

Alle Segreterie Nazionali delle OO.SS.

SLC-CGIL

SLP-CISL

UIL poste

FAILP-CISAL

CONFSAL-COM.NI

FNC UGL COM.NI

Roma, 8 maggio 2020

Oggetto: Misure organizzative in ambito MP e Filatelia

Le Parti si sono incontrate in data odierna per proseguire l'approfondimento, già avviato nei precedenti incontri svolti nel corso del mese di aprile, degli interventi e delle misure organizzative da adottare in ambito Mercato Privati in relazione alla gestione della cd "fase 2" dell'emergenza sanitaria connessa alla diffusione del virus COVID-19, nella consapevolezza che tutte le azioni utili ad erogare al meglio i prodotti e servizi di Poste Italiane richiesti dalla clientela dovranno essere realizzate garantendo le condizioni di sicurezza e protezione dei lavoratori, in coerenza con quanto previsto dai Protocolli siglati da Governo e Parti Sociali il 14 marzo e 24 aprile 2020.

Di seguito le misure di prossima implementazione

Assetto della rete degli Uffici Postali

In considerazione della riduzione delle misure restrittive nel paese e del conseguente graduale aumento della domanda e dell'afflusso di clientela negli uffici postali, l'Azienda prosegue con il progressivo ripristino della rete, con l'obiettivo di pervenire, a tendere, alla funzionale riattivazione della stessa, fermo restando il rispetto di eventuali disposizioni governative che dovessero intervenire nonché delle ordinanze regionali in essere o di eventuale successiva emanazione.

Al riguardo, è in corso di analisi e finalizzazione un piano che, a partire dalla prossima settimana ed entro quella successiva, implementerà i seguenti interventi:

- riattivazione turno pomeridiano in circa 150 uffici Doppio Turno.
- ripristino dell'apertura su 6 giorni per oltre 600 uffici ad oggi con offerta razionalizzata;
- graduale riapertura di circa 40 UU.PP.;

Poste Italiane SpA

00144 ROMA (RM) Viale Europa 175 F (+39) 0659587979

Sede Legale 00144 Roma Viale Europa 190 Partita IVA 01114601006 Codice Fiscale 97103880585

Capitale Sociale Euro 1.306.110.000 i.v. Registro delle Imprese di Roma n. 97103880585/1996

Il dettaglio degli uffici coinvolti sarà reso disponibile la prossima settimana non appena consolidato.

Gli interventi di cui sopra sono subordinati alla sussistenza di tutte le condizioni di tutela e delle dotazioni necessarie per garantire lo svolgimento della prestazione lavorativa in sicurezza (es. mascherine, plexiglass, linee di rispetto dalle postazioni degli operatori di sportello ecc).

In coerenza con il graduale piano di riapertura degli UU.PP. e grazie ai positivi riscontri registrati dall'iniziativa di caring del cliente discussa nel corso degli incontri effettuati nel mese di aprile, si prevede, altresì, di riavviare progressivamente anche l'attività commerciale, incrementando il presidio degli Specialisti finalizzato a gestire il flusso dei clienti per attività relazionale negli uffici.

Pertanto, a decorrere dalla prossima settimana, è previsto il rientro in servizio in presenza delle risorse commerciali (segnatamente SCF, SCM ed SSB).

Al fine di garantire l'adeguato coordinamento dell'attività commerciale, sempre nel rispetto della tutela della salute dei lavoratori, è previsto anche il progressivo rientro in servizio delle figure commerciali di filiale (RCF/ RCUPS).

In ragione del riallineamento dell'offerta commerciale sopra descritto e della conseguente maggiore presenza della clientela negli uffici, si evidenzia l'opportunità di prevedere specifiche iniziative volte ad agevolare l'ingresso dei clienti negli UU.PP.

In particolare, negli UP a maggior flusso di clientela, saranno attivate modalità e percorsi di accesso, evidenziati da idonea comunicazione all'esterno degli UP, distinti per i clienti che effettueranno operazioni di tipo transazionale e relazionale.

Inoltre, al fine di facilitare la comprensione delle nuove modalità di accesso da parte della clientela, per una selezione di circa 350 UP con presenza di Operatori di Accoglienza o operatori Corner (cfr. allegato 1), verrà transitoriamente attivata un'attività di accoglienza tesa ad ottimizzare gli accessi da parte della clientela. In particolare, sempre con l'obiettivo di garantire le previsioni correlate alla fase emergenziale, i colleghi interessati dall'iniziativa in via sperimentale potranno fluidificare gli accessi operando all'interno della sala al pubblico, consentendo quindi una maggiore facilità/velocità negli accessi stessi, instradando i clienti alla modalità più opportuna per l'attesa del proprio turno.

