22 febbraio 2017

IPOTESI DI ACCORDO PER IL RINNOVO DEL CCNL 17 SETTEMBRE 2007 E 7 MARZO 2012, RECANTI LA DISCIPLINA DEI RAPPORTI FRA LE IMPRESE DI ASSICURAZIONE ED IL PERSONALE DIPENDENTE NON DIRIGENTE

Decorrenza: 22 febbraio 2017

Scadenza: 31 dicembre 2019

Roma, 22 febbraio 2017

TRA

ANIA

E

FIRST/CISL

FISAC/CGIL

FNA

SNFIA

UILCA

si è convenuto di stipulare la presente **Ipotesi di Accordo** per il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro recante la disciplina dei rapporti tra le imprese di assicurazione ed il personale dipendente non dirigente, scaduto il 30 giugno 2013.

(da inserire nelle PREMESSE)

Nelle more dell'emanazione di un provvedimento legislativo o di un accordo sindacale nazionale in materia di rappresentanza sindacale, le Parti convengono che l'accordo sulle tutele sindacali di cui all'Allegato 12 del presente CCNL, nonché tutte le disposizioni del medesimo contratto collettivo che prevedono, direttamente o indirettamente, la presenza o partecipazione delle organizzazioni sindacali, di qualsiasi livello, in Fondi settoriali ed intersettoriali, Enti Bilaterali, Commissioni Paritetiche o in altri Organismi comunque denominati, si applicano esclusivamente ai rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali stipulanti l'Accordo Sindacale Nazionale del 20 maggio 2013 istitutivo del Fondo Intersettoriale di solidarietà ANIA/AISA.

LE PARTI CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE:

I. PARTE NORMATIVA

AREA CONTRATTUALE

(Dichiarazione su AISA da inserire alla fine dell'art. 1)

Le Parti convengono di verificare congiuntamente con AISA le condizioni per avviare un processo di possibile inclusione del CCNL AISA nel CCNL ANIA.

DATORI DI LAVORO DESTINATARI DEL CONTRATTO

(Norma per il contact center da inserire alla fine dell'art. 2)

Nel caso di svolgimento di attività di contact center da parte di imprese non controllate dalle Società di cui al primo alinea dell'art. 2, queste ultime porranno in essere tutte le misure atte a fare applicare ai lavoratori addetti a tali attività le disposizioni specificamente previste dal presente CCNL per il personale addetto al contact center. Relativamente alle attività già affidate alle predette imprese alla data di sottoscrizione del presente CCNL, tale impegno si attuerà con le necessarie gradualità.

LAVORATORI/TRICI DESTINATARI DEL CONTRATTO

(Dichiarazione per Alleanza Assicurazioni da inserire come Nota a verbale nell'art. 3)

In una logica di governo ed omogeneità della filiera produttiva, con riferimento alla Società Alleanza Assicurazioni, le Parti si danno atto che in sede di trattativa per il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale Aziendale di Lavoro di detta azienda - Contratto che mantiene la propria specificità - vi potrà essere l'intervento e la sottoscrizione da parte delle OO.SS. Nazionali firmatarie del CCNL ANIA.

INQUADRAMENTO – AREA PROFESSIONALE QUADRI (sostituisce gli artt. 92, primo e secondo comma, 93, 94, 96, 124 e 125). (N.B. riscrivere art. 127)

Area professionale QUADRI:

In relazione alle specifiche professionalità del settore e tra queste quella relativa alla tipica figura del Funzionario che ha una sua propria identità, le Parti hanno convenuto di poter individuare, tra il personale non dirigente, una particolare Area professionale (Area professionale Quadri), costituita da due livelli di inquadramento:

Funzionario – 7° livello

Quadro – 6° livello

I suddetti livelli si distinguono per la peculiarità delle funzioni rispetto al restante personale e - nel loro insieme - attuano puntualmente quanto previsto dalla Legge 13 maggio 1985, n. 190.

Funzionario – 7° livello di inquadramento

Nell'ambito della predetta Area Professionale la nuova declaratoria riguardante i Funzionari è diretta, da un lato, a riaffermare, rafforzandola, la loro centralità all'interno delle organizzazioni aziendali; dall'altro, intende consentire una piena fungibilità delle figure e dei ruoli agli stessi attribuiti, in coerenza con contesti operativi sempre meno caratterizzati da distinzioni di tipo gerarchico.

Tale unico livello di classificazione si articola in due figure:

Funzionario Business:

Appartengono a questa figura i lavoratori/trici con elevata preparazione professionale, autonomia, alto grado di specializzazione e responsabilità diretta nell'attuazione degli obiettivi assegnati, cui sono attribuiti compiti di rilevante importanza.

Funzionario Senior:

Appartengono a questa figura i Funzionari di cui al precedente alinea che, nell'ambito delle diverse aree in cui opera la Società, sono in possesso di una più ampia esperienza e competenza professionale, anche polivalente, acquisite nel corso del loro excursus lavorativo.

