



Circolare AXA

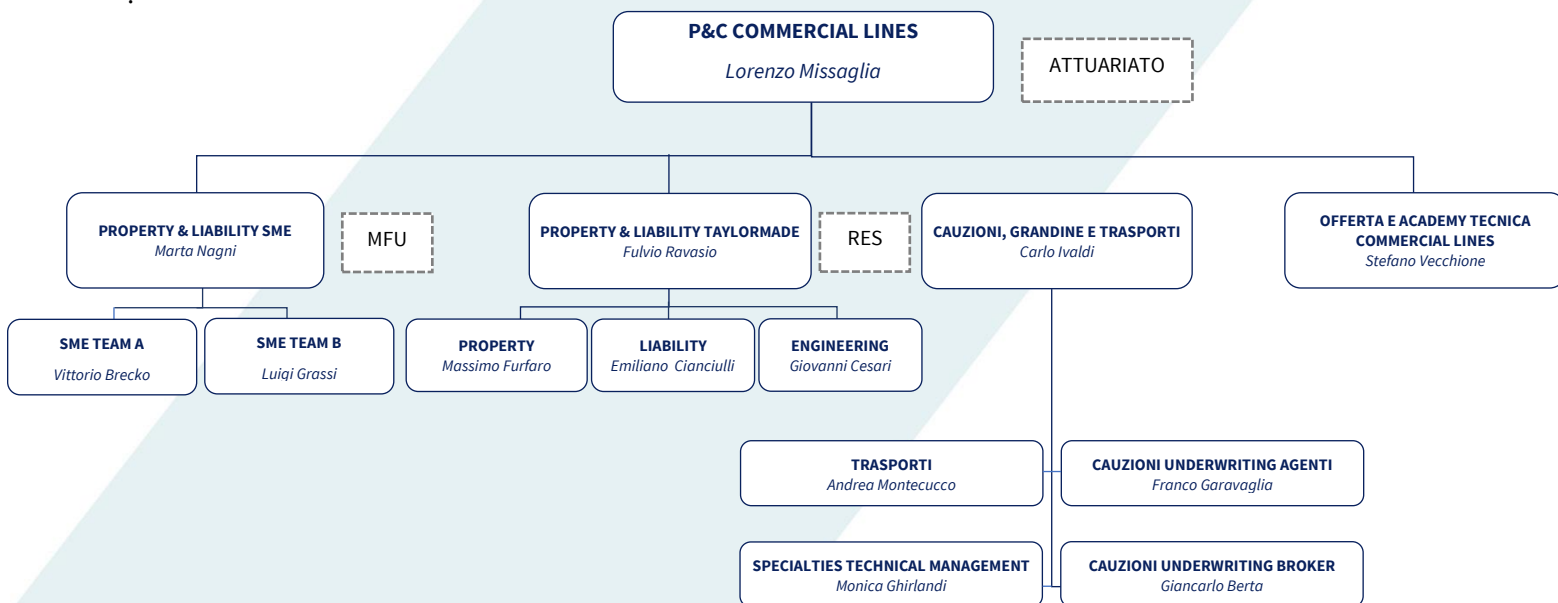
15/2022, 11/04/2022

Commercial Lines Nuovo modello organizzativo

Con decorrenza 11 Aprile 2022 è operativo il nuovo modello organizzativo della Direzione Commercial Lines, struttura affidata alla guida di Lorenzo Missaglia.

Tale modello è stato disegnato per rispondere al meglio alle future sfide del mercato mantenendo gli alti standard di performance tecnica e di qualità del servizio alla rete fino ad ora raggiunti e per rafforzare il percorso di crescita virtuoso che abbiamo intrapreso da alcuni anni in questo settore raggiungendo risultati superiori rispetto al mercato.

