

Verbale di intesa 27 maggio 2021

Fra Genertel S.p.A., rappresentata da Maurizio Pescarini e Sergio Parisatto, con l'assistenza di Laura Soprano e RSGI, rappresentata da Davide Pelucchi e Maria Cristina Muglia

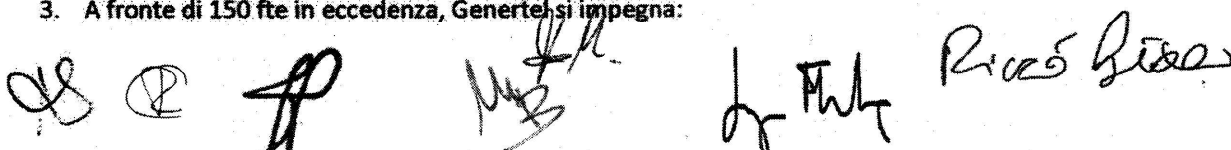
E le RSA Fisac/Cgil, First/Cisl, Uilca, Fna, Snfia di Genertel S.p.A.

Premesso che:

- A partire da dicembre 2020 l'Azienda - ribadendo la centralità del rapporto con le OO.SS. e con l'intento di arrivare a soluzioni condivise - ha rappresentato alle OO.SS. che:
  - o vi è stata una rilevante perdita di competitività e redditività nel tempo, derivante da più fattori, tra i quali la stagnazione generale del settore dell'Assicurazione Diretta in tutta Europa e la perdita dei vantaggi di partenza del modello di redditività;
  - o Genertel si è progressivamente riposizionata dal canale Diretto "puro" verso partnership intermedie e mantiene come elemento base della propria strategia i ricavi derivanti dal business motor, ma intende operare anche per intercettare le opportunità derivanti da altri bisogni quali mobilità in senso lato, immobiliare, benessere, animali domestici;
  - o Genertel intende porre a base del Piano Industriale 2022-2024 da un lato una profonda rivisitazione delle modalità di relazione con il cliente mediante l'utilizzo sempre più spinto di canali digitali e nuove tecnologie già disponibili nel mercato, dall'altro un intervento incisivo di riduzione stabile della base costi; il Piano Industriale è supportato da significativi investimenti informatici il cui costo è parzialmente a carico di Genertel e parzialmente a carico della Country; tali investimenti per il triennio 2020-2022 sono attualmente stimati all'interno di un delta ricompreso tra 18,9 milioni di euro e 22,4 milioni di euro;
  - o Le organizzazioni sindacali sottolineano che la riduzione stabile della base costi non deve essere necessariamente ricercata solo nella riduzione del costo del personale ma devono essere operate economie di scala che coinvolgano anche altri aspetti (a titolo esemplificativo e non esaustivo eventi come la Convention, le plenarie, i benefit aziendali etc.). Le OO.SS. ribadiscono inoltre la valorizzazione dell'occupazione interna e la necessità della tenuta e del rispetto dell'area contrattuale;
  - o Questa rivisitazione è destinata ad impattare inevitabilmente anche sul numero di risorse operanti in Azienda, con il formarsi di potenziali eccedenze stimate in 150 fte nel corso del triennio 2022-2024 operanti prevalentemente nelle seguenti aree: contact center vendita, contact center sinistri, back office vendita e area liquidativa;
  - o Le Parti hanno avviato un confronto e concordato di gestire le risultanze dell'efficientamento, sopra descritto, in conformità alle previsioni inserite nell'Accordo Quadro sulle Tutele occupazionali di Gruppo Generali, tempo per tempo vigente, o gli strumenti di Settore (all. 10 CCNL). Vista l'opportunità manifestatasi nell'immediato di collocare in distacco un certo numero di risorse FTE in Generali Italia/GBS in attività rientranti nelle attività descritte ai sensi dell'art. 157 del vigente CCNL - addetto al contact center operations - in una struttura organizzativa dedicata, le Parti convengono di intervenire in maniera preventiva rispetto alle potenziali eccedenze stimate a seguito degli efficientamenti tecnologici previsti nel triennio 2022/2024.

