

Verbale di Accordo

In data 3 novembre 2025

tra Poste Italiane S.p.A.

e

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

Premesso che

- Nel corso del 2024, ed in particolare con i verbali del 15 maggio, 27 novembre e 3 dicembre 2024, le Parti hanno condiviso le azioni necessarie per dare attuazione alle strategie di sviluppo delineate per Mercato Privati, finalizzate sia a rafforzare il livello di competitività rispetto agli attori dei mercati di riferimento e a valorizzare le opportunità di crescita nei nuovi business, in un contesto in cui i principali competitors si orientano su politiche di ottimizzazione della rete fisica, che a favorire l'inclusione sociale e rafforzare il presidio sul territorio; al contempo, si sono stabiliti gli interventi - sia attraverso l'attivazione di leve contrattuali che di strumenti di politiche attive del lavoro - per la realizzazione di una adeguata distribuzione delle risorse, per garantire un efficace presidio delle attività nonché accompagnare le evoluzioni organizzative della Funzione;
- nelle intese del 5 maggio e 2 luglio 2025 le Parti hanno proseguito nel percorso di analisi e verifica congiunta - definito con incontri sia a livello territoriale che nazionale - sui progetti organizzativi di cui all'alinea precedente, monitorando l'avanzamento delle azioni di implementazione dei progetti medesimi;
- da ultimo con il verbale del 2 luglio 2025 Azienda e OO.SS. hanno condiviso l'impegno ad incontrarsi nuovamente per affrontare gli ulteriori avanzamenti rispetto alla realizzazione dei progetti definiti nelle intese del 27 novembre e 3 dicembre 2024; nel corso di tali incontri le Parti intendono analizzare altresì l'andamento degli interventi di ricollocazione delle risorse interessate nonché, relativamente al progetto Polis, effettuare un focus sugli aspetti immobiliari;
- in data odierna, le Parti hanno approfondito altresì le tematiche di cui alla richiesta di incontro delle OO.SS. del 22 luglio 2025.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue

Avanzamento evoluzione portafogliazione Retail e Premium e canale Small Business

L'Azienda ha presentato alle OO.SS. l'ulteriore avanzamento rispetto alle azioni già illustrate con il verbale del 2 luglio u.s. e relative alla rimodulazione dei portafogli Retail e Small Business in funzione della nuova segmentazione dei clienti, anche con riferimento al canale Premium e al livello di copertura della figura professionale del Gestore Premium (cfr. documento allegato 1).

Inoltre, le Parti hanno analizzato lo stato di implementazione degli interventi di ricollocazione delle risorse interessate dai progetti di riorganizzazione di cui sopra, realizzati coerentemente con le logiche ed i criteri individuati nell'accordo del 3 dicembre 2024.

Sul punto, le Parti, al fine di valorizzare eventuali ulteriori opportunità per perseguire una più efficace gestione delle ricadute occupazionali, convengono di prorogare il termine del 30 settembre 2025 di cui all'accordo del 3 dicembre 2024 fino al 31 dicembre 2025.

Con specifico riferimento alle ricollocazioni riferite al canale Small Business, decorso il termine di cui sopra, per le eventuali risorse che non abbiano trovato utile collocazione, l'Azienda, nelle more dell'individuazione di una posizione coerente con il livello inquadramentale posseduto nonché della professionalità acquisita, attiverà uno specifico percorso di riqualificazione professionale; Azienda e OO.SS., prima della relativa attivazione, approfondiranno nel dettaglio la struttura e la durata di tale percorso in occasione di un successivo incontro, da svolgersi nel corso del mese di gennaio 2026.

Fermo restando quanto sopra, a livello territoriale saranno previsti momenti di approfondimento, da svolgersi entro il corrente mese di novembre, per analizzare lo stato di realizzazione delle azioni di ricollocazione delle risorse.

Rafforzamento controlli di conformità

Con le intese del 27 novembre 2024 e 5 maggio u.s. il sistema dei controlli di conformità è stato rafforzato dal punto di vista organizzativo con l'inserimento di nuove figure dedicate e reso più funzionale attraverso l'ottimizzazione dei controlli e l'introduzione dell'applicativo "Cruschetto Controlli".

