



Immagine generata con AI

Tra tradizione e innovazione



Periodico di informazione
di Uilca Nazionale

Direttore Editoriale
Fulvio Furlan

Direttore Responsabile
Fulvio Furlan

Comitato di Redazione

Filippo Arena
Emanuele Bartolucci
Giuseppe Bilanzuoli
Giuseppe Del Vecchio
Luca Faietti
Massimiliano Pagani
Giovanna Ricci
Renato Rodella
Mariangela Verga

Redazione

Giorgia Peretti
Lea Ricciardi

Progetto Grafico e Impaginazione

Caterina Venturin

Direzione

Uilca Nazionale
via Lombardia, 30
00187 - Roma
Telefono 06-4203591
Fax 06-484704
e-mail: stampa@uilca.it

Editoriale di Lea Ricciardi

Tra tradizione e innovazione

Febbraio, è tempo di Sanremo. Volenti o nolenti, il Festival della canzone italiana costituisce uno dei principali eventi mediatici nazionali: una fotografia, sotto il profilo culturale, politico e sociale, del Paese che siamo e del Paese che vorremmo. Ma cosa hanno in comune Uilca e Sanremo? Il Sindacato, oggi, si trova ad assolvere alla propria missione in un periodo di profonda trasformazione: del mondo del lavoro e delle modalità che lo contraddistinguono; delle competenze, professionali e personali, richieste; del contesto normativo e sociale attorno. Il settore bancario e finanziario non è estraneo a questi cambiamenti, tra l'affermarsi della digitalizzazione e delle nuove tecnologie da un lato e le aggregazioni tra gli istituti di credito, di cui tanto si sente parlare in questi giorni (il cosiddetto *risiko* bancario). Il mondo - industriale, finanziario - tende alla concentrazione: risponde alle regole della natura, con i pesci grandi che mangiano i piccoli; e a quelle del mercato, con la razionalizzazione di costi e risorse e la necessità di avere dimensioni più grandi per competere al di fuori dei confini nazionali, in un momento in cui i confini si dilatano e il concetto di casa è più esteso ("Io voglio andare a casa. La casa dov'è?", cantava Lorenzo Jovanotti Cherubini già qualche anno fa). Il rischio, se non si sanno gestire per tempo i processi di trasformazione, è la disaffezione dei giovani. L'abilità è saper ben coniugare la tradizione con l'innovazione, senza snaturare il proprio essere e accogliendo le novità. Nel marzo del 1977 il Festival dei fiori, condotto da Mike Bongiorno insieme a Maria Giovanna Elmi, viene trasmesso per la prima volta a colori: un evento storico. Il colore aveva debuttato nella televisione italiana il mese prima, dopo anni di vivace dibattito che aveva visto opporsi quanti vi vedevano un inutile sperpero economico, oltre che una minaccia alla stabilità sociale, a quanti invece l'accoglievano come il primo passo di un importante sviluppo economico. Tradizione e innovazione: il Festival di Sanremo nel 2025 ha compiuto 75 anni e ha incoronato

continua a pag. 9

Sommario

- 2 Tra tradizione e innovazione di Lea Ricciardi
- 3 Rapporto Uilca 2024: desertificazione bancaria, rischio investimenti e spopolamento di Giorgia Peretti
- 4 L'Ops di Mps su Mediobanca: prevalgono obiettivi collettivi di Giorgia Peretti
Generali, Piano Industriale ambizioso di Giorgia Peretti
- 5 Ccnl Anapa, solo l'inizio di Giobatta Martini e la Commissione Nazionale Appalto Uilca
- 6 Banche, assicurazioni e AI: il convegno Uilca Lazio di Arianna Lana
Settimana corta in Unipol: opportunità mancata di Marisa Benevento
- 7 Unicredit, il Vap 2024 cresce del 15% di Eugenio Ricca
La cooperazione non passa mai di moda a cura della Redazione
- 8 L'AI nel settore bancario a cura della Redazione

Rapporto Uilca 2024: desertificazione bancaria, rischio investimenti e spopolamento

