

La mission di FINWAVE SPA per la gestione del sistema UNI EN ISO 9001:2015 FINWAVE fonda la sua strategia per il miglioramento della qualità sui seguenti pilastri:

- Perseguire l'aggiornamento dei propri servizi interpretando la tecnologia come un fondamentale fattore abilitante in grado, se opportunamente accompagnata da competenze verticalizzate di eccellenza, di affiancare il cliente nel processo di digitalizzazione in ottica end-to-end: da qui nasce l'attenzione di FINWAVE all'innovazione e al miglioramento continuo di strumenti, architetture e piattaforme, il cui stato dell'arte è garantito da significativi investimenti in ricerca e sviluppo e da Competence Center dedicati.
- Prestare costante attenzione alla lettura dall'interno dei processi di business dei clienti, al fine di orientare proattivamente e in maniera continuativa l'evoluzione dei propri prodotti e servizi secondo il cambiamento dello scenario competitivo in cui opera il cliente stesso.
- Fornire alle organizzazioni bancarie e industriali un'offerta al contempo specialistica e completa di elevata qualità e valore aggiunto, composta di prodotti e servizi facilmente modellabili sulle specifiche esigenze di ogni cliente.
- Essere e rimanere leader nel proprio mercato di riferimento, in Italia e all'estero.

Con queste prerogative nel corso del 2022 è nata FINWAVE, una società prodotta che si distingue sul mercato come di fatto l'unica realtà in Italia in grado di rispondere a tutte le esigenze del settore Credit Management e di altre nicchie di mercato. Il sistema, conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015, pervade tutti gli ambiti di attività, derivanti da quelli già originariamente coperti dai Sistemi qualità certificati delle società confluite in FINWAVE, ovvero:

- Sviluppo di soluzioni software, applicazioni web e supporto tecnico per il mondo del factoring;
- Progettazione, sviluppo e commercializzazione di soluzioni software per il settore finanziario e del credito e relativi servizi di manutenzione e supporto;
- Attività erogate nel campo dell'Information and Communication Technology e nella Consulenza di Processo, con particolare accento su quelle di progettazione e sviluppo di soluzioni applicative multiplatforma nel settore Finance, Banking, Financial Market e Insurance;
- Erogazione di prodotti e servizi software inerenti la compliance e gli aspetti regolatori in ambito aziendale e bancario.

La missione di FINWAVE viene assolta attraverso le seguenti principali macro funzioni:

- pianificazione e realizzazione di specifici piani di sviluppo organizzativo e commerciale;
- individuazione e realizzazione o evoluzione di prodotti/servizi innovativi e ad alto valore aggiunto;
- sviluppo di interventi formativi finalizzati sia alla crescita culturale e professionale delle risorse sia all'innalzamento del livello qualitativo dei servizi, nella convinzione che le proprie risorse umane costituiscano il fulcro valoriale ed esperienziale che ha consentito a FINWAVE una continua crescita sul mercato;
- -sviluppo di sistemi di gestione dei rischi atti a garantire un adeguato livello di efficacia e affidabilità dei servizi.

POLITICA

La direzione generale di FINWAVE, nell'ambito della sua offerta di servizi, si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, che esterno.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, e monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale e di censimento dei requisiti progettuali.

Il cliente, bancario e industriale e perlopiù consolidato in un rapporto pluriennale, assume un ruolo centrale per il successo di FINWAVE e diviene perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata *customer experience*.

Tuttavia il raggiungimento di tale elevato livello di soddisfazione deve essere accompagnato e garantito da un altrettanto elevato livello di attenzione alla gestione dei rischi associati alle proprie *operations*. Il management dei rischi, interpretato dall'azienda come garanzia di sostenibilità dei livelli qualitativi assicurati al cliente passa da una costante attenzione alla *governance* e alla *compliance* aziendale, assicurata anche attraverso una apposita funzione organizzativa, contestualmente responsabile del *quality assurance process*.

FINWAVE si pone come obiettivi generali:

- il miglioramento dell'immagine e della posizione di mercato attraverso il raggiungimento della più completa e pervasiva soddisfazione del cliente, ponendosi sempre in una ottica proattiva e migliorativa degli accordi e dei livelli di servizio contrattuali. In considerazione del fatto che i clienti cui si rivolge FINWAVE sono principalmente identificati in Enti, Istituzioni bancarie e finanziarie e aziende di primaria rilevanza, ciò è posto in atto a garanzia di rapporti di collaborazione duraturi nel tempo, che giustifichino gli investimenti commerciali richiesti, e di affidabilità finanziaria, che limitino i rischi di esposizione economica della organizzazione;
- la soddisfazione delle parti interessate (dipendenti, business partner, fornitori, enti e autorità di controllo) attraverso il raggiungimento non solo degli obiettivi contrattuali, di governance, compliance e di budget, ma anche e progressivamente di quelli ambientali, sociali e di salute e sicurezza.
- il rispetto degli impegni contrattuali, espliciti ed impliciti, e dei requisiti cogenti;
- Il rispetto dei principi etico-deontologici connaturati alla attività ed ai servizi erogati dall'Azienda e dai suoi collaboratori, ed i correlati valori di trasparenza, integrità e correttezza professionale;
- la cura della comunicazione verso il cliente e in generale verso tutti gli stakeholder;
- l'adozione delle più moderne tecnologie per l'erogazione ed il controllo della qualità dei servizi, già naturalmente caratterizzati a un elevato tasso tecnologico;
- l'utilizzo di fornitori di primario standing e affidabilità, per raggiungere gli obiettivi di efficacia nell'erogazione dei servizi resi sul mercato domestico e su quello internazionale;
- il rispetto e l'implementazione dei criteri ESG e in generale di una visione operativa e concreta sui temi della responsabilità sociale d'impresa, adatta al contesto di business aziendale;
- il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro, di quella inerente la privacy e la responsabilità amministrativa degli enti.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare, migliorare e mantenere stabilmente un'organizzazione fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere la propria efficacia sul mercato e rendere la qualità del servizio il fattore differenziante in un mercato dei servizi comunque e sempre fortemente competitivo.



Gli obiettivi specifici sono definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dell'azienda secondo le deleghe e le aree di competenza attraverso riunioni periodiche, nonché riepilogati e sintetizzati nel Riesame annuale e nei suoi allegati.

Milano, 10/05/2024

La Direzione

FINWAVE SPA

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Bussola'.