

**Verbale di Incontro**  
**In data 10 luglio 2013**  
**tra Poste Italiane S.p.A.**

e

**SLC/CGIL, SLP/CISL, UILposte, FAILP/CISAL, CONFSAL Com.ni, UGL Com.ni**

In data odierna, a seguito di precedenti sessioni di approfondimento, le Parti si sono incontrate per definire alcune tematiche relative al settore di Mercato Privati.

**Progetto Semplificazione Rete**

L'Azienda, nel riconoscere il contributo fino ad oggi fornito dal personale operante nel front end ai risultati conseguiti e con l'obiettivo di rafforzare ulteriormente lo sviluppo del proprio mercato di riferimento, ha illustrato il progetto sperimentale (cfr. allegato 1) volto a semplificare l'attività degli UP attraverso l'adozione di un modello operativo che consenta agli uffici postali di aumentare la capacità di attrarre i clienti migliorando, oltre al livello di servizio, l'efficienza e la qualità dell'accoglienza.

Tale progetto prevede una differenziazione del modello articolato su diversi livelli di presidio e una semplificazione della gamma di offerta; lo stesso si propone anche di identificare percorsi di sviluppo definiti verso ruoli specialistici e gestionali attraverso un progressivo accrescimento delle competenze e delle professionalità anche supportato da adeguati percorsi formativi.

Pertanto l'Azienda procederà all'implementazione delle attività infrastrutturali necessarie per l'avvio di una fase di sperimentazione, quali la predisposizione del layout e l'aggiornamento del sistema di gestione attese.

Inoltre, l'Azienda pianificherà le modalità di gestione dei distacchi del personale, privilegiando le eventuali disponibilità anche sulla base dei criteri esposti nell'allegato 1.

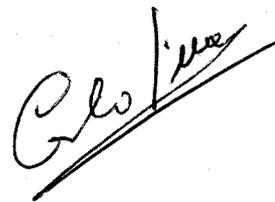
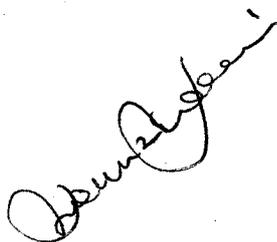
A livello territoriale si procederà entro il mese di settembre ad incontri dedicati sia all'esame del progetto sperimentale e dello stato di avanzamento delle attività sopra descritte sia alla verifica delle previste attività formative.

h

La sperimentazione, fermo restando l'organico di riferimento determinato in funzione degli specifici modelli di sportelleria dedicata che sarà comunicato nel corso dei predetti incontri, coinvolgerà un campione significativamente rappresentativo di UU.PP. e sarà attuata nelle Filiali di seguito indicate:

- Roma 4 est
- Firenze 2 provincia

- Bologna 1 città
- Milano 1 città
- Venezia
- Torino 2 nord
- Caserta 1
- Bari
- Catania 1



Le Parti si impegnano ad incontrarsi a livello nazionale entro il mese di settembre per svolgere un esame complessivo dello stato di avanzamento delle sopra citate attività propedeutiche, con l'obiettivo, all'esito della verifica, di indicare la data di avvio della sperimentazione nelle Filiali previste.

Inoltre, le Parti convengono di prevedere un ulteriore incontro a livello nazionale, da tenersi il giorno 17 dicembre 2013, finalizzato all'analisi della prima fase della sperimentazione nonché all'esame delle eventuali ricadute sulle norme in essere relative alla prestazione lavorativa.

#### **Evoluzione del Commerciale Imprese**

L'Azienda ha presentato alle Organizzazioni Sindacali una nuova strategia evolutiva di canale orientata verso la segmentazione degli Uffici Poste Impresa (TOP, MEDIUM, BASE), conseguente alla necessità di definire un modello coerente con le dinamiche delle PMI. Con tale segmentazione l'Azienda si prefigge l'obiettivo di intercettare al meglio le potenzialità del bacino di mercato in cui operano gli UPI.

Inoltre, è stato illustrato il nuovo assetto delle struttura del Commerciale Imprese di Area Territoriale.

A tale proposito, si allega la documentazione illustrativa del nuovo modello, sia per la rete UPI che per l'Area Territoriale Commerciale Imprese, nonché l'elenco degli UPI con la relativa classificazione (*allegati 2 e 2 bis*).

