

TESTO DEFINITO E CONCORDATO TRA ANIA E OO.SS IN DATA 3.7.2017

FLESSIBILITA' DI ACCESSO AL LAVORO

– ALL. 18

- . che in data 17 settembre 2007 le Parti in epigrafe avevano sottoscritto un Accordo in materia di flessibilità di accesso al lavoro;
- . che le Parti intendono riconfermare i valori ed i principi sottesi alla sigla di tale accordo adeguando al contempo l'Accordo medesimo alla mutata disciplina legale;
- . che con il presente Allegato le Parti intendono valorizzare quegli strumenti che consentono l'ottimizzazione delle strategie gestionali e il perseguimento di politiche attive del lavoro;
- . che le Imprese valuteranno con massima attenzione la possibilità di confermare in servizio alla scadenza lavoratrici e lavoratori assunti con contratto di lavoro non a tempo indeterminato.

Tutto ciò premesso

Le Parti hanno concordato di disciplinare i seguenti istituti:

- . 1. Contratto a tempo determinato;
- . 2. Contratto di somministrazione a tempo determinato;
- . 3. Contratto di apprendistato professionalizzante;

Dichiarazioni delle Parti in tema di Telelavoro e di Lavoro agile

CAPITOLO 1

REGOLAMENTAZIONE IN MATERIA DI CONTRATTI A TEMPO DETERMINATO

premesso

che il D. Lgs. 6 settembre 2001, n. 368 attuava la direttiva 1999/70/CE relativa all'accordo quadro sul lavoro a tempo determinato concluso dall'UNICE, dal CEEP e dal CES;

che tale D. Lgs., abrogando la precedente normativa di legge e contrattuale, rinviava alla contrattazione collettiva la definizione di taluni elementi del contratto di lavoro a tempo determinato;

che con il menzionato CCNL 17 settembre 2007 le Parti avevano ridefinito la regolamentazione del contratto di lavoro a tempo determinato applicabile alle imprese di assicurazione;

che, in attuazione della legge delega 10 dicembre 2014, n. 183 è stato emanato il d.lgs. n. 81 del 15 giugno 2015 recante, tra l'altro, il riordino delle tipologie contrattuali di lavoro;

che le Parti, in relazione a quanto precede e tenuto conto sia dei rinvii alla contrattazione collettiva contenuti nella nuova normativa, sia dei chiarimenti ministeriali intervenuti in materia, hanno quindi svolto un approfondito esame al fine di giungere ad una nuova e concordata disciplina,

tutto ciò premesso

si conviene, quanto segue:

Art. 1

E' consentita l'apposizione di un termine al contratto di lavoro subordinato, di durata non superiore a trentasei mesi. La durata dei rapporti di lavoro a tempo determinato intercorsi tra lo stesso datore di lavoro e lo stesso lavoratore, per effetto di una successione di contratti, conclusi per lo svolgimento di mansioni di pari livello e categoria legale ed indipendentemente dai periodi di interruzione tra un contratto e l'altro, non può superare i trentasei mesi. Ciò a valere anche nell'ambito di un contratto di somministrazione a tempo determinato. Per la legittima instaurazione del rapporto è sufficiente l'apposizione di un termine senza alcuna indicazione delle ragioni giustificatrici. L'indicazione di tali ragioni è tuttavia da ritenersi opportuna qualora si tratti di contratti stipulati per ragioni sostitutive o di stagionalità.

Art. 2

Le Parti concordano nel ritenere che il contratto di lavoro a tempo determinato non possa essere utilizzato per l'assunzione di lavoratori resasi necessaria in conseguenza di riduzioni di personale a seguito della procedura di cui all'art. 16 del C.C.N.L.; tale previsione non opera se in sede di accordo le Parti hanno disposto diversamente e comunque qualora la procedura ex art. 16 si sia conclusa con accordo propedeutico all'accesso alle prestazioni straordinarie del Fondo di Solidarietà Intersettoriale ANIA/AISA. peraltro si è convenuto che, nell'Impresa nella quale si sia verificata un'eccedenza di personale:

a) qualora venga stipulato un accordo ai sensi dell'art. 16 del C.C.N.L., con il quale si convenga una riduzione di personale, sarà consentito l'utilizzo dei contratti a tempo determinato secondo le vigenti disposizioni di legge;

Laddove non si pervenga a tale accordo e/o non sia previsto l'accesso alle prestazioni del Fondo, l'utilizzo del contratto a tempo determinato da parte dell'impresa sarà escluso per 12 6 mesi (successivi alla fine del periodo di cui al penultimo comma dell'art. 16 del CCNL) con riferimento alle assunzioni

~~nei sedici mesi successivi alla fine del periodo di cui al penultimo comma dell'art. 16 del C.C.N.L. sarà escluso l'utilizzo del contratto a tempo determinato per l'assunzione di personale nelle unità produttive della medesima città e per le stesse mansioni interessate dalla suddetta riduzione, salvo le assunzioni effettuate in sostituzione di lavoratori con diritto alla conservazione del posto di lavoro, le assunzioni di lavoratori iscritti nelle liste di mobilità, o per quelle il cui contratto a termine abbia una durata iniziale non superiore a tre mesi.~~

Nell'ipotesi di cui al comma precedente nei dodici mesi successivi alla fine del periodo di cui al penultimo comma dell'art. 16 del C.C.N.L. l'utilizzo del contratto a tempo determinato sarà tuttavia ammesso per l'assunzione di personale di cui alla Parte Terza della Disciplina Speciale, sarà seppur limitata alla sostituzione dei contratti in scadenza nel corso dei 6 12 mesi indicati.

Art. 3

I lavoratori assunti con contratto a tempo determinato devono ricevere una formazione sufficiente e adeguata alle caratteristiche della mansione oggetto del contratto **nonché in materia di cultura assicurativa**, al fine di prevenire i rischi connessi all'esecuzione del lavoro.

Altre opportunità formative del personale a tempo determinato vengono garantite nel limite minimo di:

- otto ore, qualora la durata del contratto sia fino a nove mesi;
- sedici ore, qualora la durata del contratto sia superiore a nove mesi e inferiore a quindici;
- ventiquattro ore, qualora la durata del contratto sia superiore a quindici mesi.

Tale ulteriore formazione deve concernere l'attività lavorativa, con riferimento al livello di esperienza dei relativi lavoratori ed alla tipologia del lavoro richiesto.

