

Politica per la Qualità

(5.2 UNI EN ISO 9001:2015)

Con il termine Sistema di Gestione per la Qualità si indica un sistema organizzativo aziendale finalizzato a garantire il raggiungimento degli obiettivi rappresentati nel Piano annuale di miglioramento, cercando, attraverso la strutturazione e la gestione, di massimizzare i benefici in ottica di miglioramento continuo.

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

- aumentare la propria efficienza e le proprie prestazioni;
- contribuire a migliorare i processi operativi e gestionali aziendali con il contributo di tutte le U.O.;
- migliorare l'immagine interna ed esterna di BCC Sinergia e della Capogruppo Iccrea Banca;
- partecipazione dei lavoratori al raggiungimento degli obiettivi;
- capacità di fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente;
- affrontare rischi e opportunità associati al contesto in cui opera l'azienda e ai suoi obiettivi.

Nell'ambito del SGQ sono definite la visione, i valori essenziali e le convinzioni della Società che servono a definire la direzione, i principi 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;
- 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;
- l'impegno al miglioramento continuo e l'approccio risk-based nella determinazione dei processi aziendali, operativi e gestionali;
- l'impegno a fornire le risorse umane e strumentali necessarie;
- l'impegno a far sì che i lavoratori siano opportunamente sensibilizzati e formati;
- l'impegno al coinvolgimento ed alla consultazione dei lavoratori;
- 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.

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 e traguardi misurabili e confrontabili con specifici indicatori 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 creare prodotti o contribuire, nella catena produttiva, a realizzare beni e servizi (goods and services) sempre più in grado di incontrare la soddisfazione dei consumatori, con evidenti vantaggi commerciali per le stesse banche clienti.
- Attuare una gestione del rischio sistematica, strutturata, tempestiva e trasparente, che deve essere parte integrante di tutti i processi dell'organizzazione attraverso l'integrazione di un approccio Risk-Based Thinking nelle strategie di gestione del Sistema Qualità, tenendo conto delle esigenze di tutte le parti interessate coinvolte nelle attività aziendali.
- 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 e responsabilizzandolo a svolgere un ruolo attivo nell'ambito del Sistema di Gestione, nel rispetto della norma di riferimento e delle norme in vigore, con particolare riguardo ai punti della norma che prescrivono l'analisi del contesto, l'identificazione delle parti interessate, la gestione dei rischi e la Continuità Operativa.
- Coinvolgere attivamente i fornitori nei processi ai fini del raggiungimento degli obiettivi, anche attraverso il controllo costante e ciclico dei processi, dei prodotti e dei servizi forniti.
- Garantire la conformità legislativa nel campo della qualità in tutti i siti dove l'Azienda opera, con attenzione anche sui siti gestiti da terze parti ove anche indirettamente l'azienda opera.
- Porre particolare attenzione ai processi di comunicazione interna ed esterna, con un sempre maggiore orientamento verso gli stakeholder e tutte le parti interessate, le cui aspettative diventano input del Sistema di Gestione.
- Attuare l'approccio descritto, in coerenza con le iniziative operative e strategiche del Gruppo BCC Iccrea.

Roma, 20 febbraio 2024