

CONTRATTO INTEGRATIVO AZIENDALE
di Secondo Livello

Tra

American Express Services Europe Ltd., Amex Broker Assicurativo S.r.l.s.u., American Express Payment Services Limited (di seguito, unitariamente: le Società), rappresentate dal Direttore Risorse Umane e Procuratrice speciale Ing. Rosa Santamaria Maurizio, dal Responsabile delle Relazioni Industriali, Avv. Fabrizio Bolognino ed assistita dal Dott. Mario Gentiluomo di Confcommercio Roma

E

FILCAMS – CGIL rappresentata dalla dott.ssa Giuliana Mesina, **FISASCAT – CISL** rappresentata dal sig. Alfredo Magnifico e **UIL/TUCS – UIL** rappresentata dal sig. Marcello Gregorio (di seguito, unitariamente: le OOSS), unitamente al Consiglio d'Azienda di American Express Services Europe Ltd., rappresentato dai Sigg.ri Domenica Chillico, Miriam Paradisi, Vicenza Rapisardi, Maria Cristina De Santis, Lori Chiacchiararelli, Stefano Donati (di seguito: Cd'A e, unitamente alle Società e alle OOSS: le Parti)

Indice

1. <i>Ambito di applicazione</i>	1
2. <i>Relazioni sindacali aziendali</i>	2
3. <i>Diritti di informazione</i>	2
4. <i>Mercato del lavoro</i>	3
5. <i>Classificazione del personale</i>	3
6. <i>Orario di lavoro</i>	5
7. <i>Monitoraggio di qualità e di produttività</i>	7
8. <i>Premi di produttività e di qualità</i>	8
9. <i>Call Recording</i>	10
10. <i>Lavoro straordinario e indennità varie</i>	10
11. <i>Indennità varie</i>	11
12. <i>Prestazioni sostitutive della mensa</i>	12
13. <i>Tredicesima e quattordicesima mensilità</i>	12
14. <i>Ferie, permessi e congedi</i>	12
15. <i>Trasferte e Trasferimenti</i>	12
16. <i>Pollze assicurative</i>	13
17. <i>Prestito aziendale</i>	13
18. <i>Trattamento di fine rapporto</i>	13
19. <i>Decorrenza e durata</i>	13
20. <i>Clausola finale</i>	14

1. Ambito di applicazione

Il presente Contratto Integrativo Aziendale (di seguito anche: CIA) si applica al rapporto di lavoro tra le Società e il rispettivo personale dipendente presente e futuro con sede contrattuale di lavoro in Italia e che svolge attività in via continuativa sul territorio Italiano (di seguito definiti anche: i Dipendenti).

Per quanto non previsto nel presente CIA, il rapporto di lavoro dei Dipendenti è disciplinato dalla Legge e dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti delle imprese del terziario, della distribuzione e dei servizi tempo per tempo vigente (di seguito anche: il CCNL).

2. Relazioni sindacali aziendali

Le Parti si incontreranno in ordine alla applicazione del CIA ovvero per valutare eventuali modifiche o integrazioni al CIA che si rendano necessarie o utili per effetto dei mutamenti in atto nella disciplina dei rapporti di lavoro e delle relazioni sindacali di secondo livello.

Le Parti convengono che qualunque informazione fornita nell'ambito degli incontri con il Cd'A e le OOSS che riguardi, direttamente o indirettamente, i processi produttivi, organizzativi, commerciali, di marketing e finanziari delle Società che abbia carattere strettamente riservato e altamente confidenziale non può essere comunicata o condivisa con i Dipendenti o con qualunque altro soggetto diverso dai partecipanti a tali incontri, fatta salva diversa indicazione espressa della Società.

Le parti convengono in ordine alla natura riservata del CIA.

Per quanto concerne l'esercizio dei diritti sindacali in azienda il Cd'A ha diritto, in sostituzione di quanto previsto dal CCNL, a permessi retribuiti annui complessivamente pari a due ore per il numero di Dipendenti con contratto a tempo indeterminato (inclusi gli apprendisti) in forza al 1° gennaio di ogni anno.

Il limite massimo per le riunioni con corresponsione della retribuzione di fatto di cui al vigente CCNL del Terziario, è pari a quindici ore annue.

Ciascun componente del Cd'A che partecipi alle riunioni con le Società per il rinnovo del CIA ha diritto, per le riunioni che si svolgano in una provincia diversa da quella della sua sede di lavoro, a un rimborso spese forfettario giornaliero pari a Euro 51,60 per un massimo di 10 giorni in ciascun anno civile (1 gennaio - 31 dicembre) e per le riunioni che si svolgano nella provincia ove è sita la sua sede di lavoro, a un rimborso spese forfettario giornaliero pari a Euro 10,33 per un massimo di 10 giorni in ciascun anno civile.

Il Cd'A ha la disponibilità di un accesso internet e di un account di posta elettronica aziendale per ricevere e inviare email a singoli Dipendenti, mentre per le comunicazioni collettive ai Dipendenti il Cd'A si avvale delle bacheche aziendali a ciò appositamente destinate. Le Società autorizzano il Cd'A all'utilizzo di una bacheca elettronica che viene realizzata sotto forma di apposita cartella nell'intranet aziendale. L'account email e l'accesso email, nonché l'accesso all'intranet aziendale e a internet, sono assoggettati a tutte le previsioni in materia di sicurezza e controllo dei dati e della posta elettronica di cui alle policy aziendali tempo per tempo vigenti.

3. Diritti di informazione

Le Parti, confermati i distinti ambiti di competenza, autonomia e responsabilità che contraddistinguono rispettivamente le OOSS e le Società, tenuto conto della specificità aziendale, delle politiche e strategie decise in ambiti sovranazionali e in quanto tali particolarmente sensibili alla congiuntura internazionale, considerato che l'elevata dinamicità del settore può incidere profondamente sia sull'organizzazione del lavoro con necessità di soluzioni razionali, sia sui livelli occupazionali, nello spirito del C.C.N.L. vigente, convengono di articolare il reciproco scambio di informazioni nei tempi e con i contenuti descritti nel presente articolo 3 e in conformità con quanto previsto in materia dal vigente CCNL.