Nell'ambito di ciascuna delle suddette figure, potranno essere attribuite funzioni consistenti in attività di tipo organizzativo legate alla gestione e/o alla responsabilità di importanti strutture aziendali o di coordinamento di un gruppo di lavoratori/trici che può comprendere al loro interno anche uno o più funzionari; oppure funzioni consistenti in attività connotate da elevata specializzazione e/o da responsabilità di progetti di particolare importanza per l'azienda, comportanti attività di studio, consulenza e ricerca.

Alla luce di quanto sopra delineato e al fine di meglio regolamentare la flessibilità delle suddette figure nell'ambito dell'unico livello di inquadramento, le Parti precisano che la fungibilità tra le suddette figure opera anche per quanto attiene la preposizione di un Funzionario Business ad un Funzionario Senior attuabile nei soli casi di effettiva modifica degli assetti organizzativi aziendali che incida sulla posizione del lavoratore.

L'assunzione dei Funzionari viene effettuata in conformità alle disposizioni di legge.

La qualifica e la figura di Funzionario vengono attribuite dall'impresa al lavoratore con apposita lettera.

Per ciascuna figura (Senior e Business) è prevista un'indennità economica, che seguirà le dinamiche desumibili dalle rispettive tabelle di riferimento riportate nell'All. 1.

Norma transitoria

Per i Funzionari in servizio alla data di sottoscrizione del presente CCNL, la confluenza degli stessi nelle due figure sopra descritte avverrà nei termini seguenti:

- l'ex Funzionario di 3° grado sarà collocato in quella di Funzionario Senior, con riconoscimento della relativa indennità economica (e relativo excursus) di cui alla tabella di riferimento riportate nell'All. 1 - tabella indennità Senior (uguale alla ex tabella indennità F3)

- gli ex Funzionari di 2° grado saranno collocati nella figura di Funzionario Business. Agli stessi, in aggiunta alla relativa indennità economica (e relativo excursus) di cui alla tabella di riferimento riportata nell'All.1 - tabella indennità Business (uguale alla ex tabella indennità F1), sarà riconosciuto un importo sotto forma di assegno ad personam non assorbibile (e relativo excursus) riportato nell'All.1 – tabella degli a.p. per gli ex F2.

Le Parti si danno atto che l'importo risultante dalla somma della suddetta indennità FB con il suddetto assegno ad personam è uguale, per importo ed excursus, a quello di cui alla ex tabella indennità F2.

- gli ex Funzionari di 1° grado saranno collocati nella figura di Funzionario Business con riconoscimento della relativa indennità economica (e relativo excursus) di cui alla tabella di riferimento riportata all'All.1- tabella indennità Business (uguale alla ex tabella indennità F1).

Nota a verbale

Fatto salvo quanto disposto dal comma 6 dell'art. 2103 c.c., le imprese - con riferimento agli ex Funzionari di 3° e di 2° grado, che saranno rispettivamente collocati nella figura Senior e nella figura Business - si impegnano a non assegnare unilateralmente detto personale a mansioni appartenenti al livello di inquadramento inferiore (Quadro – 6° livello).

Dichiarazione delle imprese

In relazione al nuovo impianto contrattuale riguardante il personale inquadrato nel 7° livello, le imprese si impegnano a preservare - anche con riferimento agli ex Funzionari di 1° grado - le competenze professionali acquisite e riconosciute nel tempo, astenendosi comunque da ogni eventuale iniziativa in proposito fino al 30 giugno 2018.

Quadro – 6° livello di inquadramento:

Appartengono a questo livello i lavoratori/trici ai quali, per la loro elevata competenza tecnico-professionale, sia affidato lo studio di progetti significativi, anche in termini temporali, per l'attuazione degli obiettivi dell'Impresa. Tali lavoratori/trici possono essere preposti, per la loro capacità organizzativa, ad una unità/ufficio caratterizzati dalla competenza tecnica degli addetti. L'inserimento nel 6° livello Quadro deve risultare da apposita lettera rilasciata dall'impresa al lavoratore.

Per i lavoratori appartenenti al 6° livello Quadro è prevista un'indennità economica che seguirà le dinamiche desumibili dalla tabella di riferimento riportata nell'All.1.

PASSAGGIO DA FUNZIONARIO BUSINESS A FUNZIONARIO SENIOR

(Nuovo art. 128)

In caso di promozione da Funzionario Business a Funzionario Senior, il passaggio dall'indennità economica di provenienza alla nuova indennità economica avverrà con inserimento nella prima classe, conservando l'anzianità di scatto maturata.

Norma transitoria

Per i Funzionari in servizio alla data di sottoscrizione del presente CCNL, il passaggio da Funzionario Business a Funzionario Senior avverrà nei termini seguenti:

- all'ex Funzionario di 1° grado verrà riconosciuta l'indennità economica spettante al Funzionario Senior, con inserimento nella prima classe di anzianità e conservazione dell'anzianità di scatto maturata;

- all'ex Funzionario di 2° grado verrà riconosciuta l'indennità economica spettante al Funzionario Senior, con inserimento nella medesima classe di anzianità e conservazione dell'anzianità di scatto maturata. In tale ipotesi sarà di conseguenza contestualmente soppresso l'assegno ad personam non assorbibile di cui all'All.1 – tabella degli a.p. per gli ex F2, fino ad allora percepito.