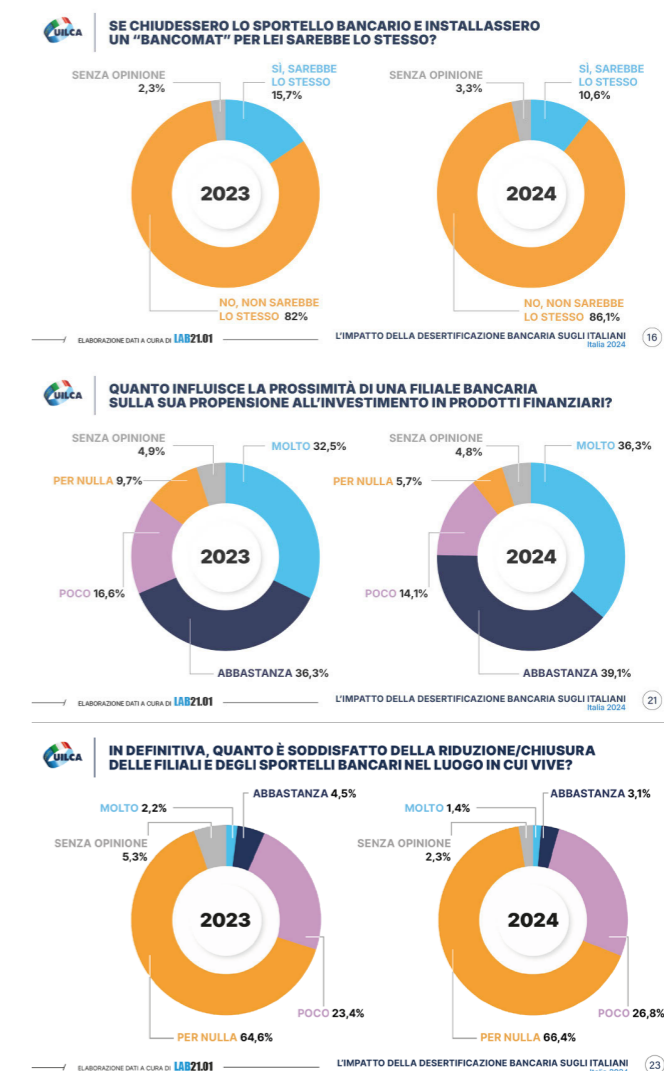
Desertificazione bancaria, insoddisfazione, spopolamento dei comuni e investimenti in crisi. In Italia, negli ultimi cinque anni, ogni mese hanno chiuso 76 sportelli bancari. Dal 2019 al 2024 le filiali bancarie in Italia sono diminuite di 4.557 unità, portando il numero totale nel 2024 sotto la soglia delle ventimila (19.755). Il risultato della progressiva chiusura delle filiali bancarie fa sì che i residenti e le imprese locali si trovino a dover fare affidamento sempre più su servizi bancari *online* o a dover percorrere lunghe distanze per accedere a sportelli bancari fisici. Questo ha impatti negativi sull'accesso al credito, sulla gestione delle risorse finanziarie e sull'inclusione finanziaria, specialmente per le persone fragili o quelle tecnologicamente meno preparate. Su questi punti si basa il secondo rapporto Uilca sulla desertificazione bancaria: la *sentiment analysis* che evidenzia il crescente malcontento della popolazione e i risvolti economici e sociali del fenomeno nel Paese. Stando ai dati dell'indagine: 9 persone su 10 esprimono il loro disappunto per la chiusura delle filiali nel proprio comune. Il rapporto umano con gli istituti di credito si conferma indispensabile per un numero significativo di cittadini. La tecnologia, pur con la diffusione della banca digitale, non riesce a sostituire del tutto l'importanza del contatto diretto con un bancario. L'86% degli intervistati afferma che la relazione umana non è sostituibile con la sola installazione del *bancomat*. Nonostante il progresso digitale, la presenza di una filiale fisica rimane cruciale: ben 7 su 10 affermano che, in caso di chiusura della propria filiale, si recherebbero comunque in un ufficio fisico, preferendo la tradizionale banca o posta a qualsiasi alternativa digitale.

Fulvio Furlan, segretario generale Uilca, commenta: "La desertificazione bancaria è un fenomeno in corso da tempo, ma le sue tante conseguenze sociali ed economiche erano sconosciute o del tutto sottovalutate. I dati del nostro secondo Rapporto ne confermano la gravità: è un problema reale, sentito dalle persone. La chiusura delle filiali ha impatti sociali, riduce la propensione agli investimenti e influenza la scelta di vivere o meno in un territorio, con un aggravio dello spopolamento dei piccoli centri".

