



**Ipotesi di piattaforma per il rinnovo del CCNL  
dei dipendenti delle imprese di assicurazioni**

Le organizzazioni sindacali della FIBA-CISL, FISAC-CGIL, FNA, SNFIA, UILCA hanno definito l'ipotesi di piattaforma per il rinnovo del CCNL delle imprese di Assicurazione da sottoporre alla discussione e all'approvazione delle assemblee che si terranno in tutte le aziende, sulla base del sistema di regole democratiche consolidate nel settore.

Roma, 17 settembre 2014

**PREMESSA**

Il settore assicurativo italiano ha rappresentato negli ultimi anni una realtà in controtendenza rispetto alla crisi che ha colpito il nostro Paese e, più in generale, tutte le economie del mondo. Ha infatti fatto registrare un trend positivo che si sta riproponendo anche nel 2014 e che prevedibilmente si dovrebbe confermare anche in futuro.

Nel biennio 2012-13 sono decisamente migliorati tutti i risultati degli indicatori economici e patrimoniali. Molti di questi risultati avranno un impatto positivo e duraturo anche negli anni a venire.

La redditività, derivante dal contributo positivo di tutti i segmenti del business assicurativo (Auto, Non Auto e Vita), si è ormai attestata ai livelli pre-crisi, esprimendo in qualche caso valori addirittura superiori; la solidità delle imprese, di conseguenza, si è rafforzata; la produttività, rappresentata dall'indicatore portafoglio per addetto, ha continuato a collocare il settore assicurativo italiano in cima alla graduatoria dell'Unione Europea.

In questo contesto, le Imprese di assicurazione italiane dovranno avere un ruolo di stimolo dell'economia e di protezione delle famiglie e delle imprese e realizzare compiutamente le potenzialità di sviluppo ancora inesprese per far evolvere l'attuale "modello di assicurazione" in una logica di effettivo servizio al Paese.

Come sindacati di settore, da sempre riteniamo che il futuro delle imprese assicurative italiane e il loro sviluppo, dipenda dalla valorizzazione del lavoro in tutte le sue forme con la ricomposizione della filiera produttiva.

Il prossimo rinnovo del contratto nazionale, dall'area contrattuale alle liquidazioni coatte amministrative, dal welfare ai call center, dalla valorizzazione delle professionalità agli incrementi retributivi, servirà ad adeguare il perimetro delle norme contrattuali alla trasformazione in atto e rispondere all'attesa della categoria per una più equa ed equilibrata redistribuzione della ricchezza prodotta. La tutela e lo sviluppo occupazionale restano gli obiettivi primari, anche per rispondere alle esigenze delle lavoratrici e dei lavoratori, rispetto alle trasformazioni e concentrazioni del settore.

Seguendo queste linee guida il rinnovo del CCNL Ania sarà lo strumento per continuare a dare coerenza e unitarietà alle necessità del comparto assicurativo ed alle legittime aspettative della categoria.

Su questi obiettivi le OO.SS impegneranno tutte le risorse necessarie affinché si possa svolgere un negoziato concreto, avanzato, in grado di dare risposte adeguate alla nostra piattaforma in un settore che fino ad oggi è sempre stato caratterizzato da un modello di dialogo industriale capace di affrontare i cambiamenti attraverso soluzioni condivise e sostenibili.



#### Liquidazioni coatte amministrative e volontarie

Si richiede l'inserimento di ogni e qualsiasi fattispecie di LCA, indipendentemente dal ramo esercitato e dell'affidamento della liquidazione dei sinistri al personale dalla LCA stessa, nella previsione della Legge 23 dicembre 1996 n. 662.

Si richiede altresì la ricollocazione del personale attualmente in LCA o che sia stato, nel frattempo, licenziato dal commissario liquidatore.

Fatto salvo l'allegato 17 del vigente CCNL si individua nel FONDO INTERSETTORIALE DI SOLIDARIETA' PER IL SOSTEGNO DEL REDDITO, DELL'OCCUPAZIONE E DELLA RICONVERSIONE E RIQUALIFICAZIONE PROFESSIONALE DEL PERSONALE DIPENDENTE DALLE IMPRESE ASSICURATRICI E DELLE SOCIETA' DI ASSISTENZA lo strumento idoneo per rendere pienamente operativa la richiesta.

#### ART. 2 DATORI DI LAVORO DESTINATARI DEL CONTRATTO

- Inserire nel CCNL ANIA – con parte specifica – il personale dipendente delle Società di assicurazione assistenza e le Società di servizi intrinsecamente ordinate e funzionali alle stesse (rif. CCNL AISA/OO.SS vigente)

- Inserire nel CCNL ANIA – con parte specifica – il personale dipendente addetto all'organizzazione produttiva e alla produzione e il personale dipendente amministrativo e gli Agenti generali delle gestioni economiche della compagnia Alleanza Assicurazioni ad esclusione del personale dipendente al quale è applicato il CCNL ANIA vigente (rif. CCNA ALLEANZA/OO.SS vigente)

Sono tenuti ad applicare il presente contratto:

– con riferimento all'art. 1, le Imprese di assicurazione e di riassicurazione socie dell'ANIA che non abbiano invocato l'art. 2 dello Statuto ANIA;

