

Il Nuovo Servizio di Consulenza in Poste Italiane

Luglio 2010



Mercato Privati

La MiFID è una direttiva introdotta dall'UE che stabilisce **regole più precise sul funzionamento del mercato finanziari**

Obiettivo della direttiva europea è di garantire al Cliente la massima informazione sulle proprie scelte di investimento.

L'intermediario finanziario, dovrà chiedere all'Investitore le informazioni necessarie per tracciarne il profilo finanziario e verificarne l'adeguatezza delle operazioni disposte e il rischio d'investimento connesso.

I tre principi fondamentali della MiFID sono

- Agire in modo onesto, equo e professionale
- Fornire informazioni appropriate, complete, chiare e non fuorvianti
- Offrire servizi che tengano conto della situazione

La Direttiva MiFID è stata recepita in Italia a partire da Novembre 2007



Il servizio di Consulenza MiFID:

Per consulenza in materia d'investimenti s'intende la prestazione di raccomandazioni personalizzate ad un cliente, dietro sua richiesta o per iniziativa del prestatore del servizio, riguardo ad una o più operazioni relative ad un determinato strumento finanziario:

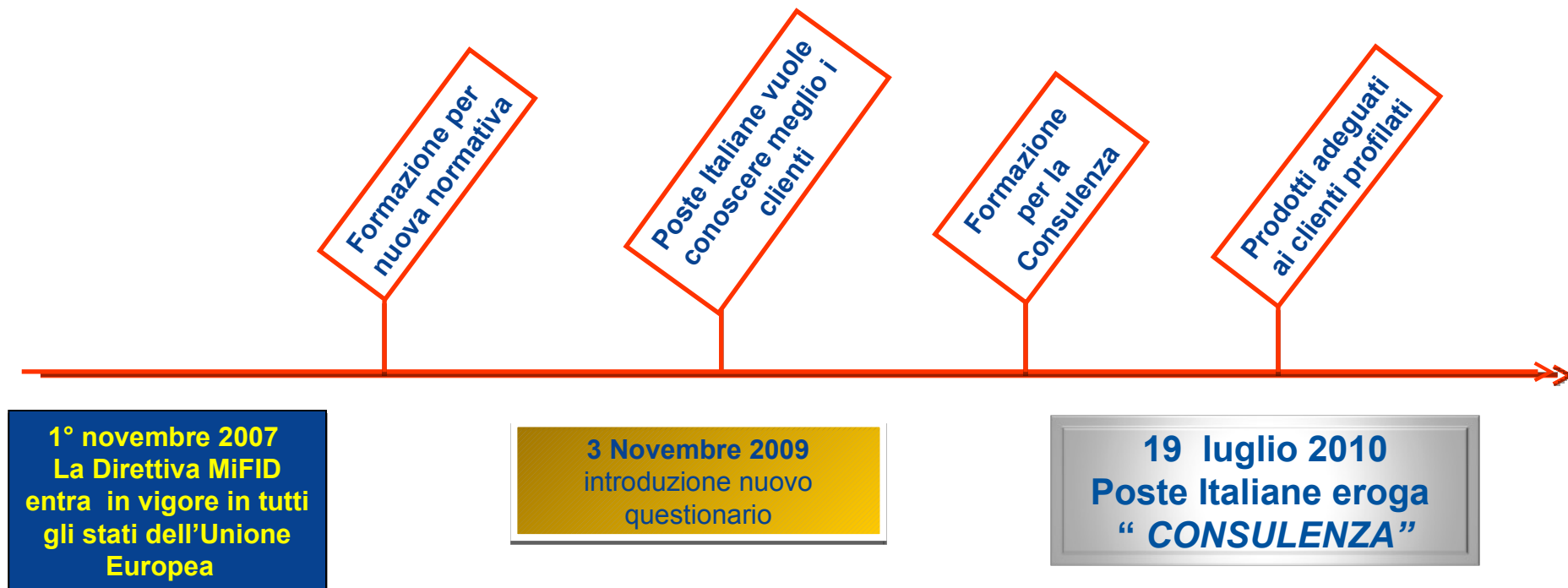
La Consulenza ha per oggetto i seguenti strumenti finanziari :

- Obbligazioni
- Titoli di Stato
- Fondi Comuni di Investimento
- Polizze di Ramo III Ramo V

Sono esclusi dal servizio di consulenza Mifid i Buoni Postali Fruttiferi e le Polizze di Ramo I



Il “cammino” della MiFID in Poste Italiane



Poste Italiane, in linea con gli altri operatori del settore, ha deciso di introdurre il servizio di consulenza come richiesto da CONSOB **a partire dal 19 luglio** .

Perché introdurre il servizio di consulenza ???

- Per garantire un maggior grado di tutela all'investitore
- Per tener conto del livello di evoluzione finanziaria della clientela di riferimento, considerando anche la tipologia dei prodotti offerti, inclusi soprattutto quelli “**complessi**” (obbligazioni strutturate e polizze “index”-“unit linked”)
- Per rispondere al cambiamento del modello di relazione tra intermediario-cliente introdotto dalla MiFID



Con la Consulenza cambia l'approccio commerciale con il Cliente.
Si passa dalla vendita occasionale alla vendita per relazione per ottenere:

Conoscenza del Cliente

Proposizione commerciale in linea
con le esigenze finanziarie del Cliente

**Soddisfazione del
Cliente**



1 **II CRM**

2 **Intenso percorso formativo**

3 **Supporto Contact Center**



Il CRM a supporto della consulenza

L'intero processo di consulenza è stato completamente implementato all'interno del CRM

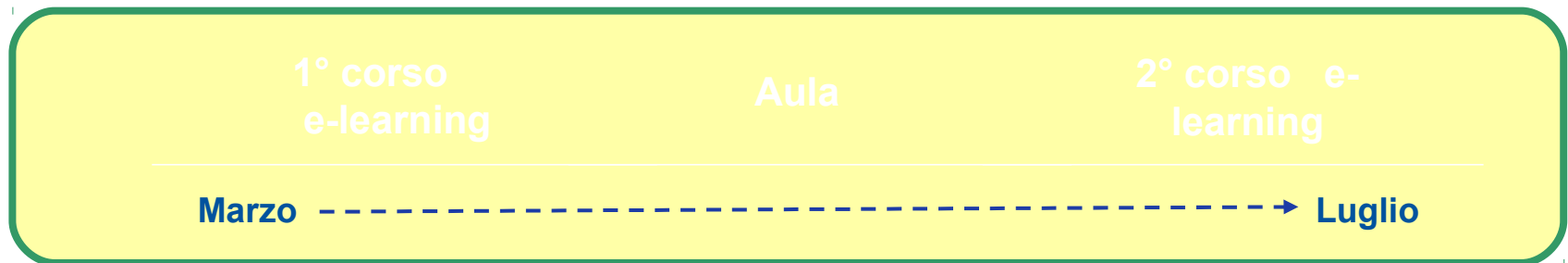
Le nuove funzionalità sviluppate sul CRM supporteranno l'intero processo di vendita

In particolare facilitando

- ✓ **La conoscenza del Cliente**
- ✓ **L' identificazione dei prodotti giusti**
- ✓ **La proposta al cliente**



Il percorso formativo



1° corso e-learning: aspetti generali normativa MiFID

Aula :

- aspetti generali normativa MiFID
- nuovo modello di consulenza
- simulazione maschere CRM consulenza in ambiente di training

2° corso e-learning: su procedure e maschere CRM



Le figure professionali coinvolte

Corso	Target	Periodo di erogazione	Modalità
MiFID 2010 pronti per la consulenza	DUP, SCCR, Professional Commerciale, Referente Operation, Collaboratore UPDT, RCRF, Coordinatore d'Area, ROF, Specialista Operation, Specialista di Front/Back End, Ref. e Spec. Comparto Assicurativo, Ref. e Spec. Comparto Risparmio e investimento, Ref. Canale Finanziario, Spec. Canale Finanziario/Finanziamento, Referente e Specialista di canale UP, Referente e Specialista di Canale Front End, RPOMN, Risorse di Servizio al Cliente	16 mar – 17 apr 2010	eLearning
Formazione istruttori interni	Referenti Processi Operativi e Monitoraggio Normativa, Comparto Assicurativo Ramo I e Premi ricorrenti, Comparto Risparmio e Investimento e Canale Finanziario	26 apr - 14 mag 2010	Aula
Formazione istruttori interni RCF	RCF	27 apr - 21 mag	Aula
Allineamento docenti esterni	Docenti esterni	17 - 22 mag	Aula
MiFID nuovo modello di servizio in ottica di consulenza (corso da 1 g.)	RPOMN, ROF, Specialisti Operation, Responsabili e Referenti TSC, Referenti Operations	mag - lug 2010	Aula
MiFID nuovo modello di servizio in ottica di consulenza (corso da 2 gg.)	Coordinatore d'Area, Spec. Comparto Assicurativo, Spec. Comparto Risparmio Investimento, Spec. Canale Finanziario/Finanziamento, DUP UP con APF e Standard, SCCR Professional Commerciale UP con APF e Standard, Tutor di Call Center, Collaboratore UPDT, Referenti e Specialisti Canale UP	mag - lug 2010	Aula
Il Servizio di consulenza in Poste Italiane: Corso per OSP	OSP	15 luglio - 21 agosto	eLearning
MiFID 2010 consulenza in campo	DUP ed SCCR UP APF, DUP UP Standard, SCCR itineranti, Collaboratore UPDT, Professional Commerciale, Referente Operation, Tutor Call Center, Responsabili e Referenti TSC, Resp. Commerciale di Filiale, Coordinatore d'Area, Resp. OSC di Filiale, Spec. Operation, Ref. e Spec. di Comparto assicurativo Ramo 1, Ref. e Spec. di Comparto Risparmio e Investimento, Ref. di Canale Finanziario, Spec. di Canale Finanziario/Finanziamento, Ref. e Spec. di canale UP, Ref. Processi Operativi e Normativa	16 giu - 17 lug	eLearning
MiFID 2010 novità CRM	DUP UP Presidio, DUP UP Servizio	luglio	eLearning
Totale partecipazioni		circa 100.000	



800.000.160

Il supporto Contact Center per :

1 Navigazione Maschere CRM

2 Simulazione Consulenza

3 Assistenza tecnica

