

8° Congresso Nazionale  
12.13.14 aprile 2005 - Belgirate



Alte professionalità  
e cultura assicurativa  
per l'effettivo rinnovamento  
di un settore  
in crisi di identità

Relazione del Segretario Generale  
Afro Formica

Desidero, in apertura, rivolgere il più cordiale benvenuto del Sindacato Funzionari agli ospiti che hanno accolto il nostro invito e ci onorano della loro presenza.

Un saluto affettuoso va a tutti i delegati che, insieme ai segretari regionali e provinciali e ai consiglieri nazionali uscenti, saranno i protagonisti del nostro 8° Congresso nazionale.

Dall'ultimo Congresso che si tenne a Pesaro sono passati a gran velocità quattro anni ed eccoci qui, in osservanza alle norme statutarie, a celebrare puntualmente la verifica democratica dell'attività del nostro Sindacato.

Sono stati quattro anni di cambiamenti di grande rilievo nel settore, di forte impegno per noi nel contrastare il tentativo dell'Ania e delle imprese di ridurre i diritti dei lavoratori (a partire dai funzionari) sia nelle vicende contrattuali nazionali, sia nelle operazioni di ristrutturazione aziendale che ormai fanno parte, purtroppo, dell'ordinaria gestione d'impresa.

Prima di entrare nel merito, ci sembra opportuno tracciare lo scenario del settore assicurativo, anche nel contesto dell'economia del nostro Paese.

## LO SCENARIO

Nel 2000 i **premi complessivi** del lavoro diretto italiano sono stati pari a 67,8 miliardi di euro. Nel 2003 i premi hanno raggiunto i 97, 1 miliardi di euro e nel 2004 la stima è di **102 miliardi**.

**L'incremento**, dal 2000 al 2003, è stato del **43,2%**.

Nel **ramo vita** la crescita è stata considerevole:

nel 2000	i premi sono stati	39.805 milioni di euro
nel 2001		46.352 milioni di euro
nel 2002		55.321 milioni di euro
nel 2003		62.806 milioni di euro

**Nel quadriennio + 57,8%**

Nei **rami danni** la crescita – più contenuta rispetto al vita – è stata comunque significativa:

nel 2000	i premi sono stati	28.013 milioni di euro
nel 2001		30.005 milioni di euro
nel 2002		32.483 milioni di euro
nel 2003		34.277 milioni di euro

**Nel quadriennio + 22,4**

**L'incidenza dei premi sul PIL** ha toccato il **7,5%** (nel 2000 era il 5,8%).

L'esercizio 2003 si è chiuso con un **utile netto di 3.613 milioni di euro** con un incremento nel quadriennio del **76,8%**.

**Nel primo semestre 2004**, secondo dati Isvap, **l'utile netto è stato di 2.492 milioni di euro** (+17,3% rispetto allo stesso periodo del 2003).

I **premi per addetto** che nel 2000 erano 1,6 milioni di euro hanno raggiunto nel 2003 i **2,5 milioni (+56,2%)** e nel 2004 il dato crescerà ancora in misura significativa. **Si conferma così il primato italiano in Europa** di questo importante parametro che misura la **produttività** nel settore.

Per dare un'idea più tangibile dell'importanza di questo dato, basti dire che è il doppio di quello inglese e spagnolo, è 2 volte e mezzo più grande del dato francese e addirittura quattro volte il tasso di produttività tedesco.

Tutto ciò a dimostrazione di come le imprese italiane abbiano ridotto gli organici a sproposito, con tutte le deleterie conseguenze sul servizio agli assicurati di cui parleremo più avanti.

Quello che si vuole porre in evidenza è "come" si è perseguito il rilevante utile netto. Ebbene l'utile deriva in buona parte dal "taglio dei costi" e dai rilevanti incrementi tariffari. E i costi tagliati sono quelli relativi alla forza lavoro più qualificata, anziché quelli relativi agli eccessivi e spesso immeritati emolumenti che i top management si sono autoassegnati. Si è avuta una esasperata attenzione alla gestione del quotidiano, anziché alla massimizzazione del valore dell'impresa nel lungo periodo.

Il **costo complessivo del personale** nel 2003 è stato di 2.379 milioni di euro (+0,97% rispetto al 2000) a conferma di un continuo tumultuoso incremento della produttività.

Il numero dei **dipendenti** infatti è **sceso** da 42.264 nel 2000 a 39.262 nel 2003.

Questi dati – che rappresentano una estrema sintesi dello stato del settore – dimostrano

agevolmente che **le compagnie di assicurazione in Italia continuano a godere di ottima salute**, nonostante la forte perturbazione finanziaria registrata negli scorsi anni dalle economie del mondo occidentale che risulta, ormai, già “digerita” dal nostro comparto.

Le assemblee degli azionisti che si svolgeranno entro il mese daranno ampia e formale conferma di ciò, con la distribuzione ai soci di lauti dividendi.

Pensiamo inoltre che i Fondi pensione ormai dovranno per forza decollare, nonostante le ultime titubanze ministeriali sui decreti attuativi, e le stime prudenziali dicono che almeno cinque miliardi di euro all'anno saranno raccolti dagli assicuratori.

**È quindi uno scenario di sviluppo**, che il settore dovrà governare con professionalità per poter cogliere tutte le ulteriori opportunità che il mercato offre. Ma i top manager che dirigono le nostre aziende saranno in grado di affrontare positivamente la sfida? Abbiamo al riguardo forti perplessità. Anche nel nostro comparto abbiamo assistito infatti, nel tempo, ad una prevaricazione del *business* sull'*industry*, all'esercizio di un potere assoluto dei manager finanziari sui manager tecnici, ad una prevalenza esagerata della componente commercial/finanziaria su quella tecnica. Il ruolo di una finanza che prevarica la tecnica specifica del settore conduce a disastri economici nel medio/lungo termine: la finanza deve essere al servizio della tecnica assicurativa e non viceversa. L'esercizio del potere deve essere praticabile, nei processi decisionali, soprattutto dai possessori di competenze tecniche.

Giovanni Manghetti, già presidente dell'Isvap, in un articolo pubblicato nel periodico dell'Associazione dei Periti, è illuminante. Manghetti è molto gentile e prudente, com'è suo costume, e premette di rivolgere le sue attenzioni ai principali mercati assicurativi europei, con esclusione di quello italiano. Di fatto, al di là degli eccessi in investimenti azionari registrati in altri Paesi, l'Italia è perfettamente in linea con “gli errori strategici commessi dagli uomini a capo delle compagnie” che costituiscono il sistema assicurativo europeo. E la prevaricazione del finanziario sul tecnico è una caratteristica ormai comune, così come il livello spropositato degli emolumenti dei top manager.

