

## VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 4 aprile 2011 a Milano

### si sono incontrati

i Dott.ri Simone Innocenti, Maurizio Cappiello, Marco Cermignani, Armando Ponzini, il Sig. Pietro Santi e la dott.ssa Laura Parodi in rappresentanza della Società AXA Assicurazioni e Investimenti S.p.A. (di seguito AXA Assicurazioni)

e

le R.S.A. di AXA Assicurazioni S.p.A. (di seguito RSA)

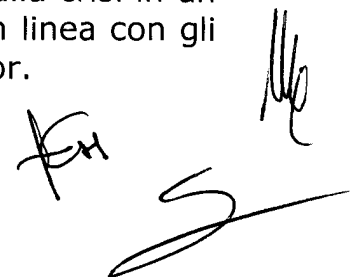
### Dichiarazione Aziendale

#### Contesto di Mercato

Il mercato assicurativo italiano ha subito un forte rallentamento quale conseguenza della pesante crisi finanziaria del 2008. In particolare la raccolta premi nei Rami Danni è significativamente rallentata e la crescita nel Ramo Vita, pur compensando tale fenomeno dal punto di vista dei volumi, non è riuscita a garantire lo stesso livello di redditività.

AXA Assicurazioni è riuscita a mantenere una performance, nel 2008 e 2009, migliore rispetto alla media del mercato e dei suoi concorrenti diretti, ma è stata caratterizzata da un peggioramento del Combined Ratio dovuto soprattutto al significativo deterioramento del rapporto tra sinistri e premi (aumento di 1,3 punti nel 2009 rispetto al 2008) e da un aumento dell'Expenche Ratio mediamente più elevato del mercato.

Il Piano di recupero di redditività tecnica e di efficienza messo in atto per correggere tali difformità ha consentito di chiudere il 2010 come un anno di successo per AXA Assicurazioni S.p.A., anche se rimane un valore di Combined Ratio (100,8) non ancora in linea con l'obiettivo di riequilibrio della redditività. L'Azienda è riuscita a reagire alla crisi in un contesto di mercato ancora difficile, realizzando risultati in linea con gli obiettivi definiti e sicuramente migliori dei nostri competitor.



## Piano Industriale 2011-2015

Gli obiettivi di Business del Piano Industriale 2011-2015 di AXA Assicurazioni prevedono tre diverse aree di intervento e sviluppo:

- a) la crescita della nostra quota del mercato italiano dal 4 al 5% tramite:
- l'aumento della capacità distributiva con un incremento del numero di venditori (agenti, sub-agenti, promotori diretti, ecc.) sino a raggiungere il numero complessivo di 4.300, rispetto gli attuali 3.700 circa, entro il 2015;
  - l'aumento della produttività della rete distributiva, proseguendo l'incentivo alla concentrazione delle realtà imprenditoriali più piccole;
  - lo sviluppo di linee di business più redditizie (SME e Famiglia);
  - il prosieguo degli investimenti sui sistemi informativi e i processi, creando forti collaborazioni tra IT e aree di business.
- b) la conferma del piano di recupero di efficienza e ottimizzazione dei costi (per il 2011 i costi non dovranno superare i 196 ml €, nel 2015 l'Enlarged Expense Ratio non dovrà essere superiore al 27%):
- implementando un nuovo modello operativo (vedi punto 2.);
  - preservando gli investimenti attuati e in fase di implementazione;
  - investendo sulle competenze di tutti i collaboratori;
  - ricercando le possibili sinergie operative con AXA MPS.
- c) l'aumento del valore generato dal Business attraverso interventi mirati sia nel Ramo Vita (reinvestimenti, riduzione riscatti, diverso mix prodotti, premi annui) che nel Ramo Danni, migliorando la nostra capacità di supporto alla rete distributiva nelle attività tecniche, assuntive e liquidative.

