

CAPITOLO X

IL RENDICONTO DI GESTIONE BANCARIO E LA DISCUSSIONE CRITICA

INTRODUZIONE

Abbiamo terminato il capitolo precedente affermando che il rendiconto di gestione può essere considerato “una unità complessa e strutturata utilizzata dalle aziende per dialogare con i vari pubblici e creare valore attraverso l’argomentazione”, e abbiamo spiegato le sei caratteristiche contenute nella definizione¹.

Dedichiamo questo capitolo all’analisi del rendiconto di gestione considerato come uno strumento di discussione tra le banche e i portatori di risorse. Vedremo in quali parti esso è suddiviso, e riassumiamo gli argomenti in esse trattati, i quali costituiscono un prezioso scambio di informazioni tra le banche e gli *stakeholders* in modo da conquistare o rafforzare la fiducia di questi ultimi.

1. IL RENDICONTO E LA DISCUSSIONE CRITICA

Il dialogo che la banca intrattiene con i suoi portatori di interesse attraverso il rendiconto di gestione è lungo e articolato, in quanto cerca di essere esauriente nelle sue diverse parti. Anche se il rendiconto è un testo scritto, e quindi generalmente ritenuto monologico², esso rappresenta uno strumento di dialogo in quanto tenta di rispondere alle domande che gli *stakeholders* pongono alla banca³, o che la banca prevede le verranno poste dopo la presentazione dei dati in esso contenuti.

¹ I tratti caratteristici del rendiconto contenuti nella definizione si riferiscono 1) alla complessità e 2) alla articolazione della struttura testuale, 3) al fatto che il testo si presenta come un dialogo, 4) che esso è rivolto ad un pubblico eterogeneo, 5) che crea valore e 6) che sfrutta a tal fine le mosse argomentative.

² Per quanto concerne il dualismo tra scrittura e oralità, monologicità e dialogicità si veda il capitolo VIII di questa tesi.

³ Sui siti web delle banche compare spesso la lista delle FAQ (*Frequently Asked Questions*): in essa si trovano le domande che gli *stakeholders* pongono più di frequente alla banca relativamente alle sue operazioni economico-finanziarie. Sui siti, le domande e le risposte si presentano sotto forma di dialogo, come se fosse presente fisicamente una persona, o un gruppo di persone con richieste importanti che la banca cerca di soddisfare. Il rendiconto di gestione tenta di soddisfare le richieste dei (potenziali) portatori di interesse anche sulla base delle FAQ, oltre che sulla base degli obblighi di legge e di opportune strategie comunicative. Per dare un esempio del dialogo che la banca intrattiene con gli *stakeholders* attraverso le FAQ, riportiamo qui di seguito alcune di queste domande e risposte tratte dai siti web di alcune banche. Forniamo in primo luogo l’esempio tratto dal gruppo Sanpaolo Imi:

Quando termina l’anno fiscale di SANPAOLO IMI?

L’anno fiscale termina il 31 dicembre.

Vogliamo sottolineare che il rendiconto di gestione si presenta come un tutto strutturato per convincere la controparte delle tesi sostenute dalla banca: in esso è in atto una **discussione critica** in quanto la banca, oltre a redigere questo testo per legge, avverte il bisogno di redigerlo per far conoscere all'esterno la propria realtà, per persuadere ragionevolmente il pubblico circa determinati punti di vista.

In effetti il testo sarebbe superfluo se gli *stakeholders* fossero a conoscenza della realtà aziendale, fossero completamente d'accordo con la banca o non avessero dubbi sulle sue attività.

Che cos'è un SEC filing e perché viene realizzato?

SANPAOLO IMI è quotato al New York Stock Exchange ed è pertanto soggetto all'obbligo di depositare alcuni documenti presso la SEC (organo federale che regola i mercati finanziari statunitensi). Uno di questi documenti è il Form 20-F: si tratta del bilancio nel format richiesto dall'organo di vigilanza statunitense.

Che cos'è un American Depositary Receipt (ADR)?

E' un certificato negoziabile emesso da una banca depositaria U.S.A. rappresentativo della proprietà di titoli azionari in una società non statunitense.

Per approfondimenti si veda <http://www.grupposanpaoloimi.com/script/FAQ>, documento del 28/08/2006.

La Bayerische Landesbank offre sul suo sito web una sezione di risposte alle FAQ poste in seguito ad alcuni cambiamenti nel suo statuto. Si legge infatti "Sehr geehrte Kunden, liebe Geschäftspartner, ab dem 19. Juli 2005 ändern sich die Haftungsgrundlagen für die deutschen Sparkassen und Landesbanken und damit auch für die BayernLB. Über mögliche Auswirkungen wurde viel spekuliert in den letzten Jahren – in der Presse, in der Öffentlichkeit und auch unter unseren Kunden. [...] Diese und einige weitere Fragen wollen wir Ihnen im Folgenden beantworten". [Http://www.bayernlb.de/p_de/idx/invest1/faq](http://www.bayernlb.de/p_de/idx/invest1/faq), documento del 28/08/2006. La banca dedica agli *stakeholders* una sezione in cui compaiono una ad una le domande in questione con le relative risposte, allo scopo di tranquillizzare i destinatari relativamente al cambiamento. Si legge infatti che "Auch in Zukunft werden wir wie gewohnt für Sie da sein. Mit sämtlichen Leistungen und Lösungen. In bewährter Qualität". *Ivi*. Nella sezione delle FAQ compaiono, a titolo di esempio, le seguenti domande e risposte:

1. Welche Änderungen bringt der 19. Juli 2005 für die Haftungsgrundlagen der BayernLB? Und was versteht man in diesem Zusammenhang unter „Grandfathering“?

[...] Während die Anstaltslast nun zum 18. Juli 2005 ausläuft, wurde für Gewährträgerhaftung eine Übergangsregelung, das sogenannte „Grandfathering“, vereinbart. Dieses besagt, dass die Verbindlichkeiten, die zwischen 18. Juli 2001 und (einschließlich) 18. Juli 2005 begründet werden und deren Laufzeit nicht über 31. Dezember 2015 hinausgeht, unverändert der (bestandsgeschützten) Gewährträgerhaftung unterliegen.

2. Wie hat sich das Geschäftsmodell der BayernLB mit Blick auf den 19. Juli 2005 verändert und inwieweit wurden die geplanten strategischen Maßnahmen umgesetzt?

Das neue Geschäftsmodell positioniert die BayernLB als eine auf Kernregionen fokussierte Wholesalebank, die im engen Verbund mit den bayerischen Sparkassen und den übrigen Partnern der Sparkassen-Finanzgruppe agiert.

La banca americana Goldman Sachs propone invece altre domande e risposte quali:

Q: When is Goldman Sachs next announcing quarterly earnings?

A: We expect to announce annual and fourth quarter results on Thursday, December 15th, 2005 before the opening of the market. A conference call will held at 11:00am EST that day to discuss the results.

Q: Can I participate in an IPO (initial public offering) that is being underwritten by Goldman Sachs?

A: You should speak with your personal stockbroker about purchasing any stock in an IPO. You cannot purchase any securities (in an IPO or otherwise) from Goldman Sachs unless you have already an account with us. However, please note that, as our clients are primarily corporations, financial institutions, governments and high net worth individuals, we do not offer retail brokerage accounts.

Q: When did Goldman Sachs become a public company?

A: The Goldman Sachs Group, Inc. commenced trading on the New York Stock Exchange on May 4, 1999. FAQ tratte da http://www.gs.com/our_firm/investor_relations/investor_faqs.html, documento del 28/08/2006.

Dopo aver definito il rendiconto come “unità complessa e strutturata”⁴, vediamo quali sono le parti principali di cui esso è formato e in cosa esse consistono.

1.1. IL RENDICONTO QUALE UNITA’ COMPLESSA E STRUTTURATA: LE PARTI PRINCIPALI DI CUI ESSO E’ COSTITUITO

Per la nostra analisi ci avvaliamo dei rendiconti di gestione redatti da alcune banche europee e americane dal 2000 al 2005. A prima vista possiamo rilevare che nei rendiconti si ritrovano le stesse sezioni, a prova del fatto che si tratta di un testo regolamentato da obblighi di legge facenti capo ai singoli Stati e anche a disposizioni internazionali. Essendo un testo appartenente alla letteratura specialistica economico-finanziaria, il rendiconto presenta un alto grado di standardizzazione, anche se ogni istituzione lo personalizza adottando un proprio stile.

In particolare rimarchiamo che le parti che formano il rendiconto

- alternano andamenti narrativi e informativi,
- sono altamente argomentative nel loro complesso e
- cercano di conciliare le diverse esigenze di un pubblico eterogeneo.

Tali parti sono:

- 1) la presentazione delle cariche sociali⁵;
- 2) la lettera agli azionisti⁶;
- 3) i risultati ottenuti nell’esercizio, relativamente alle voci principali di attività⁷;
- 4) la descrizione dello scenario internazionale, nazionale e della situazione della banca con le informazioni relative ai fatti di rilievo avvenuti nel corso dell’esercizio⁸;
- 5) la relazione sulla *Corporate Governance*⁹;
- 6) la relazione sociale¹⁰;
- 7) la gestione del rischio¹¹;
- 8) l’illustrazione dell’andamento del titolo azionario della banca¹²;
- 9) la parte strettamente economico-finanziaria che comprende:
 - a) il bilancio¹³,

⁴ Si veda il capitolo IX di questa tesi.

⁵ Vorstand und Gremien – Board Members, Officers and Directors.

⁶ Brief an die Aktionäre – Letter to shareholders.

⁷ Konzern auf einen Blick - Financial Highlights.

⁸ Lage- und Konzernlagebericht – Business environment and Results of operations.

⁹ Corporate Governance.

¹⁰ Sozialbericht – Corporate Responsibility.

¹¹ Risikobericht – Risk management.

- b) il conto profitti e perdite¹⁴;
 - c) il bilancio consolidato¹⁵;
 - d) il rendiconto finanziario¹⁶;
 - e) la nota integrativa¹⁷;
- 10) la relazione del collegio sindacale¹⁸;
- 11) la relazione della società di revisione¹⁹;
- 12) gli indirizzi²⁰;
- 13) il glossario²¹.

Tra le parti indicate nell'elenco alcune sono prettamente schematiche.

La presentazione delle cariche sociali consiste nella lista dei nominativi di coloro che fanno parte del consiglio di amministrazione²² e del collegio sindacale²³: il presidente, il vice presidente, l'amministratore delegato, i consiglieri, i sindaci.

Gli indirizzi consistono invece nell'elenco degli uffici e delle filiali sparsi sul territorio nazionale e internazionale.

Il glossario è una sezione non sempre presente nei rendiconti²⁴, che tuttavia aiuta i meno esperti a comprendere il significato dei termini più importanti, oltre che di sigle e di acronimi la cui comprensione può risultare ostica. Secondo la nostra opinione questa parte ha una importanza non trascurabile, in quanto attraverso il glossario anche i non esperti possono meglio comprendere il significato di molte voci relative ai risultati aziendali, e quindi adottare più facilmente una determinata posizione nei confronti dell'azienda. Il

¹² Aktie – Share information.

¹³ Bilanz – Balance Sheet.

¹⁴ Gewinn- und Verlustrechnung – Income Statement.

¹⁵ Konsolidierte Bilanz – Consolidated Balance Sheet.

¹⁶ Finanzbericht – Financial Statement.

¹⁷ Anhang – Notes.

¹⁸ Bericht des Aufsichtsrats – Directors' Report.

¹⁹ Bestätigungsvermerk – Auditors' report.

²⁰ Adressen – Offices.

²¹ Glossar – Glossary.

²² Il consiglio di amministrazione è un organo collegiale al quale, nelle società per azioni, spettano i poteri di amministrazione, tra cui “la redazione del progetto di bilancio. [...] Il consiglio di amministrazione, inoltre, può sempre dare ordini o direttive vincolanti agli amministratori delegati e al comitato esecutivo e si può sostituire a loro nel compimento di qualsiasi operazione sociale”. M. Capiluppi, *Diritto Commerciale*, Milano, Tramontana, 2000, p. 247.

²³ Il collegio sindacale è definito come “l'organo di controllo della società. Il collegio sindacale svolge un'attività di controllo e vigilanza, nell'interesse dei soci e dei terzi, sull'operato degli altri organi sociali e, in particolare, sull'attività degli amministratori della società”. *Ivi*, p. 256.

²⁴ Il glossario non compare, ad esempio, in diversi rendiconti di Barclays, Goldman Sachs, Merrill Lynch, Meliorbanca, Sanpaoloimi, Zürcher Kantonalbank.

glossario è, secondo la nostra opinione, uno strumento fondamentale per rendere più trasparente la comunicazione.²⁵

Vediamo qui di seguito quali sono i contenuti delle altre parti che formano il rendiconto di gestione.

