

La Direzione di PHONIKA SRL ha analizzato il contesto in cui opera ed identificato le parti interessate dalla propria attività. Da questa analisi ha evinto le parti interessate rilevanti e identificato i requisiti delle stesse, impliciti ed espliciti, che si impegna a soddisfare. Da tale raccolta dati deriva l'elaborazione, da parte della Direzione, della pianificazione aziendale e l'identificazione degli obiettivi aziendali. Tra queste, la consapevolezza che in un mercato sempre più preparato e avanzato, la Qualità è diventata uno dei fattori principali per la competitività di un'azienda.

La ricerca di nuove strategie di mercato volte a dare garanzie, non soltanto sulla qualità dei servizi erogati ma anche sulle modalità di trattamento delle informazioni riguardanti i clienti, i destinatari del servizio, i fornitori e le altre parti interessate, oltre che della propria struttura organizzativa, ha determinato in PHONIKA la decisione di implementare e mantenere attivo un sistema di gestione per la qualità con integrazione alla Sicurezza delle Informazioni.

Con tale finalità, PHONIKA si prefigge la finalità di proteggere da tutte le minacce, interne o esterne, intenzionali o accidentali, il patrimonio informativo aziendale, ivi comprese le informazioni e i dati relativi a clienti, destinatari del servizio e fornitori. Inoltre, si prefigge la finalità di mantenere e dimostrare la correttezza delle trattative con clienti e fornitori e di dare evidenza che i servizi erogati non causino direttamente un aumento dei rischi per i clienti come descritto nel codice etico e nel codice deontologico, che integrano e completano la presente politica.

Per il perseguimento di tali finalità, PHONIKA ha individuato nella documentazione di sistema le modalità di valutazione e i criteri di gestione dei rischi, valutando gli investimenti economici che l'implementazione e il mantenimento del sistema di gestione dovrà comportare.

La Qualità dei nostri servizi offerti è dunque fondamentale per il successo di PHONIKA SRL ed è la chiave per realizzare l'obiettivo principale della nostra azienda. L'obiettivo strategico della nostra Azienda è sviluppare un'organizzazione che si collochi fra le aziende leader del settore ed in grado di produrre eccellenza, poiché solo le aziende eccellenti possono svilupparsi e mantenere il successo nel tempo.

## VISION

SERVIZIO DI GESTIONE E RECUPERO CREDITI CHE I CLIENTI UTILIZZANO CON CONTINUITÀ. PERSEGUIAMO SEMPRE L'ECCELLENZA PER AVERE COLLABORATORI ORGOGLIOSI DEL LORO SUCCESSO, CLIENTI CHE RICONOSCANO PERFORMANCE DI QUALITÀ E COMPETITORS CHE CI RISPETTANO.

## MISSION

ADOTTIAMO PRASSI NUOVE ED AGGIORNATE, RISPETTANDO I VALORI ETICI CONSEGUENDO RISULTATI SOSTENIBILI E RICONOSCIUTI DAI NOSTRI CLIENTI PER QUALITÀ E PERFORMANCE DI RECUPERO

Il Personale di PHONIKA SRL è chiamato a contribuire a questo obiettivo, ciascuno secondo le sue competenze, impegnandosi a ricercare, proporre ed attuare nel proprio lavoro soluzioni e mezzi per un continuo ed efficace miglioramento della Qualità del servizio; un ulteriore obiettivo organizzativo riguarda la corretta applicazione del modello organizzativo gestionale ai sensi del d.lgs 231/01 e il rispetto del relativo codice etico.

Quindi, ci proponiamo di:

1. **Qualificarci** come partner del nostro Cliente, soddisfacendo completamente le sue aspettative relative al prodotto, al prezzo e al servizio offerto;

2. **Utilizzare** al meglio i nostri fornitori, curando la conoscenza reciproca e creando un clima di fiducia, con l'obiettivo di stabilire rapporti di collaborazione a lungo termine e reciprocamente soddisfacenti;
3. **Agire** per creare un ambiente di lavoro che consenta ai collaboratori di contribuire con soddisfazione al raggiungimento degli obiettivi aziendali e di sviluppare proficuamente le proprie capacità professionali;
4. **Lavorare** per migliorare costantemente la redditività aziendale attraverso un adeguato controllo dei costi ed efficienti procedure di lavoro;
5. **Identificare** il contesto aziendale, definendo i fattori interni ed esterni, e istituire gli obiettivi della Qualità e Sicurezza delle Informazioni, riesaminati annualmente nel loro stato di implementazione ed efficacia.
6. **Tendere** sempre al miglioramento continuo della Qualità e Sicurezza delle Informazioni, reale e percepita, dei propri prodotti/servizi, attraverso il miglioramento tecnologico dell'esistente e con un metodo di lavoro predisposto alla ricerca ed innovazione continua, con particolare attenzione alle attività eco-ambientali.
7. **Attendere** con efficacia al rispetto dei requisiti delle parti interessate rilevanti, tra cui le leggi dello Stato e le normative contrattuali, di Qualità e Sicurezza delle Informazioni.

E di assicurare che:

- le informazioni siano protette da accessi non autorizzati nel rispetto della riservatezza e siano disponibili agli utenti autorizzati quando ne abbiano necessità;
- le informazioni 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
- vengano predisposti piani per la continuità dell'attività aziendale e che tali piani siano il più possibile tenuti aggiornati e controllati;
- il personale riceva addestramento sulla qualità e sulla sicurezza delle informazioni;
- tutte le violazioni della sicurezza delle informazioni e possibili punti deboli vengano riferiti a chi di dovere e riesaminati
- il servizio sia volto alla soddisfazione dei clienti e al miglioramento continuo
- applicare i principi inseriti nei documenti di business continuity e disaster recovery
- applicare il codice etico e il codice deontologico in vigore

La presente politica è:

- Resa disponibile e mantenuta come informazione documentata
- Comunicata, compresa e applicata all'interno dell'azienda e da parte di stagisti, collaboratori esterni, consulenti, fornitori sotto contratto che siano in qualsiasi modo coinvolti con le informazioni che rientrano nel campo di applicazione del sistema di gestione
- Resa disponibile alle parti interessate rilevanti, secondo modalità identificate puntualmente (pubblicazione sul sito internet)

La presente politica viene riesaminata almeno una volta all'anno, nel corso della riunione di Direzione, per verificarne l'idoneità e l'adeguatezza.

Asti, lì 26.01.2020

LA DIREZIONE  
ENZO CAMMAROTA