Art. 4

Ai lavoratori che abbiano in corso presso l'azienda un contratto a tempo determinato di durata superiore a 10 mesi **e fermo restante il diritto di precedenza di cui all'art. 24 del d.lgs. 81/2015**, l'azienda stessa invierà con lettera raccomandata A.R. (o con strumento equivalente) informativa circa eventuali posti vacanti, per mansioni equivalenti di pari livello e categoria legale che si rendessero disponibili nell'impresa; in particolare l'informativa verrà resa agli interessati nel corso dei rispettivi rapporti di lavoro a termine, trascorsi almeno cinque mesi dall'inizio del rapporti stessi e comunque per non più di tre mesi successivi alla scadenza dei medesimi;

Agli organismi sindacali aziendali l'informativa sarà resa in occasione dell'incontro di cui all'art. 10 del presente C.C.N.L. Conseguentemente verranno fornite informazioni in ordine al numero di contratti a tempo determinato cessati, in corso ed attivati nell'anno; verranno fornite altresì

informazioni sul numero dei lavoratori a tempo determinato successivamente assunti a tempo indeterminato.

Art. 5

Fermo restando quanto stabilito dall'art. 23, commi 2 e 4, del d. Lgs. n. 81/2015, il numero complessivo dei lavoratori utilizzabili con contratti a tempo determinato, stipulati da ciascun datore di lavoro, non può eccedere il limite del **18%** del numero dei lavoratori a tempo indeterminato in forza al 30 dicembre dell'anno precedente.

Per i datori di lavoro che occupino sino a cinque dipendenti è sempre possibile stipulare un contratto di lavoro a tempo determinato.

Quando più Imprese facciano parte di un unico Gruppo assicurativo, per ciascuna Impresa che lo compone le percentuali sopra indicate sono maggiorate di 6 punti percentuali, fermo restando che nel complesso del Gruppo non potrà essere utilizzato un numero di lavoratori con contratto a tempo determinato superiore alla somma delle quote, non maggiorate, spettanti alle singole Imprese sulla base dei due commi precedenti.

Nella base occupazionale vanno conteggiati i lavoratori part-time, i dirigenti e gli apprendisti.

I lavoratori a tempo parziale sono computati quali frazioni di un tempo pieno (ad esempio due lavoratori part time 50% sono computati come un lavoratore full-time). Le eventuali frazioni di unità vanno arrotondate all'unità superiore.

Andranno invece esclusi dal suddetto computo i lavoratori addetti all'organizzazione produttiva ed alla produzione, i rapporti di lavoro di natura non subordinata.

Qualora la percentuale del **18%** dia luogo ad un numero decimale sarà possibile effettuare un arrotondamento all'unità superiore quando il decimale sia uguale o superiore allo 0,5.

La percentuale di cui sopra rappresenta una proporzione tra lavoratori stabili e a termine; pertanto allo scadere di un contratto a termine è possibile stipularne un altro sempreché si rispetti la percentuale massima di lavoratori a tempo determinato del **18%**.

Non concorrono al superamento dei suddetti limiti quantitativi le assunzioni di lavoratori disabili con contratto a tempo determinato ai sensi dell'art. 11 della legge n. 68/1999 e, naturalmente, le ipotesi espressamente previste dalla legge.

In relazione a quanto stabilito nella nota a verbale n. 3 dell'art. 165 del presente CCNL, le Parti concordano che in caso di utilizzo di contratti a tempo determinato per l'assunzione di personale addetto ai contact/call center, ai limiti di cui ai precedenti commi si aggiunge un'ulteriore quota, fruibile unicamente per l'assunzione dei lavoratori di cui al presente comma, pari al 18%.

Quando più imprese di assicurazione facciano parte di un unico Gruppo, le percentuali di cui sopra si intendono riferite al complesso delle Imprese del Gruppo.

Anche in questo caso andranno esclusi dal suddetto computo i lavoratori addetti all'organizzazione produttiva ed alla produzione, i rapporti di lavoro di natura non subordinata.

Per quanto attiene alla disciplina degli intervalli temporali intercorrenti tra un contratto a termine ed uno successivo sottoscritto con il medesimo lavoratore, le Parti, ferme restando le vigenti disposizioni di legge (che hanno fissato tale intervallo in 10 o 20 giorni a seconda della durata del rapporto di lavoro a tempo determinato) convengono che detto intervallo potrà non applicarsi nelle ipotesi di successione di contratti a termine con riferimento alle assunzioni degli addetti al contact/call center di cui alla Disciplina Speciale, Parte Terza.

CAPITOLO 2

REGOLAMENTAZIONE IN MATERIA DI CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE A TEMPO DETERMINATO

premesse

. che il D. Lgs. 10 settembre 2003, n. 276 ha introdotto nell'ordinamento nazionale il contratto di somministrazione di lavoro a tempo determinato;

. che le Parti, in occasione del rinnovo del CCNL nel 2007, avevano regolamentato anche nel settore assicurativo tale istituto contrattuale;

. che, in attuazione della legge delega 10 dicembre 2014, n. 183 è stato emanato il d.lgs. n. 81 del 15 giugno 2015 recante, tra l'altro, il riordino delle tipologie contrattuali di lavoro;

. che le Parti, in relazione a quanto precede e tenuto conto sia dei rinvii alla contrattazione collettiva contenuti nella nuova normativa, sia dei chiarimenti ministeriali intervenuti in materia, hanno quindi svolto un approfondito esame al fine di giungere ad una nuova e concordata disciplina,

tutto ciò premesso, e nel rispetto della normativa suindicata,

si conviene quanto segue

Art. 1

Il numero di lavoratori che le Imprese possono utilizzare con contratto di somministrazione a tempo determinato non può essere superiore al 18% del numero dei lavoratori a tempo indeterminato in forza al 30 dicembre dell'anno precedente con esclusione del personale addetto all'organizzazione produttiva e alla produzione.

Nei casi in cui i rapporti percentuali diano un risultato inferiore a 8, resta ferma la possibilità di utilizzare fino a 8 lavoratori con contratto di somministrazione a tempo determinato.

Quando più Imprese facciano parte di un unico Gruppo assicurativo, per ciascuna Impresa che lo compone le percentuali sopra indicate sono maggiorate di 6 punti percentuali, fermo restando che nel complesso del gruppo non potrà essere utilizzato un numero di lavoratori con contratto di somministrazione a tempo determinato superiore alla somma delle quote, non maggiorate, spettanti alle singole Imprese sulla base dei due commi precedenti.

La determinazione percentuale dei lavoratori utilizzabili con contratto di somministrazione a tempo determinato dovrà effettuarsi in base agli stessi criteri previsti per il contratto a tempo determinato di cui al precedente Capitolo.

