

Verbale di Incontro

tra Poste Italiane S.p.A.

e

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

In data odierna Azienda e Organizzazioni Sindacali si sono incontrate per analizzare alcune tematiche di Mercato Privati, come di seguito indicato.

Corner PosteMobile

L'Azienda e le OO.SS. hanno esaminato l'avanzamento dell'implementazione del progetto Corner PosteMobile, illustrato nel documento allegato al presente verbale (all.1).

In relazione ai positivi risultati finora riscontrati con la collocazione degli *stand* espositivi, pari a 160 postazioni su tutto il territorio nazionale attivate dal mese di settembre 2012, l'Azienda ha rappresentato l'esigenza di estendere ulteriormente l'iniziativa, attraverso la realizzazione dei Corner c.d. "light", che consentono l'installazione anche in UU.PP. nei quali non è possibile prevedere l'inserimento del Corner "standard".

Tali installazioni si realizzeranno a decorrere dal corrente mese di ottobre, negli uffici elencati nell'allegato al presente verbale, per concludersi entro dicembre 2013 con il coinvolgimento complessivo di 140 UU.PP.

Le Parti convengono che il progetto sarà oggetto di approfondimento nel corso di appositi incontri da tenersi a livello territoriale entro il 25 ottobre p.v..

In tali incontri si analizzeranno gli aspetti infrastrutturali e di layout connessi all'implementazione delle postazioni.

Inoltre, con particolare riferimento al tema delle risorse da dedicare alle attività di presidio dei Corner "light", laddove dovessero emergere esigenze di sostituzione delle stesse nell'ambito degli UU.PP. di provenienza, le Parti ne valuteranno le modalità di reperimento anche avendo a riferimento la possibilità di reimpiego del personale riveniente dalla riorganizzazione di Servizi Postali.

L'Azienda conferma anche per tali risorse l'applicazione dell'indennità prevista dall'art. 76 del vigente CCNL.

Relativamente alla formazione degli operatori dedicati, l'Azienda effettuerà l'inserimento sul ruolo previa realizzazione di una sessione formativa in aula finalizzata all'acquisizione e allo sviluppo delle specifiche competenze commerciali/relazionali.

Specialista Funzionamento UP

In coerenza con gli interventi organizzativi realizzati in ambito Mercato Privati, volti a rafforzare l'UP quale punto di presidio del cliente, anche al fine di incrementarne il livello di gradimento del servizio, è stata descritta alle Organizzazioni Sindacali la nuova figura professionale dello

Roberto Foscarelli

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

MB

[Signatures]

Specialista Funzionamento UP, già precedentemente presentata in sede di Commissione Nazionale Paritetica per la Classificazione Professionale.

A decorrere dal corrente mese di ottobre, tale figura professionale sarà progressivamente introdotta, in base alle necessità operative rilevate, nelle Filiali e secondo i criteri specificati nel documento allegato (all.2).

A tal fine, l'esame della job description relativa allo Specialista Funzionamento UP verrà completato in occasione della prossima riunione della sopra citata Commissione.

Per quelle Filiali nelle quali non si ravvisano le condizioni per una piena operatività dello Specialista Funzionamento UP, l'Azienda si impegna a valutare attività specialistiche ricomposte che, unitamente a quelle previste per la citata figura professionale, possano saturare una risorsa per ciascuna Filiale.

Al fine della copertura del fabbisogno individuato, si potrà anche fare riferimento alle risorse che si saranno rese disponibili a seguito dei processi di rivisitazione organizzativa che interessano Mercato Privati.

L'Azienda conferma il proprio intendimento a predisporre specifici piani formativi in relazione ai fabbisogni che emergeranno in fase di implementazione della nuova figura, apprezzando le specifiche competenze delle risorse individuate.

Per lo svolgimento delle attività descritte, le risorse potranno avvalersi degli autoveicoli disponibili presso le Filiali di appartenenza ovvero degli istituti contrattuali previsti in caso di trasferta.

Roma, 16 ottobre 2013

Per Poste Italiane S.p.A.


Bartolucci
L. Renda

Per le OO.SS.

