

www.rsacattolica.it  
CISL - FNA - UIL

il salvagente

## FARE SQUADRA PER FARE BUSINESS

L'editoriale dell'ultimo numero di "Crescere Insieme" finisce (ma non termina), con una apertura alla riflessione aziendale che riteniamo non solo giusto ma anche opportuno raccogliere e rilanciare con lo spirito che sempre ci ha visti partecipi alla vita aziendale.

Il Direttore Generale ben sa che in questi anni l'attività della RSA di Cattolica è sempre stata improntata ad una consapevole e responsabile partecipazione, senza rinunciare al senso critico ed esprimendo in modo franco e schietto giudizi e proposte.

Tale modo di agire ci consente di poter sfatare il primo dei pregiudizi, ovvero sia che fare parte ed essere impegnati nell'attività sindacale è incompatibile con l'essere "uomini d'azienda".

Ma ripartiamo dal titolo.

Negli ultimi numeri del "Salvagente" abbiamo evidenziato come il crescente sbilanciamento del portafoglio Danni di Cattolica verso la componente Auto, accentuato dalla "dote" delle nuove agenzie costituita per più dell'80% da polizze Auto, ed il mutevole cambiamento dello scenario del mercato avrebbero generato situazioni problematiche per la nostra Azienda.

Si rilevava (vedasi l'ultimo numero del "Salvagente") a tale riguardo come la crescita delle altre componenti della Personal line risultasse poco significativa e che le ragioni erano da ricondurre alla insufficiente opera di fidelizzazione dei nostri clienti.

A nostro avviso le cause possono ravvisarsi non solo nella inadeguatezza dei prodotti ma anche nella mancanza di una strategia commerciale di ampio respiro.

L'ultima relazione trimestrale fotografa una situazione di rallentamento anche nel settore Auto, dove la nostra collocazione sulla fascia alta delle tariffe ci vede sempre più sotto attacco della concorrenza.

Diventa pertanto necessario pensare rapidamente ad una inversione di tendenza circa il modo di affrontare il mercato e per dare attuazione concreta a quanto dichiarato nel Bilancio Sociale 2003 (Identità/Strategia) pag.18: "Si è ritenuto che il mercato in cui è possibile competere con maggiore profitto è quello delle persone, delle famiglie, delle piccole e medie attività autonome, artigianali ed agricole...".

La riorganizzazione della funzione aziendale Commercial & Industrial Line avrebbe potuto essere una concreta occasione per fare un passo tangibile verso l'innovazione. Purtroppo antiche concezioni, che si riflettono negativamente nell'attuale composizione e strutturazione del portafoglio, hanno ancora una volta condizionato le scelte effettuate.

L'artificiosa divisione, da noi segnalata con lettere del 27/12/2004 al Direttore Generale, di alcuni prodotti fra Personal Line e Commercial & Industrial Line limita fortemente l'approccio nei confronti del target strategico sopra indicato.

Il concetto di "centralità del cliente" riteniamo che debba sostituirsi all'attuale concetto di "centralità del prodotto" e di conseguenza la redditività deve, a nostro avviso, essere perseguita in questa ottica. La nuova struttura rivolta al business deve poter gestire la domanda e la conseguente offerta di soluzioni presidiando l'intero processo.

E' incomprensibile che, per lo stesso cliente, vi sono dei servizi che valutano ed accettano l'assunzione di determinati rischi, mentre altri se la cavano con un semplicistico "non si può fare!".

Qualcuno, se c'è, batte un colpo e decide cosa vogliamo fare e dove vogliamo andare.

Questa attività spot, fatta di alcuni si e di molti no, salvo poi andare a cercare, per fare bilancio, ciò che ad altre compagnie non interessa (i "Jumbo" affari), ha il fiato corto, o forse non ha più neppure quello.

Oggi più che mai riteniamo che il "lavoro di squadra" sia una inderogabile necessità. Ma lavorare in squadra implica una mentalità diversa, che di questi tempi è divenuta merce rara e scarsamente presente nella nostra realtà aziendale.

Serve lavorare con persone pensanti, che discutono, si confrontano, anche si scontrano,

pur rispettandosi, ed alla fine decidono, non con una squadra di "yes men".

Solo così nascerà un coinvolgimento vero, smettendola con il clima di "caccia al colpevole" e favorendo una condivisa "cultura aziendale" dove ogni dirigente, sono parole del Direttore Generale, "... fornisca informazioni ai propri collaboratori, ... dimostri capacità di coltivare le persone di cui la società ha bisogno, spingendole ad utilizzare tutte le loro migliori risorse, proteggendoli dalle "intemperie" ... e innaffiandoli quotidianamente di valori. Con semplicità, profondità, umanità, sviluppando una mentalità aperta."

