



## **MISSION**

*Formare, aiutare a crescere e valorizzare il capitale umano della banca, dell'impresa e della pubblica amministrazione*

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

I principi fondamentali, su cui si basa la Politica per la Qualità dell'organizzazione sono i seguenti:

- Identificazione delle esigenze, delle aspettative e delle richieste dei propri clienti al fine di accrescerne la soddisfazione attraverso:
  - Rapporto a 360° e creazione di partnership con il cliente
  - Sviluppo di progetti formativi comuni
  - Completa integrazione con le risorse del cliente per la creazione del benessere per le persone e l'impresa
  - erogazione di interventi formativi di alto livello
  - serietà e ferma convinzione di arrecare, con il proprio servizio, benessere per le persone e l'impresa del cliente
  - formazione professionale ed aggiornamento continuo dei dipendenti e dei collaboratori
  - riparametrizzazione dei compensi ai risultati ottenuti dal cliente, con il metodo del success-fee
  - approccio basato sulla continua valutazione dei rischi e delle opportunità aziendali
- miglioramento continuo dei servizi offerti mediante:
  - condivisione della filosofia del miglioramento continuo, applicato alla struttura organizzativa, alle metodologie di lavoro, alle risorse umane interne
  - miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità
  - riduzione delle inefficienze interne, attraverso l'impegno di tutte le funzioni
- Aumento della consapevolezza di ogni membro dell'organizzazione al fine di:
  - essere direttamente responsabile della qualità e dei risultati del proprio lavoro
  - contribuire al continuo miglioramento dell'efficienza aziendale
  - identificare ed eliminare ogni causa di errore o spreco di risorse nei processi e nelle procedure aziendali
  - operare in conformità alle leggi vigenti

## **POLITICA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE**

Rispetto dei principi etici e della Responsabilità Sociale nei confronti dei dipendenti e della collettività compatibilmente con le risorse disponibili, attraverso:

- Consapevolezza e considerazione del proprio personale quale risorsa preziosa e strategica, per il quale salvaguardare i diritti e garantire la crescita professionale e personale
- Considerazione dei propri fornitori come parte complementare non solo del proprio servizio ma soprattutto per quanto riguarda i comportamenti etici

- Recepimento dei requisiti della norma SA8000, delle leggi nazionali, delle altre leggi e prescrizioni applicabili e degli strumenti internazionali incluso le loro interpretazioni
- Impegno a non utilizzare né favorire il lavoro infantile ed a comunicare al personale ed alle parti interessate le politiche e le procedure per la promozione della educazione dei bambini e dei giovani lavoratori
- Monitoraggio e miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale
- Sistematica e adeguata comunicazione a tutte le parti interessate dei risultati del proprio Sistema per la Responsabilità Sociale.

Pontedera, 16/01/2017

FIRMA (DIR)