In alcuni Uffici della provincia di Padova, oltre alla presenza della figura a supporto per l'accesso in UP, verranno testate alcune modalità sperimentali per la prenotazione del turno da parte dei clienti che potrà avvenire anche tramite canali APP e WEB. In questi Uffici, inoltre, è prevista la riattivazione del gestore attese, che consentirà alla figura di supporto degli accessi di fluidificare ulteriormente l'attesa dei clienti per i quali sarà possibile attendere il proprio turno non necessariamente in una fila ordinata.

Fermo restando il potenziamento dell'offerta commerciale precedentemente richiamata, per una selezione di UP che insistono in prevalenza in Comuni ubicati nelle zone maggiormente colpite da COVID 19 (cfr. allegato 2) e per i quali in considerazione dell'evoluzione della

situazione epidemiologica non è al momento ancora consigliabile una riapertura completa dei servizi, sarà prevista, in via transitoria e sperimentale, anche al fine di intercettare la domanda di servizi relazionali richiesti dalla clientela, l'apertura nel pomeriggio della sala consulenza, con la presenza dello SCF che opererà esclusivamente per appuntamento.

Al fine di garantire le necessarie condizioni di sicurezza nonché le operazioni di apertura e chiusura dell'ufficio, unitamente al consulente sarà presente anche il Collaboratore UP Doppio Turno.

Offerta a distanza

Come accennato nel corso di precedenti incontri, nell'ambito del programma di trasformazione e accelerazione digitale avviato da Poste Italiane già a partire dal 2019 ed in coerenza con i relativi obiettivi di crescita, di posizionamento e di estensione del perimetro dei servizi offerti sui canali digitali, in ottica di multicanalità, è stato sviluppato, un modello di servizio basato sull'offerta mediante tecniche di comunicazione a distanza e, in particolare, tramite telefonia vocale.

La definizione di tale modello, volto a servire a distanza la clientela offrendo delle soluzioni coerenti alle esigenze e ai bisogni della stessa, è stata accelerata, rispetto alla prevista evoluzione, al fine di rispondere alla necessità di garantire la continuità dei servizi offerti in un momento fortemente caratterizzato dall'emergenza epidemiologica da COVID-19.

Il progetto, che partirà a decorrere dalla prossima settimana su un primo bacino di 150 SCF/M, risponde in primis all'esigenza contingente di contenere e organizzare il flusso di persone negli uffici, ma tiene conto altresì del potenziale futuro cambiamento delle abitudini dei clienti e familiarità con strumenti tecnologici

L'iniziativa, inizialmente incentrata sui prodotti sulle Polizze Ramo I, prevede il contatto telefonico tra consulente e cliente finalizzato alla presentazione ed eventuale sottoscrizione dei prodotti. Questo prevede una registrazione telefonica che ha la valenza di attestare il consenso del cliente, come elemento sostitutivo del riconoscimento e firma, a garanzia della validità del contratto.

L'interazione cliente/consulente avverrà nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di offerta a distanza.

RC Auto

Confermati i contenuti, già illustrati nel corso di precedenti incontri, del progetto relativo al lancio del prodotto RC Auto che sarà riservato, come pilota per il 2020, ai dipendenti dell'Azienda Poste italiane e delle Società del gruppo.

L'iniziativa prevede di attivare a partire dalla fine di maggio e nel corso del mese di giugno 2020 circa 350 UP, che intercettano percentuali importanti di colleghi nel proprio bacino, sull'intero territorio nazionale.

Il prodotto RC Auto, oggi gestito in sala consulenza, per capitalizzare l'abilitazione IVASS, sarà progressivamente testato anche su OSP volontari per i quali analogamente sarà prevista l'abilitazione IVASS. In tal senso, verrà erogata formazione IVASS per gli Operatori di Sportello volontari che hanno aderito all'iniziativa e formazione normativa RC Auto, di

processo e di prodotto sia per gli Operatori di Sportello che per Specialisti Consulenti Finanziari/Specialisti Consulenti Finanziari Dedicati.

A tale riguardo si evidenzia che - su base volontaria - hanno aderito al progetto circa 380 Specialisti Consulenti Finanziari/Specialisti Consulenti Finanziari Dedicati e circa 370 Operatori di Sportello.

Promozione Finanziamenti destinata ai dipendenti

Verrà avviata una promozione sui prestiti dedicata a tutti i dipendenti del Gruppo Poste Italiane e familiari che prevede condizioni agevolate per:

- chiedere nuova liquidità
- consolidare prestiti che il dipendente potrebbe avere in corso (dentro e fuori PI)

L'iniziativa sarà pubblicizzata sulla intranet aziendale e sugli altri consueti mezzi di comunicazione.

Con riferimento alle attività di Filatelia, l'Azienda conferma, con decorrenza 11 maggio 2020, la ripresa delle attività presso gli Spazi Filatelici, fatta eccezione per quello di Venezia, con la conseguente interruzione del regime di sospensione per le risorse applicate nelle strutture interessate.

Restiamo a disposizione per qualsiasi chiarimento si rendesse necessario.

Cordiali saluti

Salvatore Cocchiario
Il Responsabile
(originale firmato)