



Incontro con il responsabile dell'Area di Governo Chief Data, A.I. and Technology Officer

In data 11 marzo 2025 abbiamo incontrato il responsabile dell'Area di Governo Chief Data, A.I. and Technology Officer, Massimo Proverbio. Durante la riunione sono stati affrontati diversi temi chiave, tra cui lo stato attuale della strategia digitale, i progressi nei progetti di modernizzazione, la gestione dei dati, l'organizzazione interna e i risultati operativi raggiunti.

Il responsabile ha confermato che la Digital Strategy del Gruppo è in linea con il Piano di Impresa 2022-2025 accelerando verso la digitalizzazione, con l'estensione della piattaforma digitale a tutto il Gruppo entro il 2025 ed estensione alle Legal Entity (comprese Fideuram ed ISPB) nel 2026.

A tendere il modello di offerta dei prodotti sarà al 95% anche digitale, e di questo, il 70% sarà omnicanale.

Nel 2024 la disponibilità dei sistemi è stata pari al 99,87%, con sole 11,07 ore di indisponibilità, un miglioramento del 60% rispetto all'anno precedente.

Un tema centrale della discussione è stato il ruolo dei dati nella conoscenza del cliente. Con l'aumento delle interazioni online e la riduzione della presenza fisica in filiale, è diventato sempre più complesso "conoscere" il cliente. L'azienda ha ribadito di essersi focalizzata sulla qualità dei dati, riconoscendone l'importanza per prendere decisioni informate e per evitare rischi normativi o etici legati al loro utilizzo.

Sul fronte dell'intelligenza artificiale, l'azienda assicura il rispetto delle linee guida etiche (trasparenza, equità, controllo umano). È stata utilizzata con successo, ad esempio, nella gestione delle frodi, nel mondo dell'Help Desk e nei processi di AML TM (analisi delle attività sospette del cliente).

Le 1.800 assunzioni che concludono il Piano di Impresa hanno portato un abbassamento dell'età media e ridotto la dipendenza da consulenza esterna. Un passo avanti, ma insufficiente senza investimenti importanti nelle competenze e senza potenziare anche l'ambito BSC. La presenza dei Chapter e della figura del tech leader sono strumenti utili, ma anche in questo caso insufficienti: abbiamo chiesto la disponibilità di tutte le funzioni aziendali a condividere la nostra richiesta di percorsi professionali chiari e strutturati che siano in grado di garantire lo sviluppo delle competenze la progressione di carriera. Sono due temi assolutamente fondamentali in un contesto molto particolare in cui la necessità continua di aggiornamento delle conoscenze, la difficoltà di crescita inquadramentale, professionale ed economica e la discrezionalità dei fattori di valutazione sono fattori critici. In generale non possiamo accettare che la trasformazione digitale si traduca in maggiore pressione sui colleghi e chiediamo adeguati riconoscimenti per lo sforzo profuso a condurre in porto questa parte del Piano di Impresa. Per quanto riguarda l'utilizzo dell'IA chiediamo formazione specifica per i colleghi che interagiscono con questi strumenti, per avere sempre contezza di come funzionino e non trovarsi in balia di uno strumento che "agisce da solo" e tramite il quale deve prendere decisioni.

L'azienda ci ha detto di voler aumentare la "rotazione" all'interno degli uffici, anche favorendo lo sviluppo di competenze. Siamo sicuri che molti colleghi saranno contenti di sapere che le loro richieste di cambio di attività saranno accolte.

In un mondo in cui la digitalizzazione rischia di ampliare le disuguaglianze, le Organizzazioni Sindacali rivendicano un progresso che metta al centro le persone. E che possibilmente lo faccia concretamente anche l'azienda.

Milano, 18 marzo 2025

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