



COMUNICATO

Si è tenuto, lo scorso lunedì 27 gennaio, un nuovo incontro tra le organizzazioni sindacali (OO.SS.) e la dirigenza dell'area Claims di Generali Italia, come già concordato nel precedente tavolo svoltosi a settembre 2024.

L'azienda, in apertura, ha presentato il nuovo ciclo strategico dettagliando che nel prossimo triennio vi sarà un importante investimento sui sistemi informatici e di automazione.

È infatti prevista una rivisitazione dei processi fondamentali per tutta l'area con l'ausilio della "Generative AI". In merito alle integrazioni delle aree liquidative di Cattolica e Genertel la parte datoriale ha chiarito che mentre l'integrazione di Cattolica può ritenersi un processo oramai concluso, l'integrazione dell'area sinistri di Genertel in Generali Italia sarà da ritenersi completata con il prossimo mese di febbraio.

Rispetto alla carenza di personale e gli eccessivi carichi di lavoro, già evidenziati dalle OO.SS. nel precedente incontro, l'azienda ha annunciato che oltre ai 35 passaggi dal contact già avvenuti, nel 2025 ci sarà un ulteriore passaggio di personale di pari portata (di cui una decina dal contact center ex Genertel).

L'azienda si è detta altresì impegnata sullo sviluppo di un percorso formativo incentrato soprattutto sulle competenze tecniche e dedicato in prima istanza alle colleghe e ai colleghi che sono passati dal contact center all'area liquidativa nell'ultimo anno (35 fino ad oggi). Tale formazione verrà portata avanti con percorsi tecnici specifici erogati dall'Accademy e percorsi di affiancamento con colleghi liquidatori con una seniority consolidata. In merito all'esternalizzazione di attività verso la società MSA, quantificabile attorno al 4% circa dei sinistri complessivi, l'azienda ribadendo che l'outsourcing non sarà strutturale a regime ha però comunicato che tale ricorso rimane oggi necessario per la gestione di eventuali picchi di lavoro non prevedibili, anche in attesa che sia completata la formazione del personale di nuovo ingresso. Nelle intenzioni aziendali le attività svolte in outsourcing verranno progressivamente sostituite da processi di automazione oggi ancora da completare e saranno di supporto al personale dipendente.

Relativamente ad alcune chiusure di centri liquidativi (SGS) effettuate lo scorso anno, l'azienda ha comunicato che le stesse sono state necessarie a seguito della uscita dal servizio di alcuni dipendenti ed all'impossibilità di garantire, in quegli uffici, lo standard di sicurezza previsto dal divieto di lavoro solitario.

Contestualmente, per agevolare l'integrazione con Genertel, è stata disposta l'apertura di un SGS su Trieste.

Al fine di fare completa chiarezza le OO.SS. hanno richiesto un nuovo incontro volto a capire quanti uffici potranno essere chiusi o accorpati durante l'anno.

Le organizzazioni sindacali, hanno apprezzato la disponibilità a proseguire il tavolo tecnico che giova alla tutela di tutto il personale dell'Area Claims, ma hanno ribadito la forte preoccupazione per quanto riportato dalle colleghe e dai colleghi che lamentano eccessivi carichi di lavoro e, pertanto, continueranno a presidiare lo sviluppo di questo settore e a raccogliere le istanze di chi vi opera.



Generali Italia: incontro tra OO.SS. e dirigenza dell'area Claims

31 gennaio 2025

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