

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 29 gennaio 2013 tra

la Capogruppo Assicurazioni Generali rappresentata dal dott. Davide Pelucchi

Genertel S.p.A., rappresentata dal dott. Sergio Parisatto, con l'assistenza della d.ssa Laura Soprano,

e

Le Rappresentanze Sindacali Aziendali di Genertel di FISAC-CGIL, FIBA-CISL, UILCA, FNA e SNFIA

Premesso che

- il 31 dicembre 2011 è venuto a scadenza il verbale di accordo 24 febbraio 2010 in materia di Outbound;
 - con tale accordo le Parti avevano individuato:
 - il Profilo "Base", il Profilo "Outbound Motor" e il Profilo "Outbound Non Motor";
 - i trasformatori per i quali moltiplicare le provvigioni maturate nell'attività outbound, definiti mediante il seguente meccanismo di calcolo:
 - trasformatore Profilo "Outbound Motor": media provvigionale oraria dell'attività svolta in Profilo "Base" / media provvigionale oraria dell'attività svolta in Profilo "Outbound Motor";
 - trasformatore Profilo "Outbound Non Motor": media provvigionale oraria dell'attività svolta in Profilo "Base" / media provvigionale oraria dell'attività svolta in Profilo "Outbound Non Motor".
- Detti trasformatori, determinati all'inizio di ogni anno sulla base delle evidenze dell'esercizio precedente, andavano maggiorati del 10%. Relativamente agli esercizi 2010 e 2011 le Parti avevano concordato di applicare per il Profilo "Outbound Motor" un trasformatore pari a 2,10 e per il Profilo "Outbound Non Motor" un trasformatore pari a 2,30;
- l'attività mista, ai sensi della quale - premesso che ciascun addetto al Call Center Vendite poteva essere assegnato a tutti e tre i Profili richiamati in premessa - gli addetti al Call Center Vendite potevano essere impiegati contestualmente nel Profilo "Base" ed in uno od entrambi i Profili Outbound;
 - nel periodo di vigenza del suddetto accordo sino alla data odierna l'Azienda non ha mai attivato la c.d. "attività mista" – ritenendo da un punto di vista organizzativo non efficace l'attivazione di tale

attività alla luce del limitato numero di ore disponibili - né ha posto in essere attività di outbound Motor con il trasformatore del 2,1;

- dalla scadenza dell'accordo ad oggi, oltre alle norme organizzative ivi previste, è stato applicato il sistema di garanzia con il moltiplicatore al 2,3 per l'attività Outbound Non Motor e ciò con la finalità di garantire la prosecuzione dell'attività stessa, anche se il trasformatore del profilo Outbound Non Motor per l'anno 2012, applicando il meccanismo previsto dall'accordo quadro in materia di Outbound stipulato dalle Parti il 24 febbraio 2010 e scaduto il 31 dicembre 2011, sarebbe stato pari a 1,9;
- le OO.SS. peraltro, a seguito delle verifiche effettuate sull'accordo scaduto, ribadiscono che non ritengono congruo il valore 1,9;
- l'Azienda ha rappresentato alle proprie Rappresentanze Sindacali Aziendali, anche alla luce del complesso scenario macro-economico, che deve tener conto della necessità di maggiore competitività e produttività, l'esigenza di definire progressivamente maggiori flessibilità nell'organizzazione del lavoro, anche attraverso sperimentazioni di modelli organizzativi adeguati ad individuare tempo per tempo soluzioni efficaci per mantenersi competitivi all'interno del settore assicurativo;
- l'Azienda si propone dunque - potendo ciò costituire una leva rilevante di ampliamento di aree di business complementari all'attività sul prodotto auto caratterizzato da elevata ciclicità congiunturale e da un mercato in rapida evoluzione - di avviare in concreto, adibendovi tendenzialmente il maggior numero possibile di addetti del Call Center Vendite in relazione agli andamenti di business che si verificheranno tempo per tempo, la sperimentazione dell'attività mista nella prospettiva di offrire omogenee opportunità di valorizzazione delle capacità individuali, altresì limitando la possibilità di eventuali svantaggi di natura economica, ritenuti comunque non probabili grazie all'applicazione del trasformatore e dell'analisi dell'andamento dell'attività stessa da parte dell'Azienda;
- Le OO.SS., analizzate le esperienze pregresse, ritengono che alle maggiori flessibilità richieste dall'Azienda corrisponda una maggiore professionalità degli addetti;
- le OO.SS. hanno rappresentato all'Azienda la necessità di garantire l'occupazione nella quantità e nella qualità indispensabili per attuare gli obiettivi che l'Azienda ha dichiarato di voler perseguire, nonché hanno ribadito che l'attuale CCNL prevede dei meccanismi di tutela della retribuzione complessiva personale;
- le OO.SS. ritengono altresì che le verifiche effettuate sulla scorta dei dati forniti dall'Azienda in base all'accordo 24 febbraio 2010 abbiano evidenziato che il trasformatore per l'attività Non Motor pari a 2,3 non abbia costituito un adeguato sistema di garanzia per la salvaguardia della retribuzione complessiva individuale, soprattutto a causa di una non equa distribuzione delle attività tra i componenti della squadra dedicata causando una forbice retributiva anomala tra i lavoratori stessi. Le OO.SS. ritengono quindi prioritario che l'Azienda, in accordo con le OO.SS. stesse, ponga rimedio a questo fenomeno mettendo in atto meccanismi di funzionamento interni esigibili e trasparenti; in particolare per la c.d. attività outbound tali meccanismi devono garantire omogenee opportunità retributive a tutti i lavoratori.