– le Società che svolgano una delle attività di cui al punto a) del menzionato art. 1, sempreché siano controllate da una o più Imprese di cui al primo alinea che precede; qualora tali Società non svolgano prevalentemente l'attività di cui al punto a) dell'art. 1, il presente C.C.N.L. si applica al personale che svolge l'attività di cui alla lett. a) dell'art. 1;

– le Società o Enti che svolgano una delle attività di cui all'art. 1. Qualora tali Società o Enti non svolgano prevalentemente l'attività di cui all'art. 1, il presente CCNL si applica al personale residuo che svolge attività di cui all'art. 1

Con riferimento a quanto stabilito al 3° alinea, l'impegno ad applicare il presente contratto continua a non riguardare le Società od Enti che già fossero nelle condizioni di cui al citato 3° alinea al 3.3.1991.

Nota a verbale – Quanto previsto al comma che precede, vale anche nei confronti di Consorzi di Imprese di Assicurazione che svolgano una delle attività di cui all'art. 1.

#### ART. 7 INFORMAZIONE A LIVELLO NAZIONALE

##### MODIFICARE 1° E 2° ALINEA:

– sul livello occupazionale del settore fornendo, rispettivamente per quanto concerne il personale amministrativo, quello addetto all'organizzazione produttiva ed alla produzione e quello di cui alla **Parte Prima Sezione Terza**, il numero complessivo dei dipendenti distinti per sesso, per area professionale e posizione organizzativa – livello retributivo, per fasce di età e per regioni,

nonché nell'ambito di ciascuna area professionale e posizione organizzativa – livello retributivo, per classi di anzianità e per sesso;

– sul costo del lavoro comunicando, rispettivamente per quanto concerne il personale amministrativo, **suddiviso tra personale addetto ai call center, di cui alla Parte Prima sezione Terza, e altro personale e quello addetto all'organizzazione produttiva e alla produzione**, l'ammontare complessivo delle retribuzioni corrisposte, dei conseguenti oneri sociali, degli accantonamenti per il trattamento di fine rapporto di competenza dell'anno corrente, nonché – per quanto riguarda il personale amministrativo e quello di cui alla **Parte Prima sezione Terza, suddiviso tra personale addetto ai call center e altro personale**, l'ammontare complessivo dei compensi corrisposti, distinto per sesso, per lavoro straordinario e quello delle somme erogate per diarie e/o rimborsi spese;

##### AGGIUNGERE 5° ALINEA

– sui dati numerici relativi ai lavoratori autonomi.

#### ART. 10 INFORMAZIONE A LIVELLO AZIENDALE

##### MODIFICARE PUNTO 3) 1° ALINEA E 4° ALINEA

– sui livelli occupazionali, fornendo, rispettivamente per quanto concerne il personale amministrativo, **suddiviso tra personale addetto ai call center, di cui alla Parte Prima sezione Terza, e altro personale e quello addetto all'organizzazione produttiva e alla produzione**, il numero complessivo dei dipendenti distinti per sesso, per area professionale e per posizione organizzativa – livello retributivo, per fasce di età e per regioni, nonché nell'ambito di ciascuna area professionale e posizione organizzativa – livello retributivo, per classi di anzianità e per sesso;

– sul costo del lavoro comunicando, rispettivamente per quanto concerne il personale amministrativo, **suddiviso tra personale addetto ai call center, di cui alla Parte Prima sezione Terza, e altro personale e quello addetto all'organizzazione produttiva e alla produzione**, l'ammontare complessivo delle retribuzioni corrisposte, dei conseguenti oneri sociali, degli accantonamenti per il trattamento di fine rapporto di competenza dell'anno corrente, nonché – per quanto riguarda il personale amministrativo **suddiviso tra personale addetto ai call center, di cui alla Parte Prima sezione Terza, e altro personale**, l'ammontare complessivo dei compensi corrisposti per lavoro straordinario e supplementare e quello delle somme erogate per diarie e/o rimborsi spese;

##### AGGIUNGERE PUNTO 6

**6) L'azienda "informerà sui passaggi del personale della Disciplina Speciale Parte Prima Sezione Terza secondo le previsioni della nota a verbale 2 dell'ex art 165"**

Ove la consegna del bilancio non si rendesse possibile se non dopo la fine del mese di giugno, le informazioni di cui ai precedenti punti 3), 4) e 5) **6)** saranno fornite in un apposito incontro da tenersi entro la fine di settembre.

Le Imprese informeranno...

#### ART. 20 MODIFICARE ULTIMO COMMA PRIMA DELLA NOTA A VERBALE:

Per quanto riguarda infine il personale di cui alla **Disciplina Speciale – Parte Prima-Area Professionale C1 profilo e)** in aggiunta a quanto previsto dal primo e secondo comma, verrà altresì comunicato per iscritto il trattamento provvigionale spettante.



## ART. 26 PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

### **MODIFICARE ULTIMO COMMA:**

Per quanto riguarda il personale di cui alla **Disciplina Speciale – Parte Prima – Area Professionale C1 profilo e)**, la retribuzione cui riferirsi per la determinazione del contributo alimentare indicato alla lettera c) è costituita dalla retribuzione di cui **al nuovo allegato 1b ex 4/B**.