Si conviene quanto segue:

1. Le premesse costituiscono parte integrante dell'accordo.
2. Si definisce di affrontare, in termini preventivi, il tema delle ricadute del nuovo modello organizzativo che verrà messo in atto nel triennio 2022-2024, delle potenziali eccedenze di risorse e dell'esigenza di revisione della base costi attraverso le seguenti misure, fra loro inscindibili, qui di seguito riportate.
3. A fronte di 150 fte in eccedenza, Genertel si impegna:



- B
- SP
- Pautto
- Fanni
- Agli
- EF
- AR
- a) A ridurre progressivamente – nel corso del triennio 2022-2024 - il ricorso a contratti a termine; tale scelta organizzativa consentirà di riassorbire circa 75 fte in eccedenza rispetto al totale sopradetto di 150 fte. Tale misura si fonda in particolare sul presupposto che l'accordo sulla flessibilità, di cui al successivo punto 6, sia reso operativo; le Parti concordano altresì, per lo stesso fine, in via temporanea e compatibilmente con le esigenze aziendali, di ricorrere su base volontaria all'estensione dell'orario di lavoro dei consulenti a tempo indeterminato a 5 o 6 ore. Nel corso del corrente esercizio 2021 potrà manifestarsi un potenziamento dell'utilizzo dei contratti a termine al fine di supportare l'operatività dell'Azienda stessa.
  - b) A distaccare a partire dal mese di giugno 2021 ed entro il mese di settembre 2021 circa 40 fte che verranno adibite ad attività rientranti nelle attività descritte ai sensi dell'art. 157 del vigente CCNL – addetto ai contact center operations – in una struttura organizzativa dedicata in ambito Generali Italia/GBS; dette risorse verranno adibite ad attività di assistenza e contatto postvendita con la clientela e più in generale di assistenza telefonica con orario di erogazione del servizio dalle ore 9 alle ore 19 dal lunedì al venerdì;
  - c) A distaccare a partire dal mese di giugno 2021 ulteriori circa 10 fte che verranno adibite ad attività rientranti in quelle descritte ai sensi dell'art. 157 del vigente CCNL – addetto ai contact center operations - in una struttura organizzativa dedicata in ambito Generali Italia/GBS; dette risorse verranno adibite ad attività di assistenza e contatto postvendita con la clientela e più in generale di assistenza telefonica con orario di erogazione del servizio dalle ore 8 alle ore 20 dal lunedì al venerdì;
  - d) A mantenere temporaneamente l'impiegabilità all'interno della Compagnia di 25 fte rispetto al totale sopradetto di 150 fte a fronte degli accordi relativi alla fungibilità e alla flessibilità nell'ottica di verificare gli effettivi andamenti del business del nuovo modello operativo; entro il secondo semestre del 2022, se necessario, le parti si confronteranno per trovare eventuali possibili soluzioni;
  - e) le risorse distaccate saranno inquadrare con il profilo di addetti ai contact center operations – disciplina speciale – parte terza – e quindi verrà erogato il trattamento economico degli addetti ai contact center operations – disciplina speciale – parte terza – allegato 4/A e verranno applicati gli istituti previsti dal CIA 29.12.2015 per il personale con detto inquadramento secondo le regole ivi previste; qualora detto trattamento sia inferiore alla somma della componente fissa e della componente variabile della retribuzione percepita dall'addetto al contact center vendita prima del distacco, a quest'ultimo per 4 mesi sarà erogata anche tale eventuale differenza economica;
  - f) Le risorse opereranno con sede di lavoro Trieste, con riserva di successiva indicazione in ordine all'indirizzo; vista la diversa articolazione dell'orario di lavoro nella nuova struttura di Generali Italia/GBS pur mantenendo la fascia oraria di provenienza del lavoratore con accordo individuale potrà essere modificato l'orario di lavoro per adeguarsi agli orari di copertura del servizio come sopra riportati;
  - g) Genertel proporrà a partire dal 3 giugno 2021 alle risorse operanti nei settori potenzialmente oggetto di eccedenze la possibilità di autocandidatura verso le sopradescritte opportunità di distacco, intendendo con ciò favorire la volontarietà della scelta;
  - h) L'Azienda prevede che il nuovo modello organizzativo non porterà ad una variazione della media provvigionale di area vendite, ma nel caso in cui, a seguito del riassetto organizzativo, dovessero manifestarsi dei significativi squilibri nella componente variabile della retribuzione degli addetti ai contact center vendita, le parti si incontreranno per confrontarsi al fine di ricercare possibili soluzioni;

4. L'azienda, all'interno del presente accordo, ha inoltre dato informativa alle OO.SS. della volontà di rafforzare la canalizzazione sinistri intesa come attivazione da parte dell'Azienda del ricorso in via prioritaria ad un circuito di società/network di carrozzerie convenzionate a cui il cliente avrà accesso anche per il tramite del Customer Service Sinistri finalizzato al raggiungimento di i) maggiore

Mr. Adh.

