

## **Verbale di Accordo**

**In data 30 settembre 2021**

**tra Poste Italiane S.p.A.**

**e**

**SLC-CGIL, SLP-CISL, UILposte,  
FAILP-CISAL, CONFSAI Com.ni, FNC UGL Com.ni**

### **Premesso che:**

- l'accelerazione dei processi di evoluzione socio-economica, indotta anche dallo sviluppo e dalla diffusione delle nuove tecnologie in tutte le applicazioni della vita quotidiana e del mondo del lavoro è stata ulteriormente favorita dalla diffusione della crisi pandemica da Covid-19;
- conseguentemente, sono state poste in essere nuove forme di organizzazione del lavoro e di offerta dei servizi in grado di assicurare adeguati standard di qualità ed un elevato grado di sicurezza sia per la clientela che per i dipendenti;
- in tale contesto, la flessibilità delle organizzazioni, la capacità di adattamento ai mutevoli scenari di riferimento, la disponibilità di adeguate infrastrutture tecnologiche, si sono rivelati fattori di successo, abilitanti a garantire l'erogazione dei servizi, pur in un periodo di oggettiva criticità;
- Poste Italiane, già prima della pandemia, ha intrapreso un importante processo di transizione digitale che ha permesso di mettere a disposizione del Paese, anche durante il periodo di crisi pandemica, la propria infrastruttura tecnologica e fisica, svolgendo un ruolo oltre che di servizio anche di coesione sociale, soprattutto a favore delle aree periferiche sull'intero territorio nazionale;
- in tale contesto Poste Italiane, nel riconoscere il significativo contributo delle proprie risorse anche nel periodo emergenziale, vuol continuare a svolgere il ruolo di partner privilegiato della PA oltre che di fornitore di prodotti e servizi verso le imprese e i cittadini, qualificandosi come hub di accesso fisico/digitale in grado di soddisfare le diverse esigenze della clientela;
- nel contempo, al fine di perseguire gli obiettivi di crescita aziendali e di consolidare la leadership nei settori di riferimento anche attraverso l'evoluzione dei processi operativi a supporto, risulta necessario ed urgente, da un lato, affinare ulteriormente l'organizzazione ed i processi di vendita e supporto alla vendita, tenendo conto che lo scenario competitivo all'interno del quale opera

l'Azienda risulta essere caratterizzato da un forte riposizionamento dei principali competitor e, dall'altro, ricercare soluzioni che aumentino efficacia ed efficienza nei processi di Filiale a supporto dell'Ufficio Postale;

- in una prima fase, si ritiene prioritario rafforzare ulteriormente la filiera commerciale della rete di Mercato Privati, ponendo in essere azioni di evoluzione del relativo Modello, con l'obiettivo di sviluppare una rete flessibile e dinamica, caratterizzata da una forte matrice relazionale, in grado di rispondere al meglio ai nuovi bisogni del mercato e di supportare l'offerta dei nuovi prodotti e servizi di Poste Italiane.

### ***Tutto ciò premesso si conviene quanto segue***

Al fine di adeguare la struttura di Mercato Privati e, in particolare, del Modello Commerciale alle nuove esigenze del mercato e della clientela, le Parti concordano di dare avvio agli interventi di affinamento organizzativo di seguito riportati, relativi alla filiera commerciale. Gli interventi in parola che caratterizzano il nuovo modello saranno oggetto di specifici momenti di verifica e approfondimento a livello territoriale e nazionale, secondo le tempistiche previste dal presente verbale, anche in considerazione del carattere innovativo/sperimentale dello stesso.