Con riferimento alla gestione delle ricadute occupazionali conseguenti la nuova classificazione, nonché agli interventi di chiusura/efficientamento previsti, le Parti concordano di demandare ad appositi incontri territoriali la definizione della corretta ricollocazione delle risorse coinvolte (*cfr. allegato 2*), da realizzarsi entro il corrente anno secondo i criteri di cui all'Accordo del 12 dicembre 2012.

E' stata inoltre presentata una ipotesi di nuovi turni e orari degli UPI, per i quali sarà avviata, a valle delle informative territoriali, una sperimentazione, da concludersi entro il mese di ottobre p.v., secondo quanto rappresentato nell'allegato 3.

*Carlo Neri*

Gli esiti di tale sperimentazione e l'andamento delle ricollocazioni del personale saranno oggetto di un incontro a livello nazionale da effettuarsi il giorno 12 novembre 2013.

Con l'occasione le Parti procederanno ad uno specifico esame di quanto indicato nel capoverso che segue.

*Gianni Di Stefano*

\*\*\*\*\**Antonio*

*[Signature]*

*[Signature]*

Con l'obiettivo di favorire il pieno utilizzo dei veicoli aziendali per gli addetti al segmento Imprese, la funzione Pianificazione e Controllo di Filiale, in ambito Amministrazione e Controllo di Area Territoriale, costituirà il punto di presidio per una migliore pianificazione dell'utilizzo dei mezzi e per un più attento monitoraggio delle percorrenze. A tal fine potrà anche avvalersi di professionalità presenti all'interno delle Filiali.

L'Azienda, inoltre, nel corso degli incontri, ha illustrato alle Organizzazioni Sindacali un'iniziativa finalizzata a supportare le esigenze di mobilità della forza vendita, in particolare nelle aree urbane, attraverso la messa a disposizione di abbonamenti alla rete di trasporto pubblico.

Per quanto concerne l'attività di Analisi e Portafogliazione della clientela, sono state emanate delle specifiche linee guida orientate a facilitare la creazione, gestione e manutenzione dei portafogli.

L'Azienda si è impegnata a proseguire nelle iniziative di supporto al territorio con l'obiettivo di migliorare ulteriormente la gestione delle attività connesse alla portafogliazione, con particolare riferimento alla tempistica di aggiornamento dei portafogli e nella logica di elevare ulteriormente la qualità degli stessi.

Anche a tale proposito, si prevede un potenziamento dell'organico dedicato attraverso l'inserimento di 5 specialisti Analisi e Portafogliazione Clienti ripartiti come indicato nell'allegato 2.

In considerazione del progressivo sviluppo delle attività commerciali del RUPI da svolgere anche presso il cliente, al fine di garantire la corretta operatività dell'UPI, con particolare riferimento agli aspetti di conformità dei processi, l'Azienda, fermo restando quanto già previsto nell'intesa del 12 dicembre 2012, porrà in essere opportune iniziative di comunicazione finalizzate a chiarire le modalità operative per la corretta gestione dell'UPI. A tal fine, con specifico riguardo agli UPI monoturno, le operatività a supporto del RUPI potranno essere svolte dagli Specialisti Settore Merceologico ai quali saranno fornite le necessarie abilitazioni informatiche.

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

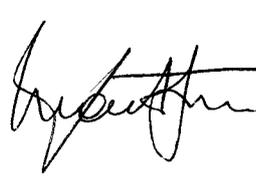
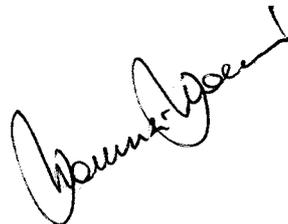
*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

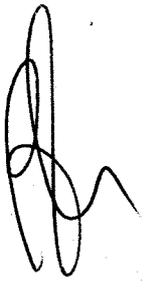
*[Signature]*

**Servizi al Cliente**



L'Azienda ha illustrato la complessiva evoluzione della funzione Servizi al Cliente, sia per quanto riguarda i TSC che relativamente alle strutture di Contact Center.

Per quanto riguarda i TSC (*allegato 4*), in linea con il percorso evolutivo già intrapreso sulle strutture di back office di Servizi al Cliente, l'Azienda ha rappresentato alle Organizzazioni Sindacali un nuovo assetto dei siti TSC con le relative specializzazioni ed i dati di organico a tendere, di cui è previsto un rafforzamento in ragione del potenziamento qualitativo delle attività dedicate all'antiriciclaggio nonché della maggiore focalizzazione nel supporto alla clientela Imprese ed alle correlate funzioni commerciali.



