

IPOTESI DI VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 6 dicembre 2016, presso gli Uffici dell'Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici, presente con il Responsabile delle Relazioni Industriali, dr. Luigi Caso

Tra

Direct Line Insurance S.p.a. (di seguito anche "Direct Line" o "la Compagnia" o "l'Impresa"),
rappresentata da Human Resources & Organization Director, sig.ra Rosalia Antonucci;

le Rappresentanze Sindacali Aziendali di: FISAC/CGIL, FIRST-CISL E FNA (di seguito anche «le R.S.A.»)

Premesso che:

- Direct Line in data 10 giugno 2016 ha avviato una procedura di confronto sindacale ai sensi dell'art. 16 del CCNL applicabile ai dipendenti non dirigenti delle imprese di assicurazione, fornendo informazioni ed ogni utile notizia e dato riguardanti la situazione di eccedenza di personale determinatasi all'interno dell'Azienda, spiegando i motivi e le circostanze che l'hanno determinata;
- le suddette eccedenze, sono state analiticamente illustrate e, nel dettaglio, distinte per ciascuno dei singoli dipartimenti e funzioni Aziendali di cui si compone la Compagnia;
- la procedura di confronto sindacale si è svolta in una prima fase di trenta giorni e, a richiesta delle RSA, in una successiva di ulteriori trenta giorni, con interventi anche delle Segreterie sindacali nazionali di settore ;
- nel corso della procedura, le Parti si sono più volte incontrate per ricercare strumenti e soluzioni diretti a limitare l'impatto sul personale, oltre che a mitigare le conseguenze sociali ed economiche per il personale coinvolto nella situazione di eccedenza;
- ciò nonostante, la procedura di confronto sindacale si è conclusa in data 8 agosto 2016 senza il raggiungimento di un Accordo tra le Parti;
- in data 12 agosto 2016 la Compagnia – al fine di evitare l'adozione di misure traumatiche a carico delle lavoratrici e dei lavoratori interessati - ha avviato unilateralmente un "piano di incentivazione economica per la risoluzione consensuale del rapporto di lavoro" avente scadenza 15 settembre 2016, riservandosi, all'esito dello stesso, ogni valutazione sul piano operativo;
- in data 17 agosto 2016 le Segreterie Sindacali nazionali di settore di Fisac-CGIL, First-CISL, FNA, SNFIA e UILCA, hanno richiesto un incontro all'Ania al fine di "ricercare tra le Parti soluzioni sostenibili, condivise ed utili per scongiurare ricadute traumatiche sui lavoratori coinvolti e consentire un robusto rilancio della Compagnia";
- nella prima settimana di settembre 2016, l'Impresa ha reso noto che le adesioni al piano pervenute dal personale della Compagnia, ancorché risultassero numericamente rilevanti, presentavano un significativo disallineamento rispetto alle eccedenze evidenziate area per area dall'Impresa nel richiamato incontro del 10 giugno 2016 e nel relativo documento di avvio della procedura ex art. 16 CCNL. A tal motivo si era riservata una valutazione complessiva della situazione e dell'eventuale da farsi al momento della chiusura del piano;
- sulla base di tutto quanto sopra riportato, l'ANIA, accogliendo la richiesta delle Segreterie Sindacali Nazionali di settore e preso atto della disponibilità in tal senso espressa dall'Impresa, ha incontrato le Parti in data 9 e 13 settembre u.s. per valutare congiuntamente la

