

Verbale di Accordo

In data 23 febbraio 2026

tra Poste Italiane S.p.A.

e

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

Premesso che

- Nel corso del 2025 Mercato Privati ha dato corso alle azioni necessarie per la realizzazione dei progetti di evoluzione organizzativa delineati per lo sviluppo e il rafforzamento del livello di competitività della Funzione (accordo 27 novembre 2024 e successive intese);
- Azienda e Organizzazioni Sindacali hanno accompagnato l'attuazione di quanto sopra attraverso un percorso di verifica e analisi congiunta - ai diversi livelli di confronto - dello stato di avanzamento dell'implementazione dei progetti riorganizzativi;
- Le Parti hanno altresì individuato, per l'ambito commerciale, gli interventi più opportuni per la ricollocazione del personale e, in ambito sportelleria, le leve utili alla realizzazione di un adeguato presidio del territorio; in particolare, in relazione al *front end* e con riferimento all'anno 2026, le Parti si sono impegnate ad approfondire congiuntamente la declinazione del fabbisogno minimo e massimo per OSP, ODA, OFE e DUP Base;
- nel verbale del 3 novembre 2025 le Parti hanno stabilito di incontrarsi per approfondire il percorso di riqualificazione professionale da attivare con riferimento alle ricollocazioni di risorse riferite al canale Small Business;
- in data odierna, le Parti hanno analizzato gli ulteriori avanzamenti di seguito descritti rispetto ai progetti che interessano l'ambito di MP.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue

Avanzamento evoluzione portafogliazione Retail e Small Business

L'Azienda ha fornito alle Organizzazioni Sindacali le numeriche relative all'implementazione delle manovre connesse alla nuova portafogliazione della clientela Retail e al canale Small Business.

Relativamente all'ambito Retail, l'Azienda conferma che, entro il termine del 31 dicembre u.s., sono state attuate le azioni possibili per la gestione delle ricadute occupazionali, realizzate coerentemente con le logiche ed i criteri individuati nell'accordo del 3 dicembre 2024.

Nei 18 uffici postali per i quali non è stato possibile procedere alla ricollocazione delle risorse interessate secondo i criteri definiti dagli accordi citati, verrà confermato l'assetto attuale; tali risorse continueranno ad operare nel medesimo portafoglio salvo ulteriori soluzioni riallocative e/o di valorizzazione/diversificazione che dovessero emergere in coerenza con il percorso professionale maturato dalle stesse.

Rispetto al progetto di evoluzione del canale Small Business, le Parti hanno approfondito congiuntamente gli obiettivi e la struttura (cfr. allegato) del percorso di riqualificazione professionale che, a decorrere dal mese di marzo p.v., coinvolgerà, nelle more

dell'individuazione di una posizione coerente con il livello inquadramentale posseduto nonché della professionalità acquisita, le 26 risorse che ad oggi non hanno trovato utile collocazione. Tale percorso, che prevede l'applicazione in uffici doppio turno più vicini all'attuale sede di lavoro in affiancamento al DUP, avrà una durata massima di 6 mesi e sarà finalizzato a raggiungere, in via prioritaria, il ruolo di DUP Base B o di Collaboratore Supporto UP. Laddove al termine del percorso di riqualificazione non si generino disponibilità sui ruoli sopra evidenziati nell'ambito dei 25 km, le Parti si incontreranno per valutare le più opportune soluzioni riallocative.

Evoluzione PEAV

In relazione al sistema di controlli operativi finalizzato ad assicurare la *compliance* e la regolarità dei processi e delle operazioni svolte in UP rispetto alla normativa vigente, in particolare in tema di antiriciclaggio, e nell'ambito delle complessive azioni realizzate, è stato introdotto in Mercato Privati l'applicativo PEAV (Pratiche Elettroniche di Adeguata Verifica), che permette la verifica della coerenza tra le caratteristiche del cliente e la sua operatività.

Al riguardo, tenuto conto dell'efficacia dell'applicativo, si prevede, a decorrere dal mese di marzo, l'estensione progressiva dell'utilizzo del medesimo anche al personale OSP e ai Consulenti commerciali, in coerenza con il ruolo svolto.

In allegato vengono descritte le principali novità introdotte sull'applicativo nonché il dettaglio delle modalità, delle tempistiche e dei destinatari della formazione dedicata. Il percorso formativo, già avviato per i DUP a novembre 2025, sarà esteso a OSP e Consulenti a partire dal mese di marzo p.v. e si svolgerà in modalità e-learning.

Resta ferma la valenza attribuita alla formazione in aula su tematiche di particolare rilevanza.

Polis – Casa dei servizi Digitali

Azienda e OO.SS. hanno analizzato i dati riferiti agli uffici interessati dal progetto Polis, rispetto ai complessivi servizi attivi, allo stato dei lavori di ristrutturazione, alle installazioni di ATM e Totem nonché alla formazione erogata nei confronti delle risorse coinvolte.

Con riferimento ai lavori di ristrutturazione che comportino una diversa applicazione delle risorse dell'UP, l'Azienda conferma il proprio impegno a verificare il rispetto delle tempistiche programmate.

Per il servizio di richiesta dei passaporti, in relazione a quanto previsto nel verbale del 3 novembre u.s., è stato fornito il dato rispetto alle ulteriori attivazioni, confermando il completamento dell'attivazione del servizio medesimo presso tutti gli uffici Polis entro il primo semestre del 2026.

