

Tutela Legale Spa 10 anni spesi bene

Indirizzare con efficacia il futuro, significa costruire correttamente il presente

■ La convention di Tutela Legale Spa è coincisa quest'anno con il decimo anniversario dalla fondazione della compagnia e per questo in sala si avvertiva una partecipazione emotiva accresciuta rispetto ai precedenti appuntamenti pur sempre orientati alla crescita culturale degli agenti. Non me ne vogliono i top manager della compagnia, ma trovo che il momento cruciale sia da identificarsi nella tavola rotonda sapientemente moderata dall'amministratore delegato Giovanni Grava, alla quale hanno preso parte Luciano Violante, ex Presidente della Camera dei Deputati e Carlo Cottarelli, Direttore dell'Osservatorio sui conti pubblici italiani dell'Università Cattolica di Milano. Due personaggi di elevato statura pubblica che hanno affrontato il tema all'ordine del giorno: "Fiducia e regole nell'epoca del grande cambiamento" fornendo due letture profondamente diverse, anche se in molti casi complementari.

Di natura economica il contributo di Carlo Cottarelli e di carattere politico quello di Luciano Violante. Impossibilitato a riportare, sia pure in una breve sintesi, gli argomenti trattati durante il lungo dibattito, mi preme sottolineare alcuni passaggi chiave, a partire dalla convinzione espressa da Cottarelli che gli italiani abbiano una scarsa fiducia di loro stessi e degli altri. Basti pensare che l'opinione pubblica percepisce di vivere in Paese a corruzione diffusa, soprattutto in ambito politico, mentre in realtà l'Italia si colloca al 60° posto nella classifica mondiale dei Paesi più corrotti. La moltiplicazione delle regole deriva pertanto dal combinato disposto di questa sfiducia diffusa con l'esigenza della burocrazia di riprodurre se stessa in quanto creatore di norme complesse e di controllore del loro rispetto.

In realtà la ricetta per garantire il giusto equilibrio tra regole e fiducia consiste nel mantenere saldo il principio della responsabilità ex post e cioè nella capacità di premiare il merito e di punire la deviazione, alla prova dei fatti e senza esasperare l'utilizzo dell'impianto regolamentare ex ante allo scopo di scoraggiare i potenziali trasgressori. Violante, dal suo canto, ha affrontato il tema della fiducia



prendendo avvio dal cambiamento d'epoca al quale stiamo assistendo e dalla difficoltà della democrazia di tenere il passo del cambiamento e di governarlo.

Anche per lui la burocrazia è responsabile della molteplicità delle regole poste per compensare il diffuso e crescente senso di sfiducia dei cittadini nei confronti della giustizia, della politica, delle istituzioni, della comunità euro-



pea, della stessa moneta europea. Non è giustificato però che le regole nascano dalla sfiducia e dal sospetto che chiunque sia potenzialmente un delinquente al quale è necessario impedire, a priori, la facoltà di delinquere mediante un impianto regolatorio restrittivo e un sistema sanzionatorio con caratteristiche a volte persino persecutorie. Violante e Cottarelli purtroppo hanno ragione da vendere. Avete presente ciò che avviene in campo assicurativo? È ormai evidente che la complessità delle norme cui devono fare fronte gli intermediari anche di piccole e piccolissime dimensioni è tale che la loro stessa sopravvivenza viene quotidianamente messa a rischio.

Non soltanto a causa della onerosità delle procedure necessarie "to be compliant", cioè per essere conformi rispetto ad un benchmark che serve a tutto fuorché a tutelare il consumatore, ma anche del rischio che il genoma imprenditoriale e professionale dell'agente subisca una mutazione progressiva fino a trasformarsi in quello di un burocrate preoccupato di "essere a posto" per non subire le sanzioni durissime riservate a suo carico da un regolatore che non ha alcuna fiducia in lui e che probabilmente lo considera un potenziale impostore.

In una società matura le regole dovrebbero basarsi piuttosto sul principio di fiducia, ma chi si prende la briga di

spiegarlo all'IVASS impegnata a farci passare attraverso un percorso ad ostacoli prima di emettere la banalissima polizza di uno scooter?

Il resto dell'evento si è sviluppato tra ricordi e flashback che il direttore generale Stefano Buraglio ha evocato trasformando la ricorrenza in una vera e propria festa meritevole di essere ricordata da tutti i protagonisti della compagnia: non soltanto i manager, che peraltro hanno dimostrato di possedere passione e competenza, ma anche gli agenti che sono parte integrante del successo ottenuto da Tutela legale Spa nei suoi primi dieci anni di attività. E poi tanti numeri, statistiche, obiettivi di sviluppo, come si conviene all'incontro annuale di una compagnia con la propria rete di intermediari professionisti, ma con la variante, in TL Spa, che la mandante intende condividere con i mandatari una visione aziendale di lungo respiro. "Se indirizzi il futuro, costruisci il presente" ha detto Violante e sappiamo che in Tutela Legale un grande sforzo viene profuso proprio nell'interpretare le linee di tendenza del mercato e nel tentativo di governarle insieme agli agenti, in un rapporto virtuoso, come ha aggiunto la Presidente di TL Spa Monica Boccanegra, tra persone, regole e valori fondanti, ma soprattutto nella convinzione reciproca di avere riposto bene la propria fiducia.