

**CONTRATTO INTEGRATIVO AZIENDALE
DIRECT LINE INSURANCE S.P.A.**

Il giorno 05 ottobre 2012 in Milano

tra

la Direct Line Insurance S.p.A.

e

le Organizzazioni Sindacali

FIBA/CISL

FISAC/CGIL

F.N.A

è stata raggiunta la seguente ipotesi di intesa per il Contratto Integrativo Aziendale.

Roberto Carone
Stefano Bondi
Nicola Pignatelli

Gerardo
Ubaldo
David
Stefano Rellini
Giulio Rossano

INDICE

PREMESSA

Art.1 SFERA DI APPLICAZIONE

Art.1.2 SALVAGUARDIA DELL'OCCUPAZIONE

Art.2 DIRITTO D'INFORMAZIONE

Art.3 FORMAZIONE E RIQUALIFICAZIONE PROFESSIONALE

Art.4 LE TUTELE

Art.4.1 Tutela della Privacy

Art.4.2 Funzioni automatic call distributor (ACD)

Art.4.3 Funzione dei sistemi informativi aziendali

Art.4.4 Tutela e agibilità sindacale

Art.4.5 Tutela della salute

Art.4.6 Mobbing lavorativo

Art.5 ORARIO DI LAVORO

Art.5.1 Norme di applicazione e modifica dell'orario di lavoro

Art.5.2 Rilevazione orario di entrata e di uscita

Art.5.3 Personale soggetto a orario assicurativo, non soggetto a turni

Art.5.3.1 Orario di lavoro

Art.5.3.2 Flex Time

Art.5.3.3 Orario liquidatori

Art.5.4 Straordinario

Art.5.4.1 Banca ore

Art.5.5 Personale soggetto a turni

Art.5.5.1 Norme generali

Art.5.5.2 Indennità di turno

Art.5.6 Reperibilità

Art.5.7 Part Time

Art.5.8 Clausole di elasticità

Art.5.9 Tolleranza ritardi

Art.6 INDENNITA' CUFFIA

Art.7 PERMESSI

Art.7.1 Permessi retribuiti

Art.7.2 Permessi non retribuiti

Art.8 LAVORATORI STUDENTI

Art.8.1 Permessi studio

Art.8.2 Permessi esame

Art.8.3 Permessi test ammissione università

Art.8.4 Concorso spese universitarie

Art.8.5 Premio laurea e laurea breve

Art.8.6 Premio di maturità

Art.9 ASPETTATIVE

Art.10 FERIE

Art.10.1 Ex festività

Art.10.2 Festività

Art.11 RIEPILOGO SITUAZIONE PREGRESSA DELLAVORATORE

Art.12 RIMBORSO SPESE

Art.12.1 Missioni per i dipendenti

Art.12.2 Anticipo cassa

Art.13 ASSISTENZA SANITARIA

Art.14 POLIZZA INFORTUNI

Art.15 PREVIDENZA

Art.16 PREMIO AZIENDALE DI PRODUTTIVITA'

Art.17 AGEVOLAZIONI

Art.17.1 Ticket Restaurant

Art.17.2 Sconti polizze varie stipulate dai dipendenti

Art.17.3 Mutui e conti correnti

Art.17.4 Abbonamento ai mezzi pubblici

Art.17.5 Asilo nido

Art.17.6 Anticipo T.F.R.

Art.18 ROTAZIONE DELLE MANSIONI

Art.19 ASSUNZIONI

Art.20 INTERPRETE PER DIPENDENTI AUDIOLESI

Art.21 DECORRENZA

Art.22 SCADENZA

ALLEGATI

Allegato N°1 "Griglia orari dei turni".

Allegato N°2 "Legenda turni personale call center".

Allegato N°3 "Assistenza sanitaria e polizza infortuni"

Allegato N°4 " Accordo schema provvigionale anno 2013

Allegato N°5: Dichiarazione della Compagnia in tema di lavoro straordinario

Allegato N°6: Dichiarazione delle OO.SS.

Carlo
Boris
D. A.
SB

Roberto
Paolo
SB
Giulia

PREMESSA

Il presente Contratto Integrativo Aziendale (di seguito CIA) costituisce contrattazione di secondo livello, di carattere integrativo rispetto alle previsioni del CCNL per il personale dipendente, non dirigente, con il quale si intende regolamentare una serie di istituti di Direct Line Insurance S.p.A.

A mezzo del CIA, le Parti stipulanti hanno inteso rendere ufficiali e verificabili, da tutti i lavoratori, tutte le norme contrattuali ulteriori al CCNL che entreranno in vigore nella Compagnia, e perciò fornire un notevole impulso alla chiarezza organizzativa, al livello di soddisfazione complessivo ed alla qualità dei rapporti di lavoro.

Il presente CIA intende proseguire nel senso della tutela sempre maggiore dei rapporti di lavoro dando una forma strutturata e concreta alle relazioni sindacali.

Milano, 5 Ottobre 2012


A cluster of handwritten signatures in blue ink, including several distinct cursive signatures and the initials 'SM' at the bottom.


A cluster of handwritten signatures in blue ink, including a large signature that appears to be 'Paolo Oddone' and another signature below it.

ART. 1 SFERA DI APPLICAZIONE

Il presente Contratto Integrativo Aziendale si applica a tutto il personale dipendente (non dirigente) di Direct Line Insurance S.p.A. regolato dal vigente C.C.N.L., in servizio alla data di stipula, ed a quello assunto successivamente, nonché al personale che presti servizio a favore dell'Azienda con contratto di cui all'Accordo Quadro sulla flessibilità di accesso al lavoro (contratto a tempo determinato, di somministrazione a tempo determinato, di apprendistato professionalizzante).

ART. 1.2 SALVAGUARDIA DELL'OCCUPAZIONE

Le Parti convengono sull'importanza determinante della salvaguardia dei livelli occupazionali quale valore essenziale sul piano sia umano sia professionale, nonché come patrimonio fondamentale per l'affermazione e lo sviluppo dell'Impresa.

Quest'ultima riafferma la scelta della valorizzazione delle capacità professionali interne e del loro prioritario utilizzo in relazione a nuove e diverse esperienze aziendali.

Il ricorso a consulenze da parte di personale non dipendente avverrà nel pieno rispetto della normativa vigente in conformità agli obblighi di informazione previsti dal C.C.N.L..

ART. 2 DIRITTO D'INFORMAZIONE

Con riferimento a quanto previsto dal C.C.N.L., per quanto riguarda l'informazione a livello aziendale, Direct Line S.p.A si impegna a comunicare per iscritto tutte le informazioni previste dal C.C.N.L. e in aggiunta fornirà, sempre per iscritto, alle RSA un prospetto semestrale (periodo gennaio – giugno, nel mese di gennaio dell'anno successivo) dei corsi professionali, dei cambiamenti di mansione, delle assunzioni, delle cessazioni e della mobilità/trasferimenti, indicando quelli effettuati accogliendo le richieste del personale.

Con riferimento all'art. 174 del C.C.N.L., l'Azienda nello stesso prospetto semestrale comunicherà i dati relativi alle medie provvigionali pagate (comprese le assenze).

L'Azienda si impegna, inoltre, a fornire un prospetto di tutte le attività appaltate con indicazioni delle imprese appaltatrici e delle scadenze dei rispettivi contratti.

ART. 3 FORMAZIONE E RIQUALIFICAZIONE PROFESSIONALE

Le Parti concordano nell'affermare che lo strumento della formazione è fondamentale nei processi di mobilità professionale.

In relazione alle esigenze formative, verrà istituita una commissione paritetica tra impresa e RSA per approfondire le tematiche sempre più specialistiche relative alla formazione e per la realizzazione dei piani formativi, anche attraverso l'impiego del Fondo Paritetico Professionale Nazionale per la Formazione Continua Banche e Assicurazioni – F.B.A.

La commissione potrà condividere e approfondire le analisi dei fabbisogni formativi di Compagnia, effettuate da HR, in particolare per il personale che da tempo non è interessato da piani formativi e da sviluppi professionali.

Tale commissione sarà composta da un numero massimo di tre membri designati dall'impresa e tre membri designati dalle RSA, che saranno nominati e si incontreranno entro 3 mesi dalla data di stipula del presente CIA.

Potranno partecipare ai corsi tutti i dipendenti, compresi i lavoratori a tempo parziale; i criteri di scelta devono garantire pari opportunità uomo-donna, nel rispetto delle Leggi 903/77 e 125/91.

Verranno organizzati, in funzione dei fabbisogni rilevati, corsi finalizzati a:

- ✓ fornire una cultura assicurativa di base al personale neoassunto e senza specifica preparazione nel settore assicurativo;
- ✓ sviluppare un'adeguata conoscenza per i lavoratori interessati da processi di mobilità anche attraverso la selezione dei bandi interni e che necessitino di addestramento e formazione per essere assegnati ai nuovi compiti;
- ✓ sviluppare un addestramento per un corretto ed efficiente utilizzo di strumenti informatici;
- ✓ tenere aggiornato e migliorare il bagaglio di conoscenze utili allo svolgimento della mansione.

Le Parti riconoscono che, in occasione di attività formative e contestualmente al loro svolgersi, i dipendenti assunti a tempo parziale possano essere chiamati a svolgere lavoro supplementare nella misura seguente:

- ✓ Dipendenti assunti nell'anno fino a concorrenza di 130 ore annue.
- ✓ Dipendenti non assunti nell'anno fino a concorrenza di 50 ore annue.

Ogni ora di lavoro supplementare, svolta durante il periodo di attività formativa, verrà prestata dai dipendenti solo con il consenso degli stessi e sarà compensata con la normale retribuzione oraria.

Il lavoro supplementare svolto durante l'attività formativa è da intendersi in uno dei seguenti casi:

qualora l'attività formativa si protragga oltre l'orario part-time;

qualora l'operato del dipendente sia effettuato senza impatto sull'attività produttiva (training);

qualora, pur operando in ambito produttivo e reale, venga esercitata una funzione di affiancamento continuativa.

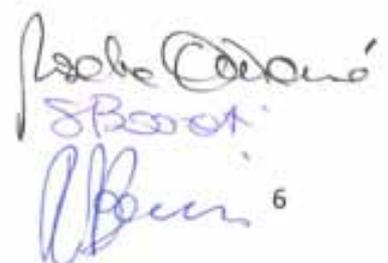
In quest'ultimo caso il lavoro supplementare richiesto al lavoratore non potrà essere superiore alle 18 ore e 30 minuti settimanali.

Negli incontri pianificati con la Direzione, le R.S.A. verranno informate dei corsi effettuati e dei fabbisogni che si intendevano coprire con le iniziative messe in atto.

Inoltre viene istituito un monte ore annuale, di 5 ore e 30 minuti mediamente per dipendente, da utilizzarsi a scopi formativi in funzione delle necessità rilevate dai dipendenti stessi, in Particolare allo scopo di colmare, analogamente a quanto sopra espresso, eventuali lacune formative.

Il dipendente potrà richiedere all'Azienda di usufruire di tale monte ore in funzione delle effettive esigenze e fino ad esaurimento del monte ore annuale. Tutte le richieste di formazione e i relativi esiti saranno comunicati alle R.S.A. dall'Azienda stessa.





ART. 4 LE TUTELE

ART. 4.1 Tutela della privacy

Ferme restando le previsioni di legge in materia, al fine di informare e agevolare la gestione dei dati personali l'Azienda dichiara quanto segue:

la Privacy del lavoratore oltre a conformarsi alle normative di legge deve essere tutelata, sotto qualsiasi forma, nelle sue comunicazioni verso gli interlocutori interni ed esterni.