Inoltre, le Parti concordano che la sperimentazione del servizio per la prenotazione, la modifica o l'annullamento di prestazioni sanitarie del SSN - avviata con l'Intesa del 3 novembre 2025 e attiva presso 5 uffici Polis della regione Calabria - sarà estesa a decorrere dal mese di aprile p.v. a tutti gli UU.PP. Polis della regione medesima, per un totale di 387 uffici coinvolti.

Per il personale di tali uffici resta confermata l'erogazione di specifica formazione in modalità *webinar*.

A livello territoriale sarà previsto un incontro di verifica su tale sperimentazione a 6 mesi dell'estensione del servizio.

Specialista infrastrutture e sicurezza

Al fine di potenziare e garantire un presidio più efficace delle attività svolte dalla figura dello Specialista infrastrutture e sicurezza, si rende necessario incrementarne il dimensionamento



per alcune filiali a maggiore complessità. Le nuove numeriche vengono descritte nell'allegato al presente verbale. I fabbisogni incrementali saranno soddisfatti facendo riferimento al personale già assegnato a Mercato Privati con caratteristiche in linea con il ruolo da ricoprire.

Evoluzione Commerciale di Macro Area Mercato Privati

È stato presentato alle Organizzazioni Sindacali il progetto di evoluzione della struttura Commerciale di Macro Area di Mercato Privati, definito con l'obiettivo di rendere maggiormente coerente l'assetto territoriale rispetto alla corrispondente filiera organizzativa delle strutture centrali. Nel documento allegato al presente verbale è descritto il modello organizzativo a tendere della struttura medesima, per la quale si prevede un'organizzazione maggiormente orientata sui diversi segmenti di clientela, superando l'attuale modello di coordinamento territoriale e, conseguentemente il ruolo del Coordinatore Commerciale di Territorio.

Saranno istituite due nuove figure professionali: il Coordinatore Affluent e Upper Mass e il Coordinatore Mass Market.

In allegato è evidenziato altresì il dimensionamento delle nuove figure di cui sopra.

Inoltre, in coerenza con le logiche alla base del nuovo modello, i Referenti Finanziamenti, Protezione e Prodotti Front End saranno oggetto di variazione di dipendenza gerarchica in ragione della tipologia di segmento di clientela (cfr. allegato).

Organico MP - dimensionamento Front End

Con i verbali del 27 novembre e 3 dicembre 2024 è stato definito il modello per il dimensionamento delle figure professionali di front end dell'UP (ODA, OFE, OSP e DUP Base). L'applicazione di tale modello ha determinato, per il triennio 2024 - 2026, l'individuazione dei valori complessivi di fabbisogno minimo e massimo per tali figure a livello nazionale ed il valore di organico medio che l'Azienda si è impegnata a mantenere. Inoltre, a seguito della definizione dei fabbisogni a livello di filiale sono state individuate le azioni utili ad una più equilibrata distribuzione delle risorse, intervenendo sia sulle situazioni di carenza che su quelle di eccedenza.

In data odierna, l'Azienda ha rappresentato alle Organizzazioni Sindacali l'esito degli interventi realizzati in applicazione di quanto sopra per l'anno 2025, nonché le numeriche delle filiali in carenza, in equilibrio e in eccedenza per l'anno 2026, in coerenza con le logiche di cui al verbale del 27 novembre 2024.

Entro il mese di marzo p.v. l'Azienda si impegna a fornire alle Segreterie Nazionali delle OO.SS. i valori di dettaglio del fabbisogno minimo e massimo per le figure di front end a livello di Filiale per il 2026.

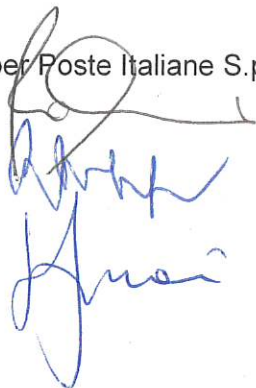
Inoltre, l'Azienda fornirà alle OO.SS. il dato di consuntivo relativo all'anno 2026 delle consistenze a livello nazionale.

Le dinamiche correlate al più efficace presidio dell'intera filiera saranno oggetto di approfondimento congiunto anche in relazione agli interventi di politiche attive del lavoro da definire per il 2026, volti al consolidamento dell'organico nell'ambito del range condiviso negli accordi in materia.

In riferimento alla periferica di sportello *Teller Cash Recyclers Machine*, introdotta negli uffici postali per una migliore gestione del contante, l'Azienda ha reso noto alle Organizzazioni Sindacali l'ulteriore incremento delle quantità complessive di dispositivi da distribuire a livello nazionale, oltre a fornire un aggiornamento sullo stato del piano di diffusione e installazione

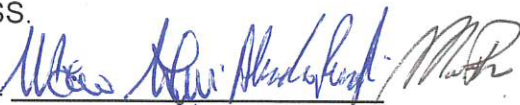
della stessa periferica nel corrente anno (cfr. allegato). In coerenza con la progressiva distribuzione della periferica verrà garantita la necessaria attività di informazione/formazione operativa.

per Poste Italiane S.p.A.

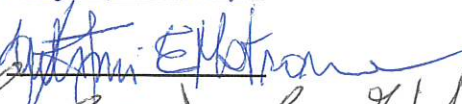


per le OO.SS.

SLP – CISL



CONFSAL - COM. ni



FAILP – CISAL



FNC UGL COM. ni