- Le OO.SS. ritengono che l'applicazione del punto 2) della parte sottostante possa creare un documento provvigionale ai lavoratori impiegati nel CCV inbound, così come il venir meno della continuità lavorativa delle ore svolte in modalità inbound a causa del fenomeno delle c.d. code (intendendosi per tali la circostanza secondo cui la mancanza di continuità di contatti utili genererebbe un documento anche per i mesi successivi).
- Le OO.SS. ritengono che l'attività outbound sulla base dei dati forniti dall'Azienda, al netto del moltiplicatore sopraccitato, crea un documento significativo a livello provvigionale, pertanto ritengono fondamentale applicare sistemi di garanzia della retribuzione individuale per far sì che i lavoratori deputati a questa attività non abbiano un danno economico rispetto all'attività svolta nel Profilo Base;
- Preso atto delle dichiarazioni delle OO.SS., l'Azienda ribadisce che l'attività outbound dedicata e la sperimentazione dell'attività mista, unitamente ad altre forme di flessibilità così come disciplinate e demandate dal vigente CCNL, costituiscono percorsi necessari per sostenere l'attività sia a fronte di continui mutevoli scenari del mercato auto sia a fronte dell'ingresso di nuovi operatori (es. aggregatori) che stanno acquisendo quote di mercato via via più rilevanti, sia infine al trend di sviluppo del canale web. L'Azienda reputa infatti che forme di flessibilità organizzativa, così come disciplinate e demandate dal vigente CCNL, consentano di diversificare le attività (oggi basate principalmente sull'attività inbound sul prodotto auto) consentendo di diversificare i rischi derivanti dagli effetti dell'evoluzione/variabilità del mercato.

tutto ciò premesso le Parti hanno concordato di:

- 1) prorogare l'efficacia dell'accordo 24 febbraio 2010, ritenendolo valido in tutte le sue parti non espressamente modificate nel presente accordo, prolungando per gli anni 2012, 2013 e 2014 la norma transitoria di cui all'Accordo citato con i valori di 2,1 per il Profilo "Outbound Motor" che comprende le attività di vendita outbound sui prodotti motor e 2,3 per il Profilo "Outbound Non Motor" che comprende le attività di vendita outbound sui prodotti danni non motor.
- 2) attivare un numero telefonico tramite cui i lavoratori impiegati nella c.d. attività outbound (Profilo Outbound Non Motor) possano essere contattati in modalità inbound a seguito di attività di marketing e/o campagne e/o attività promozionali esclusivamente sul prodotto Non Motor da clienti e da potenziali clienti;
- 3) al fine di rendere concretamente ed utilmente praticabile la sperimentazione dell'attività mista, elevare il limite bimestrale di ore dedicate alla c.d. attività mista rispettivamente da 8 e 12 ore a 20 e 30 ore. Le suddette ore dovranno essere ricomprese nell'orario lavorativo quotidiano del singolo lavoratore. In tale attività potranno essere interessati nell'arco di ogni anno i dipendenti di Genertel S.p.A. inquadrati nella Parte III Sez.II (c.d. CCV inbound) in misura non superiore al 40% del numero di dipendenti di cui sopra in forza al 30 giugno dell'anno precedente (si riporta un esempio di calcolo meramente esemplificativo per individuare il numero massimo di addetti impiegabili nell'anno nell'attività mista: CCV inbound al 30 giugno dell'anno precedente 500, $500 \times 40\% = 200$ addetti). Resta salva la facoltà dell'azienda di sostituire coloro che, nel corso dell'anno, dietro loro richiesta, non svolgano ulteriore attività mista. Laddove la sperimentazione, attuata tramite il

presente accordo, risultasse positiva, le Parti potranno concordare di elevare il limite bimestrale di cui sopra;

- 4) conseguentemente all'aumento delle ore di attività mista disponibili per l'Azienda viene quindi previsto - limitatamente alle prime 30 ore e 45 ore rispettivamente per l'addetto con orario part-time di 20 ore settimanali e di 30 ore settimanali - di effettiva assegnazione a detta attività - un sistema di salvaguardia della retribuzione del singolo con la garanzia individuale del 90% della media pura (provvigioni totali erogate nell'anno solare precedente/ore totali lavorate nell'anno precedente). Qualora l'importo delle provvigioni risultanti dall'applicazione del trasformatore sia superiore al 90% della media pura, al lavoratore verrà erogato tale maggiore importo;
- 5) nel caso entrino a far parte del gruppo adibito all'attività mista persone che non abbiano una media provvigionale oraria nell'anno precedente, verrà assegnata una media provvigionale oraria di garanzia - limitatamente alle prime 30 o 45 ore rispettivamente per l'addetto con orario part-time di 20 ore settimanali e di 30 ore settimanali di effettiva assegnazione a detta attività - nella misura di euro 4 e, al raggiungimento di un'anzianità aziendale superiore ai 6 mesi, di euro 4,50;
- 6) gli importi pagati a titolo di provvigioni risultanti dall'applicazione dei trasformatori, della garanzia del 90% e quelli di cui al punto 5 sono da considerarsi retribuzione a tutti gli effetti e vanno considerati ai fini del calcolo delle medie provvigionali, nonché per tutte le eventuali erogazioni economiche riconducibili alla parte variabile della retribuzione;
- 7) al termine del periodo di cui al punto 4 (le iniziali 30 e 45 ore) e trascorso 1 mese dallo stesso, mensilmente gli addetti assegnati all'attività mista potranno chiedere di non svolgere più tale attività a seguito di un documento economico mensile pari o superiore a € 30 per i consulenti part time a 20 ore settimanali con una media pura individuale oraria nell'anno solare precedente fino a € 7,5, pari o superiore a € 38 per i consulenti part time di 20 ore settimanali con una media pura individuale oraria nell'anno solare precedente superiore a € 7,5, pari o superiore a € 42 per i consulenti part time a 30 ore settimanali con una media pura individuale oraria nell'anno solare precedente fino a € 7,5, pari o superiore a € 50 per i consulenti part time di 30 ore settimanali con una media pura individuale oraria nell'anno solare precedente superiore a € 7,5. L'eventuale documento dovrà essere calcolato sulla differenza tra la media oraria provvigionale pura individuale in questa attività nei tre mesi precedenti la richiesta, rispetto alla media pura individuale dell'anno precedente, moltiplicata per il numero delle ore svolte in attività mista nei medesimi tre mesi di cui sopra e rapportata a mese (a titolo meramente esemplificativo: un consulente a 20 ore settimanali con media oraria pura individuale dell'anno precedente pari a € 7,2 svolge attività mista nei mesi di aprile, maggio e giugno per complessive 25 ore con una media pura dell'attività mista, a seguito dell'applicazione del moltiplicatore, pari a € 3,7. La differenza tra 7,2 e 3,7, pari a € 3,5 va moltiplicata per le 25 ore effettuate dando un risultato pari a € 87,5, che rapportato a mese ($87,5/3$) è pari a € 29,17. Inoltre qualora il documento venga calcolato ricomprendendo mesi coperti dalla garanzia di salvaguardia, la differenza verrà calcolata tra la media oraria pura individuale dell'anno precedente e la media oraria pura dell'attività mista a seguito dell'applicazione del moltiplicatore ovvero la media provvigionale oraria della salvaguardia se maggiore). Potrà inoltre chiedere di uscire colui il quale, nell'arco dell'anno, abbia subito complessivamente un documento economico, dato dalla sommatoria delle differenze provvigionali mensili di cui sopra, pari o superiore - rispettivamente secondo le categorie di cui sopra - a € 270, 310, 380, 440. Nei casi di documento economico di cui al presente punto l'Azienda si impegna ad accogliere detta richiesta, entro il mese successivo a quello della presentazione della stessa, nel

