



LA POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ



Credit Agricole Italia S.p.A. ha ritenuto fondamentale dotarsi di un **Sistema di Gestione per la Qualità** conforme alla **norma ISO 9001:2015** per le attività inerenti

L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI TESORERIA E DI CASSA DEGLI ENTI E DEGLI ORGANISMI PUBBLICI

ritenendolo un effettivo valore aggiunto per l'organizzazione, utile per migliorare i processi, la soddisfazione del Cliente, la credibilità e la reputazione sul Mercato nonché funzionale a diffondere in Azienda la cultura del miglioramento continuo.

Il servizio di Tesoreria e di Cassa consiste nella gestione, per gli Enti della Pubblica Amministrazione, del complesso di operazioni legate alla riscossione delle entrate, al pagamento delle spese, alla custodia di titoli e valori e a tutte le incombenze previste per il tesoriere dalla Legge, dallo Statuto, dai Regolamenti dell'Ente e dalle convenzioni stipulate. Secondo il dettato normativo il servizio deve essere affidato a terzi allo scopo di tenere distinta la fase dell'azione politica e amministrativa da quella riguardante l'esecuzione delle operazioni; il tesoriere è soggetto autonomo rispetto all'Ente pubblico per il quale svolge il servizio, senza alcun vincolo di dipendenza gerarchica.

A CHI CI RIVOLGIAMO

Nell'individuazione degli Enti cui il servizio è rivolto occorre far riferimento all'art. 1, comma 2, del D.lgs. 165/2001. Tale normativa dispone che per Amministrazioni Pubbliche debbano intendersi «tutte le amministrazioni dello Stato, ivi compresi gli istituti e scuole di ogni ordine e grado e le istituzioni educative, le aziende ed amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, le Regioni, le Province, i Comuni, le Comunità montane, e loro consorzi e associazioni, le istituzioni universitarie, gli Istituti autonomi case popolari, le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura e loro associazioni, tutti gli enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le amministrazioni, le aziende e gli enti del Servizio sanitario nazionale, l'Agenzia per la rappresentanza negoziale delle pubbliche amministrazioni (ARAN) e le Agenzie di cui al decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 (...)

COME SIAMO ORGANIZZATI

L'efficienza e la qualità del servizio sono garantite da un modello di servizio, che prevede il coinvolgimento sia di Strutture di Direzione Centrale sia delle Filiali di relazione:

- **Servizio Tesoreria Enti.** Gestisce le procedure di gara per l'affidamento dei servizi di Tesoreria/Cassa degli Enti Pubblici; presidia le evoluzioni normative afferenti il servizio e le procedure informatiche, attiva i collegamenti telematici con gli Enti gestiti, cura e coordina la gestione degli adempimenti amministrativi e contabili nel rispetto della normativa vigente, fornisce supporto commerciale alle Filiali di relazione ed in ultima analisi coordina centralmente il servizio nel suo complesso.
- **Servizio Supporto Operativo Estero ed Enti.** Effettua tutte le attività contabili di incasso e pagamento disposte dagli Enti che non prevedono la presenza del contante, fornisce assistenza diretta agli Enti gestiti e alle Filiali di relazione per gli aspetti operativi.
- **Dipendenze.** Titolari dei rapporti di conto corrente accesi dagli Enti, eseguono le operazioni in contanti e fungono da tramite con l'Ente per lo scambio della documentazione cartacea.

PRINCIPI PER LA QUALITÀ CHE CAI INTENDE PERSEGUIRE PER LE ATTIVITÀ INERENTI:

EROGAZIONE DEI SERVIZI DI TESORERIA E DI CASSA DEGLI ENTI E DEGLI ORGANISMI PUBBLICI

- Individuare le esigenze dei propri **clienti** e **partner** assicurandone la **massima soddisfazione** con l'intento di creare valore e identificando al contempo esigenze presenti e future per il successo dell'organizzazione;
- garantire l'efficienza interna valorizzando le **risorse umane** attraverso il continuo miglioramento delle competenze, motivando e sensibilizzando tutti i collaboratori e assicurandone la massima soddisfazione;
- assicurare al personale coinvolto nell'erogazione dei Servizi di Tesoreria e Cassa un'adeguata **formazione** per consentire una scrupolosa ed attenta applicazione delle procedure e delle norme operative;
- assicurare il rispetto degli **obblighi di conformità** e di tutti i requisiti di legge e regolamentari applicabili alle attività svolte;
- assicurare il **miglioramento continuo** del Sistema di Gestione Qualità ai fini dell'**accrescimento delle prestazioni**;
- improntare il Sistema di Gestione Qualità su un approccio per **processi** integrato da un approccio basato sulle capacità di gestire i **rischi** e cogliere le **opportunità**;
- mettere a disposizione degli enti e delle varie organizzazioni, informazioni, competenze e conoscenze al fine di consentire loro una **gestione efficace dei processi** (gestione finanziaria dell'ente, riscossione delle entrate, pagamento delle spese, etc.) in linea con gli obblighi di legge e con gli adempimenti cogenti previsti dalla legislazione nazionale;

PRINCIPI PER LA QUALITÀ CHE CAI INTENDE PERSEGUIRE PER LE ATTIVITÀ INERENTI:

EROGAZIONE DEI SERVIZI DI TESORERIA E DI CASSA DEGLI ENTI E DEGLI ORGANISMI PUBBLICI

- tenere traccia e studiare qualsiasi **anomalia, non conformità e/o reclamo** (reali o presunti) effettuando le opportune azioni correttive necessarie;
- valutare e monitorare l'**adeguatezza** dei servizi offerti sia rispetto alla normativa, sia rispetto alle aspettative concordate con gli stakeholder;
- favorire la piena attuazione del **Codice di comportamento** al fine di assicurare il rispetto di tutti i principi basilari su cui esso si fonda: **integrità, fiducia, responsabilità, trasparenza, rispetto delle diversità, impegno e professionalità, riservatezza**;
- svolgere tutte le attività ispirandosi ai principi di leale concorrenza, correttezza e trasparenza nei confronti dei clienti, dei dipendenti, dei collaboratori, degli azionisti, dei partner commerciali e finanziari e di tutti gli Stakeholder;
- mostrare **correttezza e integrità** nei confronti di tutte le categorie di stakeholder garantendo la **tutela dei diritti umani**, in aderenza ai valori e principi del **Codice Etico e della Carta Etica del Gruppo Crédit Agricole**;
- rivolgersi a **fornitori** di prodotti e servizi di comprovata affidabilità e professionalità diffondendo la cultura della Qualità.

L'Alta Direzione, coinvolta in prima persona nel rispetto e nell'attuazione di questi principi, si impegna ad assicurare che questa Politica, sia **compresa, condivisa, implementata** e **attuata** da tutti i propri dipendenti e collaboratori coinvolti negli ambiti certificati, ed allo stesso tempo si impegna a diffonderla agli stakeholder interessati.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è costantemente monitorato considerata l'importanza dei principi definiti. Le strategie aziendali derivanti dai principi sopra esposti sono declinate all'interno di periodici **Piani a medio e a breve termine**.

OTTOBRE 2022