1.1.2. LA LETTERA AGLI AZIONISTI

La lettera agli azionisti è fondamentale nel rendiconto di gestione. Essa si trova nelle prime pagine del testo, ed è uno strumento utilizzato dalla banca per entrare in relazione con gli azionisti. La lettera, tuttavia, può essere letta da tutti gli *stakeholders* attuali e potenziali, in quanto funge da presa di contatto con tutti i tipi di pubblico. In essa si illustra brevemente la situazione economica internazionale e nazionale, il comportamento della banca nei confronti di tale scenario, i risultati ottenuti. La lettera agli azionisti occupa poche pagine (solitamente due o tre) e funge da biglietto da visita. Riteniamo che l'introduzione alla banca fornita dalla lettera agli azionisti sia una tappa fondamentale nel processo persuasivo: gli argomenti trattati nella lettera vengono ripresi nel corso del rendiconto, ma la lettera non può essere considerata un semplice riassunto, o una premessa di ciò che è esposto in seguito. La lettera deve invogliare i destinatari a leggere il resto del rendiconto: se essa non usa un linguaggio scorrevole, o non offre una immagine positiva della banca, i lettori difficilmente continueranno nella lettura dell'intero rendiconto.

La lettera agli azionisti è trattata in modo specifico da Keller, che le dedica alcune pagine in *Die Sprache des Geschäftsberichts*.

L'autore tedesco le riconosce due funzioni fondamentali:

- 1) una funzione di **introduzione** al resto del testo e alla realtà aziendale²⁶;

²⁵ La comprensione chiara e univoca dei termini utilizzati nella comunicazione era stata già sottolineata nell'antichità da Aristotele il quale, nella *Retorica*, rimarca che "Il fondamento dello stile è costituito dalla purezza linguistica, e questa consiste in cinque elementi", di cui uno è "evitare i termini ambigui". *Aristotelis Rhetorica (Retorica)*, Milano, Arnoldo Mondadori Editore, 1996, p. 313). In epoca moderna la Scuola di Amsterdam sostiene che l'uso di un linguaggio oscuro conduce alla fallacia della non chiarezza e dell'ambiguità. Si veda a tal proposito il capitolo IV della presente tesi.

²⁶ Keller parla di "Eröffnungsfunktion". R. Keller, *Die Sprache des Geschäftsberichts*, <http://www.phil-fak.uni-duesseldorf.de/rudi.keller>, documento del 12/07/2004.

Secondo Keller la lettera deve offrire un'immagine positiva dell'azienda, deve indurre i lettori a leggere il rendiconto. L'autore tedesco afferma addirittura che "Der erste Satz ist der wichtigste. Mit ihm kann sich entscheiden, ob der Leser die Lektüre fortsetzt [...]. Der erste Text des Geschäftsberichts hat einen entscheidenden Einfluss darauf, ob der Leser neugierig wird auf das Unternehmen und damit auf die Lektüre, oder ob er die Broschüre gelangweilt wieder zur Seite legt". *Ivi*. La prima frase della lettera è dunque determinante per attirare l'attenzione del pubblico e invogliarlo a leggere.

- 2) una funzione **rappresentativa**²⁷, in quanto la lettera contribuisce a formare nella mente dei lettori l'immagine di chi la sottoscrive e, attraverso di essa, l'immagine dell'azienda in generale²⁸.

La lettera inoltre, secondo Keller, si distingue dalle altre parti del rendiconto in quanto ha:

- Ø un **mittente** ben preciso, di cui si conosce carica e nome²⁹;
- Ø un **destinatario** identificato negli azionisti³⁰;
- Ø un carattere **dialogico** e caratteristiche dell'**oralità**³¹.

1.1.2.1. LETTERA AGLI AZIONISTI NELLA FORMULAZIONE DI COMMERZBANK

Forniamo qui di seguito un esempio tratto dalla lettera agli azionisti del rendiconto di Commerzbank del 2003 a dimostrazione della sua funzione introduttiva e rappresentativa e del suo carattere dialogico.

Essa esordisce così:

Sehr geehrte Aktionärin,
sehr geehrter Aktionär³²,

Si tratta della presa di contatto con il pubblico degli azionisti cui la lettera è indirizzata. Il testo continua con la seguente tesi affermata:

die Commerzbank ist jetzt eine bessere Bank.³³

²⁷ L'autore parla di "Repräsentationsfunktion". *Ivi*.

²⁸ Secondo Keller la lettera deve mostrare l'azienda come una realtà competente, degna di credibilità e anche umana, inserita nella realtà circostante e non astratta o lontana dagli *stakeholders*: "Der Brief an die Aktionäre [...] ist der Ort, wo er Vertrauen gewinnen kann, und zwar dadurch, dass er Kompetenz und Glaubwürdigkeit dokumentiert". *Ivi*. Keller continua affermando che "Außerdem ist der Brief an die Aktionäre der Ort, wo der Vorstandsvorsitzende seine menschlichen Qualitäten dokumentieren kann, denn auch dies ist ein Beitrag zur Vertrauensbildung". *Ivi*.

²⁹ "Ein Brief hat einen identifizierbaren Autor". *Ivi*. La lettera è firmata, quindi è riconoscibile il sottoscrittore.

³⁰ "Ein Brief [...] ist explizit adressiert". *Ivi*.

³¹ La lettera ha uno stile talvolta colloquiale, non troppo enfatico, ricco anche di domande retoriche e di riferimenti diretti ai lettori.

³² Commerzbank, *Geschäftsbericht 2003*, Brief an die Aktionäre.

La banca dà un giudizio positivo sull'andamento delle sue attività, che viene giustificato³⁴ nel corso della lettera:

Schritt für Schritt sind wir auf unserem Weg der Wiederlangung einer befriedigenden Rentabilität vorangekommen. Natürlich sind dabei Kunden- und Mitarbeiter-Orientierung nicht auf der Strecke geblieben. Im Gegenteil: Sie sind Voraussetzung für unseren langfristigen Erfolg. Wir wollen für **alle**, für **die gesamte Öffentlichkeit**, ein leistungsstarker, glaub- und vertrauenswürdiger Partner in Finanzfragen sein [mio il grassetto].³⁵

Il sottoscrittore della lettera specifica che il successo della banca è stato raggiunto grazie alla cooperazione di **tutti**³⁶, non solo dei rappresentanti al vertice della società. La banca, attraverso il suo portavoce, si presenta fin dall'inizio come una unità compatta attraverso il pronome "noi"³⁷, il quale indica che la banca è composta da individui che cooperano per raggiungere gli scopi prefissati. Nell'ultima frase del paragrafo il responsabile esplicita l'intenzione della banca di offrire servizi migliori³⁸ e di meritarsi la fiducia degli *stakeholders*³⁹.

La lettera continua illustrando in breve le attività intraprese nel corso dell'esercizio e i risultati raggiunti, e in essa troviamo diversi aggettivi qualificativi positivi come "konstruktive", "umfangreich genug", "steigenden", "wachsenden". L'autore non

³³ *Ivi*.

³⁴ D'accordo con Toulmin sottolineiamo che la tesi è considerata un *claim*, ossia una pretesa ad ottenere l'attenzione dell'interlocutore, e questa attenzione va poi tenuta viva grazie a motivazioni mirate e convincenti (si veda a tal proposito S. Toulmin, *Gli Usi dell'Argomentazione*, Torino, Rosenberg & Sellier, 1975). Secondo Stati ad una tesi si può evitare di aggiungere la sua giustificazione solo se la tesi da sola riesce a convincere l'ascoltatore (si veda S. Stati, *Note sulla forza persuasiva*, in *Studies in Communication Sciences I*, Lugano, Università della Svizzera Italiana, 2001). Per Stati e per Schlesinger *et alii*, la giustificazione assolve un ruolo di appoggio (il *backing* toulminiano) alla tesi, e serve a rispondere alla domanda "Che cosa ha determinato il parlante a enunciare la proposizione p?". Essa determina dunque un andamento regressivo nella argomentazione, in quanto con la giustificazione si segue a ritroso un ragionamento: prima si afferma la tesi, poi si ragiona su quello che ha condotto alla sua asserzione (si vedano S. Stati, *Principi di analisi argomentativa: Retorica, Logica, Linguistica*, Bologna, Pàtron Editore, 2002, p. 73 e I. Schlesinger, T. Keren-Portnoy, T. Parush, *The Structure of Arguments*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company, 2001, capitolo 5).

Anche per la Scuola di Amsterdam è fondamentale essere in grado di difendere un punto di vista, altrimenti si incorre nella fallacia della lesione della "burden-of-proof rule". Si noti come la pragma dialettica specifica che **"A Party Who Puts Forward a Standpoint Is Obligated to Defend It if Asked to Do So"** (F. H. van Eemeren, R. Grootendorst, F. Snoeck Henkemans, *Argumentation: Analysis, Evaluation, Presentation*, Mahwah (NJ), Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 2002, p. 113). La giustificazione è un momento cruciale di tutta l'argomentazione (si veda a tal proposito J. Wüest, *La gerarchia degli atti linguistici nel testo*, in *Studies in Communication Sciences I*, Lugano, Università della Svizzera Italiana, 2001) in quanto essa aumenta la credibilità della banca, la quale si mostra come una istituzione che sa motivare le sue azioni, che ha idee chiare sugli obiettivi e su come raggiungerli.

³⁵ Commerzbank, *Geschäftsbericht 2003*, Brief an die Aktionäre.

³⁶ "alle".

³⁷ "wir".

³⁸ "leistungsstark".

³⁹ "glaub- und vertrauenswürdig".

nasconde tuttavia gli eventi che hanno segnato negativamente l'esercizio⁴⁰ e gli errori commessi dalla banca⁴¹. La banca fa delle promesse⁴² per il futuro, le quali servono a identificarla come un ente dinamico, che opera per la sua durabilità, per la sua stabilità sul mercato⁴³. Le promesse fatte dalla banca devono essere credibili, altrimenti la sua immagine viene danneggiata e la banca considerata come un soggetto che si pone obiettivi irrealizzabili.

La lettera presenta alcune strategie dialogiche con cui la banca interpella il pubblico e lo induce a riflettere: si tratta di domande come ad esempio

Im Konzern betreuen wir gut 6,8 Millionen Kunden. **Zu klein?** Unser Geschäftsvolumen liegt bei rund 380 Milliarden Euro. **Zu wenig?** Die deutschen Ex- und Importe addierten sich 2003 auf fast 1200 Milliarden Euro; davon gingen rund 16% durch die Bücher der Commerzbank. **Zu klein?** [mio il grassetto]⁴⁴.

Con queste domande il mittente si indirizza ai destinatari e li coinvolge facendoli riflettere su particolari tematiche. Il produttore testuale non vuole tanto ottenere delle risposte dal pubblico, quanto orientarne la percezione verso alcune conclusioni rendendolo partecipe alla discussione. Si tratta di una strategia fortemente argomentativa poiché le domande che vengono poste hanno già una risposta⁴⁵, conosciuta dal mittente, che egli cerca di far accettare ai destinatari, i quali vengono quindi condotti⁴⁶ alla conclusione. La risposta alla domanda retorica è la risposta che darebbe il parlante⁴⁷.

Verso la fine della lettera si legge:

⁴⁰ “Schneller und besser konnten wir mit den Ergebnissen unserer **schmerzhaften Umstrukturierungsphase** überzeugen, die Mitte 2001 begonnen hatte [mio il grassetto]”. *Ivi*.

⁴¹ “Dass es im Wesentlichen darum ging, auch die Betriebsrenten kalkulierbar zu machen und für zukünftige Generationen zu erhalten, haben wir nicht in geeigneter und ausreichender Form kommuniziert”. *Ivi*.

⁴² “Unsere Aktionäre werden die Erfolge, die wir Schritt für Schritt erreichen werden, an steigenden Aktienkursen ablesen können und an Dividendenzahlungen, die sich an der wachsenden Ertragskraft der Bank orientieren”. *Ivi*.

⁴³ La banca afferma la sua volontà di agire per ampliare i propri successi: “Die Commerzbank jedenfalls ist nach ihrer Fitnesskur jetzt auf dem Weg, für Privatkunden in Deutschland die „erste Wahl“ zu werden”. *Ivi*.

⁴⁴ *Ivi*.

⁴⁵ Svitla Èmejrková, parlando a proposito dei testi pubblicitari, ritiene che ci sia una parte “who asks, and also possesses the right answer. [...] the whole imaginary dialogue into which the reader is drawn is constructed”. S. Èmejrková, *Rhetoric, Argumentation and Advertisement*, in E. Rigotti, S. Cigada (edited by), *Rhetoric and Argumentation: Proceedings of the International Conference*, Lugano, April 22-23 1997, Tübingen, Max Niemeyer Verlag, 1999, p. 121. Nel rendiconto di gestione, che possiamo considerare una sorta di pubblicità della banca, il discorso viene veicolato dal mittente, che conosce già la risposta alle domande. Il testo è costruito al fine di convincere il destinatario della validità delle risposte.

⁴⁶ Nei capitoli di questa tesi dedicati alla teoria dell'argomentazione abbiamo rimarcato che sulla base di studi condotti da diversi autori, non vi è nulla di costrittivo nel processo argomentativo: quello che si percepisce è un semplice orientamento del destinatario, e non una forzatura.

⁴⁷ Anscombe e Ducrot sostengono che “tout en s'adressant à un allocataire différent de soi-même, on se pose une question à soi-même (cf. certains usages de *Qu'est-ce que je peux bien vous répondre?*). [...] Cependent, même s'il ne conclut pas, le locuteur de la question la présente comme orientant le discours vers certains types de conclusions, et à l'exclusion des autres”. J. C. Anscombe, O. Ducrot, *L'argumentation dans la langue*, Liège, Mardaga, 1983, p. 137.