Gli effetti dell'assenza di sportelli bancari si

ripercuotono anche sulle scelte di vita delle persone, sulla propensione agli investimenti e allo sviluppo economico. Per 7 intervistati su 10, la vicinanza di una banca è un fattore determinante per la propensione ad investire in prodotti finanziari. Stando alle evidenze della ricerca Uilca, l'assenza di una filiale bancaria incide anche sulla decisione di vivere o meno in alcuni territori: 7 su 10 confermano che la mancanza di una banca può influire in maniera sostanziale sulla scelta di stabilirsi in un comune e 2 persone su 10 dichiarano di conoscere nella loro sfera sociale qualcuno che ha preferito abbandonare il proprio comune di residenza a causa dell'assenza della banca o altri servizi essenziali. Fenomeno particolarmente grave nelle aree più remote, dove la desertificazione bancaria favorisce lo spopolamento e aumenta il rischio di isolamento, economico e sociale. ●

di Giorgia Peretti



L'Ops di Mps su Mediobanca: prevalgono obiettivi collettivi

Nuovo capitolo per il *risiko* bancario italiano che vede al centro, dopo la mossa di Unicredit su Banco Bpm, Monte dei Paschi di Siena e Mediobanca. Nella mattinata di venerdì 24 gennaio la banca di Rocca Salimbeni ha lanciato un'Offera Pubblica di Scambio (Ops) totalitaria sull'istituto di Piazzetta Cuccia. A commentare la notizia, il segretario generale Uilca Fulvio Furlan: "L'operazione annunciata in primo luogo conferma, come abbiamo sempre sostenuto, la capacità della banca di uscire dalla situazione di grave difficoltà, in cui si è trovata, ed essere protagonista nel settore bancario, preservando l'identità aziendale. Un risultato raggiunto attraverso la dedizione, l'impegno, la professionalità e il senso di appartenenza con cui lavoratrici e lavoratori di Mps hanno affrontato enormi sacrifici, con l'obiettivo di garantire un futuro all'azienda. In quest'ottica nel 2023, in occasione del rinnovo del CdA, avevamo sostenuto

la necessità di una continuità con il percorso intrapreso, che si è concretizzata con la conferma di Luigi Lovaglio come Amministratore Delegato". E sulle aggregazioni bancarie sottolinea: "bisogna far prevalere gli interessi collettivi del Paese e quindi è indispensabile garantire una logica industriale di lungo periodo e l'indipendenza della banca per evitare che prevalgano motivazioni di natura politica, finanziaria e di posizionamento tra grandi azionisti nei principali istituti bancari, assicurativi ed economici del Paese, considerando le implicazioni tra gli istituti coinvolti da questa e da altre possibili operazioni". Carlo Magni, segretario responsabile Uilca Gruppo Monte dei Paschi di Siena, auspica che "la grandezza e la ritrovata forza di Mps siano visibili dentro e fuori, consentendo anche ai dipendenti presenti e futuri di beneficiare di questa rinascita". •

di Giorgia Peretti

Generali, Piano Industriale ambizioso

Svelato il nuovo Piano industriale di Generali "Lifetime Partner 27". Giovedì 30 gennaio, nelle Procuratie Vecchie a Venezia, si è svolta la presentazione degli obiettivi 2025-2027 del Gruppo assicurativo guidato da Philippe Donnet. In casa Uilca il segretario nazionale Emanuele Bartolucci sottolinea l'ambizione del Piano che garantisce "redditività con forte remunerazione degli azionisti" mantenendo "al centro del progetto la valorizzazione delle persone". "Affinché il Piano ottenga un pieno successo, crediamo sia necessario ribadire e potenziare il coinvolgimento delle lavoratrici e dei lavoratori e la loro crescita, professionale e personale, con soluzioni favorevoli sotto l'aspetto economico, normativo, della conciliazione dei tempi vita e lavoro e del benessere lavorativo", aggiunge il segretario nazionale Uilca Bartolucci. "Per raggiungere tale obiettivo vanno mantenute e ulteriormente svilup-

