

**VERBALE DI ACCORDO**  
**CONTACT CENTER SINISTRI UNIPOLSAI ASSICURAZIONI**

**tra**

**UnipolSai Assicurazioni S.p.A.** (di seguito anche solo, “**UnipolSai**” o l’“**Impresa**”) – **struttura organizzativa Contact Center Sinistri** (di seguito, anche solo il “**Contact Center**”)

**e**

le delegazioni sindacali **FIRST/CISL, FISAC/CGIL, UILCA, FNA e SNFIA** (di seguito anche le “**OOSS**”)

(di seguito, congiuntamente anche le “**Parti**”)

**Premesso che**

- a) in data 17 luglio 2018, le Parti hanno sottoscritto un accordo sindacale di secondo livello relativo alle articolazioni dei turni di lavoro all’interno del Contact Center che ha supportato la struttura in questi anni di crescita e sviluppo;
- b) in data 11 gennaio 2024 le Parti si sono incontrate per condividere i risultati della survey “*Le Nuove Strade del Call Center Sinistri*”, somministrata dall’Impresa alle colleghe e ai colleghi del Contact Center nel mese di luglio 2023 con l’obiettivo di raccogliere le opinioni in merito all’evoluzione tecnologica e organizzativa del Contact Center e coinvolgere le risorse nel processo di cambiamento;
- c) in tale occasione, l’Impresa ha altresì illustrato alle OOSS l’evoluzione del modello organizzativo del Contact Center, sottolineando la centralità della struttura all’interno di UnipolSai per la gestione dei sinistri e la volontà di proseguire la valorizzazione delle competenze presenti;
- d) tale modello – che richiede l’implementazione e/o il potenziamento di alcune nuove attività che saranno comunque assegnate alle operatrici e agli operatori previo lo svolgimento di appositi percorsi formativi – ha l’obiettivo di porre al centro il cliente, supportandolo nei processi relativi all’attivazione dei vari servizi offerti dal Gruppo Unipol ed assistendolo nell’utilizzo delle varie esperienze omnicanale *in-self* (24/7) messe a disposizione per l’apertura dei sinistri e/o l’attivazione dei servizi;
- e) ad oggi, il Contact Center, il cui orario di apertura è da lunedì a venerdì dalle ore 8:25 alle ore 19:10 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00, è organizzato in 12 team così strutturati:
  - 8 *team* (che comprendono personale con orario part-time da 20 e 30 ore) che svolgono turni mattina, spezzato e pomeriggio;
  - 2 *team* (che comprendono personale con orario part-time da 20 e 30 ore) che svolgono solo turni mattina e pomeriggio;
  - 2 *team* (che comprendono personale con orario part-time a 30 ore) che svolgono solo turni spezzati;

- f) è intenzione dell'Impresa, al fine di supportare l'evoluzione della struttura e garantire una migliore organizzazione del lavoro, aggiornare l'accordo sindacale del 17 luglio 2018, rivedendo in particolare la logica dei team e la turnazione;
- g) in particolare, l'Impresa si pone come obiettivo quello di garantire maggiore fungibilità tra le operatrici e gli operatori e quindi maggiore copertura del servizio, migliorando, al contempo, anche tenuto conto dei suggerimenti emersi nella summenzionata survey e delle diverse istanze sindacali, la conciliazione dei rispettivi tempi vita-lavoro;
- h) le OO.SS. prendono atto di quanto sopra, ribadendo in ogni caso il fermo convincimento che per il raggiungimento degli obiettivi aziendali sia fondamentale continuare ad investire nel Contact Center, garantendo il ricorso ad un'occupazione stabile.

Tanto premesso le Parti, dopo ampia discussione, convengono di rivisitare l'accordo del 17 luglio 2018 attualmente applicato, alle condizioni di seguito indicate.

\*\*\*

- 1) Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo;
- 2) il personale del Contact Center opererà di norma con contratto part-time dalle 20 alle 30 ore settimanali e con contratto full-time, secondo i turni di lavoro di seguito indicati:
  - lavoratori full time:
    - dal lunedì al giovedì:
      - turno 1 = 8:25-13:30 e 14:30-17:30
      - turno 2 = 9:25-13:25 e 14:25-18:10
    - venerdì:
      - turno 3 = 8:25-14:25
      - turno 4 = 12:10-18:10
    - sabato:
      - turno 5 = 8:00-14:00
  - lavoratori part time 30 ore:
    - dal lunedì al venerdì:
      - turno 6 = 8:25-14:25
      - turno 7 = 9:15-12:15 e 12:45-15:45
      - turno 8 = 9:30-12:30 e 13:00-16:00
      - turno 9 = 10:15-13:15 e 13:45-16:45
      - turno 10 = 13:10-19:10
    - il sabato:
      - turno 5 = 8:00-14:00
  - lavoratori part time 27 ore:
    - dal lunedì al giovedì:
      - turno 11 = 8:25-13:50
      - turno 12 = 9:30-13:00 e 13:30-15:25

