

# **AIO**

## ***Associazione Italiana Outbound***

**L'Associazione Italiana Outbound nasce dall'esigenza di regolamentare le figure di collaborazione coordinata e continuativa nei Contact Center nel settore del CCNL Terziario, esigenza manifestata alla luce dell'entrata in vigore del D. Lgs. 81/2015.**

Tale nuova normativa di legge come noto ha subordinato – con effetto **dal 1° gennaio 2016** - la possibilità di utilizzo dei contratti di collaborazione coordinata e continuativa al requisito che **tali contratti siano stipulati nell'ambito e in esecuzione di accordi collettivi nazionali, stipulati da associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale**, che prevedano una disciplina specifica riguardo al trattamento economico e normativo in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore.

L'intero settore del Terziario a giugno 2016 presentava solo due accordi sindacali stipulati in applicazione della nuova normativa di legge.

Il primo sottoscritto da **Assirm** e siglato dai sindacati maggiormente rappresentativi ma inerente solo le attività di Indagini di Mercato ed il secondo sottoscritto da **Assocall** inerente tutte le attività outbound ma con un'unica sigla sindacale e non facente parte della Triplice CISL, CIGL e UIL.

Altri due accordi sindacali stipulati, con riferimento alla nuova normativa di legge, non riguardano invece, il settore Terziario. Uno, invero, fa riferimento al CCNL TLC e l'altro al CCNL Studi Professionali.

\*\*\*

Era quindi forte l'esigenza di realizzare, in applicazione della nuova normativa di legge, un accordo sindacale che regolamentasse l'attività di Contact Center e che fosse però di sicura validità e "tenuta" giuridica in quanto:

- i) stipulato per il settore di naturale riferimento dell'attività di Contact Center; il settore del Terziario;
- ii) stipulato con le associazioni sindacali maggiormente rappresentative; facenti parte della Triplice;
- iii) stipulato, all'interno delle suddette associazioni sindacali maggiormente rappresentative, con le specifiche strutture sindacali delle stesse che rappresentano i lavoratori autonomi(o atipici).

**L'Associazione Italiana Out bound** (in sigla AIO), facente parte di Confassociazioni, in data 14 giugno 2016 ha sottoscritto ai sensi dell'art.2 del D.Lgs n. 81/2015, con la **Felsa CISL** e la **NidiL CGIL** un **Accordo Quadro Nazionale** avente ad oggetto la regolamentazione dell'attività di collaborazione coordinata e continuativa svolta dagli operatori telefonici dedicati alle attività outbound nei call center dedicati all'attività di vendita di beni e servizi nonché all'attività di recupero crediti avente come riferimento il settore del terziario.

**Tale accordo nel pieno rispetto della normativa ha introdotto inoltre notevoli elementi di novità che lo differenziano da tutti gli altri accordi sopra citati.**

**Da un lato si evidenziano nuove forme di tutela per i collaboratori e dall'altro si inseriscono nuove modalità di definizione del compenso al fine di incentivare la produttività, esigenza peculiare e strategica di tale settore.**

## CARATTERISTICHE DELL'ACCORDO

### ➔ Identificazione delle diverse figure professionali:

- Operatore **Telemarketing** (inerenti la vendita telefonica di beni o servizi)
- Operatore di **Dunning Collection** (inerenti un primo sollecito per il pagamento di un credito a pochi giorni dalla sua scadenza relativo ad un contratto di fornitura / finanziario ancora attivo).
- Operatore **Phone Collection** (inerenti l'attività di recupero dei crediti dopo la sua scadenza relativi a contratti di fornitura o finanziari "sospesi o cessati").
- Operatore **Litigation** (inerente il recupero dei crediti afferente i contratti cessati e affidati dalle mandanti e quindi non "ceduti").
- Operatore **Non Performing Loans** (inerenti il recupero crediti dei contratti cessati e "ceduti" dalle Mandanti).
- Operatore **Senior di Sala** ossia un collaboratore che abbia maturato un'esperienza significativa nel settore superiore ai 36 mesi con approfondita conoscenza della tipologia di contatto e / o procedure operative che svolga oltre all'attività prevalente di contatto telefonico anche quella di ausilio agli operatori situati nella stessa isola di lavoro.

