

Accordo quadro sulla flessibilità di accesso al lavoro del 17 settembre 2007, integrato il 22 maggio 2008

Accordo quadro sulle flessibilità di accesso al lavoro

Il giorno 17 settembre 2007 in Roma

Tra

ANIA
e
FISBA/CISL, FISAC/CGIL, FNA, SNFIA e UILCA

Premesso che:

- lo sviluppo economico, i livelli occupazionali, il principio della occupabilità rappresentano valori condivisi da accompagnare con misure efficaci e di sostegno;
- con la sottoscrizione del presente accordo le parti, ciascuna per la propria competenza, intendono dare un contributo allo sviluppo dei processi di evoluzione e qualificazione nel mercato del lavoro sia dal lato delle imprese che dal lato dei lavoratori e ciò anche per gli aspetti sociali che vi sono correlati;
- conseguentemente vengono individuate nel presente accordo le principali tipologie contrattuali, destinate a facilitare l'accesso al lavoro in modo stabile, di giovani in cerca di prima occupazione e di coloro che sono in cerca di inserimento/reinserimento nel mondo del lavoro;
- le imprese, in relazione agli obiettivi richiesti dalla competitività del mercato, valuteranno quindi quali tipologie contrattuali sono meglio corrispondenti alle proprie finalità organizzative e produttive;
- con la sottoscrizione del presente accordo le parti intendono valorizzare quegli strumenti che consentono l'ottimizzazione delle strategie gestionali e il perseguimento di politiche attive del lavoro;
- le imprese valuteranno con massima attenzione la possibilità di confermare in servizio alla scadenza lavoratrici e lavoratori assunti con contratto di lavoro non a tempo indeterminato;

Tutto ciò premesso, le parti hanno concordato di disciplinare i seguenti istituti:

- contratto a tempo determinato ex D.Lgs. n. 368/2001;
- contratto di somministrazione a tempo determinato ex D.Lgs. n. 276/2003;
- contratto di apprendistato professionalizzante ex D.Lgs. n. 276/2003;
- contratto di inserimento ex D.Lgs. n. 276/2003.

Le parti si impegnano comunque ad incontrarsi successivamente all'emanazione dei decreti attuativi del Protocollo su previdenza, lavoro e competitività per l'equità e la crescita sostenibili del 23 luglio 2007 per verificarne compatibilità ed impatti sul presente accordo.

Capitolo 1 REGOLAMENTAZIONE IN MATERIA DI CONTRATTI A TEMPO DETERMINATO (...)

Capitolo 2 REGOLAMENTAZIONE IN MATERIA DI CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE A TEMPO DETERMINATO (...)

Capitolo 3 REGOLAMENTAZIONE IN MATERIA DI APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

Premesso che:

- la legge 24 giugno 1997, n. 196, e il D.Lgs. 10 settembre 2003, n. 276, disciplinano il contratto di apprendistato, rimandando alle parti la regolamentazione di taluni aspetti;

- le parti ritengono che anche nel settore assicurativo l'apprendistato possa essere un utile strumento a vantaggio dell'occupazione, contribuendo allo sviluppo dell'orientamento professionale e della formazione dei giovani, e contemporaneamente nell'interesse delle esigenze aziendali;
- le parti intendono disciplinare prioritariamente l'apprendistato professionalizzante, quale tipico contratto di lavoro a contenuto formativo presente nel nostro ordinamento;

Tutto ciò premesso;

Si conviene quanto segue:

Art. 1

L'apprendistato è ammesso per il conseguimento di tutte le qualifiche e mansioni comprese nell'area professionale C e nella posizione organizzativa 1 dell'area professionale B.

Art. 2

La facoltà di assunzione mediante il contratto di apprendistato non è esercitabile dalle imprese che, al momento dell'assunzione, risultino avere mantenuto in servizio meno del 60% dei lavoratori il cui periodo di apprendistato sia venuto a scadere nei ventiquattro mesi precedenti. A tale fine non si computano gli apprendisti che non abbiano superato il periodo di prova contrattualmente previsto, quelli che si siano dimessi, quelli licenziati per giusta causa e quelli che abbiano rifiutato di rimanere in servizio con rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

La limitazione di cui al precedente comma si applica quando, nei ventiquattro mesi precedenti, sia terminato il periodo di apprendistato per almeno 8 apprendisti.

