

Verbale di Accordo
In data 2 ottobre 2019
tra Poste Italiane S.p.A.

e

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

Premesso che

- Con l'informativa del 23 luglio 2019 l'Azienda ha presentato alle Organizzazioni Sindacali l'evoluzione del modello di vendita riferito al canale Small Business; il progetto è stato oggetto di approfondimento tra le Parti nel corso degli incontri del 5 e 18 settembre 2019 e nella riunione odierna;
- in un contesto di mercato fortemente focalizzato sull'attenzione al cliente assume particolare rilevanza la capacità di coglierne le diversificate esigenze definendo un'offerta di prodotti/servizi personalizzata; al riguardo, il nuovo modello organizzativo prevede – per il canale Small Business – la specializzazione dei consulenti sui comparti Finanziario e Posta e Pacchi, con l'obiettivo di incrementare l'efficacia della forza vendita dedicata al citato canale;
- l'evoluzione organizzativa del modello di vendita si pone altresì la finalità di acquisire quote di mercato anche cogliendo le opportunità derivanti dalla collaborazione con gli uffici postali per il riconoscimento dei potenziali nuovi clienti.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue

La premessa costituisce parte integrante del presente accordo.

Il nuovo modello organizzativo - descritto nell'allegato al presente verbale - prevede, in ambito Mercato Privati; il superamento delle attuali figure professionali dello Specialista Consulente Imprese e dello Specialista Consulente Finanziario Imprese e l'introduzione di quella dello Specialista Small Business, dedicata al comparto Finanziario con un dimensionamento pari a 565 unità.

Il modello prevede altresì la confluenza, in ambito Mercato Business e Pubblica Amministrazione, a decorrere dal 2 novembre p.v., delle attività di vendita inerenti al settore Posta e Pacchi del canale Small Business che saranno gestite dalla figura dello Specialista Posta e Pacchi.

Al riguardo, 265 risorse di livello inquadramentale B di Mercato Privati confluiranno in MBPA. Tali risorse saranno individuate avendo a riferimento sia la composizione del portafoglio clienti, analizzato in termini attuali e prospettici e caratterizzato da clientela prevalentemente focalizzata su prodotti postali, sia l'esperienza professionale dei lavoratori sul comparto Posta e Pacchi.

Nelle more della definizione del modello di servizio, le attività e le risorse di vendita specialistica Posta e Pacchi del canale Small Business saranno coordinate dal Responsabile della struttura delle Vendite Medium dell'Area Territoriale di riferimento.

In ambito MP, la nuova figura professionale dello Specialista Small Business avrà dipendenza organizzativa dalle filiali, sarà abilitata alla vendita fuori sede e avrà a riferimento mediamente un bacino di 9 uffici postali, con sede di lavoro presso uno di tali uffici, individuato come "baricentrico".

L'Azienda fornirà ai suddetti specialisti tutte le dotazioni informatiche necessarie ad un adeguato presidio delle attività previste dal ruolo.

Per agevolare lo svolgimento delle attività lavorative su tutti gli ambiti aziendali, entro la fine del 2019, verrà potenziata la flotta attuale con circa 500 auto aggiuntive, disponibili presso le filiali e/o presso gli UU.PP. che si aggiungono alle oltre 1100 già presenti.

Le Parti convengono che la gestione delle ricadute occupazionali del progetto (cfr. allegato) e le conseguenti azioni di riallocazione delle risorse in ambito Mercato Privati saranno realizzate in coerenza con i criteri di seguito descritti.

Per il personale di livello B l'Azienda procederà alla ricollocazione entro 30 Km dal comune sede di lavoro attuale ovvero dal comune di residenza, secondo un criterio di maggior favore per il lavoratore, ed avendo a riferimento - ferme restando le necessarie idoneità - attività coerenti con il livello inquadramentale posseduto ed in linea con le professionalità maturate dai lavoratori.