Doch von der Verantwortung, den richtigen Weg einzuschlagen, stellt uns niemand frei. Und letztlich müssen Sie, unsere Aktionäre, darüber entscheiden, wie und ob Sie mit der Perspektive Ihrer Investition in Commerzbank-Aktien zufrieden sind.⁴⁸

All'inizio del paragrafo abbiamo la particella "doch"⁴⁹, molto frequente nelle interazioni dialogiche. L'attenzione viene spostata dalla banca agli *stakeholders*, i quali dovranno comunicare alla banca il loro parere positivo o negativo riguardo l'andamento del titolo azionario in cui hanno investito. Con questo cambiamento di prospettiva, dall'istituzione ai portatori di interessi, e agli azionisti in modo particolare, la banca sottolinea che gli *stakeholders* assolvono un ruolo fondamentale nello sviluppo della banca stessa: essa non può agire senza tenere in considerazione le loro aspettative, i loro desideri, ed essi devono far sapere alla banca cosa pensano delle operazioni da essa intrapresa in modo che la banca continui ad operare in una certa direzione oppure cambi⁵⁰. Viene qui ancora sottolineata la dimensione dialogica della comunicazione economico-finanziaria in quanto la banca si attende una risposta dagli *stakeholders*.

Grazie all'interessamento verso il pubblico la banca appare come una entità benevolente, e ciò è fondamentale per ottenere la fiducia necessaria al fine di essere ascoltati. L'argomentazione ha successo se basata sulla *pistis*⁵¹, sulla fiducia, sulla credibilità. In particolare, quando si ha a che fare con un pubblico eterogeneo che ha competenze disparate, alcuni componenti di tale pubblico vanno rassicurati proprio perché hanno scarse conoscenze della materia, e quindi devono potersi fidare della controparte.

⁴⁸ Commerzbank, *Geschäftsbericht 2003*, Brief an die Aktionäre.

⁴⁹ "Doch" è una particella che lega le parti del testo in modo da dare al destinatario una percezione del messaggio diretta al convincimento finale. Si veda per un approfondimento H. Weinrich, unter Mitarbeit von M. Thurmair, E. Breindl, E-M. Willkop, *Textgrammatik der deutschen Sprache*, Mannheim, Dudenverlag, 1993, capitolo 8.

⁵⁰ Questa vicinanza della banca agli *stakeholders* è fondamentale per aumentare la credibilità dell'ente creditizio. Afferma a tal proposito Whalen: "Speakers who believe that audiences are their partners working toward a common good have higher credibility than those who use their "airtime" to express their egos and dominate the group. Credible speakers are approachable, not distancing". D. J. Whalen, *I see what you mean: Persuasive Business Communication*, Thousand Oaks (CA), Sage Publications, 1996, p. 2. La banca mostra un notevole **adattamento** alle richieste dei suoi interlocutori: come abbiamo visto nella prima parte della nostra tesi, l'adattamento è un concetto di fondamentale importanza nella comunicazione argomentativa. Whalen ne rimarca il ruolo strategico in ambito di *business communication*: "To communicate, you must learn to think like your listener; you must see your plan through another person's eyes". *Ivi*, p. XIII. Occorre infatti sempre tenere presente che il pubblico è attivo e non passivo, anche se resta in silenzio: esso elabora il testo e prende decisioni di conseguenza. Grunig e Repper sostengono che i pubblici possono essere sia passivi che attivi, e che per una azienda è più facile comunicare con i pubblici attivi in quanto questi mostrano un certo grado di curiosità. D'altra parte, tuttavia, i pubblici attivi sono più difficili da convincere in quanto "they seek information from many sources" (J. E. Grunig, F. C. Repper, *Strategic Management, Publics, Issues* in J. E. Grunig (edited by), *Excellence in Public Relations and Communication Management*, Hillsdale (NJ), Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 1992, p. 137). Ci sembra importante sottolineare però che secondo gli autori la divisione dei pubblici in attivi e passivi non è statica ma dinamica in quanto "passive stakeholders can become active, and the organization should not ignore them". *Ibidem*.

⁵¹ Si veda a tal proposito E. Rigotti, S. Cigada, *La Comunicazione Verbale*, Milano, Apogeo, 2004.

Dalla lettera percepiamo la banca come una realtà:

- Ø degna di fiducia,
- Ø benevolente,
- Ø dinamica.⁵²

La lettera termina con i saluti e la firma del sottoscrittore, il quale ricorda agli *stakeholders* un appuntamento importante e formula un'altra promessa:

Ich hoffe, Sie zu unserer Hauptversammlung am 12. Mai in der Jahrhunderthalle Frankfurt zahlreich begrüßen zu können.

Ich werde Ihnen dann auch den Zwischenbericht über das erste Quartal 2004 präsentieren.

Mit freundlichen Grüßen.⁵³

1.1.2.2. LETTERA AGLI AZIONISTI DI SANPAOLO IMI

Più formale si presenta invece la lettera agli azionisti del Gruppo Sanpaolo Imi del 2000.

Ne riportiamo qui di seguito alcune parti:

Signori Azionisti,

Il Gruppo SANPAOLO IMI ha chiuso l'esercizio 2000 con risultati in crescita. **Sono stati superati** gli obiettivi di redditività definiti nel 1998 in sede di piano industriale di fusione tra San Paolo ed IMI [mio il grassetto].

[...]

I risultati **sono stati ottenuti** perseguendo una strategia che prevede, **da un lato**, un'espansione nelle attività di Retail Banking, Wealth Management e Personal Financial Services, caratterizzate da maggiori potenzialità di creazione di valore e, **dall'altro**, la ricerca di obiettivi di redditività e di ottimizzazione del consumo di capitale nell'operatività di tipo Wholesale [mio il grassetto].

[...]

Non meno rilevanti sono state le azioni mirate al rafforzamento del Gruppo per linee esterne.⁵⁴

⁵² Questi tre elementi sono ritenuti fondamentali anche da Whalen il quale afferma che nella persuasione la credibilità è il "single biggest factor", composto di: fiducia ("Trustworthiness"), benevolenza ("Goodwill") e dinamismo ("Dynamism"), oltre che di esperienza (Expertise). D. J. Whalen, *I see what you mean: Persuasive Business Communication*, Thousand Oaks (CA), Sage Publications, 1996, p. 97.

⁵³ Commerzbank, *Geschäftsbericht 2003*, Brief an die Aktionäre. Menzionando un appuntamento e promettendo la presentazione della relazione intraannuale, la banca, vuole mantenere vivo il rapporto con gli *stakeholders* attraverso un loro coinvolgimento costante. Il presidente del consiglio di amministrazione intraprende in questo caso una mossa fondamentale, ossia dà appuntamento ai portatori di risorse in occasione della presentazione di dati e informazioni riguardanti la banca. Corvi sostiene a tal proposito che "la creazione e il consolidamento del rapporto fiduciario possono richiedere un'elevata intensità di contatti diretti e indiretti e una relazione formalizzata e continuativa nel tempo al fine di rendere partecipe, anche se indirettamente, l'investitore alla gestione dei propri beni". E. Corvi, *Comunicazione d'Impresa e Investor Relation: La gestione della comunicazione economico-finanziaria*, Milano, EGEA, 2000, p. 62.

⁵⁴ SanpaoloImi, *Relazione sulla gestione 2000*, p. 9.

In questo caso la lettera agli azionisti si presenta come più formale rispetto a quella precedente anche a causa della presenza della diatesi passiva. L'emittente testuale vuole orientare la comprensione del destinatario attraverso l'uso della forma "da un lato...dall'altro", che aiuta il lettore a focalizzare l'attenzione prima su un punto del discorso e poi sull'altro separatamente, senza mischiarli. La banca dichiara di aver ottenuto dei risultati positivi, e spiega in seguito il modo in cui ha ottenuto tali risultati così da fornire ai lettori le prove del proprio operato. Come nel caso della Commerzbank, la banca si mostra come una organizzazione che intende restare sul mercato e operare con dinamismo. Si legge infatti:

Nel settore dei Personal Financial Services, Banca Fideuram **continuerà a perseguire** l'obiettivo di **espandere la propria attività** di *private banking* sul mercato europeo [mio il grassetto].

[...]

Sono infine previste azioni mirate sui mercati esteri, segnatamente nell'area dell'Est Europeo e del Mediterraneo, nonché iniziative congiunte con il Banco Santander Central Hispano, nei confronti del quale sussiste un consolidato legame partecipativo.⁵⁵

Per fornire un'immagine positiva della banca, l'autore della lettera usa una strategia argomentativa efficace, ossia quella di porre gli argomenti negativi prima di quelli positivi, in modo da lasciare nei lettori una sensazione positiva:

Il **perdurare** della fase di rallentamento che sta caratterizzando le principali economie del mondo, il **peggioramento** in corso nel clima di fiducia e la conseguente elevata instabilità dei mercati finanziari potrebbero frenare la crescita della redditività del Gruppo SANPAOLO IMI nell'esercizio 2001 [mio il grassetto].⁵⁶

[...] Si ritiene infatti che il modello *business* adottato nonché le linee di azione previste, sia per il potenziamento dei ricavi sia per il contenimento dei costi, consentiranno, superata l'attuale fase di instabilità dei mercati, di rafforzare ulteriormente il processo di creazione di valore attuato con successo in questi anni⁵⁷.

Possiamo notare l'uso dello stile impersonale⁵⁸, della diatesi passiva e di numerosi sostantivi tra cui anche verbi sostantivati.

Alla fine della lettera il punto di vista della banca si sposta verso l'operato del suo personale, creando un forte coinvolgimento emotivo:

La **realizzazione** degli obiettivi di redditività e di crescita del Gruppo è stata sino ad oggi e sarà in futuro possibile grazie alla preparazione ed all'impegno professionale sia del Personale sia delle reti di Consulenti finanziari [mio il grassetto].⁵⁹

⁵⁵ *Ivi*, p. 11.

⁵⁶ Si fornisce qui un quadro negativo dell'economia in generale.

⁵⁷ Si termina affermando che la banca ha adottato precedentemente dei metodi efficaci per superare le difficoltà.

⁵⁸ Nella lettera di Commerzbank si usa il pronome "noi" per riferirsi alla banca, mentre qui si usa generalmente la terza persona singolare.

⁵⁹ *Ibidem*.

1.1.2.3. LETTERA AI SOCI DI ROYAL BANK OF SCOTLAND

Meno formale della lettera della banca italiana è quella della Royal Bank of Scotland del 2002, la quale presenta una notevole occorrenza del pronome “noi” anziché del pronome di terza persona singolare e una minore quantità di forme impersonali e di diatesi passiva:

In 2002 the Group continued to make good progress.⁶⁰

Questa tesi viene giustificata attraverso l'illustrazione dei risultati raggiunti nelle sezioni “financial performance”, “dividend”, “Staff profit sharing”, “Business developements”. Tali sezioni focalizzano l'attenzione sulla gestione passata e sui fatti di rilievo avvenuti durante l'esercizio. Prevale in esse l'uso dei tempi passati (*past simple e present perfect*):

The staff profit share for the year **has been set** at 10% of basic salaries, reflecting the overall strong financial performance of the Group [mio il grassetto].

During 2002 **we purchased** Dixon Motors PLC which, as one of the UK's largest car dealerships, complements Lombard's existing activities. [...] Citizens Bank **announced** two further acquisitions in the past year, Medford Bancorp and Commonwealth Bancorp, making it the 17th largest bank by deposits in the US [mio il grassetto].⁶¹

Nelle ultime due sezioni della lettera, intitolate “Economic outlook” e “Prospects”, prevale invece l'uso dell'indicativo presente e del futuro semplice in quanto la banca, come indicato nei titoli stessi, fa previsioni sull'andamento futuro dell'economia e della propria gestione, dando l'impressione di essere una istituzione dinamica, che concentra l'attenzione sui suoi *stakeholders*. Anche in questo caso abbiamo una tendenza a presentare in primo luogo i fatti negativi e in ultima istanza quelli positivi:

That said, **we are** clearly in a period of **heightened geopolitical and economic risk**, which has resulted in increased volatility on many fronts. This **continues** to colour the sense of optimism which we would otherwise feel on the strength of the underlying fundamentals in the economies in which **we** principally **operate** [mio il grassetto].

We remain focussed on building strategic options for the Group and growing income in ways which **will provide** value for our shareholders, customers and staff. **I am** confident that the strength, diversity and flexibility of the Group **provides** us with an **excellent platform** to build value in the future [mio il grassetto].⁶²

Esiste dunque nelle lettere anche una “spaccatura” tra dimensione passata della gestione da una parte e dimensione attuale e futura dall'altra. La prima serve a giustificare la tesi di partenza, ad illustrare ciò che è avvenuto durante l'esercizio appena concluso; la seconda proietta invece la banca nel futuro, le fornisce una immagine dinamica e solida, quella di un istituto che continuerà ad operare nell'interesse dei suoi portatori di risorse.

⁶⁰ The Royal Bank of Scotland, *Annual Report 2002*, p. 2.

⁶¹ *Ibidem*.

⁶² *Ivi*, p. 3.

Per concludere, possiamo affermare che la lettera agli azionisti presenta le seguenti caratteristiche:

- una **tesi** iniziale;
- **argomenti** che mostrano l'operato della banca e che fungono da **giustificazione**;
- l'**uso**, in misura più o meno massiccia, **del pronome personale "noi" o della forma impersonale**⁶³;
- l'**uso sia della diatesi attiva** che di quella **passiva**⁶⁴;
- la spaccatura tra **dimensione passata** e quella **presente e futura**⁶⁵;
- la **disposizione strategica degli argomenti** negativi e positivi;
- l'**uso massiccio di sostantivi** che permette di condensare le informazioni principali (ad esempio attraverso i verbi sostantivati) e di **aggettivi positivi** che aumentano la fiducia degli *stakeholders*.