SLC-CGIL

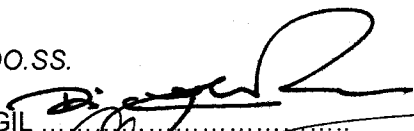
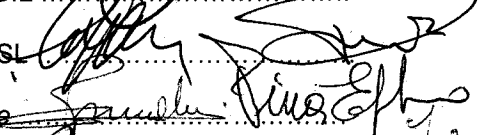
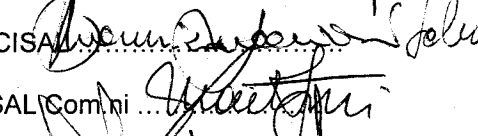
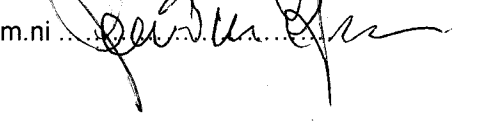
SLP-CISL

UILposte

FAILP-CISAL

CONF.SAL Com.ni

UGL Com.ni





ALL. 1

Spett.le
4
PosteMobile

Spett.le

Corner PosteMobile

avanzamento progetto e nuovo formato "light"

Spett.le

Spett.le

Spett.le

4

Ottobre 2013

Spett.le



Mercato Privati

Posteitaliane

Avanzamento Corner PosteMobile

2

Complessivamente, a partire da settembre 2012, sono stati realizzati 160 Corner PM:

Area Territoriale	Regione	N. UP con Corner	Tot. AT
Centro	Abruzzo	6	32
	Lazio	22	
	Sardegna	4	
Centro 1	Toscana	16	19
	Umbria	3	
	Emilia Romagna	9	
Centro Nord	Marche	6	15
Lombardia	Lombardia	21	21
Nord Est	Friuli Venezia Giulia	3	16
	Trentino Alto Adige	2	
	Veneto	11	
Nord Ovest	Liguria	4	18
	Piemonte	14	
Sud	Calabria	4	14
	Campania	10	
Sud 1	Basilicata	1	16
	Molise	1	
	Puglia	14	
Sud 2	Sicilia	9	9
Totale		160	