E' anche cambiando l'atmosfera che quotidianamente si respira in azienda che si può contribuire attivamente a rimuovere i pregiudizi.

p.s. :Tornando alla citazione finale dell'editoriale del Direttore Generale, concordiamo sulla necessità che "...comprendere ciò che è successo sarà possibile solo se ripenserà prima di tutto a se stessa ed alle convinzioni che l'hanno spinto a prendere determinate decisioni".

---

## VITE PERDUTE

### Effetti collaterali del contratto psicologico.

Una tiepida mattina di maggio il ragioniere Bianchi fu svegliato con un affettuoso bacio sulla guancia da sua moglie, che gli faceva anche gli auguri per il suo sessantacinquesimo compleanno. Si alzò di colpo a sedere sul letto, ed un fremito gli percorse tutto il corpo. Sessantacinque anni! Stava arrivando il giorno tanto temuto, e non se n'era ancora reso conto. La sua vita fino a quel momento era trascorsa tranquilla: una moglie fedele ed affettuosa, che non gli aveva mai chiesto niente. E lui, niente le aveva dato. Quindici giorni di ferie al mare, nella stessa pensione, per trentacinque anni. Anche l'ombrellone cercava di ottenerlo sempre nello stesso posto, soprattutto da quando aveva scoperto che era la posizione migliore per ricevere le chiamate sul cellulare aziendale, che suonava spesso, e gli faceva superare la nostalgia per l'ufficio. I figli gli erano cresciuti accanto, come polloni, nella sua totale indifferenza, preso com'era dal suo lavoro e dalla sua speranza di carriera; gliene parlava la moglie durante la cena, ma lui ascoltava distrattamente, pensando agli impegni del giorno dopo. Si ricordava solo di una mattina che, avvicinandosi al figlio più piccolo per dargli un bacio di saluto, si accorse che invece di chinarsi, dovette alzarsi in punta di piedi. Anche allora ebbe un fremito, ma non

lasciò traccia. Quella mattina però il fremito lasciò il posto ad un senso d'angoscia che non gli dava pace. Sessantacinque anni! Suo malgrado cominciò a fare un bilancio della sua vita, cosa che non gli era mai passata per la testa, tanto la sua vita era piena e tesa al futuro. Gli tornò alla mente che venticinque anni prima, era stato sul punto di salire il primo gradino della scala gerarchica: vice-caporeparto aggiunto di terza classe. Poi sarebbe seguito quello di seconda e di prima classe, prima di passare capo-reparto di terza classe. Aveva fatto il conto che con quindici avanzamenti di carriera poteva diventare funzionario, base di partenza per entrare nell'Olimpo dei dirigenti. Purtroppo quella volta fallì il bersaglio. Era stato chiamato dal capo-ufficio e questo gli aveva comunicato che la sua richiesta di avanzamento era stata respinta perché dal suo dossier era emerso che quattro anni prima, in un momento di stizza, aveva chiuso la porta dell'ufficio con un calcio. Ricordò che per alcuni giorni era rimasto depresso, ma poi, dopo che il capo ufficio gli aveva fatto un mezzo discorso, a bassa voce, su una certa persona che lui avrebbe potuto sostituire, riprese con rinnovato entusiasmo la sua corsa alla carriera. In particolare ebbe cura di aumentare quei segnali di coinvolgimento

totale, tanto cari a certa dirigenza: cellulare aziendale sempre acceso, con auricolare inserito anche durante il sonno, e PC portatile aperto, durante la pausa pranzo, sul tavolino del bar frequentato dai capi.

Andando sempre al massimo, gli erano volati via altri tre anni, quasi senza accorgersene, prima di fare un'altra richiesta di avanzamento. Quella volta il capo ufficio gli aveva detto che la persona da sostituire, purtroppo, era già stata sostituita da un altro. Alcuni anni dopo la richiesta era stata respinta perché Lui, non aveva partecipato ad un'importante cena aziendale, accampando la scusa che coincideva con la festa del suo 25° di matrimonio. Il capo-ufficio gli aveva spiegato che con un simile comportamento non poteva pensare di fare "squadra" con gli altri colleghi.

Il ragioniere Bianchi si risosse e dopo i soliti riti mattutini si recò al lavoro. Quella mattina cercò di comportarsi con naturalezza, ma suo malgrado non ci riusciva. Sapeva di quella segretaria, con una cura maniacale per le date di nascita dei colleghi, che presto lo avrebbe scoperto e sarebbe finito anche il suo nome in quel maledetto angolo dell'azienda. C'erano passati tutti; gli unici che si erano salvati erano stati quei pochi colleghi che si erano dimessi prima della pensione. Passò la mattinata in ansia, avendo cura di evitare quel luogo, fonte delle sue paure. Nella pausa pranzo dimenticò perfino di portarsi il PC portatile al bar, ma ebbe cura di non bere nulla, neppure un caffè.