### **AGGIUNGERE:**

Alla luce delle nuove previsioni introdotte dalla Legge Fornero, si richiede la regolamentazione dei provvedimenti disciplinari.

## ART. 27

### **MODIFICARE ULTIMO COMMA:**

Per quanto riguarda il personale addetto all'organizzazione produttiva ed alla produzione, e quello di cui alla **Disciplina Speciale – Parte Prima – Area professionale C1 profilo e)** per emolumenti di cui al primo comma si intende la retribuzione calcolata con i criteri rispettivamente indicati al quartultimo, terzultimo e ultimo comma dell'art. 44 per il caso di assenza per malattia che duri più di due giorni.

## ART. 31 ANZIANITÀ CONVENZIONALI

Sostituire 4/A, 4/B e 4/C con appositi riferimenti come da tabelle allegate.

## ART. 32 PREMI DI ANZIANITÀ

### **MODIFICARE 5° COMMA:**

Per quanto riguarda il personale di cui alla **Disciplina Speciale – Parte Prima- Area professionale C1 profilo e)**, la retribuzione annua cui riferirsi per la determinazione del premio di anzianità, è costituita dalla retribuzione **come da tabelle allegate**, nonché dai compensi provvigionali pagati nell'anno solare precedente.

## ART. 33 FERIE

### **CASSARE PUNTO C:**

### **MODIFICARE:**

Nell'anno di assunzione spetterà al lavoratore/trice che abbia superato il periodo di prova, un periodo di ferie pari ad un dodicesimo di quello di pertinenza di cui ai punti **A. e B. e-C.**, per ogni mese intero di servizio. In caso di risoluzione...

### **MODIFICARE:**

Per quanto riguarda il personale di cui alla **Disciplina Speciale – Parte Prima – Area Professionale C1 profilo e)**, la determinazione della retribuzione dovuta per le giornate di ferie e dell'indennità sostitutiva per mancato godimento delle stesse, quando dovuta, avverrà con i seguenti criteri:

– la retribuzione da corrispondersi nel periodo di ferie è costituita dalla retribuzione **di cui alle tabelle allegate**, nonché da un importo pari a tanti 280.mi – quanti sono i giorni di ferie – dei compensi provvigionali pagati nell'anno solare precedente, da riparametrare in caso di diminuzione o aumento dell'orario di lavoro e rapportando ad anno l'eventuale minor periodo di servizio prestato. Tale media provvigionale verrà corrisposta il mese successivo a quello della fruizione delle ferie;

### **AGGIUNGERE ALLA FINE DELL'ARTICOLO:**

A fronte di maternità obbligatoria e facoltative, di congedi parentali e di lunghi periodi di malattia a livello aziendale le parti concorderanno soluzioni di equità per compensare eventuali effetti negativi sulla determinazione delle medie provvigionali. Analogamente si procederà per i permessi di cui all'allegato 12 del CCNL.

## ART. 35

### **CASSARE:**

~~e di cui alla lett. C~~

## ART. 39 PERMESSI

### **MODIFICARE:**

**Alle/i lavoratrici/ori, sono riconosciute 8 ore annue di permesso retribuito, fruibili ad ore, a mezza giornata o giornata intera** (da ridurre in proporzione in caso di prestazione a orario ridotto e in caso di assunzione o cessazione del rapporto di lavoro in corso d'anno).

Per l'utilizzo dei permessi di cui sopra, ...

### **INSERIRE NUOVO ARTICOLO:**

## ART. 39 BIS

**Recependo il congedo retribuito, di massimo 30 gg annui, per cure per gli invalidi civili con una riduzione della capacità lavorativa accertata superiore al cinquanta per cento, stabilito dal D.Lgs 119 del 18 Luglio 2011 all'art. 7 commi 1-3, si estende il periodo massimo di congedo retribuito a 60 gg. annui per i lavoratori affetti da patologie oncologiche e sclerosi multipla (o simili).**

## ART. 40

### **MODIFICARE;**

...di cui alla normativa di legge vigente.

Per quanto riguarda il personale addetto all'organizzazione produttiva ed alla produzione, e quello di cui alla **Disciplina Speciale – Parte Prima – Area Professionale C1 profilo e)** la retribuzione...

## ART. 42 CONGEDO MATRIMONIALE

### **MODIFICARE:**

...non computabili come ferie, secondo le disposizioni di legge in proposito.

Per quanto riguarda il personale addetto all'organizzazione produttiva ed alla produzione, e quello di cui alla **Disciplina Speciale – Parte Prima – Area Professionale C1 profilo e)** la retribuzione...

## ART. 44

### **MODIFICARE:**

...rapportando ad anno l'eventuale minor periodo di servizio prestato.

Per quanto riguarda il personale di cui alla **Disciplina Speciale – Parte Prima – Area Professionale C1 profilo e)**, la determinazione della retribuzione dovuta per i periodi di congedo retribuito è costituita dalla retribuzione **di cui alle tabelle allegate**, nonché da un importo pari a tanti 280.mi – quanti sono i giorni di assenza – dei compensi provvigionali pagati nell'anno solare precedente, da riparametrare in caso di diminuzione o



aumento dell'orario di lavoro e rapportando ad anno l'eventuale minor periodo di servizio prestato.

Tale media provvigionale...