- percorribilità di possibili e/o nuove soluzioni atte a contemperare quanto più possibile le esigenze espresse dalle Parti medesime;
- a seguito di detto confronto, le Segreterie Sindacali Nazionali hanno evidenziato la necessità di avere informazioni sull'esito del suddetto piano di incentivazioni e chiarimenti in merito ai progetti Aziendali finalizzati al rilancio della Società. Al tempo stesso hanno richiesto di proseguire le riunioni tra OO.SS. e Azienda per pervenire a possibili soluzioni sulle varie tematiche di ordine sindacale poste in discussione dalle Parti;
 - a seguito dell'intervenuta interruzione delle relazioni sindacali conseguente agli esiti del negoziato per il rinnovo del CCNL ANIA, gli incontri a tal fine concordati a fine ottobre non hanno avuto luogo e le Parti, una volta stabilita la ripresa delle trattative per il suddetto rinnovo, hanno manifestato reciproca disponibilità ad incontrarsi in sede ANIA nella data del 22 novembre;
 - nel corso di tale riunione Direct Line ha annunciato le diverse iniziative riguardanti, nel loro complesso, la razionalizzazione e l'ottimizzazione del modello operativo di business della Compagnia. Ciò comporterà tra l'altro una maggiore integrazione della Compagnia nella struttura della Capo Gruppo Mapfre, un miglioramento della qualità del servizio alla clientela del Contact Center e l'implementazione di nuovi sistemi e strumenti a supporto delle suddette iniziative con l'obiettivo anche di ridurre in tutte le aree Aziendali le attività manuali a scarso valore aggiunto;
 - per quanto concerne l'esito del *"Piano di incentivazione economica per la risoluzione consensuale del rapporto di lavoro"* avviato dalla Società, la stessa ha confermato che detto Piano si è concluso con la formalizzazione di 174 risoluzioni consensuali in sede sindacale ANIA. La Compagnia dichiara che l'accettazione delle richieste di adesioni presentate dai dipendenti interessati è avvenuta nel rispetto dei criteri enunciati nel regolamento del Piano medesimo, avute presenti le esigenze tecniche, organizzative e funzionali della Compagnia;
 - la volontà di assicurare a Direct Line maggiore competitività nel mercato assicurativo italiano, innovazione di prodotti e servizi e, più in generale, prospettive di sostenibilità anche nel lungo periodo richiede comunque e necessariamente l'attivazione di misure che, attraverso anche una maggior fungibilità e flessibilità delle attività e del personale addetto al *contact center* (sinistri, vendita, assistenza e back office), possano stabilire le condizioni per affrontare al meglio le sfide che attendono la Compagnia.
 - le OO.SS. e la Società hanno sottolineato che dette iniziative dovranno attuarsi con l'obiettivo del massimo sviluppo di Direct Line ed hanno altresì condiviso l'importanza della valorizzazione e del maggior utilizzo delle professionalità interne, seppur in presenza di attività esternalizzate come di seguito indicate; la Società ha pertanto dichiarato che in caso di mutamento di mansioni del personale, saranno attivati, ove necessari, specifici interventi di riqualificazione professionale, attraverso interventi di formazione. In relazione a quanto precede e alla messa in regime dei suddetti piani Aziendali, la Società, ha confermato, con riferimento specifico all'area Claims, l'obiettivo di pervenire ad un graduale rientro delle relative attività. Sulla base di tutto quanto precede le Parti condividono gli obiettivi di tutela dell'occupazione e sviluppo della medesima e confermano altresì l'importanza dei momenti di informazione e confronto.
 - In relazione a quanto sopra le Parti condividono infine che i suddetti obiettivi potranno meglio raggiungersi in un quadro di ristabilite relazioni sindacali e anche attraverso la ridefinizione del contratto integrativo Aziendale oggetto di disdetta data dall'Azienda in data 10 giugno 2016

Tutto ciò premesso ed al fine di raggiungere gli obiettivi di cui sopra, le Parti hanno concordato quanto segue:

1. le premesse formano parte integrante del presente Accordo;

2. le Parti convengono sulla necessità ed opportunità di attuare in Direct Line la fungibilità per le funzioni di Contact Center (sinistri, vendita, assistenza e back office), secondo quanto previsto nei punti che seguono e nei relativi allegati;
3. pur confermando che:
 - le attività proprie del *contact center* sinistri consistono nella gestione del sinistro di tutti i rami assicurativi (dall'apertura alla liquidazione secondo procedure altamente standardizzate operando senza le tradizionali tecniche liquidative - trattativa sull'an e/o sul quantum);
 - le attività proprie del *contact center* vendita consistono nella vendita attraverso procedure e modalità predefinite di prodotti assicurativi standardizzati, sia *inbound* che *outbound*, attraverso qualsiasi modalità e strumentazione, ivi comprese le attività ausiliarie e funzionali alla vendita di prodotti assicurativi standardizzati;
 - le attività proprie del *contact center* assistenza consistono nel contatto e assistenza alla clientela;
 - le attività proprie del *contact center* back office consistono nella gestione documentale del cliente per tutto ciò che riguarda la stipula ed il ciclo di vita del contratto;
 - le attività del Team Leader sono il coordinamento e l'ottimizzazione delle attività degli operatori di Contact Center, attraverso l'affiancamento ed il coaching sul campo, il supporto tecnico nella gestione del cliente, il controllo delle attività e dei carichi e la gestione amministrativa del Contact Center con riferimento alle aree di *contact center* sinistri, vendita, assistenza e back office,

resta inteso che i consulenti addetti al *contact center* sinistri, vendita, assistenza e back office, a fronte di esigenze Aziendali dovute all'organizzazione del lavoro e/o all'andamento delle attività, inclusi i picchi di lavoro, potranno essere adibiti in tutto o in parte rispettivamente ad attività di vendita, liquidazione sinistri, assistenza e back office. Con riferimento specifico agli addetti al back office, la fungibilità per gli stessi non prevederà l'attività telefonica inbound continuativa di vendita, assistenza, sinistri e neanche l'attività di vendita outbound.