ORARIO DI LAVORO (sostituisce l'art. 101)

L'orario di lavoro è regolato come segue:

1) per tutto il personale della presente Disciplina Speciale – Parte prima – Sezione prima e Sezione seconda (impiegati e funzionari) con le specifiche di cui al punto 2):

– Numero di ore di lavoro settimanali: 37.

– Distribuzione:

a) salvo quanto disposto alla successiva lettera b) le ore di lavoro settimanali sono distribuite in 5 giorni dal lunedì al venerdì: dal lunedì al giovedì verranno effettuate otto ore giornaliere, con un intervallo di un'ora ed il venerdì verranno effettuate continuativamente le restanti ore con termine, in ogni caso, non oltre le ore quattordici.

b) Per il personale in servizio alla data di stipula del C.C.N.L. 29 ottobre 1987, operante presso le Direzioni del Centro-Sud, si praticherà l'orario unico dal lunedì al sabato, o altri orari derivanti da accordi aziendali.
Lo stesso orario si applicherà al personale in servizio alla data di stipula del C.C.N.L. 29 ottobre 1987 operante presso le gestioni in economia comunque denominate, situate nelle piazze di Firenze, Napoli, Palermo e Roma. Tuttavia, nel periodo dal 1° ottobre al 31 marzo, sarà garantito nelle ore pomeridiane il funzionamento dei servizi essenziali (sabato escluso) con il sistema del recupero previa comunicazione alle rappresentanze sindacali aziendali; oppure, sempre ovviamente nel limite delle ore contrattuali di lavoro settimanale, si effettuerà il ritorno del 20% del personale (dal lunedì al venerdì).

c) La Società Alleanza Assicurazioni, per quanto attiene alla distribuzione dell'orario di lavoro delle loro gestioni in economia, succursali, ispettorati, ecc., siti anche nelle altre piazze del Centro-Sud, applicherà al personale in servizio alla data di stipula del C.C.N.L. 29 ottobre 1987 le norme di cui alla precedente lettera b), ovvero altri orari derivanti da accordi aziendali.

2) per il seguente personale amministrativo di cui alla presente Disciplina Speciale, Parte prima – Sezione prima, l'orario di lavoro è il seguente:

– commessi: 37.30 ore settimanali

– autisti: 43 ore settimanali

– guardiani diurni e notturni: 44,30

- portieri e/o custodi di palazzo adibito unicamente a sede della Compagnia: 45.

Per quanto concerne la distribuzione dell'orario di lavoro valgono le stesse disposizioni indicate alle lettere da a) a c) del punto 1), tenendo conto del maggior numero di ore di lavoro settimanali.

Articolazione dell'orario di lavoro

Relativamente al personale di cui ai precedenti punti 1) e 2), l'impresa, a fronte di esigenze aziendali che determinino la necessità di garantire una più ampia flessibilità ed articolazione dell'orario di lavoro settimanale comprendente anche il venerdì pomeriggio, avvierà con le RSA un confronto, cui le Parti attribuiscono prioritaria importanza e nel corso del quale saranno fornite le informazioni utili alla migliore comprensione delle suddette esigenze. Nel corso di tale confronto potranno concordarsi con le RSA varie tipologie di soluzioni (ad esempio, diversa distribuzione dell'orario di lavoro, estensione della flessibilità in entrata/uscita, previsione di funzionamento di determinati servizi aziendali con recuperi di orario, ricorso allo smart working, turnistica ecc.), stabilendosi le relative modalità attuative che tengano anche conto dell'esigenza di conciliare i tempi di vita e di lavoro dei dipendenti. Il confronto sindacale, finalizzato ad un possibile accordo, si esaurirà comunque entro 30 giorni dalla data del suo inizio. Durante i predetti 30 giorni, le Organizzazioni Sindacali si asterranno da ogni azione diretta. Allo scadere di tale termine, senza che si sia pervenuti ad un'intesa, la Società potrà adottare i provvedimenti necessari a garantire il funzionamento degli uffici anche nel pomeriggio del venerdì, coinvolgendo, anche con meccanismi di rotazione del personale, i lavoratori in forza (al 30 dicembre dell'anno precedente), secondo le seguenti modalità:

a) nel caso di distribuzione dell'orario di lavoro settimanale che comprenda anche il venerdì pomeriggio, detto orario sarà ripartito in ugual misura dal lunedì al venerdì, con ingresso alle ore 8, con un intervallo per la pausa pranzo di 45 minuti e ferme restanti le fasce e/o le misure di flessibilità oraria stabilite in sede aziendale: tale modalità non potrà interessare più dei due terzi del numero dei lavoratori in servizio nelle aree/settori/funzioni indicati dall'impresa in sede di confronto sindacale. Il lavoro straordinario svolto nelle giornate dal lunedì al venerdì seguirà la disciplina stabilita dal presente CCNL e da eventuali regolamentazioni/accordi aziendali;

