



COMUNICATO

Care colleghe e cari colleghi,

vi informiamo che, come da richiesta delle scriventi quattro organizzazioni sindacali Fisac-Cgil, Fna, Snfia e Uilca formulata all'azienda il 28 settembre, si è svolto, nei giorni successivi, l'incontro avente come tema principale la nuova modalità di gestione della valutazione del servizio denominato "5 Star".

La Fisac-Cgil, Fna, Snfia e Uilca, hanno riportato all'azienda tutti gli aspetti di criticità riscontrati e segnalati dalle colleghe e dai colleghi, sottolineando in particolare il fatto che la scelta di optare ad una valutazione del servizio individuale piuttosto che collettiva, induce inevitabilmente alla percezione di un clima di possibile colpevolizzazione.

L'azienda ha risposto che:

- questo meccanismo, attivo da gennaio, va a rilevare la "sensazione" del cliente nel momento della liquidazione
- la valutazione conseguente riguarda tutto il processo liquidativo
- dieci sono gli "items" soggetti a valutazione, dalla soddisfazione complessiva, al supporto avuto dal perito, dall'agenzia e dal liquidatore, l'equità del risarcimento, fino a una valutazione della qualità, durata e servizio offerto dalla carrozzeria
- nei 9 mesi di rilevazione mediamente la soddisfazione è stata molto alta con riferimento a tutti gli aspetti in esame
- si procede ad analisi approfondita – con una verifica del supervisore e in alcuni casi con specifico colloquio con il liquidatore e tutti gli attori coinvolti nel processo liquidativo - per quei casi per cui il cliente si è espresso con una votazione bassa, per comprendere se il disservizio sia legato a un problema "sistematico"
- la ricerca è finalizzata all'analisi delle motivazioni per cui il servizio complessivamente erogato non ha avuto una valutazione più alta.

Prendiamo atto di quanto ci ha esposto l'azienda, vigileremo l'evoluzione del processo e invitiamo tutte le colleghe e i colleghi a segnalarci eventuali incongruenze su quanto dichiarato dall'azienda.

Inoltre abbiamo rinnovato all'azienda la richiesta, presentata da Fisac-Cgil, Fna, Snfia e Uilca il 28 febbraio 2020, di incontro con la Direzione Sinistri per affrontare tutte le criticità del settore, nonché l'invito ad estendere il prima possibile la modalità lavorativa smart working.

L'azienda ha dimostrato disponibilità compatibilmente con l'emergenza in corso per quanto riguarda l'incontro con il Direttore Sinistri, mentre ha precisato che lo smart working allo stato attuale non è previsto.

Fisac-Cgil, Fna, Snfia e Uilca forti dell'unità sindacale a quattro sigle che caratterizza la loro unione, sono consapevoli che, singolarmente nessuna sigla sindacale da sola ha la forza e la rappresentatività di ottenere alcunché e di contrapporsi efficacemente all'azienda ed affrontare una trattativa con risultati veramente positivi.

Chi viaggia da solo, non avendo grandi capacità di incidere sulle varie trattative, non può che tentare di addossarsi meriti e risultati che altri hanno conseguito.

Riteniamo che l'unità sindacale sia un valore importante da difendere e perseguire sempre.

Milano, 2 ottobre 2020

Le RSA del Gruppo Allianz S.p.A

FISAC/CGIL

FNA

SNFIA

UILCA