**AGGIUNGERE DOPO LA RACCOMANDAZIONE DELL'ANIA:**

A fronte di maternità obbligatoria e facoltative, di congedi parentali e di lunghi periodi di malattia a livello aziendale le parti concorderanno soluzioni di equità per compensare eventuali effetti negativi sulla determinazione delle medie provvigionali.

**ART. 48 GRAVIDANZA – PUERPERIO**

**AGGIUNGERE:**

...in ogni caso di gravidanza o puerperio, compresa l'aspettativa facoltativa.

Al fine di sostenere la genitorialità, promuovendo una cultura di maggiore condivisione dei compiti di cura dei figli all'interno della coppia e per favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, in aggiunta a quanto previsto dalla Legge 28 giugno 2012 n. 92 art 4 comma 24 a) , spettano ai lavoratori padri ulteriori 5 giorni lavorativi di astensione retribuiti al 100%, anche in via continuativa, da sommare nel caso di parto plurimo per ogni figlio nato.

In aggiunta a quanto previsto dall'art. 32 Testo Unico D. Lgs. 26 marzo 2001, n. 151, l'utilizzo dei congedi parentali potranno essere usufruiti fino al compimento del quattordicesimo anno del bambino.

L'art. 1, comma 339, della Legge 24.12.2012 n.228, ha introdotto nell'art. 32 commi 1bis, 3, 4bis del T.U. n. 151/2001 la possibilità di fruizione del congedo parentale anche ad ore.

La contrattazione integrativa di secondo livello dovrà stabilire le modalità di fruizione del congedo su base oraria e l'equiparazione di un determinato monte ore alla singola giornata lavorativa.

*Nota a verbale* - Il periodo di assenza .....

**ART. 55 TUTELA DELLE SITUAZIONI DI HANDICAP**

**AGGIUNGERE ALLA FINE DELL'ARTICOLO:**

In relazione ad istanze formulate, ai sensi della Legge 8 ottobre 2010, n. 170 *Nuove norme in materia di disturbi specifici di apprendimento in ambito scolastico*, da genitori che debbano assistere nelle attività scolastiche a casa i figli studenti del primo ciclo dell'istruzione affetti da dislessia, disgrafia, disortografia e discalculia (DSA), le imprese si impegnano a far rispettare il diritto degli interessati dell'art. 6 della citata legge, stipulando accordi individuali per l'utilizzo della flessibilità oraria.

**ART. 64 TRASFERIMENTI**

**MODIFICARE:**

...il trasferimento non può essere disposto senza il consenso del lavoratore/trice.

Il trasferimento non può essere comunque disposto senza il consenso del lavoratore/trice nei seguenti casi:

- Lavoratori/trici affetti da handicap di cui all'art.3 comma 1 della legge 104/92;

- Presenza nel nucleo familiare di uno o più figli fino a 10 anni di età;
- Lavoratori/trici che assistano familiari, parenti o affini di primo grado, affetti da handicap, disabilità o invalidità accertata.

Il trasferimento dovrà essere...

**ART. 66 CORSI PROFESSIONALI**

**MODIFICARE:**

...valuterà soluzioni alternative.

Verrà erogata la media provvigionale, calcolata come da artt. 33 e 44, per le ore di formazione sostenute durante l'orario di lavoro da lavoratori di cui alla **Disciplina Speciale – Parte Prima – Area Professionale C1 profilo e)**

**ART. 81 MODALITÀ DI VERSAMENTO DELLE SPETTANZE DI FINE RAPPORTO**

**MODIFICARE ULTIMO COMMA:**

Per quanto riguarda il personale addetto all'organizzazione produttiva ed alla produzione, e quello di cui alla **Disciplina Speciale – Parte Prima – Area Professionale C1 profilo e)** la parte delle spettanze determinate sulla base dei compensi provvigionali di cui rispettivamente alla lettera *b)* dell'art. 153 e al **secondo** e terzo comma dell'art. 174 sarà corrisposta entro e non oltre 90 giorni dalla cessazione dal servizio.

**ART. 84 CONTRATTAZIONE AZIENDALE**

**AGGIUNGERE IL PUNTO V):**

v) definizione del trattamento provvigionale per i lavoratori di cui alla **Disciplina Speciale - Parte Prima - Area Professionale C1 profilo e)**

Ultimo comma soppresso.

**INSERIRE NUOVO ARTICOLO:**

**ART. 87 bis**

I trattamenti previdenziali e l'assistenza sanitaria vigente a livello nazionale e/o aziendale saranno riconosciuti al personale che acceda alle prestazioni straordinarie previste dal FONDO INTERSETTORIALE DI SOLIDARIETA' PER IL SOSTEGNO DEL REDDITO, DELL'OCCUPAZIONE E DELLA RICONVERSIONE E RIQUALIFICAZIONE PROFESSIONALE DEL PERSONALE DIPENDENTE DALLE IMPRESE ASSICURATRICI E DELLE SOCIETA' DI ASSISTENZA per tutto il periodo di permanenza nel fondo stesso.

**ART. 88 LONG TERM CARE**

**MODIFICARE:**

...di seguito denominato Fondo LTC.