#### **1. Modello Organizzativo Premium**

Coerentemente con quanto già delineato nel Verbale di Accordo del 7 luglio 2020, viene previsto l'ulteriore consolidamento del presidio sulla clientela Premium attraverso una figura specialistica di consulenza evoluta dedicata, con la gestione diretta di circa 100 clienti a PTF che a tendere avverrà anche con modalità di vendita fuori sede. Gli Specialisti Consulenti Premium saranno organizzativamente allocati presso le Filiali e risponderanno gerarchicamente al Responsabile Commerciale di Filiale. La relazione con il cliente verrà valorizzata con una gestione a portafoglio che ne costituirà il target di riferimento. Nei territori a maggiore potenziale a livello di Macro Area, a riporto diretto del Coordinatore Commerciale di Territorio, viene prevista la figura del Referente Premium a cui viene affidata anche la gestione diretta di un portafoglio clienti a maggiore complessità (con circa 30/40 clienti). Referenti Premium e Specialisti Consulenti Premium, a partire dal mese di ottobre, osserveranno un orario di lavoro articolato su 5 giorni (dal lunedì al venerdì) e per gli stessi, ove necessario, verrà applicato il presidio per la giornata del sabato come da Accordo dell'8 marzo 2016.

Le numeriche e la distribuzione territoriale dei Referenti Premium e degli Specialisti Consulenti Premium sono descritti nell'allegato al presente accordo.

Il piano di adeguamento dei Referenti Premium, organizzativamente individuati, avverrà progressivamente in relazione al popolamento delle numeriche previste per gli Specialisti.

## **2. Potenziamento filiera commerciale Front End**

Al fine di supportare al meglio l'evoluzione del Front End, anche alla luce delle direttrici strategiche di piano (apertura al mercato RC Auto, Energy, Fibra), si procederà, a partire dal mese di ottobre, al rafforzamento della filiera di supporto sui prodotti/servizi di front end prevedendo l'istituzione, a livello di Macro Area della figura del Referente Prodotti Front End e, in alcune Filiali a maggiore complessità, dello Specialista Prodotti Front End che avrà un ruolo di supporto al DUP nel percorso di consolidamento delle competenze e di cambiamento del Modello di Servizio del Front End. Le numeriche, i principali ambiti di attività e la distribuzione territoriale delle figure sopra riportate sono descritte nell'allegato al presente accordo.

## **3. Evoluzione Filiera Pianificazione Commerciale**

Al fine di valorizzare la logica di presidio in coerenza con l'organizzazione per territorio e al contempo fornire maggiore supporto alle Filiali, l'Azienda, a decorrere dal mese di ottobre, procederà ad una revisione del modello organizzativo di presidio delle attività di analisi e programmazione commerciale, con un potenziamento delle figure specialistiche di Macro Area e l'istituzione di un presidio specialistico dedicato, con riporto gerarchico al Responsabile Commerciale di Filiale, nelle Filiali a maggiore complessità.

Le numeriche, i principali ambiti di attività e la distribuzione territoriale delle figure sopra riportate sono descritte nell'allegato al presente accordo.

## **4. Evoluzione Front End: Corner 2.0**

La crescita e la dinamicità dell'offerta che caratterizza il canale Front End rende necessaria una rivisitazione delle attività dei Corner che, in considerazione dell'evoluzione dell'offerta dei prodotti, saranno chiamati a supportare sempre di più l'attività di promozione e vendita valorizzando maggiormente la componente relazionale.

A partire dal mese di ottobre e, progressivamente nel corso del 2022, previe le necessarie verifiche in tema di sicurezza sul lavoro che verranno analizzate anche in ambito OPN, l'Azienda procederà ad installare nuovi Corner, prevedendo il restyling dell'attuale formato e il ricorso a soluzioni logistiche più adatte ad un'attività di tipo relazionale (es. postazioni di sportello con seduta ribassata), nonché a strumenti che favoriscano l'attività di contatto e relazione con il cliente negli UP con maggiore pedonabilità, ampliando l'offerta attuale. Le risorse applicate ai Corner saranno dedicate a promuovere e incrementare l'offerta attuale e dei nuovi prodotti di prossima distribuzione (es.: offerta PostePay, Fibra, RC Auto, Energy, ecc.), attività per le quali sarà necessario il possesso dell'abilitazione IVASS, oltre che a supportare gli UP nel raggiungimento dei risultati commerciali.

Le numeriche, i principali ambiti di attività e la distribuzione territoriale delle figure sopra riportate sono descritte nell'allegato al presente accordo, unitamente al piano di installazione dei nuovi Corner che proseguirà anche nel corso del 2022.