pate relazioni sindacali costanti e costruttive tese a ricercare soluzioni condivise e rimarcata la valorizzazione del settore assicurativo, nel cui ambito Generali svolge un ruolo primario". Non passano inosservate le mosse che stanno avvenendo nel panorama bancario. "Tutto ciò", fa sapere Bartolucci, "assume ulteriore importanza alla luce dell'ipotesi di acquisizione di Mediobanca da parte di Monte dei Paschi di Siena, che potrebbe produrre inevitabili ripercussioni anche sulla *governance* e sul futuro operativo e strategico di Generali. In un contesto di mercato sempre più complicato e in trasformazione bisogna evitare che il più grande Gruppo assicurativo italiano sia condizionato e bloccato da lotte tra poteri forti o, peggio, che diventi il campo di battaglia di contrapposizioni politiche e personali". •

di Giorgia Peretti

Ccnl Anapa, solo l'inizio

Dopo tre anni di intense trattative, contraddistinte da momenti di frustrazione e da una dedizione incessante, è stato finalmente raggiunto l'accordo per il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (Ccnl) per le agenzie che applicano il contratto Anapa Rete ImpresAgenzia/Fisac-Cgil, First-Cisl, Fna e Uilca. Il risultato di un lungo processo negoziale segna una vittoria significativa, pur con qualche riserva.

Le lavoratrici e i lavoratori del settore beneficeranno di un aumento salariale di 99 euro mensili, con data retroattiva di giugno 2024, accompagnato da un pagamento *una tantum* di 950 euro. Un esito positivo che, però, non è arrivato senza sacrifici: nessuna ora di sciopero è stata proclamata durante le trattative, sebbene le difficoltà e le "arrabbiature" siano state molte.

Il cammino per giungere alla firma è stato tutt'altro che lineare. Le trattative sono state caratterizzate da numerosi passi indietro e da un'atmosfera di incertezza: secondo quanto riportato, la controparte datoriale avrebbe talvolta ignorato le pratiche e le formalità proprie di un tavolo negoziale. In questo contesto, le delegazioni sindacali si sono spesso trovate a lavorare in solitudine, sostenendo la battaglia contro un atteggiamento che sembrava voler ostacolare il processo. Nonostante le difficoltà, il dialogo e l'impegno dei segretari nazionali hanno permesso di sbloccare la situazione, culminando nella firma del Ccnl nella prima metà di dicembre 2024.

Il risultato ottenuto non è del tutto quello che i Sindacati auspicavano inizialmente, ma, considerando le richieste dei datori di lavoro, che non intendevano nemmeno riconoscere gli arretrati, la firma di questo

accordo può essere vista come una decisione vincente. Il prossimo obiettivo sarà concentrarsi su un miglioramento dei termini, a partire dalla scadenza del contratto, prevista tra un anno e mezzo.

Nonostante il successo raggiunto con il rinnovo del Ccnl Anapa, i Sindacati non dimenticano i colleghi che, ancora sotto il Contratto Nazionale Sna, non vedono aumenti salariali da anni. La differenza di trattamento tra il personale che svolge lo stesso lavoro in contratti distinti è diventata una delle principali preoccupazioni, nonché prossimo obiettivo primario.

Il lavoro non finisce con la firma dell'accordo. Come per ogni contratto collettivo, la sfida più grande sarà vigilare sull'applicazione delle nuove disposizioni e monitorare le criticità che potrebbero emergere. Un punto di particolare attenzione riguarda la convenienza economica del premio di produzione/*welfare*, che potrebbe risultare difficile da gestire, dato che non sarà possibile detassare e decontribuire l'importo.

Sebbene il risultato finale non sia stato perfetto, è chiaro che la determinazione, l'unità e il lavoro di squadra hanno portato a un importante traguardo. Il rinnovo del Ccnl rappresenta una vittoria importante, ma anche l'inizio di un nuovo capitolo, in cui ci si augura di proseguire su questa strada per migliorare ulteriormente le condizioni di tutti i lavoratori del settore. Infine, è importante il sostegno della categoria e le nuove iscrizioni consentiranno alla Uilca di aumentare ulteriormente la già forte rappresentatività: i risultati raggiunti parlano chiaro! •

di Giobatta Martini
e la Commissione Nazionale Appalto Uilca

Nella foto la delegazione trattante Uilca in Anapa composta, in piedi da sinistra da Antonio Papa, Donatella Carione, Ricky Aimasso, Massimo Sala; seduti Daniela di Cosmo, Giobatta Martini e il segretario nazionale Uilca Emanuele Bartolucci.



