

## Lettera aperta dai colleghi “in trincea” ai colleghi del “quartier generale”

Spett.le

Gruppo UnipolSai

c.a. **Presidente** Pierluigi Stefanini  
**Amministratore Delegato** Carlo Cimbri  
**Direttore Generale** Matteo Laterza  
**Direttore Risorse Umane** Giuseppe Santella  
**Direttore Gestione Risorse** Andrea Giovannelli  
**Direzione Comm.le** Claudio Belletti  
Angelo Galetti  
e p.c. **Fisac Cgil Gruppo Unipol**

Con la presente noi lavoratrici e lavoratori delle agenzie del Gruppo Unipol di Vicenza e provincia manifestiamo tutto il nostro disappunto per la decisione della compagnia con cui si è voluto - a tutti i costi - dar corso, nei giorni scorsi, all'applicazione del nuovo programma di emissione R.C.A., nonostante lo stesso non fosse stato doverosamente e seriamente testato.

Non è la prima volta che decisioni così affrettate risultano alla prova dei fatti grossolanamente sbagliate mettendo in difficoltà centinaia di persone: agenti, dipendenti direzionali, tecnici/operatori dell'help desk, noi dipendenti delle agenzie in appalto e, soprattutto, i nostri clienti.

Impossibile individuare un unico responsabile per cotanto “disastro”? Probabile ... ma un cenno di scuse (una lettera aperta a noi della “trincea” per esempio), per cominciare, sarebbe molto apprezzata ... invece tutti zitti, fingendo che quanto sta accadendo rientri nella normalità.

Troppe volte abbiamo assistito a decisioni quanto meno discutibili che ci hanno reso difficoltoso il lavoro quotidiano.

Troppe volte ci siamo trovati in forte imbarazzo e abbiamo dovuto rispolverare l'arte di improvvisare, tutta italiana, neanche fossimo dei musicisti jazz.

Troppe volte abbiamo dovuto invitare i clienti a ritornare, perché il sistema non funzionava.

Troppe volte è accaduto ed accade di non riuscire ad avere, dall'ufficio preposto, risposte tempestive ed esaurienti (quando non sono anche errate).

Sono state create polizze R.C.Auto sempre più contorte, in una smisurata perdita di tempo nella recitazione del teatrino che convinca a stipulare il contratto più vantaggioso. Le condizioni appaiono sempre più aleatorie e disperse in libretti in cui si deve andare a cercare a destra e a

manca. Ci è persino capitato di accorgerci che le condizioni de La Previdente contenevano parte di condizioni destinate a FondiariaSai. Non se n'era accorto nessuno.

Un paio di settimane in agenzia in pole position non farebbero male per rendersi conto di cosa voglia dire fare il nostro lavoro.

Per la compagnia, i dipendenti di agenzia sono praticamente degli sconosciuti.

Avevamo sperato in una inversione di rotta quando nel CIA di maggio dello scorso anno l'impresa si era impegnata a far sì che nelle nostre agenzie ci venisse applicato il CCNL sottoscritto da CGIL/CISL/UIIL/FNA: purtroppo tutto è rimasta lettera morta!!!

Sapete quanti siamo numericamente? Cosa facciamo? Come lavoriamo? Che contratto ci viene applicato?

Vi ricordate di noi solo quando dovete accertare che si sia in regola con l'IVASS, quando si parla di produzione, di pezzi di clienti da fidelizzare, di modelli organizzativi calati dall'alto da implementare.

Non Vi curate proprio di noi, neanche quando dobbiamo riparare alla negligenza/incompetenza di chi decide cosa.

Eppure dovrebbe interessarVi.

La prima persona e spesso la sola con cui si interfaccia il cliente, siamo noi. Nella maggioranza dei casi il cliente, quando parla della compagnia con cui è assicurato, associa la nostra faccia, la nostra professionalità, la nostra disponibilità, la nostra cortesia al marchio UNIPOLSAI.

Preventivo Auto?