Considerato che le Imprese versano anno per anno una quota pari allo 0.50% della retribuzione annua tabellare, **a far data dal 1/1/2014 le imprese verseranno un ulteriore 0,20% finalizzato all'incremento delle prestazioni.**

**ART. 92**

**INSERIRE:**

**AREA PROFESSIONALE C1 Personale Call center**



Appartengono a questa area professionale i lavoratori/trici che operano attraverso canali telefonici e/o telematici mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center) e con il supporto della tecnologia informatica, limitatamente ai seguenti profili professionali regolamentati nella sezione terza parte prima del presente CCNL (artt.....)

- a) lavoratori/trici che, nell'ambito dei call center, svolgono, sulla base di norme e procedure standardizzate, attività di liquidazione sinistri di non particolare rilevanza tecnica ed economica operando senza le tradizionali tecniche liquidative (trattativa sull'an e/o sul quantum) – addetti call center sinistri
- b) lavoratori/trici che, nell'ambito dei call center, senza avere compiti di contatto con il pubblico, svolgono attività ausiliari strettamente conseguenti, funzionali e connessi all'operatività del front office sinistri. – addetti back office sinistri.
- c) lavoratori/trici che, nell'ambito dei call center, svolgono compiti di contatto e assistenza alla clientela (raccolta e comunicazione di informazioni su polizze e appendici esclusa quindi la trattazione in genere delle pratiche) – addetti call center assistenza clienti.d)
- d) lavoratori/trici che, nell'ambito dei call center, senza avere compito di contatto con il pubblico, attraverso procedure standard svolgono semplici attività di verifica e registrazione documentale pre e post vendita – addetti back office vendita
- e) lavoratori/trici che, nell'ambito dei call center, svolgono compiti di vendita (sia inbound che outbound) di prodotti assicurativi standardizzati – addetti call center vendita.
- f) lavoratori/trici che, nell'ambito dei call center, svolgono compiti di coordinamento degli addetti inquadrati nei precedenti profili-coordinatori di team.

Nota a verbale 1 - L'attività telefonica degli addetti di cui al profilo a) non potrà comunque superare il 70% 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. Agli addetti di cui ai profili a) e b) potranno essere affidate mansioni composte dalle diverse attività descritte nei predetti profili.

Nota a verbale 2 – Salvo quanto espressamente previsto i profili della presente area professionale non sono tra di loro fungibili.

Le parti convengono che stante la tipicità delle mansioni descritte nella presente area professionale e la specificità delle normative relative non vi può essere fungibilità verso tali profili da altre aree professionali del presente CCNL

#### ART. 102 BUONO PASTO

Si richiede l'aumento a:

€ 3,93 dal 1/1/2014

€ 4,02 dal 1/1/2015

€ 4,12 dal 1/1/2016

#### ART. 135 TRASFERIMENTI

**MODIFICARE LETTERE D-E:**

**AGGIUNGERE LETTERE G-H:**

d) il rimborso, per un periodo non superiore a due anni, della maggior spesa effettivamente sostenuta nella località di destinazione per l'eventuale differenza di canone di locazione per un alloggio di tipo analogo a quello occupato nella sede di origine. Nel caso in cui quest'ultimo fosse di proprietà del lavoratore, l'eventuale maggior spesa nella sede di destinazione verrà calcolata con riferimento al canone di locazione medio di mercato applicabile all'abitazione di provenienza;

e) una indennità «una tantum», a copertura di tutte le altre spese, pari a cinque mensilità di stipendio, elevata a dieci per chi abbia familiari conviventi, ivi compreso il convivente more uxorio;

g) il rimborso del 60% delle rette scolastiche per i tre anni successivi al trasferimento;

h) il rimborso delle spese di OUTPLACEMENT del coniuge o del convivente more uxorio, per un periodo massimo di 12 mesi.

#### ART. 137 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

**AGGIUNGERE ALLA FINE DELL'ARTICOLO:**

In sede di contrattazione aziendale le Parti concorderanno, in aggiunta ad altre modalità di attuazione, un monte ore complessivo almeno pari a 30 ore annue per Funzionario, da destinare a corsi di formazione.

**INSERIRE NUOVO ARTICOLO:**

#### ART. 157 Bis

Nel caso di permessi di cui all'allegato 12, verrà riconosciuta la media provvigionale annua degli addetti alla organizzazione produttiva ed alla produzione, del medesimo livello, calcolata al 31 dicembre dell'anno precedente.

#### SOGGETTI DESTINATARI

##### ART. 165 DISCIPLINA SPECIALE – PARTE PRIMA – SEZIONE TERZA

La presente Sezione Terza contiene le disposizioni specifiche per gli addetti ai call center (art 92 – Area professionale C1)

Caratteristica fondamentale delle attività dei call center, oltre evidentemente all'impiego di centrali specializzate nell'utilizzo di canali telefonici e/o telematici, è quella di essere svolte secondo procedure standardizzate.

Per procedure standardizzate si intendono quelle procedure in cui l'operatore segue percorsi prefissati dal sistema operativo.

Per quanto attiene ai call center di vendita tali procedure standardizzate consentono la distribuzione 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.

Anche nei call center sinistri l'operatore costituisce il tramite fra 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.