Organigramma



Due nuove unità organizzative

Dal punto di vista operativo vengono create due nuove unità organizzative a diretto riporto di Lorenzo Missaglia:

- **Property & Liability SME:** divisione focalizzata sul mondo SME (prodotti standard) affidata a Marta Nagni che dal 1 Aprile entrerà a far parte della squadra Commercial Lines di AXA. A suo diretto riporto due team di assuntori guidati rispettivamente da Luigi Grassi e Vittorio Brecko e un team di tecnici sul campo (Market Facing Underwriting) a supporto di quelle agenzie che hanno nel settore delle Commercial Lines la loro priorità di sviluppo.
La creazione di questa unità garantirà una maggiore vicinanza alla rete e ai nostri clienti, velocità e qualità delle risposte, ingredienti fondamentali per trasformare AXA in una compagnia leader e di riferimento per il mercato delle SME
- **Property & Liability Taylor Made:** divisione focalizzata sull'assunzione di rischi "non standard" affidata a Fulvio Ravasio. A suo diretto riporto un'unità Property affidata a Massimo Furfaro e un'unità Liability affidata ad Emiliano Cianciulli, mentre l'unità Rischi Tecnologici rimane affidata a Giovanni Cesari.
Avere un team focalizzato sull'analisi dei rischi Taylor Made mira a garantire una maggior attenzione e profondità di analisi dei bisogni dei clienti soppesando sia spunti tecnici che commerciali al fine di poter trovare sempre soluzioni e proposte in linea con il mercato e con le aspettative della nostra rete.
Continuerà a riportare a Fulvio Ravasio la squadra dei RES dedicata alla valutazione sul territorio dei rischi importanti a supporto trasversale di tutti i team assuntivi.

Nell'unità organizzativa **Specialties** guidata da Carlo Ivaldi, a suo diretto riporto Monica Ghirlandi che prende la responsabilità dell'ufficio **Specialties Technical Management** e Giancarlo Berta come responsabile Cauzioni assunzione canale broker.

Rimangono invariati gli altri riporti di Carlo Ivaldi:

- Franco Garavaglia responsabile Cauzioni assunzione canale agenti;
- Andrea Montecucco responsabile dell'ufficio assuntivo Trasporti.

Modello operativo di gestione delle proposte assuntive

Dall' 11 Aprile con il rilascio in produzione su Daol, saranno rese operative tutte le funzionalità di sistema che andranno a supportare la nuova organizzazione e che permetteranno di garantire un servizio assuntivo alla Rete efficiente e di qualità.

Rispetto all'attuale schema operativo, il nuovo modello di supporto alla Rete prevederà:

- **Proposte Standard Property & Liability:** le richieste soggette all'iter autorizzativo della Direzione saranno indirizzate all'interno di un pool, suddiviso per ambito territoriale, al primo assuntore libero garantendo così una equilibrata suddivisione dei carichi di lavoro, un costante presidio delle attività e di riflesso una maggior tempestività di risposta. Le agenzie saranno sempre informate via e-mail dell'assuntore che ha in carico la pratica e potranno mettersi in contatto con lui tramite il canale telefonico o di posta elettronica per qualunque delucidazione/approfondimento in merito alla specifica proposta.

L'intero processo di valutazione della singola proposta sarà quindi seguito da un unico assuntore garantendo così la continuità nella gestione della richiesta e la doppia consulenza sia in ambito Property che Liability.

Il contatto Agenzia - Assuntore è un valore che non vogliamo assolutamente perdere a garanzia anche di una qualità e continuità del servizio fino ad oggi offerto alla rete e che monitoreremo costantemente attraverso delle metriche i cui risultati saranno condivisi periodicamente con la rappresentanza agenti.

- **Proposte non standard Property & Liability:** viene mantenuta l'attuale impostazione che prevede l'assegnazione a ciascuna agenzia di **un assuntore di riferimento dedicato ai rischi Property ed uno dedicato**



ai rischi Liability. La Rete, nei prossimi giorni, riceverà una comunicazione con i riferimenti degli assuntori dedicati Property e Liability che supporteranno l'agenzia in ambito Commercial Lines.

Confermiamo che l'utilizzo del tool "DB Trattative" rimane il supporto fondamentale e il veicolo prioritario di comunicazione per favorire il corretto flusso delle informazioni e garantire una qualità di risposta nei giusti tempi di riscontro.

- **Proposte Specialties (Rami Speciali):** nulla cambia nell'impostazione dell'attuale modello di gestione delle proposte che dovranno essere sempre caricate in DAOL.

Siamo confidenti e auspichiamo che tale riorganizzazione possa rapidamente essere acquisita e fatta propria dalla Rete affinché i meccanismi operativi che sono stati disegnati per erogare a tutte le Agenzie un servizio assuntivo caratterizzato da tempestività e qualità tecnica vadano a regime nel più breve tempo possibile. Indicatori questi che monitoreremo con forte attenzione, in particolare nella delicata fase di avvio della nuova struttura.