I Team Leader, mantenendo la responsabilità di un gruppo specifico di consulenti saranno tra di loro fungibili, con riferimento alle attività dagli stessi svolte, sull'intera struttura di Contact Center

4. durante i periodi di assegnazione alle diverse attività di *contact center* di cui sopra e fatto salvo quanto di seguito indicato, ai dipendenti sarà riconosciuto il trattamento economico (tabellare, provvigionale o variabile) corrispondente all'attività svolta, in misura proporzionale al tempo durante il quale dette attività sono di volta in volta espletate;
5. con riferimento all'assegnazione di attività del *contact center* assistenza e sinistri agli addetti del *contact center* vendita, per il periodo dal 1 gennaio al 31 maggio 2017, ai dipendenti interessati sarà riconosciuta la media provvigionale, come definita dall'art. 33 del CCNL, corrispondente all'attività svolta, in misura proporzionale al tempo durante il quale dette attività sono di volta in volta espletate;
6. con particolare riferimento al trattamento provvigionale spettante per l'attività di vendita, le Parti concordano che, entro la data del 31 maggio 2017, saranno fissati incontri per condividere obiettivi e criteri di distribuzione di una nuova disciplina delle

provvigioni, da applicare a partire dal 1° giugno 2017. Per la disciplina delle provvigioni fino al 31 maggio 2017, si rimanda alla disciplina prevista dall'Allegato A che costituisce parte integrante del presente Accordo. Resta inteso che con effetto dal 1 gennaio 2017 l'interim bonus viene sostituito rispettivamente dal sistema provvigionale di cui all'allegato A per il personale addetto alla vendita e dal "variabile service" per il personale addetto all'assistenza. Nel caso in cui ciò determinasse una retribuzione variabile inferiore all'importo dell'interim bonus, l'Azienda riconoscerà al personale che ne ha diritto detto ultimo importo fino al 31 maggio 2017.

7. tutti i dipendenti interessati dalla fungibilità saranno coinvolti in uno specifico programma di formazione per acquisire gli strumenti e le competenze utili per gestire tutte le relative attività;

Norme transitorie

Attività mista del personale addetto al *contact center*

Con esclusivo riferimento agli addetti al *contact center* in forza alla data di sottoscrizione del presente Accordo e a quelli assunti fino alla data di rinnovo del CCNL di settore, in caso di svolgimento di attività mista e dove ciò determini una retribuzione inferiore rispetto a quella derivante dalla prestazione precedentemente svolta, l'Azienda riconoscerà per il periodo di svolgimento dell'attività mista una retribuzione non inferiore a quella in precedenza percepita dal lavoratore a parità di orario di lavoro secondo il seguente criterio:

- in caso di adibizione degli addetti del *contact center* sinistri e assistenza ad attività rientranti nella vendita, dovrà essere riconosciuta una retribuzione, comprensiva delle provvigioni, non inferiore a quella tabellare prevista dal CCNL e AP, fino ad allora percepita (nel caso di addetto al contact center sinistri) e a quella tabellare del CCNL più la media dell'ultimo anno dell'importo variabile o dell'interim bonus corrispostogli (nel caso di addetti al contact center assistenza). Con riferimento a questi ultimi, tale forma di garanzia economica sarà riconosciuta per un periodo di tre mesi;
- nell'ipotesi di adibizione degli addetti del *contact center* vendita ad attività di *contact center* sinistri, assistenza e back office verrà comunque riconosciuta per un periodo di tre mesi dalla data di assegnazione di mansioni in fungibilità, un trattamento economico complessivo non inferiore al minimo tabellare, più AP, più la media provvigionale come definita dall'art. 33 del CCNL o più l'interim bonus, fino ad allora percepito.
- In ogni caso le Parti concordano che le forme di garanzia economica sopra indicate decorreranno - con riferimento a ciascun addetto interessato - dall'inizio dello svolgimento delle attività miste e saranno comunque prestate fino al terzo mese successivo al mese di maggio 2017.

Dichiarazione delle parti

Le parti concordano sull'opportunità di incontrarsi all'esito del rinnovo del CCNL di settore per definire ogni eventuale coordinamento che si rendesse necessario tra le garanzie di tipo economico di cui sopra e quelle eventualmente previste in proposito dalle disposizioni del CCNL di settore.

