

 MBCREDIT SOLUTIONS GRUPPO BANCARIO MEDIOBANCA	Predisposto da: Organizzazione e Progetti
	Versione del 19 Giugno 2024
PL09 - Politica del Sistema di Gestione Integrato	Emanata

PL09 – Politica del Sistema di Gestione Integrato

<i>Versione</i>	<i>Data di emanazione</i>	<i>Stato</i>	<i>Modifiche introdotte</i>
202406-001	19 giugno 2024	In vigore (presente versione)	Integrazione rimandi alla procedura P102 “non conformità e azioni correttive” e alla P021 “Procedura su comportamenti vessatori, bullismo e molestie”
202405-001	23 Maggio 2024	Abrogata	Integrazione UNI EN ISO 37001:2016 e aggiornamento ISO/IEC 27001 alla versione del 2022
202304-002	27 Aprile 2023	Abrogata	Integrazione UNI PdR 125:2022
202302-001	28 Febbraio 2023	Abrogata	Integrazione UNI EN ISO 14001:2015
202211-001	21 Novembre 2022	Abrogata	Integrazione ISO/IEC 27001:2013
202208-001	1 Agosto 2022	Abrogata	Integrazione ISO 50001
202107-001	20 Luglio 2021	Abrogata	Allineamento alla struttura organizzativa
201811-001	8 Novembre 2018	Abrogata	Re-naming operatività
201707-001	3 Luglio 2017	Abrogata	Nuovo documento

Questo documento è stato prodotto ad uso interno. Ne è pertanto vietata la citazione o la riproduzione con l'obiettivo di diffonderlo all'esterno di MBCredit Solutions senza l'approvazione scritta.

Politica del Sistema di Gestione Integrato

MBCredit Solutions S.p.A. è una realtà unica sul mercato in grado di gestire l'intera filiera del credito mediante i suoi servizi innovativi ed integrati di gestione crediti conto terzi e di recupero dei crediti di proprietà.

I nostri punti di forza, in particolare per la gestione dei crediti conto terzi, sono la rete con copertura nazionale e l'alta professionalità del personale impiegato nelle nostre sedi presenti sul territorio nazionale.

Ci impegniamo quotidianamente per:

- conoscere le esigenze e i bisogni dei nostri committenti attraverso la cura della comunicazione diretta con loro;
- capire come si sviluppa il nostro settore di mercato ed essere sempre all'avanguardia;
- portare innovazione nel nostro mercato, nel rispetto della sostenibilità;
- ricordare costantemente che il successo dei nostri committenti corre parallelamente al nostro;
- gestire i processi e le attività aziendali in modo conforme alla Costituzione Italiana, alle Leggi e alla normativa esterna, nel rispetto di Codici, Regolamenti, Politiche e Direttive del Gruppo Mediobanca e della normativa interna di MBCredit Solutions.

Per arrivare a questi risultati sappiamo che dobbiamo sostanziare il nostro impegno per la sostenibilità e quindi consideriamo, quale obiettivo strategico, quello di implementare il nostro sistema di gestione - integrato anche con il Codice Etico di Gruppo, le Politiche e le Direttive del Gruppo - secondo le norme di Sistema di Gestione:

- ❖ ISO 9001:2015 per la **Qualità**
- ❖ ISO 37001:2016 per l'**Anticorruzione**
- ❖ ISO/IEC 27001:2022 per la **Sicurezza delle Informazioni**
- ❖ ISO 14001:2015 per l'**Ambiente**
- ❖ ISO 50001: 2018 per l'**Energia**
- ❖ e UNI PdR 125:2022 per la **Parità di genere**

allo scopo di:

- far confluire nella nostra cultura aziendale il **principio del miglioramento continuo**, applicandolo a livello personale e di team;
- essere convinti che la nostra prima ed insostituibile risorsa è costituita dalle **persone**, con le loro competenze ed esperienze, con l'esperienza dei più anziani e l'entusiasmo dei più giovani, con la loro creatività e con la voglia di essere squadra;
- garantire, attraverso le misure che mettiamo in atto e tramite quelle che ci sono veicolate dal Gruppo Mediobanca e dai fornitori, la **sicurezza delle informazioni e dei dati personali** che trattiamo nell'ambito dell'attività di business;
- **rispettare le normative** - sia cogenti che volontarie - applicabili al nostro settore tramite il supporto di risorse specificatamente dedicate;
- ricordare di avere il potenziale necessario per provare a diventare un **punto di riferimento per i nostri committenti**;

- considerare i nostri **fornitori** dei partner e non dei semplici prestatori di servizi, per condividere con loro le nostre esigenze e le nostre aspettative, ma soprattutto le aspettative dei nostri committenti al fine di portare queste ultime nella nostra squadra allargata;
- aumentare la sostenibilità delle nostre azioni attraverso politiche dedicate che prevedono azioni di **welfare per il personale** e la **riduzione degli impatti ambientali** a tutti i livelli e **del consumo di risorse** comprese quelle energetiche;
- mettere in atto rigorose misure per prevenire ogni atto di **corruzione**, promuovendo condotte basate su integrità e onestà;
- privilegiare politiche che tengono conto del **life cycle perspective** del servizio erogato;
- garantire una **comunicazione** verso l'interno e verso l'esterno in linea con le politiche del Gruppo;
- permettere ai nostri collaboratori di operare in un ambiente che garantisce una **work-life-balance** equilibrato, oltre a politiche e misure volte a garantire la **parità di genere**, e più in generale l'**inclusione delle diversità**, rispetto ai vari ambiti ed all'interno dei processi di gestione delle risorse umane dell'organizzazione.

Documenti richiamati:

- M002- Manuale del Sistema di Gestione Integrato, nel rispetto di tutte le certificazioni che compongono il Sistema di Gestione della Società.
- P102 - Non Conformità e Azioni Correttive SGI che disciplina le modalità di gestione delle non conformità secondo la normativa del Sistema di Gestione Integrato (SGI) definendo anche le responsabilità degli attori coinvolti.
- P021 - Procedura su comportamenti vessatori bullismo e molestie che descrive il processo da seguire in caso un lavoratore sia oggetto di discriminazione, atto di bullismo o molestia.

Ogni anno, la Direzione di MBCredit Solutions fissa obiettivi chiari, concreti e misurabili e definisce i programmi per il loro raggiungimento, definendo tempi, responsabilità e risorse. In particolare, si punta ad ottenere i seguenti risultati:

- Superamento dei target prefissati nel piano triennale condiviso con la Capogruppo;
- Crescita della rete sfruttando nuove sinergie;
- Consolidamento della leadership di mercato;
- Aumento del portafoglio, del fatturato e della marginalità;
- Aumento della soddisfazione dei committenti;
- Efficientamento dei processi interni;
- Miglioramento costante degli indicatori di sostenibilità, compresi quelli ambientali;
- Miglioramento costante degli indicatori afferenti alla parità di genere.

La Direzione di MBCredit Solutions si impegna a diffondere e sostenere, con le risorse e i mezzi più opportuni, la presente Politica del Sistema di Gestione Integrato chiarendo e assegnando ad ogni collaboratore specifiche responsabilità per la sua attuazione.

La Politica è rivista almeno una volta all'anno in occasione del riesame della direzione integrato afferente ai sistemi di gestione applicati da MBCredit Solutions, anche sulla base delle variazioni di contesto interno ed esterno all'organizzazione, dei risultati, delle verifiche e degli indicatori dei processi aziendali.

Milano, 19 Giugno 2024

Amministratore Delegato
Angelo Piazza