In data odierna l'Azienda ha illustrato il livello di implementazione delle nuove figure di Referente e Specialista Processi di Conformità, collocate nella filiera di Gestione Operativa a livello di Macro Area. Contestualmente, è stato rappresentato alle OO.SS. il dettaglio degli interventi formativi volti alla diffusione e valorizzazione del nuovo modello organizzativo e al consolidamento della cultura del controllo e del miglioramento continuo, con le relative tempistiche di realizzazione.

In particolare, a livello centrale sono stati effettuati momenti di approfondimento sui processi e sulle procedure operative e saranno attivate, a livello territoriale, sessioni di deployment del modello e di formazione a cascata.

Inoltre, a supporto delle attività dei DUP, è stato avviato un percorso formativo sull'applicativo PEAV, finalizzato a rafforzare la conoscenza operativa dello strumento e la consapevolezza del ruolo di presidio svolto dai Direttori nell'ambito del sistema di conformità.

Polis – Casa dei servizi Digitali

L'Azienda ha fornito il dettaglio dell'avanzamento dei lavori di ristrutturazione degli uffici coinvolti dal progetto Polis.

Inoltre, è stato confermato che, entro il primo semestre del 2026, si procederà al completamento dell'attivazione del servizio di richiesta dei passaporti - ad oggi disponibile presso 4.157 uffici coinvolti nel progetto - presso tutti gli uffici Polis.

Sempre nell'ambito dei servizi erogati per la Pubblica Amministrazione, l'Azienda avvierà una prima fase di sperimentazione di un servizio per la prenotazione, la modifica o l'annullamento di prestazioni sanitarie del SSN presso gli UU.PP. Polis. Tale sperimentazione - i cui dettagli di processo sono riportati nell'allegato 1 al presente verbale - prenderà avvio entro il mese di dicembre p.v. in 5 uffici della Regione Calabria e avrà una durata di 3 mesi, all'esito della quale le Parti si incontreranno per valutarne le modalità di una eventuale estensione.

Resta inteso che, al personale degli UU.PP. coinvolti dalla sperimentazione medesima saranno erogati specifici *webinar* formativi.

Con l'obiettivo di semplificare i sistemi di accesso in Ufficio Postale, l'Azienda ha previsto un piano di investimento per l'acquisto di chiavi meccatroniche da fornire in dotazione agli UU.PP.

Polis. Il dispositivo, attraverso l'abilitazione da remoto (Filiale/Security Room) dell'accesso all'ufficio, consentirà di superare l'esigenza di recuperare la copia delle chiavi agevolando l'accesso in UP. In caso di furto o smarrimento, la suddetta chiave potrà essere tempestivamente disabilitata.

Nell'allegato 1 è riportato il relativo piano di distribuzione che si concluderà entro il 2026. Restano confermate le procedure del Manuale di Sicurezza relative al "passaggio chiavi".

Punto Poste Casa e Famiglia

Al fine di valorizzare i momenti di contatto con la clientela nonché potenziare la proposizione di prodotti e servizi afferenti ai business innovativi, le Parti, nel tempo hanno progressivamente esteso l'offerta dell'Operatore Front End (OFE) presso il PPCF.

Al riguardo, e a prosecuzione del percorso avviato, entro la fine del corrente anno, sarà ampliata l'offerta del PPCF con la tipologia di prodotto della linea Poste Vivere Protetti descritta nell'allegato 1 al presente verbale. In via sperimentale, la possibilità per l'OFE di proporre e sottoscrivere con la clientela il prodotto suindicato sarà introdotta presso 6 uffici della rete PPCF; l'elenco degli uffici medesimi formerà oggetto di successiva informativa alle OO.SS. nazionali.

Al termine della sperimentazione, che avrà durata di tre mesi dall'avvio operativo, le Parti si incontreranno per effettuare una valutazione rispetto all'esito della stessa.