Di norma semestralmente le Società si incontrano con le OOSS e il Cd'A per fornire:

- informazioni di carattere generale riguardanti le Società con i relativi supporti cartacei. In particolare l'informazione riguarda l'andamento economico, i programmi di investimento e sviluppo, le innovazioni tecnologiche previste, eventuali processi di ristrutturazione collegati, organico aziendale e sua composizione
- informazioni relative all'andamento degli indicatori del premio di produttività e del premio qualità, alle prospettive di raggiungimento dell'intero premio, alle strategie correttive eventualmente concordate e da applicare

DSM
A
B
C

M
G
A
G

- preventiva informazione, anche orientata al raggiungimento di intese, nel rispetto delle prerogative e della autonomia delle Parti, relativa alla eventuale applicazione delle forme di lavoro previste dal CCNL e relativa ai livelli occupazionali (composizione dell'organico, part-time, full-time, contratti a contenuto formativo, etc.)
- informazione preventiva su nuove forme di organizzazione del lavoro, terziarizzazioni ed appalti, anche orientati al raggiungimento di possibili intese
- preventiva informazione sulla filosofia che guida le politiche di incentivazione in favore dei Dipendenti.

Le Parti convengono che tutte le informazioni fornite durante gli incontri riguardanti gli argomenti sopra elencati, avendo natura riservata, sono soggette a criteri di assoluta confidenzialità e riservatezza.

4. Mercato del Lavoro

Le Società si impegnano ad agevolare soluzioni al fine di favorire occupazione diretta e stabile, utilizzando le tipologie di assunzione in tal senso più idonee.

Le Parti riconoscono che il contratto di apprendistato, quale strumento d'inserimento privilegiato nell'ambito della struttura operativa rimane, nelle modalità definite nell'Accordo di Riordino Complessivo della disciplina del Contratto di Apprendistato del 24 marzo 2012 o in eventuali successivi accordi di pari o superiore livello tempo per tempo vigenti, l'istituto di riferimento per tale percorso di inserimento.

Il ricorso a istituti diversi è limitato alle reali esigenze tecnico-organizzative ed è comunque preceduto da verifiche sulla forza lavoro rispetto a richieste di incremento dell'orario di lavoro, ovvero a diritti di precedenza già dichiarati nel rispetto delle disposizioni di legge. Tali verifiche verranno espletate nell'ambito di profili professionali e/o attività omogenee.

Le Società confermano la loro disponibilità a prendere in considerazione, nell'ambito delle policy in materia di ricerca e assunzione del personale vigenti presso le Società, eventuali richieste di assunzione provenienti da personale precedentemente occupato rispettivamente presso ciascuna di esse, purchè il precedente rapporto di lavoro non sia cessato per ragioni di carattere disciplinare (giusta causa o giustificato motivo soggettivo), mancato superamento del periodo di prova, dimissioni o risoluzione consensuale.

5. Classificazione del personale

I livelli Quadro Super e Terzo Livello Super, introdotti dalle Società al fine di differenziare i profili di maggior contenuto professionale rispetto a quelli classificati nella categoria Quadro e Terzo Livello, rientrano a tutti gli effetti nella disciplina prevista dal CCNL, rispettivamente, per il livello Quadro e per il Terzo Livello.

Per i suddetti livelli, la retribuzione minima tabellare prevista dal CCNL viene riparametrata secondo il seguente criterio di calcolo: per il livello di Quadro Super, in base al valore del minimo tabellare previsto per il Quadro, moltiplicato per il rapporto fra il valore del minimo tabellare previsto per il Quadro e quello previsto per il Primo Livello; per il livello Terzo Super, in base al valore intermedio tra il minimo tabellare previsto per il Secondo Livello e quello previsto per il Terzo livello.

Quadro Super

- manager vendite
- manager vendite viaggi e servizi
- manager relazioni con i clienti
- manager sviluppo del business
- manager marketing
- manager aree di business
- manager aree di supporto
- manager aree operative

AS
AS
AS

M

ML
CU

[Handwritten signature]

- manager cambio valuta

Quadro

- responsabile vendite
- responsabile vendite viaggi e servizi
- responsabile relazioni con i clienti
- responsabile sviluppo del business
- responsabile marketing
- responsabile aree di business
- responsabile aree di supporto
- responsabile aree operative
- responsabile cambio di valuta

Primo livello

- team leader
- formatore
- responsabile pianificazione turni
- assistente senior
- specialista aree di supporto
- specialista aree di business
- analista senior marketing
- specialista vendite
- specialista relazioni con i clienti
- specialista sviluppo del business
- specialista cambio valuta

Secondo livello

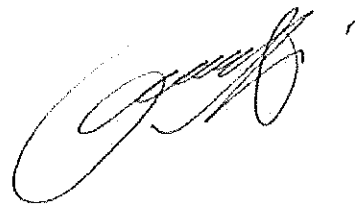
- coordinatore
- assistente di direzione
- formatore junior
- specialista vendite viaggi e servizi
- analista senior qualità, regolamentazione e controllo
- analista senior pianificazione turni
- analista senior aree di business
- analista senior aree di supporto

Terzo Livello Super


- autorizzatore senior
- analista senior nuovi conti, credito o frodi
- operatore telefonico senior
- analista aree di business
- analista aree di supporto
- operatore senior viaggi e servizi
- analista qualità, regolamentazione e controllo
- analista pianificazione turni
- impiegato senior relazioni con banche e/o istituti di credito
- impiegato senior amministrativo

Terzo Livello

- impiegato funzioni ispettive
- impiegato relazioni con banche e/o istituti di credito
- operatore viaggi e servizi
- analista nuovi conti, credito o frodi
- autorizzatore
- impiegato ufficio reclami



GUM



- operatore telefonico
- cassiere senior
- analista junior qualità, regolamentazione e controllo
- impiegato amministrativo
- analista junior aree di business
- analista junior aree di supporto
- assistente di segreteria

Quarto Livello

- addetto alle prenotazioni e/o emissione biglietteria
- operatore junior viaggi e servizi
- operatore junior telefonico
- analista junior crediti
- analista junior frodi
- autorizzatore junior
- addetto back office
- analista junior marketing
- analista junior nuovi conti
- cassiere
- addetto cambio valuta
- addetto mansioni varie segreteria, contabilità, amministrazione
- addetto inserimento dati
- addetto junior aree di supporto
- addetto junior aree di business

In relazione alle declaratorie sopra elencate il profilo senior si differenzia dal profilo junior in quanto il primo ha un elevato grado di professionalità ed esperienza e opera in piena autonomia nello svolgimento delle mansioni assegnategli, mentre il profilo junior, nell'ambito delle stesse competenze professionali, opera seguendo le direttive assegnategli con un grado di autonomia limitato.