I dati devono essere:

- ✓ trattati lealmente e lecitamente;
- ✓ rilevati per finalità determinate, esplicite e legittime;
- ✓ adeguati, pertinenti e non eccedenti;
- ✓ trattati con il consenso del lavoratore solo per quei dati personali di cui alla Delibera N.53 del 23/11/2006 del Garante Privacy e successivi aggiornamenti di legge.

Pertanto, l'Azienda predisporrà informative sull'argomento per assicurare una continua sensibilizzazione di tutti i dipendenti sulle evoluzioni delle problematiche relative alla Privacy e sui "DIRITTI DELL'INTERESSATO" così come previsto dall'Art. 7 del Codice Privacy.

L'Azienda così come previsto dall'Art. 13 del Codice Privacy informerà ciascun dipendente, con una specifica informativa, sul trattamento dei Suoi dati personali, in merito a:

- ✓ finalità e modalità;
- ✓ natura obbligatoria e facoltativa;
- ✓ conseguenze di un rifiuto per il trattamento dei dati facoltativi (in caso di rifiuto la Società non potrà fornire i servizi indicati nei punti in cui è richiesto il consenso);
- ✓ ambito di comunicazione – diffusione;
- ✓ diritti di cui all'art. 7;
- ✓ identità del titolare/responsabile.

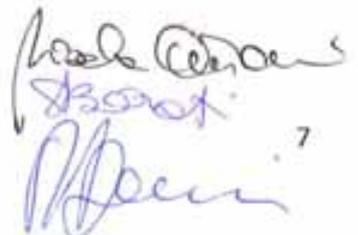
Inoltre come previsto dall'Art. 5.3 della Delibera N.53 del 23/11/2006 del Garante Privacy, si conferma che nella bacheca aziendale possono essere affissi ordini di servizio, di turni lavorativi o feriali, oltre che disposizioni riguardanti l'organizzazione del lavoro e l'individuazione delle mansioni cui sono deputati i singoli dipendenti. A titolo esemplificativo non potranno essere affissi dati individuali relativi a emolumenti percepiti.

Dati idonei a rilevare lo stato di salute di lavoratori:

In tutti i casi previsti da legge e da C.C.N.L. in cui il lavoratore è assente per malattia deve consegnare al datore di lavoro un certificato di malattia con la sola indicazione dell'inizio e della durata presunta dell'infermità (c.d. prognosi).

Premesso che il medico competente effettua visite mediche e diagnostiche sui lavoratori e istituisce (curandone l'aggiornamento) una cartella sanitaria e di rischio, il datore di lavoro non può accedere a tali cartelle sanitarie; nel caso di denuncia di infortuni o malattie professionali all'INAIL, il datore di lavoro comunica le informazioni sanitarie relative alla patologia denunciata e tutto quanto richiesto dall'ente (in caso di infortunio: documento pronto soccorso e autodichiarazione dell'interessato).





ART. 4.2 Funzioni automatic call distributor (ACD)

L'ACD o un equivalente sistema di distribuzione delle chiamate, ha la funzione di smistare e distribuire le telefonate in entrata tra tutti gli operatori del Call Center.

Il suo scopo primario è quindi quello di ricevere e contare le chiamate che vengono distribuite agli operatori collegati con il sistema, dando priorità di assegnazione a coloro i quali sono liberi da più tempo.

Il sistema ACD, quindi, permette di incanalare le chiamate attribuendo ad esse una priorità di risposta ed evitando che coloro che chiamano ascoltino il segnale di linea occupata e siano costretti a ricontattare lo stesso numero più volte.

Un'ulteriore funzione del sistema ACD è quella di monitorare in tempo reale il numero delle chiamate che arrivano sulla linea dedicata e di calcolare i tempi medi collettivi, non individuali e anonimi di risposta all'utenza in quel dato momento.

Altre funzioni dell'ACD sono:

- a) calcolare i tempi medi di conversazione;
- b) estrarre dati che permettano di individuare facilmente le fasce orarie nelle quali il flusso delle chiamate aumenta notevolmente;
- c) estrarre statistiche collettive che permettano l'analisi dell'andamento delle attività del call center;
- d) configurare i vari operatori/uffici in maniera anonima.

Qualsiasi dato generato tramite ACD non potrà essere usato come controllo a distanza ai sensi dell'art. 4 Statuto dei Lavoratori e non può costituire forme di controllo dell'attività prestata dal singolo dipendente e in ogni caso, non dovrà riportare alcun dato che possa identificare il singolo lavoratore.

Al termine di ogni chiamata gestita dagli operatori di call center, di qualsiasi linea (vendita, assistenza, sinistri ecc) dovrà essere inserita una pausa di 5 secondi.

Tutto quanto non espressamente sopra indicato è da intendersi non concordato e pertanto arbitrario e non consentito.

ART. 4.3 Funzioni dei sistemi informativi aziendali

Qualsiasi sistema informativo Aziendale dovrà essere improntato al rispetto dei principi della Privacy.

Ai sensi dell'art. 4 dello Statuto dei lavoratori è vietato l'uso di impianti audiovisivi e di tutte le apparecchiature per finalità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori e non potrà pertanto essere utilizzato per:

- ✓ l'adozione di provvedimenti disciplinari;
- ✓ la misurazione/valutazione dell'attività lavorativa individuale ad esclusione di eventuali accordi attuali e futuri.

L'utilizzo dei sistemi informativi, degli strumenti informatici e delle apparecchiature che l'Azienda mette a disposizione dei dipendenti per le attività lavorative dovrà rispettare la normativa in essere.

Rispetto al Provvedimento del Garante, linee guida 1/03/2007 riportiamo in Particolare che "vieta ai datori di lavoro privati e pubblici, ai sensi dell'art. 154, comma 1, lett. d), del Codice, di effettuare trattamenti di





dati personali mediante sistemi hardware e software che mirano al controllo a distanza di lavoratori (punto 4), svolti in Particolare mediante:

- a) la lettura e la registrazione sistematica dei messaggi di posta elettronica ovvero dei relativi dati esteriori, al di là di quanto tecnicamente necessario per svolgere il servizio e-mail;
- b) la riproduzione e l'eventuale memorizzazione sistematica delle pagine web visualizzate dal lavoratore;
- c) la lettura e la registrazione dei caratteri inseriti tramite la tastiera o analogo dispositivo;
- d) l'analisi occulta di computer portatili affidati in uso."

I dati di cui l'Azienda entra in possesso dovranno essere custoditi secondo quanto previsto dalla normativa vigente e utilizzati solo per le finalità stabilite dalla stessa o da accordi aziendali.

ART 4.4 Tutela e agibilità sindacale

Alle R.S.A. verrà messa a disposizione una idonea sala sindacale per sede dell'Impresa le cui chiavi d'ingresso saranno in possesso esclusivamente delle R.S.A., del personale addetto alla sicurezza, del personale addetto alle pulizie e di nessun altro, adeguatamente attrezzata con:

- ✓ uno o più personal computers (dotati di un accesso ad internet);
- ✓ un telefono;
- ✓ un macchinario fax;
- ✓ una fotocopiatrice;
- ✓ una stampante;

inoltre, l'Azienda fornirà a ciascuna sigla sindacale:

- ✓ un armadio con chiusura a chiave;
- ✓ una casella di posta elettronica intestata alla sigla sindacale;
- ✓ bacheca sindacale elettronica come previsto dall' allegato N. 12 del C.C.N.L..

Le Parti stabiliscono che il monte ore annuo relativo alle assemblee sindacali si intende aumentato di 2 ore rispetto a quanto già stabilito dallo Statuto dei Lavoratori (art. 20 Legge N. 300 del 20 Maggio 1970).

Le suddette ore si intendono riportabili all'anno successivo se non fruite al 31/12, nella misura di massimo 2 ore l'anno fino ad un contenitore annuo totale non superiore a 14 ore.

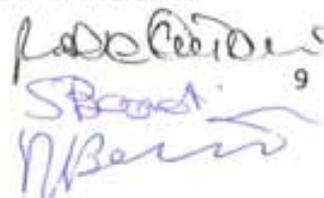
Tale monte ore non comprende i tempi necessari ai lavoratori per gli spostamenti, tempi che non potranno in alcun modo intaccare il diritto alla pausa pranzo.

ART. 4.5 Tutela della salute

Le Parti confermano di considerare prioritaria la rapida attuazione della normativa prevista in materia dal D.Lgs. 81/08, e successivi aggiornamenti, Sicurezza e Salute dei Lavoratori e successive modifiche, convergono sulla fondamentale funzione della medicina preventiva quale strumento di tutela della salute.

Sarà a carico dell'Azienda il costo per effettuare le seguenti visite ogni due anni, oltre alle visite previste dalla legge in vigore (visita oculistica):

- ✓ analisi Audiometrica per il personale che svolge attività prevalentemente telefonica o in luoghi rumorosi;
- ✓ visita Otorinolaringoiatrica per il personale che svolge attività prevalentemente telefonica.



Eccezionalmente verranno soddisfatte richieste anche in tempi diversi.

Ciascun rappresentante della sicurezza (R.L.S.) sarà dotato di casella di posta elettronica recante la denominazione "RLS" con accesso dalla propria postazione di lavoro.

ART. 4.6 Mobbing lavorativo

In linea con la dichiarazione delle Parti sul Mobbing Lavorativo espressa nel C.C.N.L., l'Azienda e le R.S.A. si impegnano, ognuno nell'ambito delle proprie competenze, ad assicurare un ambiente di lavoro ispirato alla tutela della libertà, della dignità e dell'inviolabilità della persona nonché a principi di correttezza nei rapporti interpersonali.

Le Parti – nel manifestare l'importanza delle tematiche riguardanti le violenze morali e le persecuzioni psicologiche in ambito lavorativo e nell'attesa di una prossima disciplina legislativa specifica in materia di mobbing lavorativo – promuoveranno azioni di informazione, prevenzione e tutela al riguardo e, ove necessario, interverranno anche con iniziative mirate.

Inoltre in riferimento a quanto già previsto dall'Art.51 del C.C.N.L., le Parti concordano nel costituire un "Organismo Aziendale paritetico tra Azienda e R.S.A. sul mobbing" che redigerà un regolamento operativo con gli obiettivi di prevenzione e monitoraggio.

Le Parti si incontreranno entro 90 giorni dalla firma del contratto integrativo aziendale per tale scopo.

ART. 5 ORARIO DI LAVORO

L'Azienda resterà 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.

La prima data utile per la modifica dell'orario è 1 novembre 2012.

ART. 5.1 Norme di applicazione e modifica dell'orario di lavoro

Eventuali variazioni dell'orario lavorativo rispetto a tutti i dipendenti saranno concordate e sottoscritte con le R.S.A..

ART. 5.2 Rilevazione orario di entrata e di uscita

Tutte le timbrature si intendono acquisite presso i rilevatori presenze posizionati agli ingressi.

ART. 5.3 Personale soggetto a orario assicurativo, non soggetto a turni

ART. 5.3.1 Orario di lavoro

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 con uscita dalle ore 12,30 alle ore 14,30.



ART. 5.3.2 Flex Time

È prevista una possibilità di flessibilità negli orari d'ingresso e di uscita.

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 restando 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 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 e/o dello straordinario (quando richiesto ed autorizzato).

