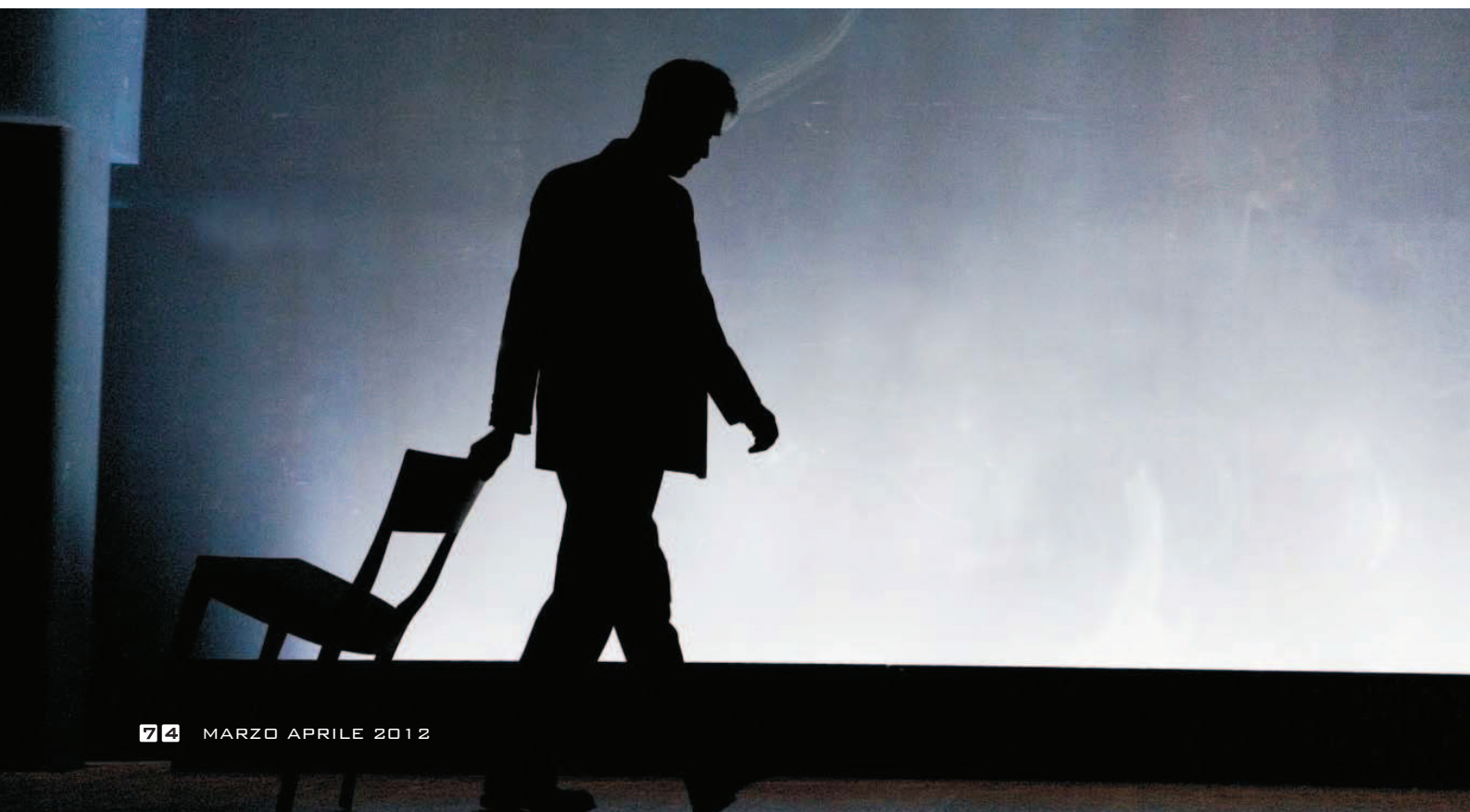




Lettera aperta al Presidente Sna Claudio Demozzi

ἀλλὰ γὰρ ἤδη ὥρα ἀπιέναι, ἐμοὶ μὲν ἀποθανομένῳ,
ὑμῖν δὲ βιωσομένοις. ὁπότεροι δὲ ἡμῶν ἔρχονται ἐπὶ
ἄμεινον πρᾶγμα, ἄδηλον παντὶ πλήν ἢ τῷ θεῷ
Ma vedo che è tempo ormai di andar via, io a morire,
voi a vivere. Chi di noi avrà sorte migliore, occulto è a
ognuno, tranne che al dio.

Platone, Apologia [di Socrate]





Carissimo Presidente, con molta attenzione ed interesse, nei giorni immediatamente seguenti il Congresso, leggevo delle prime attività della tua presidenza. Le sfide subito poste all'attenzione del maggior sindacato di categoria, richiedevano una risposta di metodo e di contenuto all'altezza. L'agito, tuo e della tua squadra, ha reso palese tanto il metodo tanto i contenuti ed i risultati sono sotto gli occhi di tutti.