Mercato Privati

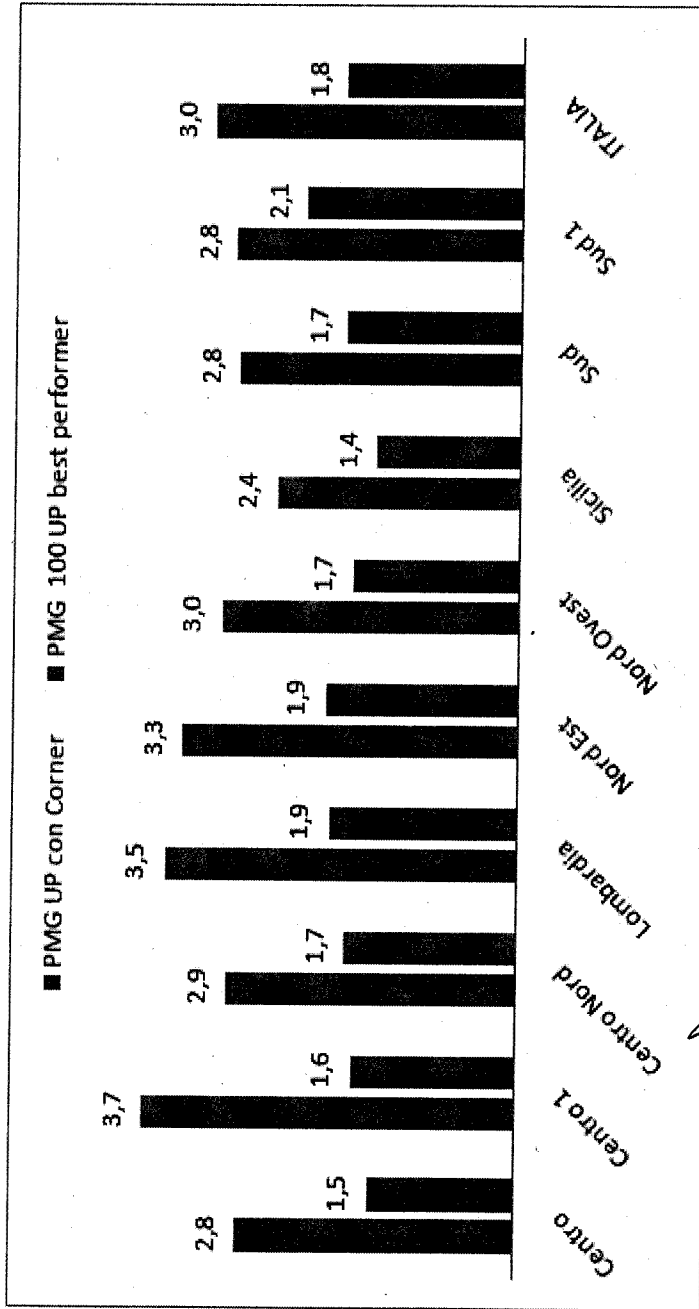


Domènec

Posteitaliane

Trend performance Corner PosteMobile (1/2)

Confronto PMG* (Prodotti/servizi PosteMobile) vs 100 UP "best performer" senza corner
(III trimestre 2013)



* Produttività media giornaliera

➔ Complessivamente gli UP con corner hanno prodotto nel 3° trimestre 2013 un +74% rispetto ai 100 UP best performer