⁶³ L'uso del "noi" conferisce una sensazione di appartenenza ad un gruppo omogeneo. Nelle lettere agli azionisti, tuttavia, si usa pure la denominazione "la banca" o "il gruppo" e si continua parlando alla terza persona singolare. Ciò conferisce un maggiore distanziamento della banca rispetto al pubblico, anche se la banca è sempre percepita come un tutt'uno che agisce in conformità alla propria cultura, missione, valori, e adattandosi alle esigenze degli *stakeholders*. Fondamentale a questo proposito è il concetto di "voce" o "Voice" introdotto da Heath secondo il quale una organizzazione parla come se fosse una unica entità attraverso la voce dei suoi rappresentanti. La voce che parla nella lettera agli azionisti è quella che Heath identifica come voce a livello macro, ossia quella voce che "consists of all of the statements and actions made by members of an organization, by the organization as a single entity, or by a person who represents the organization. What this voice "says" is the organization. The other voice consists of statements and actions that culminate in the macrolevel Voice". R. L. Heath, *Management of Corporate Communication: From Interpersonal Contacts to External Affairs*, Hillsdale (NJ), Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 1994, p. 21.

⁶⁴ La diatesi passiva può essere considerata dal punto di vista grammaticale come una forma verbale che mette in risalto il risultato e in secondo piano chi compie l'azione. Inoltre, la diatesi passiva orienta il lettore verso il risultato di una azione: chi scrive vuole che il destinatario rimanga impressionato dall'esito di una decisione più che da chi ha compiuto l'azione. Si veda R. Keller, *Die Sprache des Geschäftsberichts*, <http://www.phil-fak.uni-duesseldorf.de/rudi.keller>, documento del 12/07/2004.

⁶⁵ Nei rendiconti bancari è fondamentale non solo illustrare i fatti accaduti nel corso dell'esercizio facendo riferimento a eventi degli anni precedenti, ma anche fare previsioni su quello che avverrà nel futuro e sui prevedibili sviluppi della gestione. Alcuni rendiconti contengono sezioni dedicate a previsioni future: nel rendiconto 2000 di Banca Popolare Commercio e Industria dove esiste una parte intitolata "Fatti di rilievo avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio ed evoluzione prevedibile della gestione". Banca Popolare Commercio e Industria, *Relazioni e Bilanci 2000*, p. 86. Nel rendiconto 2003 di Commerzbank troviamo, nel "Lagebericht", la sezione "Unser Ausblick" (p. 48) in cui vengono fatte previsioni sulla situazione futura dell'economia, mentre alla fine della relazione sulla gestione del rischio compare il paragrafo

1.1.3. I RISULTATI PRINCIPALI DELL'ESERCIZIO

Questa parte si presenta in forma tabellare e grafica, e mostra il risultato numerico dell'esercizio relativamente alle voci principali di attività. Accanto al risultato dell'anno appena concluso compare anche il risultato ottenuto durante gli anni precedenti⁶⁶.

Questa è secondo noi una parte fondamentale del rendiconto di gestione: attraverso l'evoluzione o l'involuzione dei risultati ottenuti, i lettori possono infatti comprendere come la banca ha agito e cosa è successo durante la gestione passata⁶⁷.

I risultati si presentano come una sintesi⁶⁸ di ciò che è accaduto e della gestione condotta fino all'esercizio di redazione del rendiconto.

1.1.4. LO SCENARIO INTERNAZIONALE, NAZIONALE E L'ATTEGGIAMENTO DELLA BANCA

Desideriamo sottolineare che questa parte è caratterizzata da

- un andamento prevalentemente descrittivo
- e
- una struttura a piramide rovesciata.

L'andamento descrittivo è dovuto al fatto che, prendendo in considerazione un periodo di tempo piuttosto limitato (di solito l'anno appena concluso), in questa sezione si descrive la situazione economica mondiale, nazionale e quella specifica della banca.

La struttura a piramide rovesciata è dovuta al fatto che la descrizione si situa su:

- un macro livello, che è quello dello scenario mondiale;
- un medio livello, ossia quello del panorama nazionale;
- un micro livello, ossia quello specifico della banca.

Abbiamo dunque una contestualizzazione dell'operato della banca che serve a far capire ai pubblici le ragioni che hanno spinto la banca a prendere alcune decisioni piuttosto che altre. Il contesto assolve infatti un ruolo fondamentale nella comprensione delle singole

“Zusammenfassung und Ausblick” (p. 79). Nei rendiconti delle banche inglesi e americane si trova spesso il “Forward Looking Statements” (si veda Merrill Lynch, *Annual Report 2003*, p. 17).

⁶⁶ Il confronto avviene considerando due, tre, quattro o cinque esercizi precedenti, a seconda delle banche: la Banca Popolare Commercio e Industria, nel rendiconto del 2000, considera cinque esercizi in tutto; il rendiconto del 2003 di Deutsche Bank considera invece due esercizi, mentre Merrill Lynch nello stesso anno ne confronta cinque.

⁶⁷ Per comunicare più efficacemente talvolta le banche aggiungono alla tabella una colonna indicante le variazioni tra un esercizio e l'altro. Si veda ad esempio il rendiconto 2003 di Bayerische Landesbank.

⁶⁸ Tale sezione viene denominata in vari modi a seconda della lingua e del rendiconto: “dati di sintesi” o anche “Konzern auf einen Blick”, “Kennzahlen des Konzerns”, “der Konzern im Überblick”, “Eckdaten”

parti testuali fornendone le coordinate locali, temporali, e introducendo gli attori principali.

Questa sezione viene integrata da grafici e tabelle: possiamo affermare che comunicazione verbale e visiva qui si completano vicendevolmente. I grafici e le tabelle esercitano un forte impatto visivo e aiutano a comprendere l'evoluzione dei dati relativi a fatti e a operazioni fornendo le informazioni principali e mettendole a confronto, ma non sono sufficienti di per sé a spiegare la loro evoluzione o involuzione. La comunicazione verbale integra dunque la parte numerico-visiva ed è fondamentale sia per gli *stakeholders* più competenti che per i profani: ai primi fornisce quelle informazioni che completano i numeri e li rendono più persuasivi, mentre ai secondi fornisce quelle informazioni senza le quali probabilmente non capirebbero i dati dei grafici e delle tabelle.

A titolo di esempio citiamo qui di seguito i paragrafi tratti da alcuni rendiconti bancari. Banca Popolare Commercio e Industria, nel rendiconto del 2000, descrive così lo scenario in cui si trova ad operare:

Mai come nel 2000 l'economia ha conosciuto una fase di accelerazione, che ha portato ad un incremento del Pil mondiale prossimo al 5%, il più elevato degli ultimi 25 anni. Il favorevole sviluppo ha interessato sia i Paesi emergenti che quelli industrializzati.⁶⁹

Come possiamo notare, la banca adotta come punto di riferimento iniziale un intervallo di tempo preciso, ossia l'anno 2000. Dopo la tesi⁷⁰ la banca menziona i Paesi emergenti e quelli industrializzati, e, a supporto della tesi iniziale, nei paragrafi successivi descrive la situazione di Stati Uniti, Giappone, America Latina e dei Paesi appartenenti all'Unione Monetaria Europea.

Successivamente la banca sposta la sua attenzione su quello che abbiamo precedentemente identificato come un livello medio, ossia il piano nazionale:

L'**Italia** è stata finalmente interessata da una fase espansiva. L'anno si è infatti chiuso con un incremento del prodotto interno lordo pari al 2,7% (3,4% nell'Uem).⁷¹

Anche in questo caso abbiamo una tesi iniziale, supportata da percentuali. L'attenzione è qui incentrata sul quadro nazionale; segue una parte che descrive la situazione economica generale italiana.

proprio per indicare che vi sono presentati i dati principali che aiutano a formarsi una prima impressione dell'andamento aziendale.

⁶⁹ Banca Popolare Commercio e Industria, *Relazioni e Bilanci 2000*, p. 21.

⁷⁰ “Mai come nel 2000 l'economia ha conosciuto una fase di accelerazione, che ha portato ad un incremento del PIL mondiale prossimo al 5%, il più elevato degli ultimi 5 anni”.

⁷¹ *Ivi*, p. 22.

Infine, a livello micro, la banca si concentra sul suo stesso operato nel corso del 2000 descrivendo le operazioni riguardanti l'innovazione, l'evoluzione tecnologica e la crescita interna:

Banca Popolare Commercio e Industria ha sempre dedicato massima attenzione alle evoluzioni prospettiche dei mercati e della tecnologia, cercando di incorporarle in scelte strategiche innovative, anticipatrici delle future trasformazioni del rapporto banca-cliente. [...] Innanzitutto con il lancio di ONBanca, la prima banca virtuale italiana oggi quotata al Nuovo Mercato. Ma anche cercando di individuare gli strumenti e/o i canali più idonei per offrire alle imprese la necessaria assistenza nello *start-up* di progetti innovativi nel settore *high-tech*.⁷²

Pure nel rendiconto di Bayerische Landesbank troviamo lo stesso spostamento di attenzione da un macro ad un micro livello:

Verunsicherung im Zusammenhang mit dem Irak-Krieg, die damit einhergehende Verteuerung des Rohöls sowie die Ausbreitung der Lungenkrankheit SARS (Severe Acute Respiratory Syndrome) dämpften zu Beginn des Jahres 2003 die **Weltkonjunktur**. Nach der raschen Beendigung der militärischen Kampfhandlungen hellte sich jedoch im Frühjahr die Stimmung in der Wirtschaft auf, und an den Aktienmärkten setzte nach langer Talfahrt ein rasanter Kursanstieg ein. [...] Vor allem in den **Vereinigten Staaten** und in **Japan** übertraf das Ausmaß der Erholung die Erwartungen. In **Westeuropa** dagegen verlief die konjunkturelle Belebung in der zweiten Jahreshälfte schleppend [mio il grassetto].⁷³

Anche in questo caso la banca descrive dapprima la situazione economica mondiale e successivamente considera la situazione tedesca:

Die **deutsche Wirtschaft** verharrte angesichts eines schwierigen internationalen Umfeldes bis Mitte 2003 in der insgesamt drei Jahre anhaltenden hartnäckigen Stockungsphase [mio il grassetto]. [...] Die Belebung in der zweiten Jahreshälfte fiel schwächer aus als in anderen Industrieländern und wurde hauptsächlich durch außenwirtschaftliche Impulse ausgelöst.⁷⁴

Infine l'attenzione viene focalizzata sulle misure intraprese dalla banca:

Im Zusammenhang mit der Neuausrichtung der **BayernLB** wurde eine grundlegende Neustrukturierung des Kreditprozesses vorgenommen. Neben der Erfüllung externer Anforderungen waren Effizienzsteigerung sowie die Verbesserung des Risikomanagements Hauptziele dieser Neustrukturierung [mio il grassetto].⁷⁵

⁷² *Ivi*, pp. 29, 30.

⁷³ Bayerische Landesbank, *Geschäftsbericht 2003*, p. 15.

⁷⁴ *Ibidem*.

⁷⁵ *Ivi*, p. 19.

Anche la banca americana Merrill Lynch adotta una presentazione simile per descrivere ai lettori lo scenario mondiale e nazionale e le misure intraprese per fronteggiare la situazione, misure che vengono giustificate dal quadro di riferimento mondiale e nazionale:

The **global financial markets** had a difficult year in 2002 [mio il grassetto].⁷⁶

Il messaggio induce a continuare nella lettura per trovare una spiegazione alla situazione; subito dopo vengono infatti forniti argomenti a giustificazione della tesi. Cosa fa affermare che il 2002 è stato un anno difficile a livello internazionale? Innanzitutto il declino del mercato degli *equity*, o valore delle azioni di una società⁷⁷, come si legge qui di seguito:

Equity markets experienced the sharpest declines since the 1970s.⁷⁸

Questo può essere considerato un argomento a sostegno della tesi iniziale, o anche trasformarsi in una seconda tesi⁷⁹ che verrà giustificata subito dopo dai seguenti argomenti:

The equity markets fell sharply as the combination of a global slowdown in economic activity, political unrest in the Middle East, widespread corporate downsizing, regulatory probes, accounting and corporate governance scandals and seven of the twelve largest ever U.S. bankruptcies caused investors to reduce equity market activity and shift to less volatile, fixed-income investments and money market instruments.⁸⁰

Nel rendiconto viene descritta la situazione di varie aree del mondo e quella nazionale statunitense per poi descrivere il comportamento della banca stessa:

Maintaining long-term client relationships, closely managing costs and carefully monitoring business and trading risks, diversifying revenue sources, and growing fee-based and recurring revenue sources all continue as objectives to mitigate the effects of a volatile market environment on **Merrill Lynch's business** as a whole [mio il grassetto].⁸¹

⁷⁶ Merrill Lynch, *Annual Report 2002*, p. 14.

⁷⁷ Commerzbank, *Geschäftsbericht 2003*, p. 207.

⁷⁸ Merrill Lynch, *Annual Report 2002*, p. 14.

⁷⁹ In accordo con il concetto di dinamicità della comunicazione argomentativa da noi sottolineato nei capitoli sulla teoria dell'argomentazione.

