

GRUPPO FIDELITAS
POLITICA DELLA QUALITÀ

AI SENSI DEL PAR. 5.2 DELLA UNI EN ISO 9001:2015

06 LUGLIO 2023 – REV. 3



Il Gruppo Fidelitas, si è posto l'obiettivo di sviluppare servizi che possano rispondere sempre alle esigenze dei clienti, in continuo mutamento visto il contesto tecnologico e culturale in evoluzione. Per conseguire e mantenere con il tempo gli obiettivi prefissati, primo tra tutti la soddisfazione del cliente, il Gruppo ha deciso di adottare volontariamente un Sistema di Gestione per la Qualità, basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Per aumentare la consapevolezza in ambito di Responsabilità Sociale d'Impresa tutto il Gruppo è certificato secondo la normativa SA8000:2014, la quale ha una validità internazionale e dimostra l'impegno nel rispetto dei principi etici e sociali. È altresì presente un Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro secondo quanto previsto dalla norma UNI ISO 45001:2018.

Il Gruppo inoltre, per gli Istituti di Vigilanza, si attiene a quanto prescritto da un ulteriore Sistema di Gestione, basato sulla norma UNI 10891:2000.

Il Gruppo con il presente documento intende dichiarare il proprio impegno per:

- Adottare e mantenere un efficace Sistema di Gestione per la Qualità nei processi, nei servizi, nel rispetto dei requisiti legali delle normative applicabili e nel rispetto di tutte quelle altre prescrizioni che il Gruppo sottoscrive volontariamente;
- definire le responsabilità di ciascuna funzione aziendale, per il raggiungimento degli obiettivi;
- assicurare la disponibilità delle risorse, delle informazioni e delle conoscenze necessarie per il funzionamento e il controllo dei processi, procedendo periodicamente a informare i dipendenti riguardo alla rilevanza e all'importanza delle proprie attività e al modo in cui esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi finali;
- motivare e coinvolgere tutto il personale affinché maturi consapevolezza del proprio ruolo;
- promuovere valori condivisi e corretti modelli di comportamento;
- definire obiettivi di miglioramento e monitorare periodicamente i risultati ottenuti, condividendoli con le parti interessate;
- identificare le cause di non conformità e assicurare risposte rapide ed efficaci;
- effettuare verifiche ispettive interne per misurare l'attuazione e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e la sua adesione alla presente Politica.

Il Gruppo crede fermamente nei seguenti principi, che insieme ne costituiscono la *mission* e ne consentono la realizzazione della *vision*:

- a. **PROATTIVITÀ** – il cliente è al centro delle attività commerciali del Gruppo, per il quale è cruciale saperne anticipare le esigenze in modo proattivo e applicare soluzioni operative, per ispirare e talvolta anche stupire, quindi per legare i clienti al Gruppo a lungo termine.
- b. **FLESSIBILITÀ** – i servizi vengono sempre progettati sulla base delle peculiari esigenze del cliente, il Gruppo è consapevole che ogni cliente è diverso e che può avere esigenze uniche. Saper essere flessibili nella progettazione e nell'erogazione dei servizi è quindi un grande punto di forza delle Società del Gruppo.
- c. **EFFICACIA ED EFFICIENZA** – il Gruppo si interroga regolarmente su COSA fa e COME fa ogni cosa, per sfruttare al meglio le risorse disponibili e garantire un controllo sugli indirizzi strategici e sul loro andamento.

- d. SOSTENIBILITÀ – intesa globalmente come garanzia della futura redditività, rappresenta una priorità assoluta, per il Gruppo stesso e per garantire sostegno duraturo a tutti i lavoratori, che insieme superano il migliaio di unità.
- e. AFFIDABILITÀ – i lavoratori del Gruppo affrontano i loro compiti con precisione, professionalità, diligenza e onestà, questo genera nella collettività in generale e nei clienti in particolare, un senso di affidabilità, basilare per la fidelizzazione nei servizi di vigilanza e altri servizi fiduciari.
- f. COMUNICAZIONE – le segnalazioni ricevute dalle parti interessate sono sempre tenute in considerazione e aiutano il Gruppo a migliorare e a perseguire il fine ultimo della piena soddisfazione dei clienti e dei requisiti legali e volontari.
- g. MIGLIORAMENTO CONTINUO – il rispetto di tutti i principi sopra elencati, garantisce al Gruppo un miglioramento continuo nel tempo, che permette di fronteggiare ogni sfida che il mutevole contesto possa far emergere.

È compito di ciascun responsabile:

- verificare che tale documento sia compreso dai propri collaboratori e, se necessario, fornire i chiarimenti richiesti;
- adottare gli opportuni provvedimenti, affinché ogni lavoratore sia consapevole dei principi e degli obiettivi aziendali.

Per garantire la sua continua adeguatezza ed efficacia, la Politica è periodicamente riesaminata e revisionata – di regola nell’ambito del riesame della Direzione – in modo da recepire i nuovi intendimenti della Direzione e/o i cambiamenti avvenuti.

Bergamo, 06 luglio 2023

Il Presidente e Amministratore Delegato della Capogruppo Fidelitas S.p.A.

Giacomo Gnitti