L'accentramento su specifici siti di uno o più processi di lavorazione omogenei, creando centri di competenza professionale, ha la finalità di migliorare la qualità del servizio reso sia nei confronti del cliente interno che esterno.

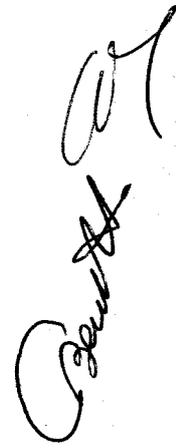
L'Azienda, infine, ha confermato che eventuali inserimenti nei siti TSC di operatori di sportello, finalizzati al rafforzamento dell'organico come sopra descritto, comporteranno una pari sostituzione nell'UP di provenienza, che avverrà prioritariamente con personale riveniente dalla riorganizzazione di Servizi Postali, previa verifica del requisito di idoneità alla mansione.



Per quanto riguarda i Contact Center (*allegato 5*), è stata rappresentata la strategia evolutiva aziendale che, con l'obiettivo di allineare la qualità del servizio ai migliori modelli di riferimento in settori merceologici omologhi, prevede, tra il resto, il potenziamento dell'organico anche con l'apertura di nuovi siti ed il rafforzamento di quelli esistenti. Con riferimento ai nuovi siti, ferma restando la cornice numerica complessiva, la consistenza dei relativi organici sarà correlata all'esito degli accertamenti selettivi in corso di realizzazione, sulla base delle istanze pervenute.



Inoltre, a fronte dell'ampliamento dell'offerta dei prodotti/servizi di Poste Italiane S.p.A. che ha generato, nei siti CC, un diverso andamento dei flussi di traffico e una maggiore operatività, l'Azienda ha rappresentato alle OO.SS. la necessità di mantenere adeguati livelli di qualità del servizio attraverso la rimodulazione dell'orario delle attività lavorative nonché attraverso specifici adeguamenti tecnici delle funzionalità relative alla modalità di gestione del cliente.

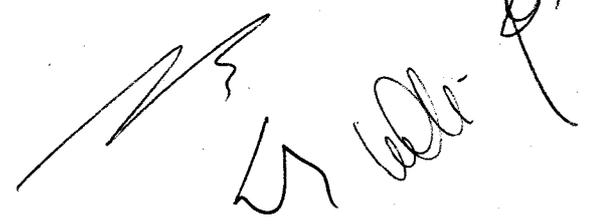


Pertanto, entro il mese di luglio si svolgeranno confronti in sede territoriale inerenti l'analisi della proposta aziendale illustrata nell'allegato 5.

Entro il mese di settembre, a livello nazionale, si concluderà tale esame con apposita intesa, al fine di assicurare omogeneità della prestazione in coerenza con l'esigenza di garantire adeguati standard di servizio.



\*\*\*\*\*

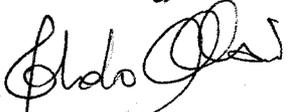


Infine, con riferimento alle seguenti tematiche:

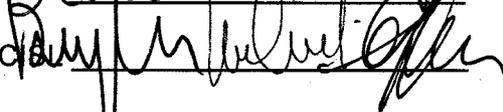
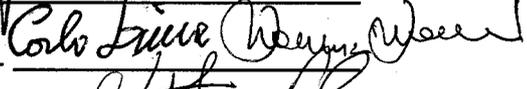
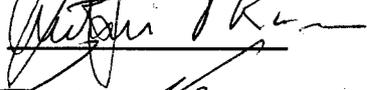
- 1) Attività di Movimento Fondi in ambito Gestione Operativa di Filiale;
- 2) Commerciale Privati – affinamento modello Organizzativo AT e Filiale;
- 3) Dinamica degli organici MP;
- 4) Evoluzione Depositi Territoriali;
- 5) Evoluzione rete Sportelli Filatelici;
- 6) Funzionamento applicativo CRM light;
- 7) Piano 2013 razionalizzazione e sviluppo della rete;
- 8) Specialista Funzionamento UP;
- 9) Vendita SIM in Sala Consulenza.

le Parti concordano di proseguire la loro analisi nel corso di successive riunioni a partire da martedì 16 luglio p.v., progressivamente esaurendo le specifiche questioni sopra esposte con l'obiettivo di concludere l'intero esame delle stesse entro il mese di settembre 2013.

per Poste Italiane S.p.A.


per le OO.SS.

SLC - CGIL   
SLP - CIS   
UILposte \_\_\_\_\_  
FAILP - CISAL   
CONFSAL - COM. ni   
UGL - COM. ni 