Facciamo Insieme Sindacato Anche ConTE
pensieri e parole a cura della Segreteria di Coordinamento FISAC/CGIL Gruppo Allianz Italia

N.3 - NOVEMBRE 2020

Da piccola quando mi chiedevano "cosa vuoi fare da grande?" rispondevo l'avvocato! Ispirata dai telefilm di Perry Mason! Ma non è andata proprio così…

A cena, mio padre raccontava spesso storie bizzarre e, a volte, veramente buffe dove accadeva sempre un fatto dannoso al Sig. Rossi che, disperato, non sapeva come fare ma grazie al mio papà, tutto si risolveva per il meglio: mio padre lavorava in una compagnia di assicurazioni e si occupava di liquidazione sinistri.

A papà piaceva il suo lavoro, incontrava e conosceva tante persone diverse, viaggiava molto. Spesso la domenica ci vedevamo con i suoi colleghi, facevamo gite, c'erano tanti bambini, era sempre una festa!
Come quando a Natale nel suo ufficio arrivava Babbo Natale con tanti doni.

E ora eccomi qui, non immaginavo di diventare una liquidatrice.

Mi sono laureata in giurisprudenza, mio padre è andato in pensione e io ho potuto prendere il suo posto, pronta per questa nuova avventura tutta mia!

In ufficio siamo tutti giovani con la voglia di conoscere questo lavoro e ci aiutiamo a vicenda. I più anziani ci guidano. L'Azienda ci stima, si fida di noi, ci coinvolge nelle scelte lavorative, organizza cene, feste, ci regala agende e piatti d'argento se ci sposiamo, partecipa alla nostra vita.

Gli agenti, i periti, gli avvocati fiduciari, ci vengono a trovare in ufficio, ormai li conosco quasi tutti e parliamo anche di noi. Siamo una bella squadra, a volte la sera noi colleghi andiamo a mangiare una pizza tutti insieme! Il lavoro è tanto ma non ci pesa, lavoriamo con serenità e rispetto reciproco, con la consapevolezza di essere parte di un progetto comune.

E' proprio come me l'aspettavo e come lo raccontava mio padre!

Gli anni passano e crescono le competenze e con esse anche il livello: ora sono sesto. Il lavoro è cambiato totalmente, ma sono riuscita ad andare al passo, affrontando tutte le nuove attività come sfide da superare insieme ai colleghi. Non è stato facile. Oggi ho tante più incombenze, per le tante ulteriori attività che le normative e gli applicativi informatici impongono e anche perché i colleghi amministrativi, che davano un grande aiuto, sono stati messi, prevalentemente, a codificare la posta e non partecipano più direttamente alle attività del CLD. La percezione è che anche per loro il lavoro si è trasformato…in peggio: prima condividevamo ogni fase della liquidazione del sinistro, tranne la trattativa e la quantificazione del danno ed avevano anche la possibilità di diventare liquidatori, bravi liquidatori! E adesso quali

prospettive di crescita hanno?

Per me, liquidatore oggi, gestire il sinistro è come stare sotto un bombardamento che arriva da tutte le parti, anche dall'interno. E-mail, pec, posta, fax, così mi trovo a lavorare più volte lo stesso documento; poi il telefono, le liste di lavorazione, i comunicall che non devono diventare "rossi". La normativa è cambiata e così le scadenze da rispettare con la minaccia del reclamo IVASS che incombe. Non per ultime le pressioni per il raggiungimento degli obiettivi.

Devo essere sempre a disposizione di tutti e di tutto.

Il carico di lavoro, nonostante dicano che il numero dei sinistri sia diminuito, è più che triplicato anche perché tanti colleghi sono andati in pensione senza essere sostituiti da nuove giovani risorse, siamo sempre meno, con l'età che avanza e l'entusiasmo che lentamente si esaurisce….
Mi sembra di essere diventata un granello di sabbia rinchiuso dentro una clessidra che si sta pian piano svuotando, il CLD.

Ormai è tutto meccanizzato, non conosco più i volti dei periti, dei legali fiduciari, degli agenti, si sono persi tutti i rapporti umani. Anche tra noi colleghi il clima non è più lo stesso. La pressione sul lavoro non ci permette di pensare ad altro che al nostro piccolo orticello, aiutarci diventa un peso e la

competizione è tanta; alcune e alcuni di noi hanno potuto scegliere di lavorare in smart working trovando in questa modalità lavorativa un po' di aiuto nella gestione delle proprie esigenze, altre ed altri non ne hanno la possibilità sentendosi così discriminati senza capirne il motivo.

Come me in molti la vivono così: vengono fatti sondaggi per sapere se il cliente, l'agente, il danneggiato sono soddisfatti del nostro lavoro e spesso se viene fatto un errore non è più "humanum est". Ma a noi che siamo in prima linea a gestire il sinistro del cliente nessuno chiede un'opinione.

Dicono in continuazione che siamo una squadra, anzi un team, che dobbiamo collaborare, che l'Azienda si fida di noi e ci stima, che facciamo un buon lavoro… ma a me non sembra proprio che sia così: prima non me lo dicevano e io mi sentivo in una squadra, oggi lo ripetono continuamente ma per me non è così.

L'Azienda non dialoga con me, neanche quando sono singolarmente coinvolta nelle decisioni: da un giorno all'altro mi viene detto che cambio lavoro e che mi spostano d'ufficio, senza alcuna possibilità di replica o almeno di confronto sul punto. Mi sembra che tutto cada dall'alto, senza passaggi intermedi, e mi sento considerata solo una pedina, un numero, una RU.

La mia professionalità ed esperienza non sembra essere più un valore, da domani potrebbero mettermi a dare informazioni telefoniche o a gestire lo scambio di documenti tra compagnie.

Sono consapevole che il mondo cambia e le cose possono modificarsi ma non deve necessariamente avvenire sempre a discapito del lavoratore, del liquidatore.

Continua a piacermi il lavoro che faccio ormai da tanti anni perché mi dà la possibilità di risolvere le problematiche che colpiscono le persone nel momento critico in cui avviene un sinistro, in fondo è per questo che ci si assicura ed è anche su come viene gestito il sinistro che viene scelta la compagnia… ma non è facile continuare a trovare le giuste motivazioni e gli stimoli. Penso che se l'Azienda dialogasse maggiormente con noi, che con responsabilità viviamo quotidianamente la realtà del nostro lavoro, tante cose per me, per noi sarebbero più comprensibili e coinvolgenti, a beneficio della nostra attività e di tutto e tutti.

La cura del liquidatore corrisponde
alla cura del cliente.

Segreteria di Coordinamento Fisac Cgil-Gruppo Allianz Italia