

AD USO PUBBLICO

MAWDY

MAPFRE Worldwide Digital Assistance

POLITICA

Sistema Gestione Integrato



MAWDY
SERVICES

POLITICA

Sistema Gestione Integrato

1. PREMESSA

L'Alta Direzione di MAPFRE ritiene che "il successo di una attività imprenditoriale sia il frutto di una mediazione eccellente tra gli interessi dei clienti, compresi gli obblighi di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro, sicurezza informazioni e lo sviluppo sostenibile, inteso come il raggiungimento dell'equilibrio tra Ambiente, Società ed Economia".

Il valore aggiunto di MAPFRE nel contesto internazionale in cui è inserito, è rappresentato da brevetti, capacità progettuale, staff tecnico e commerciale, solidità aziendale conclamata da decenni di successo. La competenza e la cortesia nel seguire i propri clienti, la capacità di personalizzare il servizio in base alle singole esigenze, uniti alla continua ricerca dell'eccellenza, sono i punti di forza di MAPFRE. In questa ottica di "qualità" la stessa attenzione viene posta in tutte le fasi operative, dalla pianificazione dei propri servizi alla realizzazione e commercializzazione dei propri prodotti agli aspetti ambientali che possono avere impatti sull'ambiente nonché alla riduzione di tutti i possibili rischi, tendendo infinitamente all'annullamento, che possono avere conseguenze sulla salute e sicurezza dei lavoratori di MAPFRE.

2. VALORI

Keywords per MAPFRE sono:

- *Solvibilità*: sia finanziaria che in termini di risorse, per poter rispondere a tutti i nostri impegni e strategie.
- *Integrità*: basare le relazioni commerciali su correttezza e trasparenza e tolleranza zero per qualsiasi pratica non compatibile con il pieno rispetto dei diritti umani, l'uguaglianza e l'effettiva inclusione.
- *Vocazione a offrire un servizio di eccellenza*: guida tutte le nostre attività per soddisfare le aspettative dei nostri clienti.
- *Innovazione*: è la leva che utilizziamo costantemente per differenziarci e sviluppare le soluzioni più appropriate.

3. VISION & MISSION

Il Gruppo MAPFRE ha l'ambizione di diventare "la Compagnia assicurativa globale di fiducia".

La Mission che la Direzione della BU locale si è data è quella di finalizzare gli sforzi di tutto il personale ad un'attenta gestione delle problematiche legate alla Qualità ed alla Sicurezza delle Informazioni. A tali fini la Direzione della BU locale dà evidenza della sua leadership e del suo impegno nello sviluppo e miglioramento del Sistema di Gestione Integrato certificato e nel miglioramento continuo della sua efficacia attraverso i seguenti PRINCIPI GENERALI:

- la focalizzazione sul cliente ovvero la divulgazione a tutto il personale dell'importanza di rispettare i requisiti definiti dai clienti e prescritti da leggi/regolamenti;
- la definizione dei "Piani di miglioramento" descrittivi delle modalità attraverso cui viene perseguita la presente politica per la qualità e sicurezza delle informazioni;
- la disponibilità, la professionalità e l'adeguatezza delle risorse necessarie per attuare, tenere aggiornato e migliorare in modo continuo l'efficacia del suo SGI ed accrescere la soddisfazione dei clienti;

Autore:	Responsabile Sistema Integrato	Dipartimento:	Sistema Integrato, Risk Map, Reclami	Data Creazione:	09/09/2022
Approvatore:	Aliani Soderi, G.P. – Dir. Generale	Codice doc:	R.233	Revisione:	3
Revisore:	Alessandro Sperotto. – Resp. SGI			Data ultima rev.:	10/11/2025

POLITICA

Sistema Gestione Integrato

- il massimo impegno nella prevenzione di ogni eventuale non conformità, ottimizzando la gestione dei processi in termini di efficienza ed efficacia, implementando una gestione del rischio attraverso la filosofia del "Risk Based Thinking" (RBT) e garantendo un costante presidio delle attività in qualsiasi modo connesse con gli aspetti critici individuati.

