



PROGETTO “sofia” INNOVAZIONE AL SERVIZIO DELLE PERSONE

Si è svolto nella mattinata di oggi un incontro tra la Delegazione Sindacale di Gruppo e la Capogruppo finalizzato all'illustrazione del **progetto pilota “sofia”**, iniziativa del Gruppo dedicata allo sviluppo di strumenti basati su tecnologie di **intelligenza artificiale generativa**. Erano presenti, oltre al Servizio Welfare e relazioni sindacali e i responsabili del progetto, il **Vice Direttore Generale Vicario Cassa Centrale Banca, Alessandro Failoni**, la **Responsabile della Direzione Risorse Umane, Stefania Buratto**.

Nel corso dell'incontro è stato spiegato che **sofia** è una nuova piattaforma digitale basata su **intelligenza artificiale**, pensata per supportare le Colleghe e i Colleghi nella ricerca e nella consultazione delle **informazioni contenute nei documenti aziendali e di Gruppo** – come **policy, regolamenti interni e normative** – rendendo l'accesso ai contenuti **più semplice e immediato**.

L'obiettivo è **agevolare il lavoro quotidiano**, consentendo di individuare rapidamente le informazioni necessarie allo svolgimento delle proprie attività.

Lo strumento sarà collegato ai portali già in uso, come *PortalPoint* e *Ourbank*, e permetterà di **ridurre i tempi di ricerca**, consentendo di **dedicare più energie alle attività di reale valore** per il proprio lavoro e per la clientela.

Tra i **benefici** attesi figurano:

- **semplificazione dell'accesso e della consultazione** delle informazioni aziendali;
- **fornitura di risposte sintetiche con indicazione delle fonti**, per una fruizione più rapida e affidabile dei contenuti;
- **riduzione delle attività manuali e ripetitive**, con maggiore focus su compiti di maggior valore.

Tra le principali funzionalità:

- un **chatbot aziendale** per interagire con le informazioni interne, con possibilità di fornire feedback e migliorare progressivamente la qualità delle risposte;
- un **modulo per il confronto semantico dei documenti**, sintesi documentale personalizzabile e supporto multi-lingua.



A **regime**, il sistema prevede un **meccanismo di sincronizzazione automatica** tra la pubblicazione dei documenti e l'aggiornamento di soflA, così da garantire **coerenza e tempestività dei contenuti**.

Il progetto include un **piano formativo dedicato**, realizzato in collaborazione con la Direzione Risorse Umane, per favorire un utilizzo consapevole e competente della piattaforma.

In questa prima fase, soflA sarà **sperimentata in 5 banche** entro la fine dell'anno, con l'obiettivo di un successivo **rilascio esteso a tutte le Aziende e BCC**.

La FABI ha espresso un atteggiamento costruttivo e di attenzione, riconoscendo che si tratta di una materia di grande attualità e di un'occasione per costruire un percorso condiviso, ma che richiede al contempo massima cautela in termini di utilizzo, responsabilità e tutela dei colleghi.

La FABI ha posto particolare attenzione alla qualità e alla correttezza delle basi dati su cui si fonda il sistema, ritenendola condizione indispensabile per garantire risposte attendibili e certe.

Il Coordinatore Mazzucchi ha, inoltre, richiamato i temi della privacy, della sicurezza delle informazioni e della gestione dei log di utilizzo e ha chiesto il coinvolgimento sindacale in tutte le fasi di avvio e messa a regime del progetto e tutte le sue successive implementazioni. Infatti, è fondamentale monitorare con continuità gli impatti organizzativi e professionali derivanti dall'introduzione dell'intelligenza artificiale, affinché l'innovazione tecnologica rappresenti una reale opportunità di crescita condivisa e non uno strumento di esclusione.

Trento. 23 ottobre 2025

La Delegazione Nazionale FABI Gruppo CCB