limite massimo complessivo del 50% degli operatori assegnati all'attività mista. Il limite suddetto del 50% verrà calcolato mensilmente sul numero di dipendenti impiegati nell'attività mista nel mese precedente alla richiesta di uscita. L'ordine di uscita dall'attività stessa seguirà una lista stilata in ordine decrescente in base al nocumento economico (il primo ad uscire dall'attività sarà l'operatore con la maggiore perdita provvigionale); qualora il limite di cui sopra non fosse sufficiente ad accogliere le richieste degli addetti e l'Azienda non preveda di poter accogliere le ulteriori richieste, dietro tempestiva comunicazione aziendale, si aprirà immediatamente un tavolo di confronto tra le Parti per trovare gli adeguati correttivi. Nelle more della trattativa, e per un periodo non superiore a 3 mesi dall'inizio della stessa, l'Azienda si impegna a corrispondere a coloro i quali abbiano richieste di uscita pendenti e non rientranti nel limite del 50%, una media oraria pari al 90% della media oraria individuale pura dell'anno precedente. Trascorsi i tre mesi sarà facoltà dell'Azienda accogliere tutte le domande pendenti o sospendere l'attività.

- 8) le Parti si danno atto che gli addetti adibiti all'attività mista, la cui richiesta di non svolgere più tale attività sia stata accolta dall'azienda, non saranno nuovamente impiegati nella medesima attività prima di 18 mesi dal momento di ciascuna uscita;
- 9) Dopo 3 mesi - e successivamente con cadenza semestrale - dall'avvio sperimentale dell'attività mista e/o dall'attivazione del numero telefonico di cui al punto 2, le Parti si incontreranno per una illustrazione del relativo andamento e per ogni opportuna valutazione anche con riferimento al numero di addetti avviati e alla loro tipologia di contratto, alla salvaguardia di cui al punto 4 e al punto 5 e alle modalità di cui al punto 7 (incluso il valore di riferimento che attualmente è pari a € 7,5), nonché allo spaccato provvigionale delle ore di attività inbound e outbound.

L'Azienda, accolta l'esigenza manifestata dalle Rappresentanze Sindacali Aziendali e riportata in premessa, si impegna inoltre, compatibilmente con l'esperienza acquisita dagli addetti ed in ogni caso dopo 3 mesi dal loro ingresso nel team Outbound, alla distribuzione delle attività in modo omogeneo a tutti i componenti impiegati nell'attività outbound dedicata, attraverso l'assegnazione delle suddette attività nel file di lavoro dei singoli addetti. Un'omogenea distribuzione delle attività avverrà parimenti anche per l'attività mista. Con lo scopo di verificare la corretta attuazione di quanto sopra verrà effettuata una verifica con cadenza semestrale a far data dal presente accordo.

