

## Contratto Integrativo Aziendale

Il giorno 26 novembre 2024, in Verrone (BI), presso la sede di Mapfre Asistencia S.A.

tra

**Mapfre Asistencia S.A.**, P.IVA n. 02114590025, con sede legale in Verrone (BI), Strada Trossi n. 66, in persona del Legale Rappresentante **Dott. Gian Paolo Aliani Soderi**  
(qui di seguito, la "Società")

e

**O.S. FISAC CGIL** nelle persone di Paolo Passaro Segretario Generale FISAC Biella e Silvio Carignano Segretario Assicurativo FISAC Piemonte  
(qui di seguito, le "O.S.")

(Società e O.S. congiuntamente, le "Parti")

### Premesso che:

- a) le Parti, coerentemente con quanto previsto dal CCNL ANIA applicato (qui di seguito, il "CCNL"), in un'ottica di sempre maggiore trasparenza e correttezza delle relazioni sindacali del settore assicurativo, individuano nella contrattazione aziendale lo strumento più capace di cogliere le esigenze e le specificità aziendali per migliorare le condizioni di lavoro e garantire la capacità di rispondere in modo efficiente e dinamico alla domanda del mercato di riferimento, a vantaggio sia dell'impresa che dei lavoratori;
- b) le Parti - che si sono incontrate più volte nel corso del corrente anno - intendono, pertanto, sottoscrivere un contratto integrativo aziendale che rispecchi l'attuale assetto della Società - anche al fine di sistematizzare e armonizzare gli accordi e le prassi aziendali in atto - essendo il comune intendimento delle Parti il miglioramento della produttività e della competitività della Società, da un lato, e la tutela dei lavoratori che possano trovare nel lavoro l'espressione della propria personalità, dall'altra lato, intervenendo in alcuni ambiti che la legge e la contrattazione collettiva nazionale riservano alla contrattazione collettiva aziendale;
- c) più in particolare, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 82 del CCNL in tema di contrattazione aziendale, le Parti intendono sottoscrivere un contratto integrativo aziendale in tema, tra gli altri, di distribuzione dell'orario di lavoro nell'ambito delle norme stabilite nel contratto nazionale, orario flessibile e utilizzazione in via collettiva dei permessi straordinari retribuiti di cui all'accordo nazionale sulle festività abolite;
- d) le Parti si danno reciprocamente atto e dichiarano espressamente che qualsiasi accordo e/o prassi precedente in ordine alle materie prese in esame nel presente contratto integrativo aziendale è annullato e sostituito dal presente contratto integrativo aziendale; le Parti si danno, inoltre, reciprocamente atto dell'esistenza del Regolamento Aziendale, di esclusiva competenza aziendale (qui di seguito, il "Regolamento"), a completamento di quanto previsto dal presente contratto integrativo aziendale.

**Tutto ciò premesso, le Parti convengono e stipulano quanto segue  
a valere per tutti i dipendenti della Società**

**1. Premesse**

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto integrativo aziendale, il quale annulla e sostituisce qualsiasi accordo e/o prassi precedente in ordine alle materie qui affrontate e regolate.

**2. Festività**

La disciplina delle festività è regolata dall'art. 30 del CCNL.

Sono considerati **festivi** tutte le domeniche e i seguenti n. 14 giorni:

- Capodanno: 1° gennaio
- Epifania: 6 gennaio
- Anniversario della Liberazione: 25 aprile
- Venerdì Santo
- Lunedì dopo Pasqua
- Festa del Lavoro: 1° maggio
- Festa della Repubblica: 2 giugno
- Assunzione della B.V. Maria: 15 agosto
- Giorno successivo alla Assunzione della B.V.: 16 agosto
- Ognissanti: 1° novembre
- Immacolata Concezione: 8 dicembre
- Natività di N.S.: 25 dicembre
- S. Stefano: 26 dicembre
- Patrono della città

Sono considerati **semifestivi** i seguenti n. 4 giorni:

- Vigilia della Assunzione della B.V.: 14 agosto (considerato anche permesso retribuito straordinario)
- Commemorazione dei defunti: 2 novembre
- Vigilia della Natività di N.S.: 24 dicembre
- Ultimo giorno dell'anno: 31 dicembre

**3. Ferie**

La disciplina delle ferie è regolata dall'art. 33 del CCNL.

