



Il triangolo no, non l'avevo considerato

Abbiamo assistito negli ultimi mesi ad un'enorme spinta da parte dell'azienda affinché i gestori utilizzassero i canali automatici di ribilanciamento portafogli e investimento, dato che "il futuro è dell'Intelligenza Artificiale", che "i canali automatici scelgono sempre il portafoglio più consono per il cliente" e che "il collega si deresponsabilizza, potendosi affidare a un sistema automatico orientato all'eccellenza" e ai risultati della banca.

L' **impegno dei colleghi**, in risposta, è stato **abnorme**, nonostante le difficoltà molteplici incontrate. Ultimamente si aggiunge alle pressioni sull'utilizzo dei canali suddetti, la messa in guardia per i colleghi sulla necessità di verificare all'interno di ogni proposta automatica, operazione per operazione, che, laddove un titolo sia da sostituire con un altro, venga eseguito uno **switch** o un **passaggio agevolato**, invece della sottoscrizione e del disinvestimento proposti, pena eventuali procedimenti disciplinari verso i colleghi che si comportassero diversamente, causando così un maggior costo per i clienti. Si sottolinea peraltro l'anacronismo della procedura di passaggio agevolato, eseguibile solo da emulatore nero, solo in presenza del cliente e con errori e omissioni nelle valutazioni di adeguatezza.

Queste osservazioni specifiche si inseriscono all'interno di un quadro generale ben più ampio e problematico in cui vengono richiesti ai fini del sistema premiante e dei budgets delle filiali, voci che tra di loro vanno in conflitto. A titolo esemplificativo, ci si chiede come mai, se ai colleghi viene chiesto di eseguire **switch**, essi non debbano essere considerati tra i **collocamenti lordi**. A cosa devono orientarsi i colleghi? All'eccellenza verso cui tendono i canali automatici di calcolo dei portafogli (ma correggendoli da un punto di vista burocratico, operazione per operazione), oppure ai risultati numerici in termini di collocamento? Il collega premiabile è quello che fa sottoscrivere più titoli al cliente o è quello che offre la consulenza più corretta, a prescindere che esegua switch o sottoscrizioni?

Gli attori delle argomentazioni che qui abbiamo solo accennato sono tre: l'azienda, l'intelligenza artificiale (nei nostri esempi Robo4) e i dipendenti. Un triangolo a tre vertici, dei quali solo uno è perseguibile da un punto di vista disciplinare, mentre gli altri due lo spingono verso direzioni e decisioni non sempre univoche. La confusione che si genera, non consente sempre scelte chiare e corrette.

Esigiamo maggiore tutela per i colleghi che finora avessero inconsapevolmente eseguito operazioni non perfette in termini di costi-benefici, tratti in inganno dalla proposizione di robo4, per quanto eseguita ondemand.

E chiediamo a gran voce che le procedure vengano implementate affinché **i suggerimenti generati da Robo4 e dagli altri canali automatici siano adeguati e corretti**, in maniera che il dipendente che li esegue possa sentirsi sicuro di non aver operato contro la normativa a danno del cliente ignaro.

L'obiettivo deve essere comune e i tre vertici del triangolo devono mirare a ravvicinarsi fino a coincidere, a beneficio della trasparenza per i clienti e di un'operatività serena per i colleghi tutti.