

## **La tutela del cliente**

*Per Poste Italiane il modo migliore di tutelare i Vostri interessi è quello di aumentare costantemente la qualità dei propri prodotti e offrirli a tutti a prezzi equi ed accessibili. I punti che seguono sono gli strumenti su cui stiamo lavorando per raggiungere questo fine.*

### **◆ Semplificazione e trasparenza**

*E' l'impegno a facilitare e rendere più chiare tutte le occasioni di rapporto con i propri clienti, introducendo la semplificazione:*

- 1) di tutti i prodotti offerti (nuovo portafoglio),*
- 2) delle procedure per utilizzarli,*
- 3) della modulistica, attraverso la eliminazione di circa 700 tipi di stampati,*
- 4) delle tariffe e dei prezzi con la riduzione del numero delle tariffe mediamente da 32 a 20,*
- 5) dell'accesso alle informazioni e ai reclami.*

### **◆ Formazione del personale**

#### **Obiettivi di qualità**

*L'azienda, per offrire alla clientela una maggiore qualificazione professionale dei propri operatori, si impegna a fornire adeguate risorse in questo settore, realizzando un piano di un milione e mezzo di giornate di formazione dirette ai propri dipendenti nel quadriennio 1999-2002.*

- Piena attuazione entro il 2002*
- 500.000 giornate sono state già realizzate nel 1999 e nel 2000*

### **◆ Tavoli di lavoro con le Associazioni dei Consumatori**

*Poste italiane intende trovare nelle associazioni dei consumatori, in quanto rappresentanti degli interessi dei propri clienti, i partner ideali di un rapporto stabile e duraturo.*

*Lavorerà dunque per consolidare la collaborazione già avviata con il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, l'organismo di rappresentanza istituzionale delle associazioni nato in attuazione della legge per la tutela dei consumatori, e con tutte le altre associazioni disponibili.*