Resta inteso che in caso di flex-time negli orari sopra descritti non è richiesta autorizzazione scritta.

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

Le ulteriori eccedenze positive (oltre la fascia di flessibilità) saranno fatte confluire, se autorizzate, nel lavoro straordinario o nel flex-time.

Le ulteriori eccedenze negative, purché non frequenti, verranno eccezionalmente considerate alla stregua di permessi retribuiti e sottratte dal complessivo monte ore individuale.

Tale accumulo 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. Resta inteso che qualora il dipendente volesse assentarsi senza rientrare dalla pausa pranzo o volesse entrare in azienda dopo la pausa pranzo stessa il numero di ore da computare come permesso 'flex time' è 4.

È prevista inoltre una flessibilità degli orari in coincidenza con la pausa pranzo.

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

Potranno beneficiare del flex time - all'ingresso, all'uscita ed in pausa pranzo (solo per il personale full time) tutti i dipendenti, ad esclusione di coloro che lavorano su turni e in turno fisso.

In caso di sciopero sarà applicato l'orario:

08,30 - 17,30 nei giorni dal lunedì al giovedì;

08,30 - 13,30 nella giornata di venerdì.

ART. 5.3.3 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;

Pausa pranzo: fermo restando la fascia obbligatoria di presenza (dal lunedì al giovedì ore 10.30 – 18.00; il venerdì ore 10.30-14.00), 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.5.3.2 "Flex Time"

In caso di sciopero sarà applicato l'orario:

09,30 - 18,30 nei giorni dal lunedì al giovedì;

09,30 - 14,30 nella giornata di venerdì.

Nota a verbale su trattamento economico:

- a) Alle persone che hanno il ruolo di "Claims Technician" e che al momento della stipula del seguente contratto integrativo, svolgono l'orario 9:00/9:30 – 18:00/18:30 verrà trasformata l'indennità turno in "AP NON ASSORBIBILE ex indennità di turno" di euro 2.100 lordi annui, da riproporzionare secondo l'inquadramento orario al momento della trasformazione dell'importo.
- b) Alle persone che hanno il ruolo di "Claims Technician" e che al momento della stipula del seguente contratto integrativo, svolgono l'orario amministrativo 8:00/9:30 – 17:00/18:30 verrà inserita la voce "AP NON ASSORBIBILE ex indennità di turno" di euro 2.100 lordi annui, da riproporzionare secondo l'inquadramento orario al momento della trasformazione dell'orario (NB.: qualora le persone non fossero disponibili a modificare la condizione attuale, potranno cambiare in futuro l'orario di lavoro ma non avranno più diritto all'AP NON ASSORBIBILE ex indennità di turno).

La prima data utile per la modifica dell'orario liquidatori è 1 novembre 2012.

ART. 5.4 Straordinario

Le ore di lavoro straordinario potranno essere effettuate con frazioni minime di 15 minuti.

Le Parti concordano, inoltre, che la restante eccedenza di minuti, da 1 a 14, sarà riconosciuto come flex time.

1. Full time:

1.1 Amministrativi - disciplina speciale Parte Prima: le ore eccedenti il proprio orario di lavoro contrattuale, detto lavoro straordinario, ad esclusione delle prime 60 ore che confluiranno nella banca delle ore, saranno retribuite con le maggiorazioni orarie previste dal C.C.N.L.;

1.2 Call center - Disciplina speciale Parte Terza: le ore eccedenti il proprio orario di lavoro contrattuale, detto lavoro straordinario, saranno retribuite con le maggiorazioni orarie previste dal C.C.N.L..

2. Part time (fermo quanto previsto dall'art. 3 del C.I.A. in tema di lavoro supplementare):

2.1 Amministrativi - disciplina speciale Parte Prima: le ore eccedenti il proprio orario di lavoro, detto lavoro supplementare, ad esclusione delle prime 60 ore che confluiranno nella banca delle ore, saranno retribuite, come condizione di miglior favore, con una maggiorazione del 25%;

2.2 Call center - Disciplina speciale Parte Terza: le ore eccedenti il proprio orario di lavoro contrattuale saranno retribuite come ore di lavoro supplementare e, come condizione di miglior favore, con una maggiorazione del 25%.

La disciplina di cui a la presente articolo verrà applicata a partire dal 1 gennaio 2013.

ART. 5.4.1 Banca Ore

In base all'art.115 del C.C.N.L. l'istituto della banca ore è esteso da 50 a 60 ore.

Tale istituto è applicato a tutti i lavoratori - Disciplina Speciale Parte Prima - con orario di lavoro sia part time che full time (La prima data utile per la modifica è 1 gennaio 2013).

L'utilizzo di tali permessi sarà concordato fra l'Azienda e l'interessato. Tuttavia, qualora tale utilizzo non avvenga entro 5 mesi dalla maturazione del relativo diritto, esso avverrà nei seguenti casi:

- ✓ per recuperi orari, a scelta del lavoratore che ne darà preavviso alla Società almeno 2 giorni lavorativi prima;
- ✓ per recuperi pari a una o più giornate, secondo le norme valide per la fruizione delle ferie.

Le ore accumulate nella Banca delle ore costituiscono uno strumento di flessibilità dell'orario e quindi – come l'art. 115 C.C.N.L. prevede espressamente – non costituiscono lavoro straordinario.

Oltre la soglia delle 60 ore, il dipendente svolgerà invece lavoro straordinario a tutti gli effetti, maturando il diritto a specifiche indennità in base alle norme vigenti ma non a riposi compensativi.

ART. 5.5 PERSONALE SOGGETTO A TURNI

ART. 5.5.1 Norme generali

Il concetto di "turnista" si applica a tutte le figure il cui orario di lavoro non è soggetto al flex time o non ha un orario fisso.

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.

In allegato viene riportata la griglia degli orari dei turni (Allegato N°1 "Griglia orari dei turni"). L'Azienda si impegna ad informare le R.S.A. preventivamente e a comunicare ai singoli dipendenti con cadenza semestrale la matrice dei turni di lavoro con un preavviso di 30 giorni prima dell'inizio della stessa.

Le variazioni dei turni, art. 169 C.C.N.L., dovranno essere comunicati con un preavviso di almeno 30 giorni, per il personale part time sarà necessario il consenso del lavoratore.

Per i lavoratori a tempo parziale non potrà essere utilizzata la fascia centrale dei turni, orario di inizio dalle ore 10,00 alle ore 12,00, se non previo accordo con le R.S.A., con esclusione delle richieste di turno fisso e dei turni cadenti nelle giornate di sabato.

I turni di lavoro con orario finale alle ore 19,30 e alle ore 20,00 non potranno essere assegnati a ciascun dipendente in misura superiore al 50% di tutti i turni di lavoro su base semestrale con non più di due settimane consecutive. In allegato viene riportata la legenda dei turni (Allegato N°2 "Legenda turni personale call center").

I turni limitatamente al sabato devono prevedere un intervallo di almeno due settimane consecutive con sabato libero.

CAMBI TURNO

Per i lavoratori dei reparti soggetti a turni verranno garantiti un numero illimitato di cambi turno con almeno 1 giorno di preavviso purché avvenga con altro personale del reparto, avente identiche mansioni e competenze, indipendentemente dal proprio 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.

Potrà inoltre essere richiesto il cambio turno senza sostituzione eccezionalmente e con almeno 1 giorno di preavviso; esso potrà essere approvato nel rispetto delle procedure interne, a condizione che si ritenga garantita la funzionalità del servizio nel turno di assenza.

CAMBIO GIORNATA DI RIPOSO

Potrà inoltre essere richiesto il cambio di giornata di riposo purché avvenga con altro personale del reparto, avente identiche mansioni e competenze, oltre che inquadramento orario.

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.

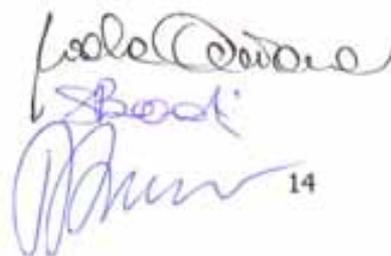
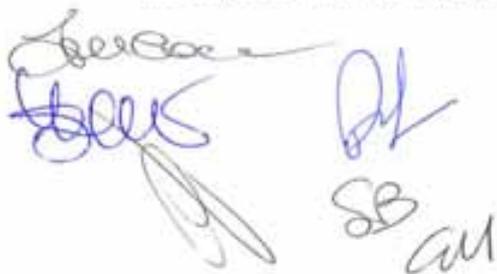
L'Azienda accoglierà richieste di turni speciali di lavoro ai lavoratori invalidi assunti ai sensi della Legge 68/99 ed alle lavoratrici in gravidanza, oltre il terzo mese.

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.

ART. 5.5.2 Indennità Di Turno

Per il personale soggetto a turni, è prevista un'indennità annua lorda di Euro 2.100.

Tale importo si intende riproporzionato in relazione all'inquadramento orario.



14

ART. 5.6 Reperibilità

Si concorda che rientrano nella reperibilità strutturale oltre al personale individuabile nella sola area I.T./CED operante direttamente sui sistemi di produzione (Hardware e Software) anche i programmatori e gli analisti come di seguito specificato.

L'effettiva prestazione della reperibilità strutturale si intende attivata dopo 30 giorni rispetto alla data di richiesta da parte dell'Azienda.

Si concorda che lo scopo della reperibilità strutturale è la gestione di improvvise anomalie di funzionamento dei sistemi legati alla produzione.

In conseguenza non sono riconducibili a reperibilità strutturale, ad esempio, interventi di patching, deploy applicativi e qualsiasi altra attività pianificata; non sono riconducibili a reperibilità strutturale necessità relative ad elaborazioni e situazioni straordinarie sui sistemi informativi.

Qualora il personale di cui sopra si trovi nelle condizioni previste dall'art. 108 del C.C.N.L. ha diritto ad essere esonerato dall'applicazione di tale istituto.

La reperibilità strutturale è vincolata ai seguenti criteri:

System Support e ruoli legati all'ambiente di produzione:

- ✓ interventi solo all'interno della propria area di competenza;
- ✓ al di fuori dell'orario di lavoro ordinario;
- ✓ non più di 7 giorni consecutivi di reperibilità;
- ✓ almeno due settimane di non reperibilità consecutive fermo restando i vincoli dell'attuale C.C.N.L. (massimo 80 giorni l'anno elevabili a 140 con il consenso del lavoratore).

Production Support (Service Desk)

- ✓ interventi solo all'interno della propria area di competenza;
- ✓ la reperibilità è prevista al di fuori dell'orario di lavoro, secondo gli orari e i giorni di apertura della Compagnia;
- ✓ non più di 7 giorni consecutivi di reperibilità;
- ✓ almeno due settimane di non reperibilità consecutive fermo restando i vincoli dell'attuale C.C.N.L. (massimo 80 giorni l'anno elevabili a 140 con il consenso del lavoratore);
- ✓ sono oggetto di reperibilità i problemi relativi ai sistemi, hardware e software.

L'indennità giornaliera spettante per la reperibilità strutturale al di fuori dell'orario di lavoro ordinario è di euro 80 lordi.

L'indennità giornaliera spettante per la reperibilità strutturale in orario di apertura degli della Compagnia euro 65 lordi.

A tale indennità andrà sommata la normale retribuzione per gli straordinari per il tempo effettivamente prestato, comprensiva delle eventuali maggiorazioni notturne o festive.

