

*Carlo Tiesi*

*Antonio...*  
*Solvente...*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**Protocollo d'Intesa  
in materia di  
Proposizione Commerciale**

tra

**POSTE ITALIANE S.p.A**

e

*[Handwritten signature]*

**SLC/CGIL, SLP/CISL, UILposte, FAILP/CISAL, CONFSAL COM.NI e  
UGL COM.NI**

- L'evoluzione dei mercati di riferimento e la volontà di Poste Italiane di consolidare una leadership su specifici segmenti dell'offerta richiedono un modello di approccio commerciale verso la clientela che attribuisca grande attenzione al rafforzamento dei processi che regolano la fidelizzazione ed il rapporto fiduciario.
- La continua e veloce trasformazione organizzativa e gestionale basata sull'innovazione dei prodotti commerciali che ha coinvolto il settore di riferimento, necessita di un costante impegno al fine di coniugare il raggiungimento dei risultati programmati, l'eccellenza delle performance, la qualità dei servizi offerti e l'attenzione alle esigenze del cliente.
- Il panorama normativo ha subito profonde modifiche volte ad accentuare il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari.
- In tale contesto, le Parti hanno ritenuto strategico promuovere una cultura aziendale basata sulla valorizzazione delle risorse umane orientando i comportamenti agiti verso forme e modi che rispettino i principi etici, la professionalità, l'impegno e la dignità del lavoratore, la collaborazione tra colleghi e con i diretti riporti gerarchici, valori su cui si deve uniformare l'azione di chi opera in Poste Italiane.
- Il miglioramento continuo del clima aziendale, caratterizzato anche dal confronto tra l'Azienda e le OO.SS., con l'obiettivo di favorire il dialogo sociale, resta tra le finalità che le Parti si impegnano a perseguire.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*MB*

*[Handwritten signature]*

*h*

*Clo [Signature]* *[Signature]*

*[Signature]*

- Le Parti riaffermano la centralità del ruolo del CCNL quale strumento regolatore dei rapporti in azienda sottolineando quanto definito nella parte relativa al sistema di relazioni industriali.
- Poste Italiane ha avviato un'importante iniziativa di comunicazione interna chiamata 'Business Etiquette', con l'obiettivo di sensibilizzare la popolazione aziendale sui buoni comportamenti da adottare nella vita lavorativa quotidiana e di migliorare le situazioni e le relazioni che ogni dipendente vive con i colleghi, nell'ambiente di lavoro ed a contatto con i clienti.
- Le Parti confermano, quindi, il richiamo ai valori espressi nel Codice Etico del Gruppo Poste Italiane del 28 settembre 2009, riaffermando quanto convenuto negli ultimi tre capoversi della lettera d) "Merito e Sviluppo della professionalità", paragrafo " Benessere delle persone e qualità del lavoro" del Protocollo di intesa in materia di Responsabilità Sociale di Impresa del 31 luglio 2007. E' volontà delle Parti, altresì, richiamare le disposizioni aziendali in ambito di "netiquette".
- In coerenza con quanto riportato ai punti precedenti, le Parti, con accordo del 12 dicembre 2012 - ed in particolare al punto 7 - hanno convenuto sull'opportunità di costituire un Comitato Paritetico con il compito di definire un protocollo d'intesa sulle modalità relative allo svolgimento della proposizione commerciale.
- l'art. 70 del CCNL del 14 aprile 2011 e l'accordo del 12 dicembre 2012 - punto 8 - contengono previsioni circa la materia delle incentivazioni commerciali.

*[Signature]*  
*[Signature]*  
*[Signature]*

*[Signature]*  
*[Signature]*

**Tutto ciò premesso,**

*[Signature]*

**le Parti si riconoscono nei principi riportati nel presente protocollo e convengono quanto segue.**

1. L'Azienda, nella definizione dei programmi commerciali, individuerà obiettivi raggiungibili che saranno portati a conoscenza del personale con tempestività e trasparenza.
2. Il personale delle strutture commerciali impegnato in attività di indirizzo, pianificazione, coordinamento e controllo delle attività di vendita, nel pieno rispetto della professionalità e dignità delle lavoratrici e lavoratori, dovrà svolgere, nei confronti del personale operativo, azioni di proposizione, stimolo e coinvolgimento, finalizzate a favorire il raggiungimento degli obiettivi assegnati, in coerenza con i principi espressi nel presente protocollo.