Su quest'ultimo tema scrive Manghetti: *"...occorre ritornare a concepire il lavoro, in qualsiasi settore, ma soprattutto nei settori assicurativo e finanziario, come un servizio alla società civile, con una remunerazione certamente adeguata al livello di responsabilità e professionalità, ma nel contempo anche definita entro limiti che tengano conto dei risultati e in particolare delle conseguenze prodotte dagli errori di quegli stessi uomini sull'intera società (ad esempio nel caso di dissesto o quando si sia messa in pericolo la sicurezza nel pagamento delle pensioni), nonché mantenuta entro i limiti che rispettino un rapporto più equilibrato con gli altri redditi, poiché al di là di certi importi, non è l'egualitarismo socialista o l'idealismo cristiano bensì lo stesso mercato – cioè l'insieme degli investitori, dei risparmiatori, degli azionisti, dei lavoratori e delle istituzioni – che oggi percepisce e valuta sempre più certe remunerazioni come uno «scandalo»"*

Non possiamo che essere d'accordo.

In questi ultimi anni si sono realizzate numerose operazioni che hanno portato a concentrare in misura notevole il settore. Sulla base dei dati 2003, **i primi dieci gruppi** che operano nel **ramo vita** raccolgono **circa l'80%** dei premi, mentre nei **rami danni** tale dato **sale all'87%**.

È chiaro che pur operando in Italia circa 250 compagnie, il tasso di concentrazione è tale da dover suscitare qualche preoccupazione: non solo dal punto di vista operativo per le inefficienze gestionali che crescono a discapito dei clienti e dei dipendenti, ma anche sotto il profilo di una sana e aperta concorrenza. L'Autorità Antitrust talvolta ha formalmente "esagerato" negli interventi contro le compagnie, ma sostanzialmente ha mirato a ragione un settore che ha fatto di tutto – e continua su questa strada – per non diventare trasparente anche di fronte alla richiesta ormai chiara e forte della clientela. L'assicurato è giustamente esigente e sa che non possono essergli negati i diritti che la legge gli attribuisce, né la correttezza commerciale che un mercato competitivo pone tra i suoi primi obiettivi nel rapporto con i consumatori.

## LA GESTIONE DELLE IMPRESE

Quando accenniamo a inefficienze gestionali che, invece di diminuire, accentuano il loro negativo peso sull'attività aziendale, vogliamo richiamare l'attenzione sulle strategie dettate ai management dalle "solite note" società di consulenza, strategie che hanno fin qui creato soltanto rilevanti problemi.

Un esempio eclatante – e non è l'unico – è **la rarefazione, o quasi, delle reti liquidative** sul territorio, con grave nocumento per i danneggiati (che, non dimentichiamolo sono anche clienti) e con tutte le conseguenze sull'efficienza gestionale e quindi sull'immagine del settore assicurativo che ormai è al lumicino.

Questa nefasta politica delle imprese di ridurre – comunque e sempre – gli organici produce anche danni economici: per la R.C. Auto, nonostante la norma di legge sulle micro invalidità permanenti, la patente a punti, le targhe alterne, le domeniche a piedi ecc., si registra costante da un decennio l'aumento del costo medio dei sinistri, il cui numero invece è in netto calo e si posiziona ormai su dimensioni europee.

Le ultime rilevazioni statistiche (al settembre 2004) confermano che la frequenza sinistri è scesa all'8,75% proseguendo il trend degli anni passati, mentre l'importo medio liquidato ha toccato i 3.302 euro (+5,7% rispetto all'anno precedente). Un incremento ancora più forte (+9,6%) si è verificato sull'importo medio liquidato di generazione corrente.

Questi dati coincidono con il contestuale ridimensionamento delle reti liquidative che l'Isvap ha rilevato: il numero totale dei "punti di contatto" sul territorio nazionale si è ridotto a fine 2003 del 2,7% (da 6.828 a 6.647) rispetto all'anno precedente. Ancor più accentuata la riduzione degli uffici liquidativi di base (-4,7%).

Il rapporto tra veicoli circolanti e "punti di contatto" è passato da 4.700 nel 2000 a 6.624

nel 2003, peggiorando ulteriormente il servizio.

È leggermente migliorato il carico dei sinistri per dipendente, ma questo si spiega da sé con la diminuzione costante della frequenza sinistri: non è pertanto il risultato di una nuova strategia, che resta quella che conosciamo molto bene e che prevede la riduzione degli organici in ogni caso e a prescindere dal livello di qualità del servizio.

Ad abundantiam, ricordiamo che il 45,8% degli uffici liquidativi riceve il pubblico meno di otto ore settimanali in due giorni; il 34,6% tra otto e sedici ore alla settimana in due-quattro giorni; e soltanto il 16,1% più di sedici ore in quattro-cinque giorni.

Analogamente si conferma l'eccessiva distanza dell'ufficio liquidativo dall'utente, con l'ovvia conseguenza di una ulteriore costante crescita del contenzioso. Tanto per declinare qualche numero, l'Isvap ci segnala che a fine 2003 le cause civili pendenti erano 339.402 con un incidenza del 15,9% (14,5% nel 2002) sul numero dei sinistri a riserva a tale data.

Non possiamo fare a meno, a questo punto, di ricordare che nel 2002 il nostro Sindacato ha pubblicato l'**indagine** sulla liquidazione sinistri commissionata ad **Abacus**, indagine che anticipava con precisione le rilevazioni statistiche che, poi, l'Isvap ha effettuato molto opportunamente. Resta il rammarico – e lo sconcerto – sulla indifferenza, da muro di gomma, che si riscontra nei management aziendali che di norma preferiscono non occuparsi di problemi tecnici, dilettrandosi più volentieri di finanza e dintorni.

D'altra parte, è risultato stupefacente (e nessuno degli interessati si è... offeso) che l'Isvap imponesse alle imprese il **Registro dei reclami** e la procedura di tenuta dello stesso: ma con tutte le risorse finanziarie dedicate al marketing non era interesse delle compagnie perseguire volontariamente il miglioramento del servizio e far funzionare seriamente un servizio reclami?

È un peccato che prevalga questa sorta di agnosticismo, se consideriamo che se fosse consolidato e migliorato il circolo virtuoso dell'andamento tecnico positivo, ormai in atto da due anni, **potrebbero essere abbassate le tariffe** con una clamorosa azione di marketing riconciliativo con 35 milioni di automobilisti, con intuibili benefici effetti per

l'intero settore.