Inoltre si stabilisce che qualsiasi strumento venga utilizzato dal lavoratore per rendere efficace la reperibilità strutturale è da intendersi completamente a carico dell'Azienda.

Qualora il lavoratore in reperibilità fosse chiamato a prestare la propria attività oltre le ore 24.00 gli verrà garantito un riposo compensativo nella giornata immediatamente successiva pari a 11 ore consecutive ai sensi del D. Lgs. N.66 del 200 e successive modifiche.

Tutte le forme di reperibilità attualmente in essere dovranno essere allineate ai criteri del C.C.N.L. e del presente contratto integrativo aziendale.

ART.5.7 Part Time

In riferimento al D.L. n. 61 del 25/02/2000 e successive modifiche, le parti condividono l'importanza nel regolamentare l'istituto del part - time.

CRITERI DI ACCESSO

- ✓ La richiesta di passaggio al rapporto di lavoro a tempo parziale dovrà essere motivata e potrà essere presentata solo dai dipendenti con almeno due anni di anzianità inquadrati fino alla posizione organizzativa 2 (5° livello) dell'area professionale B e nella disciplina speciale – Parte terza – Sezione Prima e Seconda (sec. CCNL ANIA);
- ✓ L'azienda si riserva di prendere in considerazione le richieste di passaggio part-time presentate dal personale inquadrato nella posizione organizzativa 3 dell'area professionale B (6° livello);
- ✓ L'accesso al rapporto di lavoro a tempo parziale viene regolamentato sulla base dei seguenti criteri elencati in ordine di priorità:
 1. comprovati motivi di salute del richiedente;
 2. comprovati motivi di salute di un familiare del richiedente, nel dettaglio marito/convivente, figlio/a, padre, madre;
 3. comprovati e gravi motivi familiari;
 4. altre esigenze di carattere personale specificate e comprovate.
- A parità di condizioni nei suddetti criteri la precedenza sarà riservata ai dipendenti con maggior anzianità.
- ✓ L'azienda garantisce che saranno accolte le richieste di riduzione da tempo pieno a tempo parziale fino al raggiungimento del 10% dello staff totale (non sono incluse nello staff totale le persone assunte con orario Part time salvo il caso in cui abbiano avuto un trasformazione a full time).

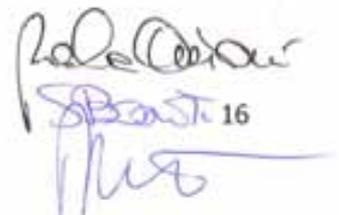
DURATA

- ✓ La durata del rapporto di lavoro a tempo parziale non potrà essere inferiore a 6 mesi.

CONDIZIONI

- ✓ L'accoglimento delle richieste oltre il 10% sarà subordinato alla compatibilità con le esigenze organizzative e produttive aziendali;
- ✓ Il dipendente a cui verrà concesso il part-time potrà essere adibito ad altri ruoli coerenti con il livello di appartenenza;
- ✓ I richiedenti riceveranno comunque risposta entro tre mesi dalla domanda;




16

- ✓ La decorrenza della variazione del rapporto di lavoro a tempo parziale, ove venga accolta la richiesta, avrà decorrenza il primo del mese successivo;

DISTRIBUZIONE DELL'ORARIO DI LAVORO

Il dipendente potrà richiedere il passaggio del rapporto di lavoro a tempo parziale secondo le seguenti tipologie:

- part-time orizzontale:
 - ✓ per il personale amministrativo non turnista la distribuzione delle ore di lavoro sarà dal lunedì al venerdì, con flessibilità secondo l'art. 5.3.2 del CIA;
 - ✓ per il personale turnista sia amministrativo, sia addetto alle sezioni speciali, la distribuzione delle ore di lavoro sarà strutturato secondo la matrice dei turni.
- part-time verticale:
 - ✓ per il personale non turnista la distribuzione delle ore di lavoro sarà strutturato secondo le esigenze organizzative e produttive aziendali;
 - ✓ per il personale turnista la distribuzione delle ore di lavoro sarà strutturato secondo la matrice dei turni.

L'orario settimanale per il part time verticale non potrà essere superiore a 32 ore settimanali.

Il personale amministrativo con orario part time pari o superiore a 30 ore settimanali dovrà effettuare la scelta relativa all'istituto della pausa pranzo.

Part time 30 ore settimanale con pausa pranzo:

- ✓ per il personale part time è prevista la possibilità di effettuare una pausa pranzo da un minimo di 30 minuti ad un massimo di un'ora nell'intervallo compreso tra le 12.30 e le 14:00;
- ✓ fascia obbligatoria di presenza: per part-time 30 ore settimanali è 09.30 - 14.30;
- ✓ orario rigido in caso di sciopero: per part-time 30 ore settimanali è 08.30 - 15.00.

Per il personale in forza in data 5 ottobre c.a. sarà possibile effettuare tale scelta entro e non oltre il 15 novembre c.a..

Le richieste di modifica successiva di fruizione dell'istituto dovranno pervenire entro il 15 del mese con decorrenza dal 1 giorno del mese successivo.

ART. 5.8 Clausole di elasticità

L'Azienda si impegna a non ricorrere all'uso delle cosiddette clausole elastiche previste dal DLgs N. 61 del 25.02.2000 così come modificate dal DLgs N.100 del 26.02.2001 e legge N. 30 del 2003.

ART. 5.9 Tolleranza ritardi

Tutti i lavoratori turnisti/turno fisso hanno 30 minuti al mese di tolleranza ritardi, con un tetto giornaliero di 12 minuti, non riportabili al mese successivo.

I lavoratori con orario flessibile hanno 60 minuti al mese di tolleranza ritardi, con un tetto giornaliero di 5 minuti, non riportabili al mese successivo.

La tolleranza ritardi si applica anche in caso di utilizzo di causali di permessi coincidenti con la prima timbratura in Azienda che rileva la presenza.

ART. 6 INDENNITA' CUFFIA

Per il personale che opera in centrali specializzate in canali telefonici e/o telematici, ovvero call center, è istituita una speciale indennità c.d. "di cuffia" pari a euro 100 lordi all'anno.

Tale indennità sarà erogata in unica soluzione nel mese di gennaio.

ART. 7 PERMESSI

ART. 7.1 Permessi retribuiti

Fermo quanto previsto dal C.C.N.L., sono garantiti i seguenti permessi retribuiti per gli eventi e le misure di seguito elencate:

8 ore annue come da art. 39 C.C.N.L.

- ✓ fruibili a giornate, mezze giornate o in ore e/o mezz'ore;
- ✓ il residuo sarà riportato all'anno successivo.

Visite mediche, terapie e analisi di laboratorio, prestazioni odontoiatriche

- ✓ monte ore: illimitato;
- ✓ copertura: tempo necessario per la visita, terapia, analisi o prestazione odontoiatrica e il tempo di spostamento necessario;
- ✓ usufruibile a fronte della presentazione di un giustificativo;
- ✓ cumulabile con altri permessi orari.

Consenso matrimoniale

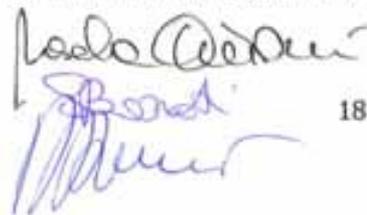
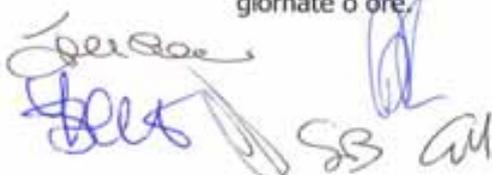
- ✓ 1 giorno lavorativo nella provincia della sede di lavoro;
- ✓ 2 gg. lavorativi fuori dalla provincia della sede di lavoro.

Nascita figlia/o

- ✓ 3 gg. lavorativi oltre al giorno del parto fruibili a giornate, mezze giornate o ore.

Decesso familiare entro il 2° grado di parentela (convivente/coniuge, genitori, figli, fratelli, nonni e nipoti di nonni)

- ✓ 3 gg. lavorativi esclusi i festivi, aggiuntivi ai giorni previsti dal C.C.N.L. fruibili a giornate, mezze giornate o ore.



Assistenza malati entro il 2° grado di parentela (convivente/coniuge, genitori, figli, fratelli, nonni e nipoti di nonni) con presentazione di una dichiarazione da parte del lavoratore attestante la necessità di assistenza

- ✓ 4 gg. lavorativi annui fruibili a giornate, mezze giornate, ore e/o mezz'ore.

Fermo restando i permessi e i congedi parentali ex D.Lgs. N. 151 del 2001.

Nota verbale:

I permessi assistenza malati retribuita richiesti a fronte di ferie o permessi negati dovranno essere comprovati con idonea documentazione.

Caratteristiche della documentazione:

- ✓ assistenza presso la struttura esterna: certificazione comprovante la sussistenza dell'evento per cui si è resa necessaria;
- ✓ assistenza domiciliare di un maggiorenne: autocertificazione firmata oltre che dal dipendente dalla persona assistita;
- ✓ assistenza domiciliare di un familiare minore o incapace di intendere e di volere: autocertificazione firmata unicamente dal dipendente.

ART. 7.2 Permessi non retribuiti

Fermo quanto previsto dal C.C.N.L. e dalla Legge sui congedi parentali, sono garantiti permessi non retribuiti per gli eventi e le misure di seguito elencate:

Assistenza malati entro il 2° grado di parentela (convivente/coniuge, genitori, figli, fratelli, nonni e nipoti di nonni)

- ✓ 5 gg. lavorativi fruibili a giornate, mezze giornate o ore con presentazione di una dichiarazione da parte del lavoratore attestante la necessità di

Nota verbale:

I permessi assistenza malati non retribuita richiesti a fronte di ferie o permessi negati dovranno essere comprovati con idonea documentazione.

Caratteristiche della documentazione:

- ✓ assistenza presso la struttura esterna: certificazione comprovante la sussistenza dell'evento per cui si è resa necessaria;
- ✓ assistenza domiciliare di un maggiorenne: autocertificazione firmata oltre che dal dipendente dalla persona assistita;
- ✓ assistenza domiciliare di un familiare minore o incapace di intendere e di volere: autocertificazione firmata unicamente dal dipendente.

Assistenza malattia bambini dall'anno di vita fino a 12 anni:

- ✓ monte ore: illimitato;
- ✓ fruibili a giornate, mezze giornate, ore e/o mezz'ore;
- ✓ concomitanti per entrambi i genitori dipendenti;

- ✓ usufruibile a fronte della presentazione di un giustificativo.

Generici

- ✓ 12 gg. lavorativi all'anno, fruibili a giornate, mezze giornate, ore e/o mezz'ore; per la fruizione di più di 2 giornate intere è necessario comunicare l'assenza all'Azienda con un preavviso di 3 giorni lavorativi.

E' facoltà del dipendente chiedere ed ottenere per le trattenute derivanti dalla fruizione di tali permessi formule di rateizzazione da 2 a 6 ratei.

Per il personale full time nella giornata a 5 ore in caso di utilizzo di permessi non retribuiti saranno trattenute 5 ore.