- turno 14 = 13:45-19:10
  - il venerdì:
    - turno 11 = 8:25-13:45
    - turno 13 = 9:30-13:00 e 13:30-15:20
    - turno 15 = 13:45-19:05
  - il sabato:
    - turno 11 = 8:25-13:45
  - lavoratori part time 25 ore:
    - dal lunedì al venerdì:
      - turno 16 = 8:25-13:25
      - turno 17 = 9:30-13:00 e 13:30-15:00
      - turno 18 = 14:10-19:10
    - il sabato:
      - turno 16 = 8:25-13:25
  - lavoratori part time 20 ore:
    - dal lunedì al venerdì:
      - turno 19 = 9:00-13:00
      - turno 20 = 10:00-13:00 e 13:30-14:30
      - turno 21 = 15:00-19:00
    - il sabato:
      - turno 19 = 9:00-13:00
- 3) per le finalità indicate in premessa, ogni *team* potrà comprendere tutti i predetti profili orari e tutti i relativi turni (mattina/spezzato/pomeriggio); fatto salvo il diritto ai turni fissi previsti dalla contrattazione attualmente in vigore, a tutte le operatrici e a tutti gli operatori potrà quindi essere attribuito uno dei turni sopraindicati, coerentemente con il monte ore contrattuale di appartenenza e nel rispetto dei termini di preavviso trimestrali contrattualmente previsti;
- 4) fermo quanto sopra, per garantire migliori condizioni vita-lavoro, tenuto conto delle attuali esigenze aziendali, di norma:
- per il personale part time, i predetti turni si svilupperanno nell'arco di 10 settimane, secondo la periodicità di seguito indicata:
    - n. 5 volte sarà assegnato il turno mattino (n. 6, 11, 16 e 19);
    - n. 2 volte sarà assegnato il turno c.d. "spezzato" (n. 7, 8, 9, 12, 13, 17 e 20);
    - n. 3 volte sarà assegnato il turno pomeriggio (n. 10, 14, 15, 18 e 21);
  - per quanto riguarda invece il personale full-time, i turni dal lunedì al venerdì saranno alternati di settimana in settimana (es. 1 settimana turno n. 1 e 3, 2 settimana turno n. 2 e 4), fermo restando il turno di sabato;
  - per tutti gli operatori (sia part-time sia full-time) sarà prevista una presenza media il sabato mattina pari ad un sabato ogni 6 settimane;
- tutto quanto sopra sarà applicato fatte salve diverse e sopravvenute esigenze organizzative che saranno comunicate preventivamente alle OOSS;

- 5) rispetto all'orario di lavoro giornaliero, viene prevista una flessibilità giornaliera in ingresso di complessivi 20 minuti, anticipando o posticipando l'orario previsto fino a 10 minuti, e in uscita di complessivi 10 minuti, anticipando o posticipando l'orario previsto fino a 5 minuti. Nell'esercizio dell'orario flessibile il saldo al mese, in più o in meno, compreso cioè il riporto dei mesi precedenti non potrà in ogni caso superare le 8 ore in eccesso e le 6 ore in difetto;
- 6) le previsioni di cui sopra si applicheranno anche alle/ai *Team Leader*, tenuto conto del proprio monte ore settimanale;
- 7) nell'ottica di continuare a valorizzare le persone che operano nel Contact Center ed in considerazione delle esigenze organizzative e produttive, l'Impresa si impegna altresì ad accogliere le richieste di aumento del monte ore contrattuale a 27, 30 e 37 pervenute dalle lavoratrici e dai lavoratori interessati, alle seguenti condizioni:
  - per quanto riguarda le operatrici e gli operatori di Contact Center:
    - sino al raggiungimento di massimo 5 richieste di incremento dell'orario di lavoro part-time fino ad un massimo di 30 ore settimanali;
    - sino al raggiungimento di massimo 7 richieste di incremento dell'orario di lavoro full-time;
  - per quanto riguarda le/i *Team Leader*:
    - sino al raggiungimento di massimo 2 richiesta di incremento dell'orario di lavoro full-time;
- 8) nel corso del mese di aprile 2024:
  - l'Impresa accoglierà le richieste di aumento del monte ore contrattuale attraverso una survey pubblicata sulla bacheca di Futura;
  - qualora il numero delle richiedenti/dei richiedenti fosse maggiore rispetto alle predette esigenze, sarà formulata una graduatoria che terrà conto, ferma restando una valutazione complessiva da parte dell'Impresa, della maggiore anzianità di servizio;
  - le richieste che non dovessero essere accolte in questa fase saranno in ogni caso rivalutate entro la fine del 2024, anche a seguito del perfezionamento del nuovo modello operativo, tenuto conto delle esigenze di servizio;
- 9) l'aumento del monte ore contrattuale part-time fino ad un massimo di 30 ore settimanali avrà decorrenza a partire dal 1° giugno 2024, mentre l'aumento del monte ore contrattuale in full time avrà decorrenza a partire dal 1° settembre 2024 e avrà carattere sperimentale, con durata iniziale di 1 anno, al termine del quale se ne valuterà l'efficacia e l'eventuale conferma in forma strutturale;
- 10) al fine di garantire il più possibile un'equa distribuzione delle diverse attività tra tutte le lavoratrici/tutti i lavoratori saranno previste specifiche sessioni formative finalizzate a colmare eventuali *gap* di competenze;
- 11) il presente Accordo annulla e sostituisce integralmente l'accordo sindacale del 17 luglio 2018, avrà una durata dal 1° giugno 2024 al 1° giugno 2025 e sarà tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta di una delle Parti da effettuarsi un mese prima della scadenza;

12) le Parti si impegnano ad incontrarsi entro il 31 ottobre 2024, al fine di monitorare l'implementazione e l'evoluzione del presente accordo.

Bologna, 27 marzo 2024

**UnipolSai Assicurazioni S.p.A.**

---

**FIRST/CISL**

**FISAC/CGIL**

**UILCA**

**FNA**

**SNFIA**

---

---

---

---

---