Gli Uffici Assuntivi di sede e la Squadra Commerciale di territorio sono a Vostra disposizione per tutte le informazioni e approfondimenti utili al riguardo.

DIREZIONE P&C

René Gazet

CLASSIFICAZIONE DEI PRODOTTI:

PRODOTTI "STANDARD"

- Azienda Protetta
- Turismo
- RC Edile
- Uffici e Studi Professionali
- Agricoltura
- Buon Lavoro
- RC Vari

PRODOTTI "NON STANDARD"

- RC Aziende
- All Risks Property
- Rischi Ordinari
- Rischi Industriali
- Professione Libera
- RC Professionale
- D&O

Composizione e contatti delle squadre assuntive

TEAM SME AREA A – RESPONSABILE VITTORIO BRECKO vittorio.brecko@axa.it +39.011.5774363 +393346314517

Competenza per Area A: Abruzzo – Lazio – Marche - Sardegna - Toscana – Umbria – Basilicata – Calabria – Campania – Molise - Puglia – Sicilia – Liguria – Piemonte - Valle d’Aosta – Emilia Romagna (province PC – PR - RE)

Per delucidazioni e approfondimenti in merito alla proposta caricata è possibile contattare l’assuntore referente della pratica.

1. BRENNER ROMINA romina.brenner@axa.it +39.011.5774335
2. CERUTTI LUCA luca.cerutti@axa.it +39.011.5774344
3. CIOCIOLA TIZIANA tiziana.ciociola@axa.it +39.011.5774346
4. DEL BUONO ELENA elena.delbuono@axa.it +39.02.48084779
5. PENNACCHIO MAURIZIO maurizio.pennacchio@axa.it +39.011.5774227
6. PIGNARI MAURIZIO pignari.maurizio@axa.it +39.011.5774273
7. VIOLA NICOLETTA nicoletta.viola@axa.it +39.011.5774237

Per urgenze e casi particolari è anche possibile mettersi in contatto con il Team SME Area A tramite la casella di posta property.rc.standard-A@axa.it

TEAM SME AREA B – RESPONSABILE LUIGI GRASSI luigi.grassi@axa.it+39.02.48084747 +393666033758

Competenza per Area B: Emilia Romagna (province BO – FC - FE – MO – RA- RN) – Friulia Venezia Giulia – Trentino Alto Adige – Veneto – Lombardia

Per delucidazioni e approfondimenti in merito alla proposta caricata è possibile contattare l’assuntore referente della pratica.

1. BAGAGLIA PIERO piero.bagaglia@axa.it +39.06.36797331 +393666194304
2. CECCHETTI MARCO marco.cecchetti@axa.it +39.011.5774545
3. GILI VITER VALTER walter.giliviter@axa.it +39.011.5774484
4. GIULIANI FLAVIA flavia.giuliani@axa.it +39.06.36797232
5. GONELLA STEFANO stefano.gonella@axa.it +39.011.5774272 +393341125178
6. MOLINAR R. MARCO marco.molinarroet@axa.it +39.011.5774345
7. NOASCONE DANIELE daniele.noascone@axa.it +39.011.5774365
8. ROGGIO SALVATORE salvatore.roggio@axa.it +39.011.5774523
9. TURCATO MARA mara.turcato@axa.it +39.011.5774457

Per urgenze e casi particolari è anche possibile mettersi in contatto con il Team SME Area B tramite la casella di posta property.rc.standard-B@axa.it

TEAM NON STANDARD PROPERTY - RESPONSABILE MASSIMO FURFARO

massimo.furfaro@axa.it +39.02.48084761 +393357419201



1. BOSSI UMBERTO umberto.bossi@axa.it +39.02.48084442 +393666767680
2. FRIGERIO WILLIAM william.frigerio@axa.it +39.02.48084567
3. LUPACCHINI FABRIZIO fabrizio.lupacchini@axa.it +39.02.48084101
4. MORO LUCIANO luciano.moro@axa.it +39.011.5774279
5. PUGNO ANNA MARIA annamaria.pugno@axa.it +39.011.5774215 +39335261555
6. ROSSI EDOARDO edoardo.rossi@axa.it +39.02.48084134