b) nel caso di distribuzione dell'orario di lavoro settimanale che non comprenda anche il venerdì pomeriggio, il personale che dovrà prestare l'attività in detta giornata fino alle ore 17,00, avrà diritto di recuperare le maggiori ore lavorate programmando con l'impresa dette modalità di recupero in una o più giornate. Nel caso in cui tale recupero non potesse avvenire entro la fine di ciascun quadrimestre, spetterà al lavoratore la monetizzazione dei recuperi non fruiti con la paga oraria di cui al secondo comma dell'art. 110, calcolata avendo a base la retribuzione spettante al momento della corresponsione; qualora la medesima attività del venerdì pomeriggio debba proseguire oltre le ore 17.00, a partire da tale ora al personale coinvolto verrà applicata la disciplina sul lavoro straordinario stabilita dal presente CCNL e da eventuali regolamentazioni/accordi aziendali. Tale modalità potrà applicarsi a tutte le

aree/settori/funzioni dell'impresa e non potrà impegnare ciascun lavoratore dell'azienda per più di 23 venerdì lavorativi su base annua.

c) in entrambe le suddette ipotesi, al personale chiamato a svolgere l'attività lavorativa nel pomeriggio del venerdì, spetterà il buono pasto, alle condizioni e nelle misure di cui all'art. 102;

d) in ogni caso, le imprese - compatibilmente con le proprie esigenze operative e nell'ambito dei limiti di cui alle precedenti lettere a) e b) - avranno cura di coinvolgere prioritariamente i lavoratori che presteranno il proprio consenso e terranno conto di particolari, gravi e comprovate situazioni che riguardano i dipendenti medesimi.

Dichiarazione delle Parti

Le Parti concordano che in entrambe le ipotesi di cui alle lett. a) e b) del precedente comma, al termine del primo anno di svolgimento dell'attività lavorativa nel pomeriggio del venerdì, si terrà, nelle sedi aziendali interessate, un confronto con le OO.SS. per una fase di monitoraggio della situazione e per valutare se si siano determinate nel frattempo le condizioni per pervenire ad un possibile accordo in materia.

ORARIO MULTIPERIODALE

In sede aziendale potrà, inoltre, concordarsi con gli organismi sindacali aziendali una diversa distribuzione dell'orario che sia espressione di una media settimanale di 37 ore calcolata su un periodo di 12 mesi, entro il limite massimo di 47 ore settimanali e quello minimo di 27 ore settimanali (cd. orario multiperiodale).

Nota a verbale - Le Parti si danno reciprocamente atto che al personale con funzioni esterne viene data ampia libertà di azione nell'espletamento dei propri incarichi, talché mal si addicono al lavoro di tale personale schemi di orario previsti per il personale amministrativo-interno.

Inoltre l'elasticità e la varietà dei compiti affidati a tale personale non consentono una rigida prefissione di tempo ed un controllo del lavoro per quanto riguarda la quantità oraria pur restando fermo che, nell'assegnazione degli incarichi, le Imprese terranno presente che deve esistere un'equa corrispondenza fra il tempo occorrente per lo svolgimento di detti incarichi (compreso il tempo impiegato negli spostamenti da luogo a luogo di lavoro) e l'orario contrattuale.

Qualora un lavoratore/trice ritenga che tale corrispondenza non sia rispettata, le R.S.A. possono chiedere all'Impresa un incontro per verificare il caso al fine di permettere la rimozione dell'eventuale anomalia.

DISCIPLINA SPECIALE – PARTE PRIMA – SEZIONE TERZA: ADDETTI AL CONTACT CENTER OPERATIONS E CONTACT CENTER VENDITA (nuovo art.144)

La presente Sezione Terza contiene la declaratoria del personale addetto alle attività di contact center sinistri, di contact center vendita, di back office e di assistenza.

Tali lavoratori sono quelli che operano attraverso centrali specializzate (call center) con l'utilizzo di piattaforme tecnologiche in ambito telefonico e/o telematico (contact center) seguendo metodologie definite e procedure altamente standardizzate proposte dal sistema operativo aziendale, avendo anche contatti con il pubblico.

Nell'ambito dei predetti contact center, lo svolgimento delle suddette attività riguarda la gestione dei sinistri, la vendita di prodotti assicurativi, l'assistenza alla clientela ed il back office e, come tali, funzionali, ausiliarie e connesse al ciclo di vita della polizza. Tali attività, che possono essere svolte congiuntamente secondo le modalità ed i criteri riportati nella Disciplina speciale – Parte Terza del presente CCNL, rientrano nello specifico ciclo organizzativo e funzionale dei servizi resi dai contact center assicurativi, e come tali, si distinguono dalle mansioni e dalle attività svolte dagli impiegati amministrativi di cui alla Disciplina Speciale, Parte Prima, Sezione Prima del medesimo CCNL.

Premesso quanto sopra, le Parti convengono che le particolarità operative che contrassegnano le sopra descritte attività svolte dagli addetti ai contact center, configurano professionalità di tipo impiegatizio caratterizzate specificamente: dall'impiego di centrali specializzate nell'utilizzo di canali telefonici c/o telematici; dallo svolgimento delle attività secondo procedure altamente predefinite; dalla standardizzazione delle attività dei call center sinistri e dei call center vendita; dalle attività di contatto ed assistenza alla clientela e da quelle di back office; dalla peculiarità del ciclo organizzativo dell'attività.