Questa precaria situazione gestionale – che pure ci riguarda direttamente, come lavoratori e come utenti – non produce soltanto le conseguenze nocive che abbiamo illustrato. Produce anche un ulteriore gravissimo effetto sui lavoratori e sul patrimonio aziendale: infatti, dequalificazione strisciante o manifesta con eventuale contenzioso, perdita del know how per l'azienda, nessuna formazione professionale efficace e sul campo, rappresentano un dato fortemente negativo per l'impresa. Sarebbe opportuno che l'azionariato chiedesse conto ai top manager non soltanto della "creazione di valore" e della redditività, ma anche della prospettiva di sopravvivenza, in salute, dell'azienda. Il falso mito del "tutto e subito" ha ormai inquinato le alte sfere aziendali che rincorrono il proprio interesse con un impegno degno di miglior causa. Il nostro settore, per sua propria peculiarità, rifugge dai tempi brevi, ma si posiziona prudentemente su tempi medio-lunghi: così per gli investimenti finanziari, così per l'esigenza di salvaguardare un patrimonio umano (vero e proprio asset aziendale che in futuro dovrà essere iscritto in bilancio) che non può essere sacrificato nel calderone degli esuberi quando il management vuole raggiungere predeterminati risultati di bilancio in modo artificioso e senza alcuna attenzione per il futuro dell'azienda.

Stephen Covey, americano e gran "sacerdote" della produttività sostiene da tempo che *"Il più grande tesoro di un'azienda è quello che ha già: sono i suoi dipendenti. Basta riscoprirli e valorizzarli."*

Dobbiamo rilevare, tra l'altro, che tutte le iniziative-placebo che l'Ania e qualche compagnia hanno introdotto (dalla conciliazione con il tramite delle associazioni dei consumatori ai tentativi più o meno incisivi di personalizzare il rischio; dall'allargamento della Cid ai piccoli danni alla persona alla tariffazione a km; dal tutor in motoretta che aiuta a compilare il modulo blu alla "scatola nera" che tra qualche settimana una primaria compagnia offrirà ai propri assicurati) non hanno portato né porteranno ad alcun vero risultato. Gran parte dei nostri top manager non ha purtroppo nel proprio bagaglio professionale la vera conoscenza tecnica dell'assicurazione e pertanto – fermo restando il comandamento irrinunciabile della riduzione dei costi (leggi riduzione del personale) – nulla può proporre di valido, soltanto effetti placebo, come accennavo prima.

La sistematica decomposizione di quel patrimonio di competenza, responsabilità, capacità tecnico-organizzativa e visione strategica che aveva accreditato l'immagine dei predecessori coincide infatti con il costume diffuso tra i nuovi manager finanziari, che ignorano i processi tecnici e producono effetti dannosi nei confronti dei propri azionisti (ovviamente non di quelli di riferimento) e dei propri dipendenti, che sono le vere vittime sacrificali di questa classe manageriale.

L'aspetto singolare, al limite del paradosso, è che nel nostro settore **il costo del personale è di poco superiore al 2%** del volume premi e quindi non è fisicamente comprimibile.

Occorre riscoprire le regole auree dell'assicurazione, dare spazio all'esperienza presente in azienda, anche se ormai agli sgoccioli, e operare una svolta radicale alla gestione delle compagnie di assicurazione.

In effetti, dopo la sbornia finanziaria degli ultimi anni con l'avvento della new economy e dopo l'amaro risveglio, ci si era illusi che si fosse finalmente riscoperto il mestiere dell'assicuratore con l'abbandono delle avventure finanziarie. Purtroppo non è così: certamente nelle attività finanziarie si rileva maggiore prudenza, ma le imponenti dismissioni degli immobili, la creazione di una miriade di società di servizi cui affidare parti di attività aziendale e gli interventi di ristrutturazione permanente – che normalmente aumentano la già ampia inefficienza del servizio – restano l'occupazione principale dei management. E gli effetti sono: clientela insoddisfatta, autorità di controllo critiche e molto spesso sanzionatorie, livello delle tariffe ancora troppo alte, redditività raggiunta più per politiche di corto respiro, finanziarie e gestionali, che per meriti virtuosi del ciclo produttivo.

## LA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA

Negli ultimi anni è apparsa sulla scena un'altra icona manageriale: la responsabilità sociale d'impresa. Sappiamo tutti che il Libro Verde pubblicato nel 2001 dalla Commissione dell'Unione Europea ha dato uno stimolo importante all'iniziativa. Ma l'argomento non è nuovo, anzi. Negli anni '50 Adriano Olivetti sperimentò un'impresa socialmente responsabile senza grandi clamori, ma con iniziative sociali concrete e coerenti con le attività aziendali.

Nella relazione congressuale del 1997 io stesso citavo la filosofia del *kyosei* (che significa "vivere e lavorare insieme per il bene comune") allora enunciata da Ryuzaburo Kaku, presidente e amministratore delegato della Canon che già aveva teorizzato – in tempi di globalizzazione dei mercati – la necessità di giungere rapidamente dall'impresa "capitalistica pura" a quella "che condivide un futuro progetto" per passare poi a quella "che si assume responsabilità sociali locali" ed infine a quella "che si assume responsabilità sociali globali". Quest'ultimo traguardo significa non alimentare alcun conflitto di lavoro, convivere armoniosamente con la comunità locale e sforzarsi di realizzare gli obblighi sociali su scala globale.

Ma esiste, nel nostro settore, qualche azienda simile?

Eppure il tema della responsabilità sociale d'impresa con il corollario del bilancio sociale – regolarmente codificato e "guidato" sempre dalle stesse società di consulenza tuttofare – ormai affascina molti responsabili di compagnie di assicurazione. Dopo i pionieri della nota compagnia bolognese, che da oltre un decennio pubblicano il **bilancio sociale**, altre compagnie si sono affrettate a fare altrettanto: tra queste le più grandi, che così hanno palesato le forti contraddizioni interne sulla gestione del personale che normalmente non prende spunto dai principi basilari della responsabilità sociale, anzi. Questo slancio verso il fenomeno di moda rischia di essere un mero strumento di marketing che – se non seguito

da azioni vere e tangibili – nel medio termine non potrà che rivelarsi un boomerang contro le stesse compagnie. In altre parole è bene chiarire, per esempio, che il “buonismo” di maniera nei confronti della clientela non paga: la richiesta è quella di adottare principi di correttezza sostanziale in ogni rapporto tra assicuratore e assicurato/danneggiato. Totale e pieno rispetto delle norme, sommato a grande efficienza e buon senso operativo verso tutti gli stakeholder. In effetti sembrano richieste ovvie e banali. Purtroppo tali minimali comportamenti appaiono ancora una chimera.

Naturalmente, l’ambito della responsabilità sociale è molto ampio e coinvolge l’intera società civile. Ma quale credibilità può avere un’azienda che mette in atto contro i propri dipendenti tutti gli strumenti pretestuosamente giuridici e dilatori per arginare una richiesta di rispettare diritti negati?

Ormai gli esempi sono numerosi. Alcune compagnie “socialmente responsabili” non rispettano la giurisprudenza consolidata della Corte di Cassazione: così per la previdenza complementare da computarsi nel TFR (ma anche dei vari benefit a partire dal costo dell’assistenza sanitaria fino all’uso dell’auto aziendale), così addirittura per le festività cadenti in domenica. Fino a giungere – in qualche caso, anche eclatante per la notorietà della compagnia – al negato preavviso dovuto a chi compie 65 anni e si avvia alla pensione di vecchiaia.