Poiché, peraltro, le parti concordano nel ritenere che il contratto di apprendistato non debba essere utilizzato per l'assunzione di lavoratori resasi necessaria in conseguenza di riduzioni di personale a seguito della procedura di cui all'art. 16 del c.c.n.l., si è convenuto che, nell'impresa nella quale si sia verificata un'eccedenza di personale:

- a) qualora venga stipulato un accordo ai sensi dell'art. 16 del c.c.n.l., con il quale si convenga una riduzione di personale, potrà essere disciplinato l'utilizzo del contratto di apprendistato;
- b) diversamente, nei sedici mesi successivi alla fine del periodo di cui all'ultimo comma dell'art. 16 del c.c.n.l. sarà escluso l'utilizzo del contratto di apprendistato per l'assunzione di personale nelle unità produttive della medesima città e per le stesse mansioni interessate dalla suddetta riduzione.

Norma transitoria

La previsione di cui al 1° comma del presente articolo trova applicazione decorsi i primi quattro anni dalla prima assunzione con contratto di apprendistato per i lavoratori assunti per il conseguimento di tutte le qualifiche e mansioni comprese nell'area professionale C e nella posizione organizzativa 1 dell'area professionale B.

Art. 3

Il contratto di apprendistato ha durata di quattro anni per i lavoratori assunti per il conseguimento di tutte le qualifiche e mansioni comprese nell'area professionale C e nella posizione organizzativa 1 dell'area professionale B.

Art. 4

L'assunzione può avvenire con un periodo di prova non superiore a trentacinque giorni.

Art. 5

Ai sensi dell'art. 53, 1° comma del D.Lgs. n. 276/2003, durante il rapporto di apprendistato il lavoratore/lavoratrice assunto per il conseguimento di tutte le qualifiche e mansioni comprese nell'area professionale C e nella posizione organizzativa 1 dell'area professionale B è inquadrato:

- per il primo anno al secondo livello retributivo immediatamente inferiore rispetto a quello derivante dall'applicazione delle norme richiamate nell'art. 1 che precede;
- per il secondo e terzo anno, nel livello retributivo immediatamente inferiore;
- per il quarto anno al livello retributivo al cui conseguimento è finalizzato il contratto di apprendistato.

Art. 6

Per quanto non specificatamente previsto dalla legge, dalle previsioni regionali e dalle disposizioni del presente accordo, si applica il contratto nazionale e il contratto integrativo aziendale.

In sede aziendale vengono individuate dalle imprese e dagli Organismi sindacali aziendali le disposizioni dei contratti integrativi aziendali non applicabili al personale assunto con contratto di apprendistato stante la natura del contratto stesso.

Le parti si incontreranno dopo l'adozione delle previste discipline regionali di cui all'art. 49 del D.Lgs. n. 276/2003, per gli opportuni coordinamenti ai fini applicativi.

Norma transitoria

Ai fini dell'individuazione di cui al 2° comma del presente articolo, le parti aziendali si incontreranno entro il 31 dicembre 2007. Resta fermo che nelle more le imprese che utilizzeranno tale tipologia contrattuale faranno ricorso alle prassi aziendali in uso.

Art. 7

Al termine dell'apprendistato, ove il rapporto di lavoro prosegue con contratto a tempo indeterminato, il periodo di apprendistato è computato integralmente nella maturazione dell'anzianità di servizio e per la maturazione degli scatti di anzianità e degli automatismi.

L'impresa è tenuta ad informare, entro 5 mesi dalla scadenza del contratto di apprendistato, il lavoratore sulla trasformazione o meno del contratto in contratto a tempo indeterminato.

Art. 8

Al termine del contratto di apprendistato, l'azienda rilascia ai lavoratori/lavoratrici la documentazione prevista dalla normativa di legge in materia.