Mercato Privati

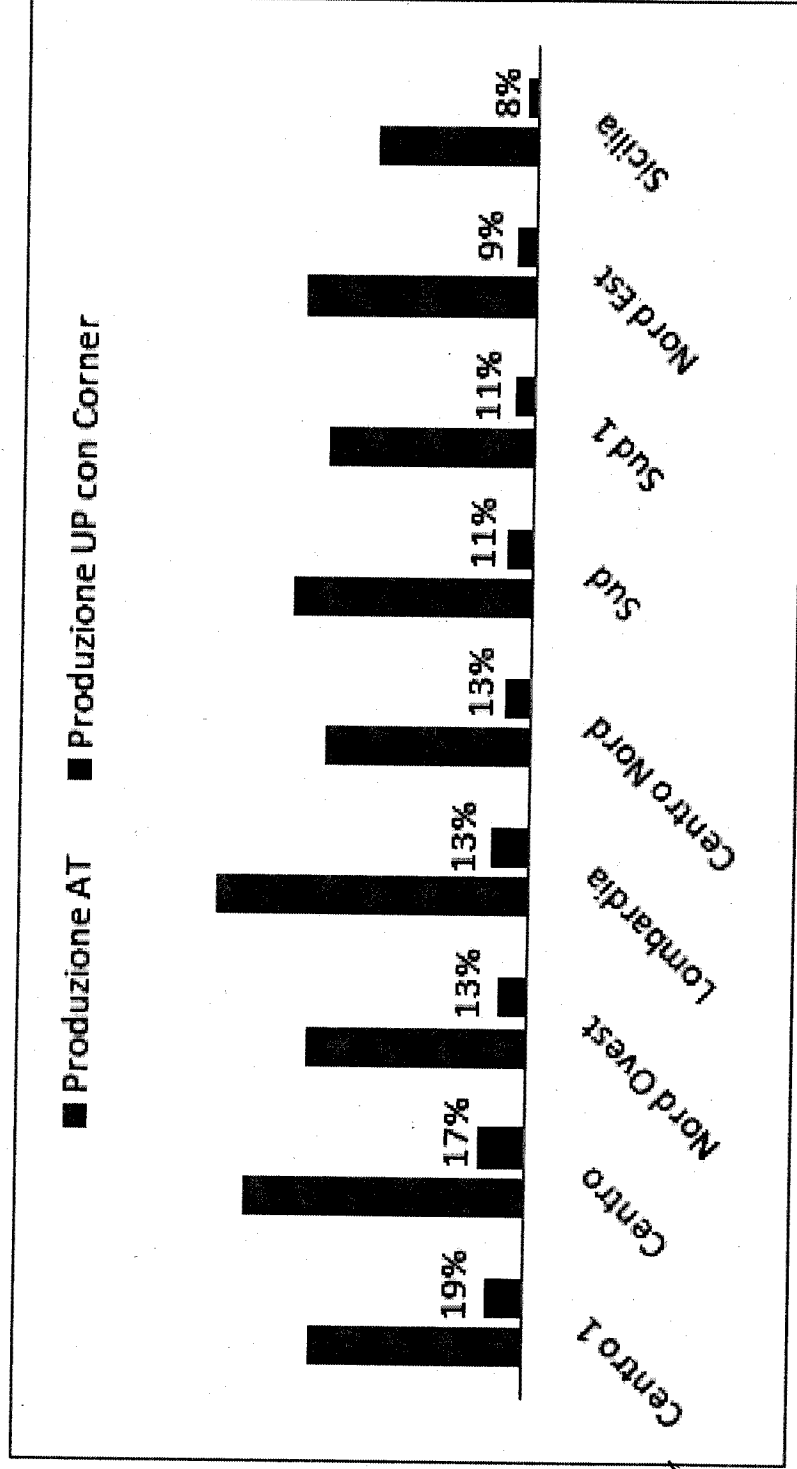
MB

Chenavaz

Posteitaliane

Trend performance Corner PosteMobile (2/2)

Peso UP con Corner su produzione totale



➔ Nel mese di settembre gli UP con Corner hanno rappresentato il 13% della produzione Italia (con punte territoriali del 17-19%)



Mercato Privati

Giuseppe Vignani

Posteitaliane

4

Deloitte & Touche

[Signature]

[Signature]

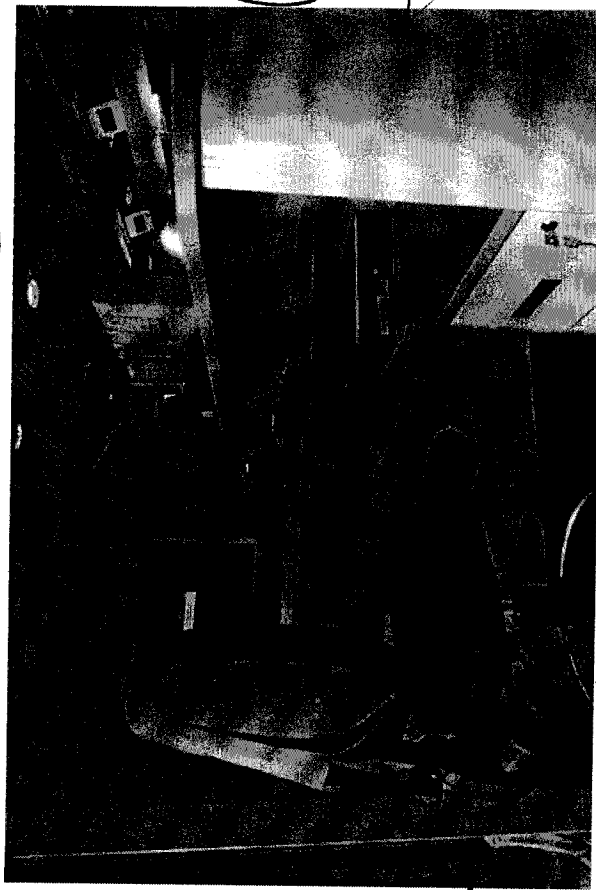
[Signature]

[Signature]

Corner PosteMobile "light"

5

In considerazione degli esiti positivi del progetto Corner Poste Mobile sono stati realizzati Corner "Light", con un formato più snello dal punto di vista infrastrutturale, per consentire l'installazione anche in Uffici Postali che non dispongono di spazi sufficienti per i Corner "standard". Anche il formato "light" viene presidiato da un operatore dedicato, opportunamente formato.



