

Verbale di intesa

AXA ASSICURAZIONI S.p.A., con sede in Milano, Via G. Leopardi 15, rappresentata dai Sigg.ri, Simone Innocenti, Pietro Santi e Claudio Gabba

e

RSA AXA Assicurazioni S.p.A.

- R.S.A. FIBA-CISL
- R.S.A. FISAC-CGIL
- R.S.A. F.N.A.
- R.S.A. SNFIA
- R.S.A. UILCA-UIL

In seguito, quando citate congiuntamente, per brevità anche Le Parti

Lo sviluppo e l'implementazione di corrette e proficue relazioni sindacali ha costituito, nel tempo, e costituisce, tutt'ora, un ineludibile strumento di gestione preventiva dell'insorgenza di possibili aree di conflitto, con la espressa finalità di attribuire alla negoziazione la qualifica di scelta privilegiata nella logica reciproca dei rapporti.

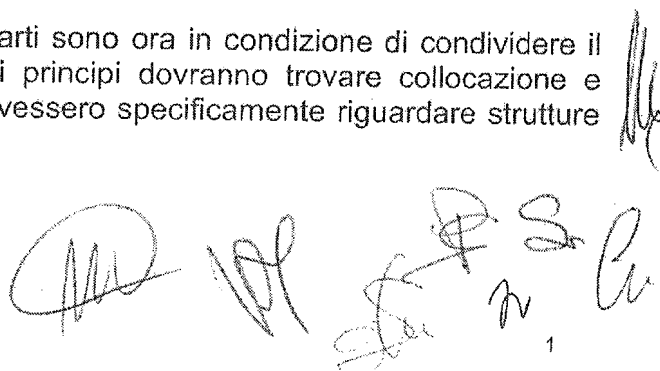
Con questo spirito e coerentemente con il Protocollo di settore sulla RSI, nonché con l'art. 1 bis dell'attuale CIA, a partire dal 20/11/2006, le Parti hanno attivato un tavolo permanente di confronto finalizzato:

- al miglioramento delle condizioni di lavoro del personale operante nei CLD;
- a dare concreta attuazione all'art. 1 bis del CCNL;
- a garantire una presenza organizzativa sul territorio in linea con le effettive esigenze di sviluppo del business e degli assicurati. In tale quadro saranno oggetto di una attenta valutazione le esigenze dei lavoratori, con particolare attenzione alla tutela dei livelli occupazionali ed alle condizioni di lavoro. A tale proposito le eventuali evoluzioni organizzative verranno effettuate in base a quanto previsto ai punti successivi del presente accordo.

Tutto ciò con la consapevolezza che questi tre fattori costituiscono il presupposto insopprimibile per erogare un servizio di eccellenza ai clienti e più in generale agli assicurati, attraverso il miglioramento continuo dei servizi aziendali ad essi riservati.

In questa logica le Parti si sono impegnate ad individuare gli ambiti entro i quali sia prioritario intervenire per realizzare le finalizzazioni su richiamate nonché quali strumenti, di concreta attivazione, possano contribuire al raggiungimento di tale risultato.

Alla fine di questo primo ciclo di incontri, le Parti sono ora in condizione di condividere il presente Accordo Quadro nell'ambito dei cui principi dovranno trovare collocazione e soluzione le problematiche di dettaglio che dovessero specificamente riguardare strutture e risorse del mondo sinistri.