Dei quattro stadi evolutivi dell’azienda teorizzati circa dieci anni fa dal presidente della Canon, noi siamo forse rimasti al primo, quello dell’impresa “capitalistica pura”. In qualche caso siamo arrivati a sfiorare il secondo stadio “azienda che condivide un futuro prospero”; certamente è ancora impensabile – ad oggi – l’assunzione di responsabilità sociali locali o addirittura globali. Tutto ciò qualifica come debole perché non veramente convinto l’attuale “sforzo” delle nostre compagnie di affacciarsi sul complesso mondo della responsabilità sociale.

Per quanto ci riguarda vigileremo molto da vicino gli atteggiamenti delle aziende per censurare e denunciare le azioni scorrette nei confronti dei dipendenti e dei clienti, nell’intento di indurre i management ad affrontare seriamente il tema che, tra l’altro, risulterà decisivo in futuro, tenuto conto della sempre più rapida evoluzione della capacità

del cliente di giudicare e scegliere.

Ma la responsabilità sociale sarà anche decisiva sul futuro delle relazioni industriali che dovrebbero, nell'interesse comune, abbandonare le vecchie e dilatorie ritualità e diventare un confronto serio tra parti che si rispettano e che devono raggiungere gli equilibri giusti per far progredire insieme i lavoratori e l'azienda.

Intanto registriamo notevoli ritardi sulla formazione: Enbifa faticosamente ha avviato l'attività, mentre For.te sta decollando ma deve ancora acquisire il ruolo di rilievo che gli è stato assegnato. Occorre una svolta di qualità e di partecipazione effettiva delle parti sociali alla selezione dei corsi da finanziare.

Quanto all'Ania, non possiamo non sottolineare l'inerzia che regna nelle varie commissioni previste dal contratto nazionale: dal mobbing alle pari opportunità, fino all'avvio della L.T.C. appare chiaro lo sforzo dell'associazione datoriale e delle compagnie più importanti di vanificare l'operatività di tali organismi.

Nel caso della L.T.C., si sfiora l'autolesionismo del settore, ma il Sindacato è ben determinato a dare concretezza ad un istituto contrattuale che – ricordiamolo – può segnare una tappa fondamentale nel futuro welfare del nostro Paese attraverso l'avvio del secondo pilastro dell'assistenza sanitaria.

Dobbiamo poi rilevare che, a parte qualche eccezione, i CIA sono ancora aperti in gran parte del settore e soprattutto nelle grandi compagnie. È singolare che oltre tutto queste compagnie registrino utili notevoli e qualcuna, socialmente responsabile, dichiara addirittura di aver chiuso il miglior bilancio della sua storia! Com'è possibile che non si riesca a chiudere i contratti aziendali e, soprattutto, non si riesca a condividere gli ottimi risultati raggiunti?

## **FLESSIBILITÀ E PRECARIETÀ**

### **(dal pacchetto Treu alla Legge Biagi)**

Sul tema flessibilità e precarietà dobbiamo riscontrare che il posto di lavoro, prima con il “pacchetto Treu” e poi con la “Legge Biagi”, è diventato sempre più provvisorio. È un problema serio che tocca ormai qualche milione di lavoratori e che incide pesantemente sulla coesione sociale che ha consentito al nostro Paese dagli anni '50 in poi un progresso economico e civile ragguardevole. Occorre pertanto assumere queste norme in dosi minime e strettamente necessarie, come con i farmaci. Nel nostro settore, talune fattispecie previste dalla legge sono assolutamente inutili e quelle più tradizionali devono essere utilizzate con grande cautela perché diversamente ne risentirebbe, soprattutto in termini qualitativi, l'attività aziendale.

Resta il fatto che la flessibilità in entrata ha superato ogni più sfrenato obiettivo confindustriale (l'Italia è ormai ai vertici europei in tale campo) e la flessibilità in uscita (dopo la sonora sconfitta del partito per l'abrogazione dell'art. 18 dello Statuto dei Lavoratori) avanza comunque in maniera strisciante.

**L'aggressività aziendale** passa dalle dequalificazioni generalizzate, motivate pretestuosamente dalle riorganizzazioni aziendali, alle azioni più pesanti di bossing e di mobbing finalizzate all'abbandono del posto di lavoro da parte dei lavoratori più fragili o comunque più saturi di un ambiente aziendale invivibile.

È per questo motivo che il nostro Sindacato si è battuto fin dal 1999 per diffondere la **cultura anti-mobbing** in un settore che purtroppo è stato fortemente inquinato da provenienze manageriali industriali, totalmente ignoranti delle peculiarità dell'assicurazione e portatrici, invece, di un metodo organizzativo di gestione del personale deleterio per le aziende (perdita di know how, demotivazione e costi maggiori) e per i lavoratori (che sempre più spesso devono ricorrere al giudice del lavoro).

La nostra azione ha portato dapprima a dare riconoscimento al mobbing nel CCNL del 1999 e a istituire, nel successivo CCNL del 2003, uno specifico Osservatorio che può esaminare casi singoli, sia pure a livello consultivo. È necessario e urgente ora dare costante operatività a questo organismo e il Sindacato deve incalzare senza tregua l'Ania e le imprese affinché questa importante commissione contribuisca a rendere più difficile esercitare il mobbing negli ambienti di lavoro.

E non a caso il **recente disegno di legge** del comitato ristretto della Commissione Lavoro del Senato prevede, tra l'altro, la possibilità che organismi simili al nostro – concordato tra le parti sociali – possano agire da conciliatore.

Questa battaglia è l'affermazione del diritto alla dignità della persona anche sul posto di lavoro ed è per noi motivo di orgoglio aver dato tempestivamente lo stimolo perché anche le altre OO.SS., l'Ania e le compagnie si occupassero del fenomeno. L'azienda seria, l'azienda illuminata, l'azienda ben gestita sa benissimo che il mobbing è un costo e che quindi è meglio agevolarne il contrasto più forte.

Per rafforzare poi la difesa individuale dei diritti dei nostri colleghi, a prescindere dal mobbing, abbiamo stipulato una **polizza Tutela Giudiziaria** che interviene in caso di vertenze di lavoro, sollevando l'iscritto SNFIA dalle spese legali. Ovviamente l'onere della polizza è interamente a carico del Sindacato.

Sul mercato del lavoro in generale, osserviamo che il **tasso di disoccupazione** si è attestato nel 2004 all'8%, sotto la media dell'Area euro. La flessione ha risentito soprattutto della contrazione delle persone in cerca di occupazione, particolarmente nel Mezzogiorno: è pertanto un dato in qualche misura artificioso. E d'altra parte il tasso di occupazione si è attestato lo scorso anno sul 57,4%, in leggera contrazione rispetto al 2003.