La Compagnia, su richiesta delle OO.SS. dichiara che, nell'ambito dello svolgimento delle attività come sopra descritte, si impegnerà a salvaguardare le attività di vendita svolte dai rispettivi addetti.

8. al fine di rendere quanto più flessibile ed efficace lo svolgimento delle attività lavorative rientranti nelle aree del *Contact Center*, con recuperi di efficienza gestionale ed operativa e di competitività sul mercato, e sempre che le misure di cui ai precedenti punti 2 e 3 non siano ritenute sufficienti dalla Compagnia per ottenere l'efficientamento necessario, le Parti si incontreranno per individuare eventuali altre misure e strumenti utili a conseguire i suddetti obiettivi Aziendali;
9. sempre nell'ottica di assicurare adeguati livelli di efficienza, flessibilità e competitività Aziendale, la disciplina dell'orario di lavoro e dei turni del personale dipendente della Compagnia sarà, con effetto dal 1 gennaio 2017, regolamentata sulla base di quanto previsto nell'accluso allegato B che costituisce parte integrante del presente Accordo nonché del contratto integrativo Aziendale di cui al punto successivo. In proposito, le Parti si danno atto che tale regolamentazione sostituisce quella prevista in materia dagli attuali Accordi Aziendali, già oggetto di disdetta. In particolare la nuova disciplina dell'orario/turni del back office decorrerà dal 1 marzo 2017 e quella dell'orario del contact center sinistri decorrerà dal 1 marzo 2017;
10. per quanto attiene il Contratto integrativo Aziendale disdettato dalla Compagnia con lettera del 10 giugno 2016, Direct Line e le RSA Aziendali, fermo restando quanto stabilito al precedente punto 9, confermano di essersi incontrate ed aver sottoscritto un nuovo testo contrattuale che avrà scadenza 30 giugno 2019;
11. relativamente al premio Aziendale di produttività e fermo restando quanto stabilito al riguardo nel contratto integrativo di cui al punto precedente, le Parti a definizione delle richieste dell'OO.SS. avanzate con riferimento al PAP dell'anno 2016, concordano che saranno a tale titolo riconosciuti i seguenti importi da erogarsi con la mensilità di marzo 2017:
 - Gruppo A (Parte Prima: settimo livello – sesto livello – quinto livello) pari a **400 €**
 - Gruppo B (Parte Prima: quarto livello – terzo livello – secondo livello) pari a **350 €**
 - Gruppo C (Parte Terza: sezione prima – sezione seconda) pari a **330 €**
12. con il presente Accordo le Parti confermano che sono state esperite le procedure di confronto sindacale previste in materia dall'art. 16 del CCNL di settore.

Allegati:

Allegato A – Schema provvigionale

Allegato B – Disposizioni in materia di orario di lavoro e di turni.

L.C.S.

Milano 6 dicembre 2016

La Compagnia

Andrea C...

Le RSA e le OO.SS.

FSAC/CGIL Man f Magliana

FIREI/OSI ...

FNA

Allegato A – Schema provvigionale

(per il personale inquadrato in Disciplina Speciale Parte Terza, Sezione Seconda del vigente C.C.N.L.)

1. Campo d'applicazione del presente Accordo

1.1 Le disposizioni contenute di seguito, che danno attuazione, tra l'altro, a quanto stabilito dall'art. 174 del CCNL ANIA, si applicano al personale di Direct Line rientrante nel campo d'applicazione della Parte Terza – Sezione Seconda del CCNL ANIA (di seguito "Consulenti Sales") che:

- svolga attività di promozione della vendita di polizze assicurative auto, moto e ciclomotore della Compagnia, fornendo ai potenziali clienti che contattino i *call centre* di Direct Line, preventivi su dette polizze, concludendo il processo di vendita delle polizze stesse;
- svolga attività di promozione della vendita di polizze assicurative auto, moto e ciclomotore della Compagnia, fornendo in *front office* informazioni e assistenza tecnica ai clienti che abbiano già contattato i *call centre* o che siano già in possesso di un preventivo di Direct Line e che necessitino di un supporto, per valutare l'opportunità di stipulare una polizza e/o per effettuare tutti gli adempimenti formali richiesti per il suo perfezionamento;
- svolga attività di promozione della vendita di rinnovi di polizze assicurative auto, moto e ciclomotore della Compagnia fornendo ai clienti, la cui polizza sia scaduta o prossima alla scadenza e che contattino i *call centre* di Direct Line, informazioni e preventivi su tali rinnovi.

1.2 Si precisa che i seguenti punti 2),3),4),5),6),7),9) saranno applicati anche agli operatori rientranti nel campo d'applicazione dell'Accordo sindacale del 17 ottobre 2002 nel caso in cui gli stessi operatori scelgano su base volontaria di aderire allo schema sui compensi provvigionale.

