	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'			Pag. 1 di 37

COPIA NON CONTROLLATA

COPIA CONTROLLATA

N°: 7




1

Emesso da	[COP] Daniele Romano		
		16/06/2023	
Approvato da	[DGE] Giuseppe Balbi		
	Nome	Data	Firma
REGISTRO DELLE MODIFICHE			
Rev.	Data	Descrizione Modifica	
1	04/05/2018	Prima Emissione	
2	10/01/2019	Seconda Emissione	
3	12/09/2019	Terza Emissione, aggiornamenti riferimento QEP	
4	23/10/2020	Verifica versione ed aggiornamento	
5	16/06/2021	Aggiornamento Template	
6	16/06/2022	Aggiornamento versione	
7	16/06/2023	Aggiornamento periodico versione	
LISTA DI DISTRIBUZIONE			
Destinatario	Modalità di distribuzione	Azienda	
DGE	1	Server\Sgq\Manuale\	
Archivio	1	Server\Sgq\Manuale\	

COPIA RISERVATA


Questo documento è classificato come RISERVATO CERVED-Aml S.r.l. e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'			Pag. 2 di 37

Tutti i CdC		Server\Sgq\Manuale\
-------------	--	---------------------

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come **RISERVATO CERVED-Aml S.r.l.** e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.


	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'			Pag. 3 di 37

INDICE

INTRODUZIONE	4
a. ACRONIMI	5
b. MAPPA DEI PROCESSI	6
c. RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI	7
d. GRADO DI CONFORMITA' RISPETTO ALLA NORMATIVA EN ISO 9001:2015	7
CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	8
a. NECESSITÀ E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE	9
b. CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	10
c. IL NOSTRO SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	11
LEADERSHIP	13
a. IMPEGNO DELLA DIREZIONE	13
• ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE	13
b. POLITICA	14
c. RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE	15
IMPEGNO DELLA DIREZIONE	16
PIANIFICAZIONE	18
a. AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ	18
• Generalità	18
• Valutazione del rischio	18
• Trattamento del rischio	18
GESTIONE RISORSE	19
a. RISORSE UMANE	19
b. RISORSE INFRASTRUTTURALI & AMBIENTE DI LAVORO	20
c. COMUNICAZIONE	22
d. INFORMAZIONI DOCUMENTATE	23
• INTERAZIONI TRA I PROCESSI	23
• PROCESSI & PROCEDURE DELLA QUALITA'	23
Attività Operative	24
a. APPROVVIGIONAMENTO	24
VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	25
a. MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE	25
• MONITORAGGI E MISURAZIONI	25
• SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	26

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come RISERVATO **CERVED-Aml S.r.l.** e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'		Pag. 4 di 37	

INTRODUZIONE

Il presente Manuale della Qualità definisce lo scopo ed il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), della Società Cerved Aml S.r.l. in sintonia con i requisiti espressi nella normativa UNI EN ISO 9001:2015 descrivendo in particolare:

4


- ✓ il modello di business dell'Organizzazione
- ✓ la politica della qualità
- ✓ l'oggetto della certificazione
- ✓ le interazioni tra i vari processi aziendali
- ✓ le autorità e le responsabilità
- ✓ il sistema di gestione documentale
- ✓ il riferimento alle procedure documentate.

L'obiettivo principale di questo documento è quello di fornire un'idea generale dell'Organizzazione, dei suoi processi e delle regole che li governano, rimandando alle procedure, il dettaglio funzionale delle singole attività rilevanti ai fini della qualità.

Il Manuale della Qualità si applica al core business dell'organizzazione rappresentato dall'erogazione di servizi di consulenza professionale Antiriciclaggio presso i clienti e la fornitura di prodotti software per supportare i cd *Soggetti Obbligati* nella risposta agli adempimenti normativi dovuti. L'applicabilità del presente documento deve intendersi quindi estesa a questa attività aziendale.

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come RISERVATO **CERVED-Aml S.r.l.** e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'			Pag. 5 di 37


a. ACRONIMI

ACRONIMO	DESCRIZIONE
DGE	Direzione Generale (AD+CDA)*
COP	Corporate Operations*
QEP	Qualità & Processi
PES	Pianificazione & Strategie
AMM	Amministrazione
BOP	Business Operations*
CLM	Client Management
BPO	Business Process Operations
IT	Direzione Tecnica*
DEV	Develop
STI	System & Infrastructure
AFU	Functional Analysis
PRJ	Project
TAD	Tech Advisory
CdC	Centro di Competenza
RdF	Responsabile di Funzione
NC	Non Conformità
AC	Azione Correttiva
AP	Azione Preventiva
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità

**si veda nel seguito organigramma aggiornato*

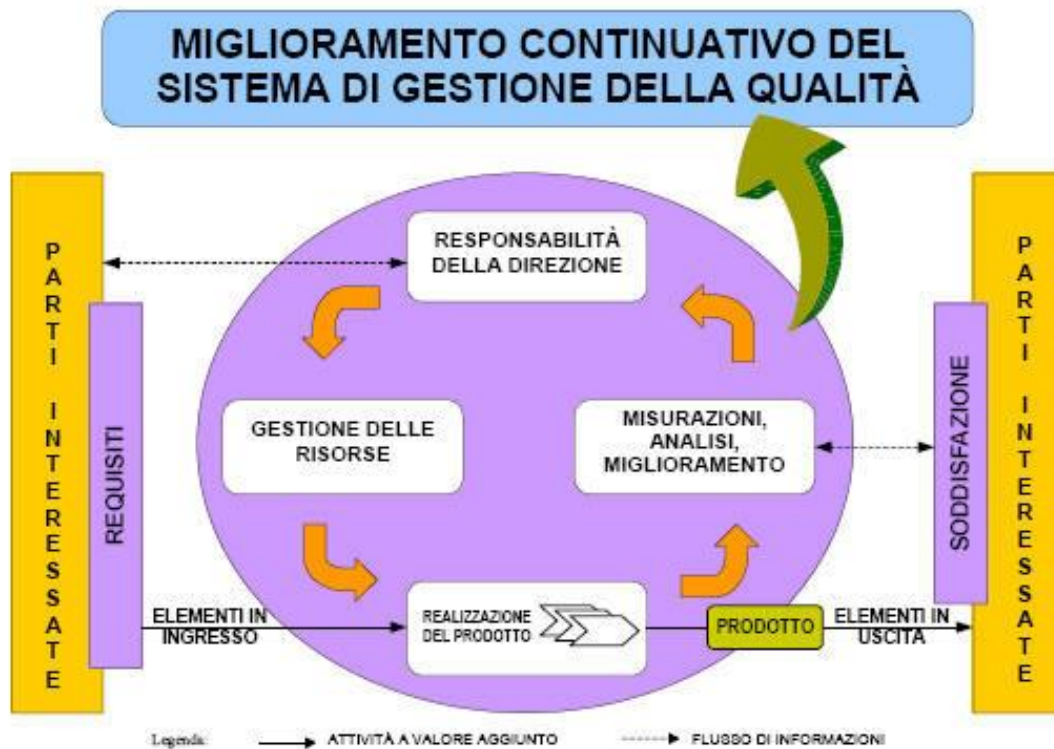
COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come RISERVATO CERVED-Aml S.r.l. e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'			Pag. 6 di 37

b. MAPPA DEI PROCESSI


Lo schema sotto riportato, evidenzia graficamente la *mappatura* dei processi della Società con i vari richiami alle relative procedure e ambiti di riferimento:



Lo schema in oggetto riprende il modello proposto dalla ISO9001:2015, che è stato completamente "sposato" da Cerved AML che ne fa propria la filosofia.

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come RISERVATO CERVED-Aml S.r.l. e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'		Pag. 7 di 37	

c. RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

I documenti e le normative di riferimento utilizzate per la progettazione ed attuazione del SGQ aziendale sono:

- ✓ **UNI-EN-ISO 9001:2015** "Certificazione del Sistemi di gestione per la qualità"
- ✓ Il presente Manuale della Qualità
- ✓ Tutte le Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità nell'ultima revisione valida, riportate nella tabella di tracciabilità del capitolo

Privacy

- ✓ Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196
"Codice in materia di protezione dei dati personali"

Sicurezza nei Luoghi di Lavoro


- ✓ Decreto Legislativo 626/94
"Testo coordinato con le modifiche: D.Lgs. 242/96; D.Lgs. 359/99; D.Lgs. 66/2000; Legge 422/2000; Legge 1/2002.

d. GRADO DI CONFORMITA' RISPETTO ALLA NORMATIVA EN ISO 9001:2015

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Cerved-Aml s.r.l. è conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015 e Certificato.

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come RISERVATO **CERVED-Aml S.r.l.** e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'			Pag. 8 di 37

CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Cerved AML S.r.l. è una società informatica operante nel settore dell'Anti Money Laundering ed ha competenze specifiche nello sviluppo di prodotti software e nell'erogazione di servizi di consulenza professionale.

Grazie alla sua capacità tecnica, Cerved-Aml s.r.l. (precedentemente Hawk AML S.r.l.), in questi ultimi anni si è evoluta offrendo servizi e soluzioni IT altamente specializzate ed in linea con l'evoluzione tecnologica e i mutevoli cambiamenti del mercato di riferimento.

Essendo sempre molto attenta alle esigenze dei clienti, ha saputo fare propria una politica di fidelizzazione degli stessi, mantenendo nel tempo un rapporto con importanti realtà aziendali distribuite nei diversi settori merceologici nazionali.

La forza della società è certamente insita nell'aver saputo capitalizzare la grande esperienza di figure manageriali nel settore dell'Antiriciclaggio, accostandola a giovani dinamici ed intraprendenti e riuscendo a creare una risultante composta da competenza, professionalità, dinamicità e spirito d'innovazione.

La certificazione acquisita vuole legittimare gli sforzi intrapresi in questo settore merceologico avendo sviluppato strumenti, modalità ed interfacce di comunicazione che favoriscono una ricerca, selezione ed allocazione di figure professionali compatibili con le esigenze dei propri clienti.

È stata condotta una analisi dei fattori interni e dei fattori esterni che possono condizionare le capacità dell'organizzazione nel conseguire i propri obiettivi.

Tale analisi è riportata nel diagramma SWOT di seguito ed è la base per l'analisi dei rischi e delle opportunità.