L'Istituto di Studi e Analisi Economica – ISAE – ha verificato gli effetti a due anni dall'entrata in vigore della Legge Biagi: nel 2004 si è registrato un incremento di assunzioni, rispetto al precedente anno, più consistente nell'industria che nei servizi. Il

canale di reclutamento maggiormente utilizzato è risultato quello delle agenzie di lavoro interinale. Tenuto conto che questo canale è il più costoso, si pone in evidenza il deficit gestionale della funzione risorse umane delle aziende che evidentemente preferiscono delegare il compito (una volta istituzionale) della selezione: d'altra parte le conseguenze della riduzione degli organici e del know how delle varie funzioni aziendali non può che determinare l'outsourcing, con tutte le negatività che ne conseguono.

Per quanto riguarda le tipologie contrattuali privilegiate nelle assunzioni, predomina il part time, la cui normativa è stata modificata dalla Legge Biagi. I contratti a progetto, in sostituzione dei co.co.co., sono decollati soprattutto tra le imprese dei servizi.

Resta il fatto che nel settore assicurativo il fenomeno deve rimanere circoscritto perché non ci sono specifiche necessità.

Occorre invece porre delle norme contrattuali precise sul tempo determinato, ad evitare situazioni di abuso e di permanente precarietà. L'Ania cincischia sul tema, ma confidiamo di convincerla a raggiungere un accordo al più presto.

## QUATTRO ANNI DIFFICILI MA IMPORTANTI

Vorrei ora tracciare una panoramica sugli eventi sindacali più importanti dell'ultimo quadriennio nel nostro settore .

Intanto, nel luglio 2003 è stato rinnovato dopo oltre un anno di trattativa con l'Ania, il Contratto Nazionale. È stato un buon contratto, approvato a larghissima maggioranza dai lavoratori, ma è stata una fatica improba per le Organizzazioni Sindacali.

È stata riconfermata – e attualizzata alla luce delle nuove configurazioni societarie – **l'area contrattuale**, garantendo l'applicazione del CCNL a tutti i lavoratori e respingendo così il tentativo delle compagnie di parcellizzare i trattamenti contrattuali in funzione del tipo di società di servizio dedicata alla gestione di una parte dell'attività aziendale.

Abbiamo anche rinviato al mittente con grande fermezza un altro assurdo tentativo della parte datoriale che aveva come obiettivo la fungibilità tra i tre gradi di Funzionario. Tale possibilità, che si sostanzia nella deroga esplicita all'art. 2103 del Codice Civile e che purtroppo è già presente nel contratto dei bancari, avrebbe creato la dequalificazione legale oltre ad introdurre in azienda il più totale e assoluto arbitrio nella gestione delle alte professionalità.

Oltre a respingere le irrazionali richieste dell'Ania – che peraltro è stata più carente del solito nel definire la propria squadra di trattativa con un responsabile politico poco incisivo e spesso assente – le Organizzazioni Sindacali hanno anche ottenuto buone cose e di questi tempi va rimarcato. L'introduzione della **Long Term Care**, l'assicurazione per la non autosufficienza per i lavoratori in servizio e per quelli che vanno in pensione, è una conquista sociale di grande rilievo che confidiamo possa aprire un positivo riflesso anche nelle altre categorie. Noi siamo chiamati ad aprire una strada – la migliore possibile tecnicamente – che deve soddisfare le esigenze di una società che invecchia di più e che

necessita di integrazioni dell'intervento pubblico.

Abbiamo anche raggiunto un soddisfacente accordo sulla **parte economica**, ribadito nel rinnovo del secondo biennio siglato nel febbraio 2004.

Altro importante evento è stato l'accordo sulle **agibilità sindacali**, ove unitariamente siamo riusciti a garantire agli esponenti del Sindacato i permessi necessari per svolgere adeguatamente l'istituzionale attività di tutela dei nostri rappresentati. Attività sempre più impegnativa, viste le continue perturbazioni aziendali connesse a fusioni, incorporazioni, cessioni di ramo d'azienda, ecc.

A proposito di tali operazioni, dopo il provvedimento di legge di qualche anno fa che ha neutralizzato l'effetto dell'IVA sulle attività svolte infragruppo, il settore si è scatenato, sull'onda dei dettati consulenziali, a creare società dedicate allo svolgimento di singole parti dell'attività aziendale. Dobbiamo dire, per essere franchi, con effetti molto negativi sull'efficienza della gestione aziendale e quindi sui risultati in termini di miglior servizio alla clientela. Ha dato ovviamente vantaggi ai top management che hanno potuto esercitare pienamente l'arte dell'ingegneria finanziaria con tutte le negatività che ben conosciamo.

Respinto fin dall'inizio il tentativo più volte perseguito di insinuare nella nostra categoria contratti del commercio, dei metalmeccanici o dei telefonici, rimane la distruzione dell'unitarietà del business (oggi la società che gestisce i sinistri ignora la politica assuntiva della compagnia e viceversa; idem dicasi per la società di I.T. che non può compenetrarsi nelle vere esigenze dell'assicurato perché il suo "cliente" è la compagnia che ne detiene il controllo e così via). In tal modo si è disperso anche il know how aziendale, quello che consentiva di gestire il servizio assicurativo con conoscenze interdisciplinari, in autonomia dagli interessi sempre in agguato dei consulenti. Certamente oggi le nostre compagnie si sono impoverite nella conoscenza e nell'esperienza, raggiungendo così lo stadio primitivo in cui gli interessi forti di vertice volevano relegarle per poterle meglio dominare. Ricordiamoci che dalla fine degli anni '80 è passato il messaggio che **l'esperienza** deve essere considerata **un costo e non un valore**: i risultati sono sotto gli occhi di tutti!

Il paradosso è che essendo il nostro settore a ciclo invertito (prima incasso, dopo pago...

forse) e poco concorrenziale, è consentito fare errori anche pesanti nella conduzione aziendale senza risentirne più di tanto, soprattutto in confronto ad altri comparti economici.

Occorre precisare però che i **bilanci delle compagnie**, che presentano utili significativi, **dovrebbero essere**, posti i termini attuali, **molto più ricchi**. E più basse potrebbero essere le tariffe innescando un circuito virtuoso di sviluppo maggiore. E maggiore soddisfazione potrebbero avere anche i dipendenti le cui retribuzioni sono lontane, per esempio, da quelle dei loro colleghi tedeschi che, tra l'altro hanno, come abbiamo già detto, un tasso di produttività molto più basso di quello italiano.

In altri termini, se le aziende fossero gestite con professionalità adeguata, i risultati sarebbero virtuosi per tutti: azionisti, clienti, top management e dipendenti!

Problema ancora parzialmente irrisolto è quello delle **Liquidazioni Coatte Amministrative** per le quali, comunque, sono stati raggiunti risultati apprezzabili rispetto agli anni precedenti la costituzione dell'apposito Fondo presso l'INPS. Le compagnie di assicurazione devono però rispettare lo spirito e la sostanza degli accordi sottoscritti e procedere alla giusta ricollocazione delle poche decine di lavoratori più giovani che non possono godere delle provvidenze previste dal Fondo, evitando così un contenzioso che non conviene a nessuno.