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*Alto*

*W. M. M.*

3. Le modalità di comunicazione, da parte dei suddetti soggetti dovranno, quindi, essere improntate ai principi di rispetto e collaborazione tra colleghi in linea con il Codice Etico, il Protocollo sulla RSI, le disposizioni aziendali in ambito di "netiquette" e le previsioni normative e contrattuali in materia.
4. Nella relazione con la clientela, il personale addetto alle attività di vendita dovrà offrire informazioni trasparenti, precise ed affidabili con l'obiettivo di acquisire in maniera duratura la fiducia della clientela, tenendo conto della specifica propensione all'investimento, in linea con quanto previsto dalla normativa di settore.
5. Nel confermare l'adozione di valori improntati alla massima collaborazione e rispetto, alla gestione coinvolgente dei collaboratori, al lavoro in squadra ed alla continua ricerca della soddisfazione del cliente interno ed esterno, si riafferma che i comportamenti agiti, a tutti i livelli, devono essere sempre ispirati ai principi di correttezza, onestà, trasparenza, riservatezza, imparzialità, diligenza, lealtà e reciproco rispetto, nonché essere coerenti con la legislazione, le normative ed i regolamenti che disciplinano i settori oggetto dell'attività commerciale di Poste Italiane.
6. In linea con quanto riportato ai punti precedenti, l'Azienda, rinnova la volontà di porre in essere le azioni opportune e necessarie ad evitare e contrastare qualsiasi eventuale forma di impropria pressione alla vendita non coerente con i principi riaffermati nel presente protocollo, al fine di sviluppare le opportune modalità di proposizione commerciale.
7. Poste Italiane conferma, altresì, il proprio impegno a promuovere periodiche iniziative di comunicazione finalizzate a facilitare la diffusione dei principi contenuti nel presente protocollo e favorire il miglioramento continuo della qualità delle relazioni al proprio interno. A tale proposito, l'Azienda favorirà, attraverso i propri canali di comunicazione interna, la massima diffusione dei contenuti del presente protocollo. Le Parti valutano, altresì, opportuno dare adeguata visibilità allo stesso nell'ambito della predisposizione del bilancio di sostenibilità di Poste Italiane.

*Selezione*

*Autentico*

*3*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

Carlo Spina Immunologia

8. Inoltre, le Parti ribadiscono la centralità della formazione come leva indispensabile per accrescere tecniche e competenze commerciali necessarie a favorire la crescita professionale delle risorse e, nel contempo, la capacità competitiva dell'Azienda. Particolare attenzione verrà posta agli aspetti riconducibili alla corretta gestione delle attività di indirizzo commerciale, secondo i principi e le finalità del presente protocollo.
9. Le Parti, individuano nell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione professionale la sede per discutere i progetti formativi specificatamente orientati a favorire la corretta attuazione delle politiche commerciali, a conoscere in maniera adeguata le caratteristiche dei prodotti, ad accrescere le competenze necessarie a garantire la qualità del servizio offerto, la gestione interna della proposizione commerciale ed a migliorare la relazione con la clientela.
10. L'Azienda predisporrà interventi formativi e di comunicazione *ad hoc* (a titolo esemplificativo: corsi di tecniche di vendita, corsi sulle modalità di comunicazione, corsi sulla gestione del rapporto con i propri collaboratori, realizzazione di video tutorial, etc.) rivolti al management ed alle figure professionali che ricoprono posizioni di responsabilità organizzativa e/o a diretto contatto con il business, in merito alla gestione delle risorse ed alle forme ed ai modi con cui devono essere svolte le azioni di indirizzo commerciale, nel rispetto della professionalità, dell'impegno e della dignità di ciascun lavoratore, coerenti con le normative di riferimento del settore (MIFID, IVASS, CONSOB, Banca d'Italia, ecc). Verranno, altresì, strutturati specifici piani formativi e di comunicazione per accrescere le capacità di coinvolgimento del personale di vendita e la loro motivazione al raggiungimento degli obiettivi commerciali, nel rispetto dei valori riaffermati nel presente protocollo e per ottenere una maggiore consapevolezza del ruolo agito da ciascuno, favorendo specifici interventi formativi in aula.
11. Le Parti, al fine di realizzare momenti di monitoraggio sulla corretta implementazione della metodologia condivisa nel presente protocollo e sull'effettiva applicazione dei principi in esso contenuti, concordano di istituire un Osservatorio a livello Nazionale, composto da 2 membri per ogni OO.SS. firmataria del presente protocollo e da una adeguata rappresentanza per

*[Vertical column of handwritten signatures and initials on the right margin]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten initials]*

Roberto Romano

Poste Italiane, che si riunirà con cadenza quadrimestrale. Il primo incontro si svolgerà entro gennaio 2014.

12. Nell'ambito di tali incontri, potranno essere prospettate azioni positive di miglioramento della metodologia e di quanto previsto dal presente protocollo, con particolare riferimento a momenti di formazione specifica, tesi ad affermare sempre di più una cultura organizzativa improntata ai valori Aziendali. Le proposte in ambito formativo verranno indirizzate all'attenzione dell'apposito Ente Bilaterale per le opportune valutazioni.

13. Le Parti concordano, che con il presente protocollo, si intende espressamente superare ogni accordo e/o prassi in essere relativa alla materia delle proposizioni commerciali.

Roma, 22 ottobre 2013

Per Poste Italiane S.p.A.

L. Nanni  
Roberto Romano

per le OO.SS.

SLC - CGIL

SLP - CISL

UILposte

FAILP - CISAL

CONFSAL- Com.ni

UGL- Com.ni

Roberto Romano  
Roberto Romano  
Roberto Romano  
Roberto Romano  
Roberto Romano  
Roberto Romano