

Verbale di Accordo

Poste Italiane

e

Segreterie nazionali di
SLC CGIL, SLP CISL, UILPoste, FAILP CISAL, CONFSAI COM.NI, UGL COM.NI

Premesso che:

- Le Parti confermano la valenza del fattore Risorse Umane quale asset strategico fondamentale per una crescita equilibrata e per la costante creazione di valore, nonché quale elemento centrale per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo dell'Azienda, anche in relazione alla continua evoluzione dello scenario di riferimento;
- nel contesto le Parti attribuiscono alla formazione ed alle sue peculiari caratteristiche di supporto alla crescita professionale, un ruolo fondamentale nell'accompagnare i piani di riorganizzazione aziendale, attraverso la progettazione e l'implementazione di specifici programmi di riqualificazione e riconversione professionale;
- il contesto del mercato di riferimento, finanziario e postale, caratterizzato da sempre maggiore competitività, impone all'azienda le nuove strategie commerciali e determina nuove esigenze in termini di accrescimento e diversificazione delle professionalità del personale in tutti i settori aziendali;
- nel contempo, le continue evoluzioni del quadro normativo che disciplina alcune delle attività di Poste Italiane rendono necessario prevedere programmi di formazione che consentano di adeguare le competenze/conoscenze degli addetti rispetto alle modifiche intervenute (a titolo esemplificativo: D.lgs. 81/08; Regolamento 5/06; direttiva 2004/39/CE; Regolamenti Aeroportuali ENAC SEC 03; APT 02° del 15/01/07);
- Poste Italiane con la presentazione all'INPS del DM10 del mese di Aprile 2009 ha formalmente comunicato l'adesione al Fondo di Formazione Paritetica Interprofessionale denominato Fondimpresa - "Fondo Interprofessionale per promuovere la formazione continua dei quadri, impiegati ed operai nelle Imprese";
- in particolare, in sede di Ente Bilaterale per la formazione e riqualificazione professionale sono stati approfonditi e condivisi in modo specifico progetti formativi riguardanti gli ambiti organizzativi di Corporate, Mercato Privati e Posta, Comunicazione e Logistica;
- con riferimento a tutti i progetti formativi dovrà essere garantita l'effettiva fruibilità dei contenuti formativi erogati con modalità e-learning, nonché di quelli dedicati ai dipendenti che operano in contesti organizzativi di piccole dimensioni, al fine di rendere concretamente compatibile la normale attività lavorativa con l'effettuazione dei percorsi formativi *on line*. Al riguardo, sarà cura dell'Azienda diffondere specifiche disposizioni operative alle strutture centrali e territoriali;
- le Parti, inoltre, confermano la valenza delle disposizioni di cui al punto XI, art. 23 CCNL 14 aprile 2011 in merito all'accesso del personale part-time alle iniziative di formazione professionale.

DeLuca A.

Adriano P. P.

Adriano P. P.

Adriano P. P.

M. A. I. P. P. P. P.

Tutto ciò premesso, si conviene quanto segue:

- Le Parti condividono l'esigenza di promuovere specifici programmi di riconversione e riqualificazione professionale anche alla luce delle evoluzioni dello scenario di riferimento accennate in premessa, in una logica di continuità nell'investimento formativo.
- Nell'ambito di un più complessivo piano formativo, finalizzato ad adeguare e rafforzare le competenze e le conoscenze tecnico professionali degli addetti, sono stati individuati i seguenti progetti formativi da realizzarsi con riferimento all'intero territorio nazionale, che dovranno di norma essere erogati durante il normale orario di lavoro.
- Al verbale si allegano i singoli progetti:

ALL. 1) Area Corporate/Trasversali

ALL. 1A) Fraud and Chargeback

ALL. 2) Area Posta, Comunicazione e Logistica

ALL. 2A) Formazione al ruolo per i Capisquadra Recapito

ALL. 2B) Istruttori SISC CMP – aggiornamento

ALL. 3) Area Mercato Privati

ALL. 3A) Percorso di preparazione per il superamento della prova d'esame di iscrizione all'Albo dei Promotori Finanziari

ALL. 3B) Nuova offerta PosteMobile «Domestic Mobile»

I progetti allegati formano parte integrante del presente accordo;