2. Provvigioni

2.1 Ciascun Consulente Sales avrà diritto a un compenso mensile (di seguito la "Provvigione").

2.2 La Provvigione sarà erogata al Consulente Sales per ogni:

2.2.1 nuova polizza assicurativa auto, moto e ciclomotore stipulata da Direct line attraverso il canale telefonico, attribuendo una percentuale del premio totale (al netto delle tasse), differente sulla base del canale su cui è stato calcolato il primo preventivo:

- ✓ 1,60% sul primo preventivo chiuso trasformato in polizza, calcolato al telefono;
- ✓ 0,65% sul primo preventivo chiuso trasformato in polizza, calcolato sul sito web di Direct Line;
- ✓ 0,35% sul primo preventivo chiuso trasformato in polizza, calcolato su siti web di partner di Direct Line

2.2.2 rinnovo venduto attraverso il canale telefonico, attribuendo una percentuale del premio totale (al netto delle tasse):

- ✓ 0,35% per ogni polizza.

3. Superprovvigione

La Superprovvigione sarà erogata al Consulente Sales per ogni:

3.1.1 nuova polizza assicurativa auto stipulata da Direct line, il cui primo preventivo è stato calcolato al telefono, verrà erogato un importo di:

- ✓ euro 6 lordi per ogni polizza venduta con le coperture Furto e Incendio;
- ✓ euro 6 lordi per ogni polizza venduta con la copertura Infortuni del conducente;

3.1.2 nuova polizza assicurativa auto, moto e ciclomotore stipulata da Direct line, il cui primo preventivo è stato calcolato sul sito web di Direct Line o su un "Aggregator", verrà erogato un importo di:

- ✓ euro 6 lordi per ogni nuova polizza assicurativa auto stipulata da Direct line con le coperture Furto e Incendio;

- ✓ euro 6 lordi per ogni nuova polizza assicurativa auto stipulata da Direct line con le coperture Infortuni del conducente;
 - ✓ le garanzie Furto e Incendio e Infortuni del conducente non devono essere presenti nel preventivo originario calcolato dal cliente, la Superprovvigione sarà riconosciuta a condizione che il totale delle garanzie vendute sia maggiore o uguale a quelle presenti nel preventivo originario;
- 3.1.3 rinnovo venduto attraverso il canale telefonico, verrà erogato un importo di:
- ✓ euro 6 lordi per ogni polizza di rinnovo venduto con le coperture Furto e Incendio;
 - ✓ euro 6 lordi per ogni polizza di rinnovo venduto con le coperture Infortuni del conducente;
 - ✓ per le coperture Furto e Incendio e Infortuni del conducente, la Superprovvigione sarà riconosciuta a condizione che il totale delle garanzie vendute sia maggiore o uguale a quelle presenti nel preventivo originario.

4. Sovraprovvigioni

4.1 È istituita una Sovraprovvigione erogabile mensilmente, il cui valore complessivo sarà calcolato in base al numero di nuove polizze assicurative stipulate sul sito web di Direct Line, indipendentemente dal metodo di pagamento. Più precisamente, la Sovraprovvigione sarà determinata moltiplicando il numero complessivo di tali polizze per euro 1,00 lordi (di seguito **"Sovraprovvigione Mensile New Business"**). La quota individuale verrà assegnata dividendo la **"Sovraprovvigione Mensile New Business"** per le ore teoriche mensili complessive dell'intera struttura, moltiplicato per le ore lavorative effettive di ogni Consulente Sales, fermo restando l'erogazione della media sovraprovvigionale secondo i criteri previsti dal C.C.N.L. per l'erogazione della media provvigionale.

4.2 È istituita, altresì, un'ulteriore Sovraprovvigione erogabile mensilmente, il cui valore sarà calcolato con riferimento al rapporto tra rinnovi trasformati in polizza e preventivi di rinnovi emessi (di seguito **"Sovraprovvigione Mensile Retention"**). Più precisamente, la Sovraprovvigione sarà determinata per ogni singolo Consulente Sales, dividendo le ore effettive lavorate nel mese per le ore teoriche mensili di un FTE, moltiplicando il risultato per l'importo di riferimento legato alla **"Retention"**, fermo restando l'erogazione della media sovraprovvigionale secondo i criteri previsti dal C.C.N.L. per l'erogazione della media provvigionale.