E' soltanto agli addetti delle tipologie di cui sopra che è destinata la disciplina specifica recata dalla Sezione Terza della Disciplina Speciale Parte Prima del C.C.N.L.. Diverse figure professionali ove presenti nei call center trovano la loro regolamentazione nella Sezione Prima della Disciplina Speciale Parte Prima, eventuali necessità di coordinamento delle normative contrattuali verranno concordate a livello aziendale

**Nota a verbale 1 -** Le Parti riconoscono che a tali contratti non sono automaticamente applicabili le disposizioni in materia di part time già presenti nei contratti integrativi aziendali. I lavoratori part time potranno effettuare lavoro supplementare rispetto a quello concordato, ai sensi del D. Lgs. 25 febbraio 2000, n. 61 e successive modifiche ed integrazioni.

Le Imprese si attiveranno affinché, entro tre anni dall'entrata in vigore del presente C.C.N.L., almeno il 90% del totale degli addetti inquadrati nella Parte prima – Disciplina Speciale Sezione Terza, sia a tempo indeterminato in ogni singola Azienda.

**Nota a verbale 2 -** Nel caso di necessità di assunzione di personale a tempo indeterminato, Disciplina Speciale Parte Prima Sezione Prima, le Imprese terranno conto prioritariamente del personale di cui alla presente Sezione Terza

Nel caso di necessità di assunzione di personale a tempo indeterminato, Disciplina Speciale Parte Prima, da inquadrare nell'area professionale B, presso la società in cui opera il call center o presso società del Gruppo di appartenenza, le Imprese ricorreranno nella misura del 50% al personale di cui alla presente Sezione Terza

Le Imprese accoglieranno le richieste tenendo conto prioritariamente dell'anzianità e dell'esperienza maturata favorendo, laddove necessario, iniziative di formazione e addestramento professionale.

ART. 165 bis

**SOPPRIMERE**

ART. 169 ORARIO DI LAVORO

**MODIFICARE 1° E 2° ALINEA**

– l'Impresa potrà distribuire l'orario di lavoro dalle ore 8 alle ore 20 dal lunedì al venerdì, e dalle ore 8 alle ore 14 al sabato;

– mediante accordo in sede aziendale potrà essere prevista l'estensione dell'orario alla fascia dalle ore 20 alle ore 8 dal lunedì al venerdì, alla fascia dalle ore 14 alle ore 24 al sabato, alle domeniche e alle restanti giornate festive;

**Nota a verbale n. 1** – Con riferimento ai lavoratori part-time addetti alla vendita, l'Impresa, con modalità stabilite a livello aziendale, e previa informazione alle Organizzazioni Sindacali, prevederà l'introduzione anche di una durata della prestazione lavorativa fino a 30 ore settimanali, favorendo l'accesso compatibilmente alle esigenze tecnico-organizzative aziendali e tenendo conto prioritariamente dell'anzianità di servizio.

ART. 170

Al personale di cui alla disciplina speciale parte prima area professionale c1 viene corrisposto un buono pasto giornaliero di:

€ 3,93 dal 1/1/2014

€ 4,02 dal 1/1/2015

€ 4,12 dal 1/1/2016

Per ogni giornata effettiva di lavoro con prestazione, anche su turno, con intervallo.

ART. 172 LAVORO STRAORDINARIO

**MODIFICARE:**

Per la disciplina del lavoro straordinario del personale di cui alla presente Disciplina Speciale – Parte Prima – Area Professionale C1 si fa riferimento...

ART. 173

**MODIFICARE 1° E 2° ALINEA:**

– per il personale di cui ai profili a), b), c), d), f), dividendo per 160 un dodicesimo della retribuzione annua contrattuale;

– per il personale di cui alla Disciplina Speciale – Parte Prima – Area Professionale C1 profilo e), dividendo per 160 un dodicesimo della retribuzione annua prevista dalle tabelle di trattamento economico.

ART. 174 TRATTAMENTO ECONOMICO

Al personale di cui ai profili a), b), c), d) della presente Disciplina Speciale - Parte Prima - Area Professionale C1 spetta il trattamento economico delle tabelle del terzo livello retributivo.

Al personale di cui al profilo e) della presente Disciplina Speciale - Parte Prima - Area Professionale C1 spetta una retribuzione costituita da una parte fissa ed una parte provvigionale. La parte fissa di tale retribuzione non potrà essere inferiore al 70% della tabella stipendiale del 3° livello.

I compensi provvigionali verranno concordati in sede aziendale.

L'impresa, inoltre, potrà stabilire di corrispondere ulteriori elementi economici sotto forma di sovrapprovvigioni.

Spettano, inoltre, gli assegni familiari di legge nei casi dalla stessa previsti.

Le modalità operative relative alle attività di vendita outbound del personale di cui al profilo e) saranno definite in sede aziendale, previo confronto tra le Parti. In tale occasione le Parti concorderanno in via preventiva i sistemi di garanzia finalizzati alla salvaguardia della retribuzione complessiva per evitare, sulla base di standard ed esperienze aziendali, che vengano a determinarsi effetti negativi sul trattamento economico dei lavoratori che dovessero essere assegnati anche ad attività svolte con modalità outbound.

Qualora detti sistemi di garanzia non vengano concordati entro 15 giorni, le Parti attiveranno entro 3 giorni un confronto con le OO.SS. nazionali, destinato nei successivi 15 giorni a ricercare una definizione della materia. Sarà facoltà delle Imprese richiedere l'assistenza dell'Ania.

