

[dal sito Fisac Intesa Sanpaolo](#)

28 maggio 2019

Alcuni direttori di Area Emilia Est, con inventiva e creatività si sono alacremenente messi al lavoro e, dopo aver minuziosamente interrogato i gestori per indagare sulla loro conoscenza dei prodotti e del metodo (in taluni casi si sono superate le 2 ore di colloquio facendo saltare appuntamenti già fissati con la clientela), si sono adoperati ad elargire suggerimenti e disposizioni utili al raggiungimento dei budget prefissati. Hanno pensato, addirittura, di sostituirsi ai gestori nelle trattative con i clienti, ma con scarso successo: insomma tra il dire e il fare nella realtà della filiale ci sono per tutti 8.000 metri da scalare, e anche chi si crede uno scalatore outsider forse si deve rendere conto che ha bisogno dei suoi sherpa per arrivare in cima. Ma a parte le note di colore ciò che più colpisce sono le nuove modalità nella gestione dei clienti che si presentano in filiale per ritirare o disinvestire importi fino a 20.000 euro: il collega deve avvisare il Direttore della Filiale che a sua volta interpella il Direttore d'Area e solo dopo aver ottenuto il suo benestare si può procedere nella richiesta del cliente. Quando poi la cifra che il cliente vuole disinvestire o ritirare supera i 100.000 euro è necessario addirittura interpellare il Direttore Commerciale Personale?!

CI DOMANDIAMO:

Questa è una prassi in uso in tutto il Gruppo? Chi ha introdotto tale prassi? Sono disposizioni formali, vale a dire CARTA CANTA, o informali, vale a dire VERBA VOLANT, che lasciano adito a interpretazioni come già avvenuto in passato. Sono rispettose della normativa? Il gestore che si interfaccia con il cliente eseguendo tali disposizioni opera con diligenza nei confronti dei clienti? Sono domande che meritano risposte nell'interesse di tutti.