Art. 9

I criteri concernenti la formazione degli apprendisti sono così individuati:

1) rispetto ad ogni apprendista, l'impresa è tenuta ad erogare una formazione adeguata orientata al conseguimento della qualifica professionale prevista, facendo riferimento ad un monte ore di formazione pari a 120 ore all'anno per l'acquisizione di competenze di base e tecnicoprofessionali. La formazione può essere erogata direttamente dall'impresa o da soggetti accreditati e in possesso del "know-how" necessario. Le attività formative possono essere erogate prevalentemente tramite lezione frontale e attraverso modalità a distanza (e-learning), nonché, in via sussidiaria, di affiancamento on the job;

2) le imprese predisporranno percorsi formativi contenenti moduli e contenuti di tipo "trasversale" e moduli e contenuti di tipo "tecnico-professionale".

Per ciò che riguarda i contenuti di tipo "trasversale", conformemente a quanto previsto dall'art. 2, lett. a) del D.M. 8 aprile 1998, essi dovranno perseguire gli obiettivi formativi definiti nel D.M. 20 maggio 1999, articolati in quattro aree di contenuti:

- competenze relazionali;
- organizzazione e tecnica;
- disciplina del rapporto di lavoro;
- sicurezza sul lavoro.

I contenuti di tipo professionalizzante, indicati all'art. 2, lett. b) del citato D.M. 8 aprile 1998 e le competenze da acquisire attraverso l'esperienza di lavoro devono essere definiti sulla base dei seguenti obiettivi formativi indicati nel D.M. 20 maggio 1999:

- conoscere i prodotti e servizi di settore e il contesto aziendale;
- conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità;
- conoscere e saper utilizzare le tecniche e i metodi di lavoro;
- conoscere e utilizzare misure di sicurezza individuale e di tutela ambientale;
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.

Il recupero eventuale di conoscenze di tipo linguistico/matematico viene sviluppato nell'ambito dei moduli di tipo "trasversale" e professionalizzanti predisposti dall'impresa;

3) per l'erogazione della formazione agli apprendisti è richiesta la presenza di tutor aziendali adeguatamente formati e competenti, in conformità con quanto stabilito dall'art. 49, 5° comma, lett. e) del D.Lgs. n. 276/2003;

4) la formazione erogata agli apprendisti deve essere registrata, ai fini del libretto formativo, seguendo le indicazioni all'uopo previste dalle regolamentazioni nazionali e regionali.

Dichiarazione delle parti

La regolamentazione di cui al presente articolo potrà essere implementata/modificata alla luce delle risultanze della Commissione paritetica di cui alla nota a verbale 1 del presente accordo.

Appendice al Capitolo 3 dell'Allegato 18
Profili formativi per l'apprendistato professionalizzante
(definiti tra le parti con verbale di accordo del 22 maggio 2008)
Verbale di riunione

Il giorno 22 maggio 2008, presso la sede ANIA di Milano, Piazza S. Babila, 1, si riunisce la Commissione paritetica incaricata, come indicato alla nota a verbale 1 dell'accordo sulle flessibilità di accesso al lavoro

contenuto nell'Allegato 18 al c.c.n.l. 17 settembre 2007, di elaborare i profili formativi dell'apprendistato professionalizzante e relative discipline applicative.

Viene data lettura del materiale predisposto in precedenza dalla Commissione ed allegato al presente verbale di riunione (7 profili formativi, tutor aziendale e capacità formativa interna).

Il predetto materiale, debitamente approvato e firmato contestualmente al presente verbale, formerà parte integrante, in appendice alla regolamentazione in materia di apprendistato professionalizzante di cui al Capitolo 3, del citato accordo e sarà quindi inserito nel testo a stampa del c.c.n.l. 17 settembre 2007.

Profili formativi per l'apprendistato professionalizzante

Area commerciale

1. Addetto a supporto dell'area commerciale e marketing

Area tecnica assuntiva/liquidativa

2. Assuntori

3. Liquidatori, corrispondenti sinistri

Area amministrazione e supporto

4. Addetto ad attività amministrative e/o contabili

5. Addetto alle funzioni di staff

6. Addetto ad attività informatiche e/o di telecomunicazione

7. Addetto ai servizi generali

1. Addetto a supporto dell'area commerciale e marketing

Descrizione della figura

L'addetto a supporto dell'area commerciale e marketing esplica attività in materia promozionale e di sviluppo sia nel controllo di aspetti tecnici come le dimensioni del rischio, la sua ripartizione e la correttezza delle tariffe, sia nella promozione per l'adozione di prodotti assicurativi e finanziari preferiti dalla compagnia, anche offrendo assistenza alla rete commerciale (rientrante nell'area professionale B, posizione organizzativa 1, 4° livello, profilo d).

