

Verbale di Accordo

In data 12 maggio 2022

tra Poste Italiane S.p.A.

e

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

Premesso che:

- i cambiamenti repentini che hanno interessato negli ultimi periodi i sistemi produttivi aziendali hanno profondamente condizionato ed inciso sulle scelte strategiche e sull'organizzazione dei principali *player* di mercato che, in un contesto estremamente fluido, si sono sempre più orientati a diversificare i segmenti di *business* presidiati intraprendendo scelte strategiche di carattere innovativo, finalizzate ad ampliare e diversificare il presidio dei mercati di riferimento anche attraverso importanti azioni di acquisizione e sviluppo degli *asset*;
- tali dinamiche sono state favorite anche dalla diffusione delle tecnologie digitali che consentono di ridisegnare e semplificare i processi, l'organizzazione del lavoro ed il *panel* di offerta di prodotti e servizi;
- la capacità di rispondere prontamente alle nuove e differenziate richieste della clientela e di assecondare efficacemente le repentine riconfigurazioni dei mercati, rappresentano fattori nevralgici per consolidare il ruolo dell'Azienda;
- già da tempo Poste Italiane e le Società del Gruppo hanno avviato un importante processo di transizione digitale potenziando ulteriormente le proprie infrastrutture tecnologiche e fisiche assicurando, su tutto il territorio nazionale, anche durante il periodo di emergenza sanitaria, l'offerta e l'erogazione della vasta gamma di prodotti e servizi messi a disposizione della clientela;
- per continuare a perseguire tale *mission*, è indispensabile affinare ulteriormente i modelli organizzativi aziendali, rendendoli più dinamici e rispondenti ai bisogni espressi dalla clientela, sviluppando azioni in grado di rendere più efficienti le strutture di *front end* e le articolazioni a supporto della rete di vendita ed erogazione dei prodotti/servizi aziendali per orientare sempre più l'organizzazione aziendale verso un modello di servizio omnicanale;
- con particolare riferimento all'ambito organizzativo Mercato Privati, con Verbale di Accordo del 30 settembre 2021, le Parti hanno definito una serie di interventi finalizzati a rafforzare il modello commerciale prevedendo iniziative e modelli operativi di carattere innovativo e sperimentale (es. modello di consulenza misto, specialista consulente da remoto, specialisti consulenti premium, etc.),

dandosi atto della necessità di far evolvere ulteriormente il modello al fine di massimizzare le potenzialità della rete e l'offerta aziendale;

- in tale contesto si rende necessario porre in essere ulteriori azioni di revisione organizzativa sia del modello commerciale che della piattaforma operativa delle funzioni di supporto alla vendita, in grado di elevare gli standard di servizio e di venire sempre più incontro alle esigenze di carattere relazionale espresse dai vari segmenti di clientela (privati, *business*, P.A.);
- al fine di perseguire gli obiettivi sopra delineati è necessario da un lato rafforzare e riorientare le competenze delle risorse, rendendole sempre più rispondenti alle nuove esigenze produttive, anche al fine di supportare al meglio il rilascio e la proposizione dei nuovi prodotti (RCA, Fibra, Energia, etc.), dall'altro garantire adeguati livelli di presidio del servizio in coerenza con le cornici di sostenibilità tracciate nel piano di sviluppo aziendale e con le intese intervenute in materia;

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue:

Al fine di supportare al meglio l'erogazione dei servizi e di sviluppare l'offerta della funzione Mercato Privati secondo le direttrici di sviluppo richiamate in premessa, l'Azienda darà corso, secondo le modalità e le tempistiche di implementazione di seguito riportate, alle azioni di riconfigurazione organizzativa che di seguito si descrivono, i cui eventuali impatti in termini professionali formeranno oggetto di approfondimento nell'ambito degli incontri di cui All'allegato 1bis al vigente CCNL.

1. Referenti Protezione e Finanziamenti

L'evoluzione delle abitudini della clientela in linea con lo scenario socio-economico ha comportato un aumento della domanda di prodotti di protezione e di finanziamento. In coerenza con le direttrici definite dal Piano Industriale 24SI, al fine di dare maggiore impulso allo sviluppo di tali segmenti e supportare al meglio la relazione con la clientela, l'Azienda provvederà a rafforzare il supporto tecnico/specialistico sui comparti protezione (anche con l'obiettivo di sostenere la crescita nel comparto RCAuto) e finanziamenti prevedendo, a livello di Macro Area, un ampliamento del dimensionamento dei Referenti Protezione e Finanziamenti secondo le numeriche e la distribuzione territoriale riportate nell'Allegato 1 al presente Accordo.