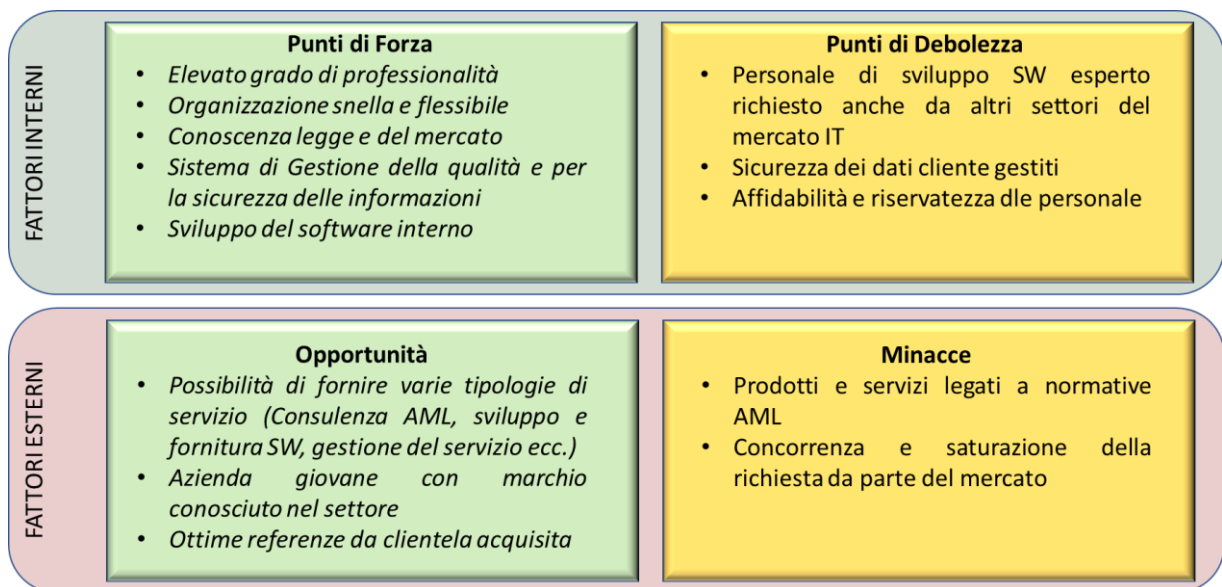



Fig.1 - Analisi SWOT di CERVED-AML s.r.l.

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come RISERVATO CERVED-Aml S.r.l. e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'			Pag. 9 di 37

a. NECESSITÀ E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

In generale le parti interessate (Stakeholders) sono le persone, i gruppi o le istituzioni che hanno un interesse nelle prestazioni, nel funzionamento e nel successo dell'organizzazione.

Le parti interessate alla società hanno legittime aspettative sulla Qualità e sulle azioni che l'organizzazione intende intraprendere per garantire la soddisfazione del cliente. Esse influiscono sugli orientamenti e i comportamenti dell'organizzazione e sono in grado di indicare requisiti espliciti ed impliciti del Sistema di Gestione della Qualità.

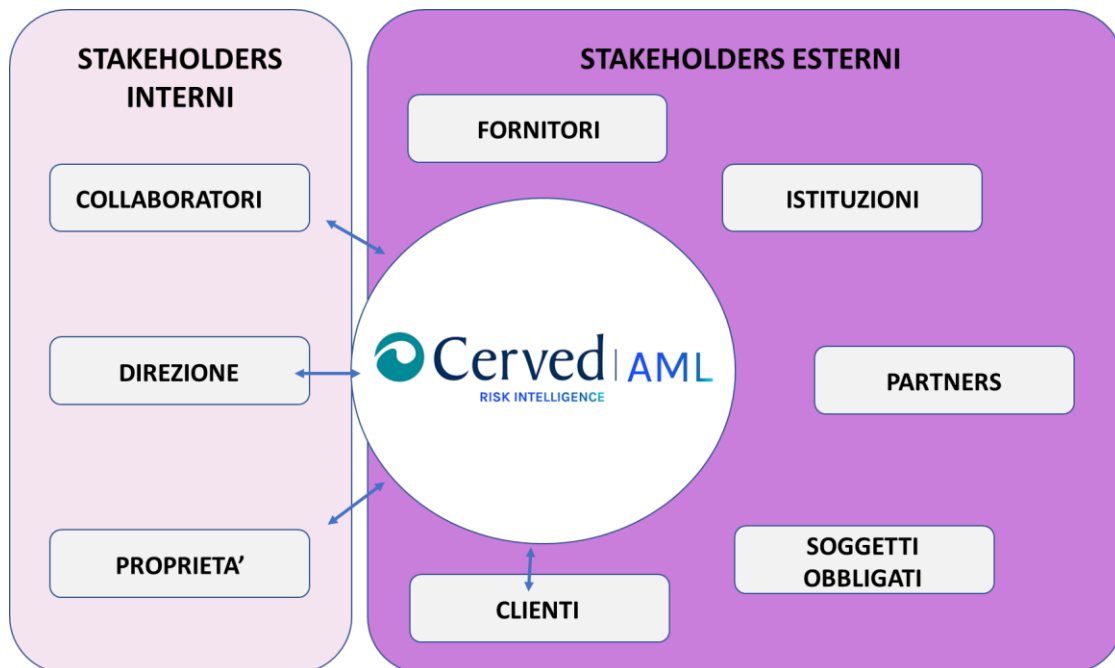



Fig.2 – Parti interessate

Nello schema di fig.2 sono illustrati i maggiori Stakeholders di CERVED-AML s.r.l. le cui aspettative e contributi al Sistema possono essere così sintetizzati:

- La **Proprietà** mette a disposizione le risorse economiche per la realizzazione e il mantenimento del Sistema e si aspetta ritorni in termini di crescita nel mercato di riferimento
- La **Direzione** definisce la politica e gli obiettivi di Qualità, i ruoli e le responsabilità del personale e verifica il raggiungimento degli obiettivi attraverso gli indicatori delle prestazioni del Sistema