4. Nella logica di cui alle Premesse, oltre agli incontri periodici già programmati, le Parti si impegnano ad intrattenere specifiche relazioni sindacali riguardo i temi del presente Accordo. In particolare, in considerazione degli effetti che il modello di gestione dei sinistri può determinare sull'attività del personale addetto, AXA si impegna ad esaminare e, ove valutati positivamente, ad attuare quei suggerimenti che, in relazione a specifiche e motivate esigenze, anche espresse da singoli lavoratori, possano concorrere al raggiungimento dell'obiettivo della diffusa e generalizzata soddisfazione dei lavoratori sul piano delle modalità di esplicazione della prestazione.
5. Con l'obiettivo di essere il datore di lavoro di riferimento, l'Azienda si impegna a fare della conciliazione tra il ruolo di cittadino e di lavoratore - work life balance - uno dei cardini della gestione delle risorse umane. In virtù di questo, l'Azienda dichiara di perseguire la compatibilità tra programmi di MBO, le opportunità di sviluppo professionali e la piena fruizione dei diritti e delle tutele da parte di tutto il personale. In tale prospettiva, le Parti convengono che il verificarsi reiterato di fenomeni di eccesso di ferie maturate nell'anno e non godute che interessino tutti i dipendenti occupati presso unità organizzative omogenee, ovvero alcuni di loro (in termini di scostamento significativo rispetto alla media aziendale), costituisce indice tale da comportare specifiche analisi delle cause da parte della Compagnia al fine di adottare opportune soluzioni di carattere organizzativo, incluso il corretto dimensionamento dell'organico. L'efficacia delle soluzioni sarà valutata congiuntamente in base al rientro nella normalità dell'indice di ferie residue. A questo proposito si conviene che l'obiettivo comune è che la pianificazione delle ferie dovrà consentire sia il rispetto degli impegni presi verso i clienti in termini di servizio sia l'effettivo godimento delle ferie maturate nell'anno entro l'anno stesso.
6. Anche in relazione a quanto sopra ed in quanto funzionale a tali assetti, le Parti riconoscono quale importante strumento di miglioramento qualitativo della prestazione, quello dell'adeguamento della struttura liquidativa agli effettivi carichi di lavoro nei CLD (cfr. punto 5). Si precisa, inoltre, che la continua e recente evoluzione normativa che ha interessato il settore sinistri (risarcimento diretto) implica lo svolgimento di ulteriori attività finalizzate al completo adattamento ed ai necessari miglioramenti dei processi e degli strumenti informatici per la cui realizzazione l'Azienda è fortemente sensibilizzata sotto il profilo del contenimento dei tempi. Ai fini di verificare congiuntamente lo stato di attuazione delle attività predette, è impegno delle Parti convenire uno specifico incontro entro il 31 dicembre 2009. In tale contesto di cambiamento continuo, l'utilizzo di forme flessibili di bilanciamento degli organici, in alcuni servizi, può costituire una modalità adeguata, ferma restando la volontà di AXA di evitare lo sviluppo di rapporti precari e di orientare le proprie scelte a forme di rapporto di lavoro stabili.
- Al fine di fronteggiare picchi di lavoro e/o esigenze aziendali improvvise e contingenti, che saranno oggetto di comunicazione preventiva, concernente l'illustrazione delle esigenze aziendali ed i tempi previsti e, ove richiesto, di confronto sindacale, potranno essere a disposizione delle Parti il ricorso alle forme di lavoro di cui all'allegato 18 del vigente CCNL e l'utilizzo della mobilità interna,

 MVR J... 11 3

Ribadito, infine, che :

- AXA Assicurazioni considera l'attuale modello, con centri di liquidazione sinistri distribuiti sul territorio, efficace ed efficiente, riconosce che ha dato risultati duraturi all'altezza delle attese del Gruppo e che costituirà ancora un valido supporto agli obiettivi di Ambition 2012 e Beyond;

- la realizzazione ed il mantenimento di un adeguato livello di sicurezza e di salute nei luoghi di lavoro costituisce principio condiviso cui ispirare le azioni e gli interventi in quegli ambiti e che il patrimonio umano e professionale espresso dai lavoratori va salvaguardato come uno dei principali asset aziendali affinché i clienti sappiano riconoscere, anche sotto tale profilo, il segno di una effettiva eccellenza di AXA all'interno del proprio settore;

-a proposito di quanto precede, la problematica del mobbing sarà un versante cui le Parti dedicheranno una particolare attenzione;

