



Spettabili
CONFAGI
Confederazione Agenti Generali Italia
GA-GI
Gruppo Agenti Generali Italia

Generali Italia S.p.A.

Sede Legale
Via Marocchessa, 14
31021 Mogliano Veneto (TV)
T +39 041 54 92 111
F +39 041 94 29 09

info.it@generali.com
generali.it

Mogliano Veneto, 07.12.2018

Prot. 83-2018

OGGETTO: nostro protocollo 83-2018 in risposta ai Vostri protocolli 50 CONFAGI - 59/DIR 2018 GAGI "Rilascio del 26 novembre 2018".

Spett.le CONFAGI e GAGI,

in relazione alla Vostra del 4/12/2018 sul rilascio informatico del 26/11 u.s., abbiamo tempestivamente approfondito ed esaminato nel dettaglio i diversi punti toccati dalla Vostra comunicazione.

Le risultanze di tali approfondimenti hanno pertanto evidenziato che i volumi sia di polizze che di profili cliente non confermano un blocco dell'operatività come da voi segnalato, in particolare:

POLIZZE EMESSE:

- Settimana del rilascio: 63.400
- Settimana precedente: 61.394

PROFILO CLIENTE:

- Settimana del rilascio: 74.713
- Settimana precedente: 65.709

Nella settimana del rilascio abbiamo riscontrato le seguenti anomalie:

- blocchi nell'emissione del Profilo Cliente legati al calcolo del profilo di rischio, con impatto rilevante nella tarda mattinata e nel pomeriggio di giovedì 29/11 e parzialmente nella giornata di venerdì 30/11. Va però sottolineato che tali blocchi venivano superati direttamente dalle agenzie, nella quasi totalità dei casi, ripetendo l'operazione, a conferma di ciò il numero di Profilo Cliente nella settimana post rilascio (74.713) è stato superiore a quello della settimana precedente (65.709), e anche nei giorni 29 e 30 novembre, giorni in cui si è

Internal



concentrato il disservizio, il numero di emissioni e di Profili Cliente salvati è stato di circa 26.000.

Tale blocco è stato risolto definitivamente il giorno sabato 1/12 pomeriggio;

- blocco funzionalità di stampa nel giorno 3/12, della durata complessiva di 35 min;
- rallentamenti e blocchi dalle 11:50 alle 13:30 del 6 dicembre.

E' importante poi sottolineare che le indisponibilità medie dei sistemi principali sono state nel 2018 di 11 ore, un valore ancora da migliorare anche alla luce delle esigenze delle attività in mobilità, ma in calo del 50 % rispetto alle 22 ore del 2016.

Per quanto riguarda i PIP, anzitutto segnaliamo che in risposta al Vostro Protocollo n. 47 e 56 GA-GI del 09.11.2018, abbiamo accolto la richiesta di posticipare dal 19 al 26/11 l'avvio dell'adoption e che altresì, l'operatività registrata dal 26/11 al 04/12 evidenzia un maggiore utilizzo del nuovo processo digitale (1.582 adesioni, 55% del totale) rispetto al processo tradizionale (1.299 adesioni, 45% del totale) che continua ad essere disponibile in parallelo al nuovo processo digitale.

Le segnalazioni ad oggi pervenute sono state analizzate e le anomalie relative all'obbligo del RID e alla visualizzazione dei documenti sono risolte dal 06/12.

Complessivamente il numero di segnalazioni di anomalia (non informative) non supera il 3%, delle adesioni PIP fatte a nuovo processo e dalle stesse non si evidenziano ulteriori blocchi; Vi chiediamo di inviare dettagli di eventuali ulteriori casi specifici che non fossero stati comunicati.

Premesso che, in merito al questionario Immagina Benessere, sono comunque in corso analisi e attività volte a una completa e massima funzionalità dello strumento, sono state riscontrate, in misura molto limitata (meno di 5 ticket), alcune segnalazioni di malfunzionamento relative alla possibilità di emettere con profili venditori (AVSF) polizze in deroga. L'anomalia è risolta dal 6/12. Altrettante segnalazioni sono state aperte su altre situazioni al momento in analisi.

In merito alle segnalazioni sui blocchi dei vagli, non ci risultano evidenze specifiche.

Per quello che attiene le performance del prodotto Immagina Benessere, confermiamo il nostro impegno nel migliorarle costantemente. In tal senso, osserviamo che sono stati apportati dei miglioramenti in particolare sul tempo medio di caricamento della pagina Dati Cliente, particolarmente impattante nelle navigazioni utente, che si è ridotto del 20% circa e sul Firma e Concludi con riduzioni prossime al 60%.

Stiamo inoltre implementando ulteriori azioni, in particolare di ottimizzazione degli accessi a database, che ci aspettiamo portino importanti benefici già a partire da gennaio 2019.

Stiamo anche contestualmente valutando ulteriori semplificazioni e miglioramenti della user experience delle emissioni Immagina Benessere che condivideremo con Voi nelle prossime settimane a partire dal 2019.

Per quanto riguarda i tempi medi di emissione di Immagina Benessere, le nostre rilevazioni confermate da visite fatte presso le agenzie, hanno evidenziato un tempo medio di emissione di circa 30 minuti, lavorando su anagrafiche già presenti, anche in presenza di due assicurati e deroghe (questionario medico e sconti).