COPIA RISERVATA

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'			Pag. 10 di 37

- I **Collaboratori** contribuiscono operativamente alla realizzazione e al mantenimento del Sistema e si aspettano di svolgere la loro attività lavorativa in un ambiente protetto dal punto di vista logico e fisico
- I **Partners**, partecipano agli obiettivi dell'organizzazione, condizionano gli orientamenti di CERVED-AML S.R.L. in termini di Qualità e, a loro volta, assimilano da CERVED-AML S.R.L. e adottano quelle misure di Sicurezza che ritengono utili per la loro organizzazione.
- I **Clienti** usufruiscono dei servizi e devono essere garantiti per le loro esigenze di qualità del servizio fornito, in maniera conforme alle leggi vigenti ed agli impegni contrattuali assunti da CERVED-AML S.R.L.
- I **Fornitori** accettano le politiche di Qualità di CERVED-AML S.R.L. e si aspettano che vengano garantiti i loro requisiti di Qualità
- Gli **Istituti Finanziari**, ai quali a volte sono trasferiti i rischi, hanno l'interesse che l'organizzazione effettui il controllo del rischio in maniera strutturata
- Le **Istituzioni** si aspettano il rispetto e la tutela del cittadino lavoratore.

10


b. CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Il campo di applicazione dell'SGQ della CERVED-AML s.r.l. è il seguente:

“Consulenza specialistica per soluzioni antiriciclaggio. Progettazione, realizzazione e gestione di prodotti software Suite Hawk e relativi progetti di avviamento presso i clienti. Utilizzo della Suite Hawk per l'erogazione di servizi in outsourcing. Servizi di supporto per le Funzioni Antiriciclaggio degli Intermediari Finanziari. Progettazione ed erogazione di formazione professionale (IAF 33, 37).”

COPIA RISERVATA

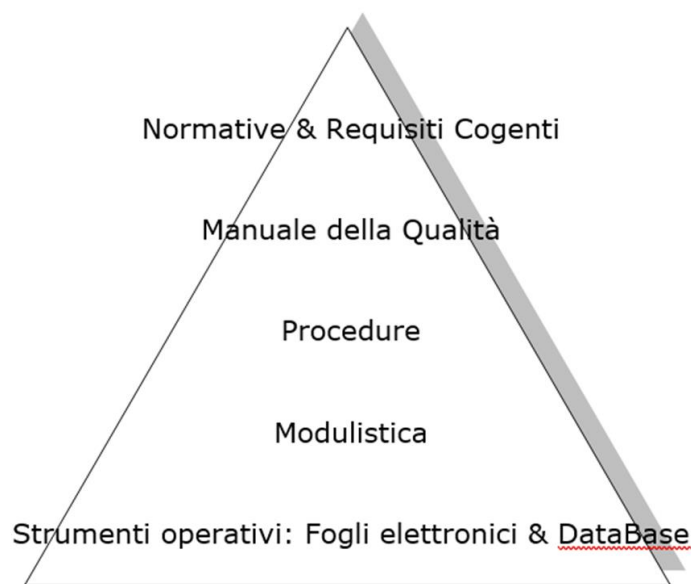
Questo documento è classificato come RISERVATO CERVED-Aml S.r.l. e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'		Pag. 11 di 37	

c. IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Il SGQ di CERVED-AML s.r.l. è composto da:

11



Le norme e i requisiti cogenti costituiscono i riferimenti primari nei confronti dei quali si basa il SGQ dell'Organizzazione. Tutte le leggi applicabili sono chiaramente identificate, referenziate e rintracciabili in qualsiasi momento.

L'organizzazione dei capitoli di questo documento permette di riprodurre, associando ad ogni requisito della norma ISO9001:2015 il soddisfacimento dello stesso nel sistema documentale dell'Organizzazione.


Il Manuale della qualità, cui questo documento fa riferimento, fornisce una visione generale del sistema implementato.

Le procedure della qualità definiscono il "come" sono svolte determinate attività strategiche della Società definendo nello specifico il processo di riferimento, i suoi dati d'input e output, le interrelazioni con gli altri processi ed infine le variabili di monitoraggio e controllo del processo.

Oltre alle procedure canoniche richieste esplicitamente dalla norma ISO9001:2015 (gestione della documentazione, controllo delle registrazioni della qualità, gestione delle non conformità, gestione delle

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come RISERVATO CERVED-Aml S.r.l. e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'		Pag. 12 di 37	

azioni correttive, gestione delle azioni preventive), la Società ha ritenuto opportuno documentare altre due procedure relative a:

- ✓ organizzazione della società
- ✓ riesame della direzione;


12

La modulistica del SGQ permette lo svolgimento operativo delle attività elementari, costituendo la fonte primaria delle registrazioni della qualità attraverso le quali è possibile fornire l'evidenza oggettiva dell'applicazione del SGQ e "veicolare" le informazioni tra i vari processi.

Appartengono infine agli strumenti operativi i fogli elettronici, i data base con i quali CERVED AML riesce a tener sotto controllo i suoi processi del sistema di gestione per la qualità.

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come **RISERVATO CERVED-Aml S.r.l.** e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'		Pag. 13 di 37	

LEADERSHIP

a. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

- **ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE**

13

Il rapporto cliente vs CERVED è un rapporto basato sulla fiducia e sulla fidelizzazione del cliente.

L'obiettivo della Società è quello di fidelizzare il cliente e di concludere accordi con condizioni economiche soddisfacenti per entrambi in cui l'ago della bilancia è rappresentato sicuramente dall'ottimizzazione del processo di ricerca e selezione del personale.

La centralità del committente è il primo caposaldo della "mission" di CERVED.