DALLE STRUTTURE

Banche, assicurazioni e AI: il convegno Uilca Lazio

Intelligenza artificiale nelle banche e nelle assicurazioni: progressi e incognite, tra algorEtica e tecno-capitalismo". Questo il titolo dell'incontro organizzato dal gruppo di lavoro Progetto Futuro di Uilca Lazio, che si è tenuto a Roma, lo scorso 23 gennaio presso il centro convegni Bruno Buozzi.

Ad aprire i lavori, i saluti del segretario generale Uilca Lazio Sergio Ianniello, seguito dalla presidente del Gruppo Multinazionali Trade Union Advisory Committee (Tuac) presso l'Ocse, Bianca Cuciniello, che ha introdotto gli scenari normativi nazionali e internazionali in materia di intelligenza artificiale. Il professor Antonio Forte, economista presso il Centro Europa Ricerche, ha illustrato i rischi di un algoritmo distorto come ad esempio i *bias* di genere e le implicazioni lato *compliance*. Il vicequestore della polizia postale per la sicurezza cibernetica Luigi Bovio e il generale della Guardia di Finanza Umberto Rapetto hanno animato la tavola rotonda sulle nuove frodi digitali, mentre l'assessore alla cultura del

Comune di Roma Massimiliano Smeriglio e il presidente del Consiglio Regionale del Lazio Antonello Aurigemma hanno descritto i primi impatti che l'AI potrà avere nella vita dei cittadini romani e laziali.

Francesco Maria Gennaro, servizio organizzazione Uil, e il segretario generale Uilca Fulvio Furlan hanno infine ribadito le posizioni dell'Organizzazione, che ha costituito un comitato scientifico sull'intelligenza artificiale: cruciale gestire la transizione e le relative ricadute occupazionali, ragionando su una tecnologia che sia al servizio dell'essere umano a partire dalle sconfinato applicazioni in tema di sicurezza sul lavoro, medicina e riduzione di orario di lavoro a parità di salario. Fondamentale sarà prestare attenzione alla nuova ricchezza e al nuovo potere che scaturiranno dall'AI, poiché la loro redistribuzione sarà tutt'altro che neutrale e i rischi di sperequazione sociale sono dietro l'angolo. •

di Arianna Lana,
responsabile Dipartimento Proselitismo Uilca Lazio

Settimana corta in Unipol: opportunità mancata

Lo scorso 27 gennaio, Unipol ha presentato ai Sindacati un nuovo modello di lavoro: settimana corta, 36 ore in 4 giorni da 9 ore ciascuno. Sulla carta sembra un'innovazione positiva, ma nella realtà il beneficio appare unilaterale. Il piano penalizza molte categorie: i *part-time* sono esclusi, i funzionari *senior* devono gestire carichi di lavoro più complessi e la conciliazione tempi vita-lavoro resta un problema. Unipol introduce iniquità: quanti lavorano nel *call center* ottengono un giorno di *Smart Working*, mentre le madri possono accedere al lavoro agile per i primi tre anni di vita del figlio, ma solo rinunciando alla maternità facoltativa. Una scelta assurda, che non tutela la genitorialità. E i padri? Esclusi. Nessuna misura per un'equa distribuzione delle responsabilità familiari. Stessa sorte per i *caregiver*, senza alcuna flessibilità per conciliare lavoro e assistenza ai propri cari. Anche le lavoratrici e i

lavoratori con disabilità sono penalizzati: solo 60 giorni di *Smart Working* all'anno, ignorando la recente sentenza della Corte di cassazione (n° 605, 10 gennaio 2025), che lo riconosce come soluzione chiave per l'inclusione. Tutte queste "agevolazioni" aziendali si inseriscono in un contesto in cui il Governo già prevede misure di sostegno per determinate categorie. Tra queste, il bando "RiParto", promosso dalla Presidenza del Consiglio dei ministri, al quale Unipol ha partecipato: le misure proposte rientrano nei progetti sovvenzionati? Ancora una volta Unipol ignora aspetti fondamentali del vivere sociale, quelli che garantiscono libertà e dignità ai lavoratori. In un mondo del lavoro che dovrebbe avanzare verso equità e inclusione, Unipol fa un passo indietro. •

di Marisa Benevento,
referente comunicazione Uilca Gruppo Unipol

DALLE STRUTTURE

Unicredit, il Vap 2024 cresce del 15%

È la tarda serata di martedì 11 febbraio quando si è conclusa la difficile trattativa sull'accordo Vap (Valore Aggiunto di Produttività) 2024 a favore delle lavoratrici e dei lavoratori di Unicredit.