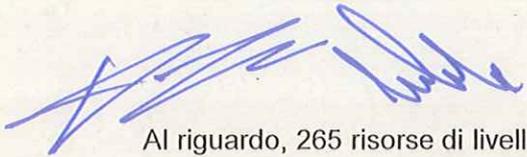
Qualora, realizzato quanto sopra, dovessero permanere ulteriori esigenze di ricollocazione, le Parti concordano che le risorse interessate resteranno temporaneamente impiegate in UU.PP. collocati entro 30 Km dal comune sede di lavoro attuale ovvero dal comune di residenza, per un periodo di affiancamento on the job di durata congrua, sempre su attività coerenti con il livello inquadramentale posseduto e con le necessarie idoneità.

Relativamente al personale Quadro, con l'obiettivo di garantire la necessaria continuità di presidio delle attività nella fase di implementazione del processo riorganizzativo, le Parti convengono di rinviare la definizione delle modalità di reimpiego delle risorse coinvolte ad un successivo incontro da tenersi entro il mese di febbraio 2020.

John Meloni



Ram



Giuseppe Zilli



Flaminio

Alberici



Carlo

Nelle more della riunione sopra citata il personale continuerà ad operare nell'ambito dell'attuale struttura di assegnazione allo scopo di accompagnare l'implementazione del nuovo modello di servizio.

Sia per i lavoratori di livello B che per i Quadri, l'Azienda valuterà eventuali istanze volontarie coerenti con le esigenze organizzative volte ad ottenere una diversa collocazione.

L'Azienda valuterà altresì le istanze di mobilità volontaria effettuate dal personale coinvolto coerenti con il processo di ricollocazione delle eccedenze di cui al presente verbale.

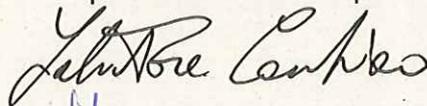
L'implementazione del nuovo progetto sarà accompagnata da specifici percorsi formativi finalizzati a rafforzare le professionalità del personale coinvolto. A tal fine saranno effettuati i necessari approfondimenti nell'ambito dell'Ente Bilaterale per le Formazione e Riquilificazione Professionale.

Le Parti convengono che le azioni definite con il presente verbale, con particolare riguardo alle modalità di gestione delle ricadute occupazionali in MP per il personale di livello B, saranno oggetto di approfondimento nell'ambito di un incontro da svolgersi a livello territoriale entro il 18 ottobre p.v..

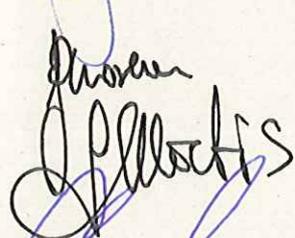
Nel corso dell'incontro a livello nazionale sopra indicato, le Parti effettueranno una verifica dello stato di realizzazione del progetto e della sua efficacia in termini di presidio del mercato nonché sulle azioni definite con il presente verbale.

Alla luce delle riorganizzazioni in atto in ambito commerciale, le Parti si impegnano ad incontrarsi entro il prossimo mese di novembre per uno specifico approfondimento sul nuovo modello con cui MBPA presidia il mercato di riferimento.

per Poste Italiane S.p.A.

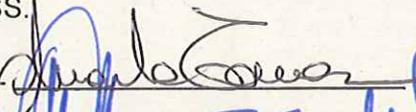


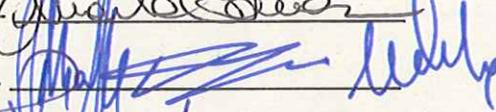




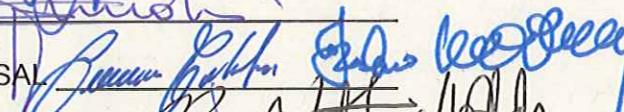


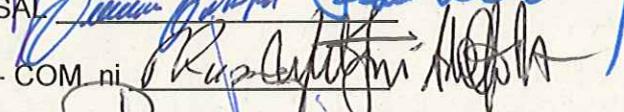
per le OO.SS.