In ogni caso le vicende dell'ultimo contratto nazionale e le numerose vertenze aziendali affrontate e adeguatamente risolte hanno messo in evidenza una volta di più il valore della coesione sindacale. È bene ribadire che **l'azione unitaria del Sindacato** ha consentito di superare difficoltà notevoli. Resta il rammarico che a livello aziendale talvolta si stenti a mettere a punto un'effettiva consonanza tra le varie sigle sindacali. È un limite che deve essere superato con l'impegno di tutti, per l'interesse superiore dei lavoratori. Per quanto ci riguarda, questa è la nostra costante azione perché siamo convinti da sempre che gli eventuali contrasti devono essere sempre appianati con razionalità e pragmatismo.

Dobbiamo purtroppo lamentare un progressivo colpevole disimpegno dell'Ania nelle relazioni industriali che, fino a prova contraria, dovrebbero rappresentare uno dei compiti

istituzionali di un'associazione datoriale.

Il risultato di tale politica comporta relazioni più difficili e conseguente complicazione dei problemi semplici: esempi recenti non mancano.

A fine anno scadrà il contratto nazionale. Se non muterà il quadro politico della struttura sindacale dell'Ania temiamo che le incomprensioni saranno foriere di intensa conflittualità.

## IL POTERE D'ACQUISTO DELLE RETRIBUZIONI

Mi pare opportuno ora affrontare il tema della sofferenza, ormai accertata, del ceto medio rispetto ad una politica dei redditi rigorosa, in atto dal 1993 con il noto protocollo governativo e sindacale.

Al di là di vicende, quasi pittoresche, che riguardano le rilevazioni statistiche ufficiali diramate dall'Istat sulla base di parametri europei (ma non sappiamo se la qualità delle singole rilevazioni curate dai vari Comuni è pure di standard europeo); al di là delle contro statistiche dell'Eurispes; al di là dell'inflazione ufficiale che risulta molto bassa ma non coincide con la percezione (e con la contabilità mensile) dei cittadini, resta il fatto reale e incontrovertibile che dodici anni di politica dei redditi a senso unico – tenendo cioè sotto controllo stretto soltanto salari e stipendi – sommati all'euro-choc degli scorsi anni, hanno letteralmente riportato indietro nel tempo il tenore di vita di gran parte degli italiani. Naturalmente, ci sono state e tuttora ci sono crisi aziendali o di settori: basta ricordare la Fiat, che peraltro si trova in condizioni critiche non solo per la concorrenza molto aggressiva, ma anche e soprattutto per i gravi errori strategici commessi dal management. E quindi un calo dei redditi reali si può ricondurre parzialmente anche ad un ciclo congiunturale sfavorevole, che ormai dura da cinque anni. Sta di fatto che il nostro settore, ad eccezione degli effetti della "bolla" sulle borse internazionali di qualche anno fa, ha sempre macinato utili su utili, pur con le carenze, già prima denunciate, dell'azione dei top manager. Eppure gli effetti deprimenti sulle nostre retribuzioni si sono ugualmente fatti sentire.

Di fatto, i contratti nazionali consentono – al massimo – di recuperare in due tempi l'inflazione ufficiale che non riesce mai a coprire la perdita effettiva del potere d'acquisto. I contratti integrativi aziendali dovrebbero consentire di recuperare in busta paga una componente della produttività e della redditività della singola impresa. Purtroppo i risultati non sono esaltanti. In termini di redditività per esempio, a parte una importante

eccezione, che peraltro proprio in questi mesi si cerca di contenere o addirittura di eliminare, non risultano altri contratti che si basino sugli utili d'esercizio o sul dividendo per stabilire un premio aziendale variabile collegato direttamente ai risultati aziendali. Perché invece il top management usufruisce di generosi bonus legati agli utili? E le faraoniche stock option da esercitare nel momento migliore di quotazione dell'azione, usufruendo anche di un regime fiscale oltremodo vantaggioso? E se qualche mega dirigente viene licenziato (ovviamente per motivi gravi) perché viene ulteriormente premiato con una ricca buonuscita?

Il rapporto 2005 dell'Eurispes, da più parti contestato ma recepito come realistico dalla gente comune, conferma che in Italia il ceto medio è schiacciato sempre di più verso la povertà, con le retribuzioni da lavoro dipendente erose dalla forte perdita del potere d'acquisto.

L'economia del Paese, secondo Eurispes, è in grande difficoltà, la perdita di competitività è sotto gli occhi di tutti. Siamo in una fase di **reflazione** e cioè recessione e inflazione. Nel periodo 2002-2004 il calo della produzione industriale è stato generalizzato, con flessioni differenziate ma significative nei vari settori. Aumenta peraltro il "sommerso" e l'evasione fiscale che avrebbe raggiunto i 134 miliardi di euro nel 2004, con una previsione di 154 miliardi nel 2005.

L'inflazione misurata dall'Istat è poco attendibile in quanto i pesi dei vari componenti il paniere sono spesso irrealistici: un esempio è il costo della casa che l'Istat sottostima in misura clamorosa. Il risultato finale è che **l'inflazione nel periodo 2001-2004 ha registrato un +9,8% per l'Istat e un +22,2% per l'Eurispes**. Lo spaccato del tenore di vita delle famiglie italiane vede all'incirca un terzo di benestanti, un terzo di ceti medi sempre più a rischio di povertà "fluttuante" (che cioè appare o scompare a seconda delle vicissitudini delle famiglie) e un terzo di poveri.

La ricchezza certamente circola, ma il vero problema è che **sono saltati i meccanismi della sua redistribuzione**.

Al riguardo, vorrei segnalare un dato molto eloquente e stranamente passato sotto silenzio

sui mass media, forse perché ritenuto materia esclusiva degli studiosi di macro economia. Lo studio sui bilanci delle famiglie italiane nell'anno 2002, pubblicato dalla Banca d'Italia, conferma che dal 1987 al 2001 **la quota attribuibile ai redditi da lavoro risulta diminuita di circa 10 punti percentuali**, mentre è in crescita la quota da trasferimenti e da capitale. Questo è un dato che, pur con tutti i necessari ragionamenti di quadro sociale in movimento nel periodo, deve preoccupare profondamente tutti noi.

È confermato quindi che il prezzo del protocollo del '93 – che pure ha contribuito non poco a controllare l'inflazione, almeno quella ufficiale – è stato pagato esclusivamente dai lavoratori.

Ulteriore conferma ci giunge dalle statistiche dell'OCSE. Tra i 30 Paesi aderenti a questa importante organizzazione, l'Italia occupa la diciannovesima posizione in termini di retribuzioni, peggiorando di una posizione (rispetto al 2003) la già precaria classifica.