Si conferma che i livelli e le retribuzioni già acquisite dai Dipendenti attualmente in forza non subiranno alcuna riduzione.

Sempre in relazione alle declaratorie, per aree di supporto si intendono tutte le funzioni che prestano un servizio e/o svolgono attività a vantaggio di altre; a titolo esemplificativo e non esaustivo: Human Resources, Compliance, General Counsel Office, Global Security, Payroll, Finance LFO, Controllership, Global Real Estate, Internal Audit, Risk Management, Operational Risk & Internal Control, Global Supply Management, Public Affairs & Communications, Insurances, Archivio Unico Informatico.

Per tutte le altre mansioni e per i livelli di inquadramento sopra non menzionati si rinvia alle declaratorie del CCNL.

6. Orario di lavoro

L'orario normale di lavoro effettivo è di 39 ore settimanali ed è assoggettato alla disciplina prevista, per tale articolazione dell'orario settimanale, dal CCNL. L'effettuazione delle 39 ore di lavoro settimanali verrà attuata, a titolo individuale, sulla base di un programma settimanale, bisettimanale, trisettimanale o quadrisettimanale predisposto da ciascun responsabile di area / planning conciliando le istanze individuali con le esigenze organizzative.

Ferme eventuali diverse o peculiari esigenze di ciascun reparto o ufficio, con l'eccezione degli uffici/reparti aperti al pubblico e Dipendenti che lavorano su turni o part time, è prevista una flessibilità di 60 minuti rispetto al normale orario di inizio lavoro, con recupero nella stessa giornata di fruizione.

I Dipendenti operanti in orario fisso dal lunedì al venerdì con entrata alle ore 8,00 e uscita alle 17 e relativa flessibilità fruiscono di un intervallo mensa di 48 minuti. I Dipendenti che operano su turni nelle sedi

AS
RSN

MJ

ou

operative diverse da quella centrale, ove non è possibile un servizio di mensa interno, fruiscono di un intervallo mensa variabile tra 30 e 60 minuti anche in base alle esigenze del reparto di appartenenza.

Nei reparti ove l'orario settimanale è distribuito su cinque giorni senza assoggettamento a turni di lavoro ed è disponibile un servizio di mensa interno, la prestazione lavorativa è di otto ore e dodici minuti dal lunedì al giovedì e di sei ore e dodici minuti il venerdì; tale diversa distribuzione dell'orario di lavoro sui giorni della settimana non viene presa in considerazione ai fini del calcolo delle ferie.

In relazione all'esigenza di una maggiore flessibilità, al fine di ottimizzare il servizio al cliente, vengono confermate e/o introdotte le seguenti finestre operative:

Area "World Service"

- Relationship Care 1	da lunedì a domenica:	dalle ore 7 alle ore 1
- Relationship Care 2	da lunedì a domenica:	dalle ore 7 alle ore 1
- Top Customers (incluso Membership Rewards e SAC)	da lunedì a domenica:	dalle ore 7 alle ore 1
- New Accounts	da lunedì a venerdì:	dalle ore 8 alle ore 21
	sabato:	dalle ore 8 alle ore 18
- E-mail Servicing	da lunedì a domenica:	dalle ore 8 alle ore 20
- Planning Team	da lunedì a sabato:	dalle ore 8 alle ore 20

Area "Travel & Lifestyle"

- Membership Care 1	da lunedì a domenica:	dalle ore 8 alle ore 24
- Membership Care 2	da lunedì a domenica:	dalle ore 8 alle ore 24
- Tailored Teams RM, Vacation & Travel Online	da lunedì a venerdì:	dalle ore 8 alle ore 22
- Ufficio Cambi TSN Roma	da lunedì a venerdì:	dalle ore 8 alle ore 18
	Sabato:	dalle ore 9 alle ore 13

Area "Global Credit Administration"

- Credit (Dunning, Current, Flexi, Underwriting, Bust Out)	da lunedì a venerdì:	dalle ore 8 alle ore 22
	sabato:	dalle ore 8 alle ore 19
- Credit Corporate	da lunedì a sabato:	dalle ore 8 alle ore 19
- Frodi	da lunedì a venerdì:	dalle ore 8 alle ore 20
	sabato:	dalle ore 9 alle ore 18
- Autorizzazioni	dal lunedì alla domenica su 24 ore	

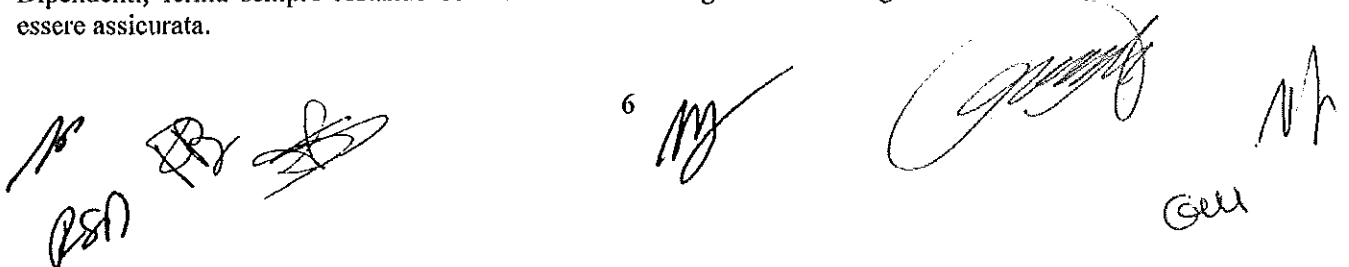
Area "Foreign Exchange Services" aeroporti (fino a durata appalto)

- Foreign Exchange Services	dal lunedì a domenica su 24 ore
-----------------------------	---------------------------------

Le suddette finestre operative entrano in vigore dalla data di decorrenza del CIA.

