

Politica per la Qualità

(5.2 UNI EN ISO 9001:2015)

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) rappresenta il modello organizzativo attraverso cui BCC Sinergia persegue il miglioramento continuo delle proprie attività, garantendo efficienza, qualità dei servizi resi e coerenza con le strategie del Gruppo BCC Iccrea. Esso consente di ottimizzare ed efficientare i processi, valorizzare il contributo di tutte le Unità Organizzative e soddisfare in modo sistematico i requisiti normativi, contrattuali ed attesi dai clienti e dalle parti interessate.

Il sistema di gestione per la Qualità garantisce effetti positivi, quali:

- migliorare le prestazioni e l'efficienza operativa con il coinvolgimento di tutte le Unità Organizzative aziendali;
- contribuire al miglioramento nel continuo dei processi aziendali;
- aumentare la soddisfazione dei clienti interni ed esterni fornendo servizi e prodotti che incontrino le loro esigenze nel rispetto dei requisiti cogenti e della norma ISO 9001;
- affrontare in modo strutturato rischi e opportunità associati al contesto in cui opera la Società in coerenza con i suoi obiettivi, alle strategie aziendali e di Gruppo;
- rafforzare l'immagine della Società e del Gruppo;
- contribuire alla creazione di valore sostenibile nel tempo.

Nell'ambito del SGQ sono definite la visione, i valori essenziali ed i principi della Società che servono a definire le strategie, i piani d'azione e i risultati a cui tendere. Il SGQ esprime:

- l'impegno al rispetto delle normative vigenti e dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- l'affermazione che la responsabilità nella gestione del SGQ riguarda l'intera organizzazione aziendale, dai vertici aziendali ad ogni singolo lavoratore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze;
- l'impegno a considerare il SGQ ed i relativi risultati come parte integrante della gestione aziendale in linea con le strategie del Gruppo BCC Iccrea;
- l'impegno al miglioramento continuo e l'approccio risk-based nella determinazione dei processi aziendali, operativi e gestionali;
- l'impegno a fornire risorse adeguate, strumenti efficaci e competenze qualificate;
- l'impegno a promuovere formazione continua e cultura della qualità;
- l'impegno a favorire un ambiente di lavoro collaborativo e inclusivo assicurando una comunicazione interna efficace;
- l'impegno a riesaminare periodicamente la politica stessa ed il sistema di gestione attuato;
- l'impegno a definire e diffondere all'interno della società gli obiettivi del SGQ e i relativi programmi di attuazione.
- l'impegno a sostenere la digitalizzazione dei processi e l'adozione di soluzioni innovative tra cui l'Intelligenza Artificiale;
- l'impegno nella tutela della sicurezza delle informazioni, nella protezione dei dati e nella continuità operativa;
- l'adozione di comportamenti responsabili verso l'ambiente contribuendo agli obiettivi di sostenibilità economica, sociale e ambientale;
- coinvolgimento attivo dei fornitori monitorandone costantemente qualità e affidabilità.

In relazione a quanto sopra riportato, la **Politica per la Qualità (5.2 ISO 9001)** può sintetizzarsi nel rispetto e nell'attuazione dei seguenti principi:

- Definire obiettivi misurabili considerando, in ogni azione e decisione presa, gli aspetti relativi alla qualità.
- Promuovere iniziative volte a monitorare e migliorare il grado di soddisfazione dei Clienti, dei collaboratori, degli stakeholder, di tutte le parti interessate e anche del cliente finale (end-user) con l'obiettivo di realizzare servizi sempre più in grado di incontrare la soddisfazione dei clienti.
- Attuare una gestione del rischio sistematica, strutturata, tempestiva e trasparente, che deve essere parte integrante di tutti i processi dell'organizzazione attraverso un approccio Risk-Based Thinking nelle strategie di gestione del Sistema Qualità, tenendo conto delle esigenze di tutte le parti interessate.
- Rendere la Gestione della Qualità integrata in tutti i processi dell'Azienda. Aspetto essenziale per il raggiungimento dei risultati.
- Garantire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso l'adeguamento dello stesso alle norme di riferimento e attraverso la ricerca e l'individuazione di opportunità di innovazione e di crescita dell'organizzazione e dei propri collaboratori promuovendo, attraverso la presenza di una leadership forte, la cultura dei principi della norma ISO 9001 verso tutto il personale responsabilizzandolo a svolgere un ruolo attivo nell'ambito del Sistema di Gestione.
- Garantire e presidiare la sicurezza delle informazioni e la Continuità e Resilienza Operativa della Società e dei relativi processi interni.
- Coinvolgere attivamente i fornitori nei processi ai fini del raggiungimento degli obiettivi, attraverso il controllo costante e ciclico dei processi, dei prodotti e dei servizi da essi forniti.
- Promuovere, in tutte le sedi dove opera la Società e in tutte le attività svolte, così come nei rapporti con stakeholder, fornitori e con tutte le parti interessate, comportamenti etici ed una governance responsabile, ponendo particolare attenzione ai processi di comunicazione interna ed esterna e considerando le aspettative come input del Sistema di Gestione.
- Valorizzare innovazione, sicurezza e sostenibilità.
- Valutare l'impatto dei cambiamenti climatici sul proprio contesto e sui propri processi.
- Attuare l'approccio descritto, in coerenza con le iniziative operative e strategiche del Gruppo BCC Iccrea.

Roma, 21 Maggio 2026