- Per la realizzazione dei progetti descritti, le Parti intendono avvalersi dei finanziamenti di Fondimpresa ed a tale scopo il presente accordo verrà inviato al suddetto Fondo ai fini dell'esperienza della procedura prevista per l'accesso ai relativi fondi.
- A tale scopo, si definisce ed approva una prima modalità di attivazione dei piani formativi coerente con le esigenze organizzative aziendali rilevate in questa prima fase di sperimentazione con Fondimpresa:

1. I progetti descritti con indicazione della popolazione coinvolta contenuti negli Allegati 1A), 2A), 2B), 3A), 3B), condivisi in tale verbale di cui formano parte integrante, saranno a seguito di tale condivisione suddivisi in singoli Piani Formativi da presentare a Fondimpresa. La suddivisione terrà conto della tempistica di programmazione delle attività formative e del dimensionamento del progetto al fine di presidiare i parametri di finanziabilità in ottica di efficacia ed efficienza delle attività di gestione, monitoraggio e rendicontazione.
2. In fase di presentazione a Fondimpresa di ciascun piano formativo sarà definita, per ciascuno dei piani medesimi, una puntuale strutturazione in termini di ore formative, numero di azioni formative e numero partecipanti per azione formativa coerente con quanto esposto in ambito di Ente Bilaterale della Formazione e Riqualificazione Professionale in fase di illustrazione dei progetti. Tale definizione formerà oggetto di verifica con le Parti successivamente alla presentazione dei piani a Fondimpresa.
3. I piani formativi da presentarsi fanno quindi parte del programma formativo condiviso in questa sede e verranno realizzati in strutture interne o esterne all'azienda nel rispetto delle regole organizzative di Poste Italiane e nel rispetto delle modalità finalizzate a consentire un'effettiva fruizione dei corsi di formazione.

H

at

2

Capitolo

Allegato

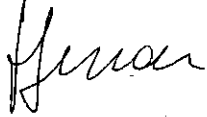
Chiusura A.

Gar... ..

4. Allo scopo di monitorare l'andamento e i risultati dei progetti formativi di cui al presente accordo, saranno previsti appositi e cadenzati momenti di verifica in sede di Ente Bilaterale per la Formazione, quale Comitato di Pilotaggio ai sensi di quanto previsto dall'art. 7 del Regolamento di Fondimpresa. In sede di Ente Bilaterale per la Formazione sarà concordata la frequenza delle predette verifiche.

Roma, 08 giugno 2015.

Poste Italiane S.p.A.




OO.SS.

SLC CGIL (tel. 06/42048204) Segreteria Nazionale
segreteria.nazionale@slc.cgil.it



SLP CISL (tel. 06/476981) Segreteria Nazionale
segrsi@slp-cisl.it



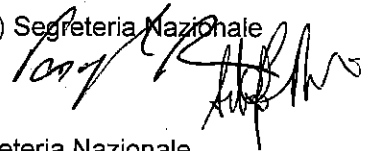
UIL POSTE (tel. 06/64531601) Segreteria Nazionale
info@uilpost.net



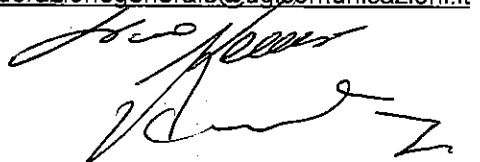
FAILP CISAL (tel. 06/70454610) Segreteria Nazionale
failp@failp.it



CONFSAL COM.NI (tel. 06/44702523) Segreteria Nazionale
segreteria.nazionale@confsalcom.it



UGL COM.NI (tel. 06/70476547) Segreteria Nazionale
federazionegenerale@uglcomunicazioni.it



ALL 4A)

Handwritten signature 8

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Fraud and Chargeback



Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



RUOS - Corporate University

Posteitaliane

Fraud and Chargeback

Descrizione : La divisione Bancoposta/Operazioni ha manifestato l'esigenza di aggiornare le conoscenze sulle modalità di prevenzione e monitoraggio delle frodi in particolare nell'ambito della gestione di chargeback (riaccredito somme versate dai titolari di carte di credito sui circuiti internazionali) al fine di rafforzare la difesa contro i chargeback illeciti. L'attività sarà erogata parzialmente in lingua inglese con interpretazione simultanea (dall'inglese in italiano).

