

OSSERVATORIO IN MATERIA DI PROPOSIZIONE COMMERCIALE

Verbale della riunione del 11 luglio 2019

Le Parti, anche in considerazione delle evidenze di cui al comunicato delle OO.SS. del 29 maggio u.s., dopo aver confermato e ribadito quanto riportato nel verbale di riunione dell'Osservatorio del 15 gennaio 2019, hanno approfondito alcune questioni direttamente o indirettamente connesse alla tematica delle proposizioni commerciali, secondo quanto di seguito riportato.

Progetto DiCo

L'Azienda ha illustrato lo strumento "DiCo" (Dialogo Commerciiale), in corso di implementazione nell'ambito della Funzione Mercato Privati, che sarà utilizzato quale unica modalità di comunicazione - strutturata, omogenea ed integrata con gli ulteriori strumenti a disposizione - nei confronti di tutta la filiera commerciale, relativamente ai prodotti disponibili, alle relative caratteristiche e alla clientela di riferimento, agli obiettivi fissati, agli strumenti commerciali, ai piani di azione, alla documentazione (vademecum e manuali), ecc.

L'introduzione di tale strumento consentirà di evitare l'utilizzo di altre modalità di comunicazione da parte dei Responsabili delle risorse (ad esempio applicazioni di messaggistica istantanea quali Whatsapp e Telegram, fax, ecc.) che, se usate in maniera non coerente con le proprie finalità, possono determinare la realizzazione di indebite pressioni commerciali.

Il sistema in parola consentirà, per le specifiche finalità, di superare l'utilizzo della posta elettronica, il cui uso - in casi circoscritti - può risultare non coerente con le regole di *netiquette*.

A regime, tale strumento consentirà inoltre di monitorare l'andamento delle attività, sia in termini di programmazione che di organizzazione, sia in termini di rendicontazione.

L'Azienda ha confermato che, in merito all'utilizzo esclusivo del sistema DiCo rispetto a tutte le tematiche di natura commerciale, sarà predisposta una specifica procedura, che sarà diffusa a tutti i soggetti coinvolti; questi ultimi saranno inoltre destinatari di specifici interventi formativi.

Modalità di segnalazione di comportamenti anomali

L'Azienda ha confermato di aver creato un indirizzo di posta elettronica dedicato (Osservatorio_Nazionale_Proposizioni_Commerciali@posteitaliane.it), che potrà essere utilizzato per la segnalazione di comportamenti ritenuti indebiti; non appena attivato, l'Azienda ne darà formale comunicazione alle Segreterie Nazionali delle OO.SS..

Le segnalazioni che perverranno saranno esaminate nel corso della prima riunione dell'Osservatorio, al fine di verificarne l'attendibilità e valutare la necessità di intervento da parte dell'Azienda; nel corso delle successive riunioni dell'Osservatorio, i componenti di parte aziendale rappresenteranno le eventuali azioni intraprese.

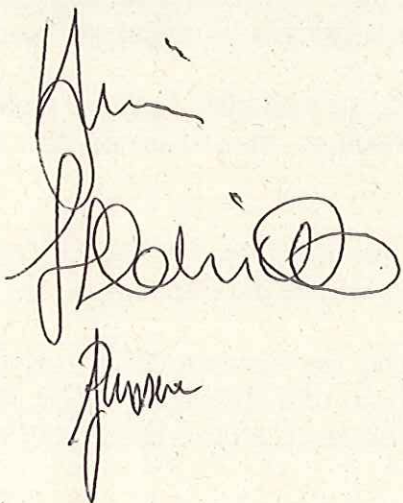
Progetti di Reinserimento

Nel corso della riunione, i componenti di parte sindacale hanno rappresentato la necessità di prevedere specifici progetti di reinserimento rivolti al personale adibito ad attività commerciale o alla sportelleria che sia stato assente dal servizio per lunghi periodi; ciò al fine di consentire che al momento della ripresa dell'attività lavorativa il lavoratore sia in possesso di tutte le informazioni necessarie e non sia esposto al rischio di errori legati alla mancata conoscenza di prodotti, servizi e procedure, che possono essere stati modificati nel corso del periodo di assenza.

In proposito l'Azienda ha rappresentato la propria disponibilità a reintrodurre strumenti di formazione *ad hoc*, già in passato utilizzati, nei confronti dei lavoratori a qualsiasi titolo assenti dal servizio per più di 6 mesi continuativi; a valle della relativa strutturazione, tali progetti formativi saranno oggetto di confronto nell'ambito dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione professionale.

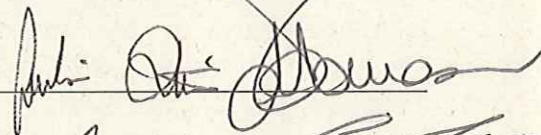
I componenti di parte aziendale

Poste Italiane S.p.A.



I componenti di parte sindacale

SLC-CGIL



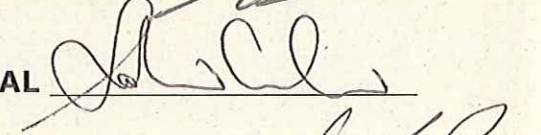
SLP-CISL



UILposte



FAILP-CISAL



CONFSAL-COMUNICAZIONI



FNC UGL COMUNICAZIONI

