



## ISYBANK:

la prima banca totalmente digitale gestita  
da Intelligenza Artificiale

### Il ruolo delle Lavoratrici e dei Lavoratori di Intesa Sanpaolo RIMANE PERO' FONDAMENTALE (anche nell'interesse dell'Azienda)

L'introduzione di tecnologie avanzate e l'utilizzo di algoritmi sofisticati stanno comportando una vera rivoluzione nel settore bancario. L'automazione dei processi, la semplificazione dell'operatività bancaria, lo sviluppo dell'On-Line, hanno cambiato in maniera profonda il lavoro del bancario negli ultimi anni e, di conseguenza, anche le professionalità necessarie.

Tutto ciò, si sostiene, per venire incontro alle mutevoli e sempre più complesse esigenze della clientela (almeno di una parte), che fa sempre più utilizzo di strumenti digitali.

Una clientela esigente, quindi, molto attenta a ciò che accade nella società, in un mercato dove la concorrenza è sempre più agguerrita, anche da parte di operatori non bancari.

Tali considerazioni stanno alla base delle scelte fatte da Intesa Sanpaolo con il piano industriale (2022 – 2025) recentemente approvato, che prevede, tra le altre cose, il varo di una banca del gruppo totalmente digitale che utilizza anche <<l'intelligenza artificiale>> (AI) nella quale confluiranno circa 4 milioni di clienti.

**Isybank**, unica nel suo genere, è stata presentata dal CEO di Intesa Sanpaolo nei giorni scorsi ed è già operativa: offre servizi e prodotti dedicati ad un particolare segmento di clientela.

A detta del CEO, **Isybank** - così come tutti i nuovi processi automatizzati e digitalizzati adottati dal gruppo - non devono essere considerati una minaccia per i lavoratori, ma bensì rappresentare un'opportunità. I Colleghi, liberati dagli adempimenti amministrativi con la clientela, potranno dedicare maggior tempo a quelle attività a maggior valore aggiunto e di maggior soddisfazione professionale con evidenti risvolti positivi per tutte le parti in causa (Azienda/Lavoratori e Clientela).

**SARÀ VERAMENTE COSÌ?** Ce lo auguriamo, ma esperienze pregresse ci ricordano che questo non è sempre accaduto. Nel frattempo chiediamo a Intesa Sanpaolo di porre la massima attenzione nel mettere in atto le novità presentate, al fine di evitare che tali importanti trasformazioni possano comportare (come già successo in passato) ulteriori pesanti ricadute sulle Lavoratrici e sui Lavoratori, già fortemente impegnati nell'operatività quotidiana che, nonostante le promesse più volte fatte, non accennano a diminuire.

Non è la prima volta che si parla di riduzione delle attività amministrative, ma è sufficiente girare per qualche filiale per accorgersi che gli adempimenti burocratici sono ancora una montagna (anche se qualcuno fa finta di non vederli).

Siamo consapevoli che nessuno può fermare il cambiamento, e non è certo questa la nostra intenzione, ma occorre che questo sia gestito con intelligenza (non quella artificiale!) e massima lungimiranza, coerentemente con quanto previsto dalla normativa nazionale di settore (CCNL).

**Le dichiarazioni del CEO sono state chiare, adesso sta ai vari responsabili aziendali tradurle concretamente e a noi fare in modo che tutto ciò avvenga senza impatti negativi per le Lavoratrici e per i Lavoratori.**

Non dimenticandoci che il contatto "umano" con la clientela è di fondamentale importanza per instaurare e mantenere nel tempo un rapporto di fiducia, poiché l'interazione diretta con un essere umano, quando si tratta di questioni finanziarie più o meno complesse, è il vero valore aggiunto di una relazione.

Interazioni "umane" che nessuna macchina potrà mai replicare.

Milano, 27.6.2023

**UNISIN GRUPO INTESA SANPAOLO**