### Dichiarazione RSA

- I risultati di AXA Assicurazioni, che ha registrato uno degli indici ROE tra i migliori del settore, sono dipesi dal contributo di tutte le componenti aziendali, a partire dalle lavoratrici e dai lavoratori.
- A fronte di una crescita costante, le OO.SS. vigileranno chiedendo il mantenimento degli attuali livelli occupazionali con un progressivo aumento della forza lavoro a tempo indeterminato non solo concentrato sul personale con mansioni esterne.
- L'assetto organizzativo decentrato sul territorio e basato sul modello dipartimentale e sulla rete dei CLD, commerciali e produttori (P3) è un altro importante fattore di successo

dell'azienda ed assicura ai lavoratori di ciascuna piazza una prospettiva occupazionale e professionale stabile. Il Sindacato, attraverso lo strumento di questo accordo e la sua azione di vigilanza e controllo, intende contribuire all'obiettivo fondamentale di dare a questo modello un assetto stabile e duraturo.

- In un contesto italiano che registra un preoccupante aumento del tasso di disoccupazione giovanile, il Sindacato considera prioritaria la tutela dell'occupazione in tutte le sedi, anche attraverso la stabilizzazione dei rapporti di lavoro instaurati con le flessibilità di accesso concordate e con l'impegno a recuperare parti del processo produttivo esternalizzate in occasione delle precedenti fusioni, in continuità con quanto si è iniziato ad operare per effetto del verbale di intesa del 17 novembre 2009.
- Nelle decisioni relative alla riconversione professionale, alle eventuali missioni e corsi di formazione dovrà essere riservata particolare attenzione alle lavoratrici e ai lavoratori a tempo parziale e alle categorie deboli e le RSA vigileranno affinché non si verifichino criticità operative in nessun settore interessato da detta riorganizzazione come per la precedente.
- Il sindacato auspica che i principi che caratterizzano l'art.1bis del CIA attualmente in vigore, trovino applicazione pratica e soprattutto a seguito delle modifiche organizzative e logistiche che interverranno, si dia attuazione concreta a progetti che vadano ad incentivare la mobilità sostenibile ed a garantire l'equilibrio tra vita lavorativa e vita privata.

### **Premesse congiunte**

- Obiettivo di AXA Assicurazioni, attraverso queste scelte organizzative, è quello di avviare una nuova fase di crescita profittevole continuando a dare stabilità, rendendo duraturo l'attuale assetto organizzativo decentrato sul territorio, basato sul modello dipartimentale a sua volta articolato su 3 sedi (Milano, Torino e Roma) e sull'equivalenza qualitativa e quantitativa delle attività ad esse assegnate.
- AXA Assicurazioni nel 2011 vuole completare il piano di recupero di efficienza e redditività, nonché avviare interventi di miglioramento del livello di servizio offerto ai propri clienti, attuando il Piano Industriale 2011-2015 presentato dall'Amministratore Delegato alle RSA. L'obiettivo è essere pronti entro i primi di maggio a cogliere i segnali di ripresa che il mercato sta iniziando a dare ed intraprendere così un nuovo ciclo di crescita profittevole.

- Il modello di Relazioni Industriali che AXA Assicurazioni e le RSA vogliono confermare nella realizzazione di un nuovo ciclo di crescita, ed in particolare per la realizzazione della riorganizzazione presentata, si richiama totalmente alla Carta Sociale del Gruppo AXA ed alle migliori esperienze esistenti e, pur nella distinzione dei ruoli tra le Parti Sociali che caratterizza l'esperienza italiana, tende a valorizzare il ruolo di tutti i collaboratori con impegno ed investimento di risorse concrete al fine del raggiungimento di risultati socialmente sostenibili.
- AXA Assicurazioni si impegna a dare corso, nelle sedi definite, al completamento del processo di riorganizzazione avviato nel 2009 per evitare sovrapposizioni negative tra processi non ancora completati e quelli che saranno avviati in relazione al nuovo Piano Industriale. Particolare attenzione sarà garantita al dimensionamento di tutti gli uffici interessati da detta riorganizzazione e ai piani di formazione ed affiancamento non ancora realizzati. Per quanto riguarda i Servizi ai Dipendenti sarà convocata entro Aprile 2011 la Commissione Tecnica per la condivisione delle procedure e verifiche del livello di servizio.
- Le Parti, con la sottoscrizione del presente Accordo, ritengono esaurita la procedura di cui all'art. 15 del vigente CCNL.

