

## Verbale di Accordo

In data 15 aprile 2021

tra Poste Italiane S.p.A.

e

SLC-CGIL, SLP-CISL, UIL~~poste~~,  
FAILP-CISAL, CONFISAL Com.ni, FNC UGL Com.ni

Premesso che:

- con Ordine di Servizio n. 12 del 24 giugno 2020 la funzione Mercato Business e Pubblica Amministrazione è stata ridefinita in Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione (di seguito MIPA), al fine di ottimizzare l'azione commerciale ed assicurare una adeguata gestione delle esigenze della clientela.  
In tale sede, in linea con il nuovo contesto economico e gli scenari emergenti del mercato, si è proceduto all'integrazione della forza vendita dedicata al segmento Small Business, in precedenza allocata organizzativamente nella funzione Mercato Privati, per abilitare lo sviluppo di un nuovo modello di servizio per i Piccoli Operatori Economici (di seguito POE) come da Ordine di Servizio n. 17 del 16 luglio 2020;
- in data 15 ottobre 2020, anche a seguito della richiamata disposizione organizzativa che ha previsto il passaggio in MIPA del presidio di *business* relativo al segmento POE, è stato effettuato un incontro di approfondimento con le Organizzazioni Sindacali relativo alla *mission*, alla struttura ed all'organizzazione della funzione Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione, nel corso del quale l'Azienda, tra le altre cose, ha illustrato alle Organizzazioni Sindacali l'evoluzione del modello di servizio relativo alla vendita dei prodotti assicurativi attraverso la figura del Venditore Specialista Assicurativo (VSA);
- in data 27 gennaio 2021 l'Azienda ha illustrato alle Organizzazioni Sindacali l'ulteriore evoluzione del modello di servizio del canale POE, prevedendo, all'interno del comparto di Vendita Remota, l'introduzione della figura del Teleseller Finanziario, con l'obiettivo di acquisire nuovi clienti, massimizzare lo sviluppo e l'attività di *caring* verso la clientela, ampliare la copertura geografica del presidio in aree adesso non raggiunte dagli Specialisti Small Business e, più in generale, di massimizzare l'offerta attraverso l'integrazione con i venditori del canale fisico anche in ottica di *cross selling*.
- sempre nell'incontro del 27 gennaio 2021, l'Azienda ha illustrato alle Organizzazioni Sindacali i contenuti della COI (Comunicazione Interna) n. 228 del 23/12/2020 con cui le funzioni Mercato Privati (di seguito MP) e MIPA hanno fornito agli Uffici Postali ed alla rete Specialisti Small Business indicazioni sulla gestione della clientela target POE che si reca in Ufficio Postale per l'apertura, l'arricchimento e l'interruzione di un rapporto di conto corrente con Poste Italiane, individuando e discriminando attività, compiti e competenze relative alla gestione della clientela di riferimento;
- rispetto al punto che precede, le OO.SS. hanno chiesto all'Azienda di effettuare ulteriori affinamenti orientati ad ottimizzare ed armonizzare le attività e i servizi resi dal canale

POE, in un contesto di mercato fortemente focalizzato sull'attenzione al cliente in cui assume particolare rilevanza la capacità di coglierne le diversificate esigenze;

- sempre da parte delle OO.SS. è stata evidenziata la necessità di procedere ad una attenta verifica degli strumenti di lavoro in dotazione al personale del canale POE (adeguatezza e completezza delle postazioni di lavoro all'interno degli Uffici Postali, dotazioni di telefoni mobili e pc) e l'urgenza di porre in essere azioni concrete finalizzate a rendere maggiormente disponibile l'accesso alle automobili da parte degli specialisti di canale.

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

La premessa costituisce parte integrante del presente accordo.

L'Azienda, a decorrere dal 1 maggio p.v., procederà alla variazione dell'articolazione oraria della prestazione di lavoro, dagli attuali 6 giorni lavorativi a 5 giorni (dal lunedì al venerdì), del segmento Vendita Diretta del canale POE, secondo la matrice riportata nell'allegato, parte integrante del presente accordo.

La variazione della matrice oraria sopra descritta comporta la necessità di riallocare le risorse oggi assegnate in Uffici monoturno, su Uffici Doppio Turno – secondo un principio di maggiore prossimità - che presentino disponibilità in termini infrastrutturali e che siano preferibilmente baricentrici rispetto allo specifico portafoglio.