Ogni variazione delle finestre operative viene preventivamente discussa e concordata con il Cd'A.

La programmazione e le frequenze sui turni vengono comunicate ai Dipendenti con un preavviso di tre mesi per tutte le funzioni fatta eccezione per i reparti FES operanti presso gli aeroporti per i quali il preavviso è di due mesi. Entro il giorno 15 di ciascun mese vengono pubblicati i turni dell'ultimo mese del trimestre successivo. Entro il giorno 10 di ciascun mese vengono confermati ai Dipendenti in via definitiva i turni del mese successivo. In caso di variazioni si tiene in considerazione, ove possibile, la disponibilità dei Dipendenti, ferma sempre restando l'irrinunciabilità della garanzia di erogazione del servizio, che deve essere assicurata.



In linea con le esigenze tecnico-organizzative, la predisposizione dei turni si basa su criteri funzionali al coinvolgimento di tutti i Dipendenti e alla equa distribuzione dei carichi di lavoro e delle frequenze.

Nella predisposizione dei turni le Società possono tenere conto delle preferenze a lavorare nella fascia diurna o serale espresse dai Dipendenti, purchè tali preferenze vengano manifestate nei tempi e nei modi di volta in volta stabiliti dai team del planning delle Società e siano compatibili con le esigenze di copertura dei turni. Con esclusivo riferimento ai turni nei giorni di domenica, festivi e superfestivi, i team di planning e il Cd'A si incontreranno per valutare le eventuali richieste dei Dipendenti che permettano una distribuzione dei turni di lavoro equa e coerente con le rispettive esigenze dei Dipendenti e della Società.

In caso di scostamento superiore al 40% delle frequenze medie annuali rispetto a quelle indicate nell'Allegato A (che contiene il prospetto di frequenze medie attualmente calcolate, su base presuntiva, per il 2013), posta l'irrinunciabilità della garanzia di erogazione del servizio che deve comunque sempre essere assicurata, le Parti si incontreranno per valutare possibili interventi correttivi e azioni da intraprendere.

Resta inteso che le finestre operative sopra indicate, compatibilmente con il mantenimento dei livelli di servizio e in relazione alle esigenze contingenti delle singole funzioni, possono essere ridotte.

Per le Dipendenti madri (e per i padri che beneficino, per legge, delle medesime tutele delle dipendenti madri):

- con figli da 0 a 1 anno: le Società si impegnano, ove possibile e compatibilmente con le esigenze del servizio, a far scegliere alle Dipendenti il turno da effettuare, in linea con le sue necessità;
- con figli da 1 anno e un giorno a 3 anni: le Società si impegnano, ove possibile e compatibilmente con le esigenze del servizio, ad assegnare turni nella fascia oraria tra le 8 e le 20, senza adibizione ai turni nelle seguenti giornate: 1° gennaio, domenica di pasqua, 1° maggio, 15 agosto, 25 dicembre.

7. Monitoraggio di qualità e di produttività

In considerazione delle caratteristiche dell'attività svolta dalle Società e della necessità di uniformarsi ai processi in atto presso le altre società del gruppo, si conferma la necessità di un sistema di monitoraggio della qualità e della produttività, nelle modalità di seguito descritte.

7.1 Monitoraggio di qualità

Le Parti convengono che il monitoraggio della qualità viene effettuato tramite i sistemi indicati nell'Allegato B.

L'attività di quality monitoring ha il fine esclusivo di incrementare la qualità del servizio al cliente, verificare il livello di preparazione dei Dipendenti, definire le specifiche azioni formative da intraprendere e verificare costantemente i progressi raggiunti. Il tutto viene applicato nel pieno rispetto di quanto previsto dalla Legge n. 300 del 20 maggio 1970 successive modifiche o integrazioni.

Il monitoraggio viene applicato a tutte le aree indicate nell'Allegato B del presente contratto; qualora si verificasse la necessità di estendere il monitoraggio ad altre aree, le Parti si incontreranno con il Cd'A per un confronto.

Il monitoraggio effettuato attraverso NICE viene svolto fino ad un massimo di dieci giorni per ciascun mese dell'anno (e, per i Dipendenti con contratto part time verticale, fino a un massimo di cinque giorni) con un preavviso, per i Dipendenti, di 5 giorni di calendario.

Il monitoraggio attraverso i sistemi VoCm to CCP/REP e CRM viene svolto in funzione del raggiungimento del target di almeno 12 questionari per anno per ciascuno dei Dipendenti, restituiti da parte dei titolari di carta ed esercizi convenzionati.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including 'AB', 'ESN', '7', 'G', 'C', and 'M'.

Nelle aree in cui è stato/viene implementato il sistema "My Universe", i Dipendenti, sia indipendentemente, sia in affiancamento con i Team Leaders, Trainers Coach e Lead Rep/Coordinators, hanno la possibilità di riascoltare direttamente le proprie registrazioni.

L'attività di riascolto della telefonata e la successiva analisi attraverso il sistema Nice vengono effettuate da ciascuno dei Dipendenti interessati, unitamente ai quality analysts per gli aspetti relativi alla compliance e ai team leaders, trainers, coach e Lead Rep/Coordinators per tutti gli aspetti relativi alla gestione della telefonata, al fine di definire piani di formazione individuali volti allo sviluppo delle competenze e al miglioramento delle performances.