Libretto?

Allestimento (che in molti dei casi il cliente non sa nemmeno cos'è)?,

Ruote Motrici? Tipo carrozzeria?(Non ci sono parole.....?!)

Decreto Bersani?

Patto per i giovani?

Convenzione: Pro Loco, Veicoli storici, iscrizione al sindacato ed altro ancora?

Miniflotta,

Flotta?

Massimale?

Rinuncia alla rivalsa?

Guida Esperta? (che in moltissimi casi calcola con una differenza irrilevante: fumo negli occhi!)

Applicazione unibox supereasy?

In caso di garanzie Incendio/Furto, applicazione dell'unibox FULL?

Carrozzerie convenzionate? (differenza irrisoria: altro fumo negli occhi!)

Finanziamento?

Garanzie C.V.T.? Altra sfilza di spiegazioni.

Avete un'idea di quanto ci si impiega in agenzia per l'emissione di un preventivo R.C.Auto? No, non lo potete sapere e non immaginate che, nel frattempo, entra un cliente, ne entra un altro, suona il telefono, ci dobbiamo continuamente interrompere, magari, perché no, mandando anche avanti un corso IVASS che dovremmo seguire attentamente per conoscere l'argomento trattato in primis ed in secondo luogo per sostenere l'esamino finale. Cura proattiva. C'è il quietanzamento da fare. Gli avvisi da inviare. Ed in tutto questo comincia anche ad esserci la pressione per vendere questo prodotto o quella garanzia.

Molti di noi lavoravano già prima dell'avvento di tutte le cose che abbiamo testé elencato e Vi possiamo assicurare che, nonostante dovessimo, tariffa cartacea alla mano per pescare vari coefficienti, fare delle lunghe strisciate di conteggi con la calcolatrice (ratei per differenze), non avevamo mai impiegato così tanto tempo e carta come nell'era del computer. Ma il progresso non dovrebbe risparmiare tempo e fatica a chi lavora? La tecnologia così applicata invece che agevolarci ci complica tutto. C'è qualcosa che non va.

Non potrebbe essere che la compagnia per la quale lavoriamo si distingua per l'attenzione che la stessa possa/DEBBA avere per i dipendenti di agenzia? Perché ci trattate come lavoratrici e lavoratori di serie B, ma anche C o D? Sapete a quanto ammontano le retribuzioni dei dipendenti delle agenzie in appalto? No, non lo potete sapere. Non avete mai voluto saperlo e se qualcuno di Voi lo sapesse, come può anche lontanamente pensare di pretendere tanto da noi? Siete a conoscenza del fatto che vi sono dei lavoratori pagati con i vouchers?

In ogni caso..... siccome vogliamo essere costruttivi, vorremmo farVi una proposta seria. Potreste invitare tutti gli agenti ad esporre un semplice cartellino, ma potrebbe anche essere un grande poster, dove sia esplicitato che in quell'agenzia, viene applicato il C.C.N.L. Magari fornendolo Voi stessi agli agenti, dopo aver verificato che sia realmente così. Nel cartellino/poster potrebbe essere spiegato che altri agenti hanno scelto di applicare un nuovo contratto firmato con il sindacato delle badanti. Non ci risulta al momento che vi sia altra compagnia che lo faccia. Pensateci. Per la prossima campagna pubblicitaria potreste invitare i clienti a verificare che l'agenzia con la quale hanno deciso di stipulare la polizza applichi il C.C.N.L ai propri dipendenti. Il cliente potrebbe sceglierci anche per questo (le campagne pubblicitarie pensate per le compagnie ormai, sono tutte uguali e sanno parlare solo di quanto si spende, arrivando a ridicolizzare l'agente e l'impiegato assicurativo). Sarebbe una bella lezione di civiltà per molte aziende e molti datori di lavoro e ripetiamo, sareste i primi a farlo.

Rimaniamo in attesa di riscontro che gradiremmo molto leggere nella posta direzionale.

Distinti saluti