⁸⁰ *Ibidem*.

1.1.5. LA RELAZIONE SULLA *CORPORATE GOVERNANCE*

Questa sezione assolve un ruolo fondamentale all'interno dei rendiconti di gestione in quanto fornisce informazioni riguardanti la composizione dell'azionariato, del consiglio di amministrazione, del collegio sindacale, i rapporti con i soci, col sistema di controllo, eccetera.

Secondo noi la relazione sulla *Corporate Governance* è informativa e descrittiva poiché illustra la struttura interna della banca, i rapporti con gli enti con cui essa è in contatto, il modo in cui vengono nominate le più alte cariche, secondo quali principi, e così via. Apparentemente questa parte si situa al di fuori dell'intenzione argomentativa del rendiconto. In realtà anch'essa partecipa al processo di persuasione in quanto rende i lettori più consapevoli del funzionamento della banca quale istituzione affidabile e regolata da solidi principi.

Nel rendiconto di Banca Intesa del 2002 si legge che:

Tutti gli Amministratori, anche in considerazione della loro elevata competenza – devono, tra l'altro, essere in possesso degli specifici requisiti di professionalità previsti dalla normativa di legge e di Vigilanza – sono pienamente consapevoli delle responsabilità collegate alla carica e agiscono e deliberano in piena autonomia e cognizione di causa.⁸²

Riconosciamo qui un'intenzione argomentativa: abbiamo infatti una tesi⁸³ sostenuta da due argomenti⁸⁴ che forniscono agli *stakeholders* l'immagine della banca quale ente la cui competenza è testimoniata dalla preparazione delle sue più alte cariche.

A titolo informativo si legge più avanti che:

In materia di nomina dei Sindaci, lo Statuto prevede il meccanismo del “voto di lista” per la nomina del Collegio sindacale, richiedendo la presentazione delle liste dei candidati dieci giorni prima della data dell'assemblea.⁸⁵

Anche la Deutsche Bank informa il pubblico sull'attività di *Corporate Governance*. A monte di ciò sta il **desiderio**⁸⁶ di rendere consapevoli i lettori di quanto la banca si attiene a determinati principi nell'interesse dei suoi portatori di risorse.

⁸¹ Merrill Lynch, *Annual Report 2002*, p. 14.

⁸² Banca Intesa, *Bilanci 2002*, p. 214.

⁸³ “Tutti gli Amministratori sono pienamente consapevoli delle responsabilità collegate alla carica e agiscono e delibera in piena autonomia e cognizione di causa”.

⁸⁴ Gli argomenti che sostengono questa tesi sono: “anche in considerazione della loro elevata competenza” e “devono, tra l'altro, essere in possesso degli specifici requisiti di professionalità previsti dalla normativa di legge e di Vigilanza”. Secondo noi il ragionamento sottostante l'argomentazione può essere illustrato con l'aiuto del modello toulminiano: siccome esiste una normativa in merito ai requisiti di professionalità (fondamento della garanzia), e siccome gli amministratori della banca possiedono tali requisiti, essi sono competenti (garanzia); siccome essi sono competenti (dato) hanno consapevolezza del loro ruolo e possono agire autonomamente (tesi).

⁸⁵ Banca Intesa, *Bilanci 2002*, p. 217.

⁸⁶ Il desiderio è una componente fondamentale dell'argomentazione, sottolineata da autori quali Aristotele, Perelman e Olbrechts-Tyteca, Rigotti e Cigada. Si veda a tal proposito la prima parte di questa tesi.

Wirkungsvolle Corporate Governance ist Teil unseres Selbstverständnisses. Die wesentlichen Grundlagen sind für uns vor allem das deutsche Aktiengesetz und der Deutsche Corporate Governance Kodex. Da unsere Aktie zugleich an der New Yorker Börse notiert ist, unterliegen wir auch in bestimmtem Umfang US-amerikanischen Kapitalmarktgesetzen und Bestimmungen der Securities and Exchange Commission (SEC) sowie der New York Stock Exchange (NYSE).

Durch unsere Corporate Governance stellen wir eine **verantwortungsbewusste, auf Wertschöpfung ausgerichtete Leitung und Kontrolle** der Deutsche Bank sicher [mio il grassetto].⁸⁷

Anche Barclays informa il pubblico sulle modalità di decisione all'interno della banca stessa:

The Board meets regularly, usually ten times a year, including a full day each year devoted to the Group's strategy.

[...] The Chairman encourages open discussion and frank debate at meetings. This gives the non-executive Directors the opportunity to provide effective challenge to management. The Chairman meets privately with all the non-executive Directors prior to each Board meeting to brief them on the business being considered at the meeting and to address any concerns they may have.⁸⁸

Sulla base di quanto riportato in questo paragrafo possiamo dunque affermare che la sezione *Corporate Governance* è di fondamentale importanza in ogni rendiconto bancario.

Essa si presenta come una parte

- Ø informativa,
- Ø argomentativa,
- Ø mirata a dare agli *stakeholders* la certezza che le operazioni intraprese dalla banca sono guidate da individui competenti nel pieno rispetto della legalità.

1.1.6. LA RELAZIONE SOCIALE

La relazione sociale è dedicata alla descrizione delle attività che la banca intraprende al di fuori dell'ambito gestionale in senso stretto. Essa assolve una funzione di notevole importanza nel trasmettere un'immagine fortemente positiva dell'istituzione che si impegna anche socialmente e non solo economicamente. Le banche infatti, in un mondo sempre più globalizzato e in cui ambiti diversissimi di azione tendono a interagire, devono avere a cuore il funzionamento e il successo delle attività che competono loro per definizione, ma non possono ignorare le problematiche della società in cui esse operano⁸⁹.

⁸⁷ Deutsche Bank, *Jahresbericht 2003*, p. 12.

⁸⁸ Barclays PLC, *Annual Report 2004*, p. 22.

⁸⁹ Grunig *et alii* ritengono che le aziende vivono in interdipendenza con l'esterno, oltre a mostrare dipendenze al proprio interno: "The reality of interdependence means that organizations have relationships with outside stakeholders – with publics and other organizations – whether they want such relationships or not". L. A. Grunig, J. E. Grunig, W. P. Ehling, *What is Effective Organization?*, in J. E. Grunig (edited by),

Le aziende in generale, e le banche nel nostro caso specifico, sono dei sistemi aperti, ossia sistemi che per funzionare devono reperire risorse dall'ambiente circostante e fornire ad esso beni e servizi. Le banche devono dimostrarsi pronte a reagire ai cambiamenti e ad intraprendere iniziative di sostegno alla popolazione e alla protezione dell'ambiente, ad esempio sponsorizzando iniziative culturali o investendo nella formazione del personale.

La redazione del bilancio sociale in ambito bancario in Italia è molto recente: essa risale infatti al 2001, quando le banche si sono conformate al “Modello di redazione del bilancio sociale per il settore del credito”⁹⁰ voluto dall'ABI⁹¹ e dall'IBS⁹². Secondo una recente indagine condotta da ISVI riguardante il settore creditizio italiano, le banche illustrano agli *stakeholders* la loro responsabilità verso le seguenti categorie di soggetti:

- Ø dipendenti,
- Ø clienti,
- Ø fornitori,
- Ø azionisti,
- Ø comunità,
- Ø istituzioni,
- Ø mondo dell'istruzione,
- Ø ambiente.

I rapporti con l'esterno vengono trattati in tutti i rendiconti da noi considerati, a dimostrazione della costante interazione banche-ambiente.

Nel rendiconto di BPU 2004 si legge, relativamente alle misure intraprese verso il personale:

E' stata prevista l'erogazione a tutto il personale delle Banche del Gruppo coinvolte nel processo di unificazione del sistema informativo di un riconoscimento economico straordinario – ad integrazione di quanto già definito nell'accordo sindacale del 6 agosto 2004 – per tenere conto del rilevante impegno professionale richiesto.⁹³

Excellence in Public Relations and Communication Management, Hillsdale (NJ), Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 1992, p. 69. Gli autori rimarcano come la forte e inevitabile interdipendenza e il continuo scambio tra l'azienda e l'ambiente in cui essa opera non è da considerarsi un fattore limitante per l'azienda, che deve sottostare a determinate regole e operare in accordo con le altre parti, bensì è un fatto che aiuta le aziende ad espandersi interagendo meglio con l'esterno e allacciando relazioni proficue: “Good relationships, in turn, make organizations more effective because they allow organizations more freedom – more autonomy – to achieve their missions than they would with bad relationships. By giving up autonomy by building relationships, ironically, organizations maximize that autonomy”. *Ibidem*.

⁹⁰ Si veda <http://www.isvi.org>, *Primo rapporto sulla responsabilità sociale d'impresa in Italia*, documento consultato in data 23/10/2006.

⁹¹ Associazione Bancaria Italiana.

⁹² Istituto Europeo per il Bilancio Sociale.

⁹³ BPU, *Relazioni e Bilanci 2004*, p. 93.

Il gruppo BPU descrive inoltre i progetti formativi avviati per l'addestramento del personale e le iniziative per una più efficace comunicazione interna:

Per quanto attiene alla comunicazione interna, l'attività si è articolata nell'organizzazione e nella gestione di convention e meeting rivolti a **tutto** il personale, anche al fine di diffondere le informazioni e i valori del Gruppo. In tale ambito assume una particolare valenza "Bpiù", l'house horgan [così nel testo] di Gruppo, attraverso il quale vengono resi noti i processi di cambiamento in atto, favorendo nel contempo il rafforzamento del **senso di appartenenza** da parte di **tutti** i collaboratori [mio il grassetto].⁹⁴

E' fondamentale che il pubblico, seppur eterogeneo, avverta il "senso di appartenenza" al gruppo. Ciò vuol dire avere qualcosa in comune che lega in un modo o nell'altro tutti i soggetti tra di loro⁹⁵. La banca ha i propri scopi (ad esempio, ottenere dei risultati economici positivi), ma sa che non li può raggiungere senza la collaborazione dei portatori di risorse. Questi ultimi cercano di perseguire degli obiettivi molto diversi (come l'ottenimento di un posto di lavoro o di servizi specifici, la remunerazione del capitale investito, la gestione mirata del proprio patrimonio) che sanno di non poter ottenere se la banca non si comporta in modo adeguato.

C'è dunque una stretta interdipendenza tra le parti dovuta alla coincidenza di soggetti: la banca è fatta dagli stessi individui che vi lavorano e che attraverso il loro lavoro raggiungono un duplice scopo, ossia

- ◆ portare la banca al successo;
- ◆ perseguire i loro obiettivi personali (ad esempio, il mantenimento della famiglia, la remunerazione del capitale).

Ciò può anche essere visto in ordine inverso, ossia essi

- ◆ cercano di raggiungere i loro scopi;
- ◆ migliorano le prestazioni della banca che conquista così il mercato.

Nel rendiconto di Zürcher Kantonalbank del 2004 si legge che:

Die Zürcher Kantonalbank ist im Auftrag der Zürcher Bevölkerung einer nachhaltigen Entwicklung verpflichtet. Und zwar in wirtschaftlicher, gesellschaftlicher und ökologischer Hinsicht. Nicht nur ihre Funktion als Finanzpartnerin, sondern auch ihr Umgang mit

⁹⁴ *Ivi*, p. 95.

⁹⁵ Mayhew afferma che: "[...] it is important to recognize that as audiences become larger and more diverse, the demands on persuasive communication do become more universalistic". L'autore rimarca anche che non è possibile livellare tutti gli interessi senza creare tensione, ma che per persuadere occorre essere in grado di formulare dei principi generali in cui la maggior parte degli individui crede e fare leva su di essi, cercando di stabilire e sottolineare una certa somiglianza tra le parti. L. H. Mayhew, *The New Public: Professional communication and the means of social influence*, Cambridge, Cambridge University Press, 1997, p. 122.

Ressourcen oder ihr Engagement für einen lebendigen Kanton Zürich messen sich an diesem Auftrag.⁹⁶

Si legge più avanti che

Die ZKB unterstützt den Zürcher Turnverband (ZTV). Jährlich profitieren rund 120 ZTV-Veranstaltungen von den Sponsoringleistungen der Zürcher Kantonalbank.⁹⁷

L'inglese HBOS, nel rendiconto del 2004, illustra gli ambiti in cui ha esercitato la sua responsabilità sociale nel corso dell'esercizio: "Shareholders", "Suppliers", "Society", "Workplace", "Community", "Environment". La banca così descrive il suo operato:

The **statement** refers to the Group's key stakeholders and sets out how we will manage our relationships with them. It refers to **transparent**, value-for-money products, a safe working environment, developing the skills of our colleagues, relationships with suppliers, and to a range of social and environmental issues, including human rights, bribery and corruption, charitable donations, financial literacy and money advice [mio il grassetto].⁹⁸

La banca fa riferimento ad uno "statement", ossia ad un codice in cui sono contenuti i principi fondamentali che regolano il suo rapporto con i portatori di risorse. Possiamo notare che il primo aspetto dell'impegno sociale della banca riguarda la diffusione di beni e servizi **trasparenti**, a sottolineare come gli *stakeholders* devono comprendere chiaramente come agisce la controparte, in modo da riporre maggiore fiducia in essa.

