

BFF Techlab s.r.l., dal 2022 parte di BFF Banking Group, nell'ambito della propria strategia di espansione e rafforzamento, considera di primaria importanza la Qualità del prodotto e del servizio offerto e ritiene necessario definire al proprio interno regole precise di comportamento in ottica Risk Based Thinking che indirizzino l'attività del complesso aziendale verso la massima soddisfazione del Cliente. In questa ottica deve essere interpretata la decisione della Direzione Generale di implementare e migliorare un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001, impegnandosi a soddisfare tutti i requisiti applicabili.

A livello di gruppo vi è l'impegno a configurarsi come leader nell'innovazione, nel customer service e nell'execution nei nostri mercati di riferimento, con un basso profilo di rischio e una elevata efficienza operativa, allineati alle best practices di corporate governance. Inoltre si vuole essere leader nello specialty finance, facendo leva sulla nostra posizione di operatore primario nei servizi finanziari ai fornitori della Pubblica Amministrazione.

Obiettivo della Direzione Generale è altresì favorire la crescita aziendale attraverso il miglioramento continuo, un approccio per processi e basato sulla gestione del rischio, considerando i fattori positivi, negativi, interni ed esterni all'organizzazione. La Direzione Generale, dunque, si impegna a migliorare in un'ottica di maggiore efficacia ed efficienza le procedure atte a prevenire l'insorgenza della non conformità, piuttosto che intervenire a posteriori per la sua correzione. In particolare si prefigge di operare in modo controllato e documentato in ogni fase del processo di realizzazione del prodotto e di erogazione del servizio, che abbiano influenza sulla Qualità finale così come previsto dalla norma di riferimento. Lo studio sollecito di interventi preventivi in relazione al verificarsi di non conformità durante le fasi del processo, è volto proprio al miglioramento dei punti deboli dove si riscontrano le principali difficoltà o dove si può prevedere che se ne possano verificare.

Importante è inoltre la valutazione delle informazioni fornite dal Cliente in relazione al prodotto/servizio fornito, così da poter studiare interventi volti al miglioramento del sistema organizzativo nel suo complesso e poter accrescere il livello di competitività sul mercato insieme allo studio approfondito delle cause alla radice delle non conformità.

La definizione e il raggiungimento di obiettivi di Qualità misurabili sono compito essenziale della Direzione Generale, che individua nei periodici riesami del Sistema Qualità i momenti istituzionali per l'adempimento di tale compito. Tutto ciò si realizza tramite un intenso lavoro svolto dall'insieme della struttura operativa, grazie ad un impegno d'equipe che coinvolge tutti gli enti aziendali. Ogni dipendente o collaboratore, è parte attiva e indispensabile della struttura e come tale deve sentirsi coinvolto nel raggiungimento di tali obiettivi e nel continuo successo dell'azienda.

Compito della Direzione Generale è pertanto quello di comunicare, tramite canali di volta in volta appropriatamente valutati gli obiettivi di breve e lungo periodo che l'organizzazione si propone di raggiungere ed è quindi direttamente impegnata nell'opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento di quelle funzioni aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento ed al continuo miglioramento della Qualità.

**Luogo e data**

**Firma (Direzione Generale)**

Brescia, 04/10/2022

Dott. Carlo Martinelli