



#CHILAVORACONTA

Area Sinistri: ruoli, professionalità e prospettive future

Dopo circa due anni, a fronte dei numerosi solleciti, si è svolto l'incontro riguardante l'Area Sinistri, presente il Direttore Tecnica Danni e Sinistri (Dott.ssa G. Gigliotti) e il nuovo responsabile della specifica Direzione (Dott. N. Odorico).

Abbiamo evidenziato una situazione complessivamente critica nella quale i vari profili hanno visto, nel tempo, il graduale svuotamento di attività nonché professionale causato dalla massificazione dei processi e dalla spasmodica rincorsa al mero dato numerico e percentuale.

Ulteriore elemento su cui si è posta particolare attenzione è il potenziale eccessivo ricorso alle automazioni dei processi con il rischio vengano realizzati senza un preventivo percorso di adeguamento professionale del personale coinvolto.

Le analisi organizzative in corso, la sperimentazione del filtro delle chiamate (Ivr) che da un lato appesantisce l'attività nel comparto amministrativo dall'altro rischia il demansionamento degli addetti, i pesanti e disomogenei carichi di lavoro della liquidazione affidati, peraltro, ad un organico nel tempo ridotto nei numeri, le problematiche del sistema informatico (Liquido), la "variabilità" nell'applicazione pratica delle procedure, l'intensificazione delle verifiche che rasentano estremi di controllo a distanza, etc., producono difficoltà di ogni genere oltre che una crescente sfiducia e demotivazione a svantaggio del senso di appartenenza/squadra che, difatti, stenta a prendere corpo.

L'Azienda ha valorizzato il positivo andamento dell'Area riconoscendo il lavoro svolto negli anni passati da tutte le Strutture Sinistri ed ha sottolineato, altresì, l'importanza di mantenere alta la qualità del servizio reso all'utenza: questo un elemento di vantaggio nel mercato assicurativo che vede l'inasprimento della competitività anche da parte di importanti società operanti in altri comparti (Banche, Posta, etc.).

Nel corso della discussione, nutrito il numero di delegati sindacali addetti del Settore sinistri, abbiamo richiesto con forza all'Azienda di intervenire in maniera efficace e risolutiva sulle diverse tematiche evidenziate e ben rappresentate nel corso del confronto, anche allo scopo di giungere ad una adeguata valorizzazione dei ruoli e delle professionalità esistenti.

Al termine della riunione è stata condivisa la necessità di programmare degli incontri specifici per affrontare in maniera approfondita le difficoltà di ogni reparto, individuando soluzioni concrete sui carichi di lavoro, sulla fruibilità del sistema informativo (Liquido) e sulla necessaria coerenza procedurale nell'attività quotidiana.

Pertanto, nell'obbiettivo di ridare ruolo, fiducia e prospettiva a tutti i lavoratori dell'Area affinché possano continuare a contribuire al meglio e in maniera determinante al buon andamento del Gruppo, affronteremo preliminarmente i seguenti

temi: esito analisi organizzative in corso; Sertel; attività Amministrativi\Ivr; attività Direzionale\Territoriale.

Al margine dell'incontro è stato prospettato si possa prevedere che alcune lavorazioni, in specifiche zone, vengano svolte in remoto (Smart Working): terminata una prima fase dell'analisi attualmente in corso, si approfondirà tale ipotesi.

Rappresentanza Sindacale di Gruppo
First CISL - Fisac CGIL - Fna - Snfia - Uilca UIL

#CHILAVORACONTA