Prima dell'avvio della sperimentazione in parola, l'Azienda fornirà informativa alle OO.SS. nazionali.

Inoltre, nella comune consapevolezza della rilevanza che nel tempo ha assunto il processo di evoluzione della rete, sempre più orientata ad un approccio non più esclusivamente transazionale ma prevalentemente relazionale in funzione delle esigenze del cliente e della strategia aziendale in linea con l'evoluzione del mercato e le opportunità di business, Azienda e OO.SS., nell'ambito del medesimo incontro di cui al capoverso che precede, effettueranno un approfondimento del modello di servizio del front end e del ruolo dell'OFE, rispetto alle leve di ulteriore valorizzazione professionale ed economica in correlazione ai risultati ottenuti.

Come di consueto, nei confronti del personale OFE coinvolto dall'iniziativa sperimentale saranno garantiti i necessari percorsi formativi sulla nuova tipologia di prodotto e sul relativo processo di vendita, per acquisire le competenze utili alla migliore gestione delle attività previste. Le modalità di erogazione della formazione vengono descritte nell'allegato 1 al presente verbale.

Flessibilità Offerta UU.PP. - Sperimentazione orario a 5 gg

Nelle intese di cui in premessa le Parti hanno condiviso il nuovo modello di articolazione oraria su 5 giorni settimanali per gli Uffici Postali Doppio Turno, avviato in via sperimentale e privilegiando la volontarietà nell'individuazione delle risorse da applicare ai nuovi turni. Tale modello è stato oggetto di approfondimento anche a livello territoriale, per le realtà interessate dalla fase test.

Nel mese di luglio u.s. si è convenuto di proseguire con la sperimentazione medesima per ulteriori 4 mesi.

In considerazione della necessità di consolidare maggiormente il modello, le Parti ritengono di prevedere una ulteriore proroga della fase sperimentale fino ad aprile 2026; al contempo, il modello sarà esteso agli ulteriori 66 uffici indicati nell'allegato 2 al presente verbale.

Pianeta UP

Nel quadro del più ampio percorso di progressiva innovazione digitale dei processi, volta allo snellimento e l'ottimizzazione degli stessi, e con l'obiettivo di introdurre strumenti che facilitino il lavoro degli operatori e semplifichino l'utilizzo dei sistemi aziendali, rendendo più efficiente la gestione delle attività, l'Azienda ha presentato la nuova funzionalità che verrà resa operativa sull'applicativo Pianeta UP.

Tale funzionalità, basata su tecnologie di Intelligenza Artificiale e descritta nel dettaglio nel documento allegato 1, consentirà una più rapida elaborazione delle informazioni e consultazione delle procedure interne (manuali, COI, COF, documenti interni) e sarà avviata entro la fine del corrente anno.

Resta inteso che l'evoluzione della piattaforma Pianeta UP sarà accompagnata da adeguate iniziative formative rivolte alle risorse coinvolte.

Le Parti concordano di prevedere un momento di approfondimento dedicato alla tematica nell'ambito dell'Osservatorio Paritetico sulla Digitalizzazione del Lavoro, che dovrà riunirsi entro il mese di dicembre p.v.

Politiche attive del lavoro

L'Azienda ha fornito lo stato di avanzamento delle azioni di PAL definite con le precedenti intese in materia di organici MP, cui le Parti convengono di aggiungere ulteriori interventi di mobilità nazionale per 50 disponibilità OSP/OFE che verranno attivate su alcune delle province già interessate da mobilità nazionale attivata ai sensi degli accordi del 27 novembre 2024 e 5 maggio 2025. A tal fine verranno prese in considerazione le graduatorie in essere.

La declinazione delle predette azioni verrà fornita a livello territoriale, nell'ambito degli incontri previsti nel mese di novembre 2025 di cui all'ultimo capoverso del paragrafo "Avanzamento evoluzione portafogliazione Retail e Premium e canale Small Business" della presente intesa. In coerenza con i principi di cui in premessa, al fine di supportare i progetti di evoluzione organizzativa di MP, nonché fornire una rapida risposta alle esigenze di adeguato presidio dei servizi di front end, Azienda e OO.SS. convengono di procedere con le azioni di Politiche Attive del Lavoro indicate nell'allegato 3, da realizzarsi secondo l'impianto regolatorio definito nelle vigenti intese in materia e le tempistiche riportate nel medesimo allegato.