**Tutto ciò premesso, le Parti concordano**

**1. Le premesse congiunte costituiscono parte integrante del presente Accordo.**

**2. Modello Operativo**

Il nuovo modello operativo di AXA Assicurazioni è la conferma e, nello stesso tempo, l'evoluzione del modello Dipartimentale. Infatti, la vicinanza e la diffusione sul territorio dei soggetti responsabili della pianificazione, dello sviluppo e del supporto alla rete distributiva, della funzione di assunzione dei rischi e della rete liquidativa sui sinistri, ha consentito e consente di offrire un servizio elevato agli Agenti, ai Clienti, ai Dipendenti ed ha garantito il successo dell'Azienda.

Il nuovo contesto economico ha imposto alcune azioni di aggiornamento di tale modello: si conferma l'idea originaria di vicinanza al cliente sul territorio e, nello stesso tempo, si attua una

*Handwritten initials*

*Handwritten initials*

*Handwritten initials*

*Handwritten initials*

*Handwritten initials*

*Handwritten initials*

scelta di efficienza per rendere compatibile il modello decentrato con la struttura dei costi aziendali.

Nel 2011, a sostegno del Piano Industriale 2011-2015, si è decisa:

- la stabilizzazione delle sedi di Torino (nuovo sito entro fine 2011) e di Milano (nuovo sito entro fine 2012, che unificherà tutte le sedi presenti sul territorio comunale);
- la costituzione di due Direzioni di Dipartimento, il NORD (unificando in un' unica Direzione i Dipartimenti di Torino e Milano mantenendo due sedi distinte) e il CENTRO SUD (unificando l'area commerciale e liquidativa della Toscana al Dipartimento del Centro Sud);
- la centralizzazione, nell'ambito della Direzione Tecnica e Offerta, delle linee di business dei Rischi Tecnologici, degli Employee Benefit e degli Enti Pubblici.

Il dettaglio dell'assetto funzionale del Dipartimento NORD prevede:

- presso la sede di Torino le funzioni Auto, Aziende (incluso Attività) e Pianificazione;
- presso la sede di Milano le funzioni Famiglia e Salute, Commerciale, Sinistri, Supporto Tecnico Commerciale Vita e Sorveglianza Portafoglio;
- presso la sede di Torino, inoltre, sono confermate le funzioni delle altre Direzioni ivi presenti (Direzione Finanza, Direzione Sinistri, Direzione Tecnica e Offerta, Direzione IT e Direzione Risorse Umane).

Il dettaglio dell'assetto delle Direzioni a fine riorganizzazione è stato oggetto di esposizione ed approfondimento con le RSA nel corso degli incontri del 10, 15 e 16 marzo scorso.

Al Dipartimento CENTRO SUD viene annessa l'area commerciale (compreso RES e Supporto Tecnico Commerciale Vita) e i CLD della Regione Toscana.

Anche il Dipartimento CENTRO SUD assumerà le denominazioni delle proprie funzioni operative sul modello di quello NORD.

### **3. Tutele dei lavoratori coinvolti**

In tale ambito riorganizzativo tutti i collaboratori coinvolti saranno ricollocati nelle funzioni definite in ogni sede e/o nelle altre attività Direzionali presenti nelle stesse (Direzione Finanza, Direzione Tecnica e

Offerta prevalentemente) e non ci saranno ricadute negative sui livelli occupazionali, né trasferimenti collettivi tra una sede e l'altra.

AXA Assicurazioni e le RSA hanno esaminato il Piano Industriale presentato dall'Azienda e condiviso la definizione delle seguenti modalità di gestione ed implementazione della riorganizzazione funzionale del personale coinvolto, al fine di governare gli effetti del processo di cambiamento delle condizioni di lavoro e della professionalità individuale, in un corretto equilibrio tra gli obiettivi di business e di recupero di efficienza per l'Azienda, e tra vita lavorativa e vita privata per i Dipendenti.

In particolare le Parti concordano:

### **a) Logistica delle Sedi**

AXA Assicurazioni, per favorire la realizzazione del Piano Industriale ed avvalorare il senso strategico dello stesso nei confronti di tutti i collaboratori, ha deciso di presentare alle RSA un quadro di stabilizzazione dell'assetto logistico delle sedi principali.