ART. 8 LAVORATORI STUDENTI

In attuazione di quanto previsto dall'art. 10 della Legge N. 300 del 20 maggio 1970, i lavoratori/rici studenti di scuola media inferiore o di scuola media superiore, che frequentino corsi diurni o serali in scuole di istruzione secondaria e di qualificazione professionale, statali, parificate o legalmente riconosciute o comunque abilitate al rilascio di titoli di studio legale, nonché i lavoratori/trici iscritti a corsi universitari, a corsi di laurea, comprese le cosiddette "lauree brevi" e quelle specialistiche di cui al D.M. 3 novembre 1999 N. 509 e successive modifiche, hanno diritto:

- ✓ di ottenere, a richiesta, turni che agevolino la frequenza ai corsi, a fronte della presentazione della certificazione che attesti l'obbligatorietà della frequenza ai corsi ai fini del conseguimento del titolo di studio;
- ✓ di ottenere a richiesta spostamenti di orario rispetto a quello normale di entrata e/o di uscita a fronte della presentazione di un giustificativo rilasciato dall'ente di cui al primo comma dal quale risulti la necessità di frequentare corsi obbligatori in orari specifici.

Hanno, inoltre diritto, previa presentazione del certificato di iscrizione ai suddetti corsi (rilasciato dalla segreteria o dal terminale internet) alle seguenti agevolazioni.

ART. 8.1 Permessi studio

Sono istituiti i seguenti permessi per studio con comunicazione preventiva inoltrata, di norma, 3 giorni prima:

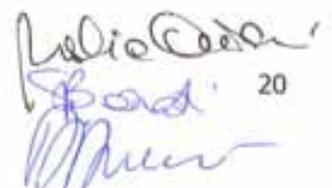
- ✓ 5 gg. lavorativi retribuiti nell'anno solare frazionabili anche a ore e/o mezz'ore;
- ✓ 11 gg. lavorativi non retribuiti nell'anno solare frazionabili anche a ore e/o mezz'ore.

Hanno inoltre diritto, previa presentazione del certificato di iscrizione ai suddetti corsi (rilasciato dalla segreteria a dal terminale internet), alle agevolazioni di cui agli articoli successivi.

ART. 8.2 Permessi esame

Sono istituiti i seguenti permessi per esame:

- ✓ 3 gg. lavorativi interi retribuiti antecedenti l'esame sostenuto (per esame è da intendersi ogni singola prova scritta e/o orale);



- ✓ 7 gg. lavorativi interi retribuiti per preparazione esame di maturità frazionabili anche a ore e/o mezz'ore;
- ✓ 10 gg. lavorativi interi retribuiti per preparazione esame di laurea frazionabili anche ad ore e/o mezz'ore.

Per la fruizione degli stessi sarà necessario presentare una richiesta scritta di norma 3 giorni prima, consegnare successivamente alla fruizione, un giustificativo, rilasciato secondo gli usi dall'università attestante la data e il titolo dell'esame sostenuto.

Qualora il giorno previsto per l'esame venisse rimandato, per cause non imputabili alla volontà del lavoratore, lo stesso, tramite giustificativo rilasciato secondo gli usi dell'università attestante la data e il titolo dell'esame non sostenuto, dovrà darne informativa il giorno del rientro in servizio all'Azienda, la quale provvederà a considerare come permesso esame retribuito il giorno dell'esame previsto e i 3 giorni antecedenti.

Resta inteso che per lo svolgimento della stessa prova d'esame in data successiva sarà richiesto e approvato solo il giorno dell'esame.

Le agevolazioni di cui agli artt.8.1 e 8.2 vengono estese anche agli studenti iscritti e frequentanti corsi parauniversitari legalmente riconosciuti dal ministero dell'istruzione, purché di durata minima di due anni.

ART. 8.3 Permessi test ammissione università

E' istituito 1 giorno lavorativo di permesso retribuito, nell'anno solare, per lo svolgimento di test di ammissione universitari con comunicazione preventiva inoltrata, di norma, 3 giorni prima e a fronte di idoneo giustificativo (prova di pagamento del test e/o certificato rilasciato dall'Università) da consegnare al rientro in Azienda.

ART. 8.4 Concorso spese universitarie

Per il lavoratori iscritti a corsi universitari, a corsi di laurea, comprese le c.d. "lauree brevi" e quelle specialistiche di cui al D.M. N. 509 del 3 novembre 1999 previa presentazione di:

- ✓ certificato di iscrizione ai suddetti corsi (rilasciato dalla segreteria o dal terminale internet);
- ✓ fotocopia modulo avvenuto pagamento delle tasse di iscrizione ai suddetti corsi.

E' istituito un contributo annuo netto del valore di euro 195,00.

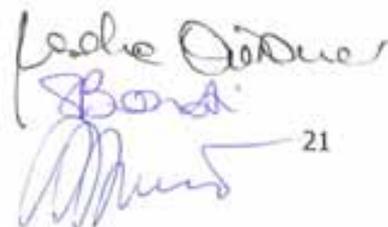
Tale agevolazione è estesa anche agli studenti iscritti e frequentanti corsi parauniversitari legalmente riconosciuti dal ministero dell'istruzione, purché di durata minima di due anni.

ART. 8.5 Premio laurea e laurea breve

È istituito per la laurea conseguita entro il quinto anno fuori corso, a fronte della presentazione di idonea documentazione, il seguente premio del valore lordo di euro 1.300.

È istituito per la laurea conseguita oltre il quinto anno fuori corso, a fronte della presentazione di idonea documentazione, il seguente premio del valore lordo di euro 650.





ART. 8.6 Premio di maturità

È istituito, a fronte della presentazione di idonea documentazione, il seguente premio di maturità del valore lordo di euro 650.

ART. 9 ASPETTATIVE

In riferimento all'Art. 37 del C.C.N.L. il lavoratore/trice in servizio effettivo da almeno 3 anni ha diritto ad una aspettativa, della durata massima di 4 mesi, da usufruire in un'unica soluzione oppure con frazionamento (fino a 4 periodi) minimo di 15 giorni lavorativi come da C.C.N.L..

Ciascun periodo di aspettativa dovrà essere preceduto da un preavviso di:

- ✓ 15 giorni per le aspettative fino a 3 mesi;
- ✓ 30 giorni per le aspettative fino a 4 mesi consecutivi.

Una volta esaurita la durata massima prevista l'aspettativa può essere richiesta dopo tre anni dalla precedente.

In caso di richiesta d'aspettativa da parte di lavoratori precedentemente assunti con contratto di cui all'Accordo Quadro sulla flessibilità di accesso al lavoro (contratto a tempo determinato, di somministrazione a tempo determinato, di apprendistato professionalizzante) successivamente trasformato in tempo indeterminato, l'anzianità aziendale sarà considerata comprensiva del periodo a termine.

Per quanto non espressamente indicato si fa riferimento all'art. 37 del C.C.N.L. vigente.

ART. 10 FERIE

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 33 del C.C.N.L., le giornate di ferie potranno essere fruito anche a mezza giornate.

Il periodo di ferie di lunga durata nel corso dell'anno solare deve essere comunicato dai dipendenti secondo il seguente schema.

Saranno previsti 2 piani ferie rispettivamente per i periodi invernale ed estivo, inoltre un "Mini piano ponti".

Piano ferie invernale (Valido per l'anno 2012)

Periodo: dal 01/11 al 31/1

Richieste: dal 01/10 al 15/10

Conferma: entro 21/10

Piano ferie invernale

Periodo: dal 01/12 al 15/01

Richieste: dal 01/09 al 15/09

Conferma: entro 25/09

Piano ferie estivo

Periodo: dal 01/6 al 30/9

Richieste: dal 01/03 al 15/03

Conferma: entro 25/03

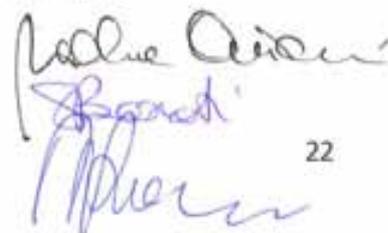
"Mini piano ponti"*

Periodo: dal 01/3 al 02/06

Richieste: dal 1/02 al 15/02

Conferma: entro 25/02





* Si intende con "Ponte" la settimana che comprende una festività infrasettimanale prevista dal CCNL (lunedì - sabato).

E' previsto in casi eccezionali, fatta salva l'approvazione, lo spostamento del periodo di ferie di lunga durata in altro periodo sempre all'interno dello stesso piano ferie, in quello successivo o nei mesi al di fuori dei piani ferie.

Sono escluse da tali piani ferie le richieste di ferie, comunque soggette ad autorizzazione, inoltrate per i mesi non rientranti nei piani ferie sopraindicati.

Sono esclusi da tale comunicazione i periodi brevi, ovvero quelli fino a 3 giorni lavorativi, per i quali è richiesto un preavviso minimo di almeno un giorno.

In via del tutto eccezionale, per cause di forza maggiore, la richiesta di una singola giornata potrà essere inoltrata anche senza preavviso.

Le richieste di ferie dovranno essere redatte su apposita modulistica aziendale che preveda una risposta scritta da parte dell'Azienda contenente le eventuali motivazioni del diniego.

ART. 10.1 Ex Festività

Le ex festività potranno essere fruito anche a ore e /o mezz'ora.

La fruizione dovrà avvenire entro l'anno di competenza, le ore residue saranno riportate all'anno successivo.

Per il personale turnista full time, la fruizione potrà avvenire anche nella giornata lavorativa a 5 ore con l'utilizzo di 5 ore di permesso ex festività.

Per il personale amministrativo flex time, la fruizione potrà avvenire anche il venerdì con 4 ore di permesso ex festività.

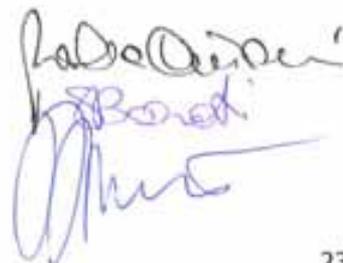
Ogni anno entro il mese 15 gennaio, le Parti si incontreranno per stabilire le giornate di chiusura attraverso l'utilizzo in via collettiva dei permessi straordinari derivanti dalle festività abolite.

ART. 10.2 Festività

Fermo restando quanto previsto dal C.C.N.L., le Parti concordano che le festività c.d. civili (25 aprile, 1° maggio e 2 giugno), qualora cadessero di domenica, verranno retribuite, nel mese successivo, con una somma pari ad 1/360 della retribuzione annua lorda (RAL) del dipendente.

ART. 11 RIEPILOGO SITUAZIONE PREGRESSA DEL LAVORATORE

L'Azienda si impegna a consegnare ad ogni dipendente, il prospetto riassuntivo annuale relativo all'anno solare precedente della situazione Banca Ore, Ex Festivi, Ferie e Permessi retribuiti, entro il 28 febbraio di ogni anno.



ART. 12 RIMBORSO SPESE

ART. 12.1 Missioni per i dipendenti

Il personale inviato in missione anche nel comune sede di lavoro nonché tra le sedi dell'Azienda e comunque al di fuori del comune sede di lavoro, ha diritto al rimborso a piè di lista delle spese di viaggio secondo quanto previsto dalle procedure contabili aziendali.

Il personale inviato in missione anche nel comune sede di lavoro, con propria autovettura, godrà dell'estensione della garanzia kasko totale per tutta la durata della missione. Per la determinazione delle spese chilometriche restano valide le tabelle ACI con la precisazione che il chilometraggio del veicolo è quello relativo ad una percorrenza annua di 10.000 Km.

Qualora dovessero modificarsi le condizioni in un contesto operativo diverso le Parti si incontreranno per valutare diverse soluzioni.

