

<p align="center">Consult Service Credit Srl</p>	<p align="center">Politica Aziendale per la Qualità</p>	<p align="right">Firenze, 03/05/2019</p>
---	--	--

➤ **Dichiarazione**

La Consult Service Credit (CSC) Srl ritiene il perseguimento della Qualità obiettivo strategico dell'azienda e pertanto intende fornire ai principali interessati – **Clienti, Consumatori e Personale** - servizi le cui caratteristiche siano sempre rispondenti a quanto richiesto dai vincoli contrattuali e legislativi, e la cui realizzazione risulti ottimizzata in termini di risorse umane, tecniche ed economiche.

Per molti aspetti gli interessi delle parti coincidono e determinano i punti sui quali il sistema qualità della CSC deve indirizzare i suoi sforzi.

In particolare CSC si propone di aumentare il grado di soddisfazione dei Clienti, Consumatori e Personale; di ottenere sempre più significativi riconoscimenti, continuando ad operare sempre in una fascia di mercato in cui si riconosce.

➤ **Parti interessate e loro requisiti:**

la politica etica della CSC si basa essenzialmente sul **rispetto**: cosa facciamo è importante, ovviamente, ma il "come" lo è ancora di più .

- Rispetto delle aziende **clienti** che hanno deciso di riporre la loro fiducia nei servizi CSC:
al centro della nostra missione vi è la soddisfazione delle necessità del cliente, con particolare attenzione ai risultati ottenuti, al servizio fornito, alla tutela dell'immagine del committente, al rispetto della normativa vigente.

- Rispetto per tutti i soggetti **consumatori** con i quali quotidianamente si viene in contatto:
Csc ha scelto di associarsi a Unirec principalmente per la sua politica di sviluppo associativo: attraverso rigide griglie di ingresso e permanenza nel proprio ambito, Unirec fornisce la garanzia a tutti i clienti che, avvalendosi di un'impresa associata, hanno la certezza di affidarsi a un soggetto selezionato, che opera in totale trasparenza e rispetto degli standard di qualità.
Csc aderisce in maniera piena e convinta e al Codice di Condotta stilato dal Forum Unirec-Consumatori¹.
A tal fine, Csc si impegna a promuovere, tra tutti i suoi dipendenti e collaboratori, un'adesione totale ai principi espressi dal Codice di Condotta.

- Rispetto per ogni **persona, dipendente o collaboratore**:
in CSC le persone rappresentano un valore assoluto e imprescindibile: è grazie al loro personale contributo che l'azienda può mantenere e migliorare i propri standard di qualità e confermare il proprio posizionamento e credibilità sul mercato.

Con questa consapevolezza, ogni persona che rivesta ruolo di responsabilità è tenuta a:

- Garantire condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale
- Coinvolgere tutte le persone nel raggiungimento degli obiettivi comuni
- Diffondere le informazioni, stimolare il lavoro di gruppo e la collaborazione interfunzionale
- Comprendere e soddisfare, compatibilmente con le necessità aziendali, le esigenze personali e familiari di ciascuno
- Valorizzare la crescita professionale e personale delle risorse umane, stimolandone l'orientamento verso livelli di eccellenza e comportamenti eticamente corretti

In particolare i Team leader sono tenuti a incentivare il lavoro di squadra fra i collaboratori, a motivarli e coinvolgerli, ad operare per la costruzioni di gruppi interfunzionali efficienti ed efficaci,

<p align="center">Consult Service Credit Srl</p>	<p align="center">Politica Aziendale per la Qualità</p>	<p align="center">Firenze, 03/05/2019</p>
---	--	---

in modo che ciascuno senta di partecipare, con professionalità, collaborazione e correttezza, ai risultati CSC.

➤ **Modalità operative**

La certificazione ISO-9001-2015 appare in linea con le nostre esigenze: accelerare l'ottimizzazione e la modernizzazione di una società di servizi, già elastica per natura, che dovrà competere con un mercato prossimo a grandi aggregazioni, con conseguente probabile aumentata aggressività dei competitors. Disporre, in accordo con le linee della nuova ISO, di procedure avanzate che possano risultare di maggiore efficienza rispetto alla lentezza e burocrazia dei futuri contendenti, darà un valore aggiunto indispensabile per la nostra crescita

➤ **Gli impegni della Direzione**

La Direzione si impegna a

- garantire costantemente un ruolo attivo e di guida per il rispetto delle prescrizioni della normativa applicabile;
- individuare opportune capacità professionali e valorizzare quelle già esistenti all'interno della CSC srl attraverso adeguate attività di reclutamento, formazione e addestramento.
- individuare e garantire i mezzi e le attrezzature necessarie per il corretto svolgimento delle attività
- verificare costantemente l'efficacia e l'efficienza del SGQ individuando i punti critici, proponendo azioni di miglioramento monitorando i processi attraverso opportuni indicatori, coinvolgendo in ciò le funzioni responsabili della CSC srl.

➤ **Diffusione**

La Direzione si impegna ad attuare la piena diffusione e spiegazione attraverso il proprio rappresentante, a tutti i livelli organizzativi, della presente Dichiarazione per la Politica della Qualità affinché tutte le funzioni coinvolte vengano rese partecipi degli obiettivi prefissati.

Il presente documento verrà reso disponibile a tutto il personale sulla rete interna aziendale intranet.csc.it affinché sia sempre presente in ciascuno la determinazione al raggiungimento degli obiettivi.

Verrà inoltre reso disponibile per i Clienti e i Consumatori sul sito aziendale www.csc.it

➤ **Responsabilità**

La Direzione esige da tutti i propri collaboratori l'applicazione costruttiva di quanto prescritto nel Manuale della Qualità e nei documenti ad esso connessi.

Firma RAD:

¹UNIREC (Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito) ha ufficialmente costituito la Fondazione FORUM UNIREC-CONSUMATORI, di cui fanno parte Adiconsum, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori e Movimento Difesa del Cittadino, Associazione Difesa Orientamento Consumatori, Unione Nazionale Consumatori, Unione Difesa Consumatori al fine di garantire una collaborazione permanente.