Per tutto quanto non espressamente indicato nella suddetta declaratoria e che concerne, tra l'altro, gli specifici profili e le modalità di svolgimento delle attività proprie dei contact center, le peculiari caratteristiche del loro ciclo organizzativo, gli orari di lavoro, il trattamento economico ecc., valgono le disposizioni al riguardo stabilite e contenute nella menzionata Disciplina Speciale – Parte terza (artt. 165 e ss.).

In relazione a quanto precede, ai suddetti lavoratori continueranno altresì ad applicarsi le specifiche disposizioni di carattere normativo ed economico eventualmente stabilite per gli addetti al call/contact center nei contratti integrativi aziendali e accordi aziendali.

Dichiarazione delle Parti: in relazione all'introduzione nel presente CCNL della nuova Sezione Terza, della Disciplina Speciale, Parte Prima, le Parti stabiliscono, in via sperimentale, quanto segue:

- alla luce di quanto sopra convenuto ed in relazione all'evolversi dei processi operativi del settore, le Parti concordano che - fermo restante quanto disposto dai precedenti commi del presente articolo circa la peculiarità delle mansioni svolte dagli addetti ai contact center e lo specifico trattamento economico normativo per gli stessi stabiliti dal presente contratto - le mansioni di cui alla presente Sezione Terza, potranno essere riconducibili - ai sensi e per gli effetti del primo comma dell'art. 2103 c.c. - a quelle del 3° livello di inquadramento amministrativo di cui alla Disciplina Speciale, Parte Prima, Sezione Prima;

- in tali ipotesi, la mobilità orizzontale tra le mansioni di cui alla presente Sezione Terza e le altre riconducibili al 3° livello di inquadramento amministrativo sarà limitata ai casi di modifica degli assetti organizzativi aziendali;

- agli addetti al contact center che dovessero essere adibiti ad attività amministrative rientranti nel 3° livello di inquadramento, sarà riconosciuto il trattamento retributivo e normativo corrispondente a tali mansioni.

Norme transitorie

I. Alla luce di quanto precede e dato il carattere sperimentale della presente nuova impostazione contrattuale, le imprese si impegnano comunque - per l'intera durata del

presente CCNL - a non adibire gli impiegati di 3° livello amministrativo ad attività di contact center. Le Parti si danno atto che la suddetta tematica potrà tuttavia formare – mediante procedure di confronto sindacale - oggetto di esame in sede aziendale laddove si dovessero presentare importanti situazioni che determinano ricadute sui livelli occupazionali.

II. Al termine della fase di applicazione sperimentale della suddetta impostazione contrattuale, coincidente con il periodo di validità del presente CCNL, le Parti firmatarie - in considerazione dell'intrapreso percorso contrattuale riguardante il personale addetto al contact center - si incontreranno al fine di una ricognizione degli effetti della predetta riconducibilità normativa, onde valutare congiuntamente l'eventuale evoluzione delle mansioni degli addetti con conseguenti implementazioni riguardanti anche il trattamento retributivo dei lavoratori interessati.

DISCIPLINA SPECIALE – PARTE TERZA NORMATIVA SPECIFICA PER GLI ADDETTI AL CONTACT CENTER (nuovo art.165)

La presente disciplina regolamenta gli specifici profili e le modalità di svolgimento delle attività proprie del contact center, le peculiari caratteristiche del loro ciclo organizzativo nonché gli orari di lavoro, il trattamento economico e le peculiari disposizioni applicabili al personale addetto alle attività di contact center sinistri, di contact center vendita, di back office e di assistenza.

Attività del personale addetto al contact center operations

- sinistri: gestione del sinistro di tutti i rami assicurativi dall'apertura alla liquidazione dello stesso, operando senza le tradizionali tecniche di liquidazione (trattativa sull'an e/o sul quantum);
- assistenza: attività di contatto ed assistenza alla clientela (a titolo esemplificativo, raccolta e comunicazione di informazioni sulle polizze e sui sinistri);
- back office: attività ausiliarie strettamente conseguenti, funzionali e connesse a quelle degli addetti al front office, necessarie all'operatività delle iniziative assunte da questi e al completamento del ciclo organizzativo del call center e/o contact center.

Agli addetti operanti nel contact center operations potranno essere affidate mansioni composte dalle diverse attività descritte in tutti i precedenti alinea. L'attività telefonica non potrà comunque superare il 90% del tempo di lavoro, con riferimento di norma alla durata giornaliera dello stesso. L'azienda individuerà le modalità operative che consentano di non superare detta percentuale e ne darà informazione alle rappresentanze sindacali aziendali.

Attività del personale addetto al contact center vendita

Vendita - attraverso procedure e modalità predefinite - di prodotti assicurativi standardizzati, sia inbound sia outbound, attraverso qualsiasi modalità e strumentazione, ivi comprese le attività ausiliarie e funzionali alla vendita stessa, necessarie all'operatività.