Nel corso di ogni anno solare il personale ha diritto ad un periodo di ferie retribuito come di seguito indicato.

**Personale Amministrativo – Disciplina Speciale Parte Prima**

- Personale con livello retributivo 7°, 6° e 5°: n. 25 giorni lavorativi
- Restante personale: n. 20 giorni lavorativi nei primi 5 anni e n. 25 giorni lavorativi negli anni successivi

**Personale Addetto al Call Center (Centrale Operativa) – Disciplina Speciale Parte Terza**

- Tutto il personale: n. 20 giorni lavorativi nei primi 5 anni e n. 25 giorni lavorativi negli anni successivi

Non sono computabili come giorni di ferie le domeniche, i sabati e le giornate interamente festive infrasettimanali di cui all'art. 30 del CCNL, qualora non rientranti fra le giornate ordinariamente lavorative, oltre che tutti i giorni non rientranti nello schema di distribuzione dell'orario del singolo addetto.

Nell'anno di assunzione, al personale che abbia superato il periodo di prova spetta un periodo di ferie pari ad un dodicesimo di quello di pertinenza per ogni mese intero di servizio.

In caso di risoluzione del rapporto di lavoro, il personale ha diritto ad un periodo di ferie corrispondente a tanti dodicesimi del periodo che gli sarebbe spettato per l'anno, quanti sono i mesi di servizio prestati nell'anno stesso (a tal fine, si considera mese intero il periodo di almeno n. 15 giorni di servizio), oppure alla corrispondente indennità sostitutiva, qualora non possa usufruire delle ferie stesse (In tal caso, i giorni lavorativi di ferie verranno computati in proporzione, arrotondati per eccesso o per difetto, a seconda che la frazione di giorno sia rispettivamente superiore od inferiore alla mezza giornata).

Le ferie devono essere di norma utilizzate nel corso dell'anno; in ogni caso, il periodo di ferie va goduto per almeno n. 2 settimane, consecutive in caso di richiesta del lavoratore, nel corso dell'anno di maturazione e per ulteriori n. 2 settimane nei 18 mesi successivi al termine dell'anno di maturazione, salvo termine diverso stabilito dalla contrattazione aziendale.

Le eventuali ferie eccedenti rispetto alle n. 4 settimane devono essere di norma utilizzate nel corso dell'anno e comunque, salvo termini diversi previsti in sede aziendale, entro n. 18 mesi dalla fine dell'anno in cui sono maturate; qualora ciò non fosse possibile, trascorso tale termine, dovrà essere corrisposta l'indennità sostitutiva delle ferie residue.

Le ferie ulteriori rispetto alle n. 2 settimane da godere consecutivamente devono essere, di norma, utilizzate a giorni; a richiesta del personale, potranno essere godute anche a ore o a mezze giornate solamente nel caso di esaurimento delle ore di permesso maturate.

Il planning delle ferie viene definito nel Regolamento.

#### 4. Permessi

La disciplina dei permessi è regolata dall'art. 39 del CCNL.

Ai lavoratori sono riconosciute n. 8 ore annue di permesso retribuito, fruibili ad ore o a mezze giornate per tutto il personale (per il personale con livello retributivo 7° e 6° potrà avvenire anche a giornate intere), da ridurre in proporzione in caso di prestazione a orario ridotto e in caso di assunzione o cessazione del rapporto di lavoro in corso d'anno.

Per l'utilizzo dei permessi, che deve avvenire in modo compatibile con le esigenze organizzative dell'impresa, il lavoratore deve dare all'azienda, di norma, un preavviso di n. 2 giornate lavorative; nel caso del Personale Addetto al Call Center (Centrale Operativa) - Disciplina Speciale Parte Terza, per esigenze aziendali il preavviso non può essere inferiore a n. 7 giorni.

