



## TRIMESTRALE DEI PALAZZI DI DIREZIONE CENTRALE SU MILANO E PROVINCIA

Nel corso della riunione periodica tenutasi venerdì 4 aprile, l'Azienda ha esordito con lo stato di avanzamento del **piano di digitalizzazione della Banca**, confermando la centralità che sta assumendo questa nuova dimensione lavorativa e di conseguenza le strutture che la presidiano.

Nell'ambito del progetto di *Digital Strategy*, è stato dato avvio alla fase 2 - 2025/2026 – che prevede l'inserimento nella piattaforma *Isytech* di nuovi prodotti (pagamenti monetica, finanziamenti e, a seguire, mutui), con l'intento di estendere poi la nuova piattaforma alle diverse realtà del Gruppo, al fine di assicurare in futuro un unico sistema di base.

Tale sistema sarà improntato alla semplificazione e standardizzazione dell'offerta al fine di orientare la clientela al *panel* di prodotti e servizi offerti dal Gruppo.

In tale contesto è previsto l'introduzione dell'IA a supporto dell'attività lavorativa, mantenendo tuttavia **la centralità dell'apporto umano** (*human in the loop*), nelle attività a maggiore valore aggiunto e con attenzione alla Normativa - interna ed esterna - in corso di definizione, al fine di assicurare un utilizzo attento e prudente e una costante verifica dei risultati e dei processi agiti.

Perciò l'Azienda ha escluso che l'introduzione dell'intelligenza artificiale rischi di provocare una crisi occupazionale nel settore, insistendo al contrario sullo **sviluppo di nuove professionalità**. Confidiamo che queste questioni saranno attentamente monitorate dalla cabina di regia, istituita a livello nazionale sulla base del recente Accordo Quadro aziendale, anche per quanto concerne l'impatto in termini di stress lavoro correlato.

A fronte delle uscite volontarie di personale a livello nazionale, rispetto ad una previsione di 1800 persone, **la struttura Group Technology** ha in effetti **incrementato l'organico di 2300 risorse**, con una riduzione dell'età media nel Gruppo da 45 a 41 anni. Inoltre, si è **ridotta la dipendenza dai servizi di consulenza** (da 1 a 6 a 1 a 2), ampliando le competenze interne e riducendo l'incidenza del capital budget per effetto dell'internalizzazione del *know-how* (a giugno verrà effettuata una nuova rilevazione competenze area *tech*)

Anche in *Business Service Center* (BSC) l'utilizzo dell'intelligenza artificiale ha cambiato la qualità del lavoro, invertendo il rapporto tra attività operative e attività specialistiche a favore di quest'ultime (61% vs 29%), che richiedono una maggiore professionalità.

Il centro di competenze KYC per l'attività di *know your customer* sarà rafforzato ed è in fase attuativa l'accantonamento di 450 risorse da BDT e 50 da Banca Fideuram.

In continuità con tale orientamento, l'Azienda ha segnalato **il nuovo percorso della formazione dettata dal piano di digitalizzazione**, che sarà fondata su tre pilastri: abilitante, di mestiere e trasformativa. Sarà quindi implementata un'Academy digitale, con passaggi formativi in aula in spazi ancora da definire e l'utilizzo di piattaforme esterne, come LinkedIn e Udemy, con disponibilità di docenti a supporto.

La formazione sarà cruciale per supportare le persone nella gestione del cambiamento in atto e sarà importante vigilare affinché colleghe e colleghi possano **fruirne con serenità e con tempistiche**

**coerenti all'impegno richiesto**, evitando di incrementare ulteriormente i livelli di stress lavoro correlato già duramente provati dai carichi di lavoro.

Nel perimetro delle Direzioni Centrali abbiamo registrato **74 uscite nel 2023 e 90 nel corso del 2024** e il conseguente incremento degli organici, concordato tra le parti, non solo non è equivalente nei numeri, ma nemmeno nella distribuzione sulle diverse strutture. Perciò, ci sono servizi e di conseguenza persone in difficoltà.

Inoltre, per quanto riguarda la mobilità nelle strutture di governance registriamo degli ostacoli da parte dei Responsabili a **garantire una rotazione di personale adeguata** alle esigenze di colleghe e colleghi, che lo strumento del *job posting* non riesce a soddisfare e che abbiamo chiesto di monitorare con maggiore attenzione.

In merito all'applicazione dell'accordo sul PVR 2024 nelle DC di Milano e provincia, abbiamo chiesto chiarimenti sulla tabella relativa alla struttura C-DAITO, per capirne meglio il perimetro di applicazione. L'Azienda ha raccolto la nostra segnalazione e poi dichiarato che BSC rimarrà struttura di governance e applicherà la relativa tabella PVR, in linea con le figure professionali assegnate (*analyst, specialist, senior specialist, expert, senior expert*). Mentre la tabella denominata C-DAITO si applicherà esclusivamente alle strutture a maggiore vocazione tecnologica (*Titling Professional Matrix*).