Più avanti si legge:

It is essential that we engage effectively with our colleagues throughout HBOS so that they become, and remain, advocates of HBOS and our ability to promote and sell our products and services. This clearly contributes to achieving our business goals.⁹⁹

La banca ha bisogno del supporto del pubblico per restare a lungo sul mercato e possedere dunque il carattere della durevolezza.

Altra parte fondamentale del rendiconto di gestione è quella relativa alla gestione del rischio, che esamineremo nella prossima sezione.

⁹⁶ Zürcher Kantonalbank, *Geschäftsbericht 2004*, p. 30.

⁹⁷ *Ivi*, p. 36.

⁹⁸ HBOS, *Annual Report and Accounts 2004*.

1.1.7. LA GESTIONE DEL RISCHIO

Questa sezione fornisce agli *stakeholders* le informazioni relative alla misurazione e alla gestione del rischio che le operazioni compiute dalla banca comportano. Proprio a causa della stretta interdipendenza tra la banca e i pubblici, se la banca prende decisioni azzardate e opera in modo non responsabile, essa corre il pericolo di ottenere risultati negativi che si riversano sui suoi portatori di risorse.

Tali risultati negativi fanno perdere mercato alla banca, che attira meno risorse in quanto le viene meno la fiducia dei pubblici. Ciò comporta la sparizione della banca dallo scenario economico, e il danneggiamento degli interessi degli *stakeholders*: si verificano infatti la riduzione del personale, il mancato pagamento degli interessi sul capitale investito dai risparmiatori, la scarsa remunerazione delle azioni acquistate dagli investitori, eccetera. Per questo la banca deve tutelarsi e tutelare i terzi dal rischio di possibili operazioni errate.

La gestione del rischio costituisce una parte di testo dall'andamento altamente informativo e, possiamo affermare, apparentemente non argomentativo. Tuttavia essa ha la funzione di provocare un *habit change* nei lettori, un cambiamento legato al fatto che gli investitori rappresentano spesso la “parte debole” dell'interazione tra banca e portatori di risorse: la differenza di competenze tra chi prende le decisioni ai vertici della banca e gli investitori fa sì che questi ultimi devono essere in grado di fidarsi della controparte, che può prendere decisioni poco avvedute senza il loro consenso. Le informazioni contenute nella sezione sulla gestione del rischio agiscono sui destinatari in quanto li rassicurano sulle mosse effettuate dalla banca.

Siamo del parere che questa parte del rendiconto è una risposta che la banca fornisce alle domande del tipo:

- “come viene tutelato il nostro risparmio?”;
- “cosa garantisce che la banca opera in modo responsabile?”;
- “su che basi possiamo fidarci di una certa istituzione?”.

La banca fornisce allora la giustificazione all'affermazione generale “fidatevi del nostro operato, siamo la banca migliore sul mercato”.

⁹⁹ *Ivi.*

Forniamo qui di seguito alcune citazioni tratte dalle sezioni sulla gestione del rischio. La prima è di Meliorbanca:

L'assunzione, il monitoraggio e la gestione dei rischi costituiscono elementi irrinunciabili dell'attività bancaria. Il gruppo Meliorbanca riconosce la natura cruciale dell'attività di gestione del rischio come parte del più generale processo di creazione di valore nel lungo periodo.

E' importante tenere presente che l'anno 2003 ha visto una importante riorganizzazione delle aree finanziarie, sia attraverso la forte riduzione delle posizioni detenute a finalità di trading, sia attraverso l'implementazione di un nuovo sistema informativo iniziata durante il secondo semestre.¹⁰⁰

La Dresdner Bank afferma che

Finanzdienstleister haben beim Thema Risiko eine besondere Vorbildfunktion. Als Bank ist es **zum einen** ihr Kerngeschäft, kontrolliert Risiken entsprechend renditeorientierter Vorgaben einzugehen. Als **Unternehmen** ist es **zum anderen** ihre Aufgabe, mit aller Kompetenz Verantwortung für die individuellen Risikobelange ihrer Kunde zu übernehmen. Für die Dresdner Bank haben daher Risikosteuerung und –überwachung eine herausragende geschäftliche Bedeutung und sind als Gesamtbankfunktion auf allen organisatorischen und prozessualen Ebenen fest etabliert [mio il grassetto].¹⁰¹

La banca rimarca l'importanza della gestione dei rischi, la quale è una operazione fondamentale della sua attività sia come erogatrice di servizi finanziari¹⁰² che come impresa in generale¹⁰³.

Pure Goldman Sachs afferma l'importanza della gestione del rischio, anche se con una mossa argomentativa strategica ammette di non essere in grado di coprire totalmente gli *stakeholders* dal rischio che può sopravvenire a causa di cambiamenti imprevedibili nei mercati:

Goldman Sachs seeks to monitor and control its risk exposure through a variety of separate but complementary financial, credit, operational and legal reporting systems. We believe that we have effective procedures for evaluating and managing the market, credit and other risks to which we are exposed. **Nonetheless**, the effectiveness of our policies and procedures for managing risk exposure **can never be completely or accurately predicted or fully assured**. For example, unexpectedly large or rapid movements or disruptions in one or more markets or other unforeseen developments can have a material adverse effect on our results of operations and financial condition [mio il grassetto].¹⁰⁴

¹⁰⁰ Meliorbanca, *Bilancio annuale 2003*, p. 20.

¹⁰¹ Dresdner Bank, *Geschäftsbericht 2005*, p. 90.

¹⁰² "Finanzdienstleister".

¹⁰³ "Unternehmen". La distinzione è particolarmente evidente attraverso l'uso del "zum einen...zum anderen" che orientano la percezione del lettore facendogli focalizzare l'attenzione prima su un aspetto e poi su un altro.

¹⁰⁴ Goldman Sachs, *Annual report 2002*, p. 46.

In questo caso la banca afferma che la gestione del rischio è una operazione fondamentale, per cui essa si è dotata di sistemi di controllo appositi; nonostante le misure prese, il rischio esiste ed è dovuto a fattori scarsamente prevedibili, di cui la banca illustra in un altro paragrafo le conseguenze¹⁰⁵. La banca non si pone agli occhi dei pubblici come un ente infallibile, ma come un ente che ha piena coscienza delle sue responsabilità e di cui gli *stakeholders* si possono fidare.

1.1.8. IL TITOLO AZIONARIO DELLA BANCA

Le banche da noi considerate sono società quotate in borsa, e quindi emettono azioni che gli *stakeholders* possono acquistare diventando dunque soci della banca stessa. Il fatto di diventare soci porta gli individui ad assumersi delle responsabilità nei confronti della banca in quanto, tramite il diritto di voto, essi possono prendere delle decisioni importanti per la vita e la gestione della società. Non da ultimo, gli azionisti sono interessati a reperire informazioni sul titolo acquistato poiché esso diventa una fonte di reddito non trascurabile, mentre i potenziali azionisti possono decidere di acquistarle o di non acquistarle a seconda dell'andamento del titolo.

Anche questa sezione è parte integrante del processo argomentativo in quanto l'ottenimento di informazioni orienta il pubblico verso certe azioni piuttosto che verso altre.

Vediamo qui di seguito alcuni esempi di informazioni relative alle azioni delle banche.

Iniziamo con il titolo di Banca Intesa nel 2002:

In tale contesto, il titolo Banca Intesa, dopo aver seguito l'indice di settore per i primi due mesi dell'anno, in marzo si è collocato al di sopra sia dell'indice generale sia di quello di settore, fino a raggiungere in aprile una crescita assoluta, dall'inizio dell'anno, pari al 33%. Successivamente, il venir meno delle attese di ripresa del mercato, sostituite anzi da uno scenario macroeconomico in rallentamento, ha fatto perdere al titolo il vantaggio acquisito. Dopo la scadenza, alla metà di novembre, del termine per l'esercizio del *warrant put* emesso in occasione dell'acquisizione della Banca Commerciale Italiana, il titolo ha avuto una leggera ripresa ma ha comunque chiuso l'esercizio 2002 con quotazioni in flessione, rispetto all'inizio dell'anno, del 28,5%.¹⁰⁶

Come possiamo capire leggendo questo paragrafo, il titolo della banca ha avuto un andamento piuttosto instabile, alternando momenti positivi a fasi negative. Alla fine il titolo è stato quotato ad un livello inferiore rispetto all'inizio dell'anno confermando la supremazia dell'andamento negativo. La banca adotta qui una strategia particolare: nella

¹⁰⁵ Si noti l'uso di "Nonetheless", particolarmente efficace in quanto orienta l'attenzione del lettore verso informazioni diverse da quelle fornite in precedenza.

descrizione della fase negativa della quotazione il soggetto della frase non è il titolo¹⁰⁷, come invece accade nella prima parte della frase dominata dall'andamento positivo¹⁰⁸, ma la situazione complessivamente negativa del mercato mondiale. Il titolo Banca Intesa diventa un complemento di termine¹⁰⁹, a voler segnalare come la colpa dell'esito negativo non sia del titolo ma di fattori che sfuggono al controllo della banca. L' "anzi" usato nel testo orienta il lettore verso la "colpevolizzazione" della situazione globale: quest'ultima viene identificata come il fattore che ha provocato "il venir meno delle attese di ripresa del mercato" e quindi che "ha fatto perdere al titolo il vantaggio acquisito".

La Deutsche Bank afferma che

Der Kurs der Deutschen Bankaktie hat sich 2003 erfreulich erholt: Mit einem Jahresgewinn von knapp 50% konnten wir einen Spitzenplatz unter allen mit uns vergleichbaren internationalen Banken erringen. [...] In der überdurchschnittlichen Kurssteigerung unserer Aktie spiegeln sich offensichtlich die Akzeptanz unserer **neuen strategischen** Ausrichtung, das **höhere** Ergebnis, die **aktionärsfreundlichen** Aktienrückkaufe und ihre **größere** Attraktivität als Anlagewert insbesondere bei ausländischen Investoren wider [mio il grassetto].¹¹⁰

Prima di tutto¹¹¹ la banca mette in risalto il successo del suo titolo azionario e del suo operato che le ha fatto raggiungere, durante l'esercizio 2003, una posizione di primo rango tra le banche internazionali: l'utile annuo¹¹² è un dato portato a giustificazione del successo.

Subito dopo, l'emittente testuale elenca i fattori che stanno alla base dei risultati ottenuti, e utilizza aggettivi positivi rafforzati da comparativi di maggioranza: questi aggettivi servono a trasmettere un'idea di:

- Ø novità¹¹³, di rinnovamento e dinamicità della banca;
- Ø desiderio di intraprendere operazioni che portano al successo sul mercato¹¹⁴;
- Ø ottenimento di risultati positivi¹¹⁵;
- Ø un interesse della banca non verso sé stessa ma verso i propri azionisti¹¹⁶.

¹⁰⁶ Banca Intesa, *Bilanci 2002*, p. 86.

¹⁰⁷ "il venir meno delle attese di ripresa del mercato, sostituite anzi da uno scenario macroeconomico in rallentamento, ha fatto perdere al titolo il vantaggio acquisito [mio il grassetto]".

¹⁰⁸ "il titolo Banca Intesa [...] in marzo si è collocato al di sopra sia dell'indice generale sia di quello di settore, fino a raggiungere in aprile una crescita assoluta, dall'inizio dell'anno, pari al 33%".

¹⁰⁹ "ha fatto perdere al titolo [mio il grassetto]".

¹¹⁰ Deutsche Bank, *Jahresbericht 2003*, p. 21.

¹¹¹ "Der Kurs...erringen".

¹¹² "Jahresgewinn".

¹¹³ "neu".

¹¹⁴ "strategisch".

¹¹⁵ "höher" e "größer".

¹¹⁶ "aktionärsfreundlich".

Nel rendiconto di Merrill Lynch si trova una sezione intitolata “Delivering Shareholder Value”¹¹⁷, in cui la banca illustra l’andamento del proprio titolo. Vi si legge

Merrill Lynch seeks to deliver returns to shareholders through appreciation in its common stock price and cash dividends. The price of a Merrill Lynch common share has grown at an 18% compound annual rate over the past ten years. Merrill Lynch has also paid a quarterly dividend consistently since becoming a public company in 1971.

While in the short term Merrill Lynch’s common share price is subject to fluctuations in market conditions, we believe that over the longer term, the distinctiveness of our franchise, combined with a focus on consistent, profitable growth, will drive superior price performance and returns.¹¹⁸

In questo caso abbiamo una tesi che trasmette un’idea positiva della banca¹¹⁹ dopo una introduzione che può essere fonte di incertezza tra gli investitori¹²⁰. La disposizione delle due parti è strategica: dapprima viene presentata la parte negativa introdotta da “While”, che rende più forte la contrapposizione tra il fatto che il prezzo del titolo può fluttuare a causa delle condizioni di mercato e il fatto che la banca è in grado comunque di garantire un guadagno consistente. Nella parte relativa alla fluttuazione del titolo, notiamo che il titolo non è soggetto di una frase attiva ma di una frase passiva: ciò vuole sottolineare come questa incertezza non è dovuta al titolo in sé o ad operazioni azzardate della banca ma a fattori che spesso fuggono al suo controllo.

Per convincere i destinatari testuali della tesi l’emittente enumera e delucida i fattori che determineranno il successo della banca nonostante l’incertezza dell’economia globale:

The following elements are central to our ability to deliver shareholder value:

Revenue Growth and Diversification

Since going public in 1971, Merrill Lynch has increased net revenues at an 11% compound annual rate. [...]