Le Parti, a valle dell'implementazione del modello operativo sopra descritto e dell'ampliamento della commercializzazione dei nuovi prodotti e servizi, effettueranno una complessiva valutazione nell'ambito degli Organismi deputati, entro la fine del corrente anno, con l'obiettivo di definire le più opportune modalità di valorizzazione del personale interessato in considerazione dell'arricchimento delle competenze richieste dal ruolo, apprezzandone il contributo complessivamente fornito, anche attraverso un sistema di incentivazione dedicato.

## **5. SCM - flessibilità oraria per presidio del sabato**

Al fine di garantire un presidio commerciale più efficace a favore dei clienti radicati e/o portafogliati sugli UP della propria zona commerciale, soprattutto nella giornata del sabato, tenendo anche conto delle risultanze registrate in occasione dello svolgimento delle attività durante la fase pandemica nella quale gli SCM hanno svolto la prestazione con orario settimanale distribuito su sei giorni (cfr. comunicazione aziendale del 26 maggio 2020), a partire dal mese di ottobre p.v. si procederà al ripristino della prestazione di lavoro degli SCM su cinque giorni settimanali, prevedendo, come da Accordo del 8 marzo 2016, il presidio per la giornata del sabato del 33% del totale dell'organico degli SCM di Filiale. Le Parti valuteranno la possibilità di incrementare il livello di presidio sulla base delle risultanze che si registreranno nei primi mesi di applicazione del modello definito, in funzione dell'andamento dei relativi flussi.

## **6. SCM - Modello di consulenza misto**

Sempre con riferimento agli SCM, relativamente alle nuove modalità "miste" di relazione con la clientela, introdotte con Verbali del 4 novembre 2020 e del 14 gennaio 2021, in via sperimentale e per un limitato numero di zone SCM, le Parti convengono che, attese le positive risultanze della sperimentazione stessa, tali modalità di lavoro verranno estese progressivamente, a partire dal mese di ottobre p.v., su ulteriori 1.700 UP della rete, con spazi dedicati e confortevoli per il cliente ed infrastrutture tecnologiche adeguate (banda larga, hardware e accesso Teams separato) che prevedono investimenti mirati. Il progressivo piano di estensione della modalità mista sulle zone SCM è descritto nel documento contenuto nell'allegato al presente accordo.

## **7. Doppio Turno Commerciale**

Con l'obiettivo di garantire al cliente un'offerta di consulenza adeguata in uffici in cui i vincoli infrastrutturali limitano la disponibilità di nuove sale e l'offerta di prodotti/servizi transazionali non risulta essere in linea con le richieste della clientela, l'Azienda ha sperimentato l'apertura dei c.d. Doppi Turni Commerciali che ha riguardato, finora, 2 Uffici (cfr. allegato).

Nel procedere con il percorso avviato, l'Azienda intende estendere l'iniziativa, entro la fine dell'anno, ad ulteriori 10 Uffici per proseguire con ulteriori 40 UP nel corso del 2022. L'apertura dei Doppi Turni Commerciali viene garantita anche con il rafforzamento delle infrastrutture e i dispositivi di sicurezza - aspetti questi ultimi da approfondire in seno all'OPN - attraverso la presenza in UP del SCF che svolge attività di consulenza (no cash) al cliente su appuntamento. L'Azienda si riserva di elaborare un complessivo piano di aperture di Doppi Turni Commerciali che, non appena pronto, verrà formalmente comunicato alle Organizzazioni Sindacali sia a livello centrale che territoriale.

## **8. SCR – Specialista Consulente da Remoto**

A partire dal mese di ottobre p.v., verrà avviata una fase di sperimentazione, che coinvolgerà le Macro Aree Centro Nord e Sud, di un nuovo modello di consulenza da remoto, in grado di offrire una modalità di relazione al cliente complementare a quella in presenza. Verranno pertanto istituiti, nelle suddette Macro Aree, dei nuclei di risorse individuate con il possesso dell'idoneità IVASS e Mifid di cosiddetti Specialisti Consulenti da Remoto (SCR) che avranno il compito di effettuare vendita a distanza

riservata ai clienti con alta attitudine digitale e poco propensi ad operare in Ufficio Postale. Tali figure, dotate dei necessari e adeguati strumenti tecnologici a supporto, opereranno con offerta a distanza in piena sinergia e integrazione con le attività del canale fisico (SCF e SCM).