#### 5. Permessi per Festività abolite

La disciplina delle festività abolite è regolata dall'Allegato 7 del CCNL.

In sostituzione delle giornate già festive abolite (San Giuseppe, 19 marzo; SS. Pietro e Paolo, 29 giugno; Ascensione di N.S., 39mo giorno dopo Pasqua; Corpus Domini, 60mo giorno dopo Pasqua; Unità nazionale, 4 novembre) il personale ha diritto di usufruire di tante giornate di permesso straordinario retribuito quante sono le giornate già festive previste come lavorative, a condizione che nelle dette giornate abbia effettivamente prestato la propria attività lavorativa o - anche se assente - abbia comunque percepito per le stesse la retribuzione spettante.

Le giornate di permesso straordinario retribuito debbono essere usufruite dal personale nel corso dell'anno. L'azienda ne autorizzerà il godimento in rapporto alle esigenze di servizio e a quelle del personale.

In caso di risoluzione del rapporto di lavoro o di assunzione nel corso dell'anno, il personale avrà diritto alle sole giornate di permesso straordinario corrispondenti ai giorni già festivi cadenti rispettivamente nel periodo antecedente alla risoluzione del rapporto di lavoro o nel periodo successivo alla costituzione del medesimo.

Resta salvo quanto concordato *infra* in tema di utilizzazione in via collettiva dei permessi straordinari retribuiti per festività abolite da parte del Personale Addetto al Call Center (Centrale Operativa) – Disciplina Speciale Parte Terza, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 82 del CCNL.

## 6. Aspettativa aziendale

La disciplina delle aspettative è regolata dagli artt. 37 e 38 del CCNL.

In aggiunta alle dette due aspettative, viene introdotta una ulteriore aspettativa, denominata "aspettativa aziendale".

La Società può accordare al personale in servizio una aspettativa non retribuita della durata massima di n. 12 mesi, da usufruire in una unica soluzione o frazionabile in massimo n. 2 periodi. Tale aspettativa non comporta alcuna corresponsione di trattamento economico né maturazione dell'anzianità ad alcun effetto.

Ciascun periodo di aspettativa dovrà essere preceduto da un preavviso di n. 15 giorni.

La richiesta potrà essere soddisfatta entro il limite massimo del 3% del personale in forza.

## 7. Orario di lavoro

Le Parti si danno reciprocamente atto dell'esigenza di disciplinare l'orario di lavoro di tutto il personale alla luce delle rilevate esigenze aziendali che determinano la necessità di garantire una più ampia e diversa flessibilità e articolazione dell'orario di lavoro, al fine di soddisfare al meglio le richieste del mercato di riferimento, anche nel rispetto di quanto previsto dall'art. 82 del CCNL in tema di contrattazione aziendale.

Nel fare ciò, le Parti riconoscono e dichiarano che il presente contratto integrativo aziendale costituisce espressione di quanto concesso alla contrattazione collettiva aziendale dal CCNL in tema di orario di lavoro e, nella specie, dall'art. 95 per il Personale Amministrativo – Disciplina Speciale Parte Prima e dall'art. 161 per il Personale addetto al Call Center – Disciplina Speciale Parte Terza.

### 7.1. Orario di lavoro del Personale Amministrativo – Disciplina Speciale Parte Prima

Per il Personale Amministrativo le ore di lavoro settimanali sono n. 37 (c.d. **orario normale**) e sono distribuite su n. 5 giorni, dal lunedì al venerdì, con orario ripartito in egual misura nei detti giorni.

Il **lavoro straordinario** è diretto a soddisfare particolari esigenze di efficienza aziendale e segue la disciplina stabilita dall'art. 103 del CCNL. In particolare, viene effettuato entro il limite massimo annuale di n. 90 ore per ogni lavoratore ed è limitato a n. 2 ore giornaliere e a n. 12 ore settimanali; in ogni caso, la durata media non può superare le n. 48 ore ogni n. 7 giorni e viene calcolata con riferimento a un periodo non superiore a n. 4 mesi.