Corner realizzati in via sperimentale
sugli UP Roma 80 e Roma 53

Mercato Privati



Posteitaliane

Consiglio d'Amministrazione

Piano attivazioni Corner PM light

6

➤ Il piano di installazioni prenderà avvio ad ottobre con conclusione attività prevista per il mese di dicembre 2013, coinvolgendo complessivamente 140 Uffici Postali.

➤ Le prime attivazioni verranno realizzate sui seguenti 44 UP:

AT	Regione	Filiale	Denominazione UP
CENTRO	LAZIO	FROSINONE	FROSINONE 3
CENTRO	LAZIO	LATINA	FONDI
CENTRO	LAZIO	ROMA 1 CENTRO	ROMA 47
CENTRO	LAZIO	ROMA 2 NORD	ROMA 130
CENTRO	LAZIO	ROMA 2 NORD	ROMA 128
CENTRO	LAZIO	ROMA 3 SUD	TORVAIANICA
CENTRO	LAZIO	ROMA 3 SUD	ROMA 100
CENTRO	LAZIO	ROMA 4 EST	ROMA 57
CENTRO	LAZIO	ROMA 4 EST	FRASCATI
CENTRO	LAZIO	ROMA 4 EST	ROMA 70
CENTRO	LAZIO	ROMA 4 EST	ROMA BORGHESIANA
CENTRO	LAZIO	ROMA 5 OVEST	ANGUILLARA SABAZIA
CENTRO 1	TOSCANA	AREZZO	SAN GIOVANNI VALDARNO
CENTRO 1	TOSCANA	LIVORNO	ROSGNANO SOLVAY
CENTRO 1	TOSCANA	PISTOIA	MONSUMMANO TERME
CENTRO NORD	EMILIA ROMAGNA	BOLOGNA 1 CITTA'	BOLOGNA EMILIA LEVANTE
CENTRO NORD	EMILIA ROMAGNA	FORLI'	CESENA 5
CENTRO NORD	EMILIA ROMAGNA	PIACENZA	PIACENZA 7
CENTRO NORD	EMILIA ROMAGNA	REGGIO EMILIA	REGGIO EMILIA 1
CENTRO NORD	EMILIA ROMAGNA	REGGIO EMILIA	RUBIERA
CENTRO NORD	EMILIA ROMAGNA	REGGIO EMILIA	REGGIO EMILIA 2
CENTRO NORD	MARCHE	ANCONA	FABRIANO

AT	Regione	Filiale	Denominazione UP
CENTRO NORD	MARCHE	ASCOLI PICENO	PORTO D'ASCOLI
CENTRO NORD	MARCHE	ASCOLI PICENO	ASCOLI PICENO CENTRO
CENTRO NORD	MARCHE	FERMO	FERMO
CENTRO NORD	MARCHE	FERMO	PORTO SANT'ELPIDIO
CENTRO NORD	MARCHE	MACERATA	TOLENTINO
NORD OVEST	PIEMONTE	TORINO 1 CITTA'	TORINO 28
NORD OVEST	PIEMONTE	TORINO 1 CITTA'	BEINASCO
NORD OVEST	PIEMONTE	TORINO 1 CITTA'	BORGATA PARADISO DI COLLEGNO
NORD OVEST	PIEMONTE	TORINO 1 CITTA'	TORINO 15
NORD OVEST	PIEMONTE	TORINO 2 NORD	CHIERI
NORD OVEST	PIEMONTE	TORINO 2 NORD	IVREA
NORD OVEST	PIEMONTE	TORINO 2 NORD	VOLPIANO
SICILIA	SICILIA	CALTANISSETTA	GELA
SICILIA	SICILIA	CATANIA 1 CITTA'	MASCALUCIA
SICILIA	SICILIA	CATANIA 2 PROVINCIA	PATERNO'
SICILIA	SICILIA	ENNA	LEONFORTE
SICILIA	SICILIA	PALERMO 1 CITTA'	PALERMO CENTRO
SICILIA	SICILIA	PALERMO 1 CITTA'	PALERMO 40
SICILIA	SICILIA	PALERMO 1 CITTA'	PALERMO 19
SICILIA	SICILIA	PALERMO 1 CITTA'	VILLABATE
SICILIA	SICILIA	PALERMO 2 PROVINCIA	MISILMERI
SICILIA	SICILIA	TRAPANI	MARSALA

