

Policy di qualità ai fini della normativa UNI EN ISO 9001:2015

FB 5 2 0 Politica della qualità MGSQ UNI EN ISO 9001 2015

Consiglio di Amministrazione 07/10/2022

Indice

	Pagina
Indice	2
1 Obiettivo del documento	3
2 Quadro normativo di riferimento	3
3 Definizioni.....	4
4 Ambito di applicazione.....	4
5 Principi e linee guida	4
Cronografia del documento	6

1 Obiettivo del documento

BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA - nell'ambito del proprio impegno di garantire la qualità dei prodotti e servizi, definisce la politica della qualità.

Il sistema di gestione della qualità è una descrizione dei requisiti che abbiamo definito. La sua applicazione garantisce che tutte le attività che hanno un impatto sulle prestazioni siano pianificate, controllate e monitorate e che i requisiti concordati contrattualmente siano soddisfatti.

Con questa dichiarazione, il Consiglio di Amministrazione si impegna a far sì che tutti i dipendenti e i fornitori svolgano le loro attività in conformità con le descrizioni di questo sistema di gestione della qualità per garantire che la qualità di tutti i prodotti e servizi soddisfi i requisiti interni ed esterni.

Attraverso la valutazione dei risultati, gli controlli interni e la valutazione delle prestazioni, la Direzione esamina le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione della qualità.

Forniamo tutti i mezzi necessari per raggiungere gli obiettivi di qualità e applicare la Politica di qualità.

Ci impegniamo a migliorare e sviluppare continuamente il sistema di gestione della qualità.

La qualità stabile dei nostri prodotti e servizi è una delle basi del nostro successo commerciale. Per noi, qualità significa soddisfare le richieste dei nostri clienti e delle parti interessate nel miglior modo possibile.

In questo senso, la qualità è un criterio importante per la nostra attività quotidiana e costituisce un legame affidabile con i nostri clienti.

Per noi, agire in modo attento alla qualità significa anche utilizzare risorse preziose in modo efficiente e parsimonioso. Tutti i dipendenti hanno il dovere e il diritto di lavorare per eliminare le circostanze che limitano i risultati.

Per noi il miglioramento continuo è quindi anche un prerequisito per un'efficace riduzione dei costi nel medio e lungo termine e un importante contributo alla tutela dell'ambiente.

Un'organizzazione senza problemi, e i metodi più avanzati di gestione della qualità, forniscono il quadro necessario a questo scopo. Tutti i dipendenti sono tenuti ad applicare le norme vigenti nella propria area di responsabilità, a monitorarne costantemente l'efficacia e ad adeguarle alle conoscenze e ai requisiti più recenti. Questa comprensione e consapevolezza della qualità, così come l'atteggiamento di tutti i dipendenti nei confronti della qualità, sono i presupposti per la soddisfazione dei nostri clienti e quindi per il successo duraturo.

2 Quadro normativo di riferimento

La certificazione di qualità ISO 9001:2015 non rientra tra gli obblighi normativi previsti per le banche sottoposte alla vigilanza.

3 Definizioni

UNI EN ISO 9001:2015

UNI è la sigla dell'Ente nazionale italiano di unificazione, una'associazione privata che elabora e pubblica norme tecniche per tutti i settore industriali, commerciali e del terziario. Rappresenta l'Italia presso le organizzazioni di normazione europea (CEN) e mondiale (ISO), mentre la norma ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità, definisce i requisiti di un sistema di gestione per la qualità per un'organizzazione.

4 Ambito di applicazione

Le disposizioni presenti all'interno del presente Regolamento si applicano a BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA nell'ambito della gestione del Servizio di tesoreria.

5 Principi e linee guida

Osserviamo i principi della gestione della qualità:

- Orientamento al cliente
- Leadership
- Coinvolgimento delle persone
- Approccio orientato al processo
- Miglioramento
- Processo decisionale basato sui fatti
- Gestione delle relazioni

BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA è impegnata in un processo continuo finalizzato al conseguimento di obiettivi di qualità di livello sempre più elevato. Ogni funzione è impegnata a soddisfare costantemente le esigenze esplicite ed implicite di tutti i clienti.

I servizi e le attività svolte da ciascuno devono sempre e totalmente conformarsi ai requisiti prescritti garantendo la qualità del servizio.

I principi che stanno alla base della Politica per la qualità della BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA sono i seguenti:

- correttezza, intesa come rispetto delle aspettative degli utenti, delle parti interessate e degli impegni presi;
- serietà, intesa come affidabilità:
 - dei servizi erogati;
 - delle modalità operative;

- conformità, intesa come rispetto dei requisiti legislativi e tecnici;
- miglioramento, inteso come capacità di porsi e di raggiungere nuovi obiettivi.

BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA - U.O. Back office Filiali - limitatamente alle attività legate alla gestione del servizio di tesoreria enti, intende perseguire tali principi affermando con tutte le proprie forze l'immagine di un'organizzazione che svolge l'attività di:

EROGAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI DI TESORERIA E CASSA IN MODALITA' ACCENTRATA PER ENTI PUBBLICI E PRIVATI

nel rigoroso rispetto dell'impegno di fornire servizi rispondenti pienamente ai requisiti richiesti dai clienti nel rispetto delle norme cogenti garantendo la riservatezza, l'integrità la disponibilità e l'autenticità delle informazioni trattate e gestite.

Cronografia del documento

INFORMAZIONI DI REDAZIONE

Titolo	Titolo	
Organo deliberante	Consiglio di Amministrazione	07/10/2022
Comitato autorizzante	Comitato Rischi	03/10/2022
UO autorizzante	Compliance	29/09/2022
UO autorizzante	Risk Management	26/09/2022
UO autorizzante	Normativa e Processi	30/09/2022
Data decorrenza edizione in vigore	07/10/2022	

	Numero	Data delibera Consiglio di Amministrazione	Data approvazione Assemblea Soci	Parere altro organo competente
Edizione	1	07/10/2022	Data	Testo
Edizione	2	Data	Data	Testo
Edizione	3	Data	Data	Testo
Edizione in vigore	1	07/10/2022	Data	Testo

STRUTTURE COINVOLTE

Destinatario	Tutti
Unità organizzativa responsabile	Back Office Filiali
Altra unità organizzativa coinvolta	
Redattore	Lorenzo Angeli
Tassonomia AbiLab	3.5 INCASSI E PAGAMENTI