Abbiamo affrontato **il tema del lavoro isolato**, una condizione destinata a diventare sempre più rilevante anche nelle Direzioni Centrali, alla luce dell'introduzione del modello 4x9 e dello smart working. Per "lavoro isolato" si intende qualsiasi attività svolta da una persona in assenza di altri colleghi, tale da non permettere un intervento tempestivo in caso di emergenza, malore, incidente o aggressione. L'azienda, dimostrando attenzione e sensibilità verso questa tematica, si è detta disponibile – in collaborazione con gli RLS – a individuare e attuare soluzioni efficaci per garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori coinvolti.

L'azienda ci ha quindi comunicato che, da fine 2024, risultano **disponibili 188 postazioni suddivise in 23 HUB**, con un *trend* in crescita. Abbiamo sottolineato come la domanda di postazioni sia in costante aumento e ribadito che l'ampliamento degli spazi deve necessariamente essere accompagnato da una risoluzione delle criticità legate al sistema di prenotazione, più volte segnalate ma tuttora irrisolte.

Ricordiamo, d'altra parte, che **il lavoro flessibile è volontario**, quindi chi vuole lavorare in sede, anche in mancanza di postazioni di lavoro disponibili, può prenotare le postazioni di coworking oppure recarsi comunque in ufficio segnalando la presenza al proprio Responsabile.

L'Azienda ha infine ripreso il tema della **razionalizzazione degli spazi prevista dal piano d'impresa**, che ha interessato numerose persone già a partire dallo scorso anno: i *moving* previsti, in particolare da via Verdi e da Largo Mattioli, sono al momento sospesi, per il blocco del disegno di legge Salva Milano.

In merito agli stabili nel perimetro di nostra competenza abbiamo segnalato le seguenti criticità.

- Con riferimento al complesso di via **Bisceglie / Lorenteggio**, la necessità di incrementare la qualità del servizio mensa e di intervenire sulle aree break, che presentano ancora un livello di servizio non adeguato (ad es. macchinette del caffè spesso fuori servizio). L'Azienda ha comunicato d'aver disdettato il contratto con Argenta Selecta, a favore di Pellegrini, confidando in maggiori sinergie con il reparto mensa, già affidato alla stessa.

Al fine poi di supportare e incentivare una mobilità più sostenibile, abbiamo chiesto di prevedere spazi e installare un maggior numero di rastrelliere per incentivare chi sceglie di recarsi sul posto di lavoro in bicicletta.

- Con riferimento al complesso di **Assago**, l'urgenza di interventi di manutenzione, tra cui gli ascensori e l'impianto di condizionamento, oltre alla necessità di intervenire per ripristinare la segnaletica orizzontale del parcheggio.

L'Azienda ha preso atto e ha dichiarato di aver già manifestato alla Proprietà la propria disponibilità a partecipare ad alcune spese di più impellente necessità, ma attualmente non è stato ancora raggiunto un accordo.

È stata inoltre reiterata la segnalazione di aree break non in linea con gli standard di altri palazzi, chiedendo inoltre di valutare la reintroduzione di una caffetteria alla luce dell'incremento delle presenze nel palazzo.

Per quanto concerne infine la terrazza, l'Azienda ha preso atto della richiesta di riapertura su cui effettuerà le necessarie verifiche e valutazioni in materia di sicurezza.

- Con riferimento ai palazzi di viale **Stelvio e Gioia**, sono state evidenziate in particolare problematiche legate alla temperatura degli uffici e all'utilizzo dei parcheggi, sottolineando l'opportunità di prevedere maggiori spazi per cicli e motocicli;
- Con riferimento, infine, allo stabile di via **Montebello**, è stata rappresentata una specifica criticità legata alle pulizie, che l'azienda si è impegnata a verificare con l'impresa incaricata ed è stata avanzata richiesta di poter utilizzare le colonnine di ricarica auto presenti.

Più in generale, l'Azienda, in ottica di reciproca collaborazione, ha sottolineato l'importanza dello strumento della segnalazione mediante ticket per tutti gli aspetti legati a guasti e/o anomalie, in quanto lo stesso permette poi di verificare il rispetto delle normative e dei contratti in corso e di intervenire tempestivamente ed efficacemente.

Sarà nostra cura monitorare che le varie problematiche segnalate vengano risolte in tempi brevi.

Milano, 16 aprile 2025

**FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN  
DC MILANO - ASSAGO - SESTO SAN GIOVANNI INTESA SANPAOLO**