➤ Le attivazioni successive, nonché eventuali variazioni del piano per motivi di natura infrastrutturale, verranno comunicate progressivamente con informative a livello territoriale



Mercato Privati

Wannabegood

Posteitaliane

Dipendenze funzionali Specialista funzionamento UP

Area Territoriale

GESTIONE OPERATIVA

Responsabile
Gestione Operativa
AT

DEPOSITI
TERRITORIALI

Referente Processi
Finanziari

Referente Processi
Postali

Analista Qualità e
Misurazione

Referente
Infrastrutture e
Logistica

Filiale

Commerciale

Gestione Operativa

Risorse Umane

UP

UPI

Responsabile
Gestione Operativa
Filiale

Specialista
Pianificazione e
Analisi

Specialista
Operation

Sistemista

Specialista
Infrastrutture e
Logistica

Specialista
funzionamento
up

Operatore
Gestione UP

Specialista funzionamento UP (livello B)

Scopo e Caratteristiche Generali

Assicurare il presidio del funzionamento e dell'accoglienza negli UP in termini di standard qualitativi. Assicurare e Monitorare la corretta esposizione e distribuzione delle comunicazioni obbligatorie per la Trasparenza Bancaria e dei materiali pubblicitari secondo gli standard qualitativi e di livelli di conformità definiti dalle funzioni di riferimento e procedere ad azioni di miglioramento dove necessario.

Aree di Responsabilità:

- Garantisce il rispetto degli standard qualitativi, normativi e di accoglienza assicurando che siano in linea con gli obiettivi assegnati.
- Verifica della rispondenza dell'UP con particolare riferimento agli standard di decoro, accoglienza e qualità definiti
- Assicura il monitoraggio della corretta implementazione degli standard riferiti agli spazi espositivi (pubblicitari e commerciali - posteshop, corner etc) e della distribuzione dei materiali/prodotti commerciali e di supporto alla vendita dei servizi, interfacciandosi con gli altri specialisti di filiale per ripristinare, quando necessario, i livelli di servizio adeguati
- Monitora il costante approvvigionamento dei materiali/prodotti commerciali in linea con i fabbisogni dell'UP interfacciandosi, con le funzioni commerciali/logistiche di riferimento
- Verifica l'adeguata e tempestiva affissione/rimozione delle comunicazioni promo/pubblicitarie in aderenza con le campagne e le iniziative commerciali in corso di realizzazione
- Verifica la corretta esposizione, l'aggiornamento e il reintegro delle comunicazioni pubblicitarie e delle comunicazioni obbligatorie per la Trasparenza Bancaria da affiggere e/o da consegnare al Cliente su richiesta ed il corretto posizionamento dei supporti espositivi.
- Monitora l'effettivo reintegro del materiale dei punti di prelievo delle comunicazioni commerciali e negli espositori a disposizione del pubblico
- Cura la reportistica di riferimento attraverso gli applicativi di supporto (QDI)
- Contribuisce al perseguimento/mantenimento dei livelli di efficienza operativa degli apparati dell'Ufficio Postale (Sistema Gestore Attese, apparati Self, Aree Prodotti Finanziari) attraverso la verifica del loro funzionamento, interfacciandosi con gli altri specialisti di Filiale per la risoluzione delle criticità.
- Verifica la tenuta del magazzino dell'ufficio necessaria per la corretta tenuta degli standard qualitativi dell'UP

- Assicura gli standard qualitativi di ottimizzazione del back office dell'ufficio, verificando l'ottimizzazione degli spazi e l'adeguata conformità delle lavorazioni, della tenuta degli archivi, dei dossier assicurando e garantendo il rispetto della privacy all'interno dell'unità organizzativa

MP - RU-00

MP - RU-00

Posteitaliane

Organico a tendere (1/3)

L'analisi condotta considerando l'intero panel di UP (circa 13000) ha portato ad un organico a **tendere di 126 FTE**

