



In data 13/10 u.s., le Organizzazioni Sindacali di Gruppo hanno incontrato l'Azienda in merito ai seguenti temi.

### **Evoluzione tecnologica del sistema di fonia - nuovo IVR (Interactive Voice Response)**

Nel dettaglio le principali funzioni sono:

- **Identificazione del chiamante:** tramite il recapito telefonico, il sinistro viene associato all'anagrafe e visualizzato automaticamente su Liquido;
- **Apertura rapida del sinistro:** tramite riconoscimento vocale, il cliente provvederà a fornire informazioni utili all'apertura del sinistro stesso;
- **Aggiornamento contatti telefonici:** Liquido aggiornerà i recapiti telefonici del chiamante;
- **Call Back:** prenotazione servizio di "ricontatto del chiamante", anche in mancanza di individuazione del sinistro.

Tenuto conto delle potenzialità del nuovo sistema IVR si avvierà un progetto pilota che riguarderà anche la rete Liquidativa Territoriale al fine di garantire un migliore servizio a tutti gli interlocutori: le sedi individuate sono Padova (sperimentazione già in corso) e Bari, dove da novembre verranno avviate le nuove modalità di ricezione telefonica nella Liquidazione Auto, Rcg, Infortuni.

Se la sperimentazione avrà esito positivo, a partire dal 2018 sarà estesa a tutte le sedi Liquidative.

Le OS hanno preso atto dell'esposizione Aziendale, sottolineando che occorrerà prestare attenzione alla coerenza contrattuale delle attività degli amministrativi che operano nei Centri di Liquidazione Territoriali, così come all'attività "compila scheda di chiamata" che non deve essere un ulteriore appesantimento del carico di lavoro, già non equilibrato rispetto agli addetti, in diverse realtà.

In tale ambito sarà necessario, da parte sindacale e di tutti i colleghi, monitorare l'andamento della sperimentazione, evitando si creino ulteriori disagi nell'operatività della Rete Liquidativa.

### **Call Center Sinistri**

Per quanto concerne il Call Center Sinistri, l'Azienda ha esposto il progetto di suddivisione delle attività tra Sertel e Corvallis, che stando alle previsioni, dovrebbe tendere ad un riequilibrio complessivo dei volumi, portando il carico del solo Sertel a: 1.000.000 Denunce Telefoniche; 450.000 Informazioni Telefoniche; 160.000 Richieste Danni

L'attività dovrebbe essere così suddivisa:

- Denuncia del sinistro (telefonica\documentale): Sertel
- Informazioni sinistri: 80% gestito dal Call Center Corvallis e il restante 20% da Sertel.
- Smistamento documentale; Gestione Seguiti (attività post apertura sinistri): Corvallis

Il Sindacato ha espresso diverse perplessità sul nuovo modello Aziendale e ha richiesto un successivo momento di confronto nel quale approfondire oltre alle tematiche su esposte, anche le altre questioni rimaste in sospeso nei precedenti incontri (assunzioni, passaggi a 30 ore, turni di lavoro, etc.).

### **Sistemi incentivanti**

Nel corso del pomeriggio è proseguito il confronto sui sistemi incentivanti applicati nel Gruppo assicurativo.

In questa fase è stato proposto dall'Azienda un verbale d'incontro ritenuto dalle Rappresentanze Sindacali di Gruppo manchevole delle diverse istanze evidenziate nel corso dei vari incontri, in termini di trasparenza ed equità di applicazione. Sarà quindi calendarizzato un nuovo incontro sul tema.

---

In data 19/10 u.s., le Organizzazioni Sindacali di Gruppo hanno incontrato la Direzione Generale Assicurativa e la Direzione Generale Risorse Umane, per l'**Illustrazione dell'andamento del Piano Industriale Triennale 2016/2018** e delle principali modifiche organizzative attuate, oltre che delle azioni intraprese in termini di formazione.

In estrema sintesi, rinviando eventuali approfondimenti a specifiche richieste, di seguito riportiamo alcune delle tematiche affrontate.

Dall'esposizione aziendale emerge che nel primo semestre 2017 il settore assicurativo consolida risultati di performance, aumentando del 34,4% l'utile consolidato rispetto alla semestrale 2016, mentre il settore bancario registra ancora notevoli criticità legate ai crediti deteriorati (NPL). Per fronteggiare tale situazione il Gruppo è impegnato nella costituzione di una nuova Società (UNIPOL REC), operativa dal 2018 previa autorizzazione degli Enti preposti, che avrà il compito di recuperare tali crediti, consentendo ad Unipol Banca di posizionarsi su standard qualitativamente positivi nel comparto bancario.

Inoltre, per rafforzare operazioni commerciali assicurative, il Gruppo ha aumentato la sua partecipazione in BPER Banca (passando dal 5% al 10%), cedendo la partecipazione di Popolare Vita a BPM. L'operazione sarà portata a termine entro il 31/12/17.

Per quanto concerne la situazione finanziaria, si evidenziano buoni rendimenti legati ad investimenti risalenti al 2011, prevalentemente Titoli di Stato a scadenza di 6 anni e mezzo, che compensano una lieve perdita di Portafoglio assicurativo.

Nel complesso i dati della semestrale registrano andamenti positivi per tutte le Società del Gruppo.

L'Azienda ha infine espresso la necessità di addivenire ad un unico Fondo Pensione di Gruppo e ha anticipato che non esclude la riapertura del Fondo di Solidarietà: ipotesi allo studio, rispetto alla quale ci verrà fornita informazione a valutazioni concluse.

Le Organizzazioni Sindacali hanno espresso apprezzamento per i risultati conseguiti, frutto anche dell'impegno di tutti i lavoratori, auspicato la concretizzazione delle azioni intraprese dal Gruppo per conseguire gli obiettivi del Piano Industriale e sollecitato, sulla scorta dell'incontro in oggetto, una concreta ripresa del confronto di merito su temi di carattere generale e specifici, tra i quali:

- Focus su tutte le Aree (in via esemplificativa ma non esaustiva: Sinistri, Danni, Vita; Commerciale; Servizi Generali; etc;), anche in ottica di verifica dello sviluppo delle attività nelle varie sedi;
- Informazione su andamento Piano Industriale in focus possibilmente trimestrali;
- Incontro specifico per i lavoratori di Popolare Vita e per le ricollocazioni dei lavoratori ad oggi impegnati in attività di banca-assicurazione;

- Confronto di approfondimento relativo alle varie società del Gruppo - Leithà, Alfaevolution, APB, in termini di attività dalle stesse svolte e di CCNL applicato, che si ritiene debba essere quello ANIA, diversamente da quanto attualmente in atto, ossia CCNL del Terziario;
- Maggiore attenzione alla mobilità professionale, per i colleghi sia amministrativi sia del Call Center, e maggior investimento nella valorizzazione delle competenze e delle professionalità interne per percorsi di crescita, ad integrazione delle iniziative in tale direzione predisposte dall'Azienda, anche in termini formativi;
- Visionare e discutere le nuove convenzioni dei due Fondi Pensione (ex Unipol ed ex Fonsai), a seguito disdetta unilaterale da parte dell'Azienda di quelle finora in atto, oltre che prevedere modalità e tempistiche adeguate per l'attivazione del percorso di unificazione dei Fondi stessi.

Prossimamente verrà ricalendarizzato l'incontro, precedentemente previsto per il pomeriggio del 19/10, per la definizione del PAV (premio aziendale variabile) e del relativo accordo per l'applicazione della tassazione agevolata secondo la normativa vigente.

### **Rappresentanze Sindacali di Gruppo**