Con molta più attenzione avrei voluto continuare a seguire il quotidiano, ma il 30 gennaio scorso, è calata come un macigno inaspettato la revoca ad nutum che la compagnia ha notificato alla società agente di cui sono socio. Vorrei evitare di personalizzare la vicenda comunque traumatica già solo perché inattesa, ma non mi sarà possibile anche perché le peculiarità in essa contenute possono aiutare me a tradurti la devastante valenza che avrà e avranno sulla categoria e sul mercato.

Avranno, appunto, perché è noto che la Fondiaria Sai spa con il 30 gennaio ha inaugurato una stagione di molte revoche su tutto il gruppo assicurativo e su tutto il territorio nazionale con una distribuzione percentuale di circa il 60% nel meridione d'Italia ed il resto equamente distribuito nel centro-nord della penisola.

E' certamente molto facile, oltre che comodo, concentrare l'azione nel sud, territorio dove il mito del "tutti malfattori" sopravanza la storia e la verità. I fatti raccontano molto di più di quanto si voglia lasciar intendere.

Ecco perché è inevitabile parlare di quanto successo a me, ai miei soci e ai colleghi del mio gruppo.

Sei anni fa nasceva, per ristrutturazione di tre agenzie del Vesuviano, l'agenzia generale della Fondiaria Sai div. Sai "Monte Somma". Quattro coagenti riuniti a pari quota in una società in nome collettivo.

Già solo questo inizio contiene in sé enormi assurdità: si indussero alla chiusura tre agenzie per costituirne una sola, imponendo però alla nuova struttura di lasciare le tre sedi originarie aperte; si costrinsero gli agenti a costituirsi in snc esponendo il patrimonio del singolo non solo al rischio d'impresa, ma anche a quello di infedeltà di uno qualsiasi dei soci. Intrattabile per la mandante la soluzione di quest'ultimo aspetto, da subito provai a generare delle economie di scala per ottimizzare i processi e contenere i costi; una proposta fu quella di concentrare l'ispettorato sinistri d'agenzia in una sola delle tre sedi. La compagnia, interpellata nella persona dell'allora capo zona Sinistri, rigettò la proposta perché alla luce delle novità introdotte dall'Indennizzo Diretto, occorreva presidiare ogni **agenzia** in egual modo. Peccato, però, che a distanza di meno di un anno da allora, la stessa compagnia **decise** di concentrare presso ispettorati di Zona i **processi** di accertamento, **trattazione** e **liquidazione** di tutti

quei sinistri che, trattati presso le strutture in appalto, avrebbero garantito risultati di economicità ed efficienza. Sono occorsi poi quattro anni perché la nuova dirigenza sinistri, ammettesse, in occasione di una riunione con il consiglio di zona della Campania del gruppo agenti, che quella era stata una scelta sbagliata. Nel frattempo però gli esiti di quelli anni di gestione sinistri si tradussero in pessimi saldi tecnici dei conti economici delle singole agenzie e pessimi andamenti dei parametri di controllo (frequenza denunciato, percentuale di sinistri attivi con presenza di legali, frequenza di danni materiali e fisici). In quegli anni al danno evidente si aggiungeva la beffa che vedeva la mandante tutt'altro che disposta a rivedere le proprie decisioni, bensì accelerata a chiedere alle "solite" agenzie del Sud risanamento e contenimento dei danni. Ricette durissime furono proposte, nei modi più drastici che un professionista agente potesse sopportare: convo-





L'AGENTE SCRIVE A L'AGENTE



cazioni in massa di agenti presso la Sede torinese della compagnia; segnalazione di centinaia di polizze da destinare a disdetta od a scorpori da me battezzati “volontari e gratuiti”; vincolo di parco auto a zero che esponeva ciascun agente al rischio di elusione dell’obbligo a contrarre; controlli serrati sui parametri sensibili di controllo e – paradossalmente – pressanti richieste di sviluppo commerciale e rinforzo dei fatturati e da ultimo l’applicazione, priva di ogni fondamento giuridico, di riduzioni provvigionali in ragione di un anacronistico rapporto sinistri-premi.

Due anni, gli ultimi vissuti, con quest’unica sfida: assecondare la mandante confermando l’adesione al principio sancito dalla nostra storia di agenti, ovvero che noi eravamo sempre stati gli unici e principali protagonisti dei suoi successi. Le capacità di lavoro coordinato e scrupoloso di tanti colleghi, la nostra professionalità, il nostro impegno e la capacità di attivare confronti serrati sulle buone prassi, hanno consentito di raggiungere nell’anno 2011 risultati tendenziali di miglioramento impressionanti, per di più certificati mensilmente dalle schede statistiche della com-

pagnia.

Colpire attraverso lo strumento delle revoche l’importantissimo elemento valoriale sano, quale quello agenziale, ha dei risvolti negativi che vanno ben oltre il caso del singolo agente revocato. Lo strumento della revoca in un sistema distributivo che pone al centro la figura dell’intermediario, traduce subito i suoi effetti sui clienti che sono costretti a dover gestire, oltre al “caro polizze”, anche l’abbandono dei territori da parte delle compagnie le quali, anche se coinvolte in vortici di crisi, non possono tradurne gli effetti sugli intermediari e sui clienti.