~~E' in ogni caso esente da limiti quantitativi la somministrazione di lavoro a tempo determinato di lavoratori di cui all'articolo 8, comma 2, della legge 223 del 1991, di soggetti disoccupati che godono, da almeno sei mesi, di trattamenti di disoccupazione non agricola o di ammortizzatori sociali, e di lavoratori "svantaggiati" o "molto svantaggiati" così come individuati dalla normativa tempo per tempo vigente.~~

Dichiarazione delle Parti

Relativamente alla durata dei contratti di somministrazione a termine e pur preso atto che la normativa non pone una limitazione al riguardo, le imprese su richiesta delle OO.SS. si impegnano a non porre in essere contratti di somministrazione a tempo determinato di durata superiore a 36 mesi.

Art. 2

Le Imprese utilizzatrici comunicheranno preventivamente agli Organismi Sindacali aziendali, o in mancanza agli Organismi territoriali delle Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente accordo, il numero dei contratti di somministrazione a tempo determinato.

Nel corso dell'incontro annuale di cui all'art. 10 del presente C.C.N.L., le Imprese informeranno gli Organismi Sindacali aziendali sul numero dei contratti di somministrazione a tempo determinato conclusi, la durata degli stessi, il numero e la qualifica dei lavoratori interessati.

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

Art. 3

Ferma la disciplina di cui in premessa, ai lavoratori dipendenti dalla Società somministratrice verrà corrisposto il premio aziendale di produttività secondo modalità e criteri previsti dalla contrattazione integrativa aziendale dell'Impresa utilizzatrice.

CAPITOLO 3

REGOLAMENTAZIONE IN MATERIA DI APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

premesso

- . che il d. lgs. 14 settembre 2011, n. 167 conteneva il Testo Unico in materia di apprendistato, rimandando alle Parti la regolamentazione di taluni aspetti;
- . che le Parti, in data 14 giugno 2012, hanno sottoscritto un'intesa volta ad adeguare ed integrare la disciplina dell'apprendistato professionalizzante alle disposizioni contenute nel summenzionato Testo Unico, attuando al contempo i rinvii alla contrattazione collettiva in esso contenuti;
- . che, dopo numerosi interventi legislativi in materia, è da ultimo intervenuto il d. lgs. n. 81/2015 il quale, nel prevedere un riordino delle tipologie di contratti di lavoro, contiene una revisione della disciplina dell'apprendistato che sostituisce integralmente, abrogandolo, il sopra menzionato Testo Unico;
- . che le Parti, sulla base di quanto precede e ritenendo utile per il settore assicurativo l'utilizzo dell'apprendistato professionalizzante quale tipico contratto di lavoro a tempo indeterminato finalizzato alla formazione ed all'occupazione dei giovani, reputano opportuno implementare le disposizioni di cui al menzionato Accordo sindacale nazionale del 14.6.2012 per adeguarlo pienamente al suddetto nuovo quadro normativo;

Tutto ciò premesso

si conviene quanto segue:

ART. 1

L'apprendistato professionalizzante è ammesso per il conseguimento delle qualifiche/qualificazioni professionali ai fini contrattuali corrispondenti alle seguenti mansioni:

- Disciplina Speciale – Parte Prima, Area Professionale C – 3° livello retributivo;
- Disciplina Speciale – Parte Prima, Area professionale B, posizione organizzativa 1 – 4° livello retributivo e posizione organizzativa 2-5° livello retributivo, profilo d);
- Disciplina Speciale – Parte Seconda, personale addetto alla organizzazione produttiva e alla produzione, 2° livello;
- ~~Disciplina speciale – Parte Terza, personale addetto all'area operations del contact center.~~

ART. 2

Possono essere assunti con contratto di apprendistato i soggetti di età compresa tra i diciotto ed i ventinove anni, **fatto salvo quanto stabilito dall'art. 47, comma 4, del D.lgs. n. 81/2015**. Avute presenti le vigenti disposizioni di legge, le Parti convengono che, per le aziende che occupano fino a 10 dipendenti, il numero di apprendisti che il datore di lavoro ha la facoltà di

assumere direttamente, o occupare indirettamente mediante contratti di somministrazione di lavoro, non può superare il rapporto di 1 a 1 dei lavoratori specializzati e qualificati in servizio. Negli altri casi, il numero di apprendisti che un medesimo datore di lavoro può assumere non può superare il rapporto di 3 a 2.

Le Parti concordano inoltre che, a seguito della procedura di cui all'art. 16 del CCNL, nonché di quella prevista dal decreto interministeriale 17 gennaio 2014 per l'accesso alle prestazioni straordinarie del Fondo intersettoriale di solidarietà ANIA/AISA, qualora venga stipulato un accordo con il quale si convenga una riduzione di personale, potrà essere utilizzato – a fronte di eventuali esigenze assuntive – anche il contratto di apprendistato.

In caso di mancato accordo, nei dodici mesi successivi alla fine della procedura di confronto ai sensi delle predette norme, l'eventuale utilizzo del contratto di apprendistato per l'assunzione di personale nelle unità produttive della medesima città e per le stesse mansioni interessate dalla riduzione di personale, dovrà essere espressamente concordata con le OO.SS.

ART. 3

Il contratto di apprendistato ha durata massima di:

- tre anni per i lavoratori assunti per il conseguimento di tutte le qualifiche e mansioni comprese nella posizione organizzativa 1-4° livello retributivo e nella posizione organizzativa 2 -5° livello retributivo, profilo d), dell'Area professionale B;
- due anni per i lavoratori assunti per il conseguimento di tutte le qualifiche e mansioni comprese nell'Area professionale C-3° livello retributivo;
- tre anni per i lavoratori assunti per il conseguimento delle mansioni comprese nel 2° livello della Disciplina Speciale – Parte Seconda; il conseguimento del 2° livello avverrà, in ogni caso, al termine del quarto anno di assunzione;
- ~~un anno per i lavoratori assunti per il conseguimento delle mansioni comprese~~ nell'area operations della Disciplina Speciale – Parte Terza.

In ogni caso, la durata minima del contratto di apprendistato è di un anno.

Nota a verbale:

~~—Alla luce di quanto stabilito dall'art.144 del CCNL per gli addetti al contact center operations, le imprese si impegnano, per l'intera durata del presente CCNL, a non avvalersi dell'apprendistato nell'ambito del contact center operations.~~

~~Le Parti si danno atto che la suddetta tematica potrà formare oggetto di esame mediante procedure di confronto sindacale in sede aziendale, laddove si dovessero presentare situazioni che determinino nuove opportunità occupazionali.~~

ART. 4

L'assunzione può avvenire con un periodo di prova non superiore a quarantacinque giorni.