-il presente accordo è destinato al personale operante nei CLD territoriali, dipartimentali e direzionali, compresi gli uffici denominati e deputati a trattare i danni esteri;

-le premesse fanno parte integrante del presente accordo;

le Parti convengono quanto segue:

1. Le Parti confermano l'obiettivo comune e condiviso, prioritariamente individuato, dell'efficienza ed efficacia del servizio al cliente da attuarsi, nel rispetto delle direttive aziendali, secondo un modello di gestione dei sinistri in un'ottica di eccellenza ed in coerenza con l'implementazione del Brand Spirit.
2. A tale scopo, AXA ribadisce il proprio impegno, già in corso di attuazione, ad intervenire sulle dotazioni informatiche in uso presso i CLD al fine di garantire l'adozione di strumentazione di elevato standard prestazionale ed in linea con la progressiva evoluzione di misure di salvaguardia della sicurezza, anche qualitativa, nello svolgimento della attività lavorativa. (Allegato 1)
3. Di pari passo con l'evoluzione tecnologica, AXA rinnova il proprio impegno a provvedere alla generalizzata, costante e specifica formazione delle risorse della famiglia professionale sinistri che, oltre alle indispensabili nozioni di carattere tecnico, si caratterizzi per fornire idonei strumenti di orientamento nei comportamenti, negli stili di comunicazione, di supporto nell'approccio al cliente, differenziandone intensità e specificità secondo il livello funzionale di ciascun operatore. La formazione, coerentemente con le premesse suesposte, sarà relativa a leadership (orientamento dei comportamenti interni), relazioni e capacità di orientarsi nel servizio ai clienti, stile e tecniche di comunicazione, competenze manageriali, competenze "informatica" e sui processi (utilizzo degli strumenti di lavoro e metodologia).

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page, including a large signature and several smaller initials.

intesa come missione sul territorio, da attivare nel rispetto delle norme vigenti, realizzata attraverso le seguenti modalità:

- a) l'Azienda s'impegna a conciliare le esigenze della Società e quelle del lavoratore e ciò al fine di determinare adeguati livelli di motivazione nel personale interessato;
- b) il perimetro territoriale, entro il quale svolgere la propria attività, dovrà consentire al lavoratore di effettuare il normale orario contrattuale ed il rientro alla propria abitazione in condizioni di sicurezza.

Al riguardo e nell'ambito delle positive relazioni sindacali, le Parti si danno atto del risultato ottenuto in termini di inserimento stabile, nel corso del 2008, di 12 lavoratori presso i CLD, realizzando un saldo positivo pari a 7 unità e l'inserimento di ulteriori 7 lavoratori con rapporto a tempo indeterminato entro il primo quadrimestre 2009. Le Parti, dando atto della positività dei risultati finora raggiunti, confermano i principi che hanno animato il confronto sindacale ed ispirato la presente intesa. L'Azienda si impegna ad analizzare periodicamente l'andamento dei carichi di lavoro presso i CLD. Delle analisi condotte e dell'evoluzione dei fabbisogni organizzativi correlati, l'Azienda fornirà adeguata informazione e rappresentazione alle Rappresentanze Sindacali in occasione dei periodici incontri di verifica e di confronto tra le Parti, anche relativamente al monitoraggio della distribuzione dei carichi di lavoro. Il corretto dimensionamento dell'organico e l'equilibrio dei carichi di lavoro nei CLD, rappresentano obiettivi costanti che le Parti perseguono, nel rispetto dei reciproci ruoli. In tale ottica, le eventuali ricadute sui lavoratori saranno gestite sulla base della normativa vigente e delle migliori pratiche sperimentate dalle Parti nel corso delle loro relazioni.

Con questa prospettiva, in presenza di eventuali esigenze strutturali che comportano la mobilità territoriale, intesa come trasferimento della sede di lavoro superiore ai 50 km e una sostanziale modifica dei tempi (incremento di oltre un'ora media giornaliera per andata e ritorno), l'Azienda s'impegna:

- c) ad utilizzare l'istituto del trasferimento con il consenso del lavoratore interessato, realizzato anche attraverso l'adesione all'AXA Job;
- d) negli altri casi ad applicare la stessa modalità prevista per la missione al precedente punto 6a.