Al suo rientro in ufficio la segretaria della sua direzione lo chiamò per avvisarlo che il dirigente lo aveva convocato per delle comunicazioni. Per un attimo pensò che finalmente era arrivato il giorno di salire il primo gradino, ma in un successivo momento di lucidità si rese conto che

nessuno era stato promosso a sessantacinque anni.

Preso da un'ansia incontrollabile andò al distributore automatico e bevve tre caffè, uno dopo l'altro.

Quando entrò dal dirigente gli tremavano un po' le mani, ma ebbe cura di nasconderle dietro la schiena. Con uno smagliante sorriso, e senza neppure farlo sedere, il dirigente gli disse: "Ho saputo che ha compiuto i sessantacinque anni, quando pensa di fare la sua lettera di dimissioni?".

Il ragioniere Bianchi impallidì e, balbettando, rispose che avrebbe provveduto al più presto.

Quando uscì dall'ufficio del dirigente, in preda all'agitazione, il ragioniere Bianchi dimenticò la sua paura e, forse per l'ansia, forse per i tre caffè, s'infilò rapidamente nei bagni del suo piano. Fu allora che lo vide. Attaccato in alto, sullo specchio, un post-it giallo di grandi dimensioni con scritto in stampatello quello che lui non avrebbe mai voluto vedere: "IL COLLEGA BIANCHI ERMINIO VA IN PENSIONE. QUANTI VOLESSERO PARTECIPARE PER UN PRESENTE SI RIVOLGANO ALLA SIGNORINA DEBORA DEL PIANO TERRA."

La vista gli si annebbiò, il post-it divenne luminoso come il sole e il ragioniere Bianchi cadde a terra svenuto.

Per la seconda volta della giornata, fu svegliato dal bacio di sua moglie che lo rassicurò affettuosamente dicendogli che aveva avuto solo un improvviso calo di pressione, ed il medico aveva detto che non era una cosa grave e che avrebbe potuto godersi in pace la pensione.

LA PENSIONE! All'idea quasi sveniva di nuovo.

Il ragioniere Bianchi rivolse un debole sorriso di gratitudine alla moglie, poi socchiuse gli occhi e pensò agli anni vuoti e bui che lo attendevano...

---

## È nata a Verona l'ASSOCIAZIONE dei PICCOLI RISPARMIATORI

L'Associazione nasce con lo scopo di promuovere la partecipazione attiva dei soci/azionisti delle società cooperative veronesi del settore bancario e assicurativo all'attività delle cooperative stesse.

Non ha fini di lucro ma, esclusivamente, finalità connesse alla valorizzazione degli interessi dei piccoli azionisti e dei dipendenti delle società in questione.

L'associazione intende sollecitare la natura solidale che caratterizza l'attività delle società cooperative e che talvolta non emerge

concretamente nella gestione, facendo emergere i riferimenti etici ed i valori che stanno alla base della costituzione delle cooperative, al fine di promuovere la responsabilità sociale nell'attività di queste imprese e di orientarne lo sviluppo verso modelli di crescita socialmente compatibili e sostenibili.

Gli associati potranno contribuire alle decisioni dell'associazione e/o rappresentarla nelle assemblee aziendali **PARTECIPANDO**, senza diritto di voto, alle **ASSEMBLEE DELLE COOPERATIVE** come risparmiatori.

*Per informazioni rivolgersi a Fabrizio Pavan (tel.335342881)*

E' uscito di recente il volume "Compendio della dottrina sociale della Chiesa" che il Sindacato mette a disposizione dei colleghi che fossero interessati ad approfondire l'argomento.

A partire da questo numero del Salvagente proporremo stralci del volume di particolare interesse per il mondo del lavoro.

Pagina 169, titolo VI

## SOLIDARIETA' TRA I LAVORATORI

a) L'importanza dei sindacati.

305 *Il Magistero riconosce il ruolo fondamentale svolto dai sindacati dei lavoratori, la cui ragion d'essere consiste nel diritto dei lavoratori a formare associazioni o unioni per difendere gli interessi vitali degli uomini impiegati nei vari lavori. ...Le organizzazioni sindacali, perseguendo il loro fine specifico al servizio del bene comune, sono un fattore costruttivo di ordine sociale e di solidarietà e quindi un elemento indispensabile della vita sociale. Il riconoscimento dei diritti del lavoro costituisce da sempre un problema di difficile soluzione, perché si attua all'interno di processi storici e istituzionali complessi, e ancora oggi si può dire incompiuto. **Ciò rende più che mai attuale e necessario l'esercizio di un'autentica solidarietà tra i lavoratori.***



### **CODICE AZIENDALE**

**(contenente le norme etico-comportamentali ed esplicitante i caratteri fondamentali della cultura del Gruppo)**

- Promesso nel Bilancio Sociale 2002;
- Atteso per il 2003;
- Più volte sollecitato;
- Annunciato in svariate occasioni;
- Non ancora presentato.