In caso di sinistro dovrà essere indennizzato ogni danno senza applicazione del degrado sui pezzi di ricambio, di scoperti e franchigie e, comunque, senza onere alcuno a carico del dipendente.

In ogni caso i rimborsi dovranno avvenire entro il mese successivo alla data di presentazione della documentazione completa.

ART. 12.2 Anticipo cassa

Ogni dipendente potrà usufruire di un anticipo cassa in conto spese previa compilazione di apposita modulistica. Soprattutto per quello che riguarda missioni oltre la giornata lavorativa l'Azienda si impegna a limitare al massimo le spese dei lavoratori mediante un adeguata previsione delle spese ed una relativa fornitura di denaro contante nella valuta adeguata.

ART. 13 ASSISTENZA SANITARIA

A beneficio di tutto il personale dipendente non dirigente è stato definito un accordo per l'assistenza sanitaria le cui condizioni sono di seguito riportate.

Le coperture si intendono estese a tutti i componenti del nucleo familiare del dipendente; per nucleo familiare si intende quello risultante dallo stato di famiglia, ossia:

- ✓ il coniuge o, in alternativa;
- ✓ il convivente, intendendosi come tale anche il convivente dello stesso sesso, non consanguineo del dipendente;
- ✓ i figli risultanti dallo stato di famiglia o fiscalmente a carico.

L'inclusione dei componenti del nucleo familiare, di cui sopra, avverrà a seguito della richiesta di inserimento in copertura da parte del dipendente.

In corso d'anno non sarà possibile cambiare il convivente more uxorio ed eventuali sostituzioni potranno essere registrate solo in occasione del primo rinnovo annuale.

Massimali annui:

- ✓ ricovero e grandi interventi per un massimale di euro 195.000
- ✓ rimborso per visite mediche di alta diagnostica per un massimale di euro 1.950

✓ rimborso per visite mediche specialistiche per un massimale di	euro	650
✓ rimborso per visite mediche di oncologia per un massimale di	euro	2.600
✓ rimborso per spese odontoiatriche per un massimale di	euro	910

L'importo delle spese sostenute sarà liquidato, di norma, entro 40 giorni dalla data di presentazione di idonea e completa documentazione.

Inoltre, a seguito di modifica del visus, l'Azienda rimborserà, per spese di apparecchiature medico oculistiche (comprese lenti a contatto a fronte di una singola fattura), previa consegna di documentazione del medico specialista e copia fattura di avvenuto pagamento, un importo pari a euro 390 annui netti.

Resta inteso che la montatura sarà compresa nei limiti del massimale di cui sopra, a seguito di consegna di certificazione che attesti:

- ✓ la prima necessità delle lenti da parte del medico oculista;
- ✓ la non adattabilità delle nuove apparecchiature medico oculistiche alla preesistente montatura da parte dell'ottico.

ART. 14 POLIZZA INFORTUNI (SOLO PER I DIPENDENTI)

- ✓ caso morte 6 volte la RAL con un massimo di euro 500.000;
- ✓ invalidità permanente 7 volte la RAL con un massimo di euro 600.000.

Per quanto riguarda tutte le altre garanzie ed eventuali scoperti e/o franchigie si conviene di far riferimento all'allegato N°3 "Assistenza sanitaria e polizza infortuni", in quanto parte integrante del presente contratto.

ART. 15 PREVIDENZA

L'Azienda si impegna ad informare tempestivamente tutti i dipendenti, con particolare riferimento ai neo assunti, sulle modalità di adesione al contratto di previdenza integrativa.

In particolare dovranno essere fornite esaurienti informazioni circa i criteri di contribuzione e le linee di investimento possibili.

La contribuzione a carico dell'Azienda sarà pari al 5,20%.

In seguito le Parti si incontreranno per apportare le necessarie modifiche all'accordo del 23/10/03 per l'allineamento ai nuovi termini di legge/C.C.N.L..

ART. 16 PREMIO AZIENDALE DI PRODUTTIVITÀ

I. PAP VARIABILE

Le parti concordano che il Premio Aziendale di Produttività si articola su tre Parametri e prevede quattro soglie di riferimento rispetto agli obiettivi di Compagnia dell'anno e l'inquadramento contrattuale del dipendente nel seguente modo:

Parametri

1. Raccolta premi
2. Portafoglio

3. Rapporto sinistri /premi

Soglie

1. 80% dei risultati del 2011
2. 100% dei risultati del 2011
3. 100% degli obiettivi del 2012
4. superamento degli obiettivi del 2012

Inquadramento contrattuale

1. Gruppo A: settimo livello – sesto livello – quinto livello
2. Gruppo B: quarto livello – terzo livello – secondo livello
3. Gruppo C: sezione prima – sezione seconda

II. PARAMETRI

In relazione al valore complessivo del Premio Aziendale di Produttività Variabile (di seguito il "Premio Variabile") i tre Parametri avranno i seguenti pesi:

- ✓ Raccolta premi lorda pari al 40% del Premio Variabile
- ✓ Portafoglio di Compagnia pari al 40% del Premio Variabile
- ✓ Rapporto sinistri /premi pari al 20% del Premio Variabile

Il valore del Premio Variabile sarà calcolato sulla base dei singoli risultati conseguiti negli anni di riferimento.

III. CRITERI DI DISTRIBUZIONE

Il Premio Variabile sarà calcolato in proporzione all'incremento/decremento dei tre Parametri.

Il Premio Variabile, per i Parametri sopra definiti, sarà erogato solo al raggiungimento di almeno l'80% del risultato dell'anno precedente.

L'incremento del valore economico del premio relativamente ai primi due Parametri (raccolta premi e portafoglio) sarà riproporzionato rispetto agli incrementi di obiettivi, come definiti nella tabella, e dei risultati raggiunti. Qui di seguito la formula applicata:

$$\text{delta risultati} : \text{delta obiettivi} = X : \text{delta valori economici del premio}$$

In relazione al terzo parametro (rapporto sinistri/premi) è previsto il medesimo criterio di distribuzione relativamente alla soglia II e III; relativamente alla I e IV soglia gli incrementi economici definiti in tabella saranno riparametrati al 50% in funzione del raggiungimento del 50% dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi delle soglie I e IV.

Si precisa, inoltre che, nessun importo verrà corrisposto in aggiunta al Premio Variabile già definito qualora siano superati gli obiettivi della quarta fascia.

IV. PREMIO CONSOLIDATO

Le Parti concordano che, i dipendenti matureranno il diritto a ricevere oltre al Premio Variabile, un ulteriore elemento di premio ossia un Premio Fisso (di seguito "Premio Consolidato"). Il Premio

Consolidato, così definito, sarà pari al 15% del Premio Variabile effettivamente corrisposto per singolo dipendente nell'anno precedente.

La tabella seguente riepiloga i criteri di distribuzione e le principali fasce di erogazione del premio complessivo:

		ANNO 2012							
		I soglia		II soglia		III soglia		IV soglia	
		80% del risultato 2011		100% del risultato 2011		100% obiettivi 2012		Oltre 100% obiettivi 2012	
PARAMETRI	Raccolta premi			Raccolta premi		Raccolta premi		Raccolta premi	
	40%	396.919.311		40%	496.149.139	40%	**	40%	**
	Portafoglio			Portafoglio		Portafoglio		Portafoglio	
	40%	751.457		40%	939.332	40%	**	40%	**
	Sinistri/premi			Sinistri/premi		Sinistri/premi		Sinistri/premi	
20%	70,32%		20%	69,90%	20%	**	20%	**	
		Variabile	Fisso 15%*	Variabile	Fisso 15%*	Variabile	Fisso 15%*	Variabile	Fisso 15%*
gruppo A	7° liv.	€ 1.897	€ 427	€ 2.371	€ 427	€ 2.846	€ 427	€ 2.988	€ 427
	6° liv.	€ 1.897	€ 427	€ 2.371	€ 427	€ 2.846	€ 427	€ 2.988	€ 427
	5° liv.	€ 1.897	€ 427	€ 2.371	€ 427	€ 2.846	€ 427	€ 2.988	€ 427
gruppo B	4° liv.	€ 1.710	€ 385	€ 2.137	€ 385	€ 2.566	€ 385	€ 2.684	€ 385
	3° liv.	€ 1.710	€ 385	€ 2.137	€ 385	€ 2.566	€ 385	€ 2.684	€ 385
	2° liv.	€ 1.710	€ 385	€ 2.137	€ 385	€ 2.566	€ 385	€ 2.684	€ 385
gruppo C	Sez.I	€ 1.521	€ 342	€ 1.901	€ 342	€ 2.282	€ 342	€ 2.396	€ 342
	Sez.II	€ 1.521	€ 342	€ 1.901	€ 342	€ 2.282	€ 342	€ 2.396	€ 342

**Le parti si incontreranno entro la fine del mese di ottobre 2012 per definire gli obiettivi relativi al Premio di Produzione dell'anno 2012.

*i Parametri indicati fanno riferimento ai dati finanziari del piano strategico e i relativi risultati conseguiti dalla Compagnia saranno verificabili nella Relazione di Bilancio e nel Bilancio.

* Il Premio Consolidato è stato calcolato sugli importi erogati nell'anno 2011

V. CONDIZIONI SOGGETTIVE PER LA MATURAZIONE DEL DIRITTO

Gli aventi diritto a tale premio saranno tutti i dipendenti Direct Line appartenenti alla categoria impiegatizia (con l'esclusione quindi dei dirigenti) assunti ed entrati in servizio non oltre il 1 dicembre 2012 e che abbiano prestato almeno un mese di servizio effettivo continuativo nel corso del 2012. Il premio verrà riproporzionato per i dipendenti assunti in corso d'anno e sarà riconosciuto nella misura di 1/12 per ogni mese di effettivo servizio per un numero di giorni superiore o uguale a 15. Il premio del dipendente sarà riproporzionato con riferimento all'inquadramento contrattuale e orario sulle retribuzioni dell'esercizio 2012.

VI. MODALITÀ DI EROGAZIONE

Gli importi sopra definiti verranno erogati unitamente alla retribuzione di marzo 2013, anche per le persone non più in servizio se aventi diritto.

Le parti si danno atto che gli importi indicati sono comprensivi del Premio Variabile anno 2012 e Premio Consolidato anno 2012 e delle relative quote di incidenza sugli istituti retributivi di carattere differito (preavviso, ferie, tfr, etc.) riguardo alle quali i dipendenti non matureranno alcun diritto aggiuntivo rispetto a quanto sopra previsto.

VII. PREMIO AZIENDALE DI PRODUTTIVITÀ ANNI SUCCESSIVI

Si stabilisce fin d'ora che le Parti si incontreranno entro il mese di marzo dell'anno 2013 per la definizione degli obiettivi relativi al Premio Aziendale di Produttività del 2013.

VIII. CLAUSOLA

Qualora una delle Parti ravvisi la necessita di incontrarsi, le Parti si impegnano ad attuare l'incontro per discuterne il merito, anche nel caso in cui non fosse più possibile l'applicazione dell'impianto in essere.

ART. 17 AGEVOLAZIONI

ART. 17.1 Ticket Restaurant

L'Azienda erogherà a ciascun dipendente e per ogni giorno di presenza un ticket restaurant del seguente valore:

- ✓ Euro 8,00 per tutti i dipendenti full-time;
- ✓ Euro 4,25 per tutti i dipendenti part-time.

Come di consuetudine il ticket restaurant verrà erogato per 5 giorni settimanali.