[Handwritten signature]

La figura professionale non è presente sulle filiali di seguito riportate, in quanto una valutazione quali quantitativa degli uffici postali di riferimento non ne rende opportuna la presenza. Le attività previste pertanto, in queste filiali, saranno governate dalla Gestione Operativa di filiale

MP - RU-06



[Handwritten signature]

Area Territoriale	FTE
CENTRO	17
CENTRO 1	13
CENTRO NORD	13
LOMBARDIA	19
NORD EST	16
NORD OVEST	19
SUD	14
SUD 1	7
SICILIA	8

TOT FTE 126

Area Territoriale	Filiale
CENTRO 1	PRATO
CENTRO NORD	ASCOLI PICENO
CENTRO NORD	FERMO
LOMBARDIA	MONZA
NORD EST	GORIZIA
NORD EST	TRIESTE
SUD	CROTONE
SUD 1	BRINDISI
SUD 1	MATERA
SICILIA	CALTANISSETTA
SICILIA	ENNA
SICILIA	RAGUSA
SICILIA	SIRACUSA

Posteitaliane

[Handwritten signatures and notes at the bottom of the page]

Organico a tendere (2/3)

Area Territoriale	Filiale	FTE
CENTRO NORD	ANCONA	1
CENTRO NORD	ASCOLI PICENO	0
CENTRO NORD	BOLOGNA 1 CITTA'	1
CENTRO NORD	BOLOGNA 2 PROVINCIA	1
CENTRO NORD	FERMO	0
CENTRO NORD	FERRARA	1
CENTRO NORD	FORLI'	1
CENTRO NORD	MACERATA	1
CENTRO NORD	MODENA	1
CENTRO NORD	PARMA	1
CENTRO NORD	PESARO-URBINO	1
CENTRO NORD	PIACENZA	1
CENTRO NORD	RAVENNA	1
CENTRO NORD	REGGIO EMILIA	1
CENTRO NORD	RIMINI	1
CENTRO NORD Totale		13
LOMBARDIA	BERGAMO 1	1
LOMBARDIA	BERGAMO 2	1
LOMBARDIA	BRESCIA 1	1
LOMBARDIA	BRESCIA 2	1
LOMBARDIA	BUSTO ARSIZIO	1
LOMBARDIA	COMO	2
LOMBARDIA	CREMONA	1
LOMBARDIA	LECCO	1
LOMBARDIA	LODI	1
LOMBARDIA	MANTOVA	1
LOMBARDIA	MILANO 1 CITTA'	1
LOMBARDIA	MILANO 2 NORD	1
LOMBARDIA	MILANO 3 SUD	1
LOMBARDIA	MILANO 4 OVEST	1
LOMBARDIA	MILANO 5 EST	1
LOMBARDIA	MONZA	0
LOMBARDIA	PAVIA	1
LOMBARDIA	SONDRIO	1
LOMBARDIA	VARESE	1
LOMBARDIA Totale		19

Area Territoriale	Filiale	FTE
CENTRO	CAGLIARI	1
CENTRO	CHIETI	1
CENTRO	FROSINONE	1
CENTRO	L'AQUILA	1
CENTRO	LATINA	1
CENTRO	NUORO	1
CENTRO	ORISTANO	1
CENTRO	PESCARA	1
CENTRO	RIETI	1
CENTRO	ROMA 1 CENTRO	1
CENTRO	ROMA 2 NORD	1
CENTRO	ROMA 3 SUD	1
CENTRO	ROMA 4 EST	1
CENTRO	ROMA 5 OVEST	1
CENTRO	SASSARI	1
CENTRO	TERAMO	1
CENTRO	VITERBO	1
CENTRO Totale		17
CENTRO 1	AREZZO	1
CENTRO 1	FIRENZE 1 CITTA'	1
CENTRO 1	FIRENZE 2 PROVINCIA	1
CENTRO 1	GROSSETO	1
CENTRO 1	LIVORNO	1
CENTRO 1	LUCCA	1
CENTRO 1	MASSA CARRARA	1
CENTRO 1	PERUGIA	2
CENTRO 1	PISA	1
CENTRO 1	PISTOIA	1
CENTRO 1	PRATO	0
CENTRO 1	SIENA	1
CENTRO 1	TERNI	1
CENTRO 1 Totale		13

