

**Ipotesi di Accordo Integrativo Aziendale
Premio di Risultato Contact Center Anno 2025-2026**

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, O.S. congiuntamente, le "Parti")

Premesso che:

- a) le Parti, coerentemente con quanto previsto dal CCNL ANIA applicato, 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) in particolare, nell'ambito del settore assicurativo le attività del Contact Center si configurano come luoghi di produzione ad elevata "intensità di personalità" (c.d. *personality intensity*) e la qualità offerta al cliente è il risultato del modo in cui le persone operano e si comportano;
- c) le Parti - che si sono incontrate più volte nel corso del corrente anno - nel rispetto di quanto previsto dall'**art. 82** del CCNL ANIA applicato in tema di contrattazione aziendale, intendono sottoscrivere un accordo integrativo aziendale in tema di **erogazioni economiche aziendali** coerentemente con quanto previsto dall'**art. 83** del CCNL ANIA applicato, introducendo un premio aziendale a valere per i dipendenti del Contact Center collegato ai risultati legati all'andamento economico dell'azienda, aventi come obiettivo incrementi di produttività e qualità del servizio rilevanti ai fini del miglioramento della competitività;
- d) nella specie, detto premio aziendale, in coerenza con le vigenti disposizioni legali e contrattuali, dovrà servire da stimolo alle Parti come miglioramento continuo, nell'ottica della partecipazione dei lavoratori ai risultati aziendali;
- e) 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 accordo è annullato e sostituito dal presente accordo.

**Tutto ciò premesso, le Parti convengono e stipulano quanto segue
a valere per il personale del Contact Center della Società**

1. Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente accordo sul premio di risultato (qui di seguito, l'**"Accordo"**), il quale annulla e sostituisce qualsiasi accordo precedente in ordine alla stessa materia.

2. Le Parti, tenuto conto di quanto previsto nel CCNL ANIA applicato, convengono di definire un premio di risultato (qui di seguito, il "**Premio**") avente le caratteristiche descritte nei punti seguenti. Le Parti, con l'occasione, rilevano che non intendono valersi dell'applicazione del regime fiscale agevolato previsto dall'articolo 1, commi 182 e seguenti, della Legge n. 208/2015 e sue successive modifiche e integrazioni.
3. Nella predisposizione del Premio, le Parti si sono ispirate ai seguenti principi: individuazione di gruppi omogenei e di KPI ("indicatori chiave di prestazione") chiari e definiti; definizione dell'unità di tempo di rilevazione dei risultati; trasparenza nel controllo dell'andamento dei risultati; individuazione del premio conseguibile; impossibilità di determinare a priori l'ammontare del premio in maturazione (qui di seguito, i "**Principi**").
4. L'Accordo ha validità di n. 1 anno, per il periodo dal 01 aprile 2025 fino al 31 marzo 2026 (qui di seguito, il "**Periodo**"); detto periodo, considerata la stagionalità del Contact Center, viene suddiviso, a sua volta, in due distinti periodi di osservazione di **n. 6 mesi** ciascuno: il **I periodo**, dal 01 aprile 2025 al 30 settembre 2025; il **II periodo**, dal 01 ottobre 2025 al 31 marzo 2026 (qui di seguito, il "**Periodo di Osservazione**").
5. Il valore del Premio, uguale per il personale interessato, matura al termine di ciascun Periodo di Osservazione, per un totale complessivo massimo del Premio in ciascun Periodo di Osservazione pari a **euro 354,50= lordi** e, quindi, per un totale complessivo massimo del Premio nel Periodo pari a **euro 709,00= lordi**, secondo i criteri individuati nel presente accordo (qui di seguito, il "**Valore del Premio**").
6. Il Valore del Premio viene erogato nella busta paga del mese di ottobre 2025 e di aprile 2026 (qui di seguito, il "**Data di Erogazione**"). In particolare, le Parti confermano che hanno inteso definire l'importo del Premio in senso onnicomprensivo e che si è tenuto conto, includendola, di qualsiasi incidenza sugli altri istituti contrattuali e/o di legge diretti o indiretti di qualsiasi genere. Le Parti si danno atto, inoltre, che l'importo del Premio è escluso dal computo del TFR.
7. Il Premio spetta al personale del Contact Center della Società, ossia al personale Addetto al Call Center (Centrale Operativa) - Disciplina Speciale Parte Terza, impiegato nei gruppi A. **Front Line**, B. **Escalamento**, C. **Back Office**, D. **Notturmo** e E. **International**, con contratto di lavoro subordinato, a tempo **indeterminato e determinato**, in forza alla Data di ciascuna Erogazione e con una anzianità aziendale in ciascun Periodo di Osservazione superiore a n. 3 mesi; l'importo viene riproporzionato in relazione alla durata del rapporto di lavoro nel corso di ciascun Periodo di Osservazione. Per il personale con contratto **part-time**, l'importo viene riproporzionato in relazione all'orario di lavoro, fermo restando quanto previsto per il contratto a tempo indeterminato e determinato. Per il personale che ha **cambiato gruppo** durante il Periodo di Osservazione, il premio viene riconosciuto se almeno uno dei due gruppi in cui ha operato ha raggiunto il risultato, fermo restando quanto previsto per il contratto a tempo indeterminato e determinato e per il contratto part-time.
8. Le Parti hanno individuato per ciascun gruppo, in ragione della peculiarità dello stesso, i **KPI**, tra di loro concorrenti, che influiscono sull'incremento di produttività e qualità del servizio, utili ai fini della quantificazione del Valore del Premio maturabile dal personale interessato in relazione ai risultati aziendali, in grado di coinvolgere i lavoratori in maniera diretta e positiva, secondo i criteri di misurazione espressamente indicati qui di seguito.



