Incontro DIREZIONE TECNICA DANNI

Il Direttore dell'Area (Dott.ssa Gigliotti) ha illustrato i principali indicatori sugli andamenti a giugno 2018, caratterizzati per quanto riguarda il comparto Auto da: calo degli incassi, diminuzione della frequenza sinistri e del costo medio, rallentamento decrescita del premio medio, mentre rispetto ai Rami Elementari: stabilità Portafoglio RE, sofferenza nel Corporate.

Sul versante delle iniziative sono in corso le attività di migrazione verso il nuovo prodotto Km&Servizi, accompagnata da apposito percorso formativo, la revisione del processo assuntivo con ridefinizione delle regole in un Prontuario di Ramo fruibile per tutta la Direzione, nonché la redistribuzione alle Agenzie di conoscenze ed autonomie assuntive.

Come Sindacato, abbiamo apprezzato la competenza e la concretezza da parte della Direzione dell'Area, rilevando però forti preoccupazioni sui potenziali riflessi in termini di minori flussi autorizzativi e di operatività in genere, legate all'automazione dei processi e all'attività in capo alle agenzie, con conseguente possibile ricaduta sui livelli occupazionali.

Rispetto alla rete agenziale, peraltro, abbiamo sollecitato l'Azienda alla concreta applicazione dei principi enunciati nell'art. 25 CIA di Gruppo affinché il personale delle agenzie UnipolSai veda riconosciuto il diritto al trattamento economico e normativo del CCNL di categoria sottoscritto dalle nostre Organizzazioni Sindacali.

Inoltre, abbiamo nuovamente evidenziato la necessità di tendere ad un riconoscimento della professionalità per i lavoratori, teso ad un inquadramento contrattuale coerente con le figure di carattere specialistico che già operano nell'Area.

Riportiamo di seguito una sintesi di alcuni contenuti di carattere tecnico illustrati durante l'incontro:

- incassi complessivi che registrano un calo (- 1,1%) a fronte però della diminuzione del numero e del costo sinistri (rispettivamente – 4,1% e -5,4%) nonché del relativo costo medio (-4,5%);
- nel comparto Auto la decrescita del premio medio che sembrava stabilizzarsi ha evidenziato un lieve calo (si è passati dal -2% del giugno 2017 al -1% del giugno 2018); il dato di retemption è migliorato e UnipolSai fidelizza i propri clienti più di quanto non facciano i competitors del mercato (almeno di 3 punti); positivo anche la frequenza sinistri che rispetto al budget evidenzia un dato migliore (5,61% contro 5,79%);
- nel comparto Rami Elementari e Corporate gli indicatori evidenziano risultati più contenuti; se da un lato cala il costo dei sinistri dall'altro i Portafogli Persone e PMI denotano incrementi di poco superiori allo zero per quanto riguarda il numero dei contratti (+0,4% il Persone, +0,5% la PMI); il Portafoglio Persone riscontra un forte aumento del premio medio nel Segmento Famiglie, che rappresenta la parte di peso della Lob (+ 4,1%), così la PMI (1,6%); resta per entrambe le Lob la difficoltà a fidelizzare i clienti (nuova produzione e contratti in uscita tendono ancora ad equivalersi); il Portafoglio del comparto Corporate, necessariamente circoscritto nei numeri, mostra invece una forte sofferenza causata dalla perdita di alcuni clienti significativi e una conseguente diminuzione del premio medio.

Riguardo ai Rami Elementari è stato presentato il *nuovo processo assuntivo danni*, interessate sia la Lob Persone che quella PMI, che comporterà a regime una revisione delle modalità di acquisizione dei rischi da parte delle Agenzie e degli assuntori direzionali, nonché un controllo in tempo reale dell'emesso anche in riferimento ai cosiddetti Prodotti tailor made.

Tale processo, già avviato nella sua fase pilota, prevede la messa in campo di diversi strumenti, informaticamente sviluppati, che consentiranno un corretto approccio al rischio, un differenziato ambito di autonomie in funzione delle riconosciute professionalità e il controllo puntuale del processo di deroga.

Il progetto al momento si sta sviluppando su un numero circoscritto di 10 Prodotti (quelli che impattano maggiormente per numero e premi) che saranno rilasciati nella nuova configurazione in tempi successivi partendo dai prossimi mesi.

Le fasi del processo che saranno monitorate e tracciate sono quelle di emissione/preventivazione, variazione e sostituzione; da un unico livello di autonomia agenziale (non controllato se non ex post per quanto riguarda i Prodotti tailor made) si passerà a 4 livelli crescenti monitorati dal sistema in base ad un processo di escalation che canalizzerà ai livelli superiori ciò che i livelli inferiori non potranno emettere o variare (processo di workflow).

Ad ogni singolo operatore di Agenzia sarà attribuita la qualifica di un livello di autonomia assuntiva, in parte in base all'esperienza maturata, in parte a seguito di assessment tesi ad accertare e certificare le reali professionalità sviluppate.

Il nuovo Essig gestirà anche ciò che sui singoli contratti potrà essere riportato; in questa fase sarà reso disponibile un *clausolario di Ramo* contenente clausole profilate in funzione dei diversi livelli assuntivi che dialogherà in sinergia con il *tool Autonomie* e che consentirà di superare l'annoso problema della proliferazione di testi diversi per la messa in copertura di singole garanzie.

Le regole assuntive, assieme alle conoscenze di Ramo, saranno in contenitori virtuali definiti Prontuari, disponibili sulla rete agenziale anche in forma "atomizzata" in modo da essere ricercati grazie agli attuali motori di ricerca; a questi sono demandati diversi compiti: trasmettere i fondamenti di Ramo e la conoscenza ad essi legata tramite la divulgazione del maggior numero di temi ad essi attinenti; fornire a tutta la rete e a tutti gli assuntori di Direzione, in modo univoco e uniformato, le disposizioni operative/assuntive; indicare le autonomie quali-quantitative per livello e qualificare le politiche sottoscrittive della Compagnia in merito a tutta una serie di rischi poco graditi o ritenuti delicati al punto da essere accentrati in Direzione.

Tutto questo, più volte ribadito dalla Dottoressa Gigliotti, è stato sviluppato e continua ad essere sviluppato grazie al contributo di risorse interne e costituisce esclusivo patrimonio della Compagnia e come tale andrà preservato.

Ciò che la Direzione Tecnica si attende è un'attività più funzionale, coerente e coordinata, oltre che il contenimento degli attuali tempi di attesa tra richiesta e quotazione che hanno in passato generato la perdita di non pochi rischi e clienti.

Contestualmente i Responsabili Tecnici di Direzione attivi sul territorio e gli assuntori direzionali potranno concentrarsi su questioni e trattative significative e più in generale sui rischi caratterizzati da un maggior contenuto tecnico.

In conclusione, presentata la prima edizione del nuovo master aziendale finanziato da F.B.A (Fondo Banca Assicurazioni), definito progetto formativo MABI (Master in Business Insurance), che vedrà dalla prossima settimana per 27 giornate, 12 tecnici assuntori e 12 liquidatori sinistri, compartecipare nello sviluppo di temi relativi al ciclo assicurativo, al controllo dei rischi, a questioni riguardanti il Bilancio, il mondo Corporate, la Governance aziendale e la Trasformazione digitale.

Bologna, 24 settembre 2018.

Rappresentanza Sindacale di Gruppo
First **CISL** - Fisac **CGIL** - **FNA** - **SNFIA** - Uilca **UIL**

#CHILAVORACONTA