



COMUNICAZIONE AGLI ISCRITTI

Il 6 febbraio si è svolto a Milano il quarto incontro tecnico relativo alla riorganizzazione dell'Area Sinistri di Generali Italia.

La delegazione aziendale ha continuato l'illustrazione del progetto in particolare riguardo il rapporto con gli Agenti Generali e alla Customer Centricity.

Per quanto riguarda il primo la posizione aziendale è di permettere al cliente, proprio nell'ottica di metterlo al centro del servizio, di scegliere liberamente quale canale utilizzare per la gestione del proprio sinistro: continuare a rivolgersi alla propria agenzia, chiamare direttamente il Contact Center o utilizzare le nuova funzionalità della app di Generali Italia.

Saranno quindi resi possibili e potenziati i nuovi canali digitali e telefonici con un investimento in tecnologie che riguarderà il Contact Center e lo sviluppo di software evoluti.

Contemporaneamente una apposita struttura aziendale, la Claims Distribution Service, continuerà il dialogo con le agenzie per migliorare il servizio al cliente.

È stato poi spiegata la nuova filosofia di attenzione al cliente che serve a modificare i servizi della liquidazione danni in funzione delle sue aspettative, per questo, in un'ottica di Customer Centricity nella gestione del sinistro il cliente viene "clusterizzato" così da poter riconoscere la tipologia di utente al fine di offrire servizi più inerenti alle sue necessità.

Su sollecitazione delle OO.SS. presenti nel cercare di velocizzare questa fase di tavoli tecnici e giungere alla discussione politico/sindacale inerente le ricadute sui colleghi, l'Azienda ha proposto di unificare nel prossimo incontro gli ultimi argomenti "tecnici" ed iniziare contestualmente la discussione politica con le OO.SS.

Nei prossimi giorni verranno quindi proposte delle date per un incontro da tenersi a breve.

A margine della riunione le OO.SS. hanno sollevato la problematica della richiesta aziendale di dotarsi di SPID (identità digitale) per utilizzarla in alcune funzioni lavorative.

La questione di utilizzare una identità digitale personale per attività lavorativa, unica possibilità per poter accedere agli archivi IVASS implica problemi di riservatezza e di sicurezza dei colleghi.

L'Azienda ha ribadito che non c'è alcun obbligo per i dipendenti di avere uno SPID e tantomeno di utilizzarlo per questioni lavorative.

Le OO.SS. hanno quindi sollecitato a far presente ad IVASS, il cui Archivio Infortuni Antifrode è accessibile solo con SPID, la questione anche attraverso l'ANIA e di concerto con le altre Compagnie.

Milano, 7 febbraio 2020

UILCA
Coordinamento Nazionali Rappresentanze Sindacali
Gruppo Generali