

11° incontro: PARTE "POLITICA" (GENERALE) – EVOLUZIONE CONTACT CENTER

Nel mese di settembre scorso avevamo incontrato l'Azienda per affrontare la Parte Generale del nostro Contratto Integrativo.

La scorsa settimana, come per le altre tematiche, abbiamo quindi ripreso il confronto approfondendo i singoli istituti, nel tentativo di fare qualche passo avanti nella trattativa.

Purtroppo, però, sinora si è fatta ben poca strada, ad eccezione della positiva disponibilità dell'Impresa a prevedere il riconoscimento del *3° livello amministrativo* per i colleghi operanti nei Contact Center del Gruppo.

Di seguito **LA POSIZIONE ESPRESSA DALL'AZIENDA**

✓ SFERA DI APPLICAZIONE – DEMOCRAZIA D'IMPRESA

- **applicazione contrattuale Ccnl Ania alle società del Gruppo che svolgono attività assicurative:** rimane invariato quanto attualmente previsto, disponibilità a valutare l'ampliamento delle condizioni di Welfare alle società del Gruppo che applicano contratto terzo (al termine della trattativa CIA)
- **elenco società destinatarie del CIA:** esclusione Finitalia (passaggio al Gruppo Bper) e Pronto Assistance Spa (incorporata in Unipolsai)

✓ CONTACT CENTER

- **percorso evoluzione professionale:** disponibilità al riconoscimento del *3° livello amministrativo* (in due fasi), fermo restando gli attuali elementi normativi: turni/orario di lavoro, etc.

Tale percorso non prevede fungibilità/osmosi con gli altri uffici amministrativi e non sarà computato nel costo complessivo del rinnovo del contratto.

Nel dettaglio:

- 1) retribuzione 3° livello amministrativo: con il rinnovo CIA Gruppo Unipol
 - 2) inquadramento 3° livello amministrativo: a seguito del rinnovo del Ccnl Ania, anche qualora dallo stesso non previsto
- **part time:** disponibilità a prevedere l'applicazione dei criteri di accesso già prevista, nonché la possibilità di utilizzo del part time d'urgenza
 - **durata percorso inserimento (richiesta Azienda):** incrementare l'attuale durata del tempo determinato a 12 mesi, prima della trasformazione a tempo indeterminato
 - **formazione:** disponibilità a specificare che anche gli aggiornamenti di servizio, prevedano specifici momenti formativi

✓ RECUPERO MALATTIA FIGLI

- disponibilità a compensare, anche in corso d'anno, il raggiungimento delle 40 ore massime, utilizzando i seguenti istituti: flex positiva e/o recupero banca ore; recupero lavoro supplementare, residuo ex festività, ex art. 39, formazione).

✓ **PARTECIPAZIONE, INFORMAZIONE, CONFRONTO, CONTRATTAZIONE**

- **report su consulenze:** rimane invariato quanto attualmente previsto
- **report su creazione nuove società NO Ania:** rimane invariato quanto attualmente previsto, fermo restando l'impegno a mantenere il massimo coinvolgimento nelle dinamiche di Gruppo
- **informativa su posizioni resesi vacanti negli uffici:** rimane invariato quanto attualmente previsto
- **analisi convenzione in essere:** disponibilità ad attivare uno specifico tavolo di confronto

✓ **RUOLO DEI FUNZIONARI**

- **valorizzazione esperienza:** disponibilità a modificare previsione esistente, inserendo l'esperienza maturata come elemento nell'assegnazione degli incarichi di responsabilità

✓ **FORMAZIONE PROFESSIONALE**

- **prevalenza corsi in aula:** disponibilità ad inserire la seguente precisazione "*per l'apprendimento delle tematiche complesse si prediligerà la formazione in aula*"
- **validazione preventiva dei corsi da parte della Commissione:** disponibilità a fornire informativa relativamente a: obiettivi, durata e destinatari dei corsi; facoltà della commissione di proporre suggerimenti in merito alla formazione erogata a distanza, disposta dalla legge o emanata da Enti di controllo.
- **corsi per impiegati over 50:** disponibilità ad accogliere la specifica richiesta
- **verifica su platea lavoratori non ancora coinvolti in percorsi formativi:** disponibilità ad accogliere la specifica richiesta

✓ **MOBILITA' PROFESSIONALE**

- **riconoscimento anzianità aziendale per contratto interinale, tempo determinato, apprendistato:** disponibilità ad accogliere la specifica richiesta (ad esclusione dei contratti interinali)
- **graduatoria job posting\selezione:** disponibilità a tener conto delle idoneità già individuate in precedenti Selezioni, qualora si creasse successiva opportunità

✓ **PARI OPPORTUNITA'**

- **estensione sfera di competenza della Commissione a Welfare e Disabilità:** disponibilità ad accogliere la specifica richiesta

✓ **ASILO NIDO**

- **realizzazione asili nido e ludoteche:** disponibilità a promuovere accordi con società specializzate nei convenzionamenti per garantire costi agevolati nelle principali città per l'accesso agli asili nido

✓ **COMMISSIONE MOBBING**

- **estensione sfera di competenza della Commissione (stalking e violenze di genere):** disponibilità ad accogliere la specifica richiesta

✓ "CONTROLLO A DISTANZA"

- **nuova richiesta Azienda:** prevedere la facoltà di utilizzare la rilevazione\monitoraggio delle attività produttive come motivazione in procedure disciplinari nei confronti dei lavoratori

✓ OCCUPAZIONE AGENZIE IN APPALTO

- **richiesta Azienda:** eliminare l'articolo dal CIA, trattando il tema in un documento a parte

A fine incontro, abbiamo rassegnato la nostra insoddisfazione rispetto alla posizione Aziendale che sembra orientata, in alcuni casi, a peggiorare trattamenti e diritti acquisiti nel tempo.

Pertanto riaffermando - con forza - la determinazione di voler giungere al complessivo miglioramento del nostro Contratto, abbiamo ribadito la necessità di dare un concreto impulso alla trattativa.

La Delegazione aziendale, esprimendo analogo malcontento per la nostra intransigenza, si è riservata di effettuare le opportune valutazioni con l'Alta Direzione del Gruppo.

La prossima settimana, parallelamente, affronteremo la trattativa riguardante lo Smart Working.