I Ticket Restaurant verranno consegnati a ciascun dipendente unitamente alla busta paga. Resta inteso che il ticket è spendibile anche in mensa.

Resta inteso, inoltre, che gli importi di cui sopra sono comprensivi degli importi previsti dall'art. 102 del C.C.N.L. vigente.

ART. 17.2 Sconti polizze varie stipulate dai dipendenti

POLIZZA AUTO E MOTO

I dipendenti in servizio possono stipulare assicurazioni con l'Impresa su veicoli intestati a se stessi, ai familiari conviventi, al coniuge/convivente, per un numero illimitato di veicoli, alle seguenti condizioni:

30% di sconto sulla garanzia RCA fermo restando il premio minimo previsto che rappresenta in tal caso il tetto massimo di sconto.

50% di sconto sulle altre garanzie fermo restando il premio minimo previsto che rappresenta in tal caso il tetto massimo di sconto.

POLIZZA CASA

I dipendenti in servizio possono stipulare assicurazioni con l'Impresa sulla casa alle seguenti condizioni:

30% di sconto su tutte le garanzie del prodotto fermo restando il premio minimo previsto che rappresenta in tal caso il tetto massimo di sconto.

ART. 17.3 Mutui e conti correnti e prestiti

L'Azienda si impegna a definire accordi con Istituti Bancari considerando ove possibile, inoltre, accordi con la casa madre per garantire le migliori condizioni possibili sul mercato per l'apertura di mutui e conti correnti.

ART. 17.4 Abbonamento annuale ai mezzi pubblici

In riferimento alla convenzione con ATM si conviene la possibilità di rateizzare mensilmente il relativo costo con trattenuta in busta paga.

RT. 17.5 Asilo nido

In funzione di qualsiasi soluzione logistica che verrà attuata per il personale delle attuali strutture di Cinisello e Lambrate, le Parti troveranno una soluzione analoga a quella attuale, eventualmente anche di tipo economico con la ricerca di possibili convenzioni anche su segnalazione dei dipendenti.

ART. 17.6 Anticipo T.F.R.

Fermo restando la normativa vigente in materia di TFR, si concorda che:

- ✓ la condizione di anzianità aziendale, presso lo stesso datore di lavoro, per la richiesta di anticipo del T.F.R. è di almeno 7 anni;
- ✓ oltre alle motivazioni previste dalla legge vigente, per le quali poter avanzare tale richiesta a fronte di idonea documentazione:
 - acquisto I casa di abitazione per se o per i propri figli
 - spese sanitarie per terapie ed interventi straordinari
 - congedi per astensione facoltativa per maternità
 - formazione
- ✓ sarà possibile avanzare la richiesta per le ulteriori seguenti motivazioni, a fronte di idonea documentazione:
 - la rinegoziazione del mutuo
 - la ristrutturazione della I casa.

Inoltre, ovviamente, l'Azienda valuterà eventuali casi eccezionali.

ART. 18 ROTAZIONE DELLE MANSIONI

Si riconfermano i contenuti dell'art. 97 e 98 del C.C.N.L., con le seguenti modifiche.

Il periodo di 5 anni di cui al comma 1° art. 98 è ridotto a 3 anni.

Nel caso in cui si verificasse una situazione di parità fra lavoratori/trici richiedenti con riguardo alle condizioni di legge, avrà diritto di priorità il lavoratore/trice con i seguenti requisiti:

- ✓ provenienza da un reparto di lavoratori/trici addetti al call center (front line) perché esposti ad uno stress maggiore;
- ✓ anzianità di servizio aziendale.

A fronte del cambiamento di mansione farà seguito il corretto inquadramento previsto dal C.C.N.L..



ART. 19 ASSUNZIONI

In caso di decesso di un dipendente durante il rapporto di lavoro il coniuge o i figli potranno fare richiesta di assunzione; in tal caso, l'Azienda si impegna a sostenere un colloquio di selezione.

ART. 20 INTERPRETE PER DIPENDENTI AUDIOLESI

L'Azienda si impegna a fornire a proprie spese un interprete per i dipendenti audiolesi, in occasione di assemblee sindacali, incontri con i dipendenti, al fine di consentire agli stessi la fruizione di tali eventi in modo paritetico.

ART. 21 DECORRENZA

Il presente contratto avrà effetto dal 5 Ottobre 2012.

ART. 22 SCADENZA

La scadenza del presente contratto si intende fissata al 31/12/2013, con l'impegno delle Parti ad iniziare le trattative per il rinnovo dello stesso dal 01/06/2013.




SB
CM




Allegato N°1 "Griglia orari dei turni".

	Giorni della settimana	TIPOLOGIA	Orario di lavoro
Front line sales	Lunedì - Venerdì	TURNI	08,00 – 20,00
	Sabato		08,00 – 14,00
Front line service	Lunedì - Venerdì	TURNI	08,00 – 20,00
	Sabato		08,00 – 14,00
Team leader	Lunedì - Venerdì	TURNI	08,00 – 20,00
	Sabato		08,00 – 14,00
Call Center claims	Lunedì - Venerdì	TURNI	08,00 – 19,00






Allegato N°2 "Legenda turni personale call center".

Di seguito elenchiamo gli attuali turni di lavoro del personale addetto ai call center. Si conferma che tali turni non sono vincolanti per l'Azienda che possono essere modificati fermo restando i criteri definiti nel CIA.

Legenda turni	Inquadramento Orario	dalle	alle	pausa pranzo
M1	8 ore	8.00	17.00	12.00-13.00
M1A	8 ore	8.30	17.30	13.00-14.00
M1B	8 ore	8.30	17.30	12.30-13.30
M1C	8 ore	9.00	18.00	12.30-13.30
M2	8 ore	8.00	17.00	13.00-14.00
M2B	8 ore	8.00	17.00	13.30-14.30
M2C	8 ore	8.00	17.00	14.00-15.00
M3	8 ore	9.00	18.00	12.00-13.00
M3B	8 ore	9.00	18.00	12.30-13.30
M4	8 ore	9.00	18.00	13.00-14.00
M4A	8 ore	10.30	19.30	13.30-14.30
M4B	8 ore	10.30	19.30	13.00-14.00
M4C	8 ore	9.00	18.00	14.00-15.00
M4D	8 ore	9.00	18.00	12.30-13.30
M4E	8 ore	10.30	19.30	12.30-13.30
M4F	8 ore	9.00	18.00	13.30-14.30
M5	8 ore	10.00	19.00	13.00-14.00
M5A	8 ore	10.00	19.00	12.00-13.00
M5B	8 ore	10.00	19.00	12.30-13.30
M5E	8 ore	10.00	19.00	14.00-15.00
M7	8 ore	8.00	17.00	12.30-13.30
M8	8 ore	10.00	19.00	13.30-14.30
M9	8 ore	9.00	18.00	12.30-13.30
M10	8 ore	9.30	18.30	13.00-14.00
T1	8 ore	11.00	20.00	13.00-14.00
T1A	8 ore	11.00	20.00	12.00-13.00
T1B	8 ore	11.00	20.00	12.30-13.30
T1C	8 ore	11.00	20.00	13.30-14.30
T3	8 ore	11.00	20.00	14.00-15.00
TL1	8 ore	11.00	20.00	12.00 - 15.00
TL3	8 ore	8.00	17.00	12.00 - 15.00
TL4	8 ore	9.00	18.00	12.00 - 15.00
TL5	8 ore	8.30	17.30	12.00 - 15.00
TL6	8 ore	10.00	19.00	12.00 - 15.00
TL7	8 ore	10.30	19.30	12.00 - 15.00
TL8	8 ore	9.30	18.30	12.00 - 15.00
TL9	7 ore	9.00	17.00	12.00 - 15.00
6A1	6 ore	8.00	14.00	
6A2	6 ore	9.00	15.00	
6A3	6 ore	8.30	14.30	
6A4	6 ore	10.00	16.00	
6A5	6 ore	9.30	15.30	
6B1	6 ore	13.00	19.00	
6B3	6 ore	13.30	19.30	
6B2	6 ore	14.00	20.00	
6B4	6 ore	12.30	18.30	
6E1	6 ore	11.00	17.00	
6E2	6 ore	12.00	18.00	

DesGore
Belles
SS

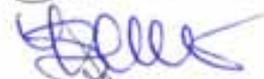
Polio
32

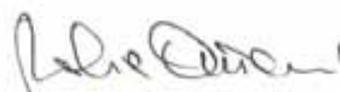
Legenda turni	Inquadramento Orario	dalle	alle	pausa pranzo
5.5A1	5.5 ore	8.00	13.30	
5.5A2	5.5 ore	9.00	14.30	
5.5A3	5.5 ore	10.00	15.30	
5.5A4	5.5 ore	8.30	14.00	
5.5A5	5.5 ore	10.30	16.00	
5.5A8	5.5 ore	9.30	15.00	
5.5B1	5.5 ore	11.30	17.00	
5.5B1R	5.5 ore	11.15	17.00	
5.5B2	5.5 ore	14.30	20.00	
5.5B2R	5.5 ore	14.15	20.00	
5.5B3	5.5 ore	13.30	19.00	
5.5B3R	5.5 ore	13.15	19.00	
5.5B4	5.5 ore	14.00	19.30	
5.5B5	5.5 ore	13.00	18.30	
5.5B6	5.5 ore	12.30	18.00	
5.5RA1	5.5 ore	8.00	13.45	
5.5RA2	5.5 ore	9.00	14.45	
5.5RA3	5.5 ore	10.00	15.45	
5.5RA4	5.5 ore	8.30	14.15	
5.5RA5	5.5 ore	10.15	16.00	
5.5RA8	5.5 ore	9.30	15.15	
5.5RB4	5.75 ore	13.45	19.30	
5.5RB5	5.5 ore	12.45	18.30	
5.5RB6	5.5 ore	12.30	18.15	
5A1	5 ore	8.00	13.00	
5A2	5 ore	9.00	14.00	
5A3	5 ore	10.00	15.00	
5A4	5 ore	12.00	17.00	
5A5	5 ore	11.00	16.00	
5A6	5 ore	8.30	13.30	
5A7	5 ore	12.30	17.30	
5A8	5 ore	9.30	14.30	
5B1	5 ore	13.00	18.00	
5B2	5 ore	14.00	19.00	
5B3	5 ore	15.00	20.00	
5B4	5 ore	14.30	19.30	
5B5	5 ore	13.30	18.30	


 All
 SS



Legenda turni	Inquadramento Orario	dalle	alle	pausa pranzo
4A1	3 ore e 45	8.00	11.45	
4A1R	3 ore e 45	8.00	11.30	
4A2	3 ore e 45	9.00	12.45	
4A2R	3 ore e 45	9.00	12.30	
4A3	3 ore e 45	8.30	12.15	
4A4	3 ore e 45	12.00	15.45	
4A5	3 ore e 45	9.30	13.15	
4A6	3 ore e 45	13.15	17.00	
4A7	3 ore e 45	12.15	16.00	
4B1	3 ore e 45	13.00	16.45	
4B2	3 ore e 45	14.00	17.45	
4B1R	3 ore e 45	13.00	16.30	
4B2R	3 ore e 45	14.00	17.30	
4B3	3 ore e 45	15.00	18.45	
4B4	3 ore e 45	15.30	19.15	
4B5	3 ore e 45	15.15	19.00	
4C1	3 ore e 45	16.00	19.45	
4C1R	3 ore e 45	16.00	19.30	
4C2	3 ore e 45	17.00	20.45	
4C2R	3 ore e 45	17.00	20.30	
4C5	3 ore e 45	15.45	19.30	
4C6	3 ore e 45	16.15	20.00	
4D1	4 ore	8.00	12.00	
4D2	4 ore	9.00	13.00	
4D3	4 ore	10.00	14.00	
4D4	4 ore	8.30	12.30	
4D5	4 ore	12.00	16.00	
4D6	4 ore	9.30	13.30	
4D7	4 ore	12.30	16.30	
4E1	4 ore	13.00	17.00	
4E2	4 ore	14.00	18.00	
4E3	4 ore	15.00	19.00	
4E4	4 ore	14.30	18.30	
4F1	4 ore	16.00	20.00	
4F3	4 ore	15.30	19.30	
4RA3	3 ore e 45	8.30	12.00	
4RA5	3 ore e 45	9.30	13.00	
4RB4	3 ore e 45	15.30	19.00	
4RC5	3 ore e 45	16.00	19.30	
4RC6	3 ore e 45	16.30	20.00	