Il rapporto di lavoro con contratto di apprendistato può essere costituito (salvo che per il personale addetto all'organizzazione produttiva e alla produzione di cui sopra) anche a tempo parziale, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia; in questo caso, allo scopo di soddisfare le esigenze formative, l'orario di lavoro non potrà essere inferiore a 25 ore settimanali per il personale amministrativo ~~ed a 20 ore settimanali per il personale addetto al contact center~~. L'effettuazione di un orario di lavoro part-time non comporterà alcun riproporzionamento della durata della formazione di cui al successivo art. 7.

Nelle imprese aventi almeno 50 dipendenti, l'assunzione di nuovi apprendisti è subordinata alla prosecuzione del rapporto di lavoro al termine del periodo di apprendistato, nei 36 mesi precedenti la nuova assunzione, di almeno il 50% degli apprendisti inseriti nelle Aree professionali B e C della Disciplina Speciale – Parte Prima, di almeno il 40% degli apprendisti addetti all'organizzazione produttiva ~~e di almeno il 30% 20% degli apprendisti addetti al contact/call center~~, dipendenti dallo stesso datore di lavoro.

Dal computo della predetta percentuale sono esclusi i rapporti cessati per recesso durante il periodo di prova, per dimissioni o per licenziamento per giusta causa ~~e giustificato motivo soggettivo~~. Qualora non sia rispettata la suddetta percentuale di stabilizzazione, sarà in ogni caso consentita l'assunzione di 1 ulteriore apprendista rispetto a quelli già confermati, ovvero di un apprendista in caso di totale mancata conferma degli apprendisti pregressi.

ART. 5

Con riferimento a quanto previsto dalle vigenti disposizioni in materia, dall'art. 2, comma 1, lett c) del d. lgs 167/2011, durante il rapporto di apprendistato il lavoratore/lavoratrice assunto per il conseguimento di tutte le qualifiche e mansioni comprese nell'Area professionale C e nella posizione organizzativa 1 e 2 dell'Area professionale B in esame è inquadrato:

. per il primo anno del periodo di apprendistato fino a due livelli di inquadramento inferiori rispetto a quello corrispondente alla qualifica/qualificazione professionale, come specificata al precedente art. 1, al cui conseguimento è finalizzato il contratto di apprendistato

. per il restante periodo di apprendistato nel livello di inquadramento immediatamente inferiore rispetto a quello corrispondente alla qualifica/qualificazione professionale, come specificata al precedente art 1, al cui conseguimento è finalizzato il contratto di apprendistato.

Relativamente al personale addetto alla all'organizzazione produttiva e alla produzione e fermo restando quanto previsto al terzo alinea dell'art. 3 in ordine al periodo necessario al conseguimento delle mansioni ricomprese nel 2° livello della Disciplina Speciale – Parte Seconda, il lavoratore sarà inquadrato, per tutto il periodo di apprendistato, nel 1° livello di inquadramento.

~~Per quanto concerne, poi, il personale addetto all'area operations del contact center e avuta presente la disposizione di cui all'art. 42, comma 5, lett. b) del d.lgs. n. 81/2015, durante il rapporto di apprendistato ai lavoratori assunti per il conseguimento delle mansioni comprese nella Disciplina Speciale – Parte Terza, sarà riconosciuto un trattamento economico pari all'85% 88% dei livelli retributivi previsti dal CCNL.~~

~~Nota a verbale – le Parti si danno atto che, per quanto attiene agli addetti alla Sezione Seconda (call center vendita), le provvigioni saranno riconosciute secondo gli ordinari criteri stabiliti in sede aziendale.~~

~~Dichiarazione delle Parti~~

~~–Alla luce di quanto stabilito dall'art.144 del CCNL per gli addetti al contact center operations, le imprese si impegnano, per l'intera durata del presente CCNL, a non avvalersi dell'apprendistato nell'ambito di detti contact center.~~

~~Le Parti si danno atto che la suddetta tematica potrà peraltro formare oggetto di esame mediante procedure di confronto sindacale in sede aziendale, laddove si dovessero presentare situazioni che determinino nuove opportunità occupazionali.~~

ART. 6

In attuazione dell'art. 2, comma 1 lett. h), del d. lgs. n. 167/2011, e fatto salvo quanto precisato al successivo comma, in caso di assenza dal servizio per malattia, infortunio, congedo di maternità/paternità (astensione obbligatoria per maternità), congedo per gravi motivi familiari di cui all'art. 2 del D. M. 278/2000, aspettative/congedi previsti dalla legge per coloro che ricoprono cariche pubbliche, elettive o altre cariche/funzioni pubbliche, per un periodo continuativo di durata superiore a 30 giorni e tale da pregiudicare il percorso di qualificazione dell'apprendista, l'impresa può disporre il prolungamento del rapporto oltre la durata concordata, previa comunicazione all'interessato.

Fermo restando quanto previsto dall'art. 2, comma 2 del d. lgs. n. 167/2011, In caso di assenza per malattia o infortuni accertati, per il lavoratore/lavoratrice assunto con contratto di apprendistato che abbia superato il periodo di prova, l'impresa conserva il posto per un periodo complessivo di assenza a tali titoli pari a sei mesi per i rapporti di apprendistato di tre anni, a quattro mesi per quelli di due anni e a due mesi per quelli di un anno.

Raccomandazione dell'ANIA alle imprese – l'ANIA raccomanda alle imprese di valutare con la massima attenzione la possibilità di applicare agli apprendisti affetti da patologie di particolare gravità le previsioni di cui all'art. 44 del CCNL.

ART. 7

Con riferimento a quanto previsto dalla vigente normativa in materia di apprendistato ~~dall'art. 4, comma 2 del d. lgs. n. 167/2011~~ le modalità per l'erogazione della “formazione professionalizzante” degli apprendisti sono così individuate:

- rispetto ad ogni apprendista, l'Impresa è tenuta ad erogare una formazione adeguata, orientata al conseguimento della qualifica/qualificazione professionale ai fini contrattuali e quindi all'acquisizione delle competenze in funzione degli standard/profili professionali individuati negli

Allegati A (personale amministrativo), B (personale addetto alla organizzazione produttiva ed alla produzione) Allegati A, e B e C che costituiscono parte integrante del presente Accordo.