Le Parti si danno atto che tali interventi PAL devono intendersi come straordinari ed anticipatori rispetto a quelli che verranno definiti per l'anno 2026 in attuazione dell'Intesa del 16 maggio 2024.

L'Azienda fornirà alle OO.SS. nazionali con successiva comunicazione la distribuzione territoriale delle disponibilità.

Le Parti confermano l'attivazione delle leve definite con il verbale del 3 dicembre 2024 e non ancora attivate.

Inoltre, in coerenza con quanto previsto nel verbale del 5 maggio u.s., fermi restando i trasferimenti già realizzati a febbraio 2025, sarà avviata la fase di mobilità volontaria nazionale riservata agli specialisti.

In relazione alla dotazione agli Uffici Postali della nuova periferica di sportello per la gestione automatizzata del contante, la Teller Cash Recyclers Machine, l'Azienda ha comunicato alle OO.SS. l'incremento delle numeriche complessive dei dispositivi da implementare su tutto il

territorio nazionale, nonché lo stato attuale del piano di roll out dell'installazione della periferica medesima (cfr. allegato 1).

Relativamente alle evidenze delle Organizzazioni Sindacali sulla tematica delle modalità di proposizione commerciale, e, in particolare, rispetto ai comportamenti assunti nei confronti delle risorse, l'Azienda ribadisce - ferma restando l'attivazione delle necessarie verifiche sulle specifiche criticità segnalate - la propria ferma volontà di contrastare ogni forma di sollecitazione impropria alla vendita non coerente con i valori aziendali e con quanto condiviso sia nel CCNL che nel Protocollo di Intesa del 22 ottobre 2013 ad esso allegato.

L'Azienda, pertanto, continuerà a favorire condizioni organizzative e modelli di gestione commerciale ispirati alla qualità della relazione con la clientela, alla valorizzazione professionale delle risorse e alla sostenibilità degli obiettivi assegnati. Sarà inoltre posta particolare attenzione affinché i processi di monitoraggio dei risultati avvengano in un contesto di trasparenza, equità e coerenza con i valori condivisi.

In particolare, le Parti convengono sull'importanza di coniugare le esigenze di pianificazione e sostenibilità del business aziendale con la prioritaria tutela della clientela e il rispetto della normativa di settore, nonché la professionalità dei consulenti.

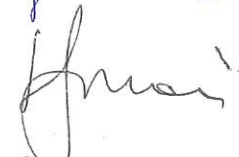
Le Parti concordano, infine, sull'opportunità di mantenere aperto un confronto costante sul tema, anche attraverso specifici momenti di approfondimento, da svolgersi all'interno dell'Osservatorio Paritetico in materia di Proposizione Commerciale, che si riunirà entro il corrente anno.

Analogamente, con riferimento alle segnalazioni relative alle modalità utilizzate dalle strutture di Gestione Operativa nei rapporti con gli uffici, in particolare rispetto ai tempi di attesa e alla copertura degli sportelli, l'Azienda si impegna a verificare eventuali comportamenti non coerenti con le policy aziendali al fine di riallineare condotte anomale che si dovessero rilevare; in tale contesto, le Parti intendono ribadire, in termini di effettiva applicazione, il principio del rispetto - a tutti i livelli - degli specifici ambiti di competenza e responsabilità riconducibili ai diversi ruoli e funzioni aziendali.

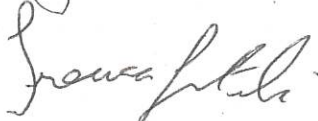
per Poste Italiane S.p.A.



Giulio Sottero



Francesco



Giovanni

per le OO.SS.

SLP - CISL

CONFSAL - COM. ni

FAILP - CISAL

FNC UGL COM. ni