L'intesa ha stabilito l'accredito di un importo complessivo di 2.500 euro più una polizza di telemedicina, destinata a tutti i dipendenti in servizio e ai loro familiari. Il Vap sarà fruibile in due modalità:

- 2.500 euro, di cui 2.411,30 euro in conto *welfare* e 88,70 euro come contributo per la polizza odontoiatrica;
 - 1.900 euro, di cui 1.000 euro *cash* in busta paga (con aliquota fiscale agevolata al 5%); 811,30 euro in conto *welfare* e 88,70 euro come contributo per la polizza odontoiatrica.
- Rosario Mingoia, segretario responsabile Uilca Unicredit, conferma che il raggiungimento di questo accordo è frutto di un "profondo senso di responsabilità delle Organizzazioni Sindacali e delle strutture di *governance* di Unicredit, che permette ai dipendenti di beneficiare di un premio tra

i più consistenti del sistema bancario italiano". E aggiunge: "Grazie alla crescita del 2,3% dell'utile netto rispetto all'anno precedente - risultato ottenuto con l'impegno e la dedizione delle lavoratrici e dei lavoratori dell'istituto - il Vap aumenta del 15%. È giusto premiare la produttività e la professionalità delle persone che hanno consentito alla Banca, anche per il 2024, di raggiungere risultati brillanti, collocandola tra le aziende di credito con le migliori *performance*. Questo accordo segue quello di grande valore sulla formazione, recentemente sottoscritto".

Si confermano i tempi di accredito già stabiliti nel 2024: gli importi destinati a conto *welfare* saranno riconosciuti entro il 10 aprile 2025, mentre chi sceglierà la componente *cash* di 1.000 euro in busta paga vedrà l'accredito nel cedolino del mese di giugno. •

di Eugenio Ricca,
referente comunicazione Uilca Gruppo Unicredit

La cooperazione non passa mai di moda

Il 16 febbraio 2025, in occasione della "giornata nazionale del risparmio energetico e degli stili di vita sostenibili", è tornato l'appuntamento con "M'illumino di meno", promosso dalla trasmissione "Caterpillar" di Rai Radio 2. Giunta alla sua ventunesima edizione, quest'anno l'iniziativa ha avuto un *focus* particolare: la moda sostenibile. Al centro della riflessione quindi il settore del "fast fashion", che rappresenta una delle industrie più impattanti in termini di consumi energetici, risorse naturali e sfruttamento lavorativo. Dedicare l'edizione 2025 a questa tematica è stata un'occasione per stimolare il pubblico, le aziende e i consumatori a riconsiderare i propri modelli di spesa e a spingersi verso una maggiore responsabilità ambientale e sociale.

Per questo, le Segreterie Nazionali di Fabi, First/Cisl, Fisac/Cgil, Ugl Credito e Uilca del Credito Cooperativo hanno condiviso con Federkasse la loro visione di un lavoro ispirato a un modello cooperativo che mette al centro le persone e le co-

munità. Lo *slogan* di quest'anno, "La cooperazione non passa mai di moda", ha voluto evidenziare come il modello cooperativo, dinamico, sostenibile e inclusivo, sia sempre più attuale per rispondere alle esigenze di un mondo che cambia.

Le Banche di Credito Cooperativo (Bcc), grazie alla loro radicata presenza nei territori e al forte legame con le comunità locali, sono chiamate a svolgere un ruolo attivo nella promozione di un'economia più equa e sostenibile. Questo si traduce anche in politiche di credito mirate a supportare progetti di sviluppo che rispettino i principi di sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Le Segreterie Nazionali delle Organizzazioni Sindacali hanno invitato tutte le lavoratrici e i lavoratori del settore, insieme alle loro famiglie, a partecipare attivamente all'iniziativa. Un impegno collettivo, affinché "la cooperazione non passi mai di moda", neanche nelle pratiche quotidiane. •

a cura della Redazione

L'AI nel settore bancario

L'articolo, ripreso integralmente da "L'impatto dell'intelligenza artificiale nel settore bancario" pubblicato da terzomillennio.it della Uil il 28 gennaio 2025, è disponibile in versione *online* nella categoria *blog* dello stesso sito.

