

## **POLITICA PER LA QUALITA', SICUREZZA, TUTELA DELLE INFORMAZIONI E RESPONSABILITA' SOCIALE**

---

### **1.PREMESSA**

L' Adozione del Sistema di Gestione Integrato nasce dall'esigenza di coordinare le norme e i risvolti tecnici delle certificazioni ottenute (UNI EN ISO 9001, ISO/IEC 27001, ISO 45001 e SA 8000), con l'attività di Recupero crediti stragiudiziale svolta dalle Società Axactor Italy Spa ed Axactor Italy Servicing Srl presso le sedi operative di Milano e Grosseto, inclusi i processi di gestione clienti, trattamento dati, gestione risorse umane, IT e fornitori.

La finalità è dunque quella di implementare gli standard di qualità e di risultato

In Particolare la scelta di adoperare una logica unica ed integrata permette inoltre ad Axactor Italy Spa ed Axactor Italy Servicing Srl, in rispondenza anche alle esigenze espresse dalla capogruppo, di soddisfare contestualmente diversi temi a rilevanza sociale , ambientale e di governance: la società con la scelta di un siffatto modello è dunque in grado di focalizzarsi sulla tutela dei propri clienti e sulla cura delle rispettive aspettative, sul perseguimento dei più alti obiettivi e risultati aziendali tanto in termini di profitto quanto in termine di salute e sicurezza , ed in generale, benessere dei propri lavoratori.

Tutti questi temi vengono inoltre trattati analizzati e ricercati in continua sinergia con i principi ESG in modo tale da garantire la gestione ottimale delle risorse consumabili integrandole nelle macro aree della responsabilità sociale e gestione etica nei processi aziendali.

In estrema sintesi Axactor Italy Spa ed Axactor Italy Servicing Srl, recependo i principi contenuti nelle politiche di gruppo ed in ossequio ai principi comunitari ed alle norme ISO, persegue e sostiene il rispetto dei diritti dell'uomo internazionalmente affermati e considera la protezione dell'integrità, della salute, dei diritti e del benessere dei propri dipendenti, dell'ambiente, quali elementi primari e fondamentali nell'esercizio e nello sviluppo delle proprie attività.

### **2.APPROCCIO ED OBIETTIVI.**

Alla base delle scelte operate dalle società e al fine di raggiungere le finalità descritte, le aziende hanno deciso di adottare un approccio basato sul rischio (risk-based thinking), identificando, analizzando e trattando i rischi e le opportunità associati ai propri processi mediante metodologie strutturate. I rischi vengono valutati su criteri omogeni di valutazione (Probabilità, impatto, rilevabilità) e gestiti attraverso misure tecniche, organizzative e procedurali e

Volendo dare una più chiara lettura delle macroaree su cui la politica integrata intende, di seguito, soffermarsi nello specifico, potremmo sintetizzare gli obiettivi strategici a fondamento delle attività come di seguito:

# AXACTOR

- **QUALITA' DEL SERVIZIO:** Erogare un servizio di elevata qualità che sia rispondente in termini di profitto e rispetto dei KPI imposti dalle società committenti, finanche non manchevole della massima cortesia tutela e rispetto del cliente finale. Per il raggiungimento di tali finalità la società oltre a dotarsi di un preciso codice etico interno, adotta e rispetta il codice emanato da UNIREC, associazione di categoria presso cui vanta adesione pluriennale.
  
- **SICUREZZA e RISERVATEZZA:** la Società oltre a garantire ambienti di lavoro salubri e sicuri per i propri lavoratori in rispetto a tutte le norme vigenti in tema di salute e sicurezza ( D.lgs. 81/08), ha costituito un impianto di sicurezza logica ed informatica con spiccate caratteristiche di garanzia che si estrinsecano nei tre principali aspetti di :
  - 1) disponibilità: ovvero, assicurare che gli utenti autorizzati abbiano l'accesso alle informazioni e agli asset associati quando necessario;
  - 2) riservatezza: ovvero, garantire che le informazioni siano accessibili solo dalle persone autorizzate ad averne l'accesso;
  - 3) integrità: ovvero, proteggere l'esattezza e la completezza delle informazioni e le modalità di trattamento delle stesse.
  