A. Gruppo Front Line

Gestisce tutte le interazioni in entrata (voce, chat), dando priorità all'organizzazione dei servizi più urgenti, come Traino o Depannage.

• Assenteismo

- Descrizione: Differenza tra ore pianificate e ore effettivamente lavorate del gruppo, in percentuale
- Peso: 50%
- Obiettivo: riduzione del risultato dell'anno precedente (pari periodo) del 2%
- Criterio di misurazione: (Ore pianificate su ZScheduling - Ore Connessione su Genesys)/Ore pianificate
- Raggiungimento 2% di riduzione o superiore = 100% risultato; tra 1,5% e 2% = 75% di raggiungimento; tra 1% e 1,5% = 50%; tra 0,5% e 1% = 25%; inferiore a 0,5% = 0%

• Produttività chiamate/ora

- Descrizione: Rapporto tra chiamate risposte e ore lavorate del gruppo Front Line
- Peso: 30%
- Obiettivo: aumento del risultato dell'anno precedente (pari periodo) del 2%
- Criterio di misurazione: Chiamate risposte dal gruppo / Ore lavorate
- Miglioramento del 2% o superiore = 100% risultato; tra 1,5% e 2% = 75% di raggiungimento; tra 1% e 1,5% = 50%; tra 0,5% e 1% = 25%; inferiore a 0,5% = 0%

• Tasso di abbandono

- Descrizione: Percentuale delle chiamate entrate nel centralino non risposte, al netto delle chiamate inferiori a 5 secondi
- Peso: 20%
- Obiettivo: Risultato inferiore al 5%
- Criterio di misurazione: (Chiamate abbandonate - chiamate abbandonate inferiori a 5 secondi) / Chiamate Offerte
- Risultato inferiore o uguale a 5% = 100% raggiungimento risultato; Risultato superiore a 5% = 0% raggiungimento risultato

B. Gruppo Escalamiento

Segue clienti e fornitori in tutti i touch point della Customer Journey. Gestisce i casi critici relativi al post incarico del soccorso stradale, verifica dei tempi di intervento dei carri attraverso una piattaforma dedicata, collabora con i fornitori in tempo reale per la buona riuscita degli interventi, sia in ordinaria che su autostrada.

• Assenteismo

- Descrizione: Differenza tra ore pianificate e ore effettivamente lavorate del gruppo, in percentuale
- Peso: 50%
- Obiettivo: riduzione del risultato dell'anno precedente (pari periodo) del 2%
- Criterio di misurazione: (Ore pianificate su ZScheduling - Ore Connessione su Genesys)/Ore pianificate
- Raggiungimento 2% di riduzione o superiore = 100% risultato; tra 1,5% e 2% = 75% di raggiungimento; tra 1% e 1,5% = 50%; tra 0,5% e 1% = 25%; inferiore a 0,5% = 0%

• Produttività chiamate/ora

- Descrizione: Rapporto tra chiamate risposte e ore lavorate del gruppo Escalamiento
- Peso: 10%
- Obiettivo: aumento del risultato dell'anno precedente (pari periodo) del 1%
- Criterio di misurazione: Chiamate risposte dal gruppo / Ore lavorate
- Miglioramento del 1% o superiore = 100% risultato; tra 0,5% e 1% = 75% di raggiungimento; tra 0,25% e 0,5% = 50%; tra 0% e 0,25% = 25%; inferiore a 0% = 0%

- **Produttività Preassegnati/ora**

- Descrizione: Rapporto tra preassegnati gestiti e ore lavorate del gruppo Escalamiento
- Peso: 40%
- Obiettivo: aumento del risultato dell'anno precedente del 2%
- Criterio di misurazione: Preassegnati gestiti / Ore lavorate
→ Miglioramento del 2% o superiore = 100% risultato; tra 1,5% e 2% = 75% di raggiungimento; tra 1% e 1,5% = 50%; tra 0,5% e 1% = 25%; inferiore a 0,5% = 0%

C. Gruppo Back Office

Supporta le operazioni amministrative legate all'assistenza, come il monitoraggio dei costi e la gestione dei rimborsi

