



## L'EVOLUZIONE DEI PROCESSI COMMERCIALI E LE RICADUTE SULLA RETE

Le recenti segnalazioni pervenute in materia di switch, passaggi agevolati, ribilanciamenti dei portafogli della clientela e utilizzo degli strumenti di consulenza automatizzata richiamano l'attenzione sulla necessità di una riflessione approfondita sull'organizzazione dei processi operativi all'interno della rete commerciale.

Strumenti come **ROBO4Advisor** e servizi di consulenza patrimoniale evoluta quali **Valore Insieme** nascono con l'obiettivo dichiarato di garantire maggiore efficienza operativa, uniformità gestionale, presidio dei portafogli della clientela e supporto ai processi consulenziali.

Tuttavia, nella concreta operatività quotidiana, continuano a emergere criticità che richiedono attività di verifica e correzione da parte dei gestori nella gestione di deroghe commissionali sugli switch, nei ribilanciamenti tra strumenti finanziari e nell'inserimento manuale dei prezzi al fine di evitare ineseguiti delle operazioni generate dai sistemi aziendali.

Le indicazioni operative diffuse nelle strutture commerciali e nelle filiali confermano infatti la presenza di controlli e interventi demandati direttamente ai colleghi, chiamati sempre più frequentemente a operare su disposizioni generate tramite strumenti aziendali il cui utilizzo viene costantemente incentivato, **pur restando in capo al lavoratore la responsabilità finale dell'operatività eseguita.**

Particolare attenzione merita inoltre il ricorso sempre più spinto all'operatività a distanza, fortemente incentivata dall'Azienda nell'ambito degli attuali modelli commerciali e di relazione con la clientela.

Nelle operazioni svolte da remoto, infatti, non sempre risulta possibile intervenire contestualmente sulle condizioni operative delle disposizioni generate dal sistema, rendendo necessari successivi interventi di rettifica o aggiornamento.

Si tratta di aspetti che, in un contesto regolamentato come quello della consulenza finanziaria e dell'operatività MIFID, richiedono attenzione sotto il profilo organizzativo, procedurale e dei profili di responsabilità attribuiti ai colleghi della rete.

Destano inoltre preoccupazione i riferimenti a prassi operative tollerate in via informale ma non formalizzate all'interno delle procedure ufficiali, **con il rischio di aumentare le aree di incertezza applicativa, le esposizioni operative individuali e le possibili ricadute anche sotto il profilo disciplinare.**

Riteniamo necessario richiamare l'attenzione dell'Azienda sulle ricadute organizzative e operative che tali modalità di lavoro stanno producendo all'interno della rete commerciale, affinché vengano garantite procedure chiare, strumenti coerenti con l'operatività richiesta ai colleghi e adeguate tutele rispetto ai profili di responsabilità connessi ai processi automatizzati e all'operatività a distanza.

**L'evoluzione tecnologica e la digitalizzazione dei processi devono rappresentare un reale supporto all'attività professionale delle colleghe e dei colleghi della rete, senza determinare un aumento delle esposizioni individuali, dello stress lavorativo e delle pressioni commerciali che interessano sempre più il lavoro nelle filiali.**

Napoli, Cosenza, Palermo, 13/05/2026

**I Coordinatori RR.SS.AA. IntesaSanpaolo Campania, Calabria e Sicilia.**