In relazione al mutato assetto contrattuale introdotto dal presente CCNL in tema di contact center, con riferimento agli addetti al contact center vendita già in forza alla data di sottoscrizione del presente contratto collettivo, allorchè agli stessi vengano assegnate (in tutto o in parte) le attività di vendita outbound in un momento successivo a quello di svolgimento della vendita inbound, ed ove tale variazione determini una retribuzione inferiore rispetto a quella precedentemente percepita con lo svolgimento di attività inbound, l'azienda riconoscerà – per quattro mesi – la suddetta maggiore retribuzione, a parità di orario di lavoro.
A tal riguardo, le Parti concordano che nelle sedi aziendali si terranno momenti di confronto per chiarire - al fine di risolvere - eventuali aspetti tecnico-operativi connessi allo svolgimento delle suddette attività in forma "mista".

Attività "mista" del personale addetto al contact center

I dipendenti addetti al contact center di cui alla disciplina speciale, parte prima, sezione terza potranno - a fronte di esigenze aziendali dovute all'organizzazione del lavoro e/o all'andamento delle attività

- essere contestualmente adibiti (in tutto o in parte) ad attività di vendita, ad attività sinistri, back office ed assistenza, precedentemente descritte. Durante i periodi di assegnazione alla suddetta attività mista, al personale coinvolto sarà riconosciuto il trattamento economico corrispondente, in misura proporzionale, alle tipologie di attività di volta in volta espletate.

Dichiarazione delle Parti 1 - In relazione al mutato assetto contrattuale introdotto dal presente CCNL in tema di contact center, con riferimento al personale già in forza alla data di sottoscrizione del presente contratto collettivo, in caso di svolgimento di attività mista, ed ove ciò determini una retribuzione inferiore rispetto a quella derivante dalla prestazione precedentemente svolta, l'azienda riconoscerà per il periodo di svolgimento dell'attività mista la retribuzione in precedenza percepita dal lavoratore a parità di orario di lavoro, secondo il seguente criterio:

- in caso di adibizione dell'addetto contact center operations ad attività rientranti nella vendita, dovrà essere riconosciuta una retribuzione che, comprensiva delle provvigioni, non sia inferiore a quella tabellare di cui all'All.1 al CCNL, fino ad allora percepita;
- nell'ipotesi di adibizione dell'addetto vendita ad attività del contact center operations dovrà essere comunque riconosciuto per un periodo di quattro mesi il trattamento economico complessivo costituito dal minimo tabellare più la media provvigionale così come calcolata nell'art..... se detto trattamento risulti superiore al trattamento tabellare relativo al contact center operations.

A tal riguardo, le Parti concordano che nelle sedi aziendali si terranno momenti di confronto per chiarire - al fine di risolvere - eventuali aspetti tecnico-operativi connessi allo svolgimento delle suddette attività in forma "mista", ed agli istituti correlati.

In sede aziendale sarà definita l'eventuale figura del coordinatore di team; il relativo trattamento è previsto dall'art. 174.

Nota a verbale n. 1 – Caratteristica fondamentale delle attività dei contact center, oltre evidentemente all'impiego di centrali specializzate nell'utilizzo di piattaforme tecnologiche in ambito telefonico e/o telematico, è quella di essere svolta secondo procedure standardizzate.

Per procedure standardizzate si intendono quelle procedure in cui l'autonomia decisionale dell'operatore, in possesso di adeguate competenze professionali, è minimale, dovendosi necessariamente seguire percorsi prefissati dal sistema operativo.

Per quanto attiene ai contact center di vendita tali procedure standardizzate consentono la distribuzione (in inbound e outbound) di prodotti assicurativi anch'essi standardizzati; l'operatore costituisce il tramite tra il sistema e l'utente, acquisendo dal potenziale cliente tutte le informazioni richieste dal sistema stesso, che lo guida in tutto il processo di vendita.

Anche nei contact center operations l'operatore costituisce il tramite tra il sistema e l'utente; egli, infatti, acquisisce (in inbound e outbound) dal cliente/danneggiato le informazioni richieste dal sistema che indica via via le possibili alternative e soluzioni operative inerenti tutte le fasi del processo che parte dalla denuncia e arriva alla liquidazione del sinistro, in un'ottica di costante miglioramento del servizio reso all'utenza.

Alla evidenziata standardizzazione delle procedure del front office corrisponde una analoga standardizzazione delle attività degli addetti al back office che, operando in inbound o outbound nella

stessa struttura, sono impiegati in attività ausiliarie strettamente conseguenti, funzionali e connesse a quelle degli addetti al front office, necessarie all'operatività delle iniziative assunte da questi ultimi e al completamento del ciclo organizzativo del particolare e specifico servizio reso dal contact center.

E' soltanto agli addetti delle tipologie di cui sopra che è destinata la disciplina specifica recata dalla presente Parte Terza della Disciplina Speciale del CCNL.

E' peraltro possibile che nell'ambito della struttura del contact center debba operare secondo modalità "tradizionali" personale con specifiche competenze tecnico-assicurative.

Ad esempio, infatti, attraverso il canale telefonico o telematico potrebbero essere offerti prodotti di maggiore complessità rendendo necessario l'intervento di personale che operi secondo tradizionali tecniche assuntive.