Competenze tecnico-professionali generali

1. Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi

2. Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro

3. Conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa

4. Conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali

5. Interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto

6. Conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti "in itinere" e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive

7. Preparare report periodici su tematiche specifiche

8. Sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa

9. Conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative

10. Saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo

11. Conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare privacy; decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, ecc.)

12. Utilizzare correttamente i principali strumenti informatici

13. Conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera

14. Conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Competenze tecnico-professionali specifiche

1. Collaborare all'esecuzione di azioni sul territorio o sulla rete di vendita utili a raggiungere gli obiettivi aziendali di sviluppo nella propria area nel rispetto delle politiche e strategie aziendali

2. Conoscere le procedure di controllo per le agenzie di competenza

3. Partecipare alla redazione di report periodici per informare il proprio responsabile di area in merito all'andamento commerciale

4. Organizzare dati attendibili sul mercato di riferimento, sulle agenzie e sulle risorse che vi operano valutando nel rispetto di esigenze e vincoli presenti

5. Conoscere ed utilizzare gli strumenti di promozione e di incentivazione della rete, le attività di affiancamento e formative, l'ampliamento della rete di vendita

6. Contribuire alla definizione degli obiettivi commerciali da trasferire alle singole agenzie e collaborare alla definizione del piano commerciale di agenzia

2. Assuntore

Descrizione della figura

L'assuntore, sulla base della documentazione ricevuta e dei tariffari, valuta i rischi, definisce i tassi, calcola i premi, redige le clausole particolari ed esercita il controllo dei rischi assunti rispetto alle tariffe ed alle norme interne (rientrante nell'area professionale B, posizione organizzativa, 1 - 4° livello, profilo b).

Competenze tecnico-professionali generali

1. Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi
2. Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro
3. Conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa
4. Conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali
5. Interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto
6. Conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti "in itinere" e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive
7. Preparare report periodici su tematiche specifiche
8. Sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa
9. Conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative
10. Saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo
11. Conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare privacy; decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, ecc.)
12. Utilizzare correttamente i principali strumenti informatici
13. Conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera
14. Conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Competenze tecnico-professionali specifiche

1. Conoscere ed applicare correttamente la normativa di riferimento nell'ambito delle direttive aziendali impartite
2. Conoscere le politiche assuntive, ivi compresi elementi relativi alla riassicurazione, utilizzate dall'azienda nel comparto di riferimento
3. Conoscere approfonditamente tariffe, clausole e prodotti dell'attività di riferimento
4. Elaborare i dati e le informazioni ricevute ai fini dell'emissione del contratto
5. Applicare correttamente le procedure per il controllo dei rischi assunti rispetto alle tariffe ed alle norme interne

3. Liquidatore, corrispondente sinistri

Descrizione della figura

Il liquidatore/corrispondente sinistri si occupa della gestione danni a cose e/o persone di non particolare rilevanza economica e tecnica, effettuando la perizia e/o la liquidazione ovvero fornisce assistenza alle strutture periferiche per la trattazione dei danni (rientrante nella Area professionale B, posizione organizzativa 1- 4° livello - Profilo c).

Competenze tecnico-professionali generali

1. Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi
2. Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro
3. Conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa
4. Conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali
5. Interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto
6. Conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti in itinere e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive
7. Preparare report periodici su tematiche specifiche
8. Sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa
9. Conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative
10. Saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo

11. Conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare privacy, decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, ecc.)
12. Utilizzare correttamente i principali strumenti informatici
13. Conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera
14. Conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Competenze tecnico-professionali specifiche

1. Conoscere ed applicare correttamente la normativa di riferimento nell'ambito delle direttive aziendali impartite
 2. Istruire, trattare e liquidare i sinistri nell'ambito e nei limiti delle responsabilità economiche assegnate
 3. Esaminare nel merito le pratiche sottoposte e, nel caso non partecipi alla fase istruttoria, verificare che le pratiche stesse pervengano nel rispetto delle procedure vigenti, al fine di poter impartire le disposizioni tecniche per l'istruttoria
 4. Contribuire alla procedura per l'appostamento delle riserve
 5. Capacità di rilevare e segnalare al superiore diretto le irregolarità eventualmente emerse dall'esame delle pratiche
4. Addetto ad attività amministrative e/o contabili