Di seguito gli importi di riferimento per ogni soglia di Retention:

- ✓ <65% euro 0 lordi
- ✓ da 65% a 72,999% euro 100 lordi
- ✓ da 73% a 75,999% euro 250 lordi
- ✓ da 76% a 79,999 euro 400 lordi
- ✓ >80% euro 500 lordi

4.3 Avranno diritto a concorrere nella distribuzione delle sovraprovvigioni (**"Sovraprovvigione Mensile New Business"** e **"Sovraprovvigione Mensile Retention"**) e conseguentemente a percepirne una quota tutti i Consulenti Sales dipendenti della Compagnia al momento della erogazione che abbiano reso la loro attività nel mese di riferimento.

5. Minimo garantito

5.1 La somma delle Provvigioni maturate da ciascun Consulente Sales in ogni anno di riferimento (di seguito i **"Compensi Maturati"**) e unicamente per la durata dell'Accordo non potrà in nessun caso essere inferiore a euro 1.625,00 lordi annui per FTE da distribuire su 12 mesi.

5.2 La somma delle Sovraprovvigioni maturate da ciascun Consulente Sales in ogni anno di riferimento (di seguito i **"Compensi Maturati"**) e unicamente per la durata dell'Accordo non potrà in nessun caso essere inferiore a euro 1.625,00 lordi annui per FTE da distribuire mensilmente.

6. Massimo erogabile

Il totale della somma annua delle Provvigioni, Sovraprovvigioni e Superprovvigioni non potrà, per ciascun Consulente Sales, essere superiore al 100% della sua Retribuzione annua lorda da distribuire su 12 mesi.

7. Modalità di erogazione

Le Provvigioni di cui al punto 2, le Superprovvigioni di cui al punto 3 e le Sovraprovvigioni di cui al punto 4 saranno liquidate unitamente alla retribuzione del mese successivo a quello in cui il contratto assicurativo sia stato perfezionato. Laddove il compenso maturato risultasse inferiore al Minimo Garantito, di cui al punto 5, la Compagnia erogherà a titolo di acconto l'idoneo importo per il raggiungimento della somma mensile minima. In caso di conguaglio l'importo eccedente sarà trattenuto in un'unica soluzione nel mese di gennaio successivo all'anno di competenza.

Resta inteso che gli importi relativi a Sovraprovvigioni e Minimo Garantito per i Consulenti Sales saranno riproporzionati in funzione del proprio orario di lavoro. Per gli Aventi Diritto, il cui rapporto di lavoro si instauri o si risolva nel Mese di Riferimento, la Sovraprovvigione e il Minimo Garantito dovuti saranno erogati pro rata per le giornate lavorate.

Laddove il compenso maturato risultasse superiore al Massimo Erogabile distribuito su 12 mesi, di cui al punto 6, la Compagnia erogherà a titolo di acconto l'idoneo importo per il raggiungimento della somma mensile massima. In caso di conguaglio l'importo eccedente sarà erogato in un'unica soluzione nel mese di gennaio successivo all'anno di competenza.

Norma transitoria

Attività del personale addetto al *contact center* vendita

Con esclusivo riferimento agli addetti al *contact center* vendita in forza alla data di sottoscrizione del presente Accordo, allorché agli stessi vengano assegnate (in tutto o in parte) le attività di vendita outbound in un momento successivo alla firma del presente Accordo, ove tale variazione determini una retribuzione provvigionale inferiore rispetto a quella precedentemente percepita, l'Azienda garantirà per tre mesi un valore provvigionale non inferiore al valore medio provvigionale di cui all'articolo 33 del CCNL. Resta inteso che per il periodo dal 1 gennaio al 31 maggio 2017, ai dipendenti interessati sarà riconosciuta la media provvigionale, come definita dall'art. 33 del CCNL, corrispondente all'attività svolta, in misura proporzionale al tempo durante il quale dette attività sono di volta in volta espletate.





Nuovo sistema provvigionale

Con esclusivo riferimento agli addetti al *contact center* vendita in forza alla data di sottoscrizione del presente Accordo e laddove gli stessi non vengano preposti ad attività mista, l'Azienda – nel caso in cui il nuovo sistema provvigionale in vigore dal 1 giugno 2017 dovesse determinare una diminuzione rispetto alle provvigioni o all'interim bonus in precedenza corrisposti- riconoscerà per tre mesi la differenza d'importo calcolata rispetto alla media dei compensi provvigionali precedentemente percepiti (calcolata a norma dell'art. 33 del CCNL) o rispetto all'interim bonus in questione.

8. Superminimi

Come condizione di miglior favore, Direct Line riconosce ai Consulenti Sales a cui è attualmente erogato un superminimo di ammontare pari a euro 4.648,00 lordi annui e pari a euro 3.727,00 lordi annui (dipendenti ex Royal), la non assorbibilità di tale importo a fronte di eventuali

aumenti salariali fissati dalla contrattazione collettiva, salvo il caso in cui ci sia un cambio di mansione e/o di inquadramento contrattuale che comporti il passaggio dalla Parte Terza Sezione seconda ad altre Parti del CCNL ANIA inclusa la Sezione Prima.