- **RESPONSABILITA' SOCIALE :** L'azienda tiene in considerazione primaria l'impatto delle azioni sugli stakeholder (dipendenti, debitori, comunità) cercando continuamente di contemperare gli interessi della clientela tramite accordi vantaggiosi e sostenibili con quelli del proprio personale, tramite attività formative, garanzie per un ambiente lavorativo sano ed in ultimo tramite sistemi incentivanti e scevri di disuguaglianze retributive e sociali.

La Direzione delle Società Axactor Italy Servicing Srl e Axactro Italy Spa ritiene quindi che l'instaurazione del Sistema di Gestione Qualità, di Sicurezza dei Dati e di Responsabilità Sociale, conforme alle norme UNI EN ISO 9001, ISO/IEC 27001, ISO 45001 e SA 8000, sia la strada che porta all'attuazione della Politica per la Qualità e di Responsabilità Sociale, ed al raggiungimento degli obiettivi.

Gli obiettivi, di cui di seguito si fornisce un estratto, vengono sempre declinati in indicatori KPI misurabili (es. customer satisfaction, incidenti sicurezza, non conformità, data breach, infortuni, turnover, indicatori SA8000), monitorati periodicamente e riesaminati in sede di Riesame della Direzione:

- rispetto delle leggi vigenti e delle prescrizioni contrattuali;
- pianificazione del miglioramento della qualità e della sicurezza;
- preferenza per la prevenzione delle non conformità e la riduzione dei costi della non qualità;

# AXACTOR

- la valutazione preventiva degli impatti causati dall'attività;
- il controllo e la sensibilizzazione dei fornitori per la riduzione degli impatti ambientali legati ai prodotti e ai materiali forniti;
- responsabilizzazione di tutto il personale in merito alla qualità del proprio lavoro ed alla necessità di perseguire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato adempiendo ai requisiti espliciti ed impliciti del Cliente;
- sensibilizzare i Responsabili di ciascun settore affinché assicurino l'applicazione della presente Politica ed il mantenimento in piena efficienza del Sistema di Gestione Integrato;
- ottimizzazione del parco fornitori, attraverso la valutazione delle loro prestazioni e la sottoscrizione dei nostri principi di Responsabilità Sociale, Sicurezza, Tutela delle Informazioni e Qualità del servizio;
- stimolare fornitori e Clienti ad operare, per quanto possibile, in un'ottica di miglioramento continuo e sviluppo sostenibile;
- controllo e sensibilizzazione di subappaltatori e trasportatori alla implementazione di misure di sensibilità ambientale finalizzate a adozione di modelli di garanzia di sviluppo sostenibile e rispettoso delle risorse energetiche ed ambientali;
- pianificazione dell'addestramento del personale di tutte le funzioni ed a tutti i livelli, sensibilizzandolo alle problematiche etiche, ambientali e di sicurezza interne ed esterne ed informandolo dei rischi connessi con la propria mansione ed attività;
- corretta archiviazione delle registrazioni che costituiscono la prova oggettiva della qualità del servizio;
- controllo costante della conformità normativa aziendale;
- tutela delle credenziali di accesso ai propri sistemi informatici e alle proprie attrezzature da parte dell'utenza aziendale affinché le informazioni siano protette da accessi non autorizzati nel rispetto della riservatezza e siano disponibili agli utenti autorizzati quando ne hanno bisogno;
- accrescimento della consapevolezza del personale interno in materia di sicurezza delle informazioni affinché le informazioni stesse non vengano rivelate a persone non autorizzate a seguito di azioni deliberate o per negligenza e, nel rispetto dell'integrità, siano salvaguardate da modifiche non autorizzate;
- individuazione dei beni critici per le attività dell'Azienda, le informazioni e i dati sensibili, interni o meno, fondamentali per la gestione del sistema e il suo mantenimento;

