L'Evoluzione Tecnologica e il Futuro del Lavoro

Incontro con il Responsabile della Direzione CDAITO

Si è tenuto nella giornata del 18 marzo 2026 un incontro con il Responsabile della struttura CDAITO, Massimo Proverbio, che ci ha offerto una panoramica dettagliata sulla profonda trasformazione digitale che il Gruppo sta attraversando. Negli ultimi due Piani di Impresa, l'enfasi posta su **digitale, tecnologia e Intelligenza Artificiale (IA)** ha smesso di essere una prospettiva futura per diventare una realtà operativa quotidiana, con un impatto diretto sui volumi di attività e sulle modalità di servizio a disposizione di clienti e colleghi.

I risultati della trasformazione digitale: investimenti e infrastrutture

Il percorso compiuto finora è supportato da numeri importanti: sono stati investiti **5,6 miliardi di euro** nell'evoluzione tecnologica con impegno anche sul piano della disponibilità 24/7 dei servizi IT per i quali è stata dichiarata una percentuale di "uptime" del **99,4%**, con un tempo di "fermo macchina" ridotto a sole 11 ore annue.
Questa solidità infrastrutturale è stata dichiarata fondamentale e necessaria per la gestione del cambiamento delle abitudini della clientela, che vede ormai il **96% dei bonifici effettuati online** e un incremento del **200% nelle vendite digitali** dei prodotti core. Il passaggio tecnologico è testimoniato anche dall'adozione del **Cloud (64% delle applicazioni)**, leva strategica dichiarata indispensabile per garantire scalabilità e competitività attraverso l'IA.

Verso il Piano di Impresa 2026-2029: la centralità dell'IA

Le linee guida per il prossimo quadriennio confermano un ulteriore salto di qualità. Il nuovo Piano di Impresa prevede un investimento aggiuntivo di **4,6 miliardi di euro**, destinati a progetti ad alto impatto che ridefiniranno il perimetro operativo della Banca:

- **Estensione di Isytech:** la piattaforma sarà adottata in tutto il Gruppo, mirando a significativi risparmi a regime e all'espansione sui mercati esteri tramite Isywealth;
- **Aixeleration e Piattaforme Agentic:** l'Intelligenza Artificiale (anche generativa) non sarà più un elemento isolato, ma guiderà l'evoluzione dei **modelli di servizio e l'automatizzazione dei processi** in ogni area: dai ruoli commerciali alle filiali digitali, dai processi di credito al middle e back-office, fino al presidio del rischio e ai controlli interni;
- **Riduzione del TCO (Total Cost of Ownership):** l'obiettivo è un modello operativo che ottimizzi i costi strutturali dell'IT attraverso la convergenza delle piattaforme.

Valorizzazione delle competenze: il Progetto Falcon e il Business Service Center

Un punto cardine dell'informativa ha riguardato l'**internalizzazione delle competenze**, ritenuta strategica per gestire la complessità dei processi. Attraverso il **Progetto Falcon**, sono stati assunti **2.400 specialisti IT** (di cui 1.750 nell'ultimo periodo), portando il rapporto tra personale interno ed esterno a **2,55**.

Parallelamente, il **Business Service Center** ha registrato una crescita qualitativa importante, grazie all'automatizzazione dei processi:

- Generazione di un'**efficienza operativa dell'11%**.
- Sviluppo di **42 soluzioni di automazione** interne.
- Focus sulla formazione, con percorsi di **reskilling che hanno coinvolto 670 persone**, portando alla creazione di centri di eccellenza specialistici.

I dati presentati descrivono una Banca tecnologicamente avanzata e proiettata verso un modello operativo dove l'Intelligenza Artificiale sarà pervasiva.

Come **Organizzazioni Sindacali**, riteniamo che questa accelerazione digitale non possa essere valutata solo in termini di miliardi investiti o di efficienza operativa, ma debba essere governata ponendo al centro **la tutela e la dignità delle lavoratrici e dei lavoratori**.
L'estensione dell'IA a settori critici come il credito e il back-office, unita all'automatizzazione dei processi, pone interrogativi urgenti sulla **tenuta occupazionale** e sulla **qualità del lavoro, compresa la necessaria tranquillità relativamente ai rischi anche disciplinari derivanti dalla gestione dei flussi dei dati**.
Se da un lato l'internalizzazione delle competenze (Progetto Falcon) è un segnale positivo di investimento interno, dall'altro vigileremo affinché il "reskilling" non sia un mero processo tecnico, ma un'opportunità reale di crescita professionale che eviti fenomeni di emarginazione lavorativa.
Il tasso di abbandono (attrition rate) del 4,9% e la quota di genere nelle nuove assunzioni (36% donne nel settore IT) sono segnali che monitoreremo con attenzione: chiediamo un ambiente di lavoro che sia non solo tecnologicamente avanzato, ma anche **inclusivo e capace di trattenere anche i talenti** attraverso le migliori condizioni di conciliazione vita-lavoro e percorsi di carriera trasparenti.

Il massiccio impiego dell'Intelligenza Artificiale e l'automatizzazione dei processi non possono e non devono tradursi in una **gestione opaca del personale**, né permetteremo che la **complessità tecnologica diventi un alibi per scelte arbitrarie**. È infatti indispensabile garantire **percorsi di carriera chiari e trasparenti**, basati su criteri oggettivi e tempi certi che ogni collega deve poter conoscere preventivamente per pianificare la propria crescita professionale.
Per questo motivo, la nostra azione si concentrerà sulla richiesta alla Banca di definizione puntuale dei **nuovi ruoli** generati dall'evoluzione digitale, assicurando che **la formazione e il reskilling** siano un diritto realmente accessibile a tutti per prevenire l'obsolescenza delle competenze. Solo rendendo i criteri di valutazione e promozione trasparenti e verificabili potremo eliminare ogni zona d'ombra, trasformando l'efficienza dei sistemi in autentico **benessere organizzativo**. L'informatica deve servire a migliorare la qualità della vita lavorativa senza mai rendere invisibile il **valore del singolo**, poiché al centro di ogni investimento deve restare, prioritariamente, la persona.

Ogni euro investito in tecnologia deve essere accompagnato da un investimento equivalente nella **protezione dei diritti e nella valorizzazione di colleghe e colleghi e della loro professionalità. Processi innovativi di questa portata richiedono una gestione attenta ma anche condivisa in modo continuo e trasparente, in un dialogo aperto e recettivo anche delle istanze e opinioni del personale.**

Milano, 30 marzo 2026

Delegazioni trattanti Gruppo Intesa Sanpaolo
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN