



Carta della Qualità

Qualità e trasparenza dei
servizi postali offerti

Partner

Introduzione

La Carta della qualità è presentata in conformità al D.Lgs. n. 261 del 22 Luglio 1999 (emesso recependo la Direttiva Europea 97/67/CE), il D.Lgs n. 384 del 23 Dicembre 2003 (che ha recepito la Direttiva n. 2002/39/CE e la Direttiva 2008/6/CE, a completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari).

A seguito del D.Lgs. n. 58/2011 è stata sancita la completa apertura al settore postale privato in Italia, lasciando affidati in via esclusiva a Poste Italiane i servizi inerenti le notificazioni di atti giudiziari (Legge 20 Novembre 1982 n. 890 e successive modificazioni) e i servizi relativi alle notificazioni (Art. 201 del D. Lgs. n. 285/1992 Codice della Strada).

La Carta della qualità offre a tutta la clientela informazioni utili e necessarie sui nostri principi aziendali, sulla qualità dei servizi che offriamo, sul trattamento dei dati personali, a completamento di quanto riportato nella nostra Carta dei Servizi.

Chi siamo

BM Service opera nel mercato postale privato dal 2015 con Licenza Ministeriale n° 260/2015 e Autorizzazione Generale n° 3602/2015.

Abbiamo aderito al business model Directa allo scopo di offrire un servizio migliore ed economicamente vantaggioso ai nostri clienti, potendo usufruire di soluzioni software e operative avanzate.

Il progetto Directa nasce nel 2005 ad opera della software house Gedeo Data Services che opera nella creazione di prodotti per il web; nel 2007, con l'avvio della liberalizzazione del mercato postale, inizia la produzione di PostSystem®, il software gestionale che utilizziamo. Gedeo Data Services dispone di un hub di smistamento proprietario, con sede a Ciampino (RM) per l'interscambio della posta tra le agenzie che utilizzano la piattaforma.

Gedeo Data Services nel 2013 ha fondato la partecipata SePaFin S.p.A. – Payment Institution che eroga i servizi di pagamento attraverso, l'interfaccia web per la gestione dei processi di pagamento destinati al cliente merchant, integrata nella piattaforma PostSystem®.

Vision e mission

L'espressione della nostra vision si evidenzia nella scelta di offrire servizi postali privati, servizi di pagamento evoluti con specifiche soluzioni per categorie professionali (amministratori di condominio, assicurazioni, Enti...), nella proposta di soluzioni per la gestione del PagoPA tramite l'adesione al business model Directa Italia, corrisponde alle nostre scelte, ogni giorno.

Innovazione: poniamo attenzione ai cambiamenti per adattarci rapidamente alle mutevoli esigenze del mercato.

Professionalità: incoraggiamo e coltiviamo le capacità tecniche, professionali e lavorative di tutti i nostri collaboratori, anche aderendo ai corsi formativi e/o informativi proposti da Gedeo Data Services e/o associazioni di categoria.

Perfezionamento: eseguiamo continui studi di benchmarking e ci miglioriamo con un costante studio delle lessons learned.

Tecnologia: selezioniamo prodotti e servizi innovativi allo scopo di offrire ai nostri clienti i migliori strumenti operativi e soluzioni evolute anche taylor made.

Flessibilità: assicuriamo servizi capillari e personalizzati, soddisfacendo anche le esigenze di specifici segmenti business.

Affidabilità: gli elevati standard qualitativi ed un controllo di gestione avanzato permettono il continuo monitoring delle fasi gestionali ed operative di ciascun comparto.

Efficacia: ad ogni nostro partner, collaboratore e dipendente chiediamo la costante propensione al problem solving tecnico/commerciale, coerentemente con il nostro orientamento aziendale.

Gruppo: l'adesione al business model Directa ci permette di offrire ai clienti servizi evoluti, efficienti e rispondenti allo sviluppo imprenditoriale dei nostri clienti business.

Partnership consolidate: scegliamo accuratamente i fornitori di beni e Servizi con cui collaboriamo e che rappresentano una risorsa strategica importante.

Principi aziendali

I principi ed i valori a cui ci ispiriamo quotidianamente nel rapporto con il cliente orientano la nostra azienda e la loro applicazione si caratterizza connotandosi con le sfide che affrontiamo quotidianamente.

INTEGRITÀ E SOBRIETÀ

Il nostro modo di comunicare all'esterno, compresa la comunicazione della nostra immagine, è rispettoso della dignità umana, in particolare dei bambini, ed è in linea con i principi etici e morali comunemente condivisi. Si basa anzitutto sull'uso corretto ed appropriato dei nostri prodotti ed è ispirato alla promozione della legalità ed è ispirata ad integrità intellettuale e comportamentale.

LEALTÀ E RESPONSABILITÀ

L'attenzione costante nei confronti del cliente, offrendo servizi di elevata qualità, è la base della nostra politica aziendale, ispirata alla massima trasparenza e all'eccellenza. La responsabilità che abbiamo verso i clienti, anche in ragione della fiducia che ripongono in noi e nel network Directa al quale business model aderiamo, sono alla base della relazione duratura che costituisce il nostro mercato.

RESPONSABILITÀ E SVILUPPO

Sosteniamo la tutela della dignità umana e il totale e incondizionato rispetto dei diritti umani, rifiutiamo lo sfruttamento del lavoro minorile e del lavoro forzato e coercitivo mediante strumenti giuridici e strette relazioni con i partners.

RISPETTO DELL'AMBIENTE

Non possiamo prescindere dall'ambiente in cui viviamo ed operiamo: operiamo quotidianamente in stretta relazione con il contesto territoriale e relazionale prossimo alla nostra sede operativa. Per questo consideriamo indispensabile adottare come principi guida delle nostre attività l'attenzione all'ambiente e la tutela della salute di lavoratori, lavoratrici e utenti, ispirandoci al concetto di sviluppo sostenibile.

Qualità dei servizi

La qualità e l'efficienza dei servizi sono monitorate, ottimizzate e oggetto di continua innovazione, attraverso il presidio di Gedeo Data Services, a capo della holding alla quale Directa Italia appartiene ed al cui business model aderiamo.

Per garantire la massima soddisfazione dei clienti, le attività di miglioramento e innovazione coinvolgono l'intero processo postale, di pagamento, di fornitura dei servizi.

Aderiamo alle proposte di **formazione continua**, in particolare per i nuovi prodotti commerciali immessi sul mercato da Gedeo Data Services tramite il Network Directa o altro brand di proprietà (ad esempio ClackPay); il rispetto delle procedure previste per ciascun prodotto e/o servizio è presidiato tramite gli strumenti di monitoraggio previsti.

Le informazioni verso i clienti sono fornite in modo trasparente, comprensibile e accessibile a tutti, non limitandosi al solo rispetto delle specifiche previsioni di legge applicabili. Offriamo, attraverso guide e modulistica specifica, **informazioni semplici e chiare**, in modo da assicurare a tutti i clienti la possibilità di usufruire dei servizi in maniera adeguata (vd. Manuale per la spedizione dei pacchi).

La nostra comunicazione rispetta il principio responsabile della diffusione dei servizi e dell'utilizzo consapevole, certi che la comunicazione pubblicitaria debba garantire al cliente la **protezione da contenuti falsi o ingannevoli**. Come Azienda, aderiamo alle "Linee guida per una comunicazione responsabile", di Directa Italia, consapevoli dell'importanza di queste linee in particolare nella proposta di servizi di pagamento. Per questo ci impegniamo ad offrire risposte rapide ed esaurienti ai clienti, con attenzione e disponibilità.

Risorse umane

Ci impegnamo a creare nella nostra struttura, ed a promuovere presso i propri partners, un **ambiente di lavoro sicuro**, che sviluppi l'adeguata **consapevolezza dei rischi** e che promuova comportamenti responsabili, certi che il capitale umano sia il nostro bene più prezioso.

Inoltre operiamo costantemente per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori sollecitando il rispetto di adeguati standard di riferimento anche per i collaboratori assunti con modalità occasionale e/o a tempo determinato. In particolare, nelle sedi dell'azienda ci impegnamo a rispettare la normativa vigente in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, realizzando interventi di natura operativa e pratica attraverso l'introduzione di un sistema integrato di gestione dei rischi e della sicurezza; l'analisi costante del rischio, della criticità dei processi e delle risorse da tutelare; il monitoraggio e l'aggiornamento delle metodologie di lavoro.

Tutti i collaboratori sono richiamati al **rispetto delle norme e procedure per la tutela della loro sicurezza e di quella dei colleghi**, alla necessità di segnalare tempestivamente ogni anomalia riscontrata e di proporre eventuali interventi migliorativi.

Aderiamo, e mettiamo a disposizione di ogni dipendente, collaboratore e partner, il materiale informativo e le guide operative messe a disposizione da Directa Italia per la gestione del protocollo preventivo per la diffusione di virus pandemici, mettendo altresì tale materiale a disposizione del pubblico anche sul nostro sito web. In particolare, ci impegnamo ad adottare ogni strumento e soluzione tecnico-operativa utili alla prevenzione del contagio.

Tutela del lavoro e dell'occupazione

La nostra azienda da sempre si impegna nell'adottare strategie che contribuiscano contemporaneamente alla crescita e la redditività d'impresa, insieme alla **tutela ed allo sviluppo dell'occupazione** - sia diretta sia presso i nostri collaboratori e partner esterni - e a promuovere la qualità del lavoro.

Pertanto ci impegniamo a porre in essere tutte le attività che facilitino l'inserimento dei neo-assunti e dei nuovi partners in un ambiente collaborativo e formativo, che favorisca la crescita professionale, mettendo a disposizione dei collaboratori gli strumenti conoscitivi, di aggiornamento e di miglioramento necessari per lo svolgimento delle attività.

A questo scopo aderiamo ai corsi di formazione proposti dalle associazioni di categoria ed ai corsi destinati ai partners proposti dal Network Directa Italia attraverso un'attenta programmazione delle attività formative come risposta ai bisogni commerciali, aziendali, di crescita umana e professionale. I collaboratori ed i partners hanno il dovere di aderire a tale impegno partecipando attivamente alle iniziative e attuando i contenuti appresi.

Uguali opportunità

Ci proponiamo di realizzare e incentivare un **ambiente di lavoro positivo**, volto alla tutela della **libertà**, della **dignità** e dell'**inviolabilità della persona**, a principi di **correttezza** nei rapporti interpersonali, che consentano di svolgere al meglio ogni attività lavorativa.

Ogni collaboratore è invitato a segnalare, in via riservata, l'esistenza o l'insorgere di situazioni di conflitto di interesse che lo riguardano. Garantiamo inoltre **uguali opportunità**, ad ogni livello, poiché non accettiamo alcuna forma di discriminazione o molestia e favoriamo, altresì, il consolidamento di un clima aziendale di **tolleranza** e rispettoso della dignità umana.

È pertanto vietato in azienda (e invitiamo tutti i nostri collaboratori a verificare che non accada anche nelle proprie sedi) attuare comportamenti che possano creare un clima intimidatorio o offensivo nei confronti di colleghi o collaboratori, assumere comportamenti che possano ledere la sensibilità altrui (compresi atteggiamenti a sfondo sessuale, religioso, etnico o politico), attuare azioni di ritorsione contro chi, in buona fede, segnali o si opponga ad eventuali casi di discriminazione, molestia o offesa alla persona.

Scelta dei fornitori

La scelta dei fornitori di beni o servizi e l'acquisto degli stessi (inclusi i servizi finanziari e di consulenza) sono effettuati nel rispetto dei principi di **imparzialità, trasparenza ed indipendenza**, utilizzando criteri valutativi di **integrità, qualità, efficienza ed economicità** per assicurare ad ogni richiesta la risposta più adeguata. In relazione ai servizi di consulenza o fornitura specialistica.

Sarà considerato criterio di valore anche il **rapporto fiduciario esistente** con il fornitore purché vengano rispettati i principi che chiediamo, indistintamente, a tutti i fornitori:

- rispetto delle leggi e delle regolamentazioni in materia di lavoro secondo gli standard internazionali;
- divieto di effettuare discriminazioni di razza, nazionalità, sesso e religione nei confronti dei dipendenti;
- rifiuto dello sfruttamento di manodopera minorile o di lavoro ottenuto in maniera coercitiva.

Chiediamo altresì di prendere visione del Codice Etico, che anche noi abbiamo sottoscritto aderendo al Network Directa, e di impegnarsi al rispetto dello stesso poiché costituisce, per noi, pregiudiziale all'avvio di una collaborazione la mancata accettazione da parte dei partners e collaboratori di tali condizioni. Ci riserviamo inoltre contrattualmente la facoltà di adottare ogni misura che riterremo idonea, fino alla risoluzione del contratto qualora il fornitore o partner violi le norme di legge, di contratto o del Codice Etico, svolgendo attività nel nome o per conto della nostra Società.

Riservatezza dei dati personali

Nell'ambito della nostra attività raccogliamo una quantità significativa di dati personali e di informazioni relativi in particolare ai partners ed ai clienti, che ci impegniamo a trattare in ottemperanza a tutte le leggi in materia di riservatezza vigenti.

In particolare, ci impegnamo a:

- effettuare la raccolta e la conservazione di dati solo se necessari alla prestazione del servizio (comprendendo in esso anche l'eventuale archiviazione di ricevute o pagamenti effettuati);
- raccogliere i dati personali e conservarli con la massima cura e diligenza, accertandoci dell'adeguatezza degli strumenti di archiviazione e ricerca;
- non comunicare o diffondere in alcun modo i dati personali se non all'azienda e senza autorizzazione del titolare.

Ulteriori interventi a tutela della privacy sono stati attuati sul nostro sito web che monitoriamo costantemente: nelle relative pagine destinate alla Privacy sono disponibili e facilmente accessibili tutti i riferimenti ed i recapiti della persona appartenente alla nostra azienda, preposta alla relazione con il pubblico in materia di riservatezza e tutela dei dati personali.

Informazioni riservate

Ogni nostro dipendente e collaboratore è tenuto a tutelare i beni aziendali attraverso comportamenti coerenti con le procedure operative predisposte, ispirandosi sempre ai principi di correttezza e responsabilità. In particolare, ogni dipendente e collaboratore deve utilizzare con scrupolo i beni a lui affidati evitando utilizzi impropri, soprattutto che possano causarne danno o inefficienza.

I sistemi di telecomunicazione, di accesso alla posta elettronica e ad Internet appartengono alla nostra società e il loro utilizzo è offerto allo scopo di consentire, agevolare e migliorare l'attività lavorativa.

Tutte le informazioni immesse nel sistema informatico sono di proprietà della nostra società ed è responsabilità di ogni dipendente e collaboratore **mantenere riservate tutte le password ed eventuali codici** di cui venga in possesso, per impedire l'accesso non autorizzato ai dati ed alle informazioni. Per i collaboratori e per i partners è assolutamente vietata la riproduzione o duplicazione di programmi software, in particolare della piattaforma PostSystem® e del contenuto che in essa archiviamo.

Ad ogni dipendente, collaboratore e partner è fatto espresso divieto di **utilizzare gli indirizzi di posta elettronica aziendali** per inviare messaggi minatori o ingiuriosi, messaggi offensivi o con commenti inappropriati che possano recare offesa alla persona e/o danno all'immagine aziendale, nonché messaggi che ledano l'immagine dell'azienda a qualsiasi titolo.

Ogni collaboratore o partner, in funzione della propria posizione all'interno dell'azienda o del network, può entrare in possesso - direttamente o indirettamente - di **informazioni riservate o confidenziali** relative all'azienda o alle attività dei nostri clienti, al know-how, ai prodotti, alle strategie, alle informazioni su stipendi e personale.

Il know-how e le competenze, in particolare informatiche, costituiscono un patrimonio inestimabile che deve essere tutelato per prevenire ogni possibile danno patrimoniale o di immagine poiché le informazioni costituiscono una componente strategica del patrimonio aziendale.

Ad ogni collaboratore e partner è quindi richiesto di **non divulgare** all'esterno informazioni riguardanti l'azienda o le aziende partner del Network Directa Italia che non siano già state diffuse, sia durante il rapporto di collaborazione sia al termine di esso, ed è richiesto di prendere tutte le **opportune precauzioni** per prevenire che ciò possa accadere, anche accidentalmente.

Comunicazione esterna

L'attenzione al contenuto delle comunicazioni esterne ha un ruolo fondamentale, sia perché ci caratterizza una comunicazione chiara ed efficace, sia perché riveste una rilevante importanza ai fini del mantenimento dell'immagine aziendale.

Pertanto, tutte le informazioni riguardanti la nostra società, il network Directa Italia e i servizi offerti devono essere comunicate in modo coerente con quanto indicato nei paragrafi precedenti; in particolare, i contenuti prodotti da collaboratori e partners, a titolo personale, ivi compresi anche i contenuti divulgati tramite social media o chat telefoniche, devono essere sottoposti alla validazione dell'azienda, per garantire uniformità di stile e contenuti ad ogni livello.

La nostra società ha adottato come proprio il documento "Regole e principi per la comunicazione e il marketing" prodotto da Gedeo Data Services per i partners che aderiscono al business model Directa: ad esso facciamo riferimento in merito all'eticità delle immagini e dei contenuti veicolati attraverso la comunicazione. Si richiede a tutti i dipendenti, collaboratori e partners di attenersi scrupolosamente a quanto indicato in questo documento, disponibile nel sito web www.directaitalia.it.

Mansioni e organizzazione

La nostra società pianifica lo svolgimento complessivo delle attività garantendo il corretto svolgimento dell'operatività e l'occupazione individuale del ruolo più adeguato, nel rispetto delle pari opportunità. Ugualmente, i dipendenti, partners ed i collaboratori si impegnano ad assumersi le dovute responsabilità relative alle mansioni ed alle procedure operative affidate, ponendosi in modo cooperativo durante tutto il processo lavorativo.

Nella definizione e gestione degli orari e dei turni saranno rispettate nel miglior modo possibile le esigenze lavorative, la necessità di tempo libero e la qualità della vita dei collaboratori. Allo stesso modo è obbligo di ogni collaboratore rispettare gli orari e le mansioni assegnate, segnalando tempestivamente l'assenza.

Nel caso di riorganizzazione del lavoro o delle procedure, saranno salvaguardati il valore e le competenze delle risorse umane prevedendo, se necessario, periodi di formazione e/o di riqualificazione.

Assunzione di alcool e stupefacenti

| 13 |

Particolare attenzione deve essere prestata al rispetto della sicurezza propria e dei colleghi di lavoro, pertanto **è fatto divieto ai collaboratori di detenere, consumare, offrire o cedere a qualsiasi titolo sostanze stupefacenti, alcool o sostanze che producano effetti simili**, nel corso della prestazione lavorativa e nei luoghi di lavoro, e non è consentito consumare alcool o sostanze stupefacenti prima dell'inizio dell'attività lavorativa.

Non è permesso fumare nei luoghi di lavoro e non sono consentite deroghe alla legislazione vigente in materia.

Qualora il dipendente o il collaboratore sia sottoposto a terapia farmacologica che comporti effetti collaterali compromettenti la vigilanza, la capacità di guida o abbia qualsiasi altro effetto che possa comportare un danno per se stesso, i clienti o l'azienda, è tenuto a comunicarlo immediatamente al titolare (nel pieno rispetto del diritto alla riservatezza, sarà sufficiente comunicare gli effetti prodotti dal farmaco assunto senza dovere alcuna ulteriore informazione di tipo medico) che provvederà a concordare con la persona l'attribuzione ad una mansione temporanea adeguata.

Benefici, omaggi e regali

Non è consentito ai nostri dipendenti, collaboratori partners ed ai loro familiari di accettare e richiedere, per sé o altri, regali, benefici o favori offerti da persone con le quali si intrattengono rapporti di lavoro, quando questi possano compromettere l'indipendenza di giudizio anche quando si presentino in forma di servizi e sconti su acquisti di merci o servizi.

Sono da considerarsi invece accettabili come cortesie piccoli omaggi personali. Eventuali inviti a pranzi, cene od eventi da parte di fornitori o partner commerciali non devono mai influire sulla correttezza dei rapporti professionali e, in ogni caso, devono uniformarsi alle regole generali della correttezza e del rispetto dei principi di legalità e autoresponsabilità.

Conflitto di interesse e corruzione

Riconosciamo e rispettiamo il diritto, per tutti i dipendenti, collaboratori e partners, di partecipare a investimenti o affari al di fuori dell'ambito lavorativo, purché si tratti di attività consentite dalla legge e compatibili con gli obblighi contrattualmente assunti. In particolare, dovranno essere evitate azioni in cui gli interessi personali possano entrare in conflitto con gli interessi aziendali o del Network Directa Italia cui aderiamo.

Dovranno inoltre essere segnalate eventuali situazioni o attività in conflitto con gli interessi dell'azienda nelle relazioni con fornitori, partners, competitor.

Inoltre tutti i nostri dipendenti, collaboratori e partners sono chiamati a mantenere rapporti all'interno e all'esterno dell'azienda caratterizzati da integrità, onestà, trasparenza e correttezza: non ammettiamo comportamenti consistenti nel promettere od offrire direttamente o indirettamente denaro o altro a pubblici ufficiali e/o incaricati di pubblico servizio, o loro familiari, da cui possa conseguire per l'azienda o il partner qualsiasi vantaggio. Allo stesso modo si condannano tutti i comportamenti finalizzati ad ottenere, da parte di Pubbliche Amministrazioni o di Enti, qualsiasi tipo di vantaggio, economico o in forma di assegnazione di lavori o prestazione di servizi

Applicazione del Codice Etico

Quanto contenuto nella presente carta e nel Codice Etico si applica a tutti i dipendenti, collaboratori e partner: a nessuno è consentito di richiedere o permettere ai dipendenti o collaboratori la violazione dei principi e delle regole di comportamento esposti.

A tutti i dipendenti, collaboratori e partners è richiesta la conoscenza e l'osservanza del contenuto di questo documento, rifiutando i comportamenti ad esso contrari. Chiunque rivesta un ruolo di titolarità o responsabilità deve costituire un esempio, operando affinché si dimostri che il rispetto di questa Carta della qualità è un aspetto fondamentale del lavoro e che i risultati del business non possono essere disgiunti dal rispetto dei principi qui esposti.

Sanzioni

Il mancato rispetto delle regole di condotta contenute nel presente documento potrà essere causa di monito ufficiale o interventi fino alla risoluzione del contratto di collaborazione od al licenziamento, secondo le norme vigenti e fatta comunque salva, per i dipendenti, l'eventuale adozione di misure sanzionatorie diverse.

L'applicazione delle sanzioni disciplinari prescinde dall'esito di un eventuale procedimento penale o civile, poiché le regole di condotta qui esposte sono efficaci indipendentemente dal reato e/o illecito che eventuali condotte improprie possano determinare.

In particolare non sarà tollerato, giustificato o ritenuto meno grave alcun comportamento illecito o comunque in violazione di disposizioni presenti in questa Carta della Qualità anche se compiuto nell'interesse o vantaggio dell'azienda o del Network Directa cui aderiamo.



BMservice

Poste e Servizi

Sede Operativa: Via Sabbio, 70/A - 24044 Dalmine (BG)
Tel. 035/562213 | E-mail dalmine@directapost.it - info@bmservice.bg.it
www.bmservice.bg.it | P.IVA 04028430165



Partner

 **DIRECTA**[®]
Poste & Servizi