	POLITICA AZIENDALE	Codice Doc	ALL03.MQ
		Emesso il	08/03/2022
		Revisione	01

POLITICA AZIENDALE

La **R.C. Collection Srl** nasce nel dicembre del 2000 da un'idea del suo fondatore, Roberto Cafaro, attuale Amministratore Unico della società e già Collection Manager per conto di prestigiosi istituti bancari e finanziari di rilievo nazionale.

La società opera con licenza *ex art.* 115 TULPS, rilasciata dalla Questura di Catania, come agenzia specializzata nel settore del Recupero Crediti in conto terzi e delle Attività dei Call Center, offrendo servizi di Phone e Home Collection ed erogando, altresì, attività di Assistenza alla Clientela e di Back-office inbound (Customer Care Management).

Negli ultimi anni l'azienda si è notevolmente rinnovata, ampliata e modernizzata anche grazie all'inserimento di personale sempre più motivato e qualificato e all'implementazione di sistemi informatici evoluti e in grado di ottimizzare i processi di gestione e lavorazione delle commesse affidate a tutto beneficio delle performance di risultato e degli standard attesi dai propri clienti committenti.

La società offre servizi che si basano su processi operativi e decisionali rapidi, sicuri ed efficienti in grado di rispondere pienamente alle aspettative dei propri clienti. Le attività, inoltre, sono prestate nel pieno rispetto dei criteri di alta qualità e di continua attenzione alle istanze territoriali, nonché alla soddisfazione dei clienti e al rispetto delle norme imperative di legge.


L'affidabilità, la competenza e la solidità sono la cifra del nostro operare, risultato di continui investimenti nella crescita dell'azienda e del suo intero personale.

Al fine di conseguire la massima soddisfazione dei clienti, la società persegue da sempre una politica di perfezionamento dei propri processi produttivi e, in tale prospettiva, assume una particolare rilevanza la costruzione e lo sviluppo costante di un Sistema integrato di:

- **Gestione della Qualità aziendale**, che garantisca il mantenimento degli elevati standard di efficacia ed efficienza di tutti i processi operativi e decisionali coinvolti nelle attività di *core-business*;
- **Gestione della Sicurezza delle Informazioni trattate**, che assicuri, nel rispetto delle norme di legge e di contratto, la piena protezione, la riservatezza, l'integrità, la pronta disponibilità e il continuo monitoraggio del patrimonio informativo affidato alla società.

La "**Politica Aziendale**" definita dalla Direzione, alla quale tutto il personale è chiamato a dare il proprio contributo e a cui vanno ispirati i comportamenti attivi, ha come obiettivi principali:

- a) **la costante adeguatezza del Sistema di Gestione**, perché sia sempre efficacemente integrato in tutti i processi aziendali, sia in relazione alle prassi operative realizzate concretamente, che alla verifica di rispondenza e applicazione;
- b) **il raggiungimento del grado di soddisfazione dei propri clienti committenti**, sia in funzione del perseguimento degli obiettivi di performance attesi, che del contenimento del rischio reputazionale connesso alle attività di *core-business*;
- c) **l'attenzione verso gli stake-holders di settore** che hanno un impatto diretto con l'operatività aziendale quotidiana;

	POLITICA AZIENDALE	Codice Doc	ALL03.MQ
		Emesso il	08/03/2022
		Revisione	01

- d) **l'accesso ai servizi offerti alla propria clientela** anche attraverso le opportune iniziative di comunicazione, ricerca e individuazione degli utenti potenzialmente interessati, e la disponibilità e flessibilità della propria organizzazione;
- e) **l'ottimizzazione dei servizi offerti**, attraverso la chiarezza del linguaggio, la puntualità dei contenuti e delle prestazioni rese, al fine di individuare e rispondere alle esigenze degli utenti e di raggiungere le performance di risultato attese dai clienti committenti;
- f) **il coinvolgimento delle risorse impiegate nelle prassi produttive** attraverso il monitoraggio e il miglioramento continuo dei processi aziendali di produzione;
- g) **la verifica costante e la revisione dei servizi offerti** anche attraverso il perseguimento di standard di qualità elevati;
- h) **la prevenzione degli errori** e la gestione degli imprevisti, oltre all'ascolto sistematico e proattivo dei clienti
- i) **il monitoraggio e la prevenzione delle potenziali minacce alla sicurezza** del patrimonio informativo trattato per conto dei propri clienti;
- j) **la creazione e la diffusione di adeguati programmi e percorsi formativi** che aumentino il grado di coinvolgimento e di consapevolezza del personale in ordine alla sicurezza delle informazioni trattate e alla qualità attesa dalla clientela.

Tutto il Personale, a qualunque livello di responsabilità, s'impegna a ricercare ogni opportunità per migliorare l'efficienza e la produttività e, inoltre, è chiamato a curare la completa assimilazione della cultura della Qualità, partecipando in maniera attiva ai momenti di formazione ed attuando un'efficace comunicazione verso il miglioramento continuo delle prassi richieste.

Catania, 30.03.2022

AMMINISTRATORE UNICO
R.C. COLLECTION s.r.l.
L'AMMINISTRATORE UNICO
Roberto Cafaro