- La formazione può essere erogata, in tutto o in parte, direttamente dall'Impresa o presso altra Impresa del Gruppo se trattasi di Gruppo di Imprese o presso altra struttura di riferimento, anche attraverso i finanziamenti del Fondo banche Assicurazioni, come previsto dalla suddetta normativa legale, dall'art. 2, comma 1, lett. e) del d. lgs n. 167/2011. La presente Intesa ha valore di accordo nazionale quadro di riferimento per l'accesso ai suddetti finanziamenti;
- Le attività formative possono essere svolte prevalentemente in aula e/o attraverso modalità a distanza (e-learning, FAD), nonché attraverso affiancamento on the job;
- Il percorso formativo dell'apprendista sarà declinato nel piano formativo individuale, che sarà definito contestualmente alla stipula del contratto di apprendistato;
- Per l'erogazione della formazione degli apprendisti è richiesta la presenza di tutor/referenti aziendali adeguatamente formati e competenti.

I contenuti di tipo professionalizzante e le competenze da acquisire attraverso l'esperienza di lavoro devono essere definiti sulla base dei seguenti criteri/obiettivi:

- conoscere i prodotti ed i servizi di settore ed il contesto aziendale;
- conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro;
- conoscere ed utilizzare misure di sicurezza individuale e di tutela ambientale;
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto;

La durata minima della formazione per l'acquisizione delle suindicate competenze tecnico-professionali e specialistiche è fissata in complessive:

- 150 ore, per il conseguimento di tutte le qualifiche e mansioni comprese nella posizione organizzativa 1 - 4° livello retributivo e nella posizione 2 - 5° livello retributivo, profilo d), dell'Area professionale B;
- 90 ore, per il conseguimento di tutte le qualifiche e mansioni comprese nell'Area professionale C - 3° livello retributivo;
- 60 ore, per il conseguimento delle mansioni comprese nel 2° livello della Disciplina Speciale - Parte Seconda;

~~60 ore per il conseguimento delle mansioni comprese nella Disciplina Speciale - Parte Terza.~~

L'eventuale acquisizione di conoscenze di tipo linguistico/matematico/statistico sarà sviluppata nell'ambito dei moduli di tipo professionalizzante predisposti dall'Impresa.

Con riferimento a quanto previsto dalla vigente normativa in materia dall'art. 4, comma 3, del d. lgs. n. 167/2011 di apprendistato la formazione di tipo professionalizzante è integrata, nei limiti delle risorse annualmente disponibili, dall'offerta formativa pubblica, finalizzata all'acquisizione di competenze di base e trasversali disciplinata dalla Regione la quale comunicherà all'azienda, entro 45 giorni dalla comunicazione dell'instaurazione del rapporto di lavoro, le modalità di svolgimento

della stessa, anche con riferimento alle sedi ed al calendario delle attività previste. In assenza di regolamentazioni regionali relative all'offerta formativa pubblica – l'Azienda provvederà a svolgere le "attività formative di base e trasversali", che dovranno perseguire gli obiettivi formativi articolati nelle quattro aree di contenuto di seguito indicate:

- competenze relazionali;
- organizzazione ed economia;
- disciplina del rapporto di lavoro;
- sicurezza sul lavoro.

La durata della formazione per l'acquisizione delle suindicate competenze di base e trasversali è fissata in un monte ore complessivo pari a 120 ore in caso di apprendistato di durata triennale, 80 ore in caso di apprendistato di durata biennale e 40 ore in caso di apprendistato di durata annuale.

Tali durate possono essere ridotte per gli apprendisti che abbiano già completato in precedenti rapporti di apprendistato, uno o più moduli formativi.

Nell'ipotesi in cui la formazione di base e trasversale sia erogata dall'Azienda, la stessa verrà effettuata con le medesime modalità di cui al presente articolo comma 1 del presente art. 7.

Il periodo di formazione dovrà in ogni caso terminare almeno trenta giorni prima alla scadenza del contratto di apprendistato.

Al fine di consentire all'interessato conoscenze quanto più complete del lavoro ed un maggior interscambio tra le varie attività e, tenuto conto delle previsioni del CCNL in materia di mansioni, l'Impresa può disporre – previa comunicazione alle RSA e nell'ambito del medesimo della medesima posizione organizzativa/livello di inquadramento – il passaggio dell'apprendista da un percorso formativo ad un altro, fermi gli obblighi formativi complessivi previsti dalla normativa applicabile e la computabilità della formazione e già effettuata.

La registrazione della formazione e della qualifica/qualificazione professionale a fini contrattuali eventualmente acquisita è effettuata in un documento avente i contenuti minimi del modello di libretto formativo del cittadino di cui al D.M. 10 ottobre 2005, ossia quei contenuti che fanno riferimento alle competenze acquisite in percorsi di apprendimento oltre, evidentemente, alle informazioni identificative del lavoratore (nome e cognome, codice fiscale ecc.);

ART. 8

Con riferimento a quanto previsto dall'art. 2, comma 1, lettera m) del d. lgs. n. 167/2011, ciascuna delle Parti può recedere dal contratto con un preavviso di un mese decorrente dal termine del periodo di apprendistato formazione e durante tale periodo continua a trovare applicazione la disciplina del contratto di apprendistato. In alternativa al preavviso il recedente, conformemente a quanto previsto dall'art. 2118 c. c., potrà corrispondere all'altra Parte un'indennità sostitutiva del preavviso stesso, pari ad una mensilità, da erogarsi al momento della cessazione del rapporto di lavoro.

Al termine del periodo di apprendistato, ove nessuna delle Parti abbia comunque esercitato la facoltà di recesso di cui al presente articolo, ai sensi del citato art. 2, comma, 1 lettera m) del d. lgs. n.

167/2011, il rapporto prosegue come ordinario rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato e tale periodo è computato integralmente nella maturazione dell'anzianità e degli automatismi.

ART. 9

Al termine del contratto di apprendistato, l'azienda rilascia al lavoratore la documentazione prevista dalla normativa di legge in materia, ivi compresa – sino a quando non sarà operativo il libretto formativo di cui all'art. 2, comma 1. lett. i), del d. lgs. n. 276/2003 ed approvato con D. M. 10 ottobre 2005 – apposita dichiarazione inerente la qualifica/qualificazione professionale ai fini contrattuali eventualmente acquisita sulla base dei risultati conseguiti al termine all'interno del percorso di formazione.

Per quanto non specificatamente previsto dalla normativa legale, regionale e dalle disposizioni del presente Accordo, si renderanno applicabili le norme contenute nel CCNL per il personale dipendente non dirigente delle imprese di assicurazioni o, ove previsto, quelle contenute nei contratti integrativi aziendali delle società presso cui l'apprendista opera.

In sede aziendale potranno essere individuate dalle Imprese e dagli Organismi sindacali aziendali le disposizioni dei contratti integrativi aziendali non applicabili al personale assunto con contratto di apprendistato, stante la natura del contratto stesso.

