

SACE SRV – Politica per la qualità nelle attività di recupero e ristrutturazione dei crediti

Nell'ambito della *mission* di SACE di supportare l'export e i processi di internazionalizzazione delle imprese italiane, in coerenza con il nuovo mandato affidato al Gruppo con il Decreto Legge Liquidità n. 23 dell'8 aprile 2020 e il Decreto Legge Rilancio n. 34 del 19 maggio 2020, il piano di sviluppo di SACE SRV prevede, *inter alia*, l'offerta *extra-captive* soprattutto sul recupero crediti internazionali. La soddisfazione del cliente interno ed esterno – e, più in generale, degli *stakeholder* – è oggetto di costante impegno per SACE SRV nello svolgimento dell'attività di recupero crediti: per tale motivo l'Azienda continua ad impegnarsi a perseguire gli obiettivi di continuo miglioramento del *recovery rate* e di abbattimento degli oneri per spese legali esterne. A tal fine, garantisce la disponibilità di adeguata formazione e risorse strumentali ed economiche necessarie a tradurre questo impegno in un concreto obiettivo strategico e trasversale rispetto alle finalità aziendali. In tale contesto, SACE SRV osserva i seguenti principi:

- il rispetto di tutte le disposizioni legislative, statutarie e regolamentari applicabili e delle altre prescrizioni che l'organizzazione sottoscrive e che riguardano l'attività di recupero e ristrutturazione dei crediti
- la selezione dei corrispondenti, legali e non (i.e. agenzie di recupero), che rispettino i principi del Codice Etico di SACE e presentino adeguate *performance*, referenze, struttura organizzativa, processi e autorizzazioni
- la correttezza e la trasparenza delle modalità di approccio al debitore, condannando esplicitamente pratiche commerciali aggressive, scorrette e ingannevoli.

SACE SRV si impegna a:

- definire, mantenere ed aggiornare la presente Politica per la qualità nelle attività di recupero e ristrutturazione dei crediti in piena *compliance* al complesso quadro normativo e regolamentare, domestico e comunitario, che le disciplina
- rispettare nella maniera più rigorosa la normativa applicabile, agendo nel rispetto della legislazione e di tutte le norme vigenti nei territori nei quali si opera, nonché del Codice etico e delle procedure aziendali, applicandole con rettitudine ed equità
- rendere noto a tutto il personale ed agli altri soggetti portatori d'interesse la presente Politica per la qualità nelle attività di recupero e ristrutturazione dei crediti, i suoi principi ispiratori ed i relativi obiettivi attraverso mezzi opportuni
- formare, informare e sensibilizzare continuamente tutto il Personale affinché sia posto nelle migliori condizioni per svolgere in piena sicurezza i loro compiti
- progettare ed implementare i processi aziendali e le rispettive attività con criteri in grado di prevenire possibili scostamenti dalla presente Politica per la qualità nelle attività di recupero e ristrutturazione dei crediti, adottando a tal fine le migliori tecniche disponibili sul mercato, compatibilmente con il regolare esercizio delle attività
- perseguire il continuo miglioramento delle *performance* nelle attività di recupero e ristrutturazione dei crediti.

A tal fine, la Direzione Generale di SACE SRV nomina un Comitato per il Sistema di Gestione della Qualità che abbia la funzione di istituire, attuare e mantenere il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità e fornire gli *input* previsti dalla normativa per il riesame della direzione.

La Direzione Generale di SACE SRV, con il supporto del Comitato per il Sistema di Gestione della Qualità, si impegna affinché questi principi ed obiettivi siano tradotti in traguardi misurabili e periodicamente riesaminati, per essere resi sempre più aderenti all'ottica del miglioramento continuo.

Roma, 10 novembre 2020

Il Direttore Generale