Il **lavoro straordinario compiuto in un giorno feriale** segue la disciplina stabilita dall'art. 104 del CCNL. Nella specie, viene retribuito con la corresponsione di un compenso pari alla paga oraria aumentata del 25% (del 45% nel caso di lavoro **straordinario notturno** dalle ore 22:00 alle ore 06:00), salvo quanto previsto dall'art. 109 del CCNL in tema di banca ore. La paga oraria viene calcolata dividendo un dodicesimo della retribuzione annua contrattuale per il divisore 160.

La **banca ore** segue la disciplina stabilita dall'art. 109 del CCNL. In particolare, le prime n. 50 ore eccedenti l'orario giornaliero normale non costituiscono lavoro straordinario ma vengono compensate con altrettante ore di permesso, esclusa ogni maggiorazione, il cui utilizzo viene concordato tra azienda e lavoratore. Dette ore vengono riproporzionate in relazione all'orario a tempo parziale.

Il **lavoro svolto nei giorni festivi non destinati al riposo settimanale** segue la disciplina stabilita dall'art. 105 del CCNL. Nella specie, viene retribuito con un compenso pari alla paga oraria calcolata ai sensi dell'art. 104, aumentata del 30%.

Il **lavoro svolto di domenica o in altra giornata destinata al riposo settimanale** segue la disciplina stabilita dall'art. 106 del CCNL. Nella specie, dà diritto ad un compenso pari al 30% della paga oraria, nonché al riposo compensativo in un altro giorno lavorativo della settimana.

Il **lavoro nei giorni semifestivi** di cui all'art. 98 del CCNL sarà limitato al solo turno antimeridiano di n. 4 ore.

Per ogni giornata di lavoro, viene corrisposto un **buono pasto giornaliero** del valore di euro 3,80= previsto dall'art. 96 del CCNL.

\*\*\*

L'orario di lavoro del Personale Amministrativo - Disciplina Speciale Parte Prima viene definito nel Regolamento.

Viene introdotto un regime di **flessibilità oraria** secondo lo schema qui di seguito indicato: orario di entrata dalle ore 08:00 alle ore 09:30; orario pausa pranzo dalle ore 12:00 alle ore 14:30, per minimo n. 45 minuti e per massimo n. 120 minuti; orario di uscita secondo l'orario di entrata, ma con copertura di servizio minimo garantita fino alle ore 17:00. Per esigenze di servizio, il personale impiegato nei c.d. "enti a supporto" dovrà garantire una copertura dalle ore 08:00 alle ore 19:00, secondo turnazione a rotazione elaborata dal responsabile con planning interno.

Il lavoro straordinario deve essere previamente autorizzato e viene pagato previa durata minima di n. 30 minuti.

Nel contratto part time, quale condizione di miglior favore, l'orario supplementare viene retribuito con la corresponsione di un compenso pari alla paga oraria aumentata del 25%.

## 7.2. Orario di lavoro del Personale Addetto al Call Center (Centrale Operativa) - Disciplina Speciale Parte Terza

Per il Personale Addetto al Call Center le ore di lavoro settimanali sono n. 37 (c.d. **orario normale**) e sono distribuite su n. 5 giorni, dal lunedì alla domenica, anche nei giorni festivi, con orario su turni avvicendati a rotazione, ripartito in egual misura nei detti giorni, a copertura di n. 7 su n. 7 giorni e n. 24 su n. 24 ore, per l'esigenza di garantire il funzionamento e la copertura del servizio reso alla clientela.

Le Parti, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 82 del CCNL, convengono di stabilire una **utilizzazione in via collettiva dei permessi straordinari retribuiti per festività abolite** da parte del Personale Addetto al Call Center (Centrale Operativa) - Disciplina Speciale Parte Terza,

in forza della quale detto personale usufruisce di n. 30 minuti di permesso retribuito ogni settimana.

