



MOZIONE CONGRESSUALE

Il Gruppo Agenti Aviva, riunitosi in Bologna nei giorni **5 e 6 maggio 2011** in Assemblea Ordinaria, sulla base della relazione del Presidente del GAAV e delle Commissioni Tecniche, alle quali ha fatto seguito ampio ed approfondito dibattito, pur apprezzando gli impegni che la Compagnia ha indicato in varie sedi circa il miglioramento del servizio al loro cliente primario, e cioè gli "INTERNEDIARI AGENTI", rileva che tuttora rimangono molte criticità:

in particolare si evince

- 1) Evidente insufficienza di comunicazione fra la rete e gli uffici direzionali, che si manifesta in particolare nella mancanza di certezza nella qualità del servizio e di un protocollo che garantisca risposte certe nei contenuti e nei tempi di riscontro;
- 2) RCA. Premesso che il "core business" delle Agenzie è attualmente rappresentato dal ramo RCA, anche per effetto del trascinamento sugli e per gli altri rami, incluso il VITA, si sottolinea la fondamentale importanza di una tariffa equilibrata e nel rispetto del Mercato. In tal senso si rileva che le scelte degli ultimi periodi sono state particolarmente penalizzanti. Relativamente alla nuova tariffa che entrerà in vigore dal prossimo 1 agosto, si auspica quindi un deciso contenimento del "Price Cap" rispetto alla tariffa attuale ed una sua eventuale estensione agli altri settori tariffari, nella convinzione che questo possa favorire la conservazione del "business" agenziale e l'eventuale acquisizione di nuovo portafoglio profittevole;
- 3) SINISTRI. Rilevato che la modifica radicale del processo liquidativo in essere del sistema sinistri ha comportato dei momenti di criticità, si evidenzia oggi comunque un miglioramento del Servizio nel suo complesso. Ciò comunque non può prescindere dal fatto che un obiettivo di sviluppo profittevole necessita di un sistema di liquidazione sinistri etico, efficiente ed efficace. La riorganizzazione del sistema, riteniamo debba quindi passare anche e soprattutto attraverso la relazione con le agenzie e si evidenzia la necessità di trovare soluzioni organiche per una metodologia univoca di rapportualità tra le Agenzie stesse e la Direzione Sinistri;
- 4) I.T. Si avverte un miglioramento generale e nei rapporti interpersonali. Malgrado ciò si evidenzia la necessità di un maggior coinvolgimento degli Agenti nel processo informatico nella sua visione globale. Rimangono comunque, importanti criticità, in particolare in "Sigesi" e "Webvita";

5) PRODOTTI NON AUTO: evidenziando l'eccellenza di alcune polizze, si rileva una patologica carenza ed innovazione in altri prodotti. Non si comprende infatti, per quale motivo, e contrariamente ad altri "competitors", "Aviva" rinunci ad entrare in molte aree di mercato interessanti, sia in termini di premio che di risultato.

L'ASSEMBLEA AUSPICA

che quanto sopra esposto, possa e debba essere valutato e realizzato positivamente nel comune interesse nel più breve tempo possibile, per il raggiungimento degli equilibri tecnici, e per ritornare all'eccellenza della qualità del servizio ed alla redditività delle Agenzie.

Approvata all'unanimità in Bologna il 6 maggio 2011