Per quanto concerne i temi di carattere provvigionale, sono già state effettuate verifiche ed interventi correttivi, in particolare sugli estratti conto provvigionali p2L. Inoltre, per quanto riguarda il tema degli accessori su Immagina Benessere, sono già state pianificate per febbraio 2019 sia la sistemazione del malfunzionamento, sia la liquidazione alle agenzie delle differenze provvigionali (cfr. ns prot 75-2018 indirizzato ad Anagina il 30/10).

Per quanto attiene alle evidenze relative all'Emergency Room, segnaliamo che la percentuale di chiamate accolte è stata superiore all'80% nella settimana post rilascio con unica eccezione il 29/11, a fronte dell'acuirsi della problematica Profilo Cliente. Delle chiamate accolte circa il 75% è stato risolto tempestivamente, la gran parte delle restanti erano legate al problema Profilo Cliente, risolto il giorno 1 dicembre. Ricordiamo inoltre che l'ER non è un canale ulteriore di accesso all'assistenza ma un canale dedicato a specifiche esigenze che da lunedì 10/12 saranno limitate al post vendita, al vendita previdenziali e ai prodotti non-auto, per le restanti necessità di assistenza sono attive la chat e il sistema myIT.

Per quanto attiene alla richiesta di una procedura di back-up per blocchi erronei dei PUC (Profilo Cliente), il documento Profilo Cliente è necessario per la profilazione dei Clienti in ottemperanza alla normativa IDD e, in assenza di questo, non è possibile procedere con attività di consulenza: i sistemi industriali sono stati evoluti per garantire il corretto processo richiesto dalla normativa a tutela in primis di Agenti, Consulenti e Clienti. Senza l'ausilio dei sistemi industriali di anagrafe, è comunque possibile:

- profilare il Cliente mediante apposito modulo cartaceo (c.d. Profilo Cliente Bianco);
- determinare il profilo di rischio del Cliente, mediante la Web App "GRisk".

Questi due strumenti, utilizzati congiuntamente, abilitano la raccolta di un Profilo Cliente firmato da utilizzare nei successivi processi di emissione.

Relativamente alle procedure di back-up per emissione vita e danni, Vi ricordiamo quanto definito nel corso dei Lab di Semplificazione e già disponibile a tutte le agenzie:

- nel nuovo processo di vendita vita è possibile concludere la trattativa con il Cliente anche scegliendo l'utilizzo di moduli cartacei di proposta /adesione da far firmare al cliente (eventualmente anche scaricabili da Comunica) e procedendo successivamente al caricamento dei dati in Agenzia, ed all'emissione della polizza (che non necessita di un'ulteriore firma);
- per l'auto e per il danni, così come in passato, non essendo previsti moduli prestampati di proposta/polizza, in caso di indisponibilità dei sistemi, si dovrà procedere alla raccolta dei dati con il cliente, alla relativa emissione in agenzia, ed alla successiva firma del contratto tramite eventuale ulteriore visita dal cliente o tramite FEA a distanza (OTP).

Naturalmente, tutti i nuovi processi, consentono di utilizzare il "percorso digitale" scegliendo poi di firmare elettronicamente (FEA SI) o su carta (FEA NO).



Relativamente alle comunicazioni ANIA, vorremmo evidenziare che vi è un'alta disponibilità dei sistemi auto, che nel 2018 hanno avuto un'availability media nel 99,3% (sistema tradizionale) e 99,4% (nuovo sistema). Inoltre, dal primo agosto 2016 è attiva una funzionalità che, in caso di cassa agenziale chiusa, permette agli operatori di Agenzia autorizzati di effettuare l'operazione di invio della copertura R.C. Auto alla Banca Dati ANIA anche in assenza di preventiva registrazione dell'incasso (ovvero nei casi di impossibilità di registrare l'incasso e di immediata necessità di effettuare l'operazione), in presenza di una polizza in vigore o emessa.

La funzionalità è disponibile e correntemente utilizzata da parte delle Agenzie, seppure tale operatività non rappresenti un avvenimento frequente nella routine agenziale; un'analisi relativa agli incassi effettuati fuori orario (con conseguente invio delle segnalazioni di copertura ad ANIA) nel 2017 ha evidenziato che tali operazioni rappresentano meno dello 0,80% del totale delle operazioni di incasso effettuate.

Dalle verifiche effettuate quindi emerge che, pur rilevandosi specifici e singoli defect, che certamente vedono e devono vedere la Compagnia attenta e tempestiva nella loro risoluzione, il rilascio citato non ha comportato, all'interno dei processi agenziali, generalizzate e pervasive criticità per le agenzie stesse.

Venendo alla Vostra richiesta di abbattimento dei target annuali e aumento dello stanziato, non riteniamo configurabile alcuna ipotesi indennitaria né, visto l'andamento evidenziatoVi della produzione, di dover apportare alcuna modifica ai livelli dei target annuali 2018 e allo stanziato in caso di CAP.

Certamente, anche in questa occasione, desideriamo confermare il massimo impegno della Compagnia nel perseguire il continuo miglioramento, anche grazie alle segnalazioni e alla collaborazione degli Agenti, nel rinnovare e semplificare l'attività delle agenzie stesse in modo che queste possano sempre di più e sempre meglio interpretare, con i mezzi e gli strumenti più avanzati, il proprio ruolo di consulente qualificato dei nostri clienti.

Rimanendo in ogni caso a Vostra disposizione per ogni ulteriore chiarimento, informazione o incontro in merito, cogliamo l'occasione per porgere cordiali saluti.

David Cis
Chief Operating Officer

Stefano Gentili
Chief Marketing & Distribution Officer