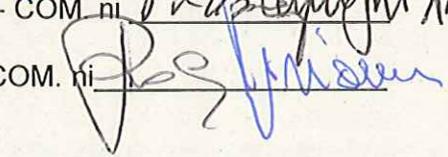
SLC - CGIL 

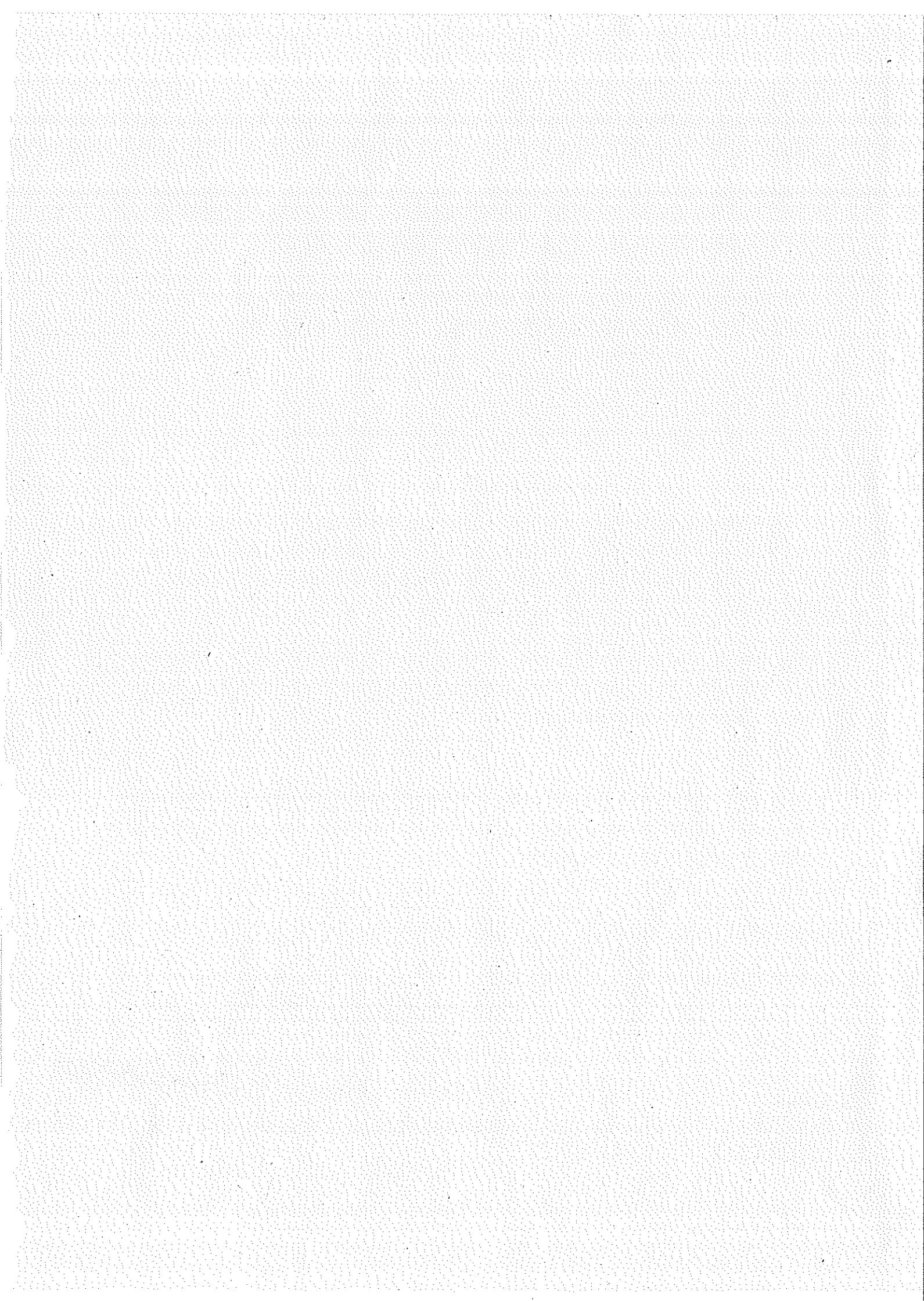
SLP - CISL 

UILposte 

FAILP - CISAL 

CONFSAL - COM. ni 

FNC UGL COM. ni 



Verbale di Accordo del 2 ottobre 2019 - Allegato

EVOLUZIONE MODELLO DI VENDITA CANALE SMALL BUSINESS

Posteitaliane

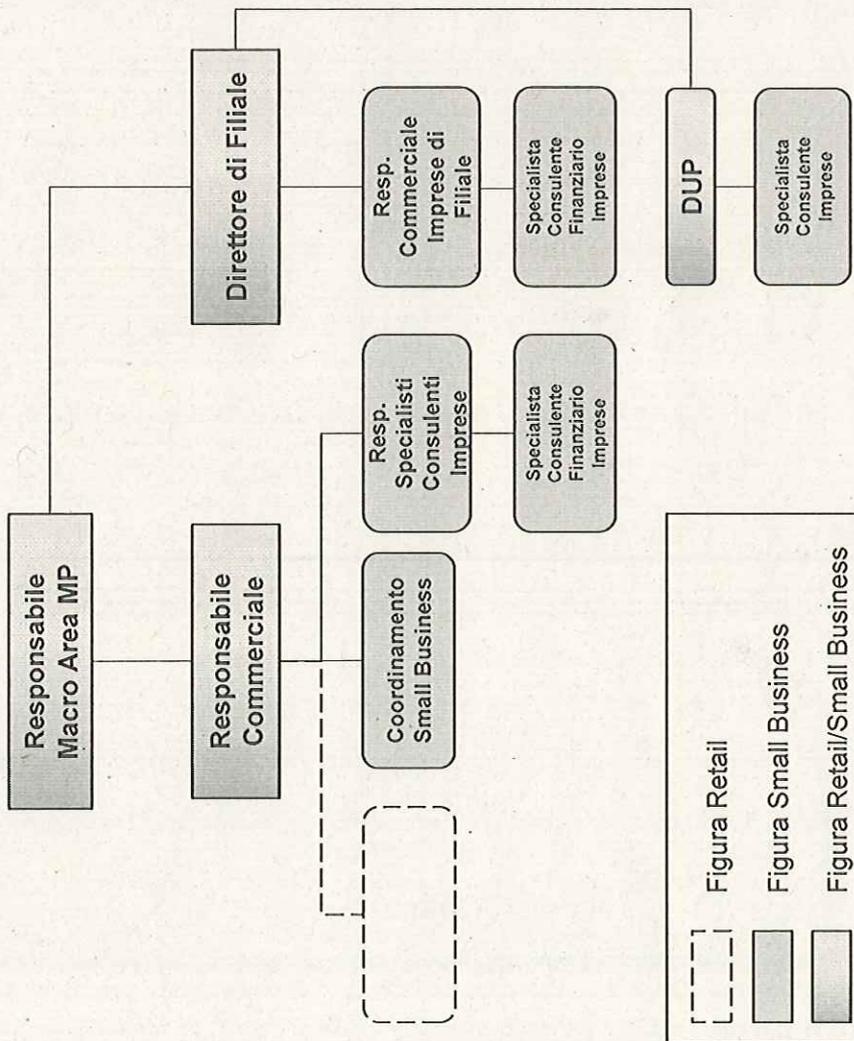
Quaranta

L'ATTUALE ORGANIZZAZIONE DEL CANALE SMALL BUSINESS MODELLO DI FUNZIONAMENTO

Chio

Poste Italiane

Quaranta
Chio



SCFI:
Specialisti dedicati ai prodotti finanziari, per la proposizione Fuori Sede, in ottemperanza ad una direttiva di Banca d'Italia. Allocato organizzativamente in Macro Area/Filiale

