



Servizi Bancari Associati

Servizi Bancari Associati S.p.A.

Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca P.IVA 02529020220
C.F. - Nr. Reg. Imprese di Cuneo 02796160048 - R.E.A. n. 236901
Cap. Soc. € 1.000.000 i.v.
Appartenente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo
Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano SpA



Politica della Qualità di Servizi Bancari Associati S.p.A.

Servizi Bancari Associati S.p.A è consapevole delle sfide e delle opportunità che il mercato pone e che per affrontarle occorrono le corrette decisioni. I processi decisionali tengono conto dei rischi, delle opportunità da cogliere e degli scenari definiti dal contesto aziendale e pongono obiettivi fondati sulle evidenze.

La società **Servizi Bancari Associati S.p.A.** ha deciso di intraprendere il percorso di Certificazione secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, per la propria divisione del servizio back office di Tesoreria Enti, con lo scopo di confermare la qualità del servizio offerto, di migliorare senza soluzione di continuità l'efficacia e l'efficienza dei propri processi e di aumentare il soddisfacimento dei propri clienti.

La Servizi Bancari Associati ritiene di fondamentale importanza avere un'organizzazione interna che permetta di armonizzare e tenere sotto controllo i propri processi e la raccolta delle informazioni da essi derivanti attraverso l'applicazione del sistema di Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

Per ottenere processi efficaci, efficienti ed in controllo, la Direzione Generale stabilisce i principi della Qualità qui di seguito enunciati:

1. Rispetto della legislazione cogente e presa in conto delle esigenze delle parti interessate
2. Dinamicità aziendale e fornitura di un servizio completo al cliente, grazie ad una gestione integrata di tutti i processi di Tesoreria
3. Miglioramento della soddisfazione del cliente e rinforzo del rapporto di fiducia già consolidato negli anni con le Banche ed il loro territorio di operatività
4. Utilizzo di tecnologie all'avanguardia per garantire standard qualitativi elevati ed affidabilità
5. Monitoraggio prestazionale dei processi attraverso specifici SLA (Service Level Agreement)
6. Attuazione di percorsi formativi mirati, per il mantenimento e il miglioramento delle competenze del personale aziendale
7. Coinvolgimento e responsabilizzazione del personale per l'applicazione continua del sistema di gestione aziendale
8. Creazione di un ambiente di lavoro che consenta ai propri collaboratori di contribuire con soddisfazione al raggiungimento degli obiettivi aziendali e di riconoscere e sviluppare proficuamente le proprie capacità professionali
9. Erogazione del servizio nella tutela dell'ambiente, della salute e della sicurezza dei lavoratori

Al fine di conseguire i suddetti principi strategici, la direzione di **Servizi Bancari Associati S.p.A** si impegna a rendere disponibili le risorse e a creare i necessari presupposti per conseguire e mantenere la certificazione del Servizio di Back Office Tesoreria Enti.

L'impostazione programmatica così delineata sarà migliorata e adattata alle strategie aziendali e alle politiche adottate nei confronti della clientela in modo continuo e dinamico.

Cuneo, lì 07/01/2019

La Direzione Generale