L'Azienda, infine, nel riconoscere che nella maggior parte degli UP Doppio Turno gli SCF non trovano al sabato una sistemazione ottimale per lo svolgimento della propria attività, si impegna ad individuare soluzioni utili a superare tale criticità, anche valutando il possibile ricorso allo svolgimento di attività formativa da remoto. Le soluzioni individuate saranno oggetto di approfondimento tra le Parti a livello nazionale entro il prossimo mese di novembre.

### **Implementazione degli interventi e Sistema di Relazioni Industriali**

Per tutti i progetti sopra indicati, i razionali dei singoli interventi, il dettaglio e la declinazione organizzativa degli stessi, anche territoriale vengono descritti nel documento allegato al presente accordo (cfr. allegato).

I fabbisogni incrementali scaturenti dagli affinamenti organizzativi sulla Filiera Commerciale descritti nel presente Accordo saranno prioritariamente soddisfatti attraverso l'individuazione di personale di Mercato Privati, anche rivenienti da processi di riorganizzazione precedenti, che presenti caratteristiche in linea con i profili richiesti dal ruolo e dalle normative vigenti. Qualora dovesse permanere l'esigenza di copertura dei fabbisogni comunicati con la presente intesa, verranno valutate - eventualmente anche attraverso la pubblicazione di apposite iniziative di Job Posting - le candidature di risorse provenienti da altri ambiti aziendali, in possesso di profili coerenti con le posizioni da ricoprire ovvero da mercato esterno. Le Parti convengono, a tale riguardo, di prevedere specifici momenti di verifica a livello nazionale in ordine alla progressiva copertura dei fabbisogni anche con riferimento all'incidenza degli stessi, valorizzandoli nell'ambito del processo delle Politiche Attive.

Le Parti concordano che, a livello territoriale, verranno effettuati incontri di approfondimento in merito all'implementazione degli interventi previsti nella presente intesa, da tenersi entro il 15 ottobre 2021.

Sempre in merito all'implementazione delle azioni previste dal presente Accordo, le Parti si incontreranno a livello nazionale entro il 15 dicembre p.v. per un'analisi complessiva sull'implementazione degli interventi sopra descritti nonché sui processi evolutivi delle strategie di sviluppo commerciale, alla luce dei mutamenti di scenario che stanno intervenendo nell'attuale contesto di riferimento.

Anche in relazione al positivo andamento della situazione pandemica, le Parti convengono, infine, di prevedere un apposito incontro da tenersi entro il prossimo mese di ottobre in merito alla progressiva riattivazione della rete degli Uffici Postali.

Tutti gli interventi descritti nel presente verbale saranno supportati da adeguati piani formativi che costituiranno oggetto di approfondimento anche nell'ambito dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione Professionale.

per **Poste Italiane S.p.A.:**

Salvatore Cocchiario  
(originale firmato)

Roberto Mazzi  
(originale firmato)

Stefano Paolo Masera  
(originale firmato)

Francesco Ferrari  
(originale firmato)

Ilaria Giorgia Calabritto  
(originale firmato)

per le **OO.SS.:**

SLC-CGIL M. Tomassini; G. Di Guardo; L. Damiani;  
(originale firmato)

SLP-CISL V. Cufari; N. Oresta; G. Marinaccio;  
R. Roscigno  
(originale firmato)

UILposte P. Giordani; P. Esposito; G. Franchina; S. Cirillo  
(originale firmato)

FAILP-CISAL S. Fasciana; G. Tabacchini; M. Moriccioni; I. Navarra  
(originale firmato)

CONFISAL-COM.NI G. Duranti; E. Matrone  
(originale firmato)

FNC UGL Com.ni M. Vannoli; L. Nemesi  
(originale firmato)