Legenda turni	Inquadramento Orario	dalle	alle	pausa pranzo
3A	3 ore	8.00	11.00	
3B	3 ore	9.00	12.00	
3C	3 ore	11.00	14.00	
3D	3 ore	8.30	11.30	
3F	3 ore	9.30	12.30	
2A	2 ore	8.00	10.00	
2B	2 ore	9.00	11.00	
2C	2 ore	12.00	14.00	
2D	2 ore	11.00	13.00	
2E	2 ore	10.00	12.00	
2F	2 ore	9.30	11.30	
25A	2.5 ore	8.00	10.30	
25B	2.5 ore	9.00	11.30	
25C	2.5 ore	11.30	14.00	
25D	2.5 ore	11.00	13.30	
25E	2.5 ore	10.30	13.00	
25F	2.5 ore	9.30	12.00	
25G	2.5 ore	10.00	12.30	

Allegato N°3 "Assistenza sanitaria e polizza infortuni"

Relativamente all'accesso alle garanzie oggetto dell'articolo 12 del presente CIA dovranno essere fornite ad ogni dipendente le necessarie informazioni di carattere pratico amministrativo come di seguito specificato.

A fronte di prescrizione del medico di base o della certificazione del medico specialista verranno rimborsate:

Ricovero con e senza intervento chirurgico, Day-hospital, intervento chirurgico ambulatoriale.

In strutture del S.S.N. o da esso accreditate in caso di ricovero a carico del S.S.N.

- ✓ Rimborso dei ticket o delle eccedenze di spese.

In strutture convenzionate.

- ✓ Pagamento diretto ed integrale.

In strutture non convenzionate.

- ✓ Rimborso delle spese con l'applicazione di uno scoperto del 20% con il minimo non indennizzabile di euro 1.000,00, per il solo intervento chirurgico ambulatoriale il minimo non indennizzabile applicato viene abbassato a euro 500,00.

Spese nei 100 giorni precedenti per visite specialistiche e accertamenti diagnostici.

Spese sanitarie sostenute durante il ricovero o il day-hospital e per l'intervento chirurgico ambulatoriale.

Spese nei 100 giorni successivi per prestazioni mediche e sanitarie, medicinali, cure termali (no spese alberghiere).

Massimale annuo per nucleo euro 195.000.

[Handwritten signatures and initials: S3, AM]

[Handwritten signature]

Alta Specializzazione ed accertamenti diagnostici

Angiografia, artrografia, broncografia, cisternografia, cistografia, clisma opaco, colangiografia, colangiografia per cutanea, colecistografia, dacriocistografia, defecografia discografica, fistelografia, flebografia, fluorangiografia, galattografia, isterosalpingografia, linfografia, mammografia, mielografia, pneumoencefalografia, retinografia, Rx esofago, Rx tubo digerente, scialografia, splenoportografia, tomografia torace, tomografia in genere, tomografia logge renali, tomoxerografia, urografia, vesciculodeferentografia, Tomografia Assiale Computerizzata (TAC), risonanza magnetica nucleare (RMN), scintigrafia, elettromiografia, dialisi, laserterapia a scopo fisioterapico, chemioterapia, cobaltoterapia.

Tutte gli altri accertamenti diagnostici con esclusione delle prestazioni odontoiatriche e di ortodonzia.

In strutture del S.S.N. o da esso accreditate in caso di ricovero a carico del S.S.N.

- ✓ Rimborso dei ticket.

In strutture convenzionate.

- ✓ Pagamento diretto ed integrale.

In strutture non convenzionate.

- ✓ Rimborso delle spese con l'applicazione di uno scoperto del 20% con il minimo non indennizzabile di euro 50,00.

Massimale annuo per nucleo euro 1.950.

Visite specialistiche

In strutture del S.S.N. o da esso accreditate in caso di ricovero a carico del S.S.N.

- ✓ Rimborso dei ticket.

In strutture convenzionate.

- ✓ Pagamento diretto ed integrale.

In strutture non convenzionate.

- ✓ Rimborso delle spese con l'applicazione di uno scoperto del 15% con il minimo non indennizzabile di euro 25,00.

Massimale annuo per nucleo euro 650.

Malattie oncologiche

Rimborso delle spese extra-ospedaliere per visite, accertamenti diagnostici e terapie oncologiche, anche farmacologiche relative a malattie oncologiche.

In strutture del S.S.N.

- ✓ Rimborso dei ticket.

In strutture convenzionate e non convenzionate.

- ✓ Pagamento diretto ed integrale.

In strutture non convenzionate.

- ✓ Le spese sostenute vengono rimborsate integralmente.

Massimale annuo per nucleo euro 2.600.



Prestazioni odontoiatriche

La Società rimborsa all'assicurato le spese sostenute per prestazioni di terapie conservative, ortodonzia e protesi sia in centri convenzionati con la Società sia in centri non convenzionati.

In strutture del S.S.N. o da esso accreditate in caso di ricovero a carico del S.S.N.

- ✓ Rimborso dei ticket fino al massimale assicurato.

In strutture convenzionate.

- ✓ Pagamento diretto ed integrale.

In strutture non convenzionate.

- ✓ Rimborso delle spese con l'applicazione di uno scoperto del 15% o rimborso con i massimali previsti dalla tabella funzionari allegata al C.C.N.L.

Massimale annuo per nucleo euro 910.

Tutti i massimali sopra indicati sono da considerarsi annuali (12 mesi).

Polizza Infortuni

Sulla garanzia invalidità permanente da infortunio è prevista una franchigia fissa del 5% sulla parte di capitale superiore a euro 300.000.





Allegato N° 4 " Accordo schema provvigionale anno 2013

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

La Compagnia, in linea con l'evolversi delle necessità di Business, ha evidenziato l'esigenza di riorganizzare le strutture Call Center New Business e Call Center Rinnovi, identificando un'unica figura professionale che ricopra entrambi i ruoli (detto Consulente Sales).

Tale riorganizzazione permetterà di offrire un servizio al cliente più efficiente, garantendo maggior copertura della linea attraverso una crescente flessibilità e fungibilità dei ruoli.

Le due figure esistenti fino ad ora, Consulente New Business e Consulente Rinnovi, attraverso una formazione specifica, raggiungeranno la piena autonomia nel ruolo di Consulente Sales entro la data stabilita dal presente accordo.

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.

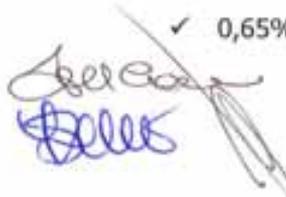
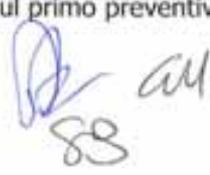
2. Provvigioni

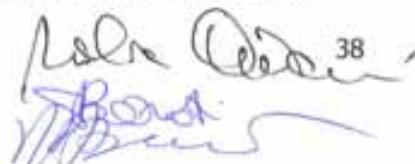
2.1 Ciascun Consulente Sales avrà diritto a un compenso mensile (di seguito la "Provvigione").

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;

 38

- ✓ 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.



39

- 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 sovraprovvisionale secondo i criteri previsti dal C.C.N.L. per l'erogazione della media provvisionale.

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.

8. Disciplina speciale per gli Operatori rientranti nel campo d'applicazione dell'accordo sindacale del 17 ottobre 2002

Ai Consulenti Sales che hanno sinora beneficiato dei compensi provvigionali (convenzionalmente definiti "Interim Bonus") di cui all'accordo sindacale del 17 ottobre 2002 continueranno ad essere riconosciuti tali compensi fatto salvo il caso in cui il suddetto personale, solo su base volontaria, chieda di aderire allo schema provvigionale del presente accordo. Resta inteso che, in caso di cambio di mansione e/o di inquadramento contrattuale che comporti il passaggio dalla Parte Terza ad altre Parti del CCNL ANIA, cadrà il diritto a percepire l'Interim Bonus.

9. 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.

10. Incontri tra le parti

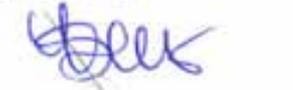
10.1 Lo schema provvigionale attualmente in essere sarà utilizzato al solo fine di monitorare l'efficacia del nuovo schema (potenziali o possibili perdite economiche). A tale scopo, con apposito incontro tra le parti, saranno fornite alle RSA gli importi provvigionali medi suddivisi per inquadramento orario sia del nuovo schema che del precedente, al fine di verificare l'andamento dello schema e valutare eventuali correttivi. Il primo incontro si terrà dopo 4 mesi dall'applicazione del nuovo schema. Successivamente le Parti si potranno incontrare ogni 6 mesi al fine di monitorare l'andamento dello schema.

11. Durata

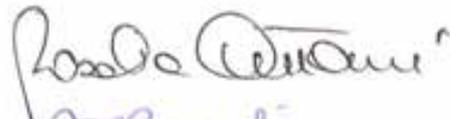
L'Accordo avrà decorrenza dal 1 gennaio 2013 e scadenza il 31 dicembre 2013; il presente Accordo verrà rinnovato di anno in anno, salvo disdetta da una delle Parti con un Preavviso di 3 mesi.

12. Previsioni finali

In caso di riorganizzazione aziendale che dovesse incidere sul meccanismo provvigionale, le parti si incontreranno per individuare le soluzioni che garantiscano la continuità e l'equivalenza degli importi previsti.


CM





Allegato N°5: Dichiarazione della Compagnia in tema di lavoro straordinario

La Compagnia si adopererà a contenere le ore di lavoro straordinario rispetto alla situazione attuale.

Allegato N°6: Dichiarazione delle OO.SS.

Le OO.SS ribadiscono la loro contrarietà all'utilizzo di lavoratori precari e/o con contratti atipici, ritenendo come valore inalienabile per tutti la garanzia di un posto di lavoro a tempo indeterminato e a condizioni dignitose.

Pertanto, se l'organico dovesse risultare insufficiente a causa di un aumento dei carichi di lavoro le OO.SS stesse chiederanno alla Compagnia un incontro finalizzato a studiare un piano complessivo di assunzione di nuove risorse.

Le OO.SS inoltre invitano a non ricorrere a società esterne per le attività di "overflow".



A collection of handwritten signatures in blue ink. At the top is a long, flowing signature. Below it are several shorter, more stylized signatures, some with initials or small symbols next to them.



A collection of handwritten signatures in blue ink. At the top is a long, flowing signature. Below it are several shorter, more stylized signatures, some with initials or small symbols next to them.