

4) ALTRI ISTITUTI NORMATIVI

a) INSERIMENTI PER PUNTE DI INTENSA ATTIVITA'

Con riferimento a situazioni in cui si verificano punte di più intensa attività connesse al ciclo produttivo e/o richieste indifferibili da parte del mercato, l'Impresa effettuerà inserimenti utilizzando il contratto di somministrazione a tempo determinato.

b) TURNI FISSI DI LAVORO

L'impresa si impegna ad accogliere le richieste, presentate dalle lavoratrici/lavoratori dipendenti con bambini fino al 3° anno di vita, di passaggio da uno schema di lavoro a turni variabili ad uno schema di lavoro a turno fisso giornaliero nella percentuale massima del 10% dell'organico dipendente dell'unità organizzativa di appartenenza.

Con riferimento alle lavoratrici in gravidanza, l'impresa si impegna a garantire un turno fisso giornaliero con inizio alle 8.30 o alle 9.00 a seconda del profilo orario di appartenenza.

L'impresa si impegna ad accogliere le richieste, presentate dalle lavoratrici/lavoratori dipendenti con anzianità aziendale superiore a 12 anni, di passaggio da uno schema di lavoro a turni variabili ad uno schema di lavoro a turno fisso giornaliero nella percentuale massima del 5% dell'organico dipendente dell'unità organizzativa di appartenenza.

c) CAMBI DI TURNO

Sarà possibile richiedere cambi di turno giornalieri tra lavoratori inquadrati nella disciplina speciale parte terza del CCNL solo fra regimi d'orario uniformi e garantendo l'effettiva presenza nell'ambito del cambio concordato.

d) RIPOSO COMPENSATIVO COINCIDENTE CON GIORNATA FESTIVA

In caso di coincidenza del giorno di riposo compensativo settimanale dal lunedì al venerdì con una giornata festiva, verrà riconosciuto un giorno di permesso retribuito fruibile con le stesse modalità previste per l'utilizzo delle ferie.

e) DIVERSIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'

Fermo restando quanto previsto in materia dal vigente CCNL, all'interno della funzione "Assistenza e Servizi al Cliente" la distribuzione delle attività non telefoniche avverrà in modo omogeneo fra tutti gli operatori anche con riferimento a nuove attività che dovessero in futuro subentrare.

5) MOBILITA' PROFESSIONALE

Con riferimento alla mobilità professionale si conferma l'applicazione di quanto previsto all'art. 6 del Cia Unipol 8/10/2011 in materia di apposite ricerche interne ove si determinino esigenze di organico. In tal senso, compatibilmente con le professionalità richieste, verrà data priorità al personale inquadrato nella Disciplina

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'S.M. C.', 'A. G.', and 'S.M. C.']

Speciale Parte III del CCNL, tenendo in considerazione le particolari specificità del personale operante nella funzione Assistenza Ramo XVIII.

6) DECORRENZA E DURATA

Il presente accordo annulla e sostituisce i precedenti accordi e relativi allegati del 25/6/2009, 12/1/2010 e 10/3/2011, avrà decorrenza dall'1/1/2016 e scadrà il 31/12/2016 e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salvo disdetta da fornire un mese prima della scadenza.

Le parti convengono di incontrarsi entro il 31 ottobre 2016 per effettuare un incontro di verifica sullo sviluppo delle attività dei servizi del call center.




Letto, sottoscritto e confermato

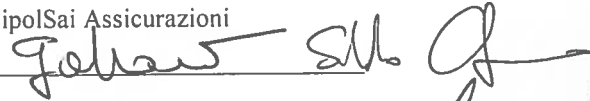





Torino, 5 ottobre 2015

Pronto Assistance Servizi S.c.r.l.

Marco De Luca

Alessandro Paredotto

Rappresentanze Sindacali
FISAC-CGIL 
UILCA-UIL 


Coordinamenti UnipolSai Assicurazioni
FISAC-CGIL 
UILCA-UIL  
FIRST-CISL   

ASSISTENZA RAMO XVIII

1) Profili orari:

Orario	Dettaglio
H 37 FT	Schema orario multiperiodale operativo 24h su 24 -365 gg all'anno. Orario settimanale medio: 37 ore con settimane alternate da 45 ore (su 6 giorni lavorativi compreso sabato e domenica) e 29 ore (su 4 giorni lavorativi escluso sabato e domenica) 4 Giornate da 8 ore e 1 giornata da 5 ore
H 30 PT	Schema orario multiperiodale operativo 24h su 24 -365 gg all'anno Orario settimanale medio: 30 ore con settimane alternate da 36 ore (su 6 giorni lavorativi compreso sabato e domenica) e 24 ore (su 4 giorni lavorativi escluso sabato e domenica) NB: in caso di turno notturno dalle 22.45 alle 7.15: 6 ore ordinarie + 2 ore di lavoro supplementare
H 25 PT	Schema orario multiperiodale dalle 7.00 alle 24.00 - 365 gg all'anno Orario settimanale medio: 25 ore con settimane alternate da 30 ore (su 6 giorni lavorativi compreso sabati e domenica) e 20 ore (su 4 giorni lavorativi escluso sabato e domenica) nel limite del 10% degli operatori