Questa volontà focalizzata nell'attenzione verso il cliente si concretizza:


- Nella definizione di un ventaglio di offerta molto vasto;
- in una chiara definizione dei requisiti del servizio da erogare;
- nella partecipazione attiva e competente della direzione commerciale nel contatto con i clienti;
- nell'erogazione del servizio professionale nei tempi concordati con il cliente e comunque nell'informazione costante dello stato del servizio;
- in una comunicazione interna puntuale ed attenta circa le esigenze e le aspettative dei clienti;

Oltre alle azioni rivolte all'attenzione verso il cliente, la società ha definito idonei strumenti di comunicazione e di monitoraggio del servizio attraverso:

- la chiara definizione delle modalità di comunicazione con il cliente nei documenti di offerta;
- la stesura di offerte che identifichino chiaramente i servizi offerti al cliente;
- la divulgazione di ordini di servizio al personale che lo invitino al rispetto di un codice comportamentale;

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come RISERVATO CERVED-Aml S.r.l. e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'			Pag. 14 di 37

b. POLITICA

La politica della qualità di CERVED-AML s.r.l. è incentrata su alcuni capi saldi che presentiamo in questo paragrafo e da programmi di miglioramento dinamici diffusi annualmente al personale in base all'andamento della Società e del mercato di riferimento.

14

In particolare, la Società crede fermamente:

- ✓ nel valore e nell'importanza del suo Management di esperienza, riferimento per le nuove leve e veterano per le nuove sfide della società;
- ✓ nel valore e nell'importanza delle risorse umane, vero motore di crescita della società e "valore aggiunto" della stessa nei confronti del cliente grazie a profili e skill di elevata professionalità;
- ✓ nell'impostazione di una trasparente politica aziendale e di un chiaro codice comportamentale da adottare dal personale presso i clienti dell'organizzazione;
- ✓ nell'importanza di una struttura organizzativa snella e flessibile ai mutevoli cambiamenti del mercato, priva di inutile burocrazia e rivolta alla ricerca continua nell'equilibrio del binomio efficacia-efficienza;
- ✓ nell'attuazione di una politica di attenzione al cliente finalizzata alla comprensione delle sue esigenze, alla soddisfazione delle sue attese (esplicite ed implicite), ed alla capacità di far fronte agli impegni presi nei tempi e nei modi concordati;
- ✓ nella misurazione costante della soddisfazione del cliente;
- ✓ implementazione e riesame di un SGQ che fornisca strumenti di analisi, monitoraggio e sintesi dei dati utili al miglioramento continuo;
- ✓ nell'assegnazione periodica di obiettivi strategici misurabili, raggiungibili, condivisi ed in sintonia con le politiche di crescita della società.


La politica della qualità della CERVED è rinnovata annualmente e diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione per mezzo della pubblicazione su portale di gruppo GEDO, in linea con le strategie aziendali ed in sintonia con gli obiettivi assegnati alle varie funzioni aziendali.

La politica della qualità è definita dalla Direzione Generale (AD e CDA) e costituisce un output del riesame della direzione.

È compito della Direzione Generale, monitorare periodicamente lo stato del raggiungimento degli obiettivi per la qualità correlati con la politica della qualità.

COPIA RISERVATA

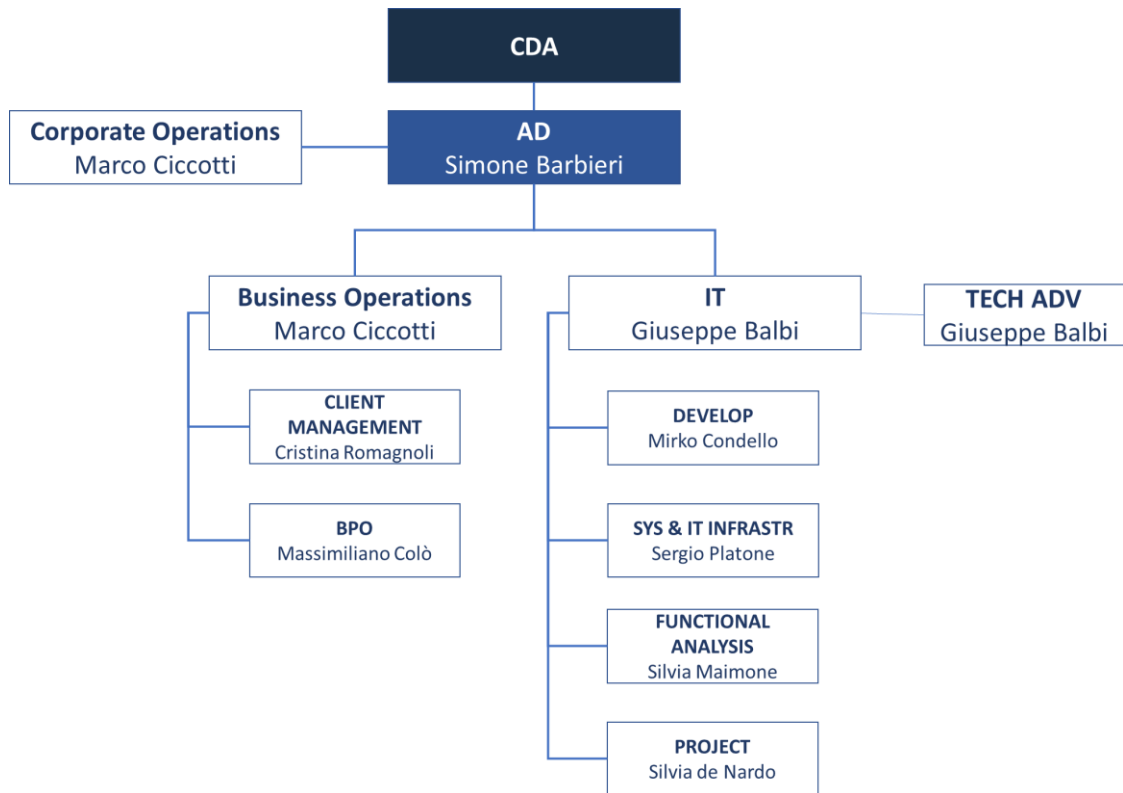
Questo documento è classificato come RISERVATO CERVED-Aml S.r.l. e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'		Pag. 15 di 37	

c. RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE

ORGANIGRAMMA AZIENDALE


Il diagramma sotto riportato definisce la struttura organizzativa della società "CERVED-AML s.r.l."



Per maggiori dettagli circa le funzioni ed i ruoli delle varie divisioni si faccia riferimento al manuale organizzativo.

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come RISERVATO CERVED-Aml S.r.l. e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'			Pag. 16 di 37

IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione di CERVED-AML s.r.l. ha un ruolo attivo nella messa in atto del Sistema di Gestione per la Qualità, nel riesame dello stesso e nella pianificazione delle relative azioni migliorative.

16

Per la Direzione l'SGQ:

- ✓ è uno strumento che consente un controllo attento di tutte le attività strategiche della società, mettendo a disposizione della stessa, indicatori e dati per attuare politiche di miglioramento ed ottimizzazione dei costi;
- ✓ è uno strumento che permette un'efficace rintracciabilità della documentazione;
- ✓ è uno strumento che permette di veicolare le informazioni tra centri di competenza diversi e di mettere a disposizione degli stessi strumenti condivisi che favoriscono una gestione attenta dei processi primari dell'organizzazione.

È compito della Direzione definire la "Politica per la Qualità" ed identificare gli obiettivi specifici, misurabili e raggiungibili d'assegnare ai vari centri di competenza.

È inoltre impegno della Direzione informare costantemente il personale dell'organizzazione circa:

- ✓ la pianificazione dell'SGQ;
- ✓ le aspettative dei clienti;
- ✓ le eventuali non conformità;
- ✓ gli eventuali reclami dei clienti.


È infine compito della Direzione rivedere con cadenza annuale durante il Riesame della Direzione, il sistema di gestione per la qualità, misurando in particolare il grado di efficacia dell'Organizzazione nel perseguire gli obiettivi di crescita definiti.

Durante il Riesame della Direzione, la stessa, pianifica in particolare:

- ✓ il programma dei quarter per il nuovo anno;
- ✓ le azioni migliorative;
- ✓ le politiche e gli obiettivi da perseguire
- ✓ le esigenze di risorse

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come RISERVATO CERVED-Aml S.r.l. e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'		Pag. 17 di 37	


La pianificazione della qualità interessa il disegno, il miglioramento e la gestione del SGQ attraverso strumenti quali il documento di mappatura dei processi che permette di mappare il sistema rispetto ai processi aziendali..

La pianificazione della qualità interessa la programmazione delle attività di verifica ispettiva interna, la pianificazione dei programmi di formazione, la pianificazione degli obiettivi, la pianificazione delle azioni rivolte al miglioramento del sistema e tutte le attività connesse alla pianificazione dei progetti.

In tal senso possiamo dire che la pianificazione rappresenta per la CERVED una fase imprescindibile nel ciclo di Deming P-D-C-A (Plan, Do, Check, Act) dalla quale la società trae gli elementi di riferimento primario per l'attuazione di tutte le attività principali dell'azienda.

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come **RISERVATO CERVED-Aml S.r.l.** e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'			Pag. 18 di 37

PIANIFICAZIONE

a. AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ

- **Generalità**

Cerved AML è un provider di servizi Antiriciclaggio affermato nel suo settore per l'adozione di soluzioni innovative ed al passo con i tempi. Vista inoltre la grande importanza che ha sempre rivestito per Cerved AML la salvaguardia della sicurezza dei dati della propria clientela nell'ottica del presidio del rischio reputazionale ha conseguito una certificazione ISO27001.

- **Valutazione del rischio**

La valutazione del rischio informatico per le aziende come Cerved AML facenti parte dell'ambito informatico, rappresentano un procedimento necessario per la realizzazione di un sistema strutturato che assicuri la compliance al GDPR, in un modo che va ben oltre il mero obbligo di legge: proteggere i dati trattati dalle aziende, vuol dire proteggere le persone a cui quei dati appartengono. I rischi sono diversi e non banali, e aumentano di pari passo con la mole di dati sensibili trattati e la complessità della infrastruttura tecnologica utilizzata.

Avere la consapevolezza del livello di esposizione ai rischi informatici è il primo passo per contrastare possibili esfiltrazioni di dati sensibili, personali e/o aziendali. Valutare il rischio informatico, soprattutto in relazione alla protezione dei dati personali, è un aspetto che può essere ritenuto centrale per il GDPR. Il regolamento europeo infatti prevede che venga valutato il rischio per le libertà e i diritti degli interessati, derivante da un'eventuale violazione dei dati ai danni dell'azienda.


Poiché è quasi impensabile che un'azienda, per quanto piccola, oggi possa lavorare senza utilizzare alcun device tecnologico connesso a Internet, è evidente che una valutazione del rischio informatico è un'azione imprescindibile. Naturalmente, le dimensioni dell'azienda e il settore dell'industria a cui fa riferimento indicano rischi diversi: questi dipendono infatti dalla quantità e dalla sensibilità dei dati trattati.