# AXACTOR

- analisi delle violazioni della sicurezza delle informazioni e dei possibili punti deboli;
- implementazione di un sistema documentale che vada a perseguire, per i punti specificati delle norme sopra citate, la sicurezza dei dati e delle informazioni aziendali, e delle strutture adibite alla loro conservazione;
- definizione di obiettivi/traguardi per le funzioni aziendali che permettano di verificare l'adeguatezza ed il miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato;
- governo delle proprie attività in tema di salute, sicurezza e diritti nel lavoro, ambiente, in conformità con gli standard internazionali più qualificati;
- comunicazione e diffusione delle informazioni riguardo a salute, sicurezza e diritti nel lavoro, agli "stakeholders" interni ed esterni dialogando con gli stessi e collaborando attivamente a livello nazionale con gli organismi istituzionali ed accademici;
- promozione dell'uso delle tecnologie più avanzate per ottenere l'eccellenza nella tutela della salute dei lavoratori, nella sicurezza sul lavoro;
- valutare e ridurre l'impatto ambientale dei propri prodotti e servizi lungo tutto il relativo ciclo di vita;
- utilizzo responsabile delle risorse con l'obiettivo di raggiungere uno sviluppo sostenibile che rispetti l'ambiente e i diritti delle generazioni future;
- non utilizzo del lavoro minorile e del lavoro obbligato;
- assicurazione delle pari opportunità e libertà di associazione, promuovendo lo sviluppo di ciascun individuo;
- non utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale;
- rispetto delle leggi e degli standard in materia di orario di lavoro e garanzia di salari sufficienti a soddisfare i bisogni primari del personale;
- mantenere attive le procedure necessarie per valutare e selezionare fornitori e sub-fornitori sulla base del loro livello di responsabilità sociale ed ambientale;
- non accettazione di alcun tipo di corruzione in qualsiasi forma o modo, in qualsiasi giurisdizione, neanche ove attività di tal genere fossero nella pratica ammesse, tollerate o non perseguite giudizialmente;

# AXACTOR

- coinvolgimento di tutti i livelli dell'organizzazione e tutti i dipendenti del Gruppo assicurando che responsabilità e procedure operative siano definite con precisione, appropriatamente comunicate e chiaramente comprese;
- elaborare una "strategia economica responsabile" che tenga conto degli aspetti di tutti i soggetti interessati;
- aumentare l'apporto di "innovazione tecnologica" proponendo nuove soluzioni sia ai propri clienti che all'interno dell'Organizzazione;
- tendere all'obiettivo "zero infortuni" attuando tutte le misure necessarie in termini organizzativi, operativi e tecnologici per prevenire infortuni, lesioni e malattie professionali che possano verificarsi in conseguenza, in relazione oppure durante lo svolgimento del lavoro;
- diffondere la cultura della sicurezza in termini di prevenzione e protezione affinché sia considerata parte integrante dell'attività lavorativa.

### 3. RUOLI E RESPONSABILITÀ

Tutti gli obiettivi evidenziati sono definiti dalla Direzione insieme agli orientamenti strategici. Al Responsabile del SGI viene demandato il compito di coordinarne l'implementazione ed il monitoraggio, mentre ai Responsabili di Funzione si affida l'applicazione e misurazione degli obiettivi su esposti: essi dovranno quindi coordinare le risorse esistenti all'interno dei propri servizi, includendo eventualmente – ove applicabile – anche il personale esterno, affinché le attività di loro competenza vengano eseguite in accordo a quanto prescritto dal Sistema di Gestione Integrato. La Società ha provveduto a nominare e aggiornare costantemente un proprio Responsabile dei Sistemi di Gestione al fine di garantire la verifica della corretta applicazione delle procedure adottate e la gestione delle eventuali non conformità rispetto ai requisiti stabiliti dalle stesse norme.

Ciascun Responsabile di Funzione deve, inoltre, riferire al Responsabile del Sistema Integrato in merito a quanto da loro realizzato degli obiettivi specificati:

- a) miglioramento qualitativo delle forniture tenendo conto del loro possibile impatto di Responsabilità Sociale e della riduzione dei rischi per i lavoratori;
- b) miglioramento delle condizioni di lavoro e della sicurezza in fase operativa;
- c) miglioramento del servizio di erogazione riducendo le non conformità riscontrate, migliorando la soddisfazione dei clienti/utenti;
- d) miglioramento della tutela dei dati affidati dal Cliente.

