



[www.fabigruppoubi.it](http://www.fabigruppoubi.it)

## **RIFLESSIONI IN VISTA DELL'ASSEMBLEA DEI SOCI**

### **GRANDI STRATEGIE** **PER PICCOLI RISULTATI**

Questo il dato preoccupante del Bilancio 2009 del Gruppo UBI: **l'utile derivante dall'attività ordinaria è calato del 59,2%**.

La giustificazione della crisi economica non regge, basta guardare i risultati della Banca Popolare di Sondrio (+277,93%). In parole semplici significa che stiamo perdendo la capacità di fare bene il nostro mestiere: fare banca.

Le scelte strategiche vengono spesso scimmiettate da altri gruppi bancari tradizionalmente privi del nostro radicamento territoriale. **Alcuni esempi:**

- il **cliente non deve venire allo sportello** ma utilizzare l'home banking, il bancomat, l'ATM evoluto, ecc. Ci chiediamo quale commerciante che vuole vendere un prodotto allontana i clienti dal proprio negozio?

La sua presenza è gradita esclusivamente a fronte di "campagne commerciali": insomma il cliente non deve avere "bisogni" se non quelli che gli suggeriamo noi.

Senza un'analisi del cliente come si può conoscerne puntualmente le esigenze ed offrire il giusto prodotto?

- le **condizioni sono standard** e non negoziabili anche a costo di perdere il cliente. Soprattutto sono di competenza di organi senza alcun legame col cliente e senza conoscenza del territorio: perché privarsi dello strategico ruolo del Capo filiale?

Questa Banca "*disinteressata*" a realizzare politiche organiche di sviluppo commerciale è invece "*concentrata*" a spremere i colleghi con inutili e demoralizzanti pressioni.

**Per bloccare l'emorragia di clienti si torni semplicemente a mettere il cliente al centro dell'attenzione.**

### **LA QUALITA' NON SI** **CONIUGA CON CONTINUI TAGLI**

Perché perdiamo clientela e grosse quote di mercato?

Il management scarica le responsabilità sui dipendenti, gli stessi che per anni hanno contribuito a risultati eccellenti.

Evidentemente le spiegazioni vanno cercate altrove e cioè proprio nelle scelte che lo stesso management ha introdotto in questi ultimi anni: continui tagli sui dipendenti, chiusura di filiali e decisioni calate dall'alto producono il solo effetto di far perdere **la storica "qualità"** del servizio alla clientela.

Una volta era la dirigenza che si chiedeva se la base fosse all'altezza delle nuove sfide che il mondo sottoponeva, **oggi, visti i risultati, è la base a chiedersi se questa dirigenza sia all'altezza della situazione.**

**GIA' IN ASSEMBLEA ATTENDIAMO RISPOSTE CONVINCENTI**

Bergamo, 21 aprile 2010

**Rappresentanze Sindacali Aziendali FABI**  
**UBI Banca e BPB SpA**