Descrizione della figura

L'addetto ad attività amministrative e/o contabili esplica le attività amministrative e/o contabili assegnate in base ai sistemi contabili e/o amministrativi in uso presso l'azienda contribuendo ad assicurare un adeguato livello di servizio al cliente interno (rientrante nell'area professionale B, posizione organizzativa 1 - 4° livello, profilo a), profilo e), profilo j).

Competenze tecnico-professionali generali

1. Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi
2. Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro
3. Conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa
4. Conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali
5. Interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto
6. Conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti "in itinere" e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive
7. Preparare report periodici su tematiche specifiche
8. Sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa
9. Conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative
10. Saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo
11. Conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare privacy; decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, ecc.)
12. Utilizzare correttamente i principali strumenti informatici
13. Conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera
14. Conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Competenze tecnico-professionali specifiche

1. Conoscere le caratteristiche fondamentali del processo di contabilità tecnica e gestionale, di tesoreria e/o di bilancio nonché di amministrazione titoli
2. Conoscere e saper applicare le normative e le procedure contabili
3. Utilizzare correttamente gli strumenti e le tecnologie caratterizzanti la propria area di attività
4. Operare sui data base elettronici e sugli archivi cartacei per le finalità assegnate
5. Addetto alle funzioni di staff

Descrizione della figura

L'addetto alle attività di supporto alle funzioni di staff contribuisce all'attività di strutture di staff dell'impresa quali ad esempio risorse umane, organizzazione, legale, ufficio studi/attuariale ecc., garantendo un adeguato livello di servizio al cliente interno (rientrante nella area professionale B, posizione organizzativa 1 - 4° livello, profilo f), profilo k), profilo m) e profilo o).

Competenze tecnico-professionali generali

1. Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti
2. Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro
3. Conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa

4. Conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali
5. Interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto
6. Conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti "in itinere" e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive
7. Preparare report periodici su tematiche specifiche
8. Sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa
9. Conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative
10. Saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo
11. Conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare privacy; decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, ecc.)
12. Utilizzare correttamente i principali strumenti informatici
13. Conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera
14. Conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Competenze tecnico-professionali specifiche

1. Conoscere i processi aziendali sui quali l'unità di riferimento ha il compito di incidere
2. Conoscere ed utilizzare gli strumenti e le tecnologie caratterizzanti la propria area di attività
3. Applicare correttamente le varie metodologie in coerenza con gli indirizzi aziendali dell'area di riferimento
4. Conoscere la normativa specifica della propria area di competenza
5. Elaborare dati anche trasmettendo le relative informazioni al fine di portare a compimento i processi
6. Applicare le procedure per la manutenzione e l'aggiornamento dei processi

6. Addetto ad attività informatiche e/o di telecomunicazione

Descrizione della figura

L'addetto alle attività informatiche e/o di telecomunicazione svolge attività connessa alla elaborazione di dati, al funzionamento, alla manutenzione ed alla assistenza degli utenti relativamente ai sistemi informativi dell'impresa, contribuendo a garantire un adeguato livello di servizio al cliente interno (rientrante nell'area professionale B, posizione organizzativa 1 - 4° livello, profilo g), profilo h), profilo i), profilo n).

Competenze tecnico-professionali generali

1. Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi
2. Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro
3. Conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa
4. Conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali
5. Interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto
6. Conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti "in itinere" e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive
7. Preparare report periodici su tematiche specifiche
8. Sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa
9. Conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative
10. Saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo
11. Conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare privacy; decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, ecc.)
12. Utilizzare correttamente i principali strumenti informatici
13. Conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera
14. Conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Competenze tecnico-professionali specifiche

