

VERBALE DI INTESA

In data 31/1/2022, 11/2/2022, 23/2/2022, 7/3/2022, 14/3/2022 e 23/3/2022 si sono incontrate UnipolAssistance S.c.r.l. e le Rappresentanze Sindacali Aziendali FIRST CISL, FISAC CGIL e UILCA UIL, come da procedura prevista dall'art.3 del vigente CIA, a seguito della nuova organizzazione che interessa la Società per mantenere alti livelli di qualità e performance d'eccellenza su tutti i servizi gestiti, garantendo il supporto necessario ad assicurare la piena copertura 24 ore su 24 mediante il progressivo completamento del processo di *overflow*.

Nel corso degli incontri è stato illustrato e discusso il progetto per l'evoluzione del modello operativo della Società che prevede una prima fase di estensione del supporto da parte dei fornitori esterni anche alle fasce notturne attualmente gestite solo da personale interno. Sarà inoltre pianificata la formazione per l'ampliamento del perimetro delle attività gestite in *overflow*, con l'obiettivo di assicurare flessibilità e supporto anche ai servizi finora gestiti solo internamente. La società sulla base della nuova organizzazione, non attiverà l'overflow sui supporti esterni per le attività amministrative riconducibili alla disciplina generale di parte prima. Eventuali picchi di attività dovranno essere gestiti da personale interno, favorendo percorsi di formazione in un'ottica di valorizzazione della professionalità delle risorse interne.

Le Organizzazioni Sindacali hanno ribadito l'importanza di valorizzare le professionalità già presenti in azienda attraverso il ricorso a tutti gli strumenti contrattualmente previsti, tesi a consolidare l'occupazione all'interno del perimetro assicurativo di Gruppo, oltre a tenere in considerazione le esigenze di molti dipendenti con riferimento ai temi dell'orario di lavoro.

A seguito del confronto sui temi sopra esposti, le Parti – nel rispetto delle reciproche posizioni – hanno individuato una serie di soluzioni per accompagnare l'evoluzione del modello operativo della Società contemperando anche alcune istanze rappresentate dalle organizzazioni sindacali, come di seguito riassunte:

- Turno fisso per anzianità aziendale superiore ai 12 anni. La percentuale viene elevata al 6% per l'Assistenza Ramo 18 e all' 8% per il Servizio Clienti. Per la graduatoria delle richieste di turno fisso verrà considerata anche l'anzianità maturata con contratto di somministrazione. L'Azienda valuterà la possibilità di aumentare le percentuali di cui sopra in funzione dell'andamento dei livelli di servizio e degli incontri di verifica sulla nuova organizzazione.
- Servizio Clienti. Il nastro orario di copertura del servizio, che è attualmente gestito da personale interno dalle ore 08:00 alle ore 19:30 dal lunedì al venerdì, con copertura anche nella giornata del sabato con orario dalle ore 08:00 alle ore 14:00, non potrà subire contrazioni o modifiche nell'immediato in virtù di accordi in essere con la Direzione Marketing del Gruppo. La Società ha comunque confermato la disponibilità a rivedere questa impostazione fissando già da ora un primo incontro da tenersi nel mese di giugno 2022. Inoltre, in occasione della pianificazione dei turni a valere dal mese di luglio 2022, sarà possibile ridurre di una unità le presenze in turno tra le 18:30 e le 19:30 e il sabato dalle 08:00 alle 14:00.

- Incremento ore lavorate. A fronte della richiesta di prevedere l'incremento delle ore lavorate per i dipendenti con contratto a tempo parziale che ne facessero richiesta, la Società ha rappresentato di non essere nelle condizioni di poter dar seguito ora a questa richiesta, in quanto è stata illustrata la necessità di non incrementare in modo strutturale i costi di funzionamento del servizio dando disponibilità a riparlare nel mese di giugno 2022 anche a fronte dell'evoluzione del nuovo Piano Industriale. Parimenti è stata confermata la disponibilità a promuovere la mobilità interna al gruppo, anche attraverso *job posting* dedicati, per offrire ai colleghi l'opportunità di ricoprire nuove posizioni che prevedano un orario di tipo full time.

Verrà pertanto messa a disposizione del personale di UnipolAssistance la possibilità di effettuare un *assessment* tramite UNICA, al fine di meglio identificare i fabbisogni formativi in caso di mobilità infra-gruppo.

- Turno notturno e turni festivi. A seguito dell'ampliamento ad operatori esterni delle attività svolte nella fascia oraria notturna, fino a quando non sarà ultimata la formazione (entro il mese di settembre 2022) su tutte le attività, la Società coprirà il fabbisogno interno tenendo conto, in via prioritaria, della volontarietà fermo restando la necessità di garantire le dovute coperture. Terminato il periodo di formazione il turno notturno sarà effettuato prioritariamente su base volontaria. Analoga previsione vale anche per i turni festivi, rispetto ai quali sarà necessaria una pianificazione, preferibilmente annuale, per dare modo all'Azienda di garantire la copertura dei servizi.
- Attività di *back-office*. Per quanto concerne il servizio Assistenza Ramo 18, verranno mantenute internamente le attività di *back-office* che, complessivamente considerate dal punto di vista del processo, non richiedono contatti telefonici (es. fotorapporto). Per quanto riguarda il Servizio Clienti, considerato che le attività di *back-office* negli ultimi anni risultano prevalenti, l'eccesso di tali attività sarà distribuito salvaguardando il principio della saturazione di tutte le risorse interne. Su questo tema le parti continueranno il confronto nel corso degli incontri già previsti dal presente verbale.

Al fine di monitorare l'andamento delle soluzioni contenute nel presente verbale, e dare seguito agli impegni assunti per la prosecuzione del confronto sui temi che non hanno trovato una compiuta condivisione in questa prima fase, le Parti si incontreranno trimestralmente a partite dal 30 giugno c.a.

Torino, 23 marzo 2022

UnipolAssistance S.c.r.l.

FIRST-CISL

FISAC-CGIL

UNICA-UIL