Il personale di cui al profilo e) potrà essere adibito anche ad attività ausiliarie alla vendita necessarie all'operatività, concordandosi a livello aziendale le modalità operative e retributive; qualora trascorsi 15 gg non si pervenga ad un accordo in materia, le Parti potranno attivare entro 3 giorni un confronto a livello nazionale finalizzato al raggiungimento di una intesa.

In sede aziendale si provvederà ai necessari raccordi atti a salvaguardare i preesistenti livelli retributivi, laddove superiori.



Al coordinatore di team profilo f) spetta il trattamento previsto dalle tabelle retributive del 5° livello.

#### ART. 175

Il trattamento economico di cui alle allegate tabelle è corrisposto in 14 mensilità, di cui una per ciascuno dei mesi solari e le altre rispettivamente al giorno 15 dei mesi di giugno e di dicembre (gratifica natalizia). Le due mensilità aggiuntive sono uguali alle mensilità solari.

Per il personale di cui alla presente Disciplina Speciale - Parte Prima - Area Professionale C1 profilo e) alle due mensilità aggiuntive da pagare rispettivamente il 15 dicembre (gratifica natalizia) e il 15 giugno, sarà aggiunto un dodicesimo dei compensi provvigionali e delle medie provvigionali ferie, malattie e permessi retribuiti come da art ex 177, corrisposti nel periodo 1ottobre/30 settembre precedente.

*Nota a verbale n. 1* – Ai fini degli artt. 33, 44, 45, 173, 174, 175 e 177, nel caso di congedo di maternità di cui agli artt. 16 e 17 del Testo Unico D. Lgs. 151/2001 intercorsa nei periodi di riferimento, nel calcolo della media annuale dei compensi provvigionali spettanti al personale di cui alla **Disciplina Speciale – Parte Prima – Area Professionale C1 profilo e)**, non si terrà conto dei mesi relativi al suddetto congedo.

*Nota a verbale n. 2* – Ai fini degli artt. 33, 44, 45, 173, 174, 175 e 177, a fronte delle patologie di cui all'art. 44, comma 2°, le Imprese troveranno soluzioni di equità per compensare effetti negativi sulla determinazione delle medie provvigionali.

#### ART. 177

Nell'ipotesi di assenze del personale di cui alla **Disciplina Speciale – Parte Prima – Area Professionale C1 profilo e)** per le quali vengono riconosciuti permessi retribuiti verrà computata anche la media provvigionale come calcolata nelle ipotesi di assenza per ferie o malattia.

Nel caso dei permessi di cui all'allegato 12, verrà riconosciuta la media provvigionale annua degli addetti alla vendita del call center di appartenenza calcolata al 31 dicembre dell'anno precedente, **salvo il caso in cui la media provvigionale individuale come calcolata nelle ipotesi di ferie e malattia sia più vantaggiosa**".

#### ART. 178

**SOPPRIMERE**

#### ART.182

Scadenza 31 /12 /2016

### ALLEGATO 5

#### ACCORDO PER L'ASSISTENZA SANITARIA

#### DEI FUNZIONARI DELLE IMPRESE ASSICURATRICI

#### MODIFICARE:

...Le sole prestazioni di cui al punto 1) della lettera A) dell'art. 4 del presente accordo, sono estese al coniuge del Funzionario anche se non a carico, purché lo stesso sia convivente, o al convivente more uxorio che non godano di un reddito annuo lordo superiore a € 37.000,00. Inoltre le sole prestazioni di cui al punto 2) della lettera A) dell'art. 4 del presente accordo, sono estese, al coniuge del Funzionario anche se non a carico, purché lo stesso sia convivente, o al convivente more uxorio che non godano di un reddito annuo lordo superiore a € 26.500,00

#### ART. 4

1) Ricoveri di medicina o chirurgia ed Interventi chirurgici ambulatoriali

...nonché delle spese rese necessarie e sostenute nei 90 giorni successivi al termine del ricovero per esami, medicinali, prestazioni mediche ed infermieristiche, per trattamenti fisioterapici e rieducativi, incluso il noleggio dei macchinari per la fisioterapia e dei supporti ortopedici

Con il limite massimo per anno assicurativo, per nucleo familiare, di € 270.000,00.

2) Altri ricoveri per malattia e.....

...per accertamenti diagnostici, compresi gli onorari ai medici, effettuati anche al di fuori dell'istituto di cura nei 90 giorni precedenti il ricovero, nonché delle spese rese necessarie e sostenute nei 90 giorni successivi al termine del ricovero per esami, medicinali, prestazioni mediche ed infermieristiche, per trattamenti fisioterapici e rieducativi, incluso l'acquisto di piccoli supporti ortopedici o il noleggio di altri supporti o apparecchiature necessarie dalla patologia.

Con il limite massimo giornaliero, per i casi di ricovero, di € 380,00 a persona per retta di degenza e con il limite massimo per anno assicurativo, per il complesso delle prestazioni, per nucleo familiare di € 135.000,00.