Le prestazioni di lavoro rese nelle diverse fasce orarie seguono le **maggiorazioni orarie** come di seguito indicato:

- fra le ore 08:00 e le ore 20:00 non vengono retribuite con alcuna maggiorazione;
- fra le ore 20:00 e le ore 21:00 vengono retribuite con una maggiorazione del 9%;
- fra le ore 21:00 e le ore 22:00 vengono retribuite con una maggiorazione del 9%;
- fra le ore 22:00 e le ore 06:00 (notturno) vengono retribuite con una maggiorazione del 20%;
- fra le ore 06:00 e le ore 08:00 vengono retribuite con una maggiorazione del 8%.

Quale condizione di miglior favore, il **lavoro svolto nei giorni festivi, compresa la domenica**, dà diritto ad un compenso pari al 30% della paga oraria, nonché al riposo compensativo in un altro giorno lavorativo della settimana secondo la pianificazione aziendale, salvo che per n. 2 giorni che potranno essere usufruiti dal personale al di fuori della pianificazione aziendale con permessi a giornate o ad ore.

Il **lavoro straordinario** è diretto a soddisfare particolari esigenze di efficienza aziendale e segue la disciplina stabilita dall'art. 103 del CCNL. In particolare, viene effettuato entro il limite massimo annuale di n. 90 ore per ogni lavoratore ed è limitato a n. 2 ore giornaliere e a n. 12 ore settimanali; in ogni caso, la durata media non può superare le n. 48 ore ogni n. 7 giorni e viene calcolata con riferimento a un periodo non superiore a n. 4 mesi.

Il **lavoro straordinario compiuto in un giorno feriale** segue la disciplina stabilita dall'art. 104 del CCNL. Nella specie, viene retribuito con la corresponsione di un compenso pari alla paga oraria aumentata del 25%, salvo quanto previsto dall'art. 109 in tema di banca ore. Quale condizione di miglior favore, la paga oraria viene calcolata dividendo un dodicesimo della retribuzione annua contrattuale per il divisore 158.

La **banca ore** segue la disciplina stabilita dall'art. 109 del CCNL. In particolare, le prime n. 50 ore eccedenti l'orario giornaliero normale non costituiscono lavoro straordinario ma vengono compensate con altrettante ore di permesso, esclusa ogni maggiorazione, il cui utilizzo viene concordato tra azienda e lavoratore. Dette ore vengono riproporzionate in relazione all'orario a tempo parziale.

Quale condizione di miglior favore, in deroga alla disciplina in tema di banca ore, il Personale Addetto al Call Center (Centrale Operativa) - Disciplina Speciale Parte Terza, data la natura del servizio reso, potrà optare per il **pagamento dello straordinario** a partire dalla 1° ora eccedente l'orario giornaliero normale. La scelta dovrà avvenire al momento dell'assunzione o entro il 31 gennaio di ogni anno e sarà modificabile solo su richiesta dell'interessato entro il 31 gennaio dell'anno successivo.

Per ogni giorno di lavoro, anche su turno, con intervallo, viene corrisposto un **buono pasto giornaliero** del valore di euro 3,80= previsto dall'art. 162 del CCNL.

\*\*\*

L'orario di lavoro del Personale Addetto al Call Center (Centrale Operativa) - Disciplina Speciale Parte Terza viene definito nel Regolamento.

Le turnazioni sono stabilite dai responsabili secondo planning interno.

La pausa breve intermedia deve essere goduta coordinandosi con il responsabile con un congruo anticipo ai fini della copertura del servizio.





In ragione del servizio reso, non è prevista alcuna flessibilità oraria. In caso di **breve ritardo**, lo stesso andrà recuperato secondo lo schema che segue: ritardo da n. 0 a n. 5 minuti = recupero n. 5 minuti; ritardo da n. 6 a n. 10 minuti = recupero n. 10 minuti; ritardo da n. 11 a n. 15 minuti = recupero n. 15 minuti.