La statistica elaborata dall'OCSE consente un confronto neutrale perché tiene conto del costo della vita e classifica i salari a parità di potere d'acquisto. Ebbene, l'Australia è prima e supera del 30% le retribuzioni italiane. Ma prima di noi ci sono il Belgio, la Germania, l'Irlanda, l'Austria, il Regno Unito, i Paesi della Scandinavia, la Corea.

Un altro importante indicatore dà segnali altrettanto precisi. Il "6° Rapporto sulle retribuzioni degli italiani" realizzato recentemente dal *Corriere Lavoro* con una società specializzata ha analizzato 1 milione e 200 mila buste paga di altrettanti lavoratori tra il 2001 e il 2004: il risultato è sconcertante. Tutti, chi più chi meno, hanno perso la battaglia del potere d'acquisto. E il settore assicurativo insieme al credito perde posizioni rispetto agli altri. Addirittura per i giovani neo laureati sotto i 30 anni la retribuzione del 2004 risulta diminuita rispetto ai tre anni precedenti.

Ci pare pertanto giunto il momento di dare una **svolta importante** e, tenuto conto che a partire dal governo si tende a ritenere superato l'Accordo del '93, bisogna avere il coraggio di dichiarare in ogni sede sindacale che per quanto riguarda la politica salariale, le parti sociali riprendono la loro piena libertà nell'interesse dei propri rappresentati. D'altra parte, abbiamo dovuto osservare e subire l'atteggiamento governativo sulla fissazione unilaterale

del tasso di inflazione programmata già nella Finanziaria del 2004. In contrasto con l'Accordo, il governo ha ignorato la concertazione con le parti sociali confermando l'intenzione più volte annunciata e praticata, di ritenerla superata.

Vedremo se matureranno i tempi per un nuovo Accordo: nel frattempo e a prescindere dal colore politico del governo in carica, dobbiamo riprendere pienamente possesso – a partire dal nostro settore che è in ottima salute – del ruolo istituzionale del Sindacato che è quello di **tutelare il potere d'acquisto dei lavoratori** in un contesto nazionale, ma anche di settore e di azienda.

Riteniamo pertanto che, fermo restando il doppio livello contrattuale che nel nostro comparto è ormai ampiamente consolidato, si debbano fin dalla prossima piattaforma per il rinnovo del CCNL in scadenza il 31.12.2005 **superare i criteri del Protocollo del '93** per la richiesta economica. Dovremo anche meglio modulare i livelli retributivi delle alte professionalità in linea con i cambiamenti organizzativi delle imprese. Troppi sottoinquadramenti penalizzano oltre misura le risorse più qualificate!

Un altro provvedimento che riteniamo urgente, per consentire ai lavoratori di partecipare ai risultati delle aziende, è la modifica della norma di legge (ora ricompresa nel T.U. delle Imposte sui Redditi) che ha posto un plafond di 2.065,83 euro (4 milioni di lire) per **l'assegnazione di azioni** senza che le stesse concorrano a formare il reddito. È un importo assurdo e anacronistico fin dall'origine e occorre modificarlo, introducendo una percentuale del reddito annuo del lavoratore, ad esempio il 20%, con la fissazione di un tetto massimo congruo e realistico.

Condividiamo infine la richiesta, timidamente avanzata da qualche parte, di **ridurre le imposte specificamente per i redditi da lavoro e per le pensioni**.

Chiediamo pertanto al Parlamento e al Governo di occuparsi di questi problemi e di avviarli a soluzione in tempi rapidi.

## LA CULTURA ASSICURATIVA

Il Sindacato Funzionari ha promosso, per quanto possibile, cultura assicurativa: è questo un ruolo connaturato con la categoria che noi rappresentiamo, le alte professionalità, ed è comunque diventata un'esigenza primaria in un settore che **ha perso nell'ultimo decennio anche la propria identità**. La fase suggestiva e modaiola della commistione tra banche e compagnie di assicurazione ha certamente creato grossi problemi (in Germania in particolare). Da noi ha generato confusione mentale tra i vertici aziendali, effimeri incrementi della produzione di polizze vita e talvolta complicazioni gestionali.

L'ex presidente dell'Isvap, Manghetti, nell'articolo prima citato, sostiene che *"...i mestieri di assicuratore e di banchiere possono convivere insieme a certe condizioni che vanno rispettate da ambedue i soggetti: controllo concentrazioni di rischio, nessuna confusione dei mestieri, nessuna confusione del management, massima attenzione non solo alle sinergie, ma anche alle diseconomie indotte delle inefficienze altrui"*.

Sul fronte di una criticità sempre più marcata delle tariffe R.C. Auto e della generalizzata insoddisfazione da parte dell'utenza della qualità del servizio ricevuto, SNFIA ha elaborato **un progetto strutturato di riforma della R.C. Auto** che ha fatto riflettere il mercato e le istituzioni. Se oggi si parla con insistenza di indennizzo diretto è, in parte, dovuto a chi per primo ha lanciato il sasso nello stagno. Analogo avanzamento ha ottenuto il concetto di collegare in misura più adeguata il livello della tariffa alla patente a punti, sia nei suoi effetti positivi, sia in quelli negativi. C'è ancora molta strada da fare, ma importante è stato avviarsi al cambiamento.

Più difficile – ma anche qui qualche timido segnale si può cogliere – è stata la battaglia, tuttora in atto, sulla necessità di ricostituire il **presidio del territorio** per controllare meglio la qualità della liquidazione dei sinistri. La tecnica è stata emarginata dai manager affascinati da teorie illusorie e poco assicurative e si è realizzata la disarticolazione

dell'organizzazione esterna dell'azienda, con l'ovvia conseguente perdita dell'esperienza della liquidazione sinistri (e non mi riferisco soltanto alla R.C. Auto). Su questo tema continueremo a batterci perché l'unico vero strumento competitivo da utilizzare per conquistare fette di mercato è la qualità del servizio, che ovviamente si manifesta al momento del sinistro.

È urgente porre al centro del processo produttivo il lavoratore – quello più professionalizzato in primis – perché così si fa la differenza. A tal fine diventa indifferibile **valorizzare le risorse interne** e cessare l'autolesionistico esodo generalizzato del Personale, purché sia vicino ai 50 anni o sia prossimo o addirittura oltre ai minimi contributivi. Questi colleghi devono invece agevolare il graduale inserimento delle nuove leve, trasferendo loro il prezioso patrimonio di conoscenza ed esperienza accumulato in anni di attività sul campo. È veramente singolare che i top manager nostrani e i loro consulenti non seguano quanto sta avvenendo da qualche tempo negli Stati Uniti. In quel Paese i **dipendenti brizzolati** sono tornati di moda e addirittura sono contesi dalle aziende, in quanto si è capito che i vantaggi di avere lavoratori di provata esperienza superano di gran lunga i vecchi stereotipi negativi sui maggiori costi. Nello scorso anno le assunzioni degli ultracinquantacinquenni hanno superato quelle dei più giovani (918 mila contro 892 mila).