2. Evoluzione ODA

Al fine di supportare l'operatività della sportelleria e l'attività di business, l'Azienda intende potenziare e far ulteriormente evolvere la rete ODA, anche con l'obiettivo di migliorare la Customer Experience.

Più in particolare, gli ODA saranno chiamati non solo a favorire l'orientamento dei clienti all'accesso ai prodotti e servizi di Poste, ma anche a gestire in modo più efficace i flussi di clientela, supportando il *business* attraverso attività di informazione su prodotti e servizi strategici. In tal senso gli ODA, oltre a curare l'indirizzamento e la presa

appuntamento verso gli altri canali, potranno anche effettuare pagamenti con modalità *cashless* tramite tablet, intercettando la clientela in coda allo sportello soprattutto nei momenti di maggior afflusso.

Le richiamate attività sono descritte nei documenti di cui agli Allegati 1 e 2 al presente Verbale che indica anche l'effort di risorse previsto e le relative tempistiche di implementazione anche con riferimento alla dotazione degli strumenti di supporto degli ODA (tablet).

3. Evoluzione Gestione Operativa di Macro Area e Filiale

L'evoluzione intercorsa nel tempo, anche in termini di informatizzazione dei processi e strumenti, e l'esigenza di ricercare modalità sempre più efficaci ed efficienti di presidio, richiedono di aggiornare il modello di gestione operativa territoriale allo scopo di elevare lo standard qualitativo del supporto offerto all'Ufficio Postale con conseguente miglioramento della qualità del servizio percepita dal cliente.

I richiamati fattori abilitano l'Azienda a porre in essere azioni organizzative che prevedono a livello di Filiale una ottimizzazione delle figure che esercitano la propria attività mediante visite presso l'Ufficio Postale (Specialista Operation, Specialista Conformità, Specialista Funzionamento UP) e un miglioramento del presidio della conformità e dei processi di UP, attraverso la ricomposizione di competenze contigue in un'unica figura con supporto diretto ai DUP, secondo bacini di competenza. Tali interventi intendono inoltre favorire una maggiore focalizzazione sulla *execution* anche in termini di azioni di allineamento tra la domanda e l'offerta di servizi, di monitoraggio puntuale dei KPI gestionali e di implementazione delle necessarie azioni correttive.

Sempre con l'obiettivo di migliorare il supporto al territorio di riferimento, il modello organizzativo evolutivo prevede, inoltre, un rafforzamento della filiera di coordinamento di Macro Area con una focalizzazione dell'indirizzo e supporto operativo alla Filiale per perimetro geografico di competenza.

Al fine di perseguire gli obiettivi sopra descritti l'Azienda, a partire dal mese di giugno, darà corso alla riconfigurazione del modello organizzativo della funzione Gestione Operativa sia di Macro Area che di Filiale secondo quanto dettagliatamente descritto nel documento di cui all'Allegato 1 al presente Accordo.

4. Evoluzione figure di supporto al DUP

Al fine di semplificare ed efficientare l'organizzazione degli Uffici Postali, ottimizzando le attività ed evitando sovrapposizioni di compiti tra le diverse figure, nonché adeguare l'organizzazione degli UP all'ultima riclassificazione degli Uffici del 4 novembre 2020, a partire dal mese di maggio, in tutti gli UP Doppio Turno la figura dello Specialista UP, presente negli ex UP centrali complessi, e la figura del Collaboratore Ufficio Postale Doppio Turno, confluiranno all'interno di un'unica figura denominata Collaboratore Supporto UP, con conseguente efficientamento di risorse.

L'analisi condotta ha restituito un primo bacino di 60 UP (cfr. Allegato 1), facenti parte di un più ampio perimetro di Uffici, con una complessità tale da non giustificare un doppio presidio. Conseguentemente l'Azienda ha definito di dare progressiva attuazione, a partire dal mese di giugno 2022, interessando inizialmente i primi 60 Uffici, per poi estendere l'implementazione, a partire dall'inizio del 2023, a circa 100 ulteriori Uffici, di cui verrà preventivamente fornita informativa.

