

# TEMPO DI CRISI: FORSE VARREBBE LA PENA DI TRATTARE BENE I CLIENTI

Sul contesto generale della crisi rimandiamo ai nostri comunicati sull'argomento.

In questo volantino vogliamo solo affrontare la questione delle scelte che, dopo approfonditi studi, vengono messe in atto dalle aziende di credito verso la clientela. Ci riferiamo alle iniziative che vanno dall'accentramento delle operazioni nei back office alle nuove e talvolta stravaganti, nelle denominazioni, segmentazioni della clientela.

La scelta di spingere per filiali "tutte commerciali" viene ormai attuata in fotocopia (magari non usare gli stessi consulenti?) da tutte le principali banche. Aveva forse cominciato Unicredito, sperimentando la chiusura delle casse al pomeriggio ed accentrando molte operazioni, forti di una certa tradizione nel mandare il lavoro nell'est europeo.

Non vogliamo certo dire che l'attuale crisi del gruppo sia dipesa da queste scelte, ma una maggior cura del cliente, soprattutto in questa fase, riteniamo avrebbe fatto comodo.

Stesse modalità operative, per continuare con gli esempi, in Cariparma, che sull'accentramento delle operazioni arrivava già con l'esperienza di Intesa. Lì la cura del cliente si spingeva al punto di non procedere con la chiusura definitiva dei conti in estinzione fin quando...non ne veniva aperto uno nuovo. Poi una "sollecitazione" di Banca d'Italia li ha spinti a cambiare atteggiamento...

Abbiamo fatto questa lunga premessa perché, in un recente volantino delle sette sorelle dell'area Torino, veniva riportata la lamentela aziendale sull'insufficiente livello di accentramento delle operazioni dell'Area stessa: "*la nostra area è un fanalino di coda nell'accentramento delle attività amministrative, con circa il 20% contro il 40% delle aree di riferimento*". Verrebbe da dire, chissà come mai? Forse i colleghi dell'Area Torino sono più "ritardati"? Forse la clientela locale è meno disponibile ai "cambiamenti"? Noi pensiamo, piuttosto, che le persone ancora in grado di intendere e volere si rendano bene conto che le procedure assurde ed insensate vadano trattate come tali.

L'accentramento delle operazioni ha un senso se snellisce l'operatività, non se i passaggi prima della trasmissione a back office sono più onerosi dell'esecuzione dell'operazione stessa. Questo capita quando si devono ottenere dei risultati a priori (tagliare gli organici delle filiali) e quando la "consulenza" in materia è affidata a chi non ha la più pallida idea di come si lavori in filiale.

I ritorni sono moltissimi e il tempo impiegato per gestire la clientela, cercare gli errori, provvedere a rettificare o far rettificare l'operazione errata, non completa o mal eseguita, va a sommarsi al maggior tempo impiegato precedentemente. Tanto per citarne qualcuno: duplicati di ricevute di bonifico e f24, storni commissioni non dovute, addebiti errati, ritorni di moduli mal compilati.

E potremmo continuare, ricordando come la maggior parte della clientela che entra ancora in banca è anziana (ed anche la più dotata di attività finanziarie...) ed è in difficoltà a operare così.

La "resistenza" dei colleghi e delle colleghe più avveduti nel mettere in pratica, in modo meccanico ed insensato, disposizioni molto discutibili **non è un atto antiaziendale**, ma un atto consapevole di tutela della banca e del **rapporto fiduciario con la clientela**, un bene prezioso che riteniamo di dover preservare dalle trovate dei nostri manager. La faccia con la clientela la mettiamo noi!

Qualche mese fa un cliente ha scritto su La Stampa per lamentare il trattamento subito per poter effettuare un bonifico ed allora ecco arrivare la rettifica: "*per quanto riguarda la voce BONIFICI SINGOLI, la filiale è libera di decidere se inoltrare le disposizioni al Polo di Back Office o di procedere con l'esecuzione della transazione in filiale; tale scelta è frutto di una revisione dei processi di accentramento al Polo e finalizzata a semplificare le attività*" (**comunicazione dell'Area Torino dell'11 marzo 2011**).

**Noi preferiamo pensarci subito, senza ipocrite rettifiche. Di questi tempi l'unico "valore" certo è quello del cliente: cerchiamo di custodirlo.**

**C.U.B.-S.A.L.L.C.A. Intesa Sanpaolo Area Torino**

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

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

Sede Legale: Milano - Viale Lombardia 20; tel. 02/70631804; fax 02/70602409

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