SCI:
Specialista generalista per la proposizione e vendita in UP di tutti i Prodotti (Finanziario e Posta&Pacchi). Non gli è consentita la proposizione dei prodotti finanziari Fuori Sede

RSCI/RCIF:
Responsabili degli Specialisti secondo un modello ibrido di coordinamento, con RSCI in MA e RCIF in Filiale, sulla base dello *span of control* degli specialisti gestiti

Posteitaliane

Poste Italiane
Chio
Quaranta

DIRETTRICI EVOLUTIVE DEL MODELLO

SPECIALIZZAZIONE DELLA RETE DI VENDITA PER COMPARTO (FINANZIARIO E POSTALE) IN RELAZIONE ALLA POLARIZZAZIONE DELLA DOMANDA E COME FATTORE DI INCREMENTO DELL'EFFICACIA DI VENDITA

- Da modello di competenze generalista a specialistico (finanziario vs posta e pacchi)

MODELLO DI VENDITA MOBILE: DA UP A ZONA COMMERCIALE

- Copertura degli oltre 4.000 UP MIFID con sala
- Massimizzazione delle sinergie per instradare sul canale più adeguato clienti con caratteristiche small business

SEMPLIFICAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

- Convergenza dell'organizzazione gerarchica con quella funzionale
- Riduzione delle disomogeneità in termini di allocazione organizzativa e geografica (figure di vendita e coordinamento posizionate su UP, Filiale e MA) a garanzia di un miglior presidio della rete

MAGGIOR ADERENZA AI VINCOLI REGOLAMENTARI

Posteitaliane

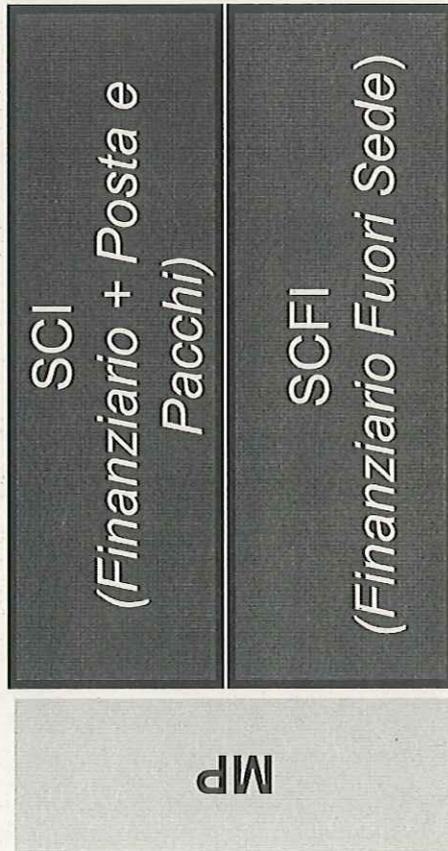
L'EVOLUZIONE DEL MODELLO

OFFERTA, SEPARAZIONE DELLE RESPONSABILITÀ E DEI CANALI

Diversamente da quanto avviene per la clientela TOP (in cui solo il 5% dei clienti ha esigenze specifiche su un unico comparto), nel segmento Small Business i bisogni dei clienti sono polarizzati rispetto ai prodotti finanziari (es: esercizi commerciali per cc/pos; condomini per cc per incasso bollettini) e Posta&Pacchi (es: avvocati e ditte manifatturiere): circa il 95% dei clienti Small Business, infatti, possiede o solo prodotti finanziari o solo prodotti Posta&Pacchi. La specializzazione della domanda suggerisce una specializzazione della rete di vendita