2) Schemi orari:

a) FULL TIME 37 ORE:

Nelle giornate da 8 ore

n°	Ora inizio	Ora fine	Pausa pranzo
1	7.00	16.00	12.00 - 13.00
2	7,30	16,30	12,30 - 13,30
3	8,30	17,30	12,30 - 13,30
4	9,30	18,30	13,30 - 14,30
5	10,30	19,30	14,00 - 15,00
6*	11,30	20,30	13,30 - 14,30
7	14,00	23,00	1 ora tra le 18:30-21:30
8	22.45	7.15	30 minuti fra le 2.00 e le 4.00

Nella giornata da 5 ore si applicano gli schemi orari indicati per i part time 25 ore.

* turno riferito al personale proveniente dall'attuale servizio Dialogo e ai team leader.

b) PART TIME 30 ORE: giornate da 6 ore

n°	Ora inizio	Ora fine	Pausa pranzo
1	7.00	13.00	
2	8,30	14,30	
2 bis **	11,30	17,30	
3	13,30	19,30	
3 bis **	14,30	20,30	
4	17,00	23,00	
5	18,00	24,00	
6 *	22,45	7,15	30 minuti fra le 2.00 e le 4.00

* comprensivo di 2 ore di lavoro supplementare

** turni riferiti al personale proveniente dall'attuale servizio Dialogo

c) PART TIME 25 ORE: giornate da 5 ore

n°	Ora inizio	Ora fine
1	7,00	12,00
2	7,30	12,30
3	8,00	13,00
4	8,30	13,30
5	9,00	14,00
6	14,00	19,00
7	15,30	20,30
8	17,00	22,00
9	18,00	23,00
10	19,00	24,00

NOTA A VERBALE:

Con riferimento ai dipendenti provenienti dal servizio Dialogo 1° livello, l'Impresa fino al 31/12/2016 si impegna a garantire l'assegnazione a turni di lavoro con inizio non prima delle ore 8.30 e con conclusione non oltre le ore 20.30 dal lunedì al venerdì e le ore 17.30 nella giornata di sabato.

A collection of approximately 15 handwritten signatures in blue ink, scattered across the bottom half of the page. Some signatures are clearly legible, such as 'Galler' and 'S.M.', while others are more stylized or scribbled.

ASSISTENZA E SERVIZI AL CLIENTE

1) Profili orari:

Orario	Dettaglio
H 37 FT	4 giornate da 8 ore e 1 giornata da 5 ore
H 30 PT	5 giornate da 6 ore
H 25 PT	5 giornate da 5 ore
H 20 PT	5 giornate da 4 ore

2) Schemi orari:

a) FULL TIME 37 ORE:

Nelle giornate da 8 ore

n°	Ora inizio	Ora fine	Pausa pranzo
1	7,50	16,50	12,00 - 13,00
2	8,00	17,00	12,00 - 13,00
3	8,30	17,30	12,30 - 13,30
4	9,00	18,00	13,00 - 14,00
5	10,00	19,00	14,00 - 15,00
6	11,00	20,00	13,00 - 14,00

Nella giornata da 5 ore si applicano gli schemi orari indicati per i part time 25 ore.

b) PART TIME 30 ORE: giornate da 6 ore

n°	Ora inizio	Ora fine
1	8,00	14,00
2	8,30	14,30
3	11,30	17,30
4	13,00	19,00
5	14,00	20,00

[Handwritten signatures and notes in blue ink, including names like 'Cul', 'Car', 'S.M.', and 'J.M.S.']. The signatures are scattered across the bottom of the page, some overlapping the table and other text.

c) PART TIME 25 ORE: giornate da 5 ore

n°	Ora inizio	Ora fine
1	8,00	13,00
2	8,30	13,30
3	9,30	14,30
4	13,00	18,00
5	14,00	19,00
6	15,00	20,00

d) PART TIME 20 ORE: giornate da 4 ore

n°	Ora inizio	Ora fine
1	9,00	13,00
2	10,00	14,00
3	14,00	18,00
4	16,00	20,00

NOTA A VERBALE:

Con riferimento ai dipendenti provenienti dal servizio Bancassurance, l'Impresa fino al 30/06/2016 si impegna a garantire l'assegnazione a turni di lavoro con conclusione non oltre le ore 19.00 con una cadenza non superiore ad una settimana al mese.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like "Storadi", "Gallar", and "Alto"]