Organico a tendere (3/3)

Area Territoriale	Filiiale	FTE
NORD EST	BELLUNO	1
NORD EST	BOLZANO	1
NORD EST	GORIZIA	0
NORD EST	LEGNAGO	1
NORD EST	PADOVA	1
NORD EST	PORDENONE	1
NORD EST	ROVIGO	1
NORD EST	TRENTO	2
NORD EST	TREVISO	2
NORD EST	TRIESTE	0
NORD EST	UDINE	2
NORD EST	VENEZIA	1
NORD EST	VERONA	1
NORD EST	VICENZA	2
NORD EST Totale		16
NORD OVEST	ALBA	1
NORD OVEST	ALESSANDRIA 1	1
NORD OVEST	ALESSANDRIA 2	1
NORD OVEST	AOSTA	1
NORD OVEST	ASTI	1
NORD OVEST	BIELLA	1
NORD OVEST	CUNEO	1
NORD OVEST	GENOVA 1 LEVANTE	1
NORD OVEST	GENOVA 2 PONENTE	1
NORD OVEST	IMPERIA	1
NORD OVEST	LA SPEZIA	1
NORD OVEST	NOVARA	1
NORD OVEST	PINEROLO	1
NORD OVEST	SAVONA	1
NORD OVEST	TORINO 1 CITTA'	1
NORD OVEST	TORINO 2 NORD	2
NORD OVEST	VERBANIA	1
NORD OVEST	VERCELLI	1
NORD OVEST Totale		19

MP *Antonio Barbera*

MP - RU-00



Area Territoriale	Filiiale	FTE
SUD	AVELLINO	1
SUD	BENEVENTO	1
SUD	CASERTA 1	1
SUD	CASERTA 2	1
SUD	CASTROVILLARI	1
SUD	CATANZARO	1
SUD	COSENZA	1
SUD	CROTONE	0
SUD	NAPOLI 1 CITTA'	1
SUD	NAPOLI 2 OVEST	1
SUD	NAPOLI 3 EST	1
SUD	REGGIO CALABRIA	1
SUD	SALA CONSILINA	1
SUD	SALERNO	1
SUD	VIBO VALENTIA	1
SUD Totale		14
SUD 1	BARI	1
SUD 1	BRINDISI	0
SUD 1	CAMPOBASSO	1
SUD 1	FOGGIA	1
SUD 1	ISERNIA	1
SUD 1	LECCE	1
SUD 1	MATERA	0
SUD 1	POTENZA	1
SUD 1	TARANTO	1
SUD 1 Totale		7
SICILIA	AGRIGENTO	1
SICILIA	CALTANISSETTA	0
SICILIA	CATANIA 1 CITTA'	1
SICILIA	CATANIA 2 PROVINCIA	1
SICILIA	ENNA	0
SICILIA	MESSINA 1 CITTA'	1
SICILIA	MESSINA 2 PROVINCIA	1
SICILIA	PALERMO 1 CITTA'	1
SICILIA	PALERMO 2 PROVINCIA	1
SICILIA	RAGUSA	0
SICILIA	SIRACUSA	0
SICILIA	TRAPANI	1
SICILIA Totale		8

Posteitaliane

Deputato
Antonio Barbera

Antonio Barbera

C

Antonio Barbera

Criteri definizione organico a tendere

esemplificativo

Area Territoriale	Filiale	Totale complessivo	FTE
Sud 2	Enna	28	0
Nord Est	Gorizia	34	0
Nord Est	Legnago	76	1
Centro Nord	Modena	118	1
Centro 1	Perugia	196	2
Nord Ovest	Torino 2	222	2

Numero Specialisti =

Numero Uffici filiale X Tempo visita

Tempo lavoro – (Tempo spostamenti + Tempo reportistica)



MP – RU-OO

Benvenuto

Posteitaliane