TEAM NON STANDARD LIABILITY - RESPONSABILE EMILIANO CIANCIULLI

emiliano.cianciulli@axa.it + 39.02.48084501 +393346201838

1. ZANCHETTA ERICA erica.zanchetta@axa.it +39.02.48084509 +393601078859
2. LOSIO GIOVANNI giovanni.losio@axa.it +39.02.48084286
3. LIVRAGHI ALESSANDRO alessandro.livraghi@axa.it +39.02.48084135
4. CANNAVALE NICOLETTA nicoletta.cannvale@axa.it +39.02.48084945
5. CELESTE PAOLA paolarita.celeste@axa.it +39.02.48084583
6. BARBERO PAOLO paolo.barbero@axa.it +39.011.5774328
7. MUNAFÒ LAURA laura.munafò@axa.it +39.011.5774331

TEAM CAUZIONI E TRASPORTI

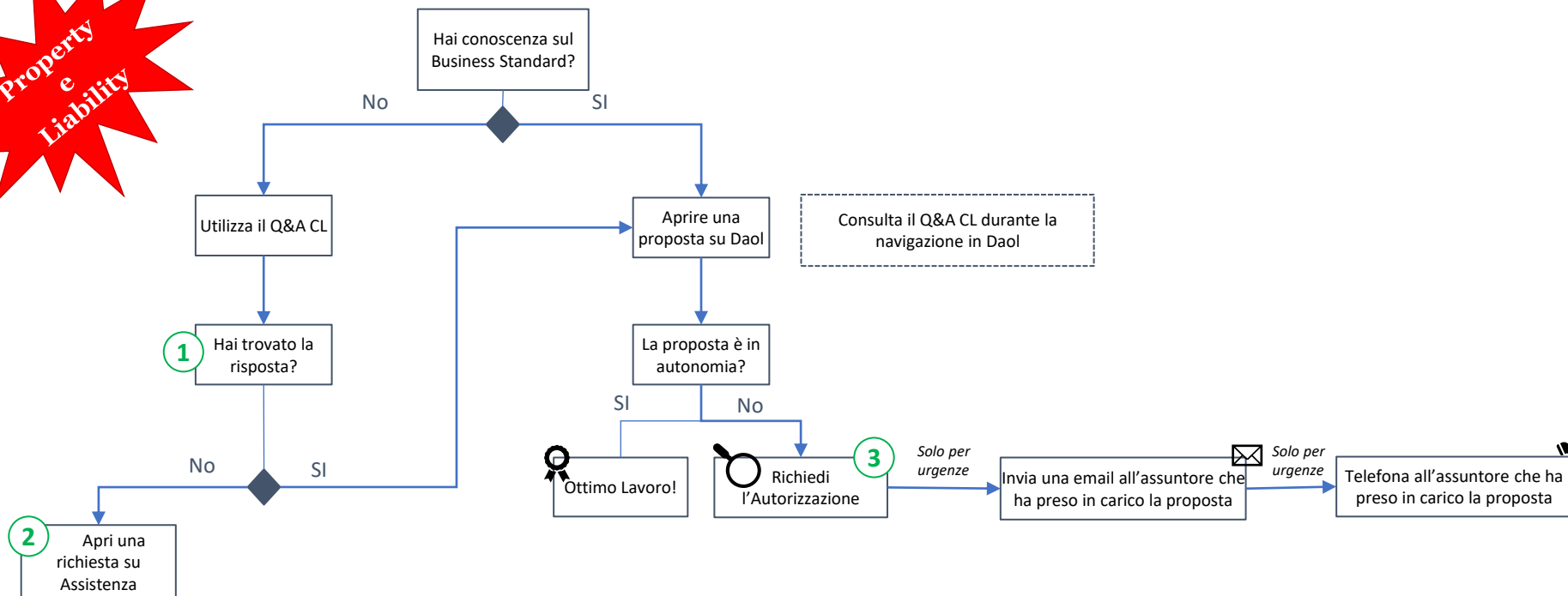
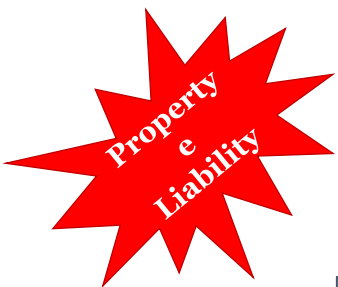
Rimane invariata la modalità di contatto degli uffici Cauzioni e Trasporti in caso di urgenze e approfondimenti.
In questi casi è possibile utilizzare le seguenti mail:

