

Il Sistema di Gestione Integrato della C.R. Service S.r.l. riguarda le attività di: "Recupero crediti". La Politica C.R. Service S.r.l. è sia quella di soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri Clienti, sia quella di perseguire risultati di migliore posizionamento nel rating dello scenario di riferimento per quanto attiene l'affidabilità dei servizi forniti. Si persegue tale risultato attraverso la costante ottimizzazione e ricerca dell'efficacia nelle attività di marketing, approvvigionamento, erogazione dei servizi e controllo operando nell'ottica della garanzia della Qualità dei servizi erogati, perfezionamento della propria Information Technology e Responsabilità Sociale e Sicurezza, infatti C.R. Service S.r.l. 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. Inoltre, si perseguono i tre principali obiettivi della sicurezza delle informazioni: la disponibilità: ovvero, assicurare che gli utenti autorizzati abbiano l'accesso alle informazioni e agli asset associati quando necessario; la riservatezza: ovvero, garantire che le informazioni siano accessibili solo dalle persone autorizzate ad averne l'accesso; l'integrità: ovvero, proteggere l'esattezza e la completezza delle informazioni e le modalità di trattamento delle stesse.

La Direzione della C.R. Service S.r.l. ritiene 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 di seguito specificati:

- 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;
- 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;
- 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;
- 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.

La responsabilità dell'applicazione e della misurazione di quanto sopra esposto è assegnata ai Responsabili di Funzione. Essi devono 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 C.R. Service S.r.l. 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.

Per raggiungere questi traguardi, C.R. Service S.r.l. considera una strategia primaria l'implementazione delle competenze sia del personale interno che dei collaboratori esterni.



La Direzione della C.R. Service S.r.l. 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.

La Direzione della C.R. Service S.r.l. si impegna ad attuare l'implementazione del Sistema di Gestione Integrato, rivolta alla prevenzione, a fornire risorse umane e strumentali necessarie e adeguate, coinvolgendo e consultando i lavoratori e le loro rappresentanze per la valutazione dei rischi e il miglioramento delle condizioni di lavoro.

La Direzione della C.R. Service S.r.l. si impegna infine a monitorare l'andamento dei suddetti obiettivi 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.

C.R. Service S.r.l., quando richiesto, sia nel caso di audit annunciati che non annunciati, ha stabilito che a quanti vogliono verificare l'attuazione del proprio sistema di gestione devono essere fornite le necessarie informazioni, nonché consentito l'accesso ai propri locali, al fine di verificare se vi sia reale adempimento degli obblighi imposti dalle norme adottate e leggi cogenti.

C.R. Service S.r.l. 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; in audit garantisce massima apertura per l'espletamento delle attività di verifica da parte degli ispettori.

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.

Infine, C.R. Service S.r.l. si impegna a rendere disponibile la presente Politica Integrata al personale aziendale, agli stakeholder e, in generale, a chiunque voglia prenderne visione.

C.R. Service S.r.l. impegna al miglioramento continuo della sua politica e dei suoi programmi e ad implementare 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.

C.R. Service S.r.l. attraverso l'applicazione di questa politica, ritiene di contribuire ad assicurare alle generazioni di oggi e di domani le condizioni e gli strumenti per una migliore qualità della vita.

Grosseto, 09.11.2022