Per raggiungere i suddetti risultati, la Direzione si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla qualità, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti qui esposti e la verifica dei risultati ottenuti. Il punto di partenza per la realizzazione di queste politiche è stato individuato nel perseguitamento dei seguenti OBIETTIVI TRIENNALI (2025-2027): fidelizzare il Cliente in tutte le fasi della relazione con lui creando un rapporto duraturo, apportare valore a MAPFRE acquisendo nuovi Clienti e fidelizzando il reciproco rapporto, generare efficienze in ambito tecnologico e nei processi per essere più competitivi nei mercati in cui operiamo.

4. ORGANIZZAZIONE E QUALITA'

- Istituire e mantenere un Sistema Integrato Qualità – Sicurezza Informazioni secondo gli standard internazionali UNI-EN ISO 9001, lo standard ISO IEC 27001;
- Operare in conformità alla legislazione e regolamentazione applicabile ai prodotti e processi aziendali dialogando con le Autorità e collaborando con le Istituzioni garantendo la massima correttezza e trasparenza nei rapporti e fornendo informazioni complete, affidabili e chiare;
- Aumento della Customer Satisfaction (interna ed esterna) assicurando il rispetto dei requisiti esplicitati dal cliente qualitativi, quantitativi, di sicurezza delle informazioni, tramite una focalizzazione sull'efficienza operativa dei processi di pianificazione ed erogazione del servizio puntando su un costante e progressivo aumento del livello di innovation.
- Garantire un adeguato livello di formazione, addestramento, informazione e comunicazione a tutto il personale e la sua costante consultazione e partecipazione, a tutti i livelli e non solo a quelli manageriali, ai fini del miglioramento del SGI;
- Crescita aziendale tramite aumento costante del fatturato (costi/efficienza) ed ottimizzazione dei costi di gestione (compresi fornitori ed outsourcer), ricorrendo a Fornitori pre-qualificati, e sensibilizzandoli sulle tematiche della qualità del prodotto / servizio e di sicurezza sulle informazioni in un'ottica di miglioramento continuo.

5. SICUREZZA INFORMAZIONI

- Obiettivo ridurre gli incidenti sicurezza informazioni tramite l'adozione di strumenti di analisi degli incidenti/quasi incidenti, al fine di individuarne le cause e di prevenirne il ripetersi;
- L'impegno a mantenere gli aspetti di sicurezza informazioni in costante miglioramento continuo, puntando sempre non solo alla riduzione dei rischi, ma ai concetti di Risk Assessment e prevenzione; considerando la sicurezza delle informazioni ed i relativi risultati come parte integrante della gestione aziendale e del business;

Autore:	Responsabile Sistema Integrato	Dipartimento:	Sistema Integrato, Risk Map, Reclami	Data Creazione:	09/09/2022
Approvatore:	Aliani Soderi, G.P. – Dir. Generale	Codice doc:	R.233	Revisione:	3
Revisore:	Alessandro Sperotto. – Resp. SGI			Data ultima rev.:	10/11/2025

POLITICA

Sistema Gestione Integrato

- Garantire un adeguato livello di formazione, addestramento, informazione e comunicazione a tutto il personale al fine di garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità degli asset (fisici ed informatici).

A tal fine la Direzione assicura il monitoraggio e la verifica costanti degli obiettivi ed impegni dichiarati nella presente Politica Aziendale (con cadenza almeno annuale), la verifica dell'adeguatezza del Sistema di Gestione e la verifica del rispetto dei requisiti legislativi attraverso gli audit interni e di terza parte, la pubblicazione periodica dei risultati ottenuti in ambito sicurezza informazione e qualità all'interno dell'azienda.

Tutto il personale è chiamato a condividere tale politica e ad uniformarsi ad essa nel lavoro di ogni giorno.

Verrone, 11 novembre 2025

Autore:	Responsabile Sistema Integrato	Dipartimento:	Sistema Integrato, Risk Map, Reclami	Data Creazione:	09/09/2022
Approvatore:	Aliani Soderi, G.P. – Dir. Generale	Codice doc:	R.233	Revisione:	3
Revisore:	Alessandro Sperotto. – Resp. SGI			Data ultima rev.:	10/11/2025