Compatibilmente con le esigenze aziendali delle Società, ciascuno dei Dipendenti ha la facoltà di richiedere un affiancamento con il Coach, Trainer o Lead Rep/Coordinator prima del riascolto della telefonata con il Team Leader.

I risultati del monitoraggio della qualità del team e le relative metriche di valutazione vengono utilizzati ai fini della misurazione delle performances di metà e fine anno. In caso di espressa richiesta da parte dei Dipendenti interessati, da rivolgere al Leader al momento della comunicazione ufficiale degli obiettivi dell'anno, possono essere utilizzati i risultati del monitoraggio individuale.

Il monitoraggio della qualità è condizione essenziale per il diritto a percepire il premio di qualità; per le aree dove tale monitoraggio non sia attivo, il premio non viene pertanto erogato.

7.2 Monitoraggio di produttività

Le Parti convengono che il monitoraggio della produttività è effettuato attraverso i sistemi indicati nell'allegato B, che costituisce parte integrante del presente contratto. L'eventuale introduzione di nuovi sistemi di monitoraggio rispetto a quelli indicati nell'allegato B saranno oggetto di confronto tra le Parti.

A ciascuno dei Dipendenti è data la possibilità di verificare costantemente su sistema i risultati raggiunti.

Eventuali anomalie segnalate dai Dipendenti interessati e agli stessi non imputabili non hanno impatto sul raggiungimento dei target assegnati e sulla valutazione della prestazione.

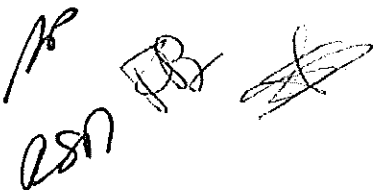
I Dipendenti possono richiedere supporto ai Team Leader ai Trainers, Coach e Lead Rep/Coordinators per avere chiarimenti, suggerimenti e indicazioni al fine di migliorare la propria performance. A loro volta i Team Leaders, i Trainers, i Coach e i Lead Rep/Coordinators possono affiancarsi ai Dipendenti nella fase di analisi dei dati di produttività per fornire supporto e coaching al fine di migliorarne le performances e garantire un adeguato livello di servizio.

I risultati del monitoraggio della produttività del team e le relative metriche di valutazione vengono utilizzati al fine della misurazione delle performances di metà e fine anno. In caso di espressa richiesta da parte di ciascuno dei Dipendenti, da rivolgere al Team Leader al momento della comunicazione ufficiale degli obiettivi dell'anno, ai fini di tale misurazione possono essere utilizzati anche i risultati del monitoraggio individuale.

Il monitoraggio della produttività, per le aree in cui è disposto, è condizione essenziale per il diritto a percepire il premio di produttività.

8. Premi di produttività e di qualità

Le sopracitate attività di monitoraggio della qualità e della produttività sono finalizzate e connesse anche alla erogazione del premio di qualità e del premio di produttività di seguito descritti (di seguito congiuntamente definiti: "Premi").



8



Le Parti convengono che i Premi rientrano tra le erogazioni finalizzate a perseguire miglioramenti sulla produttività, redditività, efficacia ed efficienza del servizio e in quanto tali sono idonei a beneficiare dei meccanismi di detassazione e/o decontribuzione previsti dalle leggi tempo per tempo vigenti; laddove intervenissero modifiche legislative, amministrative, regolamentari o del CCNL che facessero venire meno, in tutto o in parte, tale condizione, le Parti si impegnano a modificare tempestivamente il presente CIA per renderlo compatibile con le modifiche sopravvenute, con l'intesa che fino a tale intervenuta modifica l'erogazione dei premi di seguito descritti rimane sospesa.

Le Parti convengono altresì che i Premi di seguito descritti non vengono computati ai fini del calcolo del trattamento di fine rapporto e di qualunque altro istituto contrattuale o di legge (ratei di 13ma e 14ma mensilità, ferie, permessi, indennità sostitutiva del preavviso e qualunque altro istituto retributivo diretto, indiretto o differito), in quanto le Parti si danno atto di aver tenuto presente nella determinazione degli stessi l'incidenza sui suddetti istituti.

Le Società, al massimo entro la prima metà dell'anno, comunicano ai Dipendenti i valori degli obiettivi, nonché le soglie di accesso ai premi per le varie aree.

8.1 Premio di produttività

Il Premio di produttività viene calcolato in base al livello e all'area di appartenenza di ciascuno dei Dipendenti al 31 dicembre dell'anno di riferimento, secondo lo schema esemplificativo basato sui dati in essere al 30 novembre 2012, di seguito esposto:

Livello	N. dipendenti	Paga base	Contingenza	3° elemento	Indennità di funzione	Totale	Parametro	Parametro per livello	Coefficiente
QS	72	1.880,0	588,3	2,1	300,3	2.770,7	211,0	15.193,1	1,4696
Q	92	1.693,5	540,4	2,1	275,64	2.511,59	191,28	17.597,9	1,3321
I	124	1.525,5	537,5	2,1	-	2.065,11	157,28	19.502,5	1,0953
II	176	1.319,6	532,5	2,1	-	1.854,18	141,21	24.853,6	0,9835
IIIS	232	1.223,7	530,2	2,1	-	1.756,01	133,74	31.027,0	0,9314
III	266	1.127,9	527,9	2,1	-	1.657,84	126,26	33.585,3	0,8793
IV	39	975,5	524,2	2,1	-	1.501,75	114,37	4.460,5	0,7965
V	68	881,3	521,9	2,1	-	1.405,29	107,03	7.277,8	0,7454
VI	-	791,2	519,8	2,1	-	1.313,03	100	-	0,6964
Totale	1.069						143,59	153.497,9	

Il Premio, calcolato sulla base del livello di appartenenza al 31 Dicembre dell'anno di riferimento, viene liquidato con la busta paga del mese di aprile dell'anno successivo a quello di maturazione ai Dipendenti ancora in forza nel medesimo mese di aprile, assunti con contratto a tempo indeterminato o con contratto a contenuto formativo non oltre il 1° ottobre dell'anno di riferimento.