Le parti convengono che, in questo quadro, gli istituti della missione e del trasferimento sono strumenti legati alla valorizzazione professionale e allo sviluppo di carriera.

Eventuali situazioni critiche saranno oggetto di valutazioni tra le Parti, al fine di ricercare le soluzioni più adeguate.

7. Relativamente a tutti i tipi di sinistri gestiti dagli uffici di liquidazione territoriali, Dipartimentali e Direzionali, ivi compresi gli uffici danni esteri, l'Azienda si impegna ad adottare costantemente tutte le misure ed iniziative necessarie per adeguarsi alla normativa in vigore. Ciò allo scopo, soprattutto, di fornire ai clienti un servizio di eccellenza, come previsto dalla Carta degli Impegni e di garantire condizioni di lavoro ottimali, coerenti con gli scopi, i principi ed i contenuti che le Parti hanno condiviso già a livello nazionale con l'allegato 16 del vigente CCNL.



8. Le Parti si impegnano, reciprocamente, a sottoporre a congiunta verifica periodica lo stato di attuazione delle attività sopra descritte e ad incontrarsi al riguardo almeno ogni sei mesi, fermo il fatto che le possibili evoluzioni organizzative, nel rispetto della logica del presente Accordo Quadro, saranno oggetto di specifiche relazioni sindacali, anche nell'ottica di avere una visione unitaria delle ricadute che si andranno a determinare lungo tutto l'assetto organizzativo dei sinistri, dagli uffici di Direzione ai CLD e di creare la più ampia coesione tra i vari livelli dell'organizzazione sinistri.

Particolare attenzione sarà riservata al monitoraggio del rispetto di quanto previsto all'art. 1bis del vigente CCNL. Più in particolare, l'Azienda dichiara che, l'eventuale utilizzo di forme di collaborazione flessibile, nell'ambito delle tipologie contrattuali di cui all'Accordo quadro sulle Flessibilità di accesso al lavoro (allegato n. 18 CCNL), sarà limitato esclusivamente alla presenza di situazioni contemplate al precedente punto 6. Le iniziative assunte dall'Azienda, al riguardo, saranno rappresentate alle RSA in occasione di specifici incontri organizzati con periodicità annuale, il primo dei quali è programmato entro il termine di dicembre 2009, ferma restando la possibilità di anticipare o richiedere eventuali incontri ulteriori su richiesta delle RSA, qualora emergesse un'esigenza specifica. La finalità è di concordare soluzioni coerenti ai principi testé affermati (per tempi e modalità) per il residuo periodo applicativo dell'Accordo.

9. Il presente accordo scade il 31/12/2011.

Letto, confermato e sottoscritto

Milano, li 07 maggio 2009

AXA Assicurazioni S.p.A.

[Signature] *[Signature]* *[Signature]*

RSA AXA ASSICURAZIONI S.p.A.

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

AXA Assicurazioni S.p.A.

Alle RSA AXA Assicurazioni S.p.A.

A maggior specificazione ed integrazione al Verbale di Intesa sui Sinistri, sottoscritto tra le Parti in data 07 maggio 2009, a precisazione di quanto ivi contenuto e relativo all'adeguamento della struttura liquidativa, l'Azienda s'impegna:

- a) a cessare progressivamente, comunque entro il termine del 31 dicembre 2010, i contratti di collaborazione individuali;
- b) ad organizzare due incontri di verifica ed informazione delle cessazioni dei contratti realizzate e realizzande, il primo dei quali è programmato entro il 31 dicembre 2009 ed il secondo entro il 30 giugno 2010.

Milano, li 07 maggio 2009

AXA Assicurazioni S.p.A.

 Stefania Baudi Claudio Fohler