Il settore bancario si sta già trasformando con l'utilizzo dell'intelligenza artificiale, sia nei processi lavorativi, che nei prodotti offerti alla clientela. L'AI generativa è un cambio di paradigma nel mondo del lavoro, e in quello finanziario in particolare, ma non è la prima rivoluzione che il settore bancario ha dovuto affrontare in questi anni. Oggi con l'intelligenza artificiale generativa le cose sembrano diverse: gli elevati costi di gestione delle nuove AI – altamente energivore – e la gestione dei *data base* – che impongono continue implementazioni e aggiornamenti di *software* – fanno pensare che solo le grandi banche potranno finanziariamente sostenere nel lungo periodo questi oneri, anche ricorrendo, per ridurre i costi, a fusioni o esternalizzazione di processi, con conseguenti riduzioni di lavoratrici e lavoratori.

Da uno studio di Accenture si stima che l'utilizzo delle AI migliorerà la produttività del sistema bancario dal 22 al 30%, i ricavi del 6% e la redditività del 3%. Il processo di consolidamento del settore bancario in Italia e in Europa rientra nella necessità di avere una maggiore "massa critica", cioè più utili e più clienti, e quindi più dati utili ad alimentare questi algoritmi. Oggi l'informazione, cioè i dati e le abitudini dei clien-

ti, per le banche diventano quindi fonte di guadagno, prima ancora della vendita di un mutuo, di un prodotto finanziario o assicurativo o di un altro servizio di pagamento. Studi condotti da istituti di ricerca e società di consulenza, seppure con risultati leggermente differenti, dimostrano che il settore bancario in tutto il mondo presenterà i medesimi impatti nell'utilizzo delle intelligenze artificiali. Ad oggi, circa il 59% dei bancari utilizza l'intelligenza artificiale. Si stima che il 73% del tempo dei bancari negli Stati Uniti sarà influenzato dall'AI: il 39% riguarderà il processo di automazione, con il rischio potenziale di perdita di mansioni; per il rimanente 34% del tempo, il lavoratore troverà nelle AI un aiuto da affiancare alla sua attività. Solo il 27% del tempo dei dipendenti avrà poche probabilità di essere impattato dall'intelligenza artificiale. La competizione è globale e banche, asiatiche o sudamericane, non avranno neppure più il problema della lingua per entrare nel mercato europeo, perché l'intelligenza artificiale traduce qualsiasi lingua e imita qualsiasi accento.

Uno degli aspetti che già si osserva nell'utilizzo dell'AI è che impatta nelle attività che un tempo erano definite ad alto valore aggiunto, per le quali era richiesta, cioè, una specializzazione, come una laurea o un percorso di studi altamente professionalizzante. Se sono a rischio le attività con maggiore grado di specializzazione, bisogna chiedersi quale possa essere il modo migliore per tutelare l'occupazione. Questo è un interrogativo, data la trasversalità del fenomeno, che non riguarda solo il settore del credito, ma richiede una riflessione complessiva su tutto il mondo del lavoro, considerando di riprogettare il mercato del lavoro e le sue politiche attive, non limitandosi quindi a immaginare una società basata sui sussidi di disoccupazione o sui fondi di accompagnamento alla pensione.

Uno dei maggiori problemi che si incontrano infatti oggi nella interazione tra intelligenza artificiale e mercato del lavoro è la mancanza di competenze delle persone che devono relazionarsi con le AI, delle quali è importante comprendere il valore e il significato, non solo nel gestirle, ma anche nell'ammaestrarle, per una relazione pacifica tra uomo e *robot*.

Considerando il settore bancario, si rileva una uscita, con il ricambio generazionale, di oltre 90 mila dipendenti, a fronte dell'as-

sunzione di circa 58 mila persone che, pur avendo titoli di studio qualificati per affrontare anche le sfide della digitalizzazione e delle intelligenze artificiali, potrebbero presto diventare obsolete a causa della velocità delle innovazioni tecnologiche.

