



MOZIONE CONGRESSUALE 2012

Il Gruppo Agenti Aviva, riunitosi in Torino nei giorni 7 e 8 giugno 2012 in assemblea ordinaria, ascoltate le relazioni del Presidente del Gaav e delle Commissioni Tecniche, e dopo approfondito dibattito prende atto con fiducia dei nuovi cambiamenti in corso enunciati dalla Compagnia, auspicando che questi possano produrre quel salto di qualità nel servizio al Cliente (Agente) che anche nel corso del Congresso dello scorso anno venivano invocati. Si constata infatti che le criticità rilevate nella precedente mozione non hanno trovato completa risoluzione. Pur consci del perdurante momento di forte difficoltà economica-sociale in particolare si evidenzia il permanere delle seguenti criticità:

- ⌚ Carenza di comunicazione fra la rete e gli uffici Direzionali. Tale situazione comporta una diminuzione nella qualità del servizio, in particolare in termini di inadeguata velocità nei tempi di risposta e nei contenuti della stessa. Tutto ciò determina una notevole difficoltà nell'operatività quotidiana delle agenzie con conseguente impatto negativo nella relazione con l'Assicurato, rapporto reso già difficile dalla clusterizzazione adottata dalla Compagnia che produce insostenibile disparità di trattamento tra Agenti della stessa mandante. A maggior ragione oggi nel suindicato contesto di grave difficoltà economica ciò comporta inevitabilmente un pericoloso aggravio di costi per le agenzie a fronte di un'inalterata struttura di ricavi.
- ⌚ Relativamente alla nuova tariffa Rca che entrerà in vigore il prossimo 1° Luglio 2012 si prende atto di un primo, da tempo auspicato, contenimento degli aumenti tariffari. Tuttavia, operando in un mercato tornato nuovamente competitivo specialmente sui clienti più profittevoli, e considerato che usciamo da un biennio di reiterati e pesanti aumenti tariffari, si chiede che questa prima inversione di tendenza possa produrre sulla nuova tariffa di fine anno una sostanziale riduzione al fine di renderla più competitiva. Ciò vale evidentemente anche per quel che riguarda tutte le garanzie CVT.
- ⌚ La recente riforma dei prodotti Globale Fabbricati e Infortuni, tradizionalmente fiori all'occhiello della Compagnia, pur originata da una esigenza di equilibrio tecnico, ha determinato un peggioramento della qualità degli stessi, con conseguente, già evidente, difficoltà di proposta. Pertanto si auspica, in un proficuo confronto in sede di Commissione Tecnica, con rivisitazione di questi prodotti e che l'imminente riforma della polizza Multibusiness possa rispettare un coerente criterio di equilibrio tecnico/commerciale. Per quanto riguarda i prodotti della Commercial Line si ribadisce quanto enunciato al punto 5 della precedente mozione congressuale del 6/05/2011 "....si rileva una patologica carenza ed innovazione di prodotti, non si

comprende infatti per quale motivo, e contrariamente ad altri competitors, Aviva rinunci ad entrare in molte aree interessanti sia in termini di premio che di risultato come ad esempio il fotovoltaico e la rc professionale.”

- Ⓟ Prendendo atto della volontà della Compagnia di non operare nel Ramo Capitalizzazione si riscontra una fiorente e competitiva gamma di prodotti “Protection” che finalmente consente agli Agenti di poter dare le giuste risposte alle esigenze di un mercato ancora parzialmente inesplorato.
- Ⓟ In relazione a quanto indicato nella mozione congressuale dello scorso anno, che evidenziava un primo miglioramento del servizio sinistri, dobbiamo oggi rilevare un peggioramento in termini operativi, rapportuali, tecnici, che in alcuni casi rischia di pregiudicare un rapporto consolidato nel tempo con gli assicurati. Preso atto dell’impianto di fondo del nuovo “sistema sinistri” rileviamo la necessità di operare quei miglioramenti che consentano di fare del momento liquidativo un punto di eccellenza nel rapporto con la clientela al fine anche di riaffermare l’immagine dell’Intermediario e dell’Azienda sotto il profilo dell’etica, dell’efficienza e dell’efficacia. In quest’ottica si rimarca la necessità della presenza di un responsabile dell’ufficio sinistri nelle Commissioni Tecniche al fine di uniformare le interpretazioni normative/contrattuali sia degli uffici assuntivi che dei diversi soggetti che intervengono nella fase liquidativa.
- Ⓟ Si riconosce l’impegno della Compagnia sia sotto il profilo delle nuove risorse umane che economiche, che ha permesso di conseguire un notevole miglioramento dei sistemi informatici. Si riafferma la necessità di un costante coinvolgimento della Commissione Tecnica nella fase iniziale di impianto (analisi iniziale).

In conseguenza di quanto sopra esposto, alla luce di una profonda riflessione sul futuro ruolo della nostra professione, anche in virtù dei nuovi sviluppi normativi, l’Assemblea ribadisce che, ferme le scelte di libertà personali, è favorevole alla libera collaborazione tra le varie figure iscritte al RUI.

Questa stessa analisi ci porta a rilevare che la percepibile disaffezione alla partecipazione e confronto professionale possa derivare anche dalle criticità su esposte.

Per questo motivo l’Assemblea invoca un comune rinnovato impegno ad un confronto costruttivo, anche e soprattutto nelle sedi istituzionali, al fine di riconfermare Aviva come la Compagnia di riferimento.

Approvato all’unanimità in Torino, 08 giugno 2012