Obiettivi

La finalità dell'intervento formativo è illustrare le procedure e i processi di gestione di chargeback (riaccredito somme versate dai titolari di carte di credito sui circuiti internazionali) al fine di rafforzare la difesa contro i chargeback illeciti

Destinatari:

Risorse applicate nel processo appartenenti alle funzioni Bancoposta/Operazioni

Metodologie:

Corso in aula con lezioni frontali ed esercitazioni.

Contenuti:

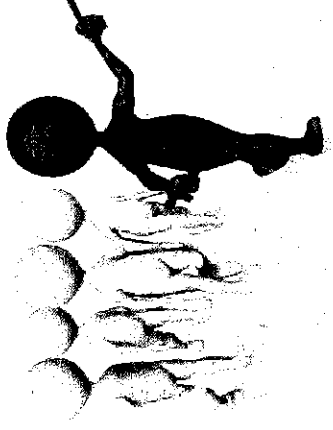
- Law and Franchise Integrity Objectives
- Fraud Lansscape
- Fraud Trends
- MasterCard Standards
- CAM & CVM
- Detrection versus Authorization Rules
- SecureCode
- Management Information
- Chargeback process flow
- Understanding the transaction flow
- Key fields in authorization and clearing messages
- Introduction to chargebacks
- Top 10 chargeback reason codes for MasterCard
- About liability shifts

Articolazione Piano:

Il progetto potrà essere suddiviso in più piani formativi. L'articolazione del progetto in piani garantirà, nel totale, gli obiettivi formativi previsti



Formazione al ruolo per i Capisquadra Recapito



RUOS – Corporate University

Posteitaliane

Formazione al ruolo per i Capisquadra Recapito

Descrizione :

La presente iniziativa formativa si propone l'obiettivo di migliorare nei Capisquadra Recapito la consapevolezza del proprio ruolo rispetto all'evoluzione del Recapito, fornendo inoltre strumenti utili ad ottimizzare l'organizzazione del lavoro e la gestione della squadra.

Obiettivi

- Conoscere lo scenario di riferimento dei servizi postali e logistici
- Sviluppare l'approccio per processi al fine di favorire il presidio delle attività in officina di qualità
- Acquisire gli strumenti necessari per una migliore organizzazione del lavoro (gestione del tempo e delle attività, elementi di problem solving)
- Acquisire le conoscenze per gestire al meglio il team
- Sviluppare l'efficacia professionale e la consapevolezza del ruolo

Destinatari:

Capisquadra Recapito

Metodologie:

Aula tradizionale con lezioni frontali ed esercitazioni

Contenuti

- Lo scenario di riferimento
- Qualità, processi e conformità
- Il ruolo del Caposquadra nel CD
- Gli strumenti: gestione del tempo e delle attività, problem solving
- Leadership e gestione della squadra: il capo coach, motivare i collaboratori

Articolazione Piano:

Il progetto potrà essere suddiviso in più piani formativi; l'articolazione del progetto in piani garantirà, nel totale, gli obiettivi formativi previsti



[Handwritten signatures and initials in the right margin]

Umberto

Francesca

Istruttori SISC aggiornamento

Giulio

Luca

Paolo



Luca

Henri

Luca



All. 2B)

16
[Signature]

Istruttori SISC CMP - aggiornamento

Descrizione :

Il corso scaturisce dall'esigenza di formare gli Istruttori CMP rispetto alle nuove funzionalità implementate sul Sistema Integrato Servizi di Codifica SISC (sistema di codifica/riconoscimento indirizzi per la meccanizzazione postale), attraverso l'erogazione di un 'pacchetto formativo' revisionato e standardizzato, che integri tutti gli aggiornamenti intervenuti.

Obiettivi:

Fornire agli Istruttori CMP in possesso di conoscenze specialistiche, un quadro generale e sistematizzato delle funzionalità implementate sul sistema SISC, al fine di poter erogare l'addestramento a cascata, garantendo la circolazione del know-how all'interno dei Centri.

Destinatari:

Istruttori esperti presso i CMP

Metodologie:

Aula informatica

Contenuti:

- Il Sistema SISC
- Caratteristiche architetture e funzionali
- Descrizione delle nuove funzioni implementate
- Modalità di configurazione
- Flusso dei dati
- Troubleshooting

Articolazione Piano:

Il progetto potrà essere suddiviso in più piani formativi. L'articolazione del progetto in piani garantirà, nel totale, gli obiettivi formativi previsti.