Appare quasi paradossale che debba essere il Sindacato ad occuparsi del futuro aziendale ancor più del management, ma in effetti non lo è: le alte professionalità che noi rappresentiamo, responsabili ad esempio di singole sezioni o ispettorati, perseguono le finalità dell'*industry*, mentre i top manager assecondano gli interessi dei poteri forti azionari, non quelli dell'azienda in generale e dei suoi stakeholder, a partire dai dipendenti e dai piccoli azionisti. Noi comunque facciamo e faremo la nostra parte fino in fondo, posto che non sarebbe interesse dei nostri rappresentati ritrovarsi ad operare in aziende destinate a deperire rapidamente.

Altro tema importante che abbiamo sollevato, specificamente, sul nostro periodico *Notiziesnfia*, è stato quello riferito ai rischi R.C. ospedali, rischi deterioratisi nel tempo per una inerzia colpevole delle compagnie di fronte all'evoluzione continua del fenomeno della *malpractice* nella sanità. Anche qui, l'assenza di cultura assicurativa ha contribuito a creare

una situazione divenuta ingestibile al punto da rifiutare le coperture assicurative, venendo meno al ruolo istituzionale dell'assicuratore.

Più volte abbiamo affrontato l'argomento con proposte e suggerimenti e... finalmente qualcosa è stato raccolto per avviare un lavoro serio di analisi, di valutazione e quotazione dei rischi in modo più professionale e un monitoraggio dei sinistri che riduca la conflittualità e migliori la gestione del contenzioso.

Purtroppo in questo quadro complessivo che ho tentato di tracciare, si può percepire che in questi ultimi anni contrassegnati prima dall'euforia (new economy) e poi dalla depressione (scoppio della bolla, crisi industriale, globalizzazione selvaggia, Paesi emergenti privi di regole, dumping sociale, ecc.) un sentimento, o meglio un atteggiamento generale emerge, forse anche questo dettato dai super consulenti internazionali: la **mistificazione**. Non voglio alludere direttamente al falso in bilancio che ha scosso il mondo occidentale negli ultimi anni e che nessuno sospettava potesse essere realizzato da top manager rispettati dalla business society: ad esempio Enron e Worldcom negli USA, Parmalat e Cirio in Italia. Mi riferisco piuttosto ad un atteggiamento che accomuna tanti capi azienda: negare anche l'evidenza, nascondere la realtà, addolcire o drammatizzare le situazioni per interessi di parte (non sempre aziendale), essere in una parola scorretti. Ed è questo atteggiamento – la mistificazione – che compie il suo capolavoro quando si coniuga con la pseudo responsabilità sociale d'impresa. È vero che il mondo degli affari è sempre stato una giungla, ma le regole che il mondo occidentale si è dato devono essere rispettate, anzi se l'azienda è socialmente responsabile ha convenienza a fare e a dare di più. E a scacciare dalla sua operatività la mistificazione della realtà.

## IL PROSSIMO FUTURO

Il nostro settore ha un'agenda fitta per il prossimo futuro. Occorre soddisfare esigenze organizzative che diano poi risultati di qualità alla prestazione del servizio che l'assicuratore deve poter offrire alla clientela.

Bisogna quindi modificare radicalmente la tendenza e investire massicciamente nel Personale valorizzando l'esperienza e la professionalità in un solco di consolidamento e sviluppo delle risorse umane. Come abbiamo visto, il settore registra tassi di produttività molto alti e quindi può permettersi di **assumere nuovi lavoratori** in un quadro di ripresa dell'efficienza operativa delle imprese, che è un elemento determinante di competitività e quindi di sviluppo del settore.

Su questa linea deve posizionarsi per prima l'Ania, eliminando pastoie e ritardi strumentali nell'affrontare le questioni aperte: disciplina del tempo determinato e accordo sulla legge Biagi; avvio rapido della Long Term Care, che sta diventando una "telenovela" e che purtroppo pone in evidenza la preoccupante incapacità del mercato di affrontare la novità in Italia di un'assicurazione ormai diffusa, soprattutto a livello collettivo, in altri Paesi europei. È grave che l'Ania non riesca a coordinare tale materia ed è ancor più grave che le grandi compagnie non agiscano con una strategia chiara e vincente, trincerandosi dietro i se e i ma. Purtroppo questo è un banco di prova del degrado che la cultura assicurativa oggi conosce.

Altri impegni associativi riguardano il corretto funzionamento delle varie Commissioni oggi insediate, a partire dall'osservatorio sul mobbing: anche qui bisogna uscire dal vecchio schema aziendale che prevede che qualsiasi contributo migliorativo della vita aziendale (e della sua salute economica) venga respinto se non proviene dal management dell'azienda stessa. Forse ci sono ancora i padroni delle ferriere e noi, ottimisti, pensavamo che fossero stati archiviati ormai da qualche decennio!

E poi occorrerà affrontare il capitolo dei contratti: quelli aziendali che per la gran parte languono e quello nazionale in scadenza a fine 2005.

Il Sindacato, a questo proposito, deve unitariamente dare uno scossone forte ad una situazione vischiosa che non può essere compresa né condivisa dai lavoratori. Incalziamo le imprese e facciamole uscire allo scoperto: dobbiamo infatti essere in grado di comunicare ai lavoratori il tasso di mistificazione che le aziende tentano di imporre sostenendo di non poter destinare risorse al Personale, **mentre presentano i bilanci migliori della loro storia!**

Occorre anche fare autocritica. Il Sindacato talvolta perde di vista l'interesse concreto dei lavoratori, nelle loro differenze professionali e nelle loro aspettative, e insegue obiettivi teorici o addirittura ideologici. Superiamo quest'atteggiamento negativo, applicando un sano pragmatismo

Mi avvio alla conclusione.

Con questo Congresso Nazionale scade il mio mandato e pertanto la Segreteria Nazionale è dimissionaria. Per quanto mi riguarda, essendo questo il secondo mandato, non ripresenterò la mia candidatura in osservanza della norma statutaria.

Ringrazio i miei colleghi segretari generali delle altre sigle con i quali ho vissuto un'avventura gratificante, pur tra mille difficoltà, e ringrazio anche il rappresentante dell'Ania perché alla fine i contratti si fanno in due e occorre intelligenza politica e onestà intellettuale da entrambe le parti.

Un grazie di cuore a tutti i colleghi che con me hanno condiviso l'onere di condurre il Sindacato Funzionari negli ultimi nove anni, con l'augurio a chi verrà dopo di poter continuare un percorso di successi nell'interesse della categoria.

Il nostro Sindacato è certamente un punto di riferimento per le alte professionalità, ma penso abbia svolto un ruolo decisivo, con le altre sigle, nel mantenere le conquiste contrattuali del passato e nel costruire, in anni difficili, un futuro positivo per tutti i lavoratori delle assicurazioni.