- **Trattamento del rischio**

Il trattamento del rischio deve essere effettuato in funzione di una puntuale valutazione di tutte le casistiche che possono mettere a rischio l'azienda, effettuando una puntuale valutazione dello stesso in base a parametri predefiniti.

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come RISERVATO **CERVED-Aml S.r.l.** e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'			Pag. 19 di 37

GESTIONE RISORSE

a. RISORSE UMANE

19

Le risorse umane rappresentano il valore primario della CERVED-AML s.r.l..

Per il mercato in cui opera la società, considerando anche il rapporto con i clienti, è necessario che le persone abbiano una spiccata competenza professionale per fare ciò che gli viene richiesto in quanto la qualità del loro lavoro è direttamente percepita dal cliente finale.

La Direzione è molto sensibile alla qualificazione del personale come valore aggiunto diretto sulla soddisfazione dei clienti.

A tale proposito, soprattutto dopo l'integrazione all'interno del gruppo Cerved, la Direzione promuove ed incentiva programmi di formazione su tematiche tecniche e di sistema (ambienti di programmazione, sicurezza, qualità), di awareness tecnologica e normativa.

Le esigenze di addestramento sono valutate dalla Direzione Tecnica, per determinare le capacità e la competenza delle proprie risorse.

È compito della Direzione Generale individuare e rendere disponibili le risorse umane da inserire nell'Organizzazione in qualità di dipendenti o consulenti.


Quest'ultimi possono essere coinvolti in attività estemporanee o possono ricoprire incarichi e mansioni strategiche per l'azienda.

La Direzione Tecnica utilizza allo scopo, un database del personale attraverso il quale:

- conserva l'anagrafica di tutti i dipendenti e collaboratori;
- controlla l'allocazione delle risorse ai vari progetti;
- esegue query per mezzo di vari filtri di ricerca, al fine di poter individuare nel minor tempo possibile le risorse che hanno i requisiti comparabili alla query impostata.

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come RISERVATO **CERVED-Aml S.r.l.** e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'		Pag. 20 di 37	

b. RISORSE INFRASTRUTTURALI & AMBIENTE DI LAVORO

CERVED AML ha una sede che garantisce il totale rispetto delle disposizioni di legge per quanto concerne la salute e sicurezza dei lavoratori.

La sede della Società è stata progettata e realizzata per trasmettere al personale interno che vi lavora un senso estetico e funzionale, favorevole alla creazione di un clima aziendale positivo e vincente.

L'architettura di rete della società è composta da:

- una linea ADSL a fibra ottica;
- 2 switch da 24 porte;
- 3 server con windows 2008 R2;
- PC Desktop con Windows 10;
- PC Portatili con Windows 10;

Ogni dipendente interno ha assegnato un computer, dispone di un indirizzo email aziendale e può accedere ad internet.

Ogni postazione client è dotata della suite Office e il network della società è conforme per ciò che concerne il trattamento dei dati, alle misure minime di sicurezza ai sensi degli art. 33, 34 e 35 dell'ex D.lgs. 196/2003 in sintonia con il suo documento programmatico della sicurezza.

A tale proposito la società:


- ✓ garantisce backup periodici dei dati;
- ✓ dispone di firewall, antivirus e antispyware;
- ✓ modifica periodicamente le password ed aggiorna i suoi sistemi di protezione

Tutte le attività di gestione del network aziendale e messa a disposizione delle risorse informatiche sono garantite dal responsabile dei Sistemi Informativi che ha la mansione di amministrazione del sistema con apposito incarico scritto secondo il modello di nomina dell'amministratore di sistema in ottemperanza agli articoli 29 e 30 dell'ex D. Lgs. 196/2003.

In particolare, la filosofia di gestione della documentazione elettronica adottata dalla Società è incentrata sull'identificazione e configurazione di profili di autenticazione utente (rappresentati da *username* & *password*) che assegna privilegi di accesso ai documenti e ai dati, in sintonia con l'organigramma aziendale.

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come RISERVATO CERVED-Aml S.r.l. e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.


	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'		Pag. 21 di 37	

La società non effettua movimentazioni di materiali presso la sua sede.

L'acquisto di materiale informatico è subito collaudato in accettazione dai Sistemi Informativi e comunque l'azienda non esegue stoccaggio di materiale, provvedendo immediatamente ai controlli in accettazione del caso e all'utilizzo del materiale acquistato.

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come **RISERVATO CERVED-Aml S.r.l.** e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'		Pag. 22 di 37	

c. COMUNICAZIONE

CERVED AML utilizza diverse modalità di comunicazione interna.


La comunicazione dinamica e di tipo “operativo”, avviene prevalentemente in modo diretto sfruttando inoltre cellulari aziendali, Teams e servizi di posta elettronica.

Comunicazioni aziendali ufficiali sono definite attraverso l'utilizzo di modulistica standard mentre almeno una volta al mese l'alta Direzione incontra i Responsabili di Funzione per fare il punto della situazione e pianificare eventuali programmi d'intervento straordinari.

Ogni figura aziendale ha un'utenza (account) di posta elettronica aziendale e sono stati formalizzati nel sistema di gestione per la qualità template per le comunicazioni interne da allegare alle e-mail.