A partire dalla nuova sede di Roma (nel 2010), l'Azienda ha individuato il nuovo sito della sede di Torino (tempi di allestimento e trasferimento entro la fine del 2011) ed analogamente quello di Milano (tempi di allestimento e trasferimento entro la fine del 2012) che unificherà tutte le sedi aziendali presenti nel comune (via Leopardi, via Algardi, Via Giannone e P.zza SS. Trinità).

In questo modo la struttura logistica costituita da tre sedi principali (TO, MI e RM) rappresenta un elemento di stabilità organizzativa e del lavoro anche per il medio-lungo periodo.

### **b) Assetto organizzativo e Condizioni di lavoro**

AXA Assicurazioni e le RSA considerano connessi tra loro l'obiettivo di sviluppo del miglior livello di servizio verso i clienti, in una nuova fase di crescita e sviluppo quantitativo, ed il consolidamento di buone condizioni di lavoro per tutti i collaboratori così come previsto dalla Carta Sociale Europea e dall'Art. 1 Bis del CIA in vigore.

La stabilizzazione delle tre sedi principali e lo sviluppo professionale (orizzontale e verticale) sono elementi essenziali per tale finalizzazione, soprattutto in un contesto di sviluppo accompagnato al recupero di efficienza organizzativa di tutte le risorse attualmente occupate.

In questo quadro AXA Assicurazioni conferma l'utilizzo di strumenti di flessibilità occupazionale previsti dal CCNL (contratti a termine, contratti per sostituzioni, somministrazione di manodopera,

apprendistato) esclusivamente per far fronte a situazioni straordinarie di carichi, sostituzioni di personale assente con obbligo del mantenimento del posto di lavoro o di adeguamento tecnico-organizzativo dei processi.

AXA Assicurazioni, come prevedono il CCNL e il CIA, informerà periodicamente le RSA sullo stato di utilizzo di tali contratti e sulle avvenute stabilizzazioni (informative trimestrali, incontri specifici concordati tra le Parti, incontri preventivi per particolari esigenze).

E' confermato l'impegno di AXA Assicurazioni a ricercare opportunità di stabilizzazione di tali rapporti di lavoro sulla base dell'esperienza ormai consolidata in tutte le Funzioni aziendali.

Nel corso del 2010, infatti, la trasformazione a Tempo Indeterminato di tali tipologie di contratti ha coinvolto complessivamente 16 persone.

### **Dichiarazione a verbale delle RSA**

In coerenza con quanto dichiarato dalle RSA in premessa e con l'obiettivo di conciliare le esigenze riorganizzative con i diritti e la stabilità del lavoro, le RSA si impegnano a ricercare tutti gli strumenti che garantiscano i livelli occupazionali e l'equilibrio delle attività nelle sedi di Milano, Torino e Roma. Nella vigenza del presente accordo, le RSA richiederanno all'Azienda i necessari momenti di confronto per monitorare particolarmente le prospettive di stabilizzazione dell'impiego per tutti i lavoratori con tipologie contrattuali non a tempo indeterminato.

### **c) Valutazione competenze ed attitudini**

Il processo di individuazione delle risorse coinvolte nel cambiamento organizzativo e professionale nella fase di assestamento delle nuove funzioni delle Direzioni coinvolte seguirà un modello che veda partecipare congiuntamente i Manager responsabili delle funzioni di business e la Direzione Risorse Umane.

Saranno avviati colloqui individuali per verificare, sulla base delle competenze e delle capacità già espresse nel tempo dai singoli ed in relazione alle esigenze tecniche ed organizzative aziendali, le potenzialità ed attitudini di ciascun collaboratore coinvolto nel cambiamento.

I casi individuali che presentino specifiche criticità, acquisito il mandato da parte delle persone coinvolte, saranno oggetto di esame congiunto tra RSA e Direzione Risorse Umane.



## **d) Cambiamento Organizzativo e Professionale**

Il cambiamento organizzativo e professionale prevede:

- lo sviluppo professionale tramite mobilità verso funzioni tecniche assicurative (acquisizione o ampliamento di nuove competenze);
- lo sviluppo professionale tramite ampliamento delle competenze tecniche (già acquisite in passato), ma su nuovi rami assicurativi;
- lo sviluppo professionale tramite mobilità verso ruoli e funzioni direzionali di monitoraggio ed innovazione di processi;
- lo sviluppo professionale tramite Job Rotation.

