

Politica per la Qualità

Politica per la Qualità della FORTNES SpA è l'erogazione di *servizi di gestione e recupero stragiudiziale del credito, verifica documentale e contabile del credito e connesse attività di back office amministrativo, servizi legali finalizzati al recupero del credito per via giudiziale, nonché consulenza finalizzata alla smobilizzazione di crediti commerciali*, che soddisfino pienamente le necessità e le aspettative esplicite ed implicite dei Clienti, conquistando riconoscimenti di professionalità e innovazione.

Data la costante evoluzione del mercato e l'aumento delle richieste di servizi in tal senso, essere sempre apprezzati dai propri Clienti per la FORTNES SpA significa eccellere in efficienza, qualità, affidabilità, prestazioni, immagine.

Il fattore umano nella gestione della quotidianità e la centralità della figura del Cliente, fin dal primo contatto e per tutta la durata del contratto, sono il riferimento continuo per le attività di tutto il personale.

Intento primario della FORTNES SpA è quello di conservare la fiducia degli stakeholder (portatori di interessi) garantendo competenza, professionalità e trasparenza.

Ognuno, all'interno della FORTNES SpA, deve sentirsi **consapevole** e adeguatamente responsabilizzato per l'appropriatezza delle proprie scelte ed azioni, per il mantenimento, e ove possibile, per il miglioramento della qualità del servizio, al di là del lavoro assegnatogli.

La conduzione aziendale secondo le predette linee guida, nel rispetto degli indirizzi strategici emanati dall'organo di governo della FORTNES SpA, avviene attraverso il perseguimento dei seguenti **obiettivi per la qualità nell'anno 2021**:

- **Indice di soddisfazione del cliente: > 75%**
- **Indice di soddisfazione dei dipendenti: > 75%**
- **Portafoglio Clienti: Incremento del 10%**
- **Corsi di qualificazione del personale: + 1**
- **Indice di priorità di rischio (IPR) non superiore a 100**
- **Adozione di standard di sicurezza delle informazioni ISO/IEC 27001**
- **Adozione di standard di sicurezza adeguati per la tutela della salute di Clienti e di Dipendenti contro la diffusione del contagio da Coronavirus, in ossequio a Normative Speciali e Protocolli Specifici**

La Direzione ha avviato attività e messo a disposizione risorse sufficienti affinché tali obiettivi possano essere raggiunti e monitorati. I suddetti obiettivi saranno controllati con cadenza annuale e il loro conseguimento sarà verificato all'atto del Riesame della Direzione.

La FORTNES SpA ha implementato un approccio al rischio che coinvolga tutte le diversificate dimensioni dell'organizzazione. L'obiettivo è quello di far integrare il più possibile il concetto di rischio con tutta l'operatività dell'organizzazione, in modo tale da ampliare la cultura aziendale verso tale approccio, nonché operare un cambiamento culturale che porti a considerare i rischi come opportunità per operare il tanto desiderato miglioramento continuo.

La Direzione è, inoltre, impegnata affinché tale politica venga applicata, diffusa e mantenuta a tutti i livelli e in tutte le aree di attività.

Salerno, 26.01.2021

La Direzione

