



NUOVO MODELLO COMMERCIALE MP

Accordo del 30 settembre 2021

Siglato, nella giornata odierna, il Verbale di Accordo sulla riorganizzazione della filiera commerciale in ambito Mercato Privati, al fine di adeguarla ai mutevoli scenari di contesto, nonché alle nuove esigenze di mercato e della clientela. Le Parti hanno concordato di dare avvio agli interventi di affinamento ed integrazione organizzativa del settore, onde rafforzare le funzioni commerciali nell'ambito degli Uffici Postali/Filiali e con l'intento di ricercare soluzioni che ne aumentino l'efficacia e la capacità di penetrazione sul mercato.

Le linee di intervento, di seguito declinate, si muovono nel solco della prossimità territoriale, coniugando al meglio il tradizionale rapporto fisico tra operatore e cliente con la spinta all'innovazione digitale:

- **“Modello Organizzativo Premium”** - Rafforzamento delle figure commerciali “Premium” di Filiale (1 ogni 100 clienti) e istituzione di una figura di referente in ambito di Macro Area;
- **Il potenziamento della filiera Front End** - Anche per supportare le recenti direttrici strategiche, quali l'RC auto, Energy, Fibra, si istituisce a livello di Macro Area la figura di Referente Prodotti Front End nelle filiali a maggiore complessità, unitamente alla figura dello Specialista Prodotti Front End che avrà un ruolo di supporto al DUP;
- **Evoluzione Filiera e Pianificazione Commerciale** - Nella valorizzazione della logica di presidio, si procede ad una revisione delle attività di analisi e programmazione, con contestuale inserimento di un presidio specialistico a diretto riporto del responsabile Commerciale di Filiale complessa;
- **L'evoluzione Front End: Corner 2.0** - Nell'ottica di crescita e dinamicità dell'offerta dei prodotti a supporto dell'attività di promozione e vendita, il cui perno resta la componente relazionale, verranno installati nuovi Corner, anche con il restyling degli attuali, con supporto di nuovi strumenti per l'attività di contatto. Il tutto, ovviamente, compatibilmente con la disponibilità di spazi adeguati. Le risorse impiegate necessiteranno dell'abilitazione IVASS e risulteranno destinatarie di un dedicato sistema di incentivazione commerciale;
- **SCM – flessibilità oraria per il presidio del sabato** - Per garantire un presidio commerciale più efficace a favore dei clienti radicati/portafogliati, si procederà al ripristino della prestazione di lavoro degli SCM su 5 giorni settimanali, prevedendo un presidio per il sabato che riguarderà il 33% del totale dell'organico SCM di Filiale;
- **SCM – Modello di consulenza misto**. In riferimento alle nuove modalità “miste” (in presenza/da remoto) di relazione con la clientela, in via sperimentale e per un limitato numero di zone SCM, si procederà ad una progressiva estensione di detta modalità operativa su 1.700 UP della rete, aventi caratteristiche coerenti con fattori di spazio ed infrastrutture tecnologiche;
- **Doppio Turno Commerciale** - In riferimento al piano di sperimentazione, già posto in essere in alcuni uffici, si estenderà l'iniziativa ad ulteriori 10 uffici entro la fine dell'anno e ad ulteriori 40 nel 2022. L'apertura dei Doppi Turni Commerciali viene garantita attraverso

la presenza della figura SCF la quale svolge attività di consulenza (no cash), prevalentemente su appuntamento.

- **SCR Specialista Consulenza da remoto** - Dal mese di ottobre viene avviata una fase di sperimentazione nelle Macro Aree Centro, Nord e Sud di un nuovo modello di consulenza da remoto con risorse in possesso di abilitazione IVASS e Mifid. Gli SCR effettueranno vendita a distanza riservata ai clienti con prevalente attitudine digitale. Tali figure opereranno in sinergia e supporto con il canale fisico (SCF e SCM);
- **SCF Uffici doppio turno** – su nostra pressante sollecitazione, nel prendere atto della condizione degli SCF applicati in detti uffici, nella giornata del sabato privi di una ottimale sistemazione per lo svolgimento della propria attività, l'Azienda si è impegnata a trovare soluzioni adeguate entro il prossimo mese di novembre.

Sempre in merito alla implementazioni del presente accordo, le Parti, oltre al supporto di incontri territoriali, si riuniranno a livello nazionale entro il 15 dicembre per un'analisi complessiva sull'andamento della fase realizzativa. L'implementazione sarà avviata in forma SPERIMENTALE.

Roma, 30 settembre 2021

LE SEGRETERIE NAZIONALI