

Verbale di riunione del 9 ottobre 2014

Oggetto: Iniziativa "Pronto Agente"

Il giorno 9 ottobre l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali della Fisac Cgil, Fiba Cisl, Fna, Snfia e Uilca si sono incontrate per trovare un' intesa sulla realizzazione del progetto "Pronto Agente", facendo seguito agli incontri del 19/6/2014, del 23/6/2014 ed in ultimo del 22/9/2014, alla presenza anche dell'Amministratore Delegato Dominique Uzel e del Vice Direttore Generale Yuri Narozniak.

Il progetto riguarda l'effettuazione di un test, che coinvolgerà 56 agenzie ubicate nel Lazio che rappresentano circa il 30% dei sinistri rca nazionali, volto a verificare l'efficacia di una procedura centralizzata di apertura dei sinistri auto (rca, card, cvt), attualmente in carico alle agenzie su mandato della Compagnia. Il test che avrà una durata di 6 mesi, verrà effettuato da un operatore esterno specializzato.

L'Azienda, nel confermare che l'iniziativa è finalizzata esclusivamente allo svolgimento del test a partire dalla fine del corrente mese di ottobre, ha provveduto ad illustrare i benefici attesi per tale attività, sia per le agenzie, sia per l'Azienda stessa che per i clienti. I benefici, l'efficacia e l'efficienza del servizio saranno oggetto di monitoraggio nel corso del test stesso e fino alla sua scadenza. Le OOSS potranno chiedere di essere informate in merito ai risultati del monitoraggio effettuato durante il test.

L'Azienda precisa inoltre che il servizio verrà erogato dalla società ITO (Information Technology Outsourcing) facente parte del gruppo Corvallis, con sede a Verona. Nelle intese intercorse con la suddetta Società, è stabilito che agli operatori coinvolti nel servizio sarà applicato il CCNL Imprese di Assicurazioni ed in particolare la disciplina speciale- parte terza relativa ai call center.

L'Azienda ribadisce che la finalità del progetto "Pronto Agente" è la sperimentazione del modello di funzionamento centralizzato. Al termine del test l'Azienda valuterà le soluzioni organizzative volte al miglioramento dei tempi di liquidazione in un'ottica di migliore qualità del servizio al cliente.

Resta inteso quanto già dichiarato nelle riunioni sopra indicate, che l'Azienda non esternalizzerà il servizio. Qualora alla scadenza del semestre di test previsto si rendesse necessaria una proroga, le Parti si incontreranno preventivamente.

Le Parti si incontreranno nuovamente al termine della fase di test per analizzare la situazione complessiva, i risultati ottenuti ed i livelli di servizio, nonché le soluzioni di miglioramento più opportune. In tal senso le OOSS ribadiscono che tali soluzioni debbono rientrare nel campo di applicazione degli accordi, contratti e leggi in vigore.

Per L'Azienda

Per le OO.SS