AS IS

Modello Generalista



TO BE

Modello con Specializzazione



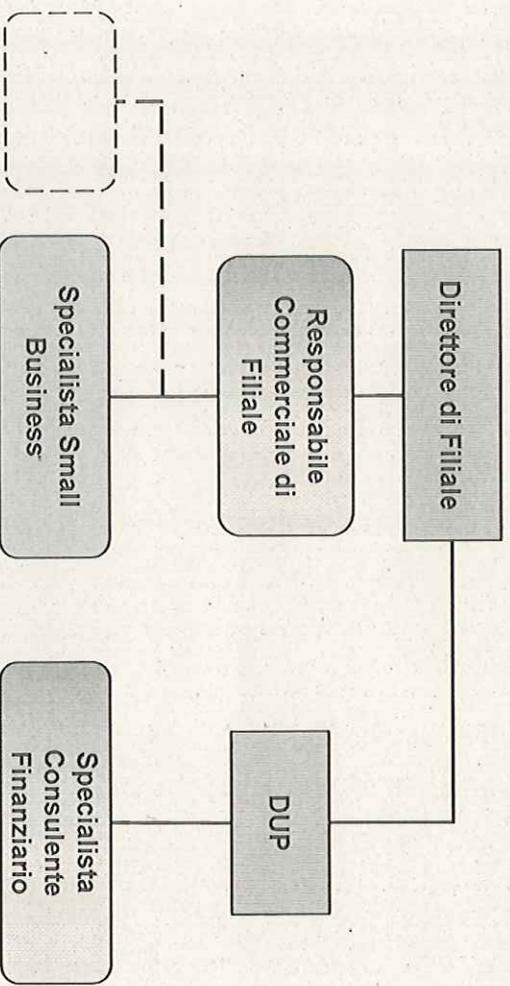
Posteitaliane

[Handwritten signatures]

NUOVO MODELLO DI SERVIZIO SMALL BUSINESS

FOCUS SU MODELLO DI FUNZIONAMENTO

[Handwritten signature]



Il modello prevede il coinvolgimento di:

- **UP con sala** per il presidio della clientela Small Business con la gestione di bisogni semplici (apertura cc base, cambio firma, ecc..) e segnalazione allo SSB per esigenze più articolate (es. vendita congiunta di due prodotti cc+full acquiring, cc+ pos virtuale).
- **SSB** per il presidio diretto della clientela con esigenze di business più articolate nel proprio PTF

✓ Portafoglio a gestione diretta di clienti con bisogni complessi, Actual e Prospect

✓ Cogestisce i PTF Small Business degli UP con sala a lui assegnati (c:a 9 UP medi per zona)

✓ Abilitato alla Vendita di prodotti Finanziari Fuori Sede, secondo le indicazioni di Banca d'Italia

✓ I clienti, con bisogni elementari, sono allocati nel PTF Small Business dell'UP

✓ L'UP assolve all'operazione di apertura, gestione e chiusura di CC, segnalando i clienti con bisogni più complessi allo SSB

- Figura Retail
- Figura Small Business
- Figura Retail/Small Business

Posteitaliane

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

DIMENSIONAMENTO E CONSISTENZE
AS IS E TO BE

FIG	DIMENSIONAMENTO FTE	CONSISTENZE FTE
RESP SCI/SCFI	83	72
SCFI	144	123
SCI	1.136	876
TOTALE SCI + SCFI	1.280	1.001
TOTALE	1.363	1.073

NUOVA ORGANIZZAZIONE	SPEC. SMALL BUSINESS	565
	SPEC. P&P	265
TOTALE		830

Posteitaliane

Subsidiaries

[Signature]

DIMENSIONAMENTO E CONSISTENZE

ARTICOLAZIONE PER MACRO AREA

MACRO AREA MP	CONS NETTO ESODI	DIM SSB MP	DIM SP&P MBPA	DIM TOT	DELTA
Centro	153	112	36	148	5
Centro Nord	226	108	59	167	59
Nord Est	86	47	30	77	9
Nord Ovest	241	114	85	199	42
Sicilia	84	47	15	62	22
Sud	203	137	40	177	26
Totale complessivo	993	565	265	830	163

*

Tutte ricollocabili nel raggio di 30 km su ruoli di supporto al DUP o di Specialisti di Sala Consulenza

* Per MBPA riconduzione alle 6 Macro Aree MP

Posteitaliane