- **Assunzione cauzioni**
cauzioni-a@axa.it - Valle d'Aosta, Lombardia, Emilia Romagna, Toscana, Lazio, Campania e Marche
- cauzioni-b@axa.it - Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Veneto, Piemonte, Liguria, Umbria, Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia e Sardegna
- **gestione cauzioni:** gestionecauzioni@axa.it
- **sinistri cauzioni:** sinistri.cauzioni@axa.it
- **assunzione trasporti:** trasporti@axa.it;
- **sinistri trasporti:** sinistri.trasporti@axa.it;
- **ramo grandine:** ramo.grandine@axa.it.

Documentazione allegata:

Allegato 1 – Modello di supporto alla rete

Modello di supporto alla rete in tutte le fasi del processo assuntivo per aziende SME



Strumenti

Strumenti: definizione del perimetro degli strumenti

- **Q&A CL** disponibile per ricercare le risposte in autonomia a domande di tipo informativo
- **AXA Advice** permette un processo di quotazione guidato sui prodotti Standard
- **DAOL** è usato per proposte Standard e Non Standard
- **Service Time Commitment** informazione sui tempi di risposta della proposta
- **Questionari CL** consente di trovare in Daol il questionario da compilare
- **DB Trattative** solo per proposte Non Standard

Flusso di autorizzazione

Agente:

- 1) **Questionario** caricato in Daol, facile da scaricare e compilare
- 1) Inviata la proposta in Direzione riceverà la mail con **l'assuntore** che ha in carico la proposta e il tempo entro cui riceverà riscontro dalla Direzione

Assuntore:

- 1) In base ai carichi di lavoro dell'assuntore, all'area geografica e alla tipologia di richiesta, il Sistema associa la richiesta all'assuntore disponibile
- 2) La riapertura di una proposta ritorna all'assuntore che l'aveva inizialmente gestita se questo è presente nel team oppure sarà assegnata all'assuntore disponibile del team

Come posso contattare l'ufficio assuntivo?

- ⚙️ Daol
- ✉️ Mail dell'assuntore che ha in carico la proposta
- ☎️ Telefono

Mailbox

Property.rc.standard-A@axa.it

Property.rc.standard-B@axa.it

AREA A Abruzzo – Lazio – Marche - Sardegna - Toscana – Umbria – Basilicata – Calabria – Campania – Molise - Puglia – Sicilia – Liguria – Piemonte - Valle d'Aosta – Emilia Romagna*
AREA B Emilia Romagna* – Friulia Venezia Giulia – Trentino Alto Adige – Veneto - Lombardia

Natura della richiesta e servizio

- 1) Q&A CL ti consente di risolvere il dubbio immediatamente evitando colli di bottiglia e attese e migliorando la tua autonomia per un servizio tempestivo con il cliente
- 2) Team di Assistenza
- 3) L'assuntore disponibile prenderà in carico la proposta Standard

Modello di Supporto delle Agenzie



| Natura delle richieste | Levello 1 Supporto | Escalation 1 | Escalation 2 |
|---|---------------------------------|---------------------|---------------------|
| New Business Non Standard | DB Trattative Daol | Assuntore Assegnato | Assuntore Assegnato |
| Informativa su post vendita Non Standard | Q&A Assistenza | Assuntore Assegnato | Assuntore Assegnato |
| Problemi IT e Contabilità | Q&A Assistenza | | |
| Informativa su New Business e Post Vendita Standard | Q&A Assistenza Assuntore* | | |

Mailbox

Property.rc.standard-A@axa.it

Property.rc.standard-B@axa.it

AREA A: Abruzzo – Lazio – Marche - Sardegna - Toscana – Umbria – Basilicata – Calabria – Campania – Molise - Puglia – Sicilia – Liguria – Piemonte - Valle d’Aosta – Emilia Romagna (province PC – PR – RE)

Area B: Emilia Romagna (province BO – FC - FE – MO – RA- RN) – Friulia Venezia Giulia – Trentino Alto Adige – Veneto - Lombardia

*Assuntore se l'informazione è relativa ad una proposta aperta, inviare la mail all'assuntore che ha in carico la proposta.