Con riferimento all'Intesa sottoscritta in data odierna in materia di apprendistato professionalizzante, le Parti convengono che relativamente ai profili formativi riguardanti:

- la Disciplina Speciale – Parte Prima, Aree Professionali: C – 3° livello retributivo; B, posizione organizzativa 1 – 4° livello retributivo, posizione organizzativa 2-5° livello retributivo, profilo d) e Disciplina Speciale – Parte Seconda, personale addetto alla organizzazione produttiva e alla produzione, 2° livello, resta integralmente confermato quanto in proposito stabilito dall'Accordo sindacale nazionale di pari argomento, sottoscritto in data 14 giugno 2012 e riportato negli acclusi **Allegati A e B**, che costituiscono parte integrante della presente Intesa.

~~Per quanto concerne, invece, i profili formativi di cui alla Disciplina speciale – Parte Terza, personale addetto al contact center **operations**, valgono le disposizioni di cui all'accluso **Allegato C**, anch'esso parte integrante della presente Intesa.~~

APPENDICE AL CAPITOLO 3 DELL'ALLEGATO n. 18

Profili formativi per l'apprendistato professionalizzante (definiti tra le parti con verbale di accordo del 22 maggio 2008)

VERBALE DI RIUNIONE (Allegato A all'Intesa 14 giugno 2012)

Il giorno 22 maggio 2008, presso la sede ANIA di Milano, Piazza S. Babila, 1, si riunisce la Commissione Paritetica incaricata, come indicato alla Nota a Verbale n. 1 dell'Accordo sulle flessibilità di accesso al lavoro contenuto nell'Allegato n. 18 al C.C.N.L. 17 settembre 2007, di elaborare i profili formativi dell'apprendistato professionalizzante e relative discipline applicative.

8. sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa;
9. conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative;
10. saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo;
11. conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare privacy; Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 etc.);
12. utilizzare correttamente i principali strumenti informatici;
13. conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera;
14. conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Competenze tecnico professionali specifiche

- 1 collaborare all'esecuzione di azioni sul territorio o sulla rete di vendita utili a raggiungere gli obiettivi aziendali di sviluppo nella propria area nel rispetto delle politiche e strategie aziendali;
- 2 conoscere le procedure di controllo per le agenzie di competenza;
- 3 partecipare alla redazione di report periodici per informare il proprio responsabile di area in merito all'andamento commerciale;
- 4 organizzare dati attendibili sul mercato di riferimento, sulle agenzie e sulle risorse che vi operano valutando nel rispetto di esigenze e vincoli presenti;
- 5 conoscere ed utilizzare gli strumenti di promozione e di incentivazione della rete, le attività di affiancamento e formative, l'ampliamento della rete di vendita;
- 6 contribuire alla definizione degli obiettivi commerciali da trasferire alle singole agenzie e collaborare alla definizione del piano commerciale di agenzia.

2. ASSUNTORE

Descrizione della figura

L'assuntore, sulla base della documentazione ricevuta e dei tariffari, valuta i rischi, definisce i tassi, calcola i premi, redige le clausole particolari ed esercita il controllo dei rischi assunti rispetto alle tariffe ed alle norme interne (rientrante nella Area professionale B, Posizione Organizzativa 1-4° livello – Profilo b))

Competenze tecnico professionali generali

1. conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi;
2. conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro;
3. conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa;
4. conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali;
5. interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto;
6. conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti in itinere e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive;
7. preparare report periodici su tematiche specifiche;
8. sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa;
9. conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative;
10. saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo;
11. conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare privacy; Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 etc.);
12. utilizzare correttamente i principali strumenti informatici;
13. conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera;
14. conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Competenze tecnico professionali specifiche

1. conoscere ed applicare correttamente la normativa di riferimento nell'ambito delle direttive aziendali impartite;
2. conoscere le politiche assuntive, ivi compresi elementi relativi alla riassicurazione, utilizzate dall'azienda nel comparto di riferimento;
3. conoscere approfonditamente tariffe, clausole e prodotti dell'attività di riferimento;
4. elaborare i dati e le informazioni ricevute ai fini dell'emissione del contratto;
5. applicare correttamente le procedure per il controllo dei rischi assunti rispetto alle tariffe ed alle norme interne.

3. LIQUIDATORE, CORRISPONDENTE SINISTRI

Descrizione della figura

Il liquidatore/corrispondente sinistri si occupa della gestione danni a cose e/o persone di non particolare rilevanza economica e tecnica, effettuando la perizia e/o la liquidazione ovvero fornisce

assistenza alle strutture periferiche per la trattazione dei d anni (rientrante nella Area professionale B, Posizione Organizzativa 1-4° livello – Profilo c))

Competenze tecnico professionali generali

1. conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi;
2. conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro;
3. conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa;
4. conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali;
5. interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto;
6. conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti in itinere e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive;
7. preparare report periodici su tematiche specifiche;
8. sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa;
9. conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative;
10. saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo;
11. conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare privacy; Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 etc.);
12. utilizzare correttamente i principali strumenti informatici;
13. conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera;
14. conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Competenze tecnico professionali specifiche

1. conoscere ed applicare correttamente la normativa di riferimento nell'ambito delle direttive aziendali impartite;
2. istruire, trattare e liquidare i sinistri nell'ambito e nei limiti delle responsabilità economiche assegnate;
3. esaminare nel merito le pratiche sottoposte e, nel caso non partecipi alla fase istruttoria, verificare che le pratiche stesse pervengano nel rispetto delle procedure vigenti, al fine di poter impartire le disposizioni tecniche per l'istruttoria;
4. contribuire alla procedura per l'appostamento delle riserve;
5. capacità di rilevare e segnalare al superiore diretto le irregolarità eventualmente emerse dall'esame delle pratiche.

4. ADDETTO AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E/O CONTABILI

Descrizione della figura

L'addetto ad attività amministrative e/o contabili esplica le attività amministrative e/o contabili assegnate in base ai sistemi contabili e/o amministrativi in uso presso l'azienda contribuendo ad assicurare un adeguato livello di servizio al cliente interno (rientrante nella Area professionale B, Posizione Organizzativa 1-4° livello – Profilo a), Profilo e), Profilo j))

Competenze tecnico professionali generali

1. conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi;
2. conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro;
3. conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa;
4. conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali;
5. interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto;
6. conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti in itinere e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive;
7. preparare report periodici su tematiche specifiche;
8. sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa;
9. conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative;
10. saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo;
11. conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare privacy; Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 etc.);
12. utilizzare correttamente i principali strumenti informatici;
13. conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera;
14. conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Competenze tecnico professionali specifiche

1. conoscere le caratteristiche fondamentali del processo di contabilità tecnica e gestionale, di tesoreria e/o di bilancio nonché di amministrazione titoli;
2. conoscere e saper applicare le normative e le procedure contabili;
3. utilizzare correttamente gli strumenti e le tecnologie caratterizzanti la propria area di attività;
4. operare sui data base elettronici e sugli archivi cartacei per le finalità assegnate.