La "macchina", ad oggi, tuttavia, non è ancora in grado di fare tutto in completa autonomia. Se è vero che le attività ripetitive, come quelle contabili, di cui gli "agenti digitali" sono l'ultima innovazione adottata dalle aziende, verranno progressivamente sostituite da una intelligenza artificiale, è anche vero che alcune lavorazioni richiederanno una collaborazione sempre maggiore tra uomo e algoritmo.

In settori quali quello meccanico o logistico oggi è normale vedere braccia robotiche svolgere lavorazioni accanto alle persone, riducendone i carichi di lavoro e soprattutto riducendo i rischi di incidenti e morti. È possibile quindi che vi possa essere una spinta da parte delle aziende a immaginare la sostituzione delle persone per attività ordinarie con *robotini* che accolgono i clienti nelle filiali e dopo uno *screening* preventivo delle esigenze li accompagnano da persone reali o a *chatbot*, che rispondono al telefono prima di passare la comunicazione a un loro "collaboratore" in carne e ossa.

In questa visione, per ora per molti aspetti solo prefigurata, la banca potrebbe essere come un supermercato che mette a disposizione gli scaffali per i prodotti di terzi parti, con un passaggio del ruolo del bancario a commesso e tutto in modo virtuale o forse nel metaverso.

È però tutto da verificare se questa soluzione sarà adeguata a un ambito bancario, e comunque nel mondo finanziario in genera-

le, dove il contatto umano e il rapporto di fiducia tra l'istituzione cui si rivolge il cliente, di cui fanno parte tutti gli operatori, e non solo il consulente, costituiscono ancora fattori determinanti in merito alla gestione di risorse economiche, che spesso rappresentano il risultato di anni di lavoro e sacrifici. È quindi vero che il lavoro del bancario del futuro sarà per molti versi diverso da quello attuale, ma ciò non significa che sarà minore, in quanto potrebbero nascere ulteriori necessità e competenze, a partire da quelle legate alla necessità di alzare sempre di più il livello di *cybersecurity* contro le truffe favorite dall'utilizzo delle AI.

Un aspetto che, come altri, contribuirà alla crescita dei costi aziendali e potrebbe quindi indurre alcuni istituti, in particolare quelli minori, a esternalizzare o vendere attività. Bisogna pertanto monitorare con attenzione il fenomeno e costruire le condizioni per gestirlo insieme alle parti datoriali nell'ambito di relazioni sindacali che dovranno necessariamente essere permanenti, come la Uilca ha sostenuto negli ultimi rinnovi dei Contratti Nazionali dei settori in cui opera, per ottenere soluzioni come la Cabina di Regia sulla digitalizzazione istituita con Abi nel credito.

Un primo passo cui dovranno seguire soluzioni in tutti gli ambiti per accompagnare i cambiamenti, ponendo sempre al centro le necessità delle lavoratrici e dei lavoratori sul piano umano e professionale, per favorire crescita dei salari, riduzione dell'orario di lavoro, misure per la conciliazione dei tempi di vita e lavoro e per il benessere lavorativo. ●

a cura della Redazione

TERZOMILLENNIO Uil

HOME PAGE UIL SERVIZI UIL UILLI MOBILITAZIONE BLOG ZERO MORTI

M L'IMPATTO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE NEL SETTORE BANCARIO

6' di lettura



28.01.2025 LAVORO

...continua da pagina 2

vincitore un cantautore poco più che ventenne. Innovazione e tradizione: l'intelligenza artificiale si diffonde e si afferma sempre di più, mentre gli italiani vedono nella relazione umana la base per qualunque rapporto di fiducia. Il secondo Rapporto Uilca sulla desertificazione bancaria ci dice che per nove persone su dieci la *bancomat* non può sostituire il contatto umano. Tradizione e innovazione: ragionare sul passato non funziona, non può funzionare. Ma possiamo attrezzarci al meglio per gestire i processi di cambiamento in atto e trarne nuove opportunità. ●



**UIL
CREDITO
ESATTORIE
E ASSICURAZIONI**

CONTINUA A SEGUIRE UILCA SU TUTTI I SOCIAL

