



UIL CREDITO ESATTORIE
E ASSICURAZIONI

VIA LOMBARDIA 30 - 00187 ROMA - TEL. 06. 420359227 - FAX 06. 42014134

SEGRETERIA NAZIONALE

Aderente a UNI Global Union
SETTORE ASSICURATIVO

Roma, 20 aprile 2015

Alle Strutture Uilca Settore Assicurativo

La Segreteria Nazionale e la Commissione Sinistri della **UILCA**, constatate le attuali gravi criticità del sistema liquidativo e preso atto delle molteplici segnalazioni degli addetti del settore, **esprimono forte preoccupazione** per le vicende che stanno interessando il mondo della liquidazione sinistri.

Negli ultimi anni le imprese assicurative, al solo fine di ottenere ipotetiche contrazioni dei costi di gestione, sono intervenute a più riprese sui processi lavorativi che interessano il settore della liquidazione, determinandone il radicale stravolgimento.

Al di là delle differenti scelte organizzative, determinate dalla specificità delle singole compagnie, la "desertificazione" del territorio (in specie nel centro-sud) determinata dalla continua diminuzione del numero degli ispettorati ed il ridisegno delle figure professionali degli addetti al processo di liquidazione dei sinistri, che appare "legato" da un filo comune, hanno provocato un **progressivo ed apparentemente inarrestabile peggioramento delle condizioni lavorative di tutti gli operatori**.

Avevamo già lamentato l'evidente e grave perdita di professionalità determinata dalla volontà delle imprese di perseguire la "specializzazione" degli operatori con conseguente segmentazione dei carichi di lavoro.

Particolarmente penalizzati risultano gli addetti alla liquidazione dei *danni "motor"* che, oltretutto, operano generalmente in condizioni di eccessiva onerosità dei carichi di lavoro anche in ragione del continuo incremento delle incombenze di carattere amministrativo/burocratico (es. implementazione delle banche dati).

Peraltro, non va sottaciuto come la gran parte dei sistemi informatici adottati dalle compagnie per la liquidazione dei sinistri, essendo caratterizzati da scarsissima flessibilità, invece di supportare gli operatori nella gestione dei processi lavorativi, finiscono per rallentarne l'attività.

Contestiamo che - sempre più spesso e con sistemi via via più coercitivi - le compagnie stanno operando **forti pressioni sugli addetti alla liquidazione** al fine di ottenere l'incremento della velocità di definizione dei sinistri e l'abbattimento del contenzioso e delle riserve tecniche.

Questo fenomeno, particolarmente pericoloso in costanza di una congiuntura economica del paese che aumenta i rischi di possibili attività fraudolente perpetrate da terzi in danno delle imprese, stante la genericità (o addirittura l'assenza) di indicazioni tecniche

sulla modalità di gestione dei sinistri, espone i liquidatori al pericolo di future e strumentali contestazioni disciplinari ad opera delle parti datoriali.

Inaccettabile è la tendenza manifestata da alcune delle principali compagnie assicurative:

- ad assumere atteggiamenti sempre più colpevolizzanti e repressivi nei confronti degli addetti alla liquidazione passando attraverso la precostituzione di teoremi accusatori basati su fantasiose ricostruzioni di fatti e circostanze (pur in assenza di obiettivi elementi di colpa);
- a sottrarsi sostanzialmente al legittimo confronto con le parti sindacali secondo quanto previsto dalle normative vigenti (anche contrattuali).

Il disegno che si cela dietro alla trasformazione del dipendente in NEMICO è quello di **trasferire in capo all'operatore di processo la RESPONSABILITA' in luogo della DELEGA AD AGIRE.**

La Segreteria Nazionale della UILCA ritiene indispensabile e non ulteriormente procrastinabile l'apertura di un serrato confronto con i principali attori del settore (IVASS, ANIA, Imprese e Lavoratori) che investa:

- le **modalità di erogazione del servizio liquidativo** attraverso la presenza di punti di contatto capillarmente diffusi sul territorio;
- le **norme che regolano i processi** e l'**ampiezza del mandato conferito agli operatori**;
- l'**adeguatezza degli strumenti** forniti dalle imprese ai lavoratori anche per l'attività di contrasto ai fenomeni fraudolenti;
- la **tutela dei lavoratori** fortemente esposti ai rischi legati alla complessità delle attività loro conferite.

A tale riguardo la Segreteria Nazionale e la Commissione Sinistri della UILCA si impegnano ad organizzare assemblee nei posti di lavoro, convegni, tavole rotonde e confronti pubblici che possano fornire idonea diffusione e maggiore consapevolezza dei numerosi e gravi problemi del settore liquidativo.

La Commissione Sinistri

Il Segretario Nazionale
Renato Pellegrini