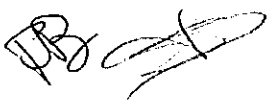
Per i casi di anzianità inferiore ad un anno, gli importi di cui sopra verranno erogati pro-quota.

Con il medesimo criterio di proporzionalità saranno trattate le assegnazioni definitive di ciascuno dei Dipendenti ad altre aree disposte dalle Società in corso d'anno. In tale ultimo caso il premio è la risultante per sommatoria delle quote parti riferite ai periodi lavorati nelle diverse aree.

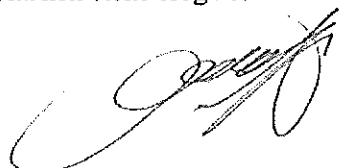
Fino a 59 giorni lavorativi di assenza dal lavoro (escluse ferie, ROL, permessi sindacali, ricoveri ospedalieri e astensione obbligatoria per maternità) il Premio di Produttività non subisce riduzioni.

Per giorni lavorativi di assenza dal lavoro (escluse ferie, ROL, permessi sindacali, ricoveri ospedalieri e astensione obbligatoria per maternità) compresi fra 60 e 180, il Premio di Produttività viene erogato pro-quota (giorni lavorativi nell'anno detratti dei giorni di assenza).

Per oltre 180 giorni lavorativi di assenza dal lavoro (escluse ferie, ROL, permessi sindacali, ricoveri ospedalieri e astensione obbligatoria per maternità) il Premio di Produttività non viene erogato.

ASA



9



 ah
 Genu

Per i Dipendenti con contratto part time, il premio viene calcolato in proporzione all'effettivo orario di lavoro svolto.

Per i Dipendenti con contratto a tempo determinato, i premi sono dovuti se il contratto ha una durata pari o superiore ai nove mesi e per i Dipendenti ancora in forza alla data di erogazione (in caso di successione di contratti a tempo determinato, la durata dei vari contratti non è cumulabile ai fini del raggiungimento del termine minimo di durata di nove mesi).

Il premio di produttività è composto da:

1. una quota comune per tutti i beneficiari, pari al 40% del valore del premio;
2. una quota di area e/o individuale, pari al 60% del valore del premio; quest'ultima quota pari al 60% del premio viene riconosciuta soltanto ai Dipendenti che operino presso le aree dove non sia previsto un piano di incentivi dedicato all'area stessa.

Il premio di produttività è riconosciuto anche in favore degli apprendisti, ma soltanto per la quota del 40% di cui al punto 1. del capoverso che precede.

I Dipendenti appartenenti alle aree dove venga introdotto un piano incentivi di area perdono il diritto alla quota del 60% del premio dalla data e per il periodo di vigenza del citato piano e, viceversa, in caso di eliminazione del piano di incentivi di area, i rispettivi Dipendenti riacquisiscono il diritto alla quota da ultimo indicata.

La quantificazione del premio è indicata nell'Allegato B.

8.2 Premio di qualità

Il Premio di qualità viene corrisposto, pro quota in base alla effettiva durata del rapporto nel corso dell'anno di maturazione, con la busta paga del mese di aprile dell'anno successivo a quello di maturazione.

Il Premio di qualità viene corrisposto unicamente ai Dipendenti che siano ancora in forza nel mese di erogazione (aprile).

In caso di assenza dal lavoro o di passaggio ad altro reparto nel corso dell'anno di maturazione, l'importo viene riproporzionato tenendo conto unicamente dei mesi effettivamente lavorati presso ciascun reparto.

Per i Dipendenti con contratto part time, il premio viene calcolato in proporzione all'effettivo orario di lavoro svolto.

Il premio di qualità viene erogato sulla base dei sistemi di misurazione della qualità di cui all'Allegato B.

Al raggiungimento degli obiettivi individuali che vengono stabiliti dalle Società e comunicati al Cd'A annualmente, con verifica su base semestrale in ordine all'andamento dei risultati in corso d'anno, il premio, a G2, è pari a Euro 300,00 lordi annui, a G3 è pari a Euro 121,00 lordi annui e a G1 è pari a Euro 559,00 lordi annui.

9. Call Recording

Si rinvia a quanto previsto nello "Accordo 100% Call Recording" di cui all'Allegato C, che viene sottoscritto dalle Parti contestualmente alla sottoscrizione del CIA.

10. Lavoro straordinario

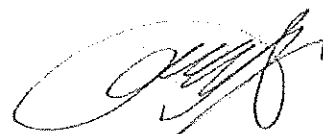
Per quanto concerne il lavoro straordinario, vengono riconosciute le seguenti maggiorazioni (non cumulabili tra loro), in sostituzione di quelle previste dal CCNL:

16
150



10






Cell

- 20% per le ore di lavoro straordinario eccedenti le 39 ore settimanali, oppure
- 75% per le ore di lavoro straordinario svolte nella fascia dalle 22 alle 6, oppure
- 50% per le ore di lavoro straordinario prestate nei giorni festivi

11. Indennità varie

11.1 Indennità di reperibilità

Ai Dipendenti che operino su turni e ai quali venga richiesta la disponibilità a essere reperibili e a ritornare al lavoro fuori turno qualora si verifichi l'assenza del collega di turno, unicamente per il periodo di reperibilità richiesto, viene riconosciuta, in aggiunta, la seguente somma lorda a titolo di indennità, per ogni gruppo di otto ore di reperibilità:

- Euro 15: reperibilità diurna feriale
- Euro 20: reperibilità nelle domeniche e festivi
- Euro 20: reperibilità notturna
- Euro 25: reperibilità nelle seguenti giornate: 1° gennaio, domenica di pasqua, 1° maggio, 15 agosto, 25 dicembre.

In sostituzione della indennità di reperibilità di cui sopra, ai Dipendenti che siano addetti a servizi o uffici che operino 24 ore su 24 e ai quali sia richiesta la reperibilità e la disponibilità a tornare al lavoro qualora intervenga una necessità in tal senso, viene riconosciuta una indennità forfettaria mensile lorda pari a Euro 170,43 per il periodo di effettiva reperibilità richiesta (ove il periodo sia inferiore al mese, la indennità verrà corrisposta pro quota).