Relativamente alle necessità riallocative degli specialisti (SPP-SSB), indicate nell'allegato al presente verbale, le Parti convengono di procedere in coerenza con i seguenti criteri e con applicazione, laddove ne ricorrano i requisiti, delle previsioni contrattuali in materia di cui all'art. 38 del vigente CCNL:

- in via principale in Uffici Doppio Turno situati entro 30 Km dal comune sede di lavoro attuale;
- in via subordinata, in mancanza di una possibilità di riallocazione coerente rispetto al punto che precede, in Uffici Doppio Turno nell'ambito della provincia di attuale assegnazione.

Le azioni di riallocazione delle risorse secondo i criteri sopra descritti saranno oggetto di approfondimento a livello territoriale, nel corso di riunioni dedicate, da svolgersi entro la fine del corrente mese di aprile.

A livello nazionale, le Parti, entro il mese di giugno 2021, effettueranno un incontro di verifica sul complessivo stato di avanzamento della ricollocazione professionale del personale.

\* \* \*

In data odierna, inoltre, è stata effettuata una complessiva ricognizione su alcuni aspetti operativi e gestionali già oggetto di approfondimento nel corso dei precedenti incontri.

In particolare, con riferimento all'utilizzo ed alla disponibilità delle auto in pool car, l'Azienda ha rappresentato di aver dato indicazioni finalizzate a rendere prioritario l'utilizzo delle autovetture da parte degli specialisti; tale indicazione, unitamente al recente potenziamento della flotta aziendale e ad una distribuzione più capillare del pool car e non più concentrata

solo sulle Filiali - anche tenuto conto delle specifiche peculiarità territoriali - renderà più agevole il reperimento e l'utilizzo delle autovetture anche per il personale del canale POE.

L'Azienda, inoltre, ha avviato un'ulteriore ricognizione sulle dotazioni, sugli strumenti di lavoro e sulle postazioni assegnate al personale del canale, finalizzata a verificare i fabbisogni emergenti e le conseguenti necessità di intervento che saranno soddisfatte anche massimizzando le sinergie con la funzione MP, soprattutto in relazione alle necessità di tipo infrastrutturale valutando la possibilità di consentire al personale POE l'utilizzo di spazi adeguati all'interno degli UUPP, ivi incluse le sale consulenza.

Sempre in data odierna le Parti hanno ribadito la necessità di conformare l'attività di proposizione commerciale ai principi ed alle indicazioni contenute nel protocollo di cui all'allegato 20 del CCNL del 30 novembre 2017. In tal senso assume particolare rilievo il rispetto dell'orario di lavoro – anche con riferimento all'utilizzo di strumenti di connessione telematica - nonché delle indicazioni fornite dall'Azienda in data 16 novembre 2020 in merito alla gestione delle attività commerciali differenziate per fascia di rischio territoriale, secondo le indicazioni governative in materia di prevenzione e contrasto alla diffusione da Covid-19. A tale riguardo, in relazione a specifiche situazioni di necessità, potrà essere valutato il ricorso allo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità agile.

\* \* \*

In relazione al complessivo riassetto della divisione MIPA, le Parti convengono di calendarizzare specifici e cadenzati incontri di approfondimento, già a partire dal prossimo mese di maggio, nel corso dei quali verranno effettuate puntuali verifiche in merito a quanto evidenziato nel presente verbale, anche con riferimento alla tematica inquadramentale e, più in generale, dell'assetto organizzativo della Funzione MIPA, sia a livello centrale che territoriale, con particolare focus al rafforzamento del coordinamento del presidio territoriale e della relativa distribuzione. Nella stessa riunione verrà affrontato il tema del riconoscimento del premio di risultato, all'esito delle verifiche che verranno allo scopo effettuate.

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

Salvatore Cocchiaro  
(originale firmato)  
Massimo Sidoti  
(originale firmato)  
Francesco Ferrari  
(originale firmato)  
Giorgia Ilaria Calabritto  
(originale firmato)  
  
Roberto Esposito  
(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 (originale firmato)  
UILposte P. Giordani; P. Esposito; (originale firmato)  
FAILP-CISAL S. Fasciana; M. Moriccioni; G. Tabacchini; I. Navarra; S. Trazzera (originale firmato)  
CONFSAL Com.ni G. Duranti (originale firmato)  
FNC UGL Com.ni M. Vannoli, L. Nemesi; G. Greco (originale firmato)