5. ADDETTO ALLE FUNZIONI DI STAFF

Descrizione della figura

L'addetto alle attività di supporto alle funzioni di staff contribuisce all'attività di strutture di staff dell'impresa quali ad esempio risorse umane, organizzazione, legale, ufficio studi/attuariale etc, garantendo un adeguato livello di servizio al cliente interno (rientrante nella Area professionale B, Posizione Organizzativa 1-4° livello – Profilo f), Profilo k), Profilo m), e Profilo o))

Competenze tecnico professionali generali

1. conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti;
2. conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro;
3. conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa;
4. conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali;
5. interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto;
6. conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti in itinere e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive;
7. preparare report periodici su tematiche specifiche;
8. sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa;
9. conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative;
10. saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo;
11. conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare privacy; Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 etc.);
12. utilizzare correttamente i principali strumenti informatici;
13. conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera;
14. conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Competenze tecnico professionali specifiche

1. conoscere i processi aziendali sui quali l'unità di riferimento ha il compito di incidere;
2. conoscere ed utilizzare gli strumenti e le tecnologie caratterizzanti la propria area di attività;
3. applicare correttamente le varie metodologie in coerenza con gli indirizzi aziendali dell'area di riferimento;
4. conoscere la normativa specifica della propria area di competenza;

5. elaborare dati anche trasmettendo le relative informazioni al fine di portare a compimento i processi;
6. applicare le procedure per la manutenzione e l'aggiornamento dei processi.

6. ADDETTO AD ATTIVITÀ INFORMATICHE E/O DI TELECOMUNICAZIONE

Descrizione della figura

L'addetto ad attività informatiche e/o di telecomunicazione svolge attività connessa alla elaborazione di dati, al funzionamento, alla manutenzione ed alla assistenza degli utenti relativamente ai sistemi informativi dell'impresa, contribuendo a garantire un adeguato livello di servizio al cliente interno (rientrante nella Area professionale B, Posizione Organizzativa 1-4° livello – Profilo g), Profilo h), Profilo i), Profilo n))

Competenze tecnico professionali generali

1. conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi;
2. conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro;
3. conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa;
4. conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali;
5. interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto;
6. conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti in itinere e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive;
7. preparare report periodici su tematiche specifiche;
8. sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa;
9. conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative;
10. saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo;
11. conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare privacy; Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 etc.);
12. utilizzare correttamente i principali strumenti informatici;
13. conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera;
14. conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Competenze tecnico professionali specifiche

1. conoscere ed utilizzare gli strumenti e le tecnologie caratterizzanti la propria area di attività sia in termini di hardware che di software;

2. conoscere i processi operativi presidiati dall'unità di riferimento;
3. applicare correttamente le singole procedure;
4. gestire i processi con i linguaggi informatici appropriati;
5. utilizzare correttamente i sistemi operativi periferici in collegamento con il sistema operativo principale;
6. conoscere le principali procedure per l'assistenza telematica utenti;
7. applicare i procedimenti diagnostici di competenza;
8. utilizzare adeguatamente le tecniche esistenti in materia di sicurezza informatica.

7. ADDETTO AI SERVIZI GENERALI

Descrizione della figura

L'addetto ai servizi generali svolge, sulla base di norme, procedure e prassi prestabilite, compiti di manutenzione immobili e di supporto logistico alla struttura, contribuendo a garantire un adeguato livello di servizio al cliente interno (rientrante nell'Area Professionale C – 3° livello – Profilo f, Profilo h), Profilo i) e Profilo j))

Competenze tecnico professionali generali

1. conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi;
2. conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro;
3. conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa;
4. conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali;
5. interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto;
6. conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti in itinere e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive;
7. preparare report periodici su tematiche specifiche;
8. sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa;
9. conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative;
10. saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo;
11. conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare privacy; Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 etc.);
12. utilizzare correttamente i principali strumenti informatici;
13. conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera;

14. conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Competenze tecnico professionali specifiche

1. conoscere la normativa, le procedure e le prassi aziendali caratterizzanti la propria area di attività;
2. applicare correttamente le singole procedure;
3. gestire l'utilizzo dei beni strumentali secondo le direttive impartite dall'impresa;
4. espletare le procedure di manutenzione ed intervento, laddove previsto, per garantire il corretto funzionamento degli apparati.

Allegato B

ADDETTO ALLA PRODUZIONE

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

Roma, 14 giugno 2012

DESCRIZIONE DELLA FIGURA

L'addetto alla produzione è incaricato di acquisire nuovi affari contattando la clientela e fornisce un'adeguata assistenza in fase di vendita e post vendita, secondo i programmi indicati e le direttive impartite dall'azienda al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi quali-quantitativi assegnati.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

1. Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi;
2. Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro;

3. Conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa;
4. Conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali;
5. Interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto;
6. Conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti in itinere e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive;
7. Sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa;
8. Conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative;
9. Saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo;
10. Conoscere la normativa generale e le disposizioni aziendali, vi comprese quelle in materia di antiriciclaggio, privacy, Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231;
11. Utilizzare correttamente i principali strumenti informatici;
12. Conoscere le principali disposizioni/normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

1. Sviluppare conoscenze tecniche approfondite in ambito vita, danni auto e danni non auto, secondo il percorso di sviluppo professionale definito;
2. Pianificare ed organizzare la propria attività commerciale mediante un'efficace gestione dell'agenda e la definizione di un piano d'azione;
3. Promuovere e gestire iniziative commerciali di sviluppo della clientela potenziale al fine di raggiungere gli obiettivi aziendali assegnati secondo i programmi indicati e le direttive impartite dall'azienda;
4. Contribuire alla redazione di report periodici per relazionare il proprio responsabile in merito all'andamento commerciale;
5. Individuare ed intervenire tempestivamente su eventuali scostamenti tra quanto pianificato e quanto effettivamente realizzato;
6. Definire il profilo assicurativo del cliente, attraverso una corretta analisi dei bisogni assicurativi, previdenziali e di risparmio;
7. Allineare le esigenze emerse dall'analisi proponendo un'offerta assicurativa integrata con le soluzioni più adeguate al profilo emerso;
8. Creare un'efficace approccio consulenziale sviluppando nel tempo una relazione di fiducia con il cliente.

