



**snfia**  
IL SINDACATO DELLE ALTE  
PROFESSIONALITÀ ASSICURATIVE



## **Gestione diretta Linear Attività Sinistri ID Debitori - OCCORRE CONFRONTARCI CON I LAVORATORI DEI SINISTRI - CALL CENTER VENDITA - CUSTOMER CARE**

L'Azienda ha formalmente comunicato l'avvio - a partire da gennaio 2019 - del processo di internalizzazione e gestione diretta delle attività dei propri Sinistri ID Debitori, attualmente in carico ai lavoratori Unipolsai di SD Milanese, per i quali è stato assicurato non ci saranno effetti negativi dal punto di vista occupazionale.

Tale scelta è stata motivata dalla necessità di presidiare in maniera ferrea i costi legati alla filiera sinistri, oltre che dalla volontà di perseguire la migliore cura diretta del cliente anche dal punto di vista relazionale.

Fermo restando l'attuale modello organizzativo dei Servizi di Liquidazione della Compagnia (Card, No Card ed Aree Speciali), la neo costituenda Struttura sarà allocata in riporto ad una delle Unità Liquidative già esistenti (UL Card 3) e costituita da un numero pari a tre risorse, identificate tra i colleghi già operanti nell'ambito nei Servizi di Liquidazione (Liquidazione e Assistenza) che si dichiareranno interessati alla nuova attività. A tale scopo verrà avviata quanto prima la ricerca di personale così da procedere in tempo utile all'opportuno percorso formativo.

Il carico atteso per la nuova attività si attesta sui 22674 sinistri (di cui circa 300 con scatola nera).

Nel ritenere positivo la diretta presa in carico da parte di Linear delle lavorazioni afferenti lo specifico business di riferimento, riteniamo dovrà essere posta la massima attenzione alle fasi di realizzazione del progetto in questione.

Difatti, la mansione da svolgere si presenta prevalentemente di carattere amministrativo, soprattutto se rapportata alla funzione prettamente liquidativa e il numero di risorse da destinare risulta estremamente esiguo. Tali elementi, unitamente ad altri, impongono estrema cautela su tutti gli aspetti legati al reclutamento delle risorse e alla conseguente gestione organizzativa nella messa a regime la nuova Struttura.

Nelle prossime settimane avremo modo di confrontarci con i lavoratori, anche sul complessivo andamento del Settore sinistri, così come sarà necessario fare con i colleghi del Customer Care a fronte del perdurare delle problematiche già più volte segnalate all'Azienda.

Infine, evidenziamo l'urgenza di prevedere un confronto riguardante il Call Center Vendite (Front, Back) che continua a registrare malcontento dovuto alla gestione aziendale.

Bologna, 4 ottobre 2018

**RAPPRESENTANZA SINDACALE AZIENDALE LINEAR –  
GRUPPO FIRST CISL - FISAC CGIL - FNA - SNFIA - UILCA UIL**