11.2 Indennità turni sfalsati

Ai Dipendenti che lavorino su turni settimanali sfalsati, con intervallo mensa da 30 a 60 minuti e senza flessibilità di 60 minuti rispetto all'orario di lavoro, viene riconosciuta la somma lorda mensile (per 14 mensilità) pari ad Euro 10,00, somma che per quanto concerne i Dipendenti con contratto part time deve intendersi corrisposta a titolo di indennità per clausole flessibili e/o elastiche prevista dal CCNL.

In aggiunta, ai Dipendenti che lavorino su turni settimanali sfalsati, con intervallo mensa da 30 a 60 minuti e senza flessibilità di 60 minuti rispetto all'orario di lavoro, vengono riconosciute le seguenti somme lorde orarie, cumulabili tra loro ove ne ricorrano i presupposti, a titolo di indennità turni sfalsati:

INDENNITA' ORARIA DI LAVORO SU TURNI SFALSATI	
Giorno/Fascia oraria	Importo orario lordo dell'indennità
Domenica e Festivo	€ 5,50
Superfestivo	€ 7,50
Sabato	€ 3,50
Fascia 19-20	€ 2,00
Fascia 20-21	€ 3,00
Fascia 21-22	€ 4,00
Fascia 22-23	€ 5,00
Fascia 23-24	€ 6,00
Fascia 24-06	€ 7,00

L'indennità turni sfalsati viene riconosciuta in alternativa a qualunque indennità concorrente eventualmente prevista dal CCNL e viene ridotta del 50% nel caso di prestazione uguale o inferiore a 30 minuti. In via esemplificativa, l'indennità turni sfalsati deve intendersi sostitutiva delle maggiorazioni previste dal CCNL in relazione al lavoro festivo, domenicale, notturno, durante il giorno di riposo e quant'altro.

AS *BB* *LS*

MM *CC* *GR*

Decorsi i primi sei mesi di vigenza del presente contratto, le Parti si impegnano a incontrarsi al fine di valutare gli effetti dell'introduzione del nuovo schema di indennità e per valutare eventuali correttivi

12. Prestazioni sostitutive della mensa

Il valore del buono pasto che viene erogato per ogni giorno interno di effettiva presenza al lavoro e con esclusione dei giorni trascorsi in trasferta è disciplinato come segue:

- ai Dipendenti con contratto full time viene erogato un buono pasto pari ad Euro 5,16
- ai Dipendenti con contratto part time pari a 30 ore settimanali viene erogato un buono pasto pari ad Euro 2,00.
- ai Dipendenti con contratto part time inferiore a 30 ore settimanali il buono pasto di 2 euro viene erogato a condizione che vengano raggiunte le 6 ore di lavoro effettivo giornaliero.
- ai Dipendenti con contratto di lavoro a tempo parziale, il buono pari ad Euro 5,16 viene corrisposto a condizione che vengano superate le 6 ore di lavoro effettivo giornaliero con effettuazione della pausa pranzo

Le Società, durante il periodo di vigenza del CIA, si impegnano a effettuare l'analisi della fattibilità di un servizio di ristoro durante i turni serali di lavoro.

13. Tredicesima e quattordicesima mensilità

La 13ma mensilità viene corrisposta nelle seguenti modalità: un acconto del 70% viene corrisposto entro il 15 dicembre di ogni anno; il residuo nella busta paga di dicembre.

La quattordicesima mensilità viene corrisposta con la busta paga del mese di giugno.

14. Ferie, permessi, congedi e festività

Il personale usufruisce di un periodo di ferie retribuite di 22 giorni lavorativi; fermo restando che la settimana lavorativa, quale sia la distribuzione dell'orario di lavoro settimanale, è comunque considerata di 6 giorni lavorativi, ai soli fini del computo delle ferie vanno escluse le giornate di riposo settimanale spettanti per legge, le festività nazionali ed infrasettimanali, i riposi o congedi settimanali.

In deroga a quanto previsto dal CCNL e quale condizione di miglior favore, le Società riconoscono ai Dipendenti 4 ore aggiuntive di permesso individuale rispetto a quelle previste dal CCNL tempo per tempo vigente, riproporzionate per i Dipendenti part time, nonché la possibilità di fruire del monte ore permessi su base oraria (1 ora, 2 ore, etc.) e giornaliera o plurigiornaliera, fermo restando, in ques'ultima ipotesi, il carattere di priorità riconosciuto alla fruizione delle ferie secondo quanto disposto dalla normativa vigente.

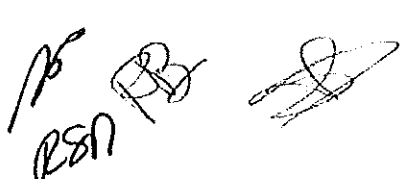
Nel caso di gravi e comprovati motivi familiari, come definiti dal CCNL, viene riconosciuto un periodo di congedo retribuito di cinque giorni, che assorbe eventuali trattamenti che dovessero essere introdotti, al medesimo titolo, dal CCNL.

In occasione della nascita di un figlio, i Dipendenti (compresi i genitori che non abbiano contratto matrimonio, anche non conviventi) che ne facciano richiesta scritta entro dieci giorni dalla nascita e che ne fruiscono entro 20 giorni dalla richiesta, hanno diritto a un congedo retribuito di tre giorni.

Oltre alle normali festività, le Parti confermano il carattere di festività del 16 agosto.

15. Trasferte e Trasferimenti

A titolo di trattamento di trasferta, in sostituzione delle diarie previste dal CCNL, ai Dipendenti viene riconosciuto il rimborso a piè di lista delle spese di vitto e di alloggio sostenute in conformità a criteri di correttezza, congruità e ordinarietà e nel rispetto delle policy aziendali.





In occasione delle trasferte non è consentito lo svolgimento di prestazioni di lavoro straordinario e non competono pertanto le relative maggiorazioni.