Oppure, nel caso dei contact center operations, l'applicazione di procedure standardizzate potrebbe non essere sufficiente al completamento del processo di liquidazione rendendo, quindi, necessario l'intervento di personale che operi secondo le tradizionali competenze professionali e tecniche liquidative (trattativa sull'an e/o sul quantum).

A tale personale viene applicata la Disciplina Speciale, Parte Prima, Sezione Prima del CCNL. Data, peraltro, l'unitarietà della struttura del contact center, permane la necessità di un coordinamento della relativa normativa contrattuale -da effettuarsi in sede aziendale – con riferimento, tra l'altro, alle norme in tema di orario ai sensi di quanto previsto dagli artt. 101 e ss.

Nota a verbale n. 2 – Gli addetti al back office dei contact center di vendita (personale che, operando nell'ambito di contact center, svolge compiti ausiliari strettamente conseguenti, funzionali e connessi a quelli degli addetti del front office, necessarie all'operatività delle iniziative assunte da questi ed al completamento del ciclo organizzativo del particolare e specifico servizio reso dal call center) sono equiparati agli addetti al back office sinistri.

Nota a verbale n. 3 – Le Parti si danno reciprocamente atto che la stipulazione sia di contratti di lavoro a tempo parziale, tanto orizzontale quanto verticale, sia di contratti a tempo determinato, è utile in relazione alle caratteristiche delle attività di cui alla presente Parte Terza della Disciplina Speciale.

Riguardo ai contratti a tempo parziale, considerata la specificità delle attività in oggetto, le Parti riconoscono che a tali contratti non sono automaticamente applicabili le disposizioni in materia di lavoro a tempo parziale già presenti nei contratti integrativi aziendali.

Sulla base delle esigenze aziendali i lavoratori part time potranno effettuare lavoro supplementare rispetto a quello concordato.

Le Imprese si attiveranno affinché, entro tre anni dall'entrata in vigore del presente C.C.N.L., almeno il 75% del totale degli addetti di cui alla Parte Terza – Disciplina Speciale, sia a tempo indeterminato.

Nota a verbale n. 4 – Nei contact center costituiti nelle Imprese per il solo contatto e assistenza alla clientela mediante attività che non richiedono un apporto di competenze assicurative (raccolta e comunicazione di informazioni sulle polizze e sui sinistri, esclusa quindi la trattazione in genere delle

pratiche), le Imprese applicheranno la normativa di cui agli articoli da 167 a 178, con riferimento agli addetti del contact center operations.

Nota a verbale n. 5 - Nel caso di necessità di assunzione di personale a tempo indeterminato cui si applica la Disciplina Speciale Parte Prima, sezione prima, le Imprese terranno conto prioritariamente del personale addetto al contact center.

Nel caso di necessità di assunzione di personale a tempo indeterminato cui si applica la Disciplina Speciale Parte Prima, da inquadrare nell'area professionale Impiegati, fino al 4^ livello di inquadramento, da assegnare ai servizi liquidativi o assuntivi presso la società in cui opera il contact center o presso società del Gruppo di appartenenza, le imprese ricorreranno nella misura del 15% al personale addetto al contact center.

Nel caso di necessità di assunzione di personale a tempo indeterminato cui si applica la Disciplina Speciale Parte Prima, da inquadrare nell'area professionale Impiegati, fino al 4^ livello di inquadramento, da assegnare ai servizi amministrativi presso la società in cui opera il contact center o presso società del Gruppo di appartenenza, le imprese ricorreranno nella misura del 5% al personale addetto al contact center.

Resta inteso che le suddette percentuali si considereranno rispettate anche quando detto personale venga inserito in posizioni diverse da quelle del secondo e del terzo comma.

Le Imprese, compatibilmente con le proprie esigenze assunzione di personale, accoglieranno le richieste tenendo conto dell'esperienza maturata e dell'anzianità e purché i candidati siano in possesso dei requisiti richiesti, favorendo, laddove necessario, iniziative di formazione e addestramento professionale.

PASSAGGI DI PERSONALE "INFRAGRUPPO"

Con riferimento alle mobilità infragruppo riguardanti i dipendenti assunti prima del 7 marzo 2015 e, dalla data di assunzione, continuativamente in forza nelle Società del Gruppo, per i medesimi non troverà applicazione il D.Lgs. n. 23/2015.

ALLEGATO n. 6/B
(Contrattazione collettiva nazionale riguardante i lavoratori delle Agenzie)

Si conferma che per le ragioni di ordine tecnico-giuridico ampiamente esposte - e che si intendono qui interamente ribadite - la materia dei contratti collettivi che disciplinano i rapporti di lavoro tra gli agenti ed i propri collaboratori non investe la diretta potestà e responsabilità delle imprese del settore e della stessa Ania.

L'Associazione riconosce alle OO.SS. firmatarie del presente contratto il ruolo di agenti contrattuali per il personale dipendente non dirigente del settore assicurativo e ritiene che le medesime abbiano un ruolo di primario riferimento anche nel comparto della contrattazione collettiva riguardante i lavoratori delle Agenzie, circostanza che con la presente dichiarazione si rappresenta alle imprese del settore.

ALLEGATO n° 12

(Permessi sindacali extra-aziendali)

...Omissis...

