

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Organizzazione e Comunicazione Interna
Direzione Centrale Pensioni
Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione
Ufficio Comunicazione esterna

Roma, 07-02-2022

Messaggio n. 585

OGGETTO: Video-guida personalizzata e interattiva relativa alle domande di pensione accolte

1. Premessa

L'INPS ha sperimentato, nel corso del 2021, una nuova ed efficace modalità di comunicazione personalizzata, proattiva e interattiva con gli utenti che hanno avuto una domanda accolta di indennità di disoccupazione NASpI.

L'utente viene raggiunto automaticamente da una notifica tramite SMS/e-mail, con la quale l'Istituto comunica che la domanda è stata accolta e segnala la presenza di una video-guida dedicata alla propria NASpI, accessibile sia all'interno della sua area riservata "MyINPS" sia attraverso il QR code inserito nelle lettere con oggetto "Domanda NASpI Accolta". Inoltre, da dicembre 2021 la notifica con il *link* di accesso alla video-guida NASpI è stata inserita anche nell'*app* IO. A breve, la video-guida personalizzata sarà accessibile tramite il QR code inserito nella lettera con cui l'INPS comunica l'accoglimento.

Il nuovo servizio ha avuto un elevato gradimento (4,5/5) e, dai primi dati raccolti, si delinea una tendenza alla riduzione delle richieste di informazioni al *front-end* fisico e virtuale.

In considerazione dei positivi risultati conseguiti, con il presente messaggio si comunica l'estensione di tale modalità innovativa di comunicazione personalizzata alla prima liquidazione

delle domande di pensione della Gestione Privata. Progressivamente, saranno coinvolti anche i neopensionati iscritti alla Cassa pensioni dipendenti enti locali (CPDEL).

2. Contenuti e modalità di erogazione del servizio

Ai destinatari del modello di comunicazione di liquidazione della pensione nella Gestione privata (modello "TE08 PL") sarà recapitato un provvedimento che prevede la possibilità di accedere a una video-guida interattiva mediante un percorso personalizzato raggiungibile attraverso QR *code* o *link* dedicato, riportato nella pagina iniziale del provvedimento.

La nuova video-guida personalizzata e interattiva evidenzia, in linea generale, le informazioni principali contenute nel provvedimento di prima liquidazione della pensione (modalità di calcolo, importo, tassazione) che il neopensionato riceve via posta e trova archiviato nella sua "Cassetta postale online", sempre accessibile nel portale INPS con le proprie credenziali.

Il video illustra, inoltre, i principali obblighi del pensionato verso l'INPS e i servizi che l'interessato potrà utilizzare per controllare ogni mese il proprio cedolino di pensione e confrontarlo con quello dei mesi precedenti, scaricare il certificato di pensione (ObisM) e la Certificazione Unica per la dichiarazione dei redditi annuale, richiedere le detrazioni per carichi di famiglia e variare le coordinate bancarie per il pagamento.

La video-guida chiarisce agli utenti, inoltre, i casi in cui l'Istituto ha l'obbligo di ricalcolare annualmente le pensioni in base ai redditi dichiarati e fornisce, per coloro che sono interessati da prestazioni collegate al reddito (ad esempio, quattordicesima, integrazione al minimo, maggiorazione sociale), indicazioni in merito alle modalità di trasmissione delle dichiarazioni reddituali.

La video-guida presenta un elevato livello di personalizzazione in quanto ciascun video ha uno specifico contenuto informativo legato alle caratteristiche proprie del pensionato destinatario della comunicazione. Il video, pertanto, ha una durata variabile, dai 3,5 ai 5 minuti, in relazione alle tipologie di informazioni in esso inserite.

Al fine di favorire un migliore accesso alle informazioni messe a disposizione dell'Istituto, nel video viene anche raccomandato di aggiornare i propri contatti telematici nell'area "MyINPS".

Al termine del video, infine, sono riportati l'elenco dei servizi citati con i pulsanti per accedervi direttamente.

3. Altri canali di accesso per i neopensionati

Oltre al QR *code* presente nella lettera del provvedimento di pensione (modello "TE08 PL"), per accedere alla video-guida gli utenti possono utilizzare i seguenti canali digitali:

- **Area riservata "MyINPS"** nel portale www.inps.it, accessibile con credenziali SPID almeno di livello 2, CIE o CNS: agli utenti che abbiano fornito il numero di cellulare e/o l'e-mail aggiornati, l'Istituto invia mediante SMS ed e-mail l'avviso con il *link* alla video-guida presente nell'area riservata "MyINPS";
- **App IO**: l'utente neopensionato, che accede con le proprie credenziali all'applicazione *mobile*, trova la notifica contenente il medesimo testo dell'avviso presente in "MyINPS" con il *link* di accesso alla video-guida.

La video-guida resterà a disposizione degli utenti per sei mesi, così da assicurare un accesso guidato e semplificato ai servizi di consultazione e per l'invio di dichiarazioni (detrazioni fiscali: domanda e gestione; dichiarazione reddituale: RED semplificato) utili al neopensionato per controllare e gestire la propria pensione.

Le visualizzazioni e le interazioni da parte degli utenti saranno costantemente monitorate in forma anonima tramite un'apposita *dashboard* per assicurare il corretto avvio della produzione e della distribuzione e per verificare il livello di efficienza ed efficacia della campagna di comunicazione, anche tramite il confronto con i dati della piattaforma di *Customer relation management* (CRM) dell'INPS.

4. Istruzioni operative per il personale dell'Istituto

Lo *storyboard* che mostra i contenuti proposti nella video-guida e la tabella con le otto versioni personalizzate generate per uso interno sono a disposizione di tutto il personale dell'INPS nell'area intranet nella Direzione centrale Organizzazione e comunicazione interna al percorso "Comunicazione – Prodotti" > sezione "Video guide interattive per gli utenti" > pagina "Video guida per neopensionati".

Il Direttore Generale
Gabriella Di Michele