Ai Dipendenti impegnati in attività di accompagnamento di gruppi di viaggi organizzati, ai quali venga richiesto di prestare attività di domenica o durante le festività, viene riconosciuto il diritto, al rientro dal viaggio, a tante giornate di riposo compensativo quante sono le domeniche e festività lavorate.

I viaggi Educational e i corsi di addestramento sono da considerarsi missione e danno pertanto danno diritto a quanto previsto nel presente articolo.

Ai Dipendenti che, per lo svolgimento del lavoro, vengano autorizzati all'uso dell'autovettura di loro proprietà, viene riconosciuto il rimborso chilometrico basato sulle tariffe ACI tempo per tempo vigenti.

16. Polizze assicurative

Le Società riconoscono ai Dipendenti i trattamenti derivanti dalle polizze per infortuni professionali ed extraprofessionali, vita e sanitaria, di cui al prospetto riepilogativo che si allega (Allegato D) e che deve intendersi come parte integrante del presente CIA.

17. Prestito aziendale

Le Società riconoscono ai Dipendenti la facoltà di richiedere un prestito fino a un massimo di Euro 5.000,00 (da intendersi quale costo per le Società), da restituire sulla base delle condizioni di seguito esposte:

- 12 mesi per prestiti fino a Euro 1.000,00
- 18 mesi per prestiti fino a Euro 2.000,00
- 24 mesi per prestiti fino a Euro 3.000,00
- 36 mesi per prestiti fino a Euro 5.000,00

Il tasso di interesse applicato è l'Euribor, aumentato del 2,5% (su base annuale), sempre che ciò sia coerente con tutte le disposizioni di legge e fiscali.

All'atto della cessazione del rapporto, l'eventuale importo residuo del prestito viene restituito dal Dipendente in unica soluzione mediante trattenuta sul TFR e sulle competenze di fine rapporto e, per l'eventuale parte residua, mediante versamento, da parte del Dipendente, entro 15 giorni dalla data di cessazione del rapporto.

18. Trattamento di fine rapporto


Si rinvia alle previsioni del CCNL e della Legge, fatto salvo per le seguenti condizioni di miglior favore:

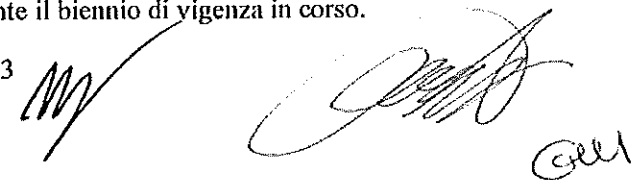
- facoltà per i Dipendenti di richiedere l'anticipo del trattamento di fine rapporto in casi di ristrutturazione prima casa e/o estinzione mutui precedentemente accesi per acquisto prima casa
- facoltà per i Dipendenti con almeno cinque anni di anzianità di servizio presso le Società di richiedere, in costanza di rapporto di lavoro, una anticipazione non superiore al 50% sul trattamento di fine rapporto maturato alla data della richiesta.

19. Decorrenza e durata

Il CIA entra in vigore dal 1 gennaio 2013 e scade il 31 dicembre 2014, previa comunicazione di recesso che ciascuna delle Parti può inviare, anche tramite email, alle altre parti firmatarie, entro il 30 settembre 2014.

In caso di mancata comunicazione di recesso il CIA si rinnova di ulteriori due anni e così nei successivi bienni a seguire, con l'intesa che per i rinnovi dal 1 gennaio 2015 in poi, ciascuna delle Parti può recedere con un preavviso di 90 giorni e con effetto anche durante il biennio di vigenza in corso.





20. Clausola finale

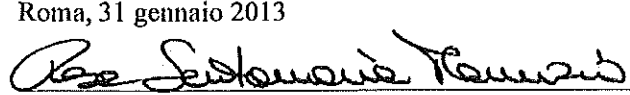
Il presente CIA sostituisce e annulla il precedente CIA del 8 maggio 2006 e la successiva Ipotesi di Accordo del 23 aprile 2010 e, unitamente agli Allegati (e, per quanto concerne l'Accordo di cui all'Allegato G, limitatamente al punto 2 di tale Accordo, in materia di telelavoro), contiene l'intera disciplina di secondo livello applicata dalle Società ai Dipendenti, dovendosi pertanto ritenere superata e non più efficace qualunque precedente intesa.

Si allegano i seguenti documenti:

- Allegato A: Prospetto frequenze medie presuntive per il 2013
- Allegato B: Prospetto monitoraggio di qualità
- Allegato C: Accordo 100% Call Recording
- Allegato D: Prospetto polizze assicurative
- Allegato E: Ipotesi di Accordo del 23 dicembre 2011 in materia di sistemi audiovisivi
- Allegato F: Verbale di Incontro del 4 aprile 2002 in materia di comunicazioni elettroniche interne
- Allegato G: Ipotesi di accordo del 27 marzo 2012, limitatamente al punto 2. in materia di Telelavoro

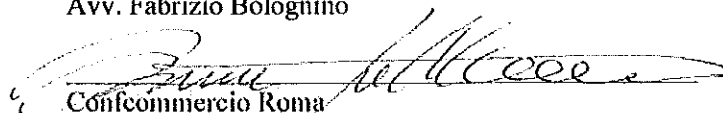
Letto, confermato e sottoscritto


Roma, 31 gennaio 2013


American Express Services Europe Ltd.
Amex Broker Assicurativo S.r.l.s.u.
American Express Payment Services Limited

Ing. Rosa Santamaria Maurizio

Avv. Fabrizio Bolognino


Confcommercio Roma
dott. Mario Gentiluomo


FILCAMS - CGIL
dott.ssa Giuliana Mesina

FISASCAT - CISL
sig. Alfredo Magnifico

UILTUCS - UIL
sig. Marcello Gregorio


Il Consiglio d'Azienda

sig.ri Domenica Chillico, Miriam Paradisi, Vicenza Rapisardi, Maria Cristina De Santis, Lori Chiacchiararelli, Stefano Donati