Ciascun processo di cambiamento descritto sarà supportato da un programma dettagliato di Formazione, aggiornamento ed affiancamento professionale.

## **e) Formazione, aggiornamento ed affiancamento Professionale**

AXA Assicurazioni e le RSA concordano che la leva principale per sostenere positivamente un processo di cambiamento organizzativo come quello oggetto del presente accordo è la formazione professionale.

Le Parti hanno esaminato congiuntamente il Piano di Formazione e concordano

- sulla costituzione di:
  - corsi di base
  - corsi di aggiornamento
  - focus per tecnici esperti

differenziati per rami tecnici di appartenenza e livelli di competenze acquisite precedentemente alla riorganizzazione;

- sull'intreccio tra formazione d'aula, affiancamento e training on the job;
- sul ruolo che i manager diretti svolgono in prima persona insieme a tecnici esperti nell'intero percorso di consolidamento delle competenze necessarie alla piena autonomia operativa.

Durante il percorso formativo sarà oggetto di particolare attenzione da parte dei manager l'equilibrio dei carichi di lavoro tra personale esperto e meno esperto all'interno dei gruppi operativi.

Per favorire tale linea guida vengono costituite delle "Isole Professionali" composte, in modo equilibrato, da personale appartenenti ai vari livelli di seniority.



Ogni isola tecnica è il riferimento per determinate aree territoriali nell'ambito della giurisdizione geografica della Direzione di Dipartimento.

Il livello di apprendimento da parte di tutti i collaboratori coinvolti sarà oggetto di verifiche periodiche tra le Parti e, a richiesta delle RSA, sarà materia di confronto in un incontro specifico con la Direzione Risorse Umane e le Funzioni Aziendali responsabili del programma formativo.

#### **f) Mobilità tra le sedi**

La riorganizzazione non prevede trasferimenti collettivi di personale (Impiegati e Funzionari) tra sede e sede.

Tuttavia, le esigenze di qualificazione del livello tecnico delle funzioni assegnate ad ogni sede può richiedere l'esigenza di un numero limitato di trasferimenti individuali e/o missioni.

In caso di trasferimento, acquisito il consenso della persona coinvolta (Impiegati e Funzionari) e quindi su base volontaria, si procederà alla formalizzazione dello stesso, garantendo un trattamento economico di miglior favore rispetto a quello previsto dall'Art. 135 del CCNL.

E' prevista, inoltre, la possibilità di utilizzo dell'istituto contrattuale della missione (Art. 134 del CCNL) nei confronti di collaboratori, per supportare tecnicamente e per un periodo definito, le funzioni assegnate alle diverse sedi.

#### **g) Esame congiunto situazioni individuali**

Le Parti concordano che, entro il termine del 30 giugno 2011, saranno oggetto di esame congiunto eventuali casi di specifiche criticità segnalati dalle RSA, cui i collaboratori interessati conferiranno mandato.

### **4. Clausole di Garanzia**

AXA Assicurazioni e le RSA concordano nel considerare il presente accordo la rappresentazione di linee strategiche e forme di tutela per garantire un quadro di stabilità organizzativa e per favorire la crescita e lo sviluppo definiti nel Piano Industriale.

Tuttavia, in caso di acquisizioni e/o fusioni da parte del Gruppo in Italia l'accordo sarà oggetto di verifica preventiva congiunta per gli eventuali adeguamenti.

Tale confronto preventivo è vincolante tra le Parti prima di assumere le iniziative che il proprio ruolo può prevedere nel rispetto delle reciproche autonomie.

Le Parti concordano due verifiche congiunte sullo stato di realizzazione del processo di riorganizzazione: la prima entro il 30 giugno 2011 e la successiva entro il 31 dicembre 2011.

## 5. Durata

Il presente accordo è valido sino al 31 dicembre 2015.

Letto, confermato e sottoscritto.

RSA AXA Assicurazioni

*Stefano Lorenzi*  
*Diana Trava*  
*Luigi Enrico*  
*Uli*  
*Maria Malinverni*

AXA Assicurazioni S.p.A.

*De J. S.*  
*Pausodi*  
*Laura Pausodi*  
*Alf.*  
*Y. P.*  
*Luca Cornelli*