



Il giorno 7 novembre a Milano le OO.SS. hanno incontrato gli esponenti di RU nonché la responsabile del CUSTOMER OPERATIONS Paola Bonfiglio per proseguire il percorso d'informazione iniziato un anno fa sul processo di riorganizzazione del vecchio SMART CENTER.

L'azienda ritiene essenziale per il suo business la centralità del cliente e la nuova struttura organizzativa è ritenuta oggi imprescindibile per la stessa. L'assistenza di primo livello che prima veniva data alla Banca viene estesa oggi anche alle agenzie di AXA Assicurazioni. La struttura è stata e sarà potenziata con risorse che verranno spostate da tutti i rami dell'azienda.

A settembre la sperimentazione su 49 agenzie è partita con i colleghi dell'informatica (attualmente 3 ma che l'Azienda ha intenzione di incrementare a breve con altre 4 risorse), ad ottobre sono entrati i colleghi dell'agenzia diretta di Roma (3 risorse), il giorno 1 novembre i colleghi del P&C di Roma (3 risorse); dovrebbero poi entrare, il 1 dicembre l'ufficio reclami di Roma (5 risorse) e il 1 gennaio una parte dei colleghi della contabilità di Torino.

Verso la fine di febbraio 2019 la sperimentazione sarà estesa a circa 200/250 agenzie per arrivare a fine aprile ad avere un modello consolidato di assistenza a tutte le agenzie di Axa Assicurazioni. Gli impatti per i lavoratori sono evidenti sia in termini di qualità del lavoro, che in termini di qualità/bilanciamento vita privata/lavoro.

Per quanto riguarda il lavoro agile, c'è stato ancora un rinvio. A gennaio 2019 partirà una nuova sperimentazione rivolta ad un gruppo più numeroso di lavoratori per verificarne gli impatti sulla qualità del servizio.

Le RSA hanno decisamente stigmatizzato il comportamento aziendale che, come nel caso del trasferimento attività Agenzia Diretta, ci pone sempre davanti al fatto compiuto senza una preventiva e tempestiva informativa o comunicazione delle scelte di dislocazione attività verso Smart-Center che, come potete constatare, hanno ricevuto una chiara accelerazione.

Invitiamo sempre di più tutti i colleghi, che dovessero essere interessati da questo piano, a contattare le proprie RSA di riferimento per ricevere adeguata informativa ed assistenza, sia personale che sulle condizioni di cui alla contrattazione aziendale.

Nel pomeriggio dello stesso giorno le RSA hanno incontrato il Direttore Claims e i due Capi Aree per un aggiornamento sui progetti di questa Direzione.

La tendenza di questa nuova organizzazione del lavoro ci fa superare la divisione fra Direzione e territorio. Tutti i sinistri sono gestiti da Liquidatori specializzati e i lavori meno specialistici sono automatizzati. Sarà possibile con questa logica spostare le attività senza spostare le persone.

Vengono al momento confermate le 8 macro aree mentre è in corso la chiusura delle sedi remote di: Parma -Cosenza-Perugia cercando di minimizzare i disagi derivanti alle persone coinvolte.

Per le sedi di Genova-Napoli e Milano è in corso una sistemazione logistica più consona alle esigenze di spazio e utilizzo.

Riguardo gli SC Aree Nord si sta riflettendo sulla creazione, a partire da febbraio, di due macro-aree della

Lombardia (ovest ed est) per una più equilibrata distribuzione del numero di Agenzie.

Parte il Progetto pilota Property (solo per i sinistri Acqua Condotta): viene creato un SC ad hoc (68) che gestirà questi sinistri in modo specializzato tramite soluzioni di indennizzo del danno in forma specifica (riparazione diretta tramite network convenzionato di provider selezionati)

L'impatto calcolato sulla diminuzione di sinistri in perimetro S.C. territoriali è al momento limitato al solo ambito danni da acqua condotta, si valuteranno i numeri, le ricadute e gli impatti a regime sui colleghi dopo aver testato il progetto pilota, con un aggiornamento previsto a Gennaio prossimo; dobbiamo comunque sottolineare che la soluzione aziendale si traduce sempre sostanzialmente in attività che vengono svolte da soggetti esterni pur nella salvaguardia formale e finale dell'ultimo passaggio su sol. In generale non è in discussione la presenza sui territori nonostante diverse attività siano ormai e saranno in futuro fuori dalla competenza gestionale degli S.C. tradizionali.

Le RSA segnalano situazioni di carichi di lavoro non equilibrati e di collegamenti da remoto fuori dall'orario contrattuale, la Direzione ribadisce di porre attenzione ai carichi e che gli obiettivi prefissati sono adeguati al normale orario lavorativo.

E' comunque necessario continuare a monitorare e migliorare l'utilizzo di SOL. Si chiede di segnalare i casi di disagio rispetto ad eventuali situazioni di stress.

Riguardo agli impatti della fusione con XL: necessario un aggiornamento nei prossimi mesi quando saranno stati definiti i parametri assuntivi

Ribadendo ai colleghi l'attenzione delle RSA su questi e altri temi, invitiamo a farci pervenire eventuali richieste di chiarimenti e/o a fornirci informazioni utili per poter affrontare al meglio le novità di questa ulteriore fase di riorganizzazione.

**RSA GRUPPO AXA**