

POLITICA PER LA QUALITÀ

Nell'ottica del miglioramento e dell'evoluzione continua, RECON CREDIT CARE S.R.L. intende operare esclusivamente attraverso lo schema UNI EN ISO 9001:2015. Tale schema si intende pienamente integrabile e complementare ai regolamenti UNIREC.

Per tali motivazioni la Recon Credit Care S.r.l. assolve al rispetto delle specifiche norme, quali:

- UNI EN ISO 9001:2015
- CODICE DI CONDOTTA PER I PROCESSI DI GESTIONE E TUTELA DEL CREDITO (*Forum UNIREC-Consumatori 04/2017*)
 - In particolar modo aderisce all'iniziativa del FORUM UNIREC-CONSUMATORI, nato come tavolo di lavoro permanente costituito in egual numero da rappresentanti delle imprese di recupero e delle associazioni dei consumatori tra le più rappresentative, con l'obiettivo di:
 - attivare strumenti di conciliazione per la soluzione bonaria di eventuali controversie;
 - monitorare il rapporto, le attese e la soddisfazione dei consumatori verso i servizi di gestione e recupero del credito;
 - consentire scelte consapevoli da parte dei consumatori, anche incentivando l'informazione, il dialogo e l'educazione su indebitamento e recupero del credito;
 - stimolare la riflessione sulla funzione economico-sociale dell'attività delle imprese del settore.
- CODICE DEONTOLOGICO – (*UNIREC - CONFINDUSTRIA Deliberato dalla Assemblea del 23.01.2018*);
- VADEMECUM PER LE IMPRESE A TUTELA DEL CREDITO (*UNIREC 08/2020*);

Con l'utilizzo di tale strumento di gestione aziendale, essa si pone l'obiettivo di :

- I. **Ottenere e mantenere la Certificazione ISO 9001/2015 da parte di un Ente accreditato**
- II. **Soddisfare in ogni momento le esigenze e le aspettative del cliente;**
- III. **Soddisfare le esigenze del personale in termini di formazione continua ed efficace;**
- IV. **Mantenere la propria posizione sul mercato in particolare relativamente all'incisione della partecipazione ed aggiudicazione di gare d'appalto ed offerte private;**
- V. **Migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali;**
- VI. **Effettuare un controllo sempre più sui processi produttivi;**
- VII. **Analizzare il contesto esterno ed interno individuando rischi ed opportunità;**

Il conseguimento di tali macro obiettivi verrà attuato attraverso la definizione di specifici obiettivi di processo, riportati su apposito Form, in particolare:

- Il macro obiettivo I viene perseguito attraverso l'attuazione di tutti gli obiettivi di processo
- Il macro obiettivo II viene perseguito attraverso gli obiettivi relativi al cliente, all'analisi del contesto in cui la società opera
- Il macro obiettivo III viene perseguito attraverso l'obiettivo relativo alla formazione
- Il macro obiettivo IV viene perseguito attraverso l'obiettivo relativo alla competitività
- Il macro obiettivo V viene perseguito attraverso il monitoraggio di tutti i processi e sintetizzato nell'obiettivo di efficacia dei processi
- Il macro obiettivo VI viene perseguito attraverso l'obiettivo relativo alla produzione
- Il macro obiettivo VI viene perseguito attraverso gli obiettivi derivanti dall'analisi dei rischi/opportunità.

Il quadro strutturale di definizione e riesame degli obiettivi per la qualità è di seguito definito:

- Gli obiettivi, i rischi e le opportunità vengono definiti e valutati annualmente in sede di riesame della Direzione, il loro valore si calcola sulla base della valutazione dei risultati raggiunti nel precedente riesame.
- Il contesto viene riesaminato annualmente nel documento di Riesame della direzione.
- Semestralmente i vari Responsabili di funzione effettuano la raccolta dei dati (vedi foglio raccolta dati) che, trasmessi al RQ, vengono analizzati per definire il trend di ogni singolo indicatore.
- Eventuali scostamenti degli indicatori dagli obiettivi prefissati possono comportare un adeguamento degli obiettivi stessi da attuarsi attraverso una seduta straordinaria di riesame della Direzione.
- Tutti gli obiettivi per la qualità e la stessa Politica vengono annualmente riesaminati in sede di Riunione di Riesame della Direzione.

Mi impegno in prima persona e con la collaborazione del RQ:

- ◇ a sostenere ed attuare tale politica;
- ◇ ad attuare tutte le azioni necessarie a diffondere, far comprendere e realizzare questa politica della qualità;
- ◇ a favorire e sostenere azioni di formazione e addestramento sui temi della Qualità per tutto il personale;
- ◇ a garantire la disponibilità delle risorse necessarie alla realizzazione e al mantenimento del Sistema d'Assicurazione Qualità.

Confido nel massimo impegno di tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi aziendali e nell'applicazione di quanto prescritto nel Manuale della Qualità e nei documenti ad esso connessi.

Rende, lì 01/06/2021 LA DIREZIONE _____

RECON CREDIT CARE SRL
P.IVA: 03606870784
Via Don Minzoli, 96/B
87036 RENDE (CS)