

GOVERNO PARTECIPATO DEL CAMBIAMENTO

Tra Processi di Accentramento Organizzativo e Innovazione Tecnologica Governata

Il 16 settembre u.s. **First Cisl** e le altre organizzazioni sindacali hanno incontrato la Capogruppo Cassa Centrale Banca; presenti **Paolo Sacco**, Direzione Operations, **Emanuele Margini**, Direzione Information Technology e Security, e **Stefania Buratto**, Direzione Persone e Cultura.

Il confronto si è concentrato su due tematiche: processi di accentramento e introduzione di un “co-pilota” virtuale basato su AI.

Processi di accentramento e riorganizzazione operativa

Il piano strategico definisce tre direttrici primarie di efficientamento strutturale, orientate a scaricare la rete commerciale da adempimenti burocratici, liberando tempo operativo da destinare alla relazione e alla consulenza con la clientela. Di seguito una sintesi:

1. l'accentramento della “Contabilità e Bilancio”, già consolidato nelle banche pilota del Piemonte e in fase di estensione verso altri territori, tra cui alcune banche del Trentino. Il back office centrale gestisce l'operatività contabile e la preparazione delle chiusure, tuttavia, la titolarità, la governance e la responsabilità dei contenuti del bilancio rimangono saldamente in capo alla singola banca (con la presenza obbligatoria per legge di un presidio/referente interno). Il servizio garantisce la continuità operativa anche in caso di criticità improvvise, es. turnover o assenze impreviste di personale chiave;
2. la centralizzazione dei presidi antiriciclaggio (AML), con primario focus sulla gestione delle segnalazioni e sull'adeguata verifica: strutturazione delle valutazioni, integrazione dati e analisi dei profili per fornire ai gestori di relazione un dossier completo, sollevando la rete di vendita dagli adempimenti meramente burocratici;
3. valutazione in corso sulla filiera post delibera dei mutui ipotecari privati: relazione con i notai, minuta dell'atto, stipula, controlli post-stipula e adempimenti fiscali. Avvio programmato di un progetto pilota presso un istituto del Gruppo prima della eventuale successiva estensione.

In ordine alle ripercussioni sulle condizioni di lavoro, le organizzazioni sindacali hanno espresso la propria ferma posizione negoziale:

- richiesta di massima chiarezza sulle ricadute organizzative e gestionali legate ai trasferimenti di funzione. La Capogruppo ha ribadito la totale assenza di piani d'uscita o riduzioni di personale, garantendo il pieno mantenimento dell'area contrattuale e delle relative tutele per tutte le persone coinvolte;
- necessità di definire un quadro regolamentare condiviso per normare i passaggi operativi, prevenire conflittualità locali e garantire tutele adeguate. Qualsiasi mobilità

funzionale, distacco o mutamento di mansioni deve fondarsi esclusivamente sul principio della volontarietà di colleghe e colleghi, rigettando ogni forma di automatismo o forzatura unilaterale.

Transizione digitale (Copilot), sicurezza dei dati e centralità della persona

L'introduzione di Copilot - Intelligenza Artificiale Generativa – all'interno del Gruppo, rappresenta un percorso destinato a trasformare il modo di lavorare, che va governato; per questo è necessario procedere con cautela, approfondirne la conoscenza, testare i processi e accompagnare, con idonea formazione ed informazione, le persone.

Sono state presentate due modalità, già avviate con un progetto pilota su 5 banche del Gruppo:

- la Chat Copilot, strumento personale, simile a ChatGPT, pensata per produttività individuale e rapido supporto, a domanda/risposta (anche da documenti);
- la Licenza Copilot, con integrazione profonda con Office 365: Outlook, Word, Excel, PowerPoint, per operatività complesse (es. estrazione dati da Excel, creazione slide, automazioni).

L'ambiente è ospitato nel cloud Microsoft, all'interno di una "bolla di sicurezza" controllata da Capogruppo, precludendo l'esterno da dati riservati bancari. La reportistica datoriale sull'utilizzo delle licenze sarà esclusivamente di natura aggregata per finalità di bilancio economico, escludendo qualsiasi monitoraggio individuale o controllo sui contenuti trattati da lavoratrici e lavoratori.

L'infrastruttura affianca a Copilot strumenti verticali quali Sofia per la normativa interna, Salesforce (CRM) per la rete e soluzioni CRIF per i crediti.

Risulta imprescindibile la strutturazione di un piano permanente di alfabetizzazione e riqualificazione professionale tramite l'Academy di Gruppo, pillole formative, webinar online, esercitazioni pratiche e possibilità di sessioni in presenza, affinché l'evoluzione tecnologica si traduca in un'effettiva opportunità di crescita e valorizzazione delle competenze.

First Cisl è fermamente convinta che l'AI deve configurarsi unicamente come strumento di potenziamento delle capacità informative dell'operatore, un aiuto diventato imprescindibile nel lavoro (come nella vita privata), ma mai deve rappresentare un fattore sostitutivo di lavoratrici e lavoratori. Manterremo elevato il livello di presidio e trasparenza, assicurando un aggiornamento costante.

Trento, 18 settembre 2026

La Segreteria First Cisl Gruppo CCB