



Care Colleghe e cari Colleghi,

nel primo pomeriggio si è concluso il confronto sull'evoluzione operativa di UnipolAssistance.

A causa di alcune distanze iniziali tra Sindacati e Azienda su dei punti per noi dirimenti e imprescindibili, si è trattato di un percorso in salita. Nonostante ciò non ci siamo sottratti al confronto perché crediamo che solo attraverso un dialogo costruttivo sia possibile trovare una soluzione che possa portare a un accordo soddisfacente.

Questo è lo spirito che ha caratterizzato la discussione con l'Azienda nel corso di tutti gli incontri e oggi con soddisfazione di tutte le parti siamo giunti alla sottoscrizione di un Verbale di Intesa che definisce le linee guida sulle quali l'Azienda dovrà muoversi.

Lo stesso prevede una serie di elementi migliorativi per entrambi i servizi di call center, Assistenza Ramo 18 e Servizio Clienti di cui vi riassumiamo il contenuto, ma che trovate in allegato per i dettagli:

- **Le attività amministrative di Parte Prima non sono nel perimetro delle esternalizzazioni;**
- **Accesso al turno fisso anzianità per 12 anni DI SERVIZIO compresi quindi gli anni di lavoro interinale, con aumento della percentuale (che si traduce in 2 turni in aggiunta per il SerCli e 2 per Ramo 18)**
- **Servizio Clienti: riduzione di una unità delle presenze in turno nella fascia dalle 18.30 alle 19.30 e il sabato e possibilità di rivedere la rimodulazione del nastro orario nell'incontro di verifica di giugno, che possa prevedere un'uscita anticipata rispetto all'attuale orario, compreso il sabato;**
- **Turni notturni e festivi prioritariamente su base volontaria (ferme restando le necessarie coperture);**
- **Attività di back office: in un'ottica di valorizzazione delle risorse interne viene definito il principio della gestione interna di tali attività, che sarà oggetto di ulteriore confronto nei successivi incontri di verifica**
- **Previsti incontri di verifica per ulteriore confronto su temi che non hanno trovato compiuta soluzione rispetto alle richieste sindacali**

In conclusione dell'incontro l'Azienda ci ha informato di uno slittamento delle date di rientro della Centrale Operativa Ramo 18:

SALA A rientra il 31 marzo

SALA B rientra il 1 aprile

Nei prossimi giorni vorremo organizzare le assemblee per illustrarvi meglio i punti dell'intesa raggiunta. Vi informeremo sulla prima data utile nei prossimi giorni.

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi dubbio o chiarimento.

Un caro saluto

RSA FISAC/CGIL e UILCA/UIL UNIPOLASSISTANCE

⇒ [scarica il Verbale Incontro](#)