

In data 15 Aprile us le scriventi OOSS hanno incontrato l'Azienda per un confronto su alcune tematiche relative alla Rete Liquidativa Sinistri e all'intero processo della liquidazione ed alla revisione della formula del PAV di luglio. Quest' ultimo argomento era stato differito in sede di rinnovo del CIA.

All'incontro era prevista la partecipazione del nuovo responsabile della rete liquidativa dott. Damiana il quale non ha partecipato.

L'Azienda nella persona della dott.ssa Bellavia ha comunicato che al momento non sono previsti cambiamenti sostanziali della rete liquidativa, ma che è in corso una riflessione sulla riorganizzazione della rete territoriale, anche rispetto al numero degli attuali punti liquidativi.

Le OOSS hanno ribadito che eventuali decisioni in merito non possono prescindere dal rispetto delle norme contrattuali e dalle corrette relazioni industriali.

L'Azienda ha risposto che la riflessione in corso terrà conto anche della responsabilità della stessa in tema di ricadute sugli addetti.

Le OOSS hanno poi evidenziato le diverse criticità operative gestionali che riscontrano quotidianamente gli addetti alla Rete Liquidativa:

- Inadeguatezza degli attuali strumenti informatici;
- difficoltà nella gestione dei documenti inseriti su BPM;
- indicazioni solo verbali per la liquidazione di alcune tipologie di sinistri con modalità non prevista dal manuale operativo;
- mancato supporto di addetti amministrativi per le attività accessorie alla liquidazione con conseguente aumento del carico di lavoro.

Per queste problematiche l'Azienda si è fatta carico delle segnalazioni impegnandosi a verificarle ed a fornire un riscontro sulle azioni che verranno intraprese. In merito alle indicazioni operative emanate solo verbalmente, le OOSS hanno richiesto con forza che le stesse siano inserite correttamente nel manuale operativo.

Le OOSS hanno infine evidenziato che per il raggiungimento degli ambiziosi obiettivi assegnati alla Rete Liquidativa, i colleghi dovranno essere supportati da mezzi più efficienti e da indicazioni chiare ed univoche sui criteri e sulle modalità liquidative.

Finora tali carenze sono state sopperite dall'impegno profuso dai singoli addetti in particolare con l' aumento quotidiano delle ore di lavoro, necessarie a svolgere attività amministrative accessorie, non inerenti all'attività peculiare della liquidazione sinistri.

Relativamente alla formula del PAV di luglio le OOSS e l'Azienda, nella lettera tra le parti sottoscritta insieme al CIA, si impegnavano ad incontrarsi per verificarne il "funzionamento equilibrato e bilanciato", in relazione alle trasformazioni avvenute in questi ultimi anni nella composizione del portafoglio premi del ramo vita.

Per quanto sopra le OOSS hanno formalizzato una richiesta di incontro specifico anche in previsione della determinazione del PAV per il bilancio 2014.

Vi terremo informati a seguito delle risposte aziendali.

[Groupama comunicato sinistri 15 aprile 2015def](#)