Operating Discipline

Growth in revenues drives expansion in net earnings through focused operating discipline, appropriate scaling of capacity and profitable market share. [...]

Capital Management and Planning

Merrill Lynch seeks to ensure that it has a strong and flexible capital structure while delivering superior returns on equity. [...]

Liquidity and Funding

Consistent with our objectives of delivering value to shareholders and clients, Merrill Lynch assures sufficient liquidity at all times, across market cycles and through periods of financial stress, as part of its core funding policy. [...]

Risk Management

Growth, consistent returns and capital are jeopardized if risk is not controlled. [...]

Aligning Employees with Shareholders

Our culture of excellence demands that profitability objectives and shareholder interests be firmly embedded in our compensation structure. [...]¹²¹

¹¹⁷ Merrill Lynch, *Annual Report 2002*, p. 10.

¹¹⁸ *Ibidem*.

¹¹⁹ “we believe...performance and returns”.

¹²⁰ “While...in market conditions”.

¹²¹ *Ibidem*.

Possiamo affermare che in questo caso la tesi viene rafforzata utilizzando quella che van Eemeren *et alii* chiamano una “*multiple argumentation*”¹²², ossia una argomentazione nel corso della quale il punto di vista viene difeso utilizzando argomenti indipendenti che, considerati singolarmente, sono sufficienti a difenderlo. Ognuno dei punti sopra citati, infatti, può essere considerato indipendentemente dagli altri e come una difesa della tesi per cui la banca garantisce nel lungo periodo dei guadagni elevati.

1.1.9. LE INFORMAZIONI ECONOMICO-FINANZIARIE

Questa parte, piuttosto ampia e articolata, rappresenta il cuore del rendiconto di gestione. Essa è tabellare per la quasi totalità ed è composta da:

- Ø bilancio,
- Ø conto profitti e perdite,
- Ø bilancio consolidato¹²³,
- Ø rendiconto finanziario,
- Ø nota integrativa.

Le prime quattro parti (bilancio, conto profitti e perdite, bilancio consolidato, rendiconto finanziario) sono presentazioni dei risultati ottenuti nell’esercizio e sono regolamentate per legge¹²⁴.

Nella nota integrativa, invece, la comunicazione verbale torna ad essere predominante; possiamo affermare che la nota integrativa si presenta come una macro giustificazione del contenuto numerico del bilancio e delle sue parti. Essa infatti illustra come sono state suddivise le voci, secondo quali principi, e come sono stati ottenuti certi risultati. Dalla nota integrativa si può così risalire ai dati ottenuti.

Alcuni esempi tratti dalla nota integrativa vengono citati qui di seguito:

Gli immobili sono iscritti al costo di acquisto comprensivo degli oneri accessori sostenuti e maggiorato delle spese di ristrutturazione e di manutenzione straordinaria che hanno determinato un aumento del loro valore.¹²⁵

Der Jahresabschluss und der Konzernabschluss werden nach den Vorschriften des Handelsgesetzbuches und der Verordnung über die Rechnungslegung der Kreditinstitute und Finanzdienstleistungsinstitute (RechKredV) erstellt. Die Gliederungen unserer Bilanzen und

¹²² F. H. van Eemeren, R. Grootendorst, F. Snoeck Henkemans, *Argumentation: Analysis, Evaluation, Presentation*, Mahwah (NJ), Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 2002, p. 64.

¹²³ Questa parte compare se si tratta di un gruppo bancario.

¹²⁴ Si veda, ad esempio, la composizione del bilancio d’esercizio secondo il Codice Civile.

¹²⁵ Banca Intesa, *Bilanci 2003*, p. 263.

Gewinn- und Verlustrechnungen entsprechen den Formblättern der RechKredV und enthalten auch die für Bausparkassen vorgeschriebenen Positionen.¹²⁶

Basic earnings per share (“EPS”) is calculated by dividing earnings available to common stockholders by the weighted-average number of common shares outstanding. Diluted EPS is similar to basic EPS, but adjusts for the effect of the potential issuance of common shares.¹²⁷

I rendiconti forniscono agli *stakeholders* le informazioni necessarie a giustificare i risultati ottenuti. La nota integrativa può dunque essere considerata una parte della discussione critica in cui, fornendo giustificazioni mirate, la banca risponde a domande quali

- “perché si è seguita una certa suddivisione delle voci di bilancio e non un’altra?”,
- “perché, in corrispondenza di una determinata voce, il risultato è diverso dalle aspettative?”.

1.1.10. LA RELAZIONE DEL COLLEGIO SINDACALE

La relazione del collegio sindacale si presenta come una sezione informativa e riassuntiva delle azioni intraprese dall’organo collegiale. Essa rappresenta una conferma dell’operato della banca e della veridicità delle informazioni trasmesse agli *stakeholders*.

Nel rendiconto di Meliorbanca si legge:

Signori Azionisti,

[...]

Da parte nostra, Vi comunichiamo che, nel corso dell’esercizio, abbiamo svolto l’attività di vigilanza prevista dalla normativa vigente. In particolare, abbiamo:

– avuto periodici incontri con la Società di Revisione, per il reciproco scambio di dati e informazioni rilevanti; nessun fatto di rilievo è emerso nel corso di detti incontri;

– [...]

– ricevuto dagli Amministratori, nel corso delle predette riunioni, le necessarie informazioni sull’attività svolta dalla Banca e dalle Società controllate nonché sulle operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale;

– [...]

Sulla base dell’attività da noi svolta, possiamo confermarVi che:

– le operazioni deliberate e poste in essere dal Consiglio di Amministrazione e dal Comitato Esecutivo sono conformi alla legge e allo statuto sociale;

– [...]

– non sono emerse operazioni atipiche o inusuali

[...]

Con particolare riferimento al controllo dei rischi, la Banca nel corso del 2004 ha implementato procedure organizzative e strumenti informatici per la gestione in modo integrato delle varie tipologie di rischio.

[...]

¹²⁶ Bayerische Landesbank, *Geschäftsbericht 2003*, p. 130.

¹²⁷ Merrill Lynch, *Annual Report 2003*, p. 78.

Vi segnaliamo, infine, che la Vostra Banca è stata sottoposta ad accertamenti ispettivi da parte della Banca d'Italia.

[...]

A nostro giudizio nulla osta all'approvazione del bilancio ed alla copertura della perdita di esercizio così come proposto dal Consiglio di Amministrazione¹²⁸.

La relazione della banca italiana presenta uno stile formale e burocratico dato in primo luogo dalla presentazione dei vari punti sotto forma di elenco.

L'elenco, se da una parte ha un carattere di anonimità perché il testo appare stereotipato, dall'altra rende nitidi i vari punti che vengono discussi, e aiuta a formare nel lettore l'impressione che la banca ha chiari in mente gli argomenti da presentare.

Meliorbanca viene indicata nel testo come "la Banca", una entità unitaria ma distinta dagli *stakeholders* e dal collegio sindacale i cui membri si identificano con il pronome "noi".

Nell'ultima parte della relazione l'emittente testuale utilizza "Vostra Banca" per indicare che la banca non è solo delle più alte cariche ma anche agli azionisti in genere. Si crea così un coinvolgimento emotivo che spezza la freddezza del resto della relazione.

Nel rendiconto Dresdner Bank si trova

In den Sitzungen hat der Vorstand dem Aufsichtsrat über den Geschäftsverlauf, über bedeutende Kredit- und Beteiligungsengagements sowie andere Vorgänge im Konzern von wesentlicher Bedeutung berichtet.

[...]

Gegenstand regelmäßiger Berichterstattung durch den Vorstand war die Ausnutzung des Konzernrisikorahmens.

[...]

Der Vorsitzende des Aufsichtsrats hat dem Plenum regelmäßig über die Arbeit der Aufsichtsratsausschüsse berichtet. Er hat mit dem Vorstand auch außerhalb der Sitzungen des Aufsichtsrats und seiner Ausschüsse in zahlreichen Zusammenkünften und Einzelgesprächen, insbesondere mit dem Vorsitzenden des Vostands, geschäftspolitische Fragen sowie die Lage und Entwicklung der Bank behandelt.

[...]

Der Aufsichtsrat hat den Bericht über die Beziehungen zu verbundenen Unternehmen geprüft und ihn sowie den hierzu erstatteten Prüfungsbericht gebilligt.

[...]

Der Aufsichtsrat dankt allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bank für ihren tatkräftigen Einsatz.

[...]

Ich danke allen Mitgliedern für das von ihnen gezeigte Engagement und den tatkräftigen und konstruktiven Beitrag zum Wohle der Bank.¹²⁹

In questo caso il testo si presenta come un tutt'uno le cui parti sono divise in paragrafi ma senza elenchi. Il responsabile fornisce le informazioni circa le decisioni principali prese dal collegio sindacale, e parla per conto di tutti i membri del collegio stesso. Egli si riferisce all' "Aufsichtsrat" come ad un gruppo compatto interno alla banca. Nell'ultima

¹²⁸ Meliorbanca, *Bilancio annuale 2004*, pp. 265-267.

parte del testo compare un ringraziamento ai lavoratori da parte dell'intero collegio¹³⁰ di cui il redattore testuale si fa portavoce, e successivamente un ringraziamento personale ai collaboratori¹³¹.

La relazione della Royal Bank of Scotland esordisce così:

The directors have pleasure in presenting their report together with the audited accounts for the year ended 31 December 2005.¹³²

Utilizzando il sostantivo “pleasure”, il collegio sindacale afferma che la banca è felice di comunicare con i suoi portatori di interesse. Essa intende informare sui risultati ottenuti e sulla continuazione delle attività:

The directors are satisfied that the Group has adequate resources to continue in business for the foreseeable future. For this reason, they continue to adopt the ‘going concern’ basis for preparing the accounts.

[...]

During the year ended 31 December 2005, the ordinary share capital was increased by the following issues:

(a) 13.5 million ordinary shares allotted as a result of the exercise of options under the company’s executive, sharesave and option 2000 schemes and a further 0.7 million ordinary shares allotted in respect of the exercise of options under the NatWest executive and sharesave schemes which had been exchanged for options over the company’s shares following the acquisition of NatWest in 2000¹³³.

Il collegio sindacale dedica parte della sua relazione alla comunicazione di informazioni relative al reclutamento, al pagamento, alla formazione, alla comunicazione e alla consultazione degli impiegati, considerati un fattore chiave del successo della banca. Ciò provoca un coinvolgimento dei lavoratori il cui ruolo strategico è evidenziato dalle più alte cariche: è infatti importante che i lavoratori non siano considerati dei soggetti anonimi in una grande organizzazione ma l’ingrediente fondamentale del successo di quest’ultima.

The Group recognises that staff performance is central to the successful delivery of its overall business strategy. Accordingly, the Group focuses on maintaining an employee proposition that attracts, engages and retains the best available talent.¹³⁴

[...]

The Group actively encourages learning and development and is committed to creating and providing opportunities both inside and outside the workplace.

[...]

During 2005, the high quality of the Group’s internal communications was reflected by success in a number of prestigious external awards schemes.¹³⁵

[...]

¹²⁹ Dresdner Bank, *Geschäftsbericht 2002*, pp. 76-79.

¹³⁰ “Der Aufsichtsrat dankt allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bank für ihren tatkräftigen Einsatz”.

¹³¹ “Ich danke allen Mitgliedern für das von ihnen gezeigte Engagement und den tatkräftigen und konstruktiven Beitrag zum Wohle der Bank”.

¹³² The Royal Bank of Scotland, *Annual Report and Accounts 2005*, p. 110.

¹³³ *Ibidem*.

¹³⁴ *Ivi*, p. 111.

¹³⁵ *Ivi*, p. 112.

Each division has developed and delivered an action plan incorporating both Group and division-specific priorities to promote diversity across all areas of the employee lifecycle.¹³⁶

La relazione termina con le informazioni sulla responsabilità sociale, sui rapporti con i debitori e i creditori, sulle indennità riconosciute ai livelli più alti della gerarchia e sull'operato della società di revisione.

Similmente alla lettera agli azionisti, anche la relazione del collegio sindacale ha un mittente preciso in quanto è firmata, e ha un destinatario identificabile negli azionisti¹³⁷.

La relazione del collegio è un mezzo di dialogo utilizzato dai sindaci, che desiderano aggiungere la loro voce a quella del consiglio di amministrazione e a quella della società di revisione che si esprime nella relazione oggetto del prossimo paragrafo.

1.1.11. LA RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE

La relazione della società di revisione si presenta come un testo piuttosto breve¹³⁸ e dalle frasi standardizzate, che rappresenta una tappa fondamentale nell'attività comunicativa persuasiva della banca.

Il bilancio e le sue varie parti devono essere controllati da una società di revisione indipendente dalla banca stessa, in modo da garantire l'obiettività di giudizio verso i dati da quest'ultima presentati.

La relazione rassicura il pubblico che ciò che la banca afferma nel bilancio e nel rendiconto finanziario corrisponde alle norme: essa dovrebbe dunque trasmettere agli *stakeholders* la tranquillità necessaria per potersi fidare dell'istituto di credito.

Riportiamo qui di seguito alcuni esempi di relazione tratti dai rendiconti di banche italiane, di lingua tedesca e inglese per mostrare l'elevata standardizzazione del linguaggio attraverso differenti culture:

Nel rendiconto di Banca Popolare Commercio e Industria del 2000 e di Banca Mediolanum 2002 si legge:

Agli Azionisti della
Banca Popolare Commercio e Industria S.c.r.l.¹³⁹
Agli Azionisti della
Banca Mediolanum S.p.A.¹⁴⁰

¹³⁶ *Ivi*, p. 113.