Allegato B - Disposizioni in materia di orario di lavoro e di turni

1. ORARIO DI LAVORO

Orario Compagnia

La Compagnia sarà aperta secondo i seguenti orari:
dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08,00 alle ore 20,00;
il Sabato dalle ore 08,00 alle ore 14,00.

Orario di lavoro del personale assicurativo non soggetto a turni/diverso da personale amministrativo dell'area liquidativa

L'orario di lavoro è fissato in 37 ore settimanali, distribuite in 5 giorni dal lunedì al venerdì.

L'Azienda applicherà i seguenti orari:

dalle ore 08,30 alle ore 17,30 nei giorni dal lunedì al giovedì;

dalle ore 08,30 alle ore 13,30 nella giornata di venerdì.

Pausa pranzo: un ora dalle ore 12,30 alle ore 14,30.

Flex-time

È prevista flessibilità negli orari d'ingresso e di uscita nei seguenti termini.

Dal lunedì al giovedì:

ingresso: dalle 08,00 alle 09,30

uscita: dalle 17,00 alle 18,30

Il venerdì:

ingresso: dalle 08,00 alle 09,30

uscita: dalle 12,30 alle 16,00

Pausa pranzo: ferma la fascia obbligatoria di presenza (dal lunedì al giovedì ore 9.30 -17.00; il venerdì ore 9.30-12.30), per il personale full time è prevista la possibilità di effettuare una pausa pranzo da un minimo di 30 minuti ad un massimo di un'ora e mezza nell'intervallo compreso tra le 12,30 e le 14,30.

Part time 30 ore settimanale con pausa pranzo: ferma la fascia obbligatoria di presenza (dal lunedì al venerdì ore 9.30 -14.30), per il personale part time 30 ore settimanale è prevista la possibilità di effettuare una pausa pranzo da un minimo di 30 minuti ad un massimo di un'ora e mezza nell'intervallo compreso tra le 12,30 e le 14,30.

È facoltà del dipendente sia full time che part time usufruire del flex time all'ingresso, in uscita ed in pausa pranzo per cui non è necessaria autorizzazione scritta. Sono esclusi dal flex time i dipendenti che lavorano su turni e in turno fisso.

Tale sistema è applicato sul periodo pari ad un mese con la possibilità di riportare al mese successivo un monte ore massimo di 8 ore in negativo e di 8 ore in positivo.

Fermo restando il monte ore, di cui sopra, le eccedenze positive (la fascia di flessibilità giornaliera), se autorizzate, rientreranno nell'ambito del flex-time.

Tale monte ore è utilizzabile anche per permessi retribuiti all'interno della fascia obbligatoria di presenza, in questo caso sarà necessaria l'autorizzazione scritta del responsabile.

I permessi indicati non possono essere fruiti nell'arco della giornata in misura superiore alle 4 ore.

Ai lavoratori sarà data la possibilità di verificare il monte ore in essere, anche rispetto alla situazione aggiornata alla giornata lavorativa precedente.

Orario liquidatori

L'orario di lavoro è fissato in 37 ore settimanali, distribuite in 5 giorni dal lunedì al venerdì.

Da lunedì al giovedì:

ingresso: dalle 09,00 alle 10,30;
uscita: dalle 18,00 alle 19,30;

il venerdì:

ingresso: dalle 09,00 alle 10,30;
uscita: dalle 14,00 alle 16,00;

Con possibilità di prolungamento dell'orario di uscita fino alle ore 18,00 nella giornata di venerdì per garantire la copertura in caso di picchi di lavoro e comunque in misura non eccedente il 30% del personale della struttura.

Il prolungamento dell'orario dovrà essere comunicato con un preavviso minimo di 72 ore.

Le ore lavorate oltre l'orario flex-time di cui sopra dovranno essere recuperate entro la settimana successiva e comunque non oltre il mese di maturazione.

Pausa pranzo: per il personale full time è prevista la possibilità di effettuare una pausa pranzo da un minimo di 30 minuti ad un massimo di un'ora e mezza nell'intervallo compreso tra le 12,30 e le 14,30. Per tutto quanto non specificato si fa riferimento all'art. "Flex Time".