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come RISERVATO **CERVED-Aml S.r.l.** e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'		Pag. 23 di 37	

d. INFORMAZIONI DOCUMENTATE

- **INTERAZIONI TRA I PROCESSI**

23

La Direzione ha deciso di definire ed attuare un Sistema di Gestione per la Qualità organizzato per processi fra loro integrati, che consente un efficace controllo del sistema aziendale nel suo complesso e fornisce elementi oggettivi per la pianificazione e l'attuazione di azioni di miglioramento. I processi sono monitorati grazie all'alimentazione di specifici KPI e verifiche periodiche tendenti ad assicurare il mantenimento di determinati livelli di risultato.


- **PROCESSI & PROCEDURE DELLA QUALITA'**

Le procedure implementate nel SGQ della CERVED-AML s.r.l. sono le seguenti:

- Riesame della Direzione
- Gestione e rilevazione KPI
- Registrazioni della Qualità
- Gestione delle Non Conformità
- Verifiche Ispettive Interne

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come RISERVATO CERVED-Aml S.r.l. e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'		Pag. 24 di 37	

ATTIVITÀ OPERATIVE

a. APPROVVIGIONAMENTO

Gli acquisti di CERVED – AML sono gestiti dalla funzione di ciclo attivo/passivo di Cerved Group e non hanno un impatto strategico sulla qualità percepita dal cliente finale.

24

Essi pertanto possono riguardare:

- ✓ materiali e prodotti d'ufficio, o strumentali all'esecuzione delle attività lavorative;
- ✓ eventuali servizi;
- ✓ acquisti funzionali al proprio SGSI.


La società ha optato per tenere completamente separati i procedimenti di acquisto "canonici", per i quali l'acquisizione di ogni prodotto/progetto è gestita tramite cerved Group, dai processi di selezione e finalizzazione degli acquisti di materiale e servizi per il proprio SGSI.

Per tali approvvigionamenti, quindi, la società ha sviluppato un sistema di selezione e qualifica dei fornitori attraverso metriche di valutazione particolari.

A livello di processo, gli acquisti sono gestiti da ordini di acquisto che sono autorizzati dalla Direzione Generale di Cerved Group e permettono un controllo attento del bene\servizio acquistato.

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come RISERVATO **CERVED-Aml S.r.l.** e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'		Pag. 25 di 37	

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

a. MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

- **MONITORAGGI E MISURAZIONI**

25

È obiettivo della Società tenere sotto controllo i processi aziendali attraverso dati ed informazioni che consentano di dimostrare la conformità del servizio offerto ed assicurare la conformità del SGQ ai requisiti espressi.


In particolare, la Società ha implementato un sistema di rilevazione dei dati, finalizzato all'analisi e al miglioramento continuo focalizzato sul monitoraggio delle seguenti aree:

- ✓ Monitoraggio KPI;
- ✓ valutazione dei fornitori;
- ✓ controllo del servizio erogato;
- ✓ valutazioni ispettive interne;
- ✓ gestione delle non conformità;
- ✓ gestione dei reclami dei clienti;
- ✓ attivazione di azioni correttive e preventive;
- ✓ misurazione della soddisfazione del cliente con servizi di survey

Infine, i Riesami della direzione, la Customer Satisfaction, la Gestione delle non Conformità, la Gestione delle azioni correttive e preventive e le Verifiche ispettive, identificano processi rivolti al monitoraggio e miglioramento continuo che, nel SGQ di CERVED AML viene costantemente seguito.

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come RISERVATO **CERVED-Aml S.r.l.** e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Id. Doc.:	ITEC_IST_0533
		Rev.:	7
		Data:	16 Giugno 2023
MANUALE DELLA QUALITA'			Pag. 26 di 37

- **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

La soddisfazione del cliente è monitorata costantemente dalla Società attraverso:

- ✓ contatti diretti tenuti della Direzione Commerciale di Cerved Group con i propri clienti;
- ✓ questionari di valutazione tipo Survey, "off-line", che vengono somministrati annualmente;
- ✓ analisi dei dati economici, che la direzione generale di Cerved AML monitora mensilmente.

Infatti, un impegno costante dell'Organizzazione è anche quello di contattare periodicamente i propri clienti al fine di avere un'evidenza oggettiva del grado di soddisfazione, per quanto riguarda il servizio erogato.

L'analisi della soddisfazione del cliente è effettuata, inoltre, con metodi indiretti rivolti ad individuare attraverso l'analisi delle variabili economiche, il grado di fidelizzazione del cliente.

Oltre ai dati di customer satisfaction, valutati in fase di riesame della direzione, la Cerved-Aml interviene direttamente e tempestivamente su:

- ✓ reclami dei clienti
- ✓ prodotti non conformi.

La soddisfazione del cliente è naturalmente e costantemente percepita dall'Organizzazione considerando il rapporto stretto instaurato, un rapporto rivolto a seguire, assistere e consigliare il cliente dal nascere dell'esigenza sino al completamento del servizio di consulenza.

Il criterio adottato da CERVED per rilevare il grado di soddisfazione del cliente si basa su:

- ✓ sistemi di misurazione diretti attraverso survey;
- ✓ sistemi di misurazione diretti attraverso colloqui con i clienti e recepimento di feedback;
- ✓ sistemi di misurazione indiretti quale l'alimentazione mensile di KPI.

FINE DOCUMENTO

COPIA RISERVATA

Questo documento è classificato come RISERVATO **CERVED-Aml S.r.l.** e come tale deve essere considerato proprietà intellettuale di CERVED, non può essere distribuito al di fuori di CERVED senza specifica e formale autorizzazione e non può essere lasciato incustodito da coloro che ne utilizzano una copia nello svolgimento delle loro mansioni aziendali.