

## VERBALE DI ACCORDO

In data 17 luglio 2018, presso la sede di UnipolSai Assicurazioni S.p.A. in Bologna,

tra

UnipolSai Assicurazioni S.p.A.

e

le delegazioni sindacali FIRST/CISL, FISAC/CGIL, F.N.A., S.N.F.I.A. e UIL C.A.

### PREMESSO CHE

- a) In data 13 ottobre 2017 le Parti si sono incontrate per avviare il confronto relativo sia alla nuova distribuzione delle attività, sia alle articolazioni dei turni di lavoro all'interno del Call Center Sertel disciplinati dall'accordo sindacale del 4 settembre 2014.
- b) Successivamente, in data 25 ottobre e 4 dicembre 2017 le Parti hanno completato il confronto e – ritenuta conclusa la precedente fase di sperimentazione - hanno condiviso l'intenzione di procedere ad un aggiornamento dell'accordo sindacale del 4 settembre 2014 nell'ambito di un assetto organizzativo in cui è stata confermata la centralità del call center Sertel per la gestione dei sinistri all'interno di UnipolSai.  
In tale ottica, è stata riaffermata la volontà di valorizzare le risorse interne anche mediante una progressiva evoluzione dei profili professionali.
- c) Le OO.SS. di Gruppo hanno ribadito il fermo convincimento che per il raggiungimento degli obiettivi aziendali sia fondamentale il ricorso ad un'occupazione stabile.
- d) A far data dal 1° febbraio 2018 è stato effettuato su base volontaria il passaggio ad un profilo orario pari a 30 ore settimanali per n. 21 operatori.
- e) In data odierna, le Parti si sono incontrate per sottoscrivere un nuovo accordo sindacale, che recepisca le azioni concordate in sede di confronto e che nel frattempo sono state rese operative anche nel rispetto della conciliazione fra tempi di vita e tempi di lavoro.

### SI CONVIENE QUANTO SEGUE

- 1) Le premesse fanno parte integrante dell'accordo.
- 2) Il personale del Call Center sinistri di UnipolSai Assicurazioni, inquadrato nella disciplina speciale parte terza del CCNL, opererà di norma con contratto a part-time da 20 a 30 ore settimanali.

Il personale a part-time orizzontale effettuerà turni settimanali articolati mediamente su 5 giorni settimanali dal lunedì al sabato, al mattino e al pomeriggio, escluso il sabato pomeriggio.

A titolo esemplificativo, l'orario di lavoro sarà il seguente:  
turno A – dalle ore 9,00 alle ore 13,00

turno B – dalle ore 15,00 alle ore 19,00

A far data dal 1° marzo 2018 sono in vigore i turni di lavoro e la nuova distribuzione per team riportata nella tabella allegata.

Si conferma che la presenza media su base annua il sabato mattina di un operatore part-time sarà di norma un sabato ogni 5 settimane, fatto salvo motivate esigenze di servizio da comunicare preventivamente alle OO.SS.AA.

Si conferma che rispetto all'orario di lavoro è prevista una flessibilità giornaliera in ingresso di complessivi 20 minuti, anticipando o posticipando l'orario previsto fino a 10 minuti, e in uscita di complessivi 10 minuti, anticipando o posticipando l'orario previsto fino a 5 minuti. Nell'esercizio dell'orario flessibile il saldo al mese, in più o in meno, compreso cioè il riporto dei mesi precedenti, non può in ogni caso superare le 8 ore in eccesso e le 6 ore in difetto.

I team leader seguiranno lo stesso orario previsto per gli operatori del proprio team, fatta eccezione per quelli che nel turno C ("spezzato") coordinano un team di operatori a 27 ore: in questo caso, l'orario previsto per il team leader dal lunedì al venerdì è 9.00-13.00 e 13.30-15.30.

- 3) Allo scopo di agevolare la progressiva evoluzione dei profili professionali, proseguirà la previsione di specifiche sessioni formative per aggiornare ed implementare le competenze professionali, in modo che le attività possano essere distribuite in modo uniforme fra tutti gli operatori.
- 4) UnipolSai è costantemente impegnata nella semplificazione dei propri processi operativi e nello sviluppo di nuove modalità di interazione con il cliente, valorizzando i canali di comunicazione già operativi e sperimentando nuove soluzioni innovative (Es. e-mail, instant messaging, ...)
- 5) Il presente Accordo annulla e sostituisce l'accordo sindacale del 4 settembre 2014, decorrerà dal 1° febbraio 2018, avrà scadenza il 31 dicembre 2018 e sarà tacitamente rinnovato di anno in anno salvo disdetta di una delle Parti da effettuarsi un mese prima della scadenza.

Le Parti si impegnano ad incontrarsi entro il 30 novembre 2018 al fine di verificare gli esiti ed i possibili sviluppi relativi sia alla gestione della specifica attività svolta nel call center di Sertel, sia alle articolazioni dell'orario di lavoro.

In tale sede verrà valutata la possibilità di effettuare ulteriori passaggi a 30 ore settimanali ed eventuali altre soluzioni orarie.

Letto, confermato e sottoscritto

UNIPOLSAI ASSICURAZIONI S.P.A.

FIRST/CISL

FISAC/CGIL

F.N.A.

S.N.F.I.A.

UIL C.A.