

POLITICA QUALITÀ



Politica qualità

La LOCAM GESTIONI SRL, attiva nel settore del recupero crediti deteriorati, si impegna a fornire servizi di alta qualità, conformi alle esigenze dei clienti e alle normative applicabili.

Il nostro obiettivo è raggiungere l'eccellenza operativa attraverso il miglioramento continuo dei processi e la soddisfazione dei nostri clienti.

Per poter valorizzare tale approccio, la società ha deciso di intraprendere il percorso della certificazione di qualità rivolto alla propria organizzazione e conforme allo standard internazionale ISO 9001:2015 al fine di realizzare la propria attività di Gestione e Recupero di crediti deteriorati.

Impegno della direzione

La Direzione garantisce che l'approccio insito del sistema qualità aziendale sia trasferito a tutti i livelli dell'organizzazione individuando specifici Obiettivi per la qualità che costituiscono i traguardi da perseguire per ciascuna funzione aziendale.

La direzione si impegna a fornire le risorse necessarie per implementare e mantenere un sistema di gestione della qualità efficace in tutta l'organizzazione. Inoltre, si impegna a monitorare costantemente le performance, fissando obiettivi di qualità e identificando opportunità di miglioramento.

L'azienda focalizza l'attenzione sui clienti e sulle parti interessate; adotta un approccio per processi, per pianificare, controllare e migliorare le proprie attività; promuove un adeguato senso di proattività nella gestione dei rischi; persegue il miglioramento continuo del proprio sistema.

Destinatari

I destinatari della presente Policy sono i dipendenti, i componenti degli Organi Sociali, i collaboratori, i professionisti e i fornitori che a vario titolo esercitano funzioni decisionali, di controllo o operative all'interno della gestione di processi ed attività societarie aventi un valore economico e/o strategicamente significativo per la Società.





Conformità Normativa ed Etica

Ci impegniamo a rispettare tutte le leggi applicabili, nonché normative e standard etici pertinenti al nostro settore, al fine di **Mantenere la nostra attività su elevati standard qualitativi, garantendo il rispetto dei requisiti contrattuali e cogenti.**

Monitoriamo costantemente i cambiamenti normativi e adottiamo pratiche etiche per garantire la legalità e l'integrità nelle nostre operazioni.

Applichiamo e praticiamo il principio della tolleranza zero nei confronti della illegalità, della corruzione e dei trattamenti non equi o socialmente non accettabili.

Il nostro impegno verso la qualità si estende oltre la semplice conformità normativa, ci sforziamo di agire con integrità ed etica in ogni fase del processo di recupero crediti.

Promuoviamo la trasparenza nelle nostre pratiche, consentendo agli stakeholder di comprendere appieno il nostro approccio e i benefici del nostro servizio.

Abbiamo attivato da tempo il **nostro CODICE ETICO**, funzionale ed integrato alla presente politica e manifesto dei nostri valori guida.

Gestione Proattiva del Rischio e Legalità

Affrontiamo proattivamente i rischi associati al recupero crediti, adottando pratiche rigorose e in conformità con le normative. La nostra gestione del rischio mira a proteggere gli interessi degli stakeholder, mantenendo un equilibrio tra la massimizzazione del recupero e il rispetto dei diritti dei debitori.

Siamo fermamente impegnati ad operare nel pieno rispetto delle leggi vigenti, garantendo la legalità assoluta delle nostre pratiche.



Soddisfazione del Cliente

La soddisfazione del cliente è al centro delle nostre attività. Raccogliamo feedback, valutazioni e segnalazioni per migliorare i nostri servizi, assicurandoci che le aspettative dei clienti siano comprese e soddisfatte, coinvolgendoli nelle nostre iniziative di miglioramento.

Vogliamo non essere solo un fornitore di servizi, ma un partner che comprende le sfide finanziarie e contribuisce positivamente alla soluzione.

In ottica di sistema ISO 9001:2015 la valorizzazione di tale approccio vede anche le puntuali registrazioni di azioni considerate non conformi o dichiarate come tali; tale registrazione ci consente di mantenere focalizzata l'attenzione sia nella risoluzione tempestiva di eventuali difformità del servizio, analizzandone le prestazioni, che di tracciare dei parametri per poter migliorare in maniera costante e proattiva i nostri servizi.



Leadership Orientata alla Qualità e Valorizzazione del Personale

La direzione è focalizzata nell'esercitare una leadership efficace per il conseguimento degli obiettivi di qualità, forte anche delle proprie radici internazionali.

Promuove un ambiente in cui tutto il personale è coinvolto, competente e consapevole della propria responsabilità nel garantire la qualità dei servizi e l'ascolto attivo verso i clienti, siano essi interni o esterni alla struttura.

La leadership nella nostra organizzazione si traduce in una guida orientata alla filosofia della qualità.

Il nostro obiettivo è instaurare relazioni di fiducia attraverso un servizio trasparente, etico e di valore.

Formazione e Sviluppo del Personale

Crediamo nel valore delle persone e nel loro potenziale. Valorizziamo e investiamo nel nostro personale, promuovendo un ambiente di lavoro che ispiri creatività, collaborazione e un impegno costante per la qualità. L'attenzione allo sviluppo delle nostre persone, in un ambiente equo, attento alla non discriminazione, e che vede la formazione come leva di empowerment personale e di gruppo. Manteniamo il focus dei principi del nostro sistema qualità, mediante incontri di formazione e addestramento, per permeare una cultura della qualità in ogni funzione e mansione delle nostre attività.

Definiamo in modo chiaro i compiti e le responsabilità interne, al fine di assicurare il coinvolgimento di tutto il personale.

Processi e miglioramento continuo

Identifichiamo, gestiamo e monitoriamo i nostri processi chiave per garantire la qualità dei servizi. Promuoviamo il miglioramento continuo attraverso l'analisi critica delle prestazioni, l'implementazione di azioni correttive e preventive e l'aggiornamento costante dei processi, fissando annualmente obiettivi specifici e misurabili nell'ottica della soddisfazione dei clienti e del miglioramento continuo attraverso il controllo dei processi e l'analisi di adeguati indicatori delle performance aziendali. L'adozione del sistema di gestione qualità ci consente di avere regole precise e condivise per la corretta erogazione del servizio, in chiave di totale rispetto delle aspettative del cliente.



Innovazione

Abbracciamo l'innovazione come motore del nostro progresso. Siamo impegnati a identificare nuove soluzioni e adottare tecnologie all'avanguardia per migliorare l'efficienza e l'efficacia dei nostri servizi. Il nostro approccio innovativo mira a superare le sfide del settore e anticipare le esigenze degli stakeholder.

Coinvolgimento Attivo delle Parti Interessare

Riconosciamo il ruolo cruciale delle parti interessate nel nostro successo. Promuoviamo il coinvolgimento attraverso una comunicazione aperta e una collaborazione attiva continua. Vogliamo essere un punto di riferimento nel settore, ascoltando e rispondendo alle esigenze delle parti interessate consapevoli del valore di tali rapporti come funzionali alla crescita della nostra struttura, sia dal punto di vista di affidabilità che di reputazione.



Monitoraggio trasparente e valutazione delle prestazioni

Forniamo informazioni chiare e accessibili sulle nostre performance. Il monitoraggio trasparente e la valutazione delle performance ci permettono di dimostrare il nostro impegno per la qualità, la legalità e la soddisfazione degli stakeholder.

Attraverso una analisi dei rischi e piano obiettivi conformi alla norma Iso 9001, adottiamo ciclicamente un monitoraggio costante orientato sia alla valutazione delle prestazioni che in senso ampio alla crescita proattiva della nostra realtà.

Collaborazione e Partenariato

Valorizziamo collaborazioni e partnership di lunga durata con i nostri clienti, basandoci sulla fiducia reciproca e sull'offerta di soluzioni personalizzate.

La nostra visione va oltre il recupero crediti, mirando a costruire relazioni di durata fondate sulla qualità, la legalità e la reciproca crescita.

Questa politica è un impegno vivente e dinamico che riflette la nostra dedizione a fornire servizi di recupero crediti di eccellenza, nel rispetto delle leggi e in linea con una visione innovativa del settore.

Essa sarà costantemente revisionata o confermata annualmente al fine di garantire l'allineamento degli scopi ed obiettivi con la dinamicità della nostra struttura e del mercato al quale ci rivolgiamo e rappresenta, inoltre, un manifesto orientativo per consentire di prendere decisioni a qualsiasi livello in relazione agli scopi e principi qui dichiarati.

Roma 01/01/2024

