

L'organizzazione **Crediti & Finanza Business Information srl**, aspira ad assumere sempre maggiore credibilità nel mercato relativo alle indagini per finalità commerciali e di tutela del credito, in forza di una storia pluridecennale densa di successi e riconoscimenti, come unico veicolo utile per l'acquisizione di nuovi Clienti e per il consolidamento dei rapporti in essere.

In linea con l'attuale scenario socio-economico, l'Azienda ha ritenuto doveroso ed opportuno implementare un Sistema di Gestione per la Qualità in osservanza della Norma volontaria **UNI EN ISO 9001:2015**.

Le motivazioni di tale orientamento si basano sulla convinzione che la scrupolosa ed attenta applicazione delle norme cogenti e volontarie comporti vantaggi significativi, per i propri clienti, in termini di efficienza, aumentando cioè la capacità di realizzare servizi in grado di soddisfarne le esigenze, per l'organizzazione stessa, in termini di maggiore capacità di prevenire diseconomie che dovessero generarsi nell'applicazione dei propri processi e, in ultimo, in termini di competitività sul mercato.

Per la realizzazione del presente Sistema di Gestione per la Qualità che mira al miglioramento continuo, il coinvolgimento di tutti i livelli aziendali appare imprescindibile, così come l'affidamento ad ognuno di essi di adeguate risorse umane, materiali ed economiche, necessarie per il conseguimento degli obiettivi d'impresa che sono sintetizzabili in:

- *Miglioramento della Soddisfazione del Cliente e di tutte le parti interessate mediante una precisa analisi delle esigenze del cliente, della propria capacità di farvi fronte e un continuo monitoraggio sul processo primario di erogazione del servizio e di quelli secondari che con esso interagiscono.*
- *Miglioramento delle prestazioni relative alla lavorazione di fascicoli istruttori per la valutazione del rischio del credito e la relativa recuperabilità, mediante una continua ricerca delle migliori tecniche operative applicabili, da conseguirsi tramite un percorso di formazione continua del personale e con la finalità ultima di eliminare o ridurre al minimo le non conformità perché causa di sprechi che producono costi aggiuntivi e potenziale danno alla propria clientela;*
- *Aggiornamento continuo degli Indicatori di prestazione e analisi dei dati utilizzati per il monitoraggio dello stato di applicazione dei processi, finalizzato al Miglioramento Continuo .*
- *Attenzione minuziosa nei confronti dell'applicazione sicurezza sui luoghi di lavoro e della tutela della privacy, attraverso un monitoraggio costante, nei locali aziendali, della corretta applicazione, delle procedure di sicurezza sui luoghi di lavoro e di conservazione corretta dei dati, nello svolgimento delle attività d'impresa.*

Oltre a questi scopi principali, l'Azienda si prefigge di:

- *elevare la cultura della Qualità di tutti i soggetti che, internamente o esternamente, collaborano con l'Organizzazione, mediante un'interazione orientata al Total Quality Management.*

Lo stato del raggiungimento di questi obiettivi è oggetto di monitoraggio costante, mediante la rilevazione della customer satisfaction e l'analisi dei reclami e/o suggerimenti che dai clienti dovessero provenire.

Con il presente documento, la **Crediti & Finanza Business Information srl**, intende dichiarare l'orientamento al cliente come principio base della propria presenza sul mercato di riferimento e la sua soddisfazione come fattore che la differenzi e la caratterizzi in un momento storico basato sulla forte competitività e la poca fidelizzazione.

Il dettaglio degli obiettivi e le risorse ad essi assegnati, sono definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutta l'organizzazione e alle parti interessate.

La responsabilità per l'istituzione, l'applicazione e il mantenimento del Sistema Qualità è affidata al Responsabile per la Qualità (RQ) che riporterà alla Direzione risultati ottenuti e problematiche emerse