Allegato C

ADDETTO AL CONTACT CENTER OPERATIONS

COOMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

Roma, .. giugno 2017

DESCRIZIONE DELLA FIGURA

Tali lavoratori sono quelli che operano attraverso centrali specializzate (call center) con l'utilizzo di piattaforme tecnologiche in ambito telefonico e/o telematico (contact center) seguendo metodologie definite e procedure altamente standardizzate proposte dal sistema operativo aziendale, avendo anche contatti con il pubblico.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- 1.
- 2.
- 3.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- 1.
- 2.
- 3.

IL TUTOR AZIENDALE

Il tutor o referente aziendale ha il compito di affiancare l'apprendista durante il periodo di apprendistato, per la durata del piano formativo individuale, al fine di agevolare l'inserimento all'interno dell'impresa, facilitando l'apprendimento delle competenze necessarie, favorendo l'eventuale integrazione tra la formazione esterna e la formazione interna all'impresa e trasmettendo le competenze necessarie all'esercizio dell'attività lavorativa.

Il tutor o referente esprime le proprie valutazioni sulle competenze acquisite dall'apprendista ai fini dell'attestazione da parte del datore di lavoro.

Le funzioni di tutor possono essere svolte da un lavoratore qualificato designato dall'impresa.

Il tutor deve:

a) possedere un livello di inquadramento contrattuale pari o superiore a quello

che l'apprendista conseguirà alla fine del periodo di apprendistato; b) svolgere attività lavorative coerenti con quelle dell'apprendista; c) possedere almeno tre anni di esperienza lavorativa.

Ciascun tutor o referente può affiancare non più di cinque apprendisti.

Per la formazione impartita all'apprendista attraverso strumenti di e-learning, anche l'attività di accompagnamento svolta dal tutor potrà essere effettuata con modalità e strumenti a distanza.

Il tutor o referente aziendale, nel corso del primo anno, deve partecipare ad una specifica attività formativa destinata allo stesso, da svolgersi all'interno od all'esterno dell'impresa, di durata non inferiore ad 8 ore e comunque nel rispetto delle eventuali discipline regionali, finalizzata a rafforzare principalmente le seguenti competenze:

- . conoscere il contesto normativo relativo ai dispositivi di alternanza;
- . conoscere le funzioni del tutor e gli elementi di contrattualistica di settore e/o aziendale in materia di formazione;
- . gestire l'accoglienza e l'inserimento degli apprendisti in azienda;
- . gestire le eventuali relazioni con i soggetti esterni all'impresa coinvolti nel percorso formativo dell'apprendista;
- . pianificare e accompagnare i percorsi di apprendimento e socializzazione lavorativa;
- . valutare i progressi e i risultati dell'apprendimento.

Capacità formativa interna

Ai fini dell'erogazione della formazione agli apprendisti, l'impresa ha la «capacità formativa interna» necessaria qualora, ferma restando la normativa vigente in materia, vi siano:

- . risorse umane in possesso del know how necessario in relazione al piano formativo ed idonee a trasferire competenze;

. tutori o referenti aziendali con formazione e competenze adeguate secondo quanto stabilito nel presente documento;

. locali idonei in relazione agli obiettivi formativi, come previsto dall'art. 9, punto 1 dell'Allegato n. 18 al C.C.N.L. 17 settembre 2007.

CAPITOLO 4

A. DICHIARAZIONE IN TEMA DI TELELAVORO

Premesso

- che le Parti firmatarie del presente contratto collettivo si erano impegnate, in sede di stipula del CCNL 17 settembre 2007, ad aprire un confronto ai fini di una eventuale regolamentazione del telelavoro;
- che nei successivi anni e pur in assenza di una disciplina di settore, l'istituto del telelavoro è stato sperimentato in alcune sedi aziendali, con positivi ritorni sia per i lavoratori interessati che per i datori di lavoro;
- che, in data 10 febbraio 2015, le Parti Sociali del settore assicurativo a livello europeo hanno sottoscritto una Dichiarazione congiunta, nel rispetto dei principi a suo tempo stabiliti dall'Accordo Quadro europeo sul telelavoro del 16 luglio 2002, volta a promuovere l'utilizzo dell'istituto del telelavoro nell'ambito delle imprese assicuratrici dei vari Paesi membri;

Tutto ciò premesso

le Parti ritengono che la regolamentazione di carattere generale di cui al terzo alinea delle premesse possa costituire il punto di riferimento da seguire per la stipula di accordi individuali o collettivi in materia.

B. DICHIARAZIONE IN TEMA DI LAVORO AGILE

Premesso

- che in data 12 ottobre 2016 è stata sottoscritta dalle Parti del Dialogo Sociale del settore assicurativo a livello europeo la “*Dichiarazione Congiunta sugli effetti sociali della digitalizzazione nel settore assicurativo*”. Con tale iniziativa si è inteso definire una cornice di riferimento ad un possibile futuro dialogo a livello nazionale, con l'obiettivo comune di seguire il processo di trasformazione digitale in modo positivo ed in ottica di nuove opportunità per le compagnie e per i dipendenti. (Per tali ragioni le parti sottoscrittrici del presente accordo condividono l'opportunità di riportare nel testo contrattuale la suddetta dichiarazione la cui traduzione è stata condivisa?);
- che con legge 22 maggio 2017, n. è stata approvata la disciplina che regola il c.d. *lavoro agile* (o *smart working*), quale nuova modalità di esecuzione del “rapporto di lavoro subordinato”, basato su un accordo tra le parti;
- che tale regolamentazione ha tenuto conto anche di esperienze positive già presenti in molte imprese di vari settori, compreso quello delle assicurazioni presso il quale si stanno parimenti introducendo e sperimentando forme di “*lavoro agile*”;

Tutto ciò premesso

le Parti condividono che la regolamentazione generale contenuta nella legge in tema di *smart working* potrà ancor più favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro del personale dipendente, senza nocumento sul piano della efficienza e produttività aziendale.

(Allegato 1 - Dichiarazione congiunta del 12 ottobre 2016)

Dichiarazione congiunta: Le Parti dichiarano la propria disponibilità ad incontrarsi al fine di modificare e/o implementare la disciplina degli istituti contrattuali contenuti nel presente Allegato 18 per adeguarla ad eventuali mutamenti normativi che dovessero intervenire in materia.

Le Parti si impegnano a redigere il testo coordinato del CCNL.

LCS