

## **DAI CONSULENTI PERSONAL DELL'AREA TORINO UNA BELLA RISPOSTA ALL'ARROGANZA AZIENDALE**

Mercoledì 15 Giugno si è svolta una riunione dei colleghi consulenti Personal dell'Area Torino e provincia, alla presenza di Direttore di Area e Direttore Regionale.

Quest'ultimo si è distinto nel condurre un pesante attacco contro i colleghi accusati di essersi "addormentati": Torino ed il Piemonte, in passato punte di lancia nell'offensiva commerciale dell'azienda, oggi languono e, addirittura, segnano un regresso sui dati del risparmio gestito.

Gravissimo, a suo dire, che ci siano portafogli con forti quote di risparmio amministrato (titoli di stato) e tranciante la conclusione che ne ha tratto: chi ha tracce di Bot nel suo portafoglio non sa fare il proprio mestiere. Forse, ha ipotizzato, è da troppi anni nella stessa filiale e si dovrà provvedere a trasferirlo per dargli nuovi stimoli.

Inoltre i colleghi tendono a coalizzarsi per resistere alle pressioni commerciali che giungono dal vertice e questo per l'azienda non va bene. E attenzione perché tutti potrebbero essere controllati nelle loro attività attraverso le procedure già disponibili in ABC (gestione appuntamenti, proposte commerciali, risultati di vendita).

Questo effluvio di critiche, lungi dall'intimorire i colleghi, ha provocato vivaci reazioni e gli intervenuti hanno sollevato obiezioni precise e argomentate ricevendo risposte elusive e talvolta sprezzanti. **Gli interventi più polemici hanno ricevuto applausi a scena aperta tra la platea dei presenti.**

**Alla fine è rimasto lo sconcerto dei colleghi, ma noi da questa riunione traiamo ottimi auspici per le seguenti ragioni.**

Intanto i colleghi hanno reagito con coraggio e dignità e non hanno subito passivamente le angherie aziendali (**quando impareranno a farlo anche i signori direttori???**).

Poi dalla riunione è arrivato un suggerimento prezioso, ancorché da interpretare al contrario: **uniti e compatti** si può resistere alle pressioni commerciali e difendere il diritto/dovere ad essere davvero consulenti e non piazzisti. Senza paura: quando è stata ribadita la volontà aziendale di trasferire chi lavora da troppo tempo nella stessa filiale, è stato anche precisato che il trasferimento non sarebbe penalizzante in termini di distanza. Meno male anche per l'azienda, aggiungiamo noi, altrimenti la propensione commerciale dei colleghi potrebbe diventare inversamente proporzionale alla distanza da casa...

Questi segnali che giungono dai colleghi sono importanti e decisivi in questa fase. **La presentazione del piano industriale e il successivo avvio della procedura per gli esuberanti fanno tutt'uno con queste iniziative scomposte.**

Passera e soci hanno ottenuto l'assenso dei grandi azionisti all'aumento di capitale promettendo livelli di redditività del tutto fantasiosi. Oggi si agitano come animali feriti per raggiungere gli obiettivi puntando su taglio dei costi (non i loro, però) e politiche commerciali assillanti.

**Ma i loro obiettivi non sono i nostri obiettivi. Noi dobbiamo lavorare per rafforzare la banca nel lungo periodo**, per noi il cliente deve essere un patrimonio da coltivare con un rapporto di fiducia e non un limone da spremere. Si tratta di ricostruire un rapporto di fiducia compromesso da troppi collocamenti deludenti (i blue profit, i fondi, le strutturate, da ultimo le Dexia...), anziché vendere altre porcherie con nuovi nomi.

Lo sanno bene i consulenti che ingaggiano ogni giorno un pesante corpo a corpo con i clienti imbestialiti e che ottengono comunque risultati importanti in un contesto difficilissimo. Del resto la situazione di mercato è senza appello:

- subiamo una concorrenza spietata dei conti deposito;
- i famigerati Bot tornano a restituire rendimenti crescenti;
- tutti i prodotti di punta collocati dall'inizio del 2010 in avanti sono tornati negativi, o, quando va bene, in pareggio, senza rendimenti.

Perché i clienti dovrebbero continuare a pagare commissioni di entrata, di gestione e di uscita, su prodotti che li fanno perdere? Se la propensione al rischio è generalmente bassissima, il costo dei nostri prodotti è proibitivo. Avete provato a confrontare il T.E.R. di un Bot con quello di una Unit?

E' già tanto se riusciamo a tenere i clienti attraverso la consulenza tecnica, la relazione e la professionalità. Avete provato a controllare il dossier titoli di un cliente fidelizzato che ha sempre preso tutto quello che gli abbiamo proposto negli ultimi 10 anni? Era meglio se teneva i soldi sul conto...

La ripresa degli utili non potrà che seguire i tempi molto lunghi della ripresa economica e gli azionisti devono rassegnarsi ad incassare dividendi più bassi ancora per qualche anno: **questa è la banale verità**. Nessun manager può fare miracoli e i risultati durevoli possono venire solo da una costante pazienza.

In questo contesto è segno di vitalità che qualcuno si alzi a contestare, che osi prendere la parola, che la disciplina degli *yes-men* non venga accettata e subita passivamente.

Un'organizzazione aziendale ha un futuro se sa discutere e trovare al proprio interno le risorse per auto-correggersi, meditando sugli errori del passato.

Sarà così anche per Intesa Sanpaolo, se uniti resisteremo ai tentativi del management di saccheggiare la banca ed il suo patrimonio reputazionale, costruendo giorno per giorno le condizioni per una **redditività sostenibile**.

Resistere alle pressioni non significa fare sabotaggio o dormire sugli allori, significa scegliere tra un modello di banca che pela i propri clienti in modo sistematico per avere tutto e subito ed un modello di banca in cui **gli interessi del cliente vengono salvaguardati insieme a quelli aziendali nel lungo periodo**.

Ricordiamo all'azienda che i controlli a distanza (ipotizzati in modo più a meno velato) sono vietati. Ricordiamo ai colleghi che non fare tutte le telefonate previste o non raggiungere i budget **non determina alcuna sanzione disciplinare (al massimo qualche travaso di bile per i superiori)**.

Ne approfittiamo per girare ai nostri capi una domanda che spesso ci suggeriscono i nostri colleghi ed iscritti: perché non rendere noto, coraggiosamente, il contenuto del proprio Deposito Amministrato, per verificare la coerenza tra predicazione e realtà?

## **C.U.B.-S.A.L.L.C.A. INTESA SANPAOLO**

### *Area Torino e Provincia*

[www.sallcacub.org](http://www.sallcacub.org)

[sallca.cub@sallcacub.org](mailto:sallca.cub@sallcacub.org)

Sede Operativa: Torino - Corso Marconi 34; tel. 011/655897; fax 011-7600582