

10/1/19

## OSSERVATORIO IN MATERIA DI PROPOSIZIONE COMMERCIALE

### VERBALE DI RIUNIONE

*Solito*  
*Forum*

Il giorno 15 gennaio 2019 si è riunito l'Osservatorio Nazionale in materia di Proposizione Commerciale, cui hanno partecipato i componenti designati di parte aziendale e sindacale.

Proseguendo il confronto già avviato nella riunione del 3 maggio 2018, le Parti hanno approfondito le tematiche delle modalità di funzionamento dell'Osservatorio medesimo e delle relative finalità, in coerenza con quanto contenuto nel protocollo d'Intesa in materia di Proposizione Commerciale del 22 ottobre 2013 (Allegato n. 20 al vigente CCNL).

Nel corso della riunione, i componenti sindacali hanno rappresentato, anche sulla base di specifiche segnalazioni dei lavoratori interessati, diverse criticità connesse alle forme ed ai modi con cui sono poste in essere le azioni di indirizzo commerciale, con riferimento, tra le altre, alla richiesta di programmazione delle attività sulle vendite, al rispetto delle procedure interne adottate in coerenza con le indicazioni degli organismi preposti, all'orario di lavoro, all'uso dei social network e all'osservanza dei principi generali contenuti nella Delibera Consob n. 20307/2018 e riportati nel Codice Etico aziendale.

L'Azienda, preso atto di quanto rappresentato dalle OO.SS., nel ribadire l'importanza del rispetto dei valori improntati alla gestione coinvolgente dei collaboratori e alla continua ricerca della soddisfazione del cliente interno ed esterno, ha confermato la propria disponibilità ad individuare soluzioni adeguate alla risoluzione delle problematiche esposte dalla componente sindacale.

In relazione ai temi affrontati, le Parti hanno preliminarmente confermato che le finalità dell'Osservatorio sono quelle di orientare la proposizione commerciale ai valori ed ai principi di cui all'Allegato 20 del CCNL vigente, riportati nel Codice Etico aziendale, nonché alle disposizioni di cui all'art. 93, comma 4, della Delibera Consob n. 20307/2018.

I componenti dell'Osservatorio concordano che nell'ambito dello stesso i membri di parte sindacale potranno porre all'attenzione dell'Azienda casi circostanziati in cui siano emerse problematiche connesse al tema della proposizione commerciale, in merito ai quali la Società effettuerà tutte le opportune verifiche dando evidenza, nel corso delle successive riunioni, dei relativi esiti e delle misure eventualmente adottate.

Le segnalazioni potranno inoltre pervenire, da parte dei singoli dipendenti, ad un apposito indirizzo di posta elettronica, che l'Azienda si è impegnata a mettere a disposizione. Le comunicazioni ricevute a tale indirizzo, purché sottoscritte e identificabili, verranno successivamente sottoposte all'attenzione dell'Osservatorio, garantendo l'anonimato e la riservatezza del lavoratore segnalante.

*Marta Andreoli*

*Luigi Spina*

*Forum*  
*CCNL*

*RR*

In merito al tema del rispetto dell'orario di lavoro, i componenti di parte aziendale hanno rappresentato che sarà posta maggiore attenzione nelle convocazioni e nella pianificazione delle riunioni, da svolgersi di norma all'interno dell'orario di lavoro; in caso di convocazioni in orari non coincidenti con quella di prevista prestazione lavorativa, troveranno applicazione le disposizioni contrattuali in materia di lavoro straordinario.

Quanto all'utilizzo dei *social network* e di tutte le applicazioni di messaggistica istantanea, quale ad esempio *Whatsapp*, le Parti si danno atto che i medesimi non costituiscono strumenti di lavoro. Le Parti ribadiscono inoltre che l'utilizzo delle dotazioni tecnologiche ed informatiche dovrà avvenire nel pieno rispetto delle disposizioni contrattuali e legali e dei valori e principi che ispirano la disciplina del rapporto di lavoro, tra cui la tutela della dignità del lavoratore.

I componenti dell'Osservatorio si sono dati reciprocamente atto della sempre maggiore centralità del cliente nelle azioni di proposizione commerciale, in conformità ai principi sottesi alla normativa contenuta nella Direttiva Europea n. 204/39/EC (c.d. MIFID II), relativamente all'applicazione della quale Poste Italiane si colloca in posizione di eccellenza nel contesto italiano di riferimento.

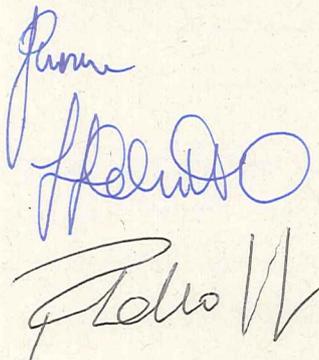
Nel condividere la necessità di un cambiamento culturale che agevoli il passaggio dal concetto di vendita del prodotto a quello, più ampio, di soddisfazione del cliente, l'Azienda ha anticipato che sarà presentato, nel corso della prossima riunione dell'Ente Bilaterale della Formazione, uno specifico percorso formativo, rivolto all'intera filiera della struttura commerciale, nell'ambito del quale sarà posta attenzione anche alla gestione della relazione con i collaboratori, che dovrà sempre essere improntata al rispetto dei principi sopra richiamati.

La prossima riunione dell'Osservatorio si terrà entro il mese di maggio 2019.

Roma, 15 gennaio 2019

#### I componenti di parte aziendale

Poste Italiane



#### I componenti di parte sindacale

SLC-CGIL

SLP-CISL

UIL poste

FAILP-CISAL

CONFSAL-COM.NI

FNC UGL-COM.NI