**Novità:** per la prima volta nelle collaborazioni si delineano i profili professionali in base alle peculiari competenze delle attività svolte e si prestabilisce un compenso diverso a seconda del diverso profilo professionale.

retribuzione da ACCORDO QUADRO NAZIONALE			retribuzione da ACCORDO QUADRO NAZIONALE - nuovi associati			
<b>Tabella A</b>			<b>Tabella A</b>			
		<b>paga ORARIA</b>			<b>paga ORARIA</b>	
	livello	<b>dal 01/06/2019</b>		livello	<b>primi 6 mesi</b>	<b>successivi 6 mesi</b>
tmk - Phone Collection	V	€ 8,99	tmk - Phone Collection	V	€ 7,80	€ 8,50
NPL	IV	€ 9,63	NPL	IV	€ 8,70	€ 9,00
operatore senior	III	€ 10,67	operatore senior	III	€ 9,20	€ 9,50
<b>Tabella B</b>			<b>Tabella B</b>			
		<b>paga GIORNALIERA</b>			<b>paga GIORNALIERA</b>	
	livello	<b>dal 01/06/2019</b>		livello	<b>primi 6 mesi</b>	<b>successivi 6 mesi</b>
Phone Collection	V	€ 44,95	Phone Collection	V	€ 39,00	€ 42,50
NPL	IV	€ 48,15	NPL	IV	€ 43,50	€ 45,00
operatore senior	III	€ 53,35	operatore senior	III	€ 46,00	€ 47,50
<b>Tabella C</b>			<b>Tabella C</b>			
		<b>paga MENSILE</b>			<b>paga MENSILE</b>	
	livello	<b>dal 01/06/2019</b>		livello	<b>primi 6 mesi</b>	<b>successivi 6 mesi</b>
Phone Collection	V	€ 1.033,85	Phone Collection	V	€ 897,00	€ 977,50
NPL	IV	€ 1.107,45	NPL	IV	€ 1.000,50	€ 1.035,00
operatore senior	III	€ 1.227,05	operatore senior	III	€ 1.058,00	€ 1.092,50

Come precedente descritto, ad ogni figura professionale è attribuito un compenso individuato ovviamente sulla tabella del CCNL Terziario, Distribuzione, Servizi prendendo a riferimento il V livello per gli operatori telefonici Telemarketing, Dunning Collection e Phone Collection, il IV livello è il per gli operatori telefonici Litigation, Non Performing Loans e il III livello per gli Operatori Senior di sala.

I compensi minimi vengono fissati in valori di paga oraria lorda (Tabella A). Le aziende associate ad AIO possono optare per il pagamento su quota giornaliera (Tabella B) o mensile (Tabella C).

## ***Novità***

- ❖ **Previsione con un accordo di II livello di introdurre l'elemento del variabile nel compenso, ossia, di suddividere il compenso in una quota fissa e una parte variabile. Questa novità permette di impostare il compenso in termini di incentivazione alla produzione e riconoscimento di corrispondenti effetti premiali.**
- ❖ **la possibilità in fase di start up di applicare delle tabelle retributive più basse rispetto a quanto previsto nelle tabelle dell'Accordo Nazionale e fino al momento della stipula di un accordo di II livello**

## ➔ **NUOVE TUTELE**

### **Gravidanza**

Come previsto dalla legge specifica in caso di gravidanza il rapporto si intende prorogato per un periodo di 180 giorni, dalla data presunta del parto, salvo più favorevole disposizione dei contratti individuali. La novità è costituita dal fatto che il committente inoltre, erogherà una **indennità una tantum** pari ad **€ 100,00 € (lordi) per ciascuno dei cinque mesi di sospensione obbligatoria**.

### **Paternità**

Altra novità riguarda l'indennità di paternità. Verrà infatti riconosciuto per un periodo di 5 giorni un compenso pari al 100% da fruire entro i cinque mesi dalla nascita del figlio ai sensi della normativa vigente (Art. 4, commi 24-26/Legge 92/2012).

### **Indennità per copertura Art.10 e 11**

Nei mesi di Giugno e Gennaio sarà riconosciuta un'indennità pari a 160,00 € (320,00 € lordi l'anno) a condizione che il collaboratore abbia nei cinque mesi precedenti per il periodo che va da gennaio e a maggio e nei sei mesi precedenti per il periodo che va da luglio a dicembre raggiunto 95 giorni di presenza effettiva.



## ***Perché associarsi ad AIO?***

1. Possibilità di stipulare contratti conformemente alle previsioni normative
2. Assistenza nelle trattative sindacali anche di II livello
3. Predisposizione di tutti i format contrattuali per i diversi profili professionali dei settori operativi
4. Con i professionisti dell'Associazione si potranno ottenere consulenze con trattamenti di miglior favore

## ***Come aderire ad AIO?***

Inviare una mail di richiesta di adesione alla mail: [t.deronzis@associazioneitalianaoutbound.it](mailto:t.deronzis@associazioneitalianaoutbound.it)

Nella stessa richiesta andranno specificati:

- Attività di riferimento
- N. collaboratori impiegati suddivisi per profili professionali
- Compenso scelto e relativa composizione
- Fatturato aziendale



Sede Legale: via Francesco Gentile n. 135 – Roma (RM)

PIVA 97872020587

Tel. 06.83206600

Mail: [info@associazioneitalianaoutbound.it](mailto:info@associazioneitalianaoutbound.it)

---