Alla scadenza del presente accordo, qualora l'Azienda - sentite anche le osservazioni delle Rappresentanze Sindacali Aziendali - valutasse la sperimentazione in termini negativi e ritenesse quindi di non proseguire in detta attività, si impegna sin da ora a corrispondere a tutti coloro che siano stati impiegati per il primo anno di attività per almeno 30 ore e 45 ore - al netto, rispettivamente, delle prime 30 e 45 ore coperte dalla salvaguardia di cui al punto 4 -, e per il secondo anno di ciascun lavoratore per almeno 40 e 60 ore (rispettivamente per il consulente a 20 ore settimanali e per il consulente a 30 ore settimanali) nell'attività mista, un riconoscimento economico/professionale pari a € 210 lordi - per i consulenti a 20 ore settimanali con una media pura individuale oraria nell'anno solare precedente fino a € 7,5 a € 250 per i consulenti a 20 ore settimanali con una media pura individuale oraria nell'anno solare precedente superiore a € 7,5, a € 315 lordi - per i consulenti a 30 ore settimanali con una media pura individuale oraria nell'anno solare precedente fino a € 7,5 e ad € 375 per i consulenti a 30 ore settimanali con una media pura individuale oraria nell'anno solare precedente superiore a € 7,5. Tali importi saranno erogati per ogni anno di adibizione all'attività mista con la mensilità di febbraio 2014 e con la mensilità di febbraio 2015.

Nota a verbale: laddove dovesse emergere l'opportunità di gestire esigenze particolari, le Parti si incontreranno per individuare possibili soluzioni.

Qualora invece l'Azienda – sempre sentite anche le osservazioni delle Rappresentanze Sindacali Aziendali - valutasse in termini positivi la sperimentazione effettuata tramite esso, si impegna - fermi restando i termini e gli importi di cui sopra da erogare per il periodo pregresso - a negoziare con le Rappresentanze Sindacali Aziendali un nuovo riconoscimento economico, legato ai risultati complessivi e alla conferma del meccanismo di funzionamento del trasformatore, a favore di coloro che siano assegnati al team outbound dedicato e a favore di coloro che siano adibiti pro futuro all'attività mista avendola svolta per 80 ore e per 120 ore (rispettivamente per il consulente a 20 ore settimanali e per il consulente a 30 ore settimanali) nel 2014.

Gli importi erogati per il periodo pregresso costituiranno la base di riferimento del nuovo riconoscimento economico di cui al paragrafo precedente, fermo restando che la negoziazione dovrà tenere in considerazione gli esiti positivi derivanti dalla sperimentazione stessa.

La negoziazione inoltre riguarderà anche il riconoscimento economico a favore degli operatori che verranno adibiti all'attività mista a partire dal 1° gennaio 2015.

Gli importi di cui sopra - fermi restando i limiti e le condizioni sopra riportate - spetteranno anche al personale adibito all'attività mista che dovesse cessare il rapporto di lavoro nel periodo di vigenza del presente accordo o che dovesse passare ad altre aree aziendali.

I riconoscimenti economici di cui sopra sono da considerarsi retribuzione a tutti gli effetti.

Il presente accordo decorre dalla data della sua sottoscrizione e scadrà il 31 dicembre 2014.

Nota a verbale: le OO.SS. raccomandano all'Azienda la massima disponibilità nel supportare le esigenze dei collaboratori in ordine al monitoraggio dei possibili nocuenti come sopra definiti.

Dichiarazione delle OO.SS. Le OO.SS dichiarano che da parte delle stesse la comunicazione della ratifica avrà luogo successivamente alle assemblee sindacali di approvazione che si terranno entro il 20 febbraio 2013.

Le RSA di Genertel

Assicurazioni Generali

FISAC-CGIL

Genertel S.p.A.

FIBA-CISL

UILCA

FNA

SNFIA