

**PRESIDENZA**

Prot. 257/Pres/2014

Ai Componenti il  
Comitato Nazionale dei Delegati

Roma, 5 agosto 2014

Gentili Delegati,

facendo seguito alla precedente comunicazione in occasione del Comitato Nazionale dei Delegati di giugno, desideriamo fornirvi ulteriori chiarimenti sul nuovo Call Center, che ricordiamo aggiudicatario di una gara ad evidenza europea. La fase di star up ha coinciso con l'aggiornamento delle posizioni contributive che ha interessato quasi 80.000 associati con conseguente aumento abnorme di chiamate che, non potendo essere tutte evase, è l'origine principale dei disagi.

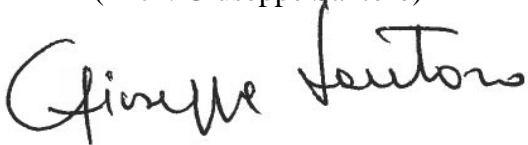
Dal 3 giugno al 31 luglio scorso le telefonate in ingresso sono state 134.367 rispetto alle quali "solo" 45.065 quelle gestite, con un incremento di produttività del 30%.

Vi ricordiamo che nell'intero anno 2013 le telefonate in ingresso sono state 300.000 e quelle gestite 208.199. Anche se i disagi sono tendenti a ridursi nel tempo, Inarcassa sta comunque adottando soluzioni correttive per migliorare il supporto agli iscritti.

Per contenere le momentanee difficoltà, vi preghiamo di sensibilizzare gli associati a utilizzare tutte le risorse e strumenti a disposizione sul nostro sito [www.inarcassa.it](http://www.inarcassa.it), anche nella sezione riservata Inarcassa On Line, per ottenere informazioni e risposte sia di carattere generale (scadenze, modulistica, normativa relativa a contributi e requisiti per le prestazioni,...) sia personali (estratto conto, simulazione pensione,...) e poi di consigliare loro di avvalersi dei vari canali di comunicazione in funzione del livello di complessità e dell'urgenza dei quesiti (dal call center per i quesiti più urgenti all'invio di una mail agli uffici, fino ad una richiesta di appuntamento presso la nostra sede).

Nel ringraziarvi anticipatamente per la preziosa disponibilità cogliamo l'occasione per inviarvi i nostri migliori saluti.

IL VICE PRESIDENTE  
(Arch. Giuseppe Santoro)



IL PRESIDENTE  
(Arch. Paola Muratorio)