## **4. CONTROLLO E MONITORAGGIO:**

La Direzione della Axactor Italy Spa e Axactor Italy Servicing Srl si impegna ad assicurare che la politica e gli obiettivi per la qualità, sicurezza, tutela dei dati e responsabilità sociale sopra esposti siano compresi, attuati e sostenuti a tutti i livelli aziendali.

Per tali motivi le società periodicamente effettuano valutazioni e campagne di monitoraggio sia internamente che esternamente:

- Esternamente: tramite confronto attive, checklist e questionari con le part interessate atti a valutare il grado di soddisfazione reciproco e le esigenze attese (clienti, committenti, autorità, comunità).
  
- Internamente: attraverso la pianificazione e l'esecuzione di audit interni del Sistema Integrato, e la definizione di indicatori specifici, i cui valori verranno stabiliti di volta in volta, in occasione dei Riesami della Direzione. Inoltre, incaricandone il Responsabile SGI, ha previsto le procedure per il reperimento delle informazioni atte a dimostrare, in qualunque momento, il reale adempimento degli obblighi imposti dagli standard implementati

Le società al fine di garantire la massima trasparenza sui processi aziendali ha stabilito che, sia nel caso di audit annunciati che non annunciati, devono essere fornite le necessarie informazioni, nonché consentito l'accesso ai propri locali ai soggetti terzi preposti alla verifica e controllo, in modo da permettere loro di verificare se vi sia reale adempimento degli obblighi imposti dalle norme adottate e leggi cogenti

## **4. PERSONE**

Per raggiungere tutti questi traguardi, Axactor Italy Spa ed Axactor Italy Servicing Srl considerano fondamentale il materiale umano e pertanto ha stabilito delle strategie atte contestualmente a recepirne le esigenze criticità e bisogni, per poi procedere alla messa in opera di tutte le accortezze per potenziarne le caratteristiche e professionalità.

Le aziende adottano quindi canali interni di segnalazione (anche anonima) per la gestione di reclami e violazioni in materia di responsabilità sociale ma anche per l'espressione dei bisogni e richieste dei dipendenti. Contestualmente le società si rendono parte attiva nei rapporti con i propri lavoratori coinvolgendo gli stessi e le loro rappresentanze per la valutazione dei rischi e il miglioramento delle condizioni di lavoro.

Parimenti Le società concentrano i loro sforzi e le risorse strumentali necessarie per incrementare le attività formative sia in aula che tramite piattaforma nano learning. Queste attività vengono ciclicamente somministrate a tutta la popolazione su tutti i temi aziendali maggiormente rilevanti quali ad esempio privacy, cyber security ed etica sociale.

# AXACTOR

Nella cultura della qualità e del rispetto dell'ambiente e dell'etica, l'Impresa attuerà inoltre, un'attività di informazione e formazione a tutti i dipendenti e ai clienti sui comportamenti ecologici da adottare, controllando periodicamente i progressi nella tutela di Responsabilità Sociale, Sicurezza e la conformità ai requisiti di Qualità e Tutela delle Informazioni.

## 5. CONCLUSIONI

Axactor Italy Servicing Srl e Axactor Italy Spa si impegnano a rendere disponibile la presente Politica Integrata al personale aziendale, agli stakeholder e, in generale, a chiunque voglia prenderne visione.

Le aziende si impegnano anche al miglioramento continuo della stessa e dei suoi programmi, delle relative procedure, regole e istruzioni atte ad assicurare che i valori espressi in questa politica siano riflessi nei comportamenti di ciascuno dei suoi dipendenti e collaboratori.

Axactor Italy Servicing Srl e Axactor Italy Spa attraverso l'applicazione di questa politica, ritengono di contribuire ad assicurare alle generazioni di oggi e di domani le condizioni e gli strumenti per una migliore qualità della vita.

Si evidenzia in ultimo che per qualsiasi tipo di segnalazione, contestazione, reclamo o richiesta di chiarimenti inerenti alla presente politica e/o le disposizioni in essa contenuta, dovrà essere rivolta ai seguenti indirizzi: [sa8000@rina.org](mailto:sa8000@rina.org) e [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

Grosseto, 1° giugno 2026