Il lavoro straordinario, richiesto nei c.d. picchi di lavoro, deve essere previamente autorizzato e viene pagato a minuti.

Nel contratto part time, quale condizione di miglior favore, l'orario supplementare viene retribuito con la corresponsione di un compenso pari alla paga oraria aumentata del 25%.

## 8. Timbrature

La disciplina delle timbrature viene definita nel Regolamento.

Il personale deve registrare la propria presenza al lavoro mediante **timbratura virtuale al pc** utilizzando il programma Zucchetti, secondo la procedura aziendale. Le pause brevi intermedie non necessitano di timbratura.

Il personale deve registrare la propria presenza fisica presso la sede aziendale mediante **timbratura con badge al tornello**, in entrata e in uscita, esclusivamente per esigenze di sicurezza.

## 9. Anticipo TFR aziendale

Le Parti riconoscono e dichiarano che, quale condizione di miglior favore, ad integrazione di quanto previsto dall'art. 2120 cod. civ., il personale con almeno n. 5 anni di servizio, può chiedere, in costanza di rapporto, una anticipazione non superiore al 30% sul trattamento cui avrebbe diritto nel caso di cessazione del rapporto alla data della richiesta.

La richiesta verrà soddisfatta senza limiti degli aventi diritto, senza richiesta di motivazione e anche più volte nel corso del rapporto nei limiti della capienza del trattamento di fine rapporto presente in azienda.

## 10. Autocertificazione giorno 1 di assenza

La disciplina delle assenze per malattia e infortunio è regolata dagli artt. 23 e 43 del CCNL.

Le Parti riconoscono e dichiarano che l'autocertificazione prevista per il giorno 1 di assenza non è consentita nel caso in cui l'assenza preceda o segue immediatamente giornate di ferie, permessi, riposo settimanale, festività.

Nel caso in cui l'autocertificazione sia consentita, il personale dovrà comunicarla alla Società, secondo la procedura aziendale, entro il primo giorno lavorativo utile.

## 11. Part-time d'urgenza

In aggiunta alle ipotesi di concessione dell'orario part-time previste per legge, viene introdotta una nuova ipotesi denominata "part-time d'urgenza".

La Società può accordare al personale in servizio un orario part-time per un periodo limitato secondo tempi e modalità da concordarsi di volta in volta con il personale, tenuto conto delle esigenze aziendali.







La richiesta potrà essere soddisfatta entro il limite massimo del 3% del personale in forza.

## 12. Previdenza complementare

La disciplina della previdenza complementare è regolata dall'art. 84 e dell'Allegato 13 del CCNL.

A favore del personale è previsto un trattamento previdenziale finanziato in parte mediante contributo della Società e in parte mediante contributo del singolo anche mediante conferimento del TFR.

Le Parti riconoscono e dichiarano che il contributo a carico della Società al Fondo Pensione Cattolica sarà pari per l'anno 2025 al 2,50% e per gli anni 2026 e 2027 al 2,75% della retribuzione annua lorda.

## 13. Rinvio

Per tutto quanto non espressamente regolato dal presente contratto integrativo aziendale, si rinvia alle norme di legge e contrattuali in materia tempo per tempo vigenti e, in particolare, alle norme del CCNL ANIA applicato sopra richiamate.

## 14. Decorrenza e durata

Il presente contratto integrativo aziendale decorre dal 01/02/2025 fino al 31/01/2028 e si intende tacitamente rinnovato, di anno in anno, qualora una delle Parti non eserciti il recesso in forma scritta con un periodo di preavviso minimo pari a n. 30 giorni, fatti salvi diversi termini espressamente indicati.

Letto, confermato e sottoscritto.

per Mapfre Asistencia S.A.  
Gian Paolo Alfani Soderi

per O.S.



FISAC - CGIL  
REGIONALE PIEMONTE  
Via P. Micca 17 - 10121 TORINO  
Tel. 011.506.64.11  
Fax 011.506.64.44