5. Progetto Hub&Spoke

L'Azienda ha illustrato alle OO.SS. le attività e le iniziative messe in campo al fine di implementare su tutto il territorio nazionale l'organizzazione degli Uffici secondo il modello Hub&Spoke previsto dal Verbale di Accordo del 4 novembre 2020. In particolare sono state illustrate alle OO.SS. le prime risultanze sulla gestione dei distacchi effettuati dai DUP Hub all'interno dei propri bacini ed è stato fornito l'avanzamento delle azioni di formazione erogate.

Al fine di rendere più efficace l'azione dei DUP Hub e di dotarli di strumenti in grado di facilitare e ottimizzare la gestione delle risorse in ottica di bacino, a partire dal mese di giugno verrà rilasciato, in via sperimentale su alcune Filiali, uno specifico applicativo che, anche grazie all'integrazione con gli strumenti di pianificazione delle presenze, consentirà ai DUP Hub di procedere al distacco delle risorse all'interno del proprio bacino senza dover più ricorrere operativamente alla Filiale, fatto salvo il caso in cui l'intervento della funzione Gestione Operativa di Filiale si renda necessario per garantire la continuità operativa. Le Filiali coinvolte nella sperimentazione (vedi Allegato 1) sono state selezionate, nella misura di una per ciascuna Macro Area, in modo da garantire l'adeguata rappresentatività dei diversi contesti geografici anche in base alle risorse presenti e alla relativa formazione effettuata.

Successivamente, nel mese di settembre 2022, saranno analizzati a livello nazionale gli esiti della sperimentazione nonché le tempistiche della progressiva estensione, anche in relazione al livello di implementazione degli interventi di PAL previsti.

6. Evoluzione Corner 2.0

L'arricchimento e la dinamicità dell'offerta che caratterizza il *front end* rende necessario, soprattutto negli Uffici ad alto potenziale ed elevata pedonabilità, potenziare i canali di accesso e vendita dei prodotti e servizi al fine di valorizzare ulteriormente le opportunità di relazione con i clienti, soprattutto con riferimento alle nuove offerte relative ai *business* innovativi.

A partire dal mese di giugno, anche capitalizzando gli interventi infrastrutturali di installazione delle pdl ribassate, l'Azienda procederà a potenziare la rete Corner 2.0 e a farla evolvere nel nuovo format "Punto Poste Casa e Famiglia".

Le risorse applicate sul "Punto Poste Casa e Famiglia" saranno dedicate all'offerta dei prodotti e servizi innovativi (es. offerta Ppay, RCAuto, Energy), integrando - a prescindere dal formato infrastrutturale - le competenze degli OSP abilitati alla vendita del prodotto RCAuto con quelle che già oggi caratterizzano gli operatori corner,

supportando gli UP nel raggiungimento dei risultati commerciali. La nuova figura in cui confluiranno tali competenze è denominata Operatore Front End.

Per la saturazione dei fabbisogni generati dalla manovra, si prenderanno in considerazione risorse in possesso dei requisiti richiesti dal ruolo, valorizzando al contempo disponibilità verso i nuovi ruoli.

Le numeriche, i principali ambiti di attività, la distribuzione territoriale delle figure sopra riportate ed il *roll-out* degli interventi di potenziamento della rete "Punto Poste Casa e Famiglia" sono descritti negli Allegati 1 e 3 al presente Accordo.

Formazione

Le Parti convengono che le evoluzioni organizzative descritte debbano essere accompagnate da adeguate iniziative formative (da svolgersi alternando iniziative in presenza, webinar, *e-learning*), volte ad accrescere la consapevolezza e le competenze dei lavoratori e garantire il miglior presidio delle attività loro affidate.

Come di consueto, le iniziative in parola saranno oggetto di approfondimento nell'ambito dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualficazione Professionale.

RICOLLOCAZIONE RISORSE

Relativamente alla nuova organizzazione della funzione Gestione Operativa e delle figure di supporto al DUP, le Parti convengono che la gestione delle ricadute indicate nell'Allegato 1 avvenga a decorrere dal mese di luglio 2022, progressivamente ed in coerenza con i seguenti criteri, con applicazione, laddove ne ricorrano i requisiti, delle previsioni contrattuali in materia di trasferimento:

- per il personale Quadro, l'Azienda individuerà ogni opportuna soluzione di riallocazione in ambito provinciale verso ambiti contigui all'esperienza fin qui maturata e, in subordine, all'interno di Uffici Postali, ferma restando la coerenza con il livello inquadramentale posseduto dalle risorse;
- per le risorse di livello B, l'Azienda individuerà ogni opportuna soluzione di riallocazione entro 30 KM dal comune sede di lavoro attuale ovvero dal comune di residenza o di domicilio comunicato all'Azienda, qualora diverso dalla residenza, secondo un criterio di maggior favore per il lavoratore ed avendo a riferimento attività coerenti con il livello inquadramentale posseduto, nel rispetto dei requisiti normativi previsti per lo svolgimento delle specifiche attività (es. IVASS, MIFID, etc.)
- per le risorse di livello C, l'Azienda individuerà ogni opportuna soluzione di ricollocazione all'interno degli Uffici Postali, da realizzarsi, in considerazione del ruolo attualmente ricoperto, preferibilmente nell'ambito del comune e comunque entro i 10 KM dal comune sede di lavoro attuale ovvero dal comune di residenza o di domicilio comunicato all'Azienda, qualora diverso dalla residenza, secondo

un criterio di maggior favore per il lavoratore ed avendo a riferimento attività coerenti con il livello inquadramentale posseduto.

In tutti i casi sopra citati l'Azienda valuterà eventuali istanze volontarie coerenti con le esigenze organizzative.

Nel caso in cui, realizzate le azioni di cui sopra, permanessero ulteriori esigenze di ricollocazione, le Parti concordano che il personale di livello B verrà impiegato in UU.PP. collocati entro 30 KM dal comune sede di lavoro attuale ovvero dal comune di residenza o di domicilio comunicato all'Azienda, qualora diverso dalla residenza e, in coerenza con il livello inquadramentale posseduto e con le previsioni normative vigenti, potrà essere temporaneamente applicato in altri UP per esigenze organizzative/sostitutive ovvero all'interno di Uffici Hub a maggiore complessità per supportare il DUP nello svolgimento delle attività di coordinamento e gestione degli Uffici Spoke. In via residuale, ed esclusivamente su base volontaria, il personale di livello B potrà essere assegnato ad attività di sportello entro 10 KM dal comune sede di lavoro attuale ovvero dal comune di residenza secondo un criterio di maggior favore per il lavoratore.

Le provvisorie ricollocazioni descritte potranno proseguire fino al 31/12/2023, ferma restando la possibilità di individuare, su base volontaria, soluzioni finalizzate a conciliare aspetti professionali e vita privata.

Le Parti si danno inoltre atto che saranno attivate le necessarie iniziative di carattere formativo finalizzate a rafforzare le professionalità delle risorse interessate. Le azioni di riallocazione delle risorse secondo i criteri sopra descritti saranno oggetto di specifico approfondimento a livello territoriale, nel corso di riunioni dedicate, da svolgersi entro il mese di giugno p.v.

* * *

Implementazione degli interventi di riorganizzazione e Sistema di Relazioni Industriali

In relazione agli interventi organizzativi previsti nella presente Intesa, i fabbisogni incrementali emergenti saranno soddisfatti in primo luogo facendo riferimento al personale già assegnato alla funzione Mercato Privati - anche interessato da precedenti processi di riorganizzazione - con caratteristiche coerenti con il ruolo da ricoprire. Eventuali ulteriori esigenze potranno essere soddisfatte attingendo da altri ambiti organizzativi aziendali (anche ricorrendo alla pubblicazione di specifiche iniziative di *job posting*) ovvero attivando iniziative di *recruiting* da mercato esterno, anche valorizzando l'eventuale esperienza già maturata in Azienda con contratto di lavoro a termine.

Al fine di verificare l'attuazione delle previsioni contenute nella presente Intesa, le Parti concordano che, a livello territoriale, verranno effettuati specifici incontri di approfondimento da effettuarsi entro il mese di settembre 2022.

Entro il mese di ottobre 2022 le Parti si incontreranno a livello nazionale per effettuare una verifica complessiva in merito all'implementazione degli interventi previsti nella presente Intesa.

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

Roberto Mazzi
(originale firmato)

Stefano Paolo Masera
(originale firmato)

Francesco Ferrari
(originale firmato)

Ilaria Giorgia Calabritto
(originale firmato)

per le **OO.SS.:**

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

SLP-CISL V. Cufari; R. Roscigno; M. Nocentini;
M. Penzo; A. Stefanelli
(originale firmato)

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

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

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

FNC UGL Com.ni M. Vannoli; G. Surace;
M. Tritto
(originale firmato)