Orario dell'area Contact Center front line – vendita, assistenza, sinistri e back-office

Al fine di garantire un completo ed omogeneo servizio al cliente, si stabilisce il seguente orario unico di attività del Contact Center, applicabile uniformemente alle front line vendita, assistenza, sinistri ed al back office:

dal lunedì al venerdì dalle 08,00 alle 20,00

il sabato dalle 08,00 alle 14,00

La prestazione lavorativa potrà essere richiesta, negli orari di cui sopra, con turni a rotazione, anche in giornate festive e semi-festive, ad esclusione delle festività nazionali (1° e 6 gennaio, lunedì dopo Pasqua, 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 15 agosto, 1° novembre, 8, 25, 26 dicembre).

Nelle giornate de 24 e 31 dicembre l'orario di lavoro cesserà alle ore 17.00.

2. TURNI

I dipendenti addetti alle strutture di Contact Center (vendita, assistenza, sinistri e back office) e i Team Leader opereranno su turni a rotazione.

I turni non potranno avere inizio prima delle ore 8,00 e finire oltre:

le ore 20,00 dal lunedì al venerdì;

le ore 14,00 il sabato.

L'Azienda stabilirà i turni di lavoro sulla base di una matrice di turni con cadenza trimestrale che comunicherà preventivamente alle RSA e ai singoli dipendenti con 30 giorni di anticipo.

Fermo restando quanto stabilito in materia di turni dal CCNL le variazioni dei turni saranno comunicate con un preavviso di almeno 30 giorni.

In deroga a quanto stabilito dal primo comma del presente articolo, in caso di maternità, paternità e adozione, la Compagnia concederà su richiesta del lavoratore/lavoratrice interessato il turno fisso orizzontale; il diritto al turno fisso cesserà al compimento del terzo anno di vita del figlio ed al termine dei primi tre anni in caso di adozione.

L'Azienda accoglierà richieste di turni fissi orizzontali di lavoro anche avanzate dai lavoratori invalidi assunti ai sensi della Legge 68/99, e/o con figli disabili, nonché dalle lavoratrici in gravidanza, oltre il terzo mese.

In ogni caso l'Azienda farà del proprio meglio per assegnare ai dipendenti, compatibilmente con le esigenze organizzative e produttive, un ciclo di turni che comporti il minor impatto sulla vita di relazione dei dipendenti. In via del tutto eccezionale ed in relazione alle nuove disposizioni in materia

di orario di lavoro, l'Azienda terrà conto di eventuali impegni in atto per la partecipazione a corsi professionali da parte di lavoratori che dovessero essere assegnati ex novo a turni a rotazione. A tal riguardo sarà cura del lavoratore interessato presentare documentazione attestante l'iscrizione e la partecipazione ai suddetti corsi.

Cambi turno

Per i lavoratori dei reparti soggetti a turni verranno garantiti un numero illimitato di cambi turno, purché effettuato con altro dipendente con medesime mansioni e competenze indipendentemente dall'inquadramento orario, purché sia garantito l'orario di entrata/inizio per i turni di mattina e l'orario di uscita/fine per i turni di sera, comunicato con almeno 1 giorno di preavviso.

Il cambio turno dovrà essere inserito a sistema non prima della seconda settimana che precede quella di cambio turno; il dipendente che concede il cambio turno dovrà assicurare la prestazione lavorativa nel turno oggetto di cambio, escluso il caso di assenza per malattia e per permesso lutto.

Cambio giornata di riposo

Potrà inoltre essere richiesto il cambio di giornata di riposo purché effettuato con dipendente con medesimo inquadramento orario, mansioni e competenze.

Resta inteso che lo scambio tra due colleghi avviene contemporaneamente sia per il giorno di riposo che per il giorno lavorativo (chi cede il riposo prende il turno lavorativo del collega).

Il cambio di giornata di riposo potrà essere effettuato fino ad un massimo di 3 volte per matrice di turni.

3. INDENNITÀ DI TURNO E MAGGIORAZIONI

Per tutti i dipendenti soggetti a turni è previsto il pagamento di un'indennità di turno giornaliera pari ad 8 Euro lordi per i full time, che verrà riproporzionata secondo l'inquadramento orario.

L'indennità di turno sarà corrisposta subordinatamente allo svolgimento di una intera giornata di lavoro, secondo l'orario assegnato.

L'indennità di turno non sarà corrisposta in tutti i casi in cui il lavoratore/lavoratrice – indipendentemente dalle ragioni - -sia assente, per tutta o parte della giornata di lavoro, ad esclusione delle seguenti causali di assenza:

- ferie
- ex festivi
- permessi ex art. 39 CCNL
- assemblea sindacale.

Nelle giornate festive la maggiorazione oraria sarà del 30%.

Nelle giornate semifestive la maggiorazione oraria sarà del 15 %.