1. Conoscere ed utilizzare gli strumenti e le tecnologie caratterizzanti la propria area di attività sia in termini di hardware che di software
2. Conoscere i processi operativi presidiati dall'unità di riferimento
3. Applicare correttamente le singole procedure
4. Gestire i processi con i linguaggi informatici appropriati
5. Utilizzare correttamente i sistemi operativi periferici in collegamento con il sistema operativo principale
6. Conoscere le principali procedure per l'assistenza telematica utenti
7. Applicare i procedimenti diagnostici di competenza
8. Utilizzare adeguatamente le tecniche esistenti in materia di sicurezza informatica

7. Addetto ai servizi generali

Descrizione della figura

L'addetto ai servizi generali svolge, sulla base di norme, procedure e prassi prestabilite, compiti di manutenzione immobili e di supporto logistico alla struttura, contribuendo a garantire un adeguato livello di servizio al cliente interno (rientrante nell'area professionale C - 3° livello, profilo f), profilo h), profilo i) e profilo j).

Competenze tecnico-professionali generali

1. Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi
2. Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro
3. Conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa
4. Conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali
5. Interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto
6. Conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti "in itinere" e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive
7. Preparare report periodici su tematiche specifiche
8. Sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa
9. Conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative
10. Saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo
11. Conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare privacy; decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, ecc.)
12. Utilizzare correttamente i principali strumenti informatici
13. Conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera
14. Conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Competenze tecnico-professionali specifiche

1. Conoscere la normativa, le procedure e le prassi aziendali caratterizzanti la propria area di attività
2. Applicare correttamente le singole procedure
3. Gestire l'utilizzo dei beni strumentali secondo le direttive impartite dall'impresa
4. Espletare le procedure di manutenzione ed intervento, laddove previsto, per garantire il corretto funzionamento degli apparati

Il tutor aziendale

Il tutor aziendale ha il compito di affiancare l'apprendista durante il periodo di apprendistato, per la durata del piano formativo individuale, al fine di agevolare l'inserimento all'interno dell'impresa, facilitando l'apprendimento delle competenze necessarie, favorendo l'eventuale integrazione tra la formazione esterna e la formazione interna all'impresa e trasmettendo le competenze necessarie all'esercizio dell'attività lavorativa.

Il tutor esprime le proprie valutazioni sulle competenze acquisite dall'apprendista ai fini dell'attestazione da parte del datore di lavoro.

Le funzioni di tutor possono essere svolte da un lavoratore qualificato designato dall'impresa.

Il tutor deve:

- a) possedere un livello di inquadramento contrattuale pari o superiore a quello che l'apprendista conseguirà alla fine del periodo di apprendistato;
- b) svolgere attività lavorative coerenti con quelle dell'apprendista;
- c) possedere almeno tre anni di esperienza lavorativa.

Ciascun tutor può affiancare non più di cinque apprendisti.

Per la formazione impartita all'apprendista attraverso strumenti di "e-learning", anche l'attività di accompagnamento svolta dal tutor potrà essere effettuata con modalità e strumenti a distanza.

Il tutor aziendale, nel corso del primo anno, deve partecipare ad una specifica attività formativa destinata allo stesso, da svolgersi all'interno od all'esterno dell'impresa, di durata non inferiore ad 8 ore e comunque nel rispetto delle eventuali discipline regionali, finalizzata a rafforzare principalmente le seguenti competenze:

- conoscere il contesto normativo relativo ai dispositivi di alternanza;
- conoscere le funzioni del tutor e gli elementi di contrattualistica di settore e/o aziendale in materia di formazione;
- gestire l'accoglienza e l'inserimento degli apprendisti in azienda;

- gestire le eventuali relazioni con i soggetti esterni all'impresa coinvolti nel percorso formativo dell'apprendista;
- pianificare e accompagnare i percorsi di apprendimento e socializzazione lavorativa;
- valutare i progressi e i risultati dell'apprendimento.

Capacità formativa interna

Ai fini dell'erogazione della formazione agli apprendisti, l'impresa ha la "capacità formativa interna" necessaria qualora, ferma restando la normativa vigente in materia, vi siano:

- risorse umane in possesso del "know how" necessario in relazione al piano formativo ed idonee a trasferire competenze;
- tutori con formazione e competenze adeguate secondo quanto stabilito nel presente documento;
- locali idonei in relazione agli obiettivi formativi, come previsto dall'art. 9, punto 1 dell'Allegato 18 al c.c.n.l. 17 settembre 2007.