(Modifiche da apportare all'art. 6)

Nei confronti delle Organizzazioni Sindacali che si caratterizzino per il concorso dei requisiti di cui alle lettera a), b) e c) dell'art. 6, le disposizioni di cui all'art. 2 si applicano ad ulteriori 8 rappresentanti di ciascuna Organizzazione Sindacale, firmataria del presente accordo.

Nuovo ALLEGATO n. 17

Misure a favore del personale già dipendente non dirigente delle imprese assicuratrici che siano poste in liquidazione coatta amministrativa.

A partire dal 1° gennaio 2017 le imprese del settore assumono l'impegno di riservare il 3% delle proprie assunzioni annue del personale dipendente non dirigente al personale licenziato dalle imprese poste in LCA a decorrere dalla data di sottoscrizione del presente CCNL, nonché al personale licenziato da tale data e tuttora non occupato delle società Progress, Faro e Novit. Tale personale sarà assunto con contratto di lavoro a tempo determinato ai sensi della normativa vigente, di durata minima di 24 mesi. Ai fini in esame il personale licenziato dalle imprese poste in LCA verrà inserito in un'apposita lista redatta dall'ANIA e dalle OO.SS. in conformità a quanto previsto da un successivo Regolamento attuativo che sarà concordato tra le Parti entro 3 mesi dalla stesura del testo coordinato. L'impegno alle assunzioni avrà una durata di 24 mesi dal momento del licenziamento.

Dichiarazione delle OO.SS.

Alla luce di tutto quanto sopra convenuto, le Segreterie Nazionali delle OO.SS. di settore, contestualmente alla sottoscrizione del presente accordo, rinunciano formalmente alla causa attualmente pendente presso la Corte d'Appello di Milano, R.G. n. 694/2015, promossa contro l'Ania e la Compagnia Ergo Assicurazioni, fornendo all'ANIA, entro 10 giorni dalla data di approvazione della presente Ipotesi di Intesa, formale documentazione dell'avvenuto deposito della suddetta rinuncia presso la competente Autorità giudiziaria. La presentazione all'ANIA di tale documentazione costituisce condizione sospensiva della validità ed efficacia del presente Accordo.

Per quanto riguarda **l'ALLEGATO n. 18 (Accordo quadro sulle flessibilità di accesso al lavoro)**, si rinvia all'apposito Allegato, già consegnato, che verrà definito in sede di stesura del testo coordinato.

II.PARTE ECONOMICA

Al personale disciplinato dal presente C.C.N.L. si applicherà il trattamento economico di cui alle tabelle allegate (Allegato 1) e con le decorrenze ivi indicate (*).

Al personale di cui alla Disciplina Speciale Parte Prima, Parte Seconda e Parte Terza, in servizio a tempo indeterminato alla data di stipula del presente CCNL e alla data del 31.12.2014 verrà corrisposto un importo a titolo di una tantum pari a € 400, per un dipendente di 4° livello, 7° classe, da riparametrare per inquadramento, livello e per classe di anzianità secondo le tabelle di cui all'Allegato 2A.

Tale importo - che sarà erogato non oltre il 30.05.2017 - sarà proporzionato al servizio prestato nel suddetto periodo e non sarà considerato utile ad alcun effetto contrattuale e di legge. In via alternativa e previa opzione del personale interessato, da esercitarsi entro il 30 aprile 2017, in luogo di tale importo a titolo di una tantum, potrà essere riconosciuto un contributo straordinario pari a € 489, per un dipendente di 4° livello, 7° classe, destinato alla forma di previdenza complementare cui il lavoratore è iscritto, da riparametrare per inquadramento, livello e per classe di anzianità secondo le tabelle di cui all'Allegato 2B.

Gli arretrati spettanti a partire dal 1.1.2015 - che saranno erogati non oltre il 30.05.2017 - saranno riconosciuti al personale in forza alla data di stipula del presente accordo e rapportati al servizio prestato a partire dal suddetto 1.1.2015 (Allegato 3).

Le somme erogate a titolo di arretrati saranno considerate utili ai soli effetti della determinazione della quota di accantonamento del T.F.R. relativa all'anno 2017 e delle prestazioni economiche di maternità.

(*) Nota a verbale – le Parti si danno atto che tutti gli importi indicati nel presente CCNL sono al lordo delle tasse, imposte, trattenute e contributi di legge o contrattuali; inoltre convengono che, in caso di eventuali errori materiali nelle predette tabelle, verranno apportate le necessarie correzioni.

III.NORME FINALI

DECORRENZA E DURATA CONTRATTUALE

Salvo decorrenze e scadenze indicate specificamente, la presente Ipotesi di Accordo decorre dal 22 febbraio 2017 e si applica al personale in effettivo servizio alla suddetta data, nonché a quello assunto successivamente.

Essa scadrà il 31/12/2019 e si intenderà tacitamente rinnovata per un periodo di 4 anni, qualora non venga disdettata per iscritto da una delle Parti almeno 3 mesi prima della scadenza.

Le Parti si impegnano a redigere, entro 90 giorni dalla data di approvazione della presente Ipotesi di Accordo, il testo coordinato del CCNL.

Roma, 22 febbraio 2017

L.C.S.