Sono questi fatti concreti che devono attivare gli organismi di controllo; non a caso, infatti, come riferiscono le principali testate giornalistiche nazionali anche l’Isvap, osservando quanto sta succedendo da inizio anno, pare stia chiedendo formalmente notizie in merito a strane movimentazioni e rastrellamenti di azioni Fondiaria-Sai, oltre che chiarimenti ai fluttuanti ed indeterminati valori delle riserve sinistri e delle loro clamorose insufficienze.

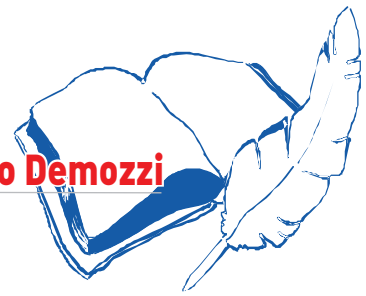
E laddove l’organismo di controllo non riesce in tempo a registrare

delle tendenze pericolose, li deve agire l’associazione di categoria qual’è lo Sna, così da rendere palese il rischio che azioni così determinate di revoche alterino i già precari equilibri esistenti nel mercato assicurativo italiano, anche perché alla vigilia delle importanti novità legislative che affidano ancor di più alla figura dell’intermediario un ruolo imprescindibile.

Caro Presidente, puoi capire perché ho dovuto concentrarmi sull’analisi della mia vicenda personale per tradurre meglio il pericolo che nasconde questa vicenda, ovvero il fatto che possano essere utilizzati come capri espiatori elementi sani e professionalità indiscusse.

La notifica dell’atto unilaterale di





L'AGENTE SCRIVE A L'AGENTE

revoca ha segnato un momento di discontinuità che ha rotto in me una complicità con la mandante che mi ha indotto negli anni a resistere mediando e traducendo in opportunità le mortificazioni a cui mi spingeva.

La notifica ha sollevato un velo sulla deriva etica in cui si annaspava. Il valore sociale dell'assicurazione è un patrimonio troppo mortificato da prassi che hanno distratto gli operatori del settore dal loro naturale interesse.

Ecco dove l'azione sindacale deve insistere perché non passi il teorema per cui i portatori d'acqua pur indispensabili per l'approvvigionamento della carovana, ad insindacabile giudizio del capo spedizione possono essere fatti fuori.

Ecco perché in questa fase storica, centinaia di professionisti con le loro famiglie, le loro storie di successi, sacrifici ed anche insuccessi, non possono essere messi alla porta solo perché un 12ter faculta la mandante di turno a cancellarti dietro il pagamento di un'indennità oggi, tra l'altro, ormai risibile. Ecco perché è necessario che l'Isvap sia invitata dal sindacato di categoria ad indagare su come sia possibile che una compagnia, in uno scenario economico - finanziario già complesso, possa permettersi la gestione di un costo importantissimo quale quello di oltre 50 revoche (solo le revoche delle due agenzie del napoletano dei prossimi giorni costeranno alla Fondiaria Sai poco meno di un milione di euro!).

Ecco dove la tutela del singolo e della collettività deve concentrarsi, perché la proposta assicurativa confermi il suo primordiale assunto dottrinale secondo il quale, all'assicuratore, l'assicurato trasferisce gli effetti negativi economicamente valutabili di un evento probabile.

Ecco perché, a tutela della nostra categoria, ti chiedo di farti carico di un'azione di sollecitazione all'Istituto di vigilanza perché, per gli ampi poteri affidatigli dall'ordinamento, accerti la piena legittimità di questi agiti, oggi della Fondiaria Sai e domani di chissà quale altra compagnia.

Ecco perché all'inizio del mio scritto, ho preso in prestito la conclusione del testo di Platone. Socrate, subita l'esecuzione della pena bevendo la cicuta, avverte che lentamente si sta spegnendo; ciò nonostante riesce ancora lucidamente a cogliere una tremenda

verità: non è scontato che vivere è il meglio! Proprio nel caso di specie è forse l'andar via l'unica salvezza. La revoca non sia una condanna né per me, né per altri. Non sia una macchia nella storia professionale, ma sia il momento alto di una protesta emancipativa da un sistema assurdo ed incapace.

Come sono fermamente convinto di non poter sostenere questa dilagante carenza etica, sono altrettanto convinto che esistono spazi perché belle e sane esperienze d'impresa che conservano ancora la capacità di coniugare aspettative del cliente, interessi degli azionisti e propensione al lucro, riescano ad incontrare buone e fidate professionalità per il raggiungimento di scopi comuni.

Caro Presidente, sono certo che saprai cogliere ogni giusto stimolo e perché la categoria degli agenti di assicurazione sia indenne dagli agiti improvvidi delle mandanti. Per quanto a me, non pongo orizzonti alla mia vicenda, resta solo il fatto che, per ora, da questa storia io ne vengo fuori; chi tra me e la Fondiaria Sai vada verso il meglio, è noto solo al dio.

Pozzuoli 18 febbraio '12



Carlo Luano

