



COMUNICATO

Si è tenuto ieri, 16 settembre 2024, l'incontro richiesto già a luglio scorso dalle organizzazioni sindacali (OO.SS.) in merito all'area sinistri di Generali Italia.

Le rappresentanze sindacali hanno evidenziato le tematiche più critiche che si ravvisano in questa fondamentale struttura dell'azienda:

- integrazione area sinistri Genertel con struttura organizzativa sotto organico rispetto alle reali esigenze e conseguenti carichi di lavoro eccessivi, percorsi di formazione da incrementare al fine di allineare le procedure interne, arretrato ancora critico dei sinistri che crea un grave disservizio alla clientela, modifica degli orari;
- esternalizzazioni e loro impatti sull'operatività dei liquidatori, situazione e richiesta di dettagli anche sul service MSA;
- stato dell'integrazione dell'area sinistri di Cattolica;
- innovazioni tecnologiche.

È stata, inoltre, richiesta una informativa sugli obiettivi a medio termine dell'azienda per questa struttura e sulle politiche aziendali sui Claims.

Queste alcune delle risposte fornite dall'azienda.

- Mentre l'integrazione Cattolica è in uno stato più avanzato, quella di Genertel, risulta al momento solo formale in quanto ancora in essere tutti i sistemi di supporto Genertel, che rimarranno attivi fino alla fine del 2024. L'obiettivo è comunque quello di un'armonizzazione completa entro quest'anno.
- Il sovrapporsi di due Fondi di Solidarietà e le complessive adesioni avute, ha provocato una carenza di personale; per tale motivazione sono stati riaperti i passaggi dai Contact Center all'area Claims ed entro la fine dell'anno, complessivamente, 40 colleghe e colleghi dei Contact passeranno alla liquidazione. Tale operazione proseguirà anche nel 2025, con ulteriori 10 passaggi.
- Sono, inoltre, previsti programmi di formazione tecnica specifici per l'area.
- L'azienda ha ribadito che le esternalizzazioni sono da considerarsi una modalità di lavoro eccezionale, prevista per questo periodo di riorganizzazione ma che non sarà strutturale. A tendere le esternalizzazioni verranno gradualmente diminuite e, poi, abbandonate.
- Per quanto riguarda i carichi di lavoro eccessivi, l'obiettivo è quello di migliorarli progressivamente anche grazie

all'integrazione dei sistemi informatici e all'automazione dei processi.

- È stato confermato che il cambio di orario per i contratti a part-time ceduti rimane assolutamente volontario come da accordo di cessione e che non vi sarà alcuna pressione in questo senso sulle colleghe.

È stato, pertanto, previsto un ulteriore incontro, da tenersi nei prossimi mesi, per la verifica del programma di rientro sinistri di Genertel e l'integrazione completa dell'area sinistri in Generali Italia.

FIRST CISL - FISAC CGIL - FNA - SNFIA - UILCA
Coordinamenti nazionali rappresentanze sindacali
Gruppo Generali