

POLITICA AZIENDALE

Con la politica della qualità YOUINVEST S.p.A. intende garantire:

- la capacità di fornire con regolarità i servizi, che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti di pertinenza;
- gli strumenti per individuare ed affrontare rischi ed opportunità associati al contesto ed agli obiettivi.

YOUINVEST S.p.A. ha cura che la politica della qualità sia:

- ✓ Appropriata alle finalità ed al contesto dell'azienda.
- ✓ Costituisca un quadro di riferimento per determinare sempre nuovi ed ambiziosi obiettivi, mirati a perseguire il miglioramento continuo.

La **Politica per la Qualità** si basa su quattro pilastri:

- 1. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**
- 2. COINVOLGIMENTO E SODDISFAZIONE DEI SOCI OPERATIVI**
- 3. RAPPORTI DI RECIPROCO BENEFICIO CON I FORNITORI**
- 4. SODDISFAZIONE DELLA PROPRIETA'**

1. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

YOUINVEST S.p.A. dipende dai propri clienti, deve pertanto capire le loro esigenze presenti e future, ottemperare ai loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative. Rimane pertanto fondamentale:

- **individuare e comprendere le esigenze e le aspettative del cliente;**
- **assicurarsi che i propri obiettivi siano coerenti con le aspettative del cliente;**
- **trasmettere e fare recepire questi principi a tutti i livelli aziendali;**
- **misurare la soddisfazione del cliente ed agire di conseguenza;**
- **fornire servizi che rispondano ai requisiti contrattuali e che siano conformi alle norme ed alle leggi applicabili;**
- **garantire sempre risposte flessibili e rapide in base alle opportunità offerte dal mercato;**
- **gestire in modo sistematico i rapporti con il cliente, al fine di creare una maggior fidelizzazione e stimolare il "passa parola".**

2. COINVOLGIMENTO E SODDISFAZIONE DEI SOCI OPERATIVI

E' convinzione della direzione che tutti i soci operativi siano coinvolti nella realizzazione degli obiettivi e contribuiscano in modo determinante al raggiungimento degli stessi sempre più ambiziosi. I soci operativi pertanto sono tenuti a:

- **comprendere l'importanza del proprio contributo e ruolo all'interno della società;**
- **discutere apertamente di problemi e situazioni attinenti le proprie mansioni;**
- **ricercare attivamente occasioni per sviluppare le proprie competenze e conoscenze;**
- **valutare le proprie prestazioni a fronte degli obiettivi e dei traguardi aziendali;**
- **contribuire al miglioramento continuo.**

3. RAPPORTO DI RECIPROCO BENEFICIO CON I FORNITORI

Di fondamentale importanza, nelle strategie aziendali, viene considerato il rapporto di interdipendenza con i fornitori. Pertanto, **YOUINVEST S.p.A.** mira a:

- **identificare e selezionare i fornitori principali secondo specifici ed oggettivi criteri;**
- **stabilire rapporti di partnership, chiari ed aperti;**
- **condividere esperienze e risorse con i propri partners;**
- **individuare attività congiunte per lo sviluppo ed il miglioramento.**

4. SODDISFAZIONE DELLA PROPRIETÀ

Il quarto pilastro che regge tutte le politiche aziendali, non ultimo per ordine di importanza, è rappresentato dalla volontà della direzione di garantire un miglioramento continuo, anche in un'ottica di lettura di bilancio. Per raggiungere gli obiettivi auspicati ed enunciati nei riesami periodici **YOUINVEST S.p.A.** si attiva affinché:

- **la politica sia diffusa e compresa a tutti i livelli aziendali;**
- **ne sia costantemente monitorata l'adeguatezza e, se del caso, revisionata e/o modificata in funzione degli eventi che si presentassero;**
- **sia coerente con le altre strategie aziendali;**
- **il personale abbia le necessarie risorse, sia adeguatamente formato e addestrato alle mansioni assegnate e goda la libertà di agire con responsabilità;**
- **siano riconosciuti i contributi forniti dal personale ed i miglioramenti raggiunti;**
- **venga sempre effettuata un'analisi di tutti i processi per individuarne i rischi e opportunità.**

YOUINVEST S.p.A.

Il Presidente
Dott.ssa Laura Lago

Milano, 13/09/17