¹³⁷ All'inizio della relazione di Meliorbanca troviamo infatti "Signori Azionisti", mentre nelle relazioni di Dresdner Bank e della Royal Bank of Scotland non compaiono riferimenti precisi.

¹³⁸ Solitamente occupa una pagina, al massimo due.

¹³⁹ Banca Popolare Commercio e Industria, *Relazioni e Bilanci 2000*, p. 198.

¹⁴⁰ Banca Mediolanum, *Bilancio Consolidato 2002*, p. 87.

1. Abbiamo svolto la revisione contabile del bilancio consolidato della Banca Popolare Commercio e Industria S.c.r.l. chiuso al 31 dicembre 2000.¹⁴¹

1. Abbiamo svolto la revisione contabile del bilancio d'esercizio della Banca Mediolanum S.p.A. chiuso al 31 dicembre 2002.¹⁴²

2. Il nostro esame è stato condotto secondo i principi e i criteri per la revisione contabile raccomandati dalla CONSOB.¹⁴³

2. Il nostro esame è stato condotto secondo i principi e i criteri per la revisione contabile raccomandati dalla CONSOB.¹⁴⁴

3. A nostro giudizio, il bilancio consolidato della Banca Popolare Commercio e Industria S.c.r.l. al 31 dicembre 2000 è conforme alle norme che ne disciplinano i criteri di redazione; esso pertanto è redatto con chiarezza e rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria e il risultato economico consolidati della Società.¹⁴⁵

3. A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio della Banca Mediolanum S.p.A. al 31 dicembre 2002 è conforme alle norme che ne disciplinano i criteri di redazione; esso pertanto è redatto con chiarezza e rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria e il risultato economico della Società.¹⁴⁶

Per quanto concerne la Deutsche Bank troviamo le seguenti affermazioni:

Wir haben den Jahresabschluss unter Einbeziehung der Buchführung und den Lagebericht der Deutschen Bank AG für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2003 bis 31. Dezember 2003 geprüft.

[...]

Wir haben unsere Jahresabschlussprüfung nach §317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung vorgenommen.

Unsere Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt.

Nach unserer Überzeugung vermittelt der Jahresabschluss unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Deutsche Bank AG.¹⁴⁷

Similmente in quello di Commerzbank è scritto che

Wir haben den von der Commerzbank Aktiengesellschaft, Frankfurt am Main, aufgestellten Konzernabschluss, bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung, Eigenkapitalveränderungsrechnung, Kapitalflussrechnung und Anhang, für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2003 geprüft.

[...]

Wir haben unsere Konzernabschlussprüfung nach den deutschen Prüfungsvorschriften und unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung unter ergänzender Beachtung der International Standards on Auditing (ISA).

[...]

Nach unserer Überzeugung vermittelt der Konzernabschluss in Übereinstimmung mit den IFRS ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Konzerns sowie der Zahlungsströme des Geschäftsjahres.¹⁴⁸

¹⁴¹ Banca Popolare Commercio e Industria, *Relazioni e Bilanci 2000*, p. 198.

¹⁴² Banca Mediolanum, *Bilancio Consolidato 2002*, p. 87.

¹⁴³ Banca Popolare Commercio e Industria, *Relazioni e Bilanci 2000*, p. 198.

¹⁴⁴ Banca Mediolanum, *Bilancio Consolidato 2002*, p. 87.

¹⁴⁵ Banca Popolare Commercio e Industria, *Relazioni e Bilanci 2000*, p. 198.

¹⁴⁶ Banca Mediolanum, *Bilancio Consolidato 2002*, p. 87.

¹⁴⁷ Deutsche Bank, *Jahresabschluss und Lagebericht der Deutschen Bank AG 2003*, p. 32.

¹⁴⁸ Commerzbank, *Geschäftsbericht 2003*, p. 172.

Nel rendiconto di LLOYDS TSB Group si legge:

We have audited the financial statements on pages 42 to 45 and 49 to 76.

[...]

We conducted our audit in accordance with Auditing Standards issued by the Auditing Practices Board. An audit includes examination, on a test basis, of evidence relevant to the amounts and disclosures in the financial statements. It also includes an assessment of the significant estimates and judgements made by the directors in the preparation of the financial statements, and of whether the accounting policies are appropriate to the Company and the Group's circumstances, consistently applied and adequately disclosed.

[...]

In our opinion the financial statements give a true and fair view of the state of affairs of the Company and the Group as at 31 December 2000 and of the profit and cash flows of the Group for the year then ended and have been properly prepared in accordance with the Companies Act 1985.¹⁴⁹

Nel rendiconto del 2001 di Merrill Lynch si legge:

We have audited the accompanying consolidated balance sheets of Merrill Lynch & Co., Inc. and subsidiaries ("Merrill Lynch") as of December 28, 2001 and December 29, 2000 and the related consolidated statements of earnings, changes in stockholders' equity, comprehensive income and cash flows for each of the three years in the period ended December 28, 2001.

We conducted our audits in accordance with auditing standards generally accepted in the United States of America. [...] An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation. [...]

In our opinion, such consolidated financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of Merrill Lynch at December 28, 2001 and December 29, 2000, and the results of its operations and its cash flows for each of these three years in the period ended December 28, 2001 in conformity with accounting principles generally accepted in the United States of America.¹⁵⁰

Come si può notare, la relazione della società di revisione presenta una struttura e una disposizione degli argomenti simile per le varie banche. In essa ritroviamo:

- Ø la menzione dei documenti che sono stati controllati con riferimento ad un periodo di tempo;
- Ø le leggi secondo le quali la società di revisione ha controllato i documenti contabili;
- Ø il giudizio sulla veridicità e la chiarezza dei dati presentati dalla banca.

In questa sezione del rendiconto si riconosce una organizzazione testuale standardizzata anche a livello lessicale in quanto vi si ritrovano gli stessi lessemi nelle varie lingue¹⁵¹.

Essa è informativa e persuasiva, e il processo di argomentazione si struttura a più livelli: abbiamo innanzitutto una contestualizzazione che aiuta il lettore ad inquadrare a cosa fa

¹⁴⁹ LLOYDS TSB Group, *Annual report & accounts 2000*, p. 48.

¹⁵⁰ Merrill Lynch, *Annual Report 2001*, p. 42.

¹⁵¹ "Esame", "criteri", "chiarezza", "veritiero", "Prüfung", "ordnungsmäßig", "Standards", "in accordance with", "Audit".

riferimento la società di revisione; successivamente si portano i fondamenti della garanzia (i principi cui la società si rifà per approvare il bilancio) e i dati (la società di *auditing* afferma di aver svolto il controllo secondo tali principi e con responsabilità) per arrivare alla tesi (il bilancio è veritiero e corretto) e quindi alla conclusione implicita che i portatori di interessi possono fidarsi della banca.

CONCLUSIONI

Abbiamo visto in questo capitolo come è strutturato il rendiconto di gestione bancario, i suoi contenuti e l'organizzazione strategica di questi ultimi al fine di argomentare efficacemente, ossia al fine di convincere i portatori di interessi che la banca cui essi si rivolgono o si rivolgeranno è la migliore, un'istituzione degna di fiducia, competente e responsabile.

Abbiamo affermato che i portatori di interesse, pur non ponendo direttamente delle domande, è come se partecipassero attivamente all'interazione: il rendiconto si pone come risposta alle domande degli *stakeholders*.

Le risposte date dalla banca devono essere:

- Ø mirate, ossia rispondere alle richieste del pubblico;
- Ø chiare, ossia usare un linguaggio comprensibile;
- Ø ragionevoli, ossia essere pertinenti e fornire le informazioni richieste utilizzando quei connettori e quelle strategie argomentative che orientano il pensiero del lettore e che imprimono razionalità al discorso (argomento---conclusione; tesi---giustificazione);
- Ø emotive, ossia trasmettere delle sensazioni come, ad esempio, la sicurezza, la certezza di potersi fidare della banca soprattutto in momenti difficili o su questioni incerte.

Sulla base della teoria pragma-dialettica formulata dalla Scuola di Amsterdam ci è possibile affermare che nel rendiconto si sviluppa una vera e propria discussione critica, ossia un “*argumentative discourse aimed at resolving a difference of opinion by determining whether the standpoints at issue ought to be accepted or not*”¹⁵².

Dal testo infatti emerge che:

- ci sono due parti contrapposte, la banca da un lato e il gruppo composto degli *stakeholders* dall'altro, che assolvono il ruolo rispettivamente di protagonista e di antagonista. Gli obiettivi delle parti coincidono in gran parte in quanto il benessere dei portatori di interesse è legato al benessere della banca e viceversa¹⁵³. Gli *stakeholders* effettivi o potenziali vanno informati in modo persuasivo sull'attività

¹⁵² F. H. van Eemeren, R. Grootendorst, F. Snoeck Henkemans, *Argumentation: Analysis, Evaluation, Presentation*, Mahwah (NJ), Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 2002, p. 23.

¹⁵³ Possiamo affermare che nel caso della banca si ha una cooperazione tra banca e portatori di risorse “qui partagent un but commun et qui collaborent à l'intérieur de la même chaîne causale. [...] Dans l'interaction chaque (inter-)agent vise son propre but. Toutefois, puisqu'il ne peut pas réaliser ce but lui-même, la réalisation de ceci est confiée à l'autre (inter-)agent”. E. Rigotti, A. Rocci, S. Greco, S. Tardini, A. Petruzzella (con la consulenza di), *Argumentieren in der Bank/Argumenter dans la banque*, version française, Lugano, Università della Svizzera Italiana, ILS, 2003, p. 6.

della banca: quest'ultima deve mantenere vivo il rapporto con la controparte senza il cui supporto non potrebbe essere presente sul mercato. La banca espone nella discussione le sue tesi e le sostiene con argomenti strutturati appositamente per rafforzarle e vincere i dubbi e le perplessità degli antagonisti, dubbi legati soprattutto ai momenti difficili dell'economia in genere e della banca in modo specifico;

- gli argomenti sono organizzati strategicamente per rafforzare la tesi e rendere felice il processo di convincimento: in particolare, gli argomenti giustificativi assolvono un ruolo chiave nell'argomentazione in quanto rendono chiaro agli *stakeholders* cosa ha condotto la banca a prendere determinate decisioni;
- razionalità alla discussione: la banca appare come un'istituzione che, prima di compiere determinate azioni, considera i vantaggi e gli svantaggi di queste ultime e sa dare spiegazioni del proprio operato;
- chiarezza, veridicità e ragionevolezza sono caratteristiche fondamentali nel processo di convincimento. Le affermazioni devono infatti essere conformi alla realtà, devono essere comprese dai destinatari in modo univoco, e la discussione deve essere ragionevole;
- strategie linguistiche che fanno leva sulle emozioni e hanno lo scopo di manovrare le intenzioni del ricevente testuale;
- sulla base della pragma-dialettica, vogliamo rimarcare che nel rendiconto la discussione argomentativa è un'attività verbale, sociale e razionale:
 - ∅ verbale, in quanto il processo di convincimento si svolge grazie alla comunicazione verbale. Nel rendiconto sono presenti parti tabellari e numeriche, ma queste devono essere completate dalle parti discorsive per essere comprese sia dagli esperti che dai profani. La comunicazione verbale aiuta a completare ciò che si inferisce attraverso i numeri e a giustificare i risultati ottenuti;
 - ∅ sociale, poiché il rendiconto è una discussione che avviene tra la banca e la collettività in genere. Esso è un testo rivolto sia ai portatori di interesse interni all'ente creditizio che a quelli esterni e all'ambiente in generale, con cui la banca interagisce continuamente;
 - ∅ razionale, in quanto tesi e argomenti devono seguire un percorso logico, essere mirati, e avere un senso nel contesto.

Il rendiconto di gestione è dunque un testo altamente complesso nonostante la sua apparente omogeneità e standardizzazione. Le sue diverse parti sono appositamente studiate per sviluppare la discussione critica con gli *stakeholders*: dalla lettera agli azionisti alla relazione della società di revisione, il rendiconto è un tutto organizzato per formare o rafforzare nei portatori di risorse un'immagine positiva della banca.

La difficoltà nell'argomentare con gli *stakeholders* sta nel fatto che questi ultimi hanno differenti competenze e desideri, e il rendiconto deve cercare di conciliare le diversità.

Basandoci sulla teoria della Scuola di Amsterdam, sottolineiamo che nel rendiconto sono presenti:

- la dimensione retorica della comunicazione che è “*audience-oriented*”¹⁵⁴, ossia si tratta di una comunicazione utilizzata dalla banca per orientare portatori di risorse verso le sue tesi;
- la dimensione dialettica per cui l'attività argomentativa ha lo scopo di risolvere i dubbi della controparte ed è quindi “*resolution-oriented*”¹⁵⁵.

Nel prossimo capitolo sposteremo la nostra attenzione sul il ruolo delle parti coinvolte nella discussione e sulle diverse fasi di quest'ultima.

¹⁵⁴ F. H. van Eemeren, R. Grootendorst, *Argumentation, Communication, and Fallacies: a Pragmatic-Dialectical Approach*, Hillsdale (NJ), Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 1992, p. 7.

¹⁵⁵ *Ivi*, p. 8.