



REPETITA IUVANT

In data 27 giugno il Direttore Retail di Toscana Lazio Umbria e Sardegna ha inviato ai direttori di area della regione la seguente comunicazione:

“a partire da domani, martedì 28 giugno, ti prego di inviare via mail la rilevazione del numero complessivo di appuntamenti programmati nei 5 gg lavorativi successivi ed inseriti nelle agende dai gestori PAR delle filiali della tua Area aventi ad oggetto le scelte d'investimento e la migliore allocazione dei risparmi detenuti presso le banche del nostro Gruppo. E' sufficiente una semplice mail, non ritengo né utile né necessario l'utilizzo di alcun foglio Excel.

Essere impegnati attivamente e costantemente nell'informare ed orientare, nel loro migliore interesse, le scelte dei nostri clienti è per ciascuno di noi irrinunciabile in questo contesto di mercato.”

La richiesta si è ovviamente riverberata sui direttori di filiale e sui gestori, con diverse modalità e filtri come sempre accade a seguito degli input di direzione.

Dispiace dover nuovamente ricordare al Direttore che **in data 7 ottobre 2015 è stato sottoscritto, anche da parte aziendale, un importante accordo su clima e politiche commerciali**, che contiene questo capoverso, dal titolo “reportistica”, che purtroppo sfugge ancora alla comprensione di molti:

*“Il Gruppo persegue la costante ricerca di supporti tecnologici semplici e facilmente utilizzabili, volti alla **riduzione degli adempimenti burocratici e/o ripetitivi** e al miglioramento dei tempi e della qualità della risposta....*

***La rilevazione dei dati commerciali**, finalizzata anche a dare riscontro al personale circa il posizionamento rispetto agli obiettivi assegnati, è **effettuata attraverso l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dall'Azienda**. Qualora fosse necessario integrare le rilevazioni con dati non presenti a sistema, la richiesta deve essere veicolata attraverso canali e comportamenti improntati al rispetto dei principi di cui al presente accordo, **senza inutili ripetizioni.**”*

Ci risulta che Intesasanpaolo sia dotata di un sistema informatico ampio ed esaustivo, e che le figure apicali siano perfettamente in grado di estrapolare i dati presenti sulla piattaforma ABC, per **cui riteniamo la richiesta non conforme all'accordo stipulato**, dato che l'attività dei gestori può già essere monitorata fin troppo dettagliatamente.

Ci sfugge quindi la motivazione alla base di questa comunicazione, a meno che non si pensi che la presunta bassa efficacia commerciale nel cross selling si possa combattere stringendo ancora di più i controlli sull'applicazione del cosiddetto “metodo commerciale”, costringendo i direttori di filiale, già oberati dal quotidiano, ad un'ulteriore attività burocratica.

Vogliamo altresì ricordare che i gestori già svolgono da tempo l'attività di supporto e di informazione alla propria clientela (o si pensa che i risultati di bilancio siano frutto del caso?) e che l'attuale tempesta finanziaria comporta necessariamente un esercizio continuo di competenza e professionalità, che già abbiamo dimostrato nel passato di possedere.