Ⓢ

Ⓢ

Ⓢ

Ⓢ

Pavesi Basso

percentuale di sinistri canalizzati su carrozzerie convenzionate, ii) più elevata velocità di liquidazione del sinistro iii) riduzione dei costi medi iv) migliore customer experience per il cliente. Ferme le finalità sopra esposte, tale attivazione non comporterà modifiche alle attività proprie del contact center operations – sinistri così come descritte all'art. 157 del CCNL.

5. Viene definito in anticipo – quale disciplina specifica destinata a confluire nell'Accordo di Gruppo sul lavoro agile (le trattative per il quale inizieranno a breve) – che Genertel offrirà alle risorse operanti nei contact center (contact center vendita, contact center sinistri, back office vendita) tre schemi possibili di prestazione dell'attività lavorativa in modalità Smart Working:
- nessuna adesione, con mantenimento della tradizionale modalità di lavoro in sede
  - lavoro agile per tre giorni settimanali
  - lavoro agile per quattro giorni settimanali

Le risorse, nell'ambito delle regole stabilite nell'Accordo di Gruppo sullo Smart Working, potranno con il preavviso stabilito nell'Accordo di Gruppo, chiedere la modifica dei giorni settimanali da svolgersi in modalità Smart Working.

Resta ferma l'applicazione delle altre norme che verranno definite nell'accordo di Gruppo sullo Smart Working.

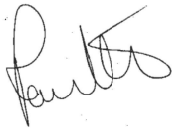
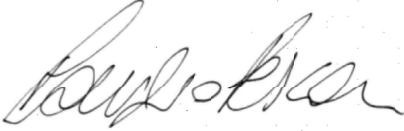
Fermo restando che il lavoro agile rappresenta uno strumento di conciliazione vita-lavoro, si può prevedere che l'utilizzo di questo istituto, in questa situazione specifica, consenta di effettuare dei risparmi che contribuiranno a raggiungere gli obiettivi previsti.

Nel caso in cui l'adesione volontaria allo Smart Working non raggiungesse la percentuale dell'80% delle risorse e non consentisse, di conseguenza, la liberazione dello stabile di Via Filzi, le parti si incontreranno per ricercare ove possibile nell'ambito dell'Azienda soluzioni che consentano di raggiungere l'obiettivo suddetto.

6. Vengono contestualmente definiti gli accordi relativi alla fungibilità e alla flessibilità, che si allegano come parte integrante del presente accordo.
7. A fronte del verificarsi di tutto quanto previsto nei punti citati, Genertel conferma – fermi gli accordi di Gruppo e a meno di eventi straordinari, oggi non prevedibili, legati al Gruppo o all'Azienda – la tenuta dei livelli occupazionali aziendali fino al 30 giugno 2024 in relazione allo sviluppo del piano industriale ed a titolo di eccezione rispetto ad ogni altro accordo di Gruppo in tema. Resta fermo che, nell'ipotesi in cui l'adesione dei lavoratori agli strumenti indicati nell'accordo relativo alla flessibilità (punto 6 del presente accordo) non siano sufficienti ad assicurare gli obiettivi esposti in premessa e necessari all'azienda per riposizionarsi nel mercato assicurativo diretto in termini di efficacia competitiva e di redditività, l'intera procedura descritta nel presente accordo non potrà avere seguito e conseguentemente le parti si incontreranno per ricercare soluzioni equivalenti, che dovranno necessariamente comportare una significativa riduzione dei costi, e più in generale per riesaminare la situazione complessiva. Tale confronto, dovrà esaurirsi nel termine di 30 giorni, decorsi i quali l'Azienda potrà avviare le procedure contrattuali del Ccnl.
8. Il presente accordo verrà proposto per presa visione ai Coordinamenti delle OO.SS. del Gruppo Generali.
9. Le parti si danno reciprocamente atto che la Compagnia ha informato le OO.SS. in tempo utile dell'avvio del riassetto organizzato della stessa, e che le OO.SS. hanno ricevuto le informazioni utili per un confronto sulla materia.

10. Le Parti concordano di effettuare delle verifiche periodiche sulla realizzazione del progetto di efficientamento.

Genertel S.p.A.



R.S.A.

FIRST/CISL

FISAC/CGIL

FNA

SNFIA

UILCA

