

L'RSE dels intermediaris: passar del pinyó fix al variable

Josep Maria Canyelles*

Els intermediaris com ara les corredories, de la mateixa manera que el comerç detallista, amb salvades excepcions, estan a anys llum de comprendre i d'integrar aquelles inquietuds d'RSE que s'aparten d'allò típic del preu, la qualitat i les condicions de prestació. Van a pinyó fix i no saben tenir un coneixement adaptable.

Per a una microempresa o un autònom no és fàcil gestionar l'RSE al llarg de la cadena. L'exigència pot ser tan alta com es vulgui però la resposta per part de les empreses proveïdores podem preveure que no serà significativa, si és que hi ha resposta.

Sovint, com a màxim, podem aspirar a sensibilitzar, especialment si en el futur fossin moltes les comunicacions que rebés l'empresa en aquest sentit. Si molts clients, per petits que siguin, fessin arribar correus a l'empresa proveïdora preguntant sobre aspectes de la seva responsabilitat social, suggerint bones pràctiques, o exhortant al compliment d'alguna norma, algun impacte començaria a generar, si més no en aquelles empreses que valorin els processos de millora i la satisfacció de la clientela.

Però encara pot ser més complicat, si resulta que hi ha mitjancers. Per exemple, si aquesta microempresa o autònom pretén contractar alguns serveis com les assegurances per mitjà d'una corredoria, el repte ja pot semblar inassolible. És habitual que gestories, corredories, serveis jurídics o altres gabinets professionals no tinguin ni la més mínima idea de què és l'RSE.

En conseqüència, aquelles inquietuds o principis que la microempresa o fins i tot el ciutadà client puguin tenir no trobaran la manera d'integrar-se dins el servei prestat. Ho exemplifico:

Fa un parell d'anys vaig rebre una multa de trànsit amb la qual no estava d'acord, tot i acceptar que tenia certs dubtes. Sempre havia tramitat directament els recursos a les multes però en aquesta ocasió vaig decidir fer ús dels serveis del [RACC](#) atès que sóc soci d'aquesta companyia. Em va resultar molt complicat que entenguessin que no volia recórrer la multa sense cap criteri: sols la

volia recórrer si realment un assessor seu em confirmava que els meus raonaments eren fonamentats. Després d'insistir van indicar-me que ja l'havien recorreguda, i que no em preocupés en absolut pels raonaments que jo plantejava perquè del que es tractava era que caduqués el termini que té l'administració per a respondre. No vaig poder parlar amb cap advocat i la persona que m'atenia per telèfon crec que va ser incapaç d'entendre el que jo li deia: que si la multa estava ben posada la volia pagar i que si no estava ben posada volia arribar fins al final però amb arguments i que, en conseqüència, no acceptava aquest criteri de mirar d'esgotar els terminis i que em semblava èticament i socialment inacceptable.

Fa unes setmanes vam mirar de revisar alguns contractes d'assegurança per mitjà d'una corredoria d'assegurances. Quan els dius que tens uns criteris que no passen únicament per aconseguir el millor preu ja no entenen res, i crec que tendeixen a veure't com un client estrany i fins i tot indesitjat. No és una exageració si dic que indesitjat en el mesura que els obligues a incorporar nous coneixements, nous criteris, nous procediments... qui sap si una casella a la fitxa de client que indiqui que *"aquest client és un d'aquells extravagants del Club de l'RSE"*.

En el cas del primer intent, després de reunir-me satisfactòriament amb el representant d'una corredoria, vaig adonar-me d'algunes males pràctiques corporatives en matèria de respecte a la clientela i a la comunitat en matèria de llengua. Els vaig fer arribar una [carta de reflexió](#)¹ amb to positiu i constructiu però que condicionava la possibilitat de tenir-

¹ Accediu a la carta enviada, d'on s'ha extret la referència al nom de l'empresa:
www.collaboratio.net/mm/File/ca/Consideracions_corredoria_assegurances.doc

me com a client. Després d'uns dies, van fer-me arribar que comprenien el sentit positiu de la carta i van donar de baixa el web corporatiu, el qual consideraven que no estava actualitzat. Fins i tot van demanar-me si els podia donar algun consell. Quan tot apuntava positivament, van seguir el consell del gabinet d'advocats amb qui col·laboren, que va considerar que podia ser un client problemàtic i van preferir refusar-me com a client.

En un segon intent, vam optar per comprovar en primer lloc el web a la recerca de possibles indicadors negatius o positius. Tot semblava correcte però novament la matèria lingüística (més evident que altres per prendre corporeïtat immediata) ha entrat en escena. Ens han dit literalment que ens havien mirat les millors ofertes entre les companyies que ho podien oferir en la llengua pròpia del país. *Perdoni, com diu? Aquest és el millor tracte a un client? Vostè miri la millor oferta i després ja mirarem que compleixi la llei.* Qualsevol companyia està obligada a oferir-ho en la llengua oficial que el client sol·liciti. Però és més:

- Una companyia que comenci no respectant el client en aspectes bàsics de la relació comercial, per quin motiu el respectarà en altres aspectes de major conflictivitat?
- Una companyia que no compleixi la llei en aspectes tan evidents, quines altres lleis no complirà en aspectes no tan visibles?

Potser a partir d'uns pocs casos no hauríem de treure conclusions, però no fan sinó confirmar una hipòtesi d'altra banda prou evident: **els intermediaris com ara les corredories, de la mateixa manera que el comerç detallista, amb salvades excepcions, estan a anys llum de comprendre i d'integrar aquelles inquietuds d'RSE que s'aparten d'allò típic del preu, la qualitat i les condicions de prestació. Van a pinyó fix i no saben tenir un coneixement adaptable.**

Aquests intermediaris farien bé de deixar de considerar aquests clients especials com a casos rars i indesitjables, no només perquè augmentaran les persones i empreses que els demanin requeriments d'RSE sinó perquè **de la capacitat d'entendre les demandes podran desenvolupar noves sensibilitats i conformar un model d'empresa més atent a la societat i més preparat per a gestionar el canvi.**

De la mateixa manera que els podem considerar un obstacle en el desenvolupament de l'RSE en la mesura que dificulten el trasllat d'informació entre uns segments de ciutadania cada cop més inquiets/receptius i unes empreses que comencen a comprendre/aprofundir en l'RSE, també podem veure-hi unes grans oportunitats per a diferenciar-se en el mercat i saber-se posicionar enmig d'uns i altres ajudant a estructurar cadenes de valor on l'RSE hi tingui alguna cosa a dir.

Aquest article es troba disponible a:
www.collaboratio.net/mm/File/ca/Art.jmcanyelles_RSE_intermediaris.pdf

* **Josep Maria Canyelles** jmcanyelles@collaboratio.net, promotor del *think tank* www.ResponsabilitatGlobal.com. Assessora empreses, governs i organitzacions. És assessor tècnic de la Cambra de Comerç de Barcelona. Col·labora amb l'Associació per a les Nacions Unides. Coordinador de la Comissió RS de l'Ass. Cat. Comptabilitat i Direcció www.accid.cat i col·labora amb diferents universitats. Promou **collaboratio**, iniciativa per als TSR