[Signature]

[Signature]

[Signature]
[Signature]
[Signature]

[Signature]
[Signature]

[Signature]



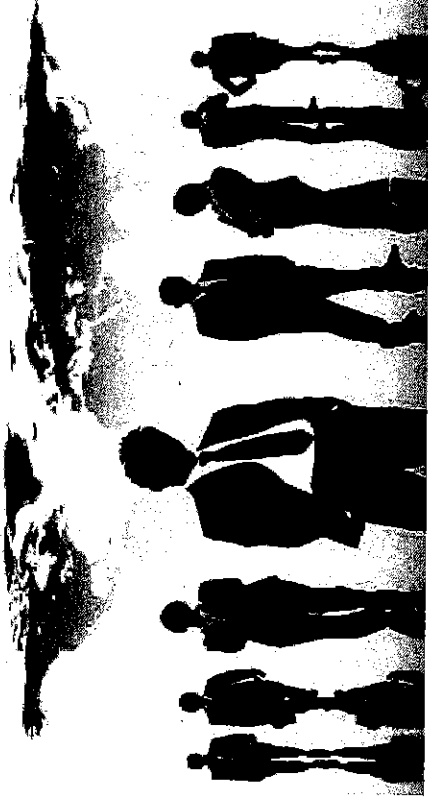
RUOS - Corporate University

Posteitaliane

[Signature]

af

Percorso di preparazione per il superamento della prova d'esame di iscrizione all'Albo dei Promotori Finanziari



Prof. Paolo Nespoli
Prof. Paolo Nespoli
Prof. Paolo Nespoli
Prof. Paolo Nespoli

Prof.

H
[Signature]

Posteitaliane

Percorso di preparazione per il superamento della prova d'esame di iscrizione all'Albo dei Promotori Finanziari

Descrizione:

Il Percorso formativo fornisce gli strumenti e le competenze utili al superamento della prova d'esame per l'iscrizione all'albo dei promotori finanziari è articolato in diverse giornate formative che analizzano le diverse aree oggetto della prova d'esame e prevede una giornata di simulazione della prova.

Obiettivi:

fornire le conoscenze tecniche e normative necessarie per affrontare la prova d'esame prevista per l'abilitazione all'esercizio della professione di Promotore Finanziario.

Destinatari:

Neo laureati aspiranti Promotori Finanziari

Metodologia:

Aula

Contenuti:

- Diritto del mercato finanziario e degli intermediari e disciplina dell'attività del promotore finanziario
- Nozioni di matematica finanziaria e di economia del mercato finanziario; pianificazione finanziaria; finanza comportamentale
- Nozioni di diritto privato e commerciale
- Diritto tributario e investimenti finanziari
- Nozioni di diritto previdenziale e assicurativo

Articolazione Piano:

Il progetto potrà essere suddiviso in più piani formativi. L'articolazione del progetto in piani garantirà, nel totale, gli obiettivi formativi previsti.

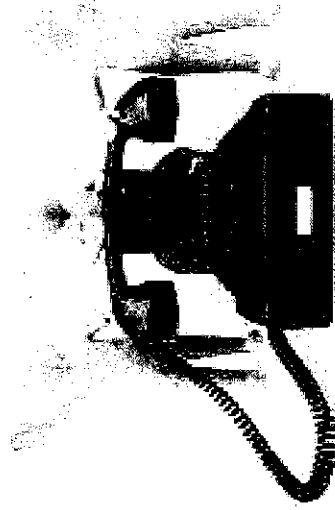


ALL. 3B)

27

[Handwritten signature]

Nuova offerta PosteMobile «Domestic Mobile»



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



RUOS – Corporate University

Posteitaliane

PosteMobile: «Domestic Mobile»

Descrizione:

Nel mese di Luglio è previsto il lancio della nuova offerta Poste Mobile «Domestic Mobile», offerta retail di telefonia fissa, dedicata agli over 60 possessori di Telefono Fisso (solo traffico voce).

Obiettivi:

Fornire ai partecipanti le conoscenze su caratteristiche tecniche/ vantaggi della nuova offerta

Destinatari:

Operatori Vendite Corner PosteMobile, OSP, DUP di tutti gli UP

Metodologia:

Aula

Contenuti:

Caratteristiche e vantaggi dell'offerta, target, processo di vendita

Articolazione Piano:

Il progetto potrà essere suddiviso in più piani formativi. Particolazione del progetto in piani garantirà nel totale, gli obiettivi formativi previsti