3) Parto:

a) Parto normale:

– rimborso delle spese di degenza nel limite massimo di € 380,00 giornaliere;

– rimborso di tutte le altre spese (onorario medico ostetrico, assistenza pediatrica, ostetrica, ecc.) nel limite massimo di € 2.650,00;

– rimborso, con il limite massimo per anno assicurativo, per nucleo familiare, di € 4.000,00 al 80% delle spese extraospedaliere sostenute per le seguenti prestazioni sanitarie e specialistiche:

...sanitaria ed alla visita specialistica devono essere richiesti congiuntamente;

**nell'ambito del plafond sub a) comma 1 e con il limite massimo di € 1.000 per anno, è altresì riconosciuto il rimborso delle visite specialistiche non rientranti nelle voci sopra elencate;**

– nell'ambito del plafond sopra indicato sub a) e con il limite massimo di € 800,00 annui, è previsto per il solo

– rimborso integrale **di tutte le spese** sostenute per le terapie relative a malattie oncologiche (**quali cobaltoterapia, spese di trasporto, esami medicinali, prestazioni mediche e infermieristiche, trattamenti fisioterapici e rieducativi ecc.**) con il limite massimo per anno assicurativo e per nucleo familiare, di € 35.000.

Prestazioni odontoiatriche

...per anno assicurativo per il complesso delle prestazioni riferite al nucleo familiare, pari a € 2.000,00, aumentato di € 1.100,00 per i primi due carichi familiari e di € 450,00 per ciascuno dei carichi familiari successivi.

In alternativa al trattamento di cui al 1° comma, al Funzionario che ne faccia esplicita richiesta all'atto della presentazione della prima notula di rimborso nell'anno, verranno rimborsate, entro i limiti massimi indicati al 1° comma, le spese effettivamente sostenute con una franchigia assoluta del 10%.

#### ART. 10



Le prestazioni di cui all'art. 4, lettera A) punto 1), **punto 2)** e punto 4) lett. c) della presente garanzia sanitaria con i massimali ed alle condizioni ivi previsti, nonché quelle di diagnostica (angiografia, endoscopia, risonanza magnetica nucleare, scintigrafia, tac, telecuore, tomografia ad emissione di positroni) e le rilevanti terapie (dialisi e laserterapia) nel limite massimo per anno assicurativo e per nucleo familiare di **€ 4.000,00** sono estese ai Funzionari cessati dal servizio che al momento della risoluzione del rapporto di lavoro, esclusi i casi di licenziamento per giusta causa o giustificato motivo soggettivo, abbiano maturato il diritto alla pensione del regime obbligatorio, ovvero qualora questo diritto maturi entro **36** mesi dalla data di cessazione, per un periodo di **quattro** anni successivi la data di cessazione.

**In caso di accesso del Funzionario al Fondo di Solidarietà Intersectoriale l'ultrattività decorre dall'effettivo pensionamento.**

In caso di decesso del funzionario detta disciplina decade.

La disciplina di cui al presente articolo assorbe fino a concorrenza eventuali trattamenti di ultrattività già esistenti in ciascuna Impresa.

#### ART. 12

Il presente accordo, limitatamente ai massimali, decorre dal 1° gennaio **2014** fermo quanto previsto dall'art. 3 comma terzo che precede. Esso viene considerato dalle Parti pertinente alla parte economica e scadrà contestualmente al presente contratto il 31 dicembre **2016**, intendendosi pertanto tacitamente rinnovato per un periodo di tre anni e così successivamente di tre in tre in assenza di disdetta formale di una delle due Parti sei mesi prima della scadenza

#### ALLEGATO 18

#### ACCORDO QUADRO SULLE FLESSIBILITÀ DI ACCESSO AL LAVORO

#### CAPITOLO 1

#### REGOLAMENTAZIONE IN MATERIA DI CONTRATTI A TEMPO DETERMINATO

#### Art. 4

#### **AGGIUNGERE ALLA DINE DELL'ARTICOLO:**

**Nel caso di Imprese facenti parte di Gruppi, l'informazione di cui all'interlinea precedente comprenderà anche il numero complessivo dei contratti conclusi a livello di Gruppo.**

#### Art. 5

#### **AGGIUNGERE:**

*...alle singole imprese in forza dei commi precedenti.*

**Per i lavoratori dell'Area professionale C1 Disciplina Speciale - Parte Prima - si riconferma la percentuale del 90% dei lavoratori a tempo indeterminato di cui all'Art. Ex 165 - Nota a verbale 1**

La determinazione percentuale...

#### CAPITOLO 2

#### REGOLAMENTAZIONE IN MATERIA DI CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE A TEMPO DETERMINATO

#### Art. 1

#### **AGGIUNGERE DOPO IL 3° COMMA:**

*... sulla base dei 2 commi precedenti.*

**Per i lavoratori dell'Area professionale C1 Disciplina Speciale - Parte Prima - si riconferma la percentuale del 90% dei lavoratori a tempo indeterminato di cui all'Art. Ex 165 - Nota a verbale 1**

La determinazione percentuale...

#### **AUMENTI ECONOMICI**

**Si richiedono aumenti come da tabelle allegate.**

**Gli aumenti di cui sopra non potranno assorbire neppure parzialmente eventuali assegni ad-personam.**

#### **LE SEGRETERIE NAZIONALI**

**FIBA CISL – FISAC CGIL – FNA- SNFIA - UILCA**