- **Assenteismo**

- Descrizione: Differenza tra ore pianificate e ore effettivamente lavorate del gruppo, in percentuale
- Peso: 50%
- Obiettivo: riduzione del risultato dell'anno precedente (pari periodo) del 2%
- Criterio di misurazione: (Ore pianificate su ZScheduling - Ore Connessione su Genesys)/Ore pianificate
- Raggiungimento 2% di riduzione o superiore = 100% risultato; tra 1,5% e 2% = 75% di raggiungimento; tra 1% e 1,5% = 50%; tra 0,5% e 1% = 25%; inferiore a 0,5% = 0%

- **Indice di produttività Back Office**

- Descrizione: Rapporto tra le attività in carico al Back Office (consegne, veicoli sostitutivi, rimborsi, e-mail, visado, chiamate, controlli corporate) e le ore lavorate dal gruppo
- Peso: 50%
- Obiettivo: aumento del risultato dell'anno precedente del 2%
- Criterio di misurazione: Somma delle attività gestite / Ore lavorate
- Miglioramento del 2% o superiore = 100% risultato; tra 1,5% e 2% = 75% di raggiungimento; tra 1% e 1,5% = 50%; tra 0,5% e 1% = 25%; inferiore a 0,5% = 0%

D. Gruppo Notturno

Gestisce tutte le interazioni in entrata (voce, chat) e le attività di back end nell'orario 22:00 - 06:00

- **Assenteismo**

- Descrizione: Differenza tra ore pianificate e ore effettivamente lavorate del gruppo, in percentuale
- Peso: 30%
- Obiettivo: riduzione del risultato dell'anno precedente (pari periodo) del 2%
- Criterio di misurazione: (Ore pianificate su ZScheduling - Ore Connessione su Genesys)/Ore pianificate
- Raggiungimento 2% di riduzione o superiore = 100% risultato; tra 1,5% e 2% = 75% di raggiungimento; tra 1% e 1,5% = 50%; tra 0,5% e 1% = 25%; inferiore a 0,5% = 0%

- **Produttività chiamate/ora**

- Descrizione: Rapporto tra chiamate risposte e ore lavorate del gruppo Front Line
- Peso: 20%
- Obiettivo: aumento del risultato dell'anno precedente (pari periodo) del 1%
- Criterio di misurazione: Chiamate risposte dal gruppo / Ore lavorate
- Miglioramento del 1% o superiore = 100% risultato; tra 0,5% e 1% = 75% di raggiungimento; tra 0,25% e 0,5% = 50%; tra 0% e 0,25% = 25%; inferiore a 0% = 0%

- **Tasso di abbandono**

- Descrizione: Percentuale delle chiamate entrate nel centralino non risposte, al netto delle chiamate inferiori a 5 secondi, nel periodo 22:00 - 06:00
- Peso: 50%
- Obiettivo: Risultato inferiore al 10%
- Criterio di misurazione: (Chiamate abbandonate - chiamate abbandonate inferiori a 5 secondi) / Chiamate Offerte
- Risultato inferiore o uguale a 10% = 100% raggiungimento risultato; Risultato tra 10% e 12% = 50% raggiungimento; Risultato superiore a 12% = 0% raggiungimento risultato

E. Gruppo International

Gestisce tutti i soccorsi stradali all'estero e i casi medici all'estero e in Italia, mentre, per gli assicurati delle altre filiali del mondo, tutti i casi medici e i soccorsi stradali in Italia

- **Assenteismo**

- Descrizione: Differenza tra ore pianificate e ore effettivamente lavorate del gruppo, in percentuale
- Peso: 50%
- Obiettivo: riduzione del risultato dell'anno precedente (pari periodo) del 1%
- Criterio di misurazione: (Ore pianificate su ZScheduling - Ore Connessione su Genesys)/Ore pianificate
- Raggiungimento 1% di riduzione o superiore = 100% risultato; tra 0,5% e 1% = 75% di raggiungimento; tra 0,25% e 0,5% = 50%; tra 0% e 0,25% = 25%; inferiore a 0% = 0%

- **Produttività casi/ora**

- Descrizione: Rapporto tra assistenze aperte e le ore lavorate dal gruppo
- Peso: 50%
- Obiettivo: aumento del risultato dell'anno precedente del 2%
- Criterio di misurazione: Assistenze create / Ore lavorate
- Miglioramento del 2% o superiore = 100% risultato; tra 1,5% e 2% = 75% di raggiungimento; tra 1% e 1,5% = 50%; tra 0,5% e 1% = 25%; inferiore a 0,5% = 0%

9. Le Parti si impegnano a mantenere la riservatezza su tutte le informazioni ricevute durante le fasi di negoziazione dell'Accordo.
10. Le Parti si incontreranno nei mesi di luglio 2025 e gennaio 2026 al fine di verificare l'andamento dei KPI e, conseguentemente, del Premio.
11. Per tutto quanto non espressamente regolato dall'Accordo, si fa riferimento alle norme di legge e contrattuali in materia tempo per tempo vigenti.
12. L'Accordo decorre dal 01 aprile 2025 fino al 31 marzo 2026.

Letto, confermato e sottoscritto.

per Mapfre Asistencia S.A.
Gian Paolo Aliani Soderi



per O.S.



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

