

BILANCIO SA8000 – anno 2024

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA E ANALISI DEL CONTESTO

“Solida esperienza, innovazione tecnologica, metodo e passione fanno di Quid il partner ideale per supportare un nuovo modo di fare banca. Affianchiamo i nostri clienti con strategie evolutive: dallo sviluppo di soluzioni per il settore dei servizi finanziari a piattaforme innovative per la gestione dei processi del credito, raccogliamo la sfida del mercato che richiede tecnologie a supporto di modelli organizzativi e prodotti Consumer Finance in continua evoluzione.”

Da oltre 35 anni QUID INFORMATICA progetta e realizza progetti e soluzioni in ambito ICT (*Information & Communication Technology*), dall'analisi dei processi alla definizione dell'architettura per la realizzazione operativa. Innovazione e solide competenze tecnologiche e di processo rappresentano il DNA che contraddistingue Quid Informatica (*infra*, anche, 'Quid') e le società del gruppo nell'ambito dei mercati in cui operano. Quid supporta la trasformazione digitale delle banche e delle finanziarie, sviluppa soluzioni e piattaforme innovative per la gestione dei processi del credito, raccoglie le sfide del mercato *Consumer Finance*, che richiede tecnologie a supporto di modelli organizzativi e prodotti in continua evoluzione; in particolare la piattaforma proprietaria "Qinetic" - per il credito al consumo - è un prodotto all'avanguardia, modulare e *cloud ready*, che gestisce l'intero ciclo di vita dei processi di credito ed è diventata un prodotto di riferimento per il mercato.

Le persone che lavorano in Quid possiedono competenze a 360 gradi nel settore delle tecnologie informatiche e specifiche competenze sui processi di *business* del credito: rappresentano un *team* selezionato e determinato, in grado di gestire i progetti fino al raggiungimento degli obiettivi concordati con il cliente. Integrando le conoscenze specialistiche dei propri professionisti, Quid è in grado di dar vita a progetti di successo, offrendo una completa gamma di servizi: progettazione e sviluppo, consulenza e assistenza al cliente, installazione e integrazione dei moduli della propria piattaforma proprietaria "Qinetic". Per maggiori informazioni è possibile consultare il seguente link [La nostra offerta – Quid](#)

La *mission* di Quid è affiancare i clienti nell'analisi e nella progettazione delle soluzioni informatiche e di servizio tecnologico per il miglioramento dei loro processi e obiettivi di *business* aziendali: l'efficienza nel dare vita a progetti ICT, anche di notevole complessità, si traduce per il cliente in tempi contenuti per il raggiungimento dei risultati. In questo modo Quid può agevolare la reattività delle imprese, consentendo loro di adeguare prontamente il modello di *business* adottato alle innovazioni tecnologiche e agli scenari di mercato.

Quid definisce gli obiettivi con il cliente e instaura rapporti di collaborazione e *partnership* di lunga durata, confermati dai successi raggiunti assieme. La condivisione della responsabilità, la capacità di raggiungimento degli obiettivi nei tempi concordati e il rapporto di solida *partnership* con il cliente sono alcune delle costanti del metodo di lavoro Quid. L'informatizzazione di base dei processi aziendali nel mercato di riferimento di Quid è da tempo compiuta: oggi le aziende necessitano di strumenti informatici e di comunicazione finalizzati a mantenere una posizione competitiva sul mercato. I sistemi informatici, un tempo principalmente strumenti di ausilio dei processi operativi, hanno oggi un ruolo cruciale anche nel *marketing* aziendale, nella gestione economica e finanziaria, nella gestione del rapporto con i

Clienti. Il ruolo delle ICT è quindi strategico perché la competizione tra aziende coinvolge sempre di più i modelli di *business* e la qualità delle comunicazioni.

Quid ha pertanto scelto di adottare un Sistema di Gestione di Qualità, Responsabilità Sociale e Responsabilità Amministrativa conforme alle norme UNI EN ISO9001, SA8000 e al Decreto Legislativo 231/01, prevedendo fra i propri obiettivi generali:

- La soddisfazione del cliente, grazie ad una chiara identificazione delle esigenze e alla messa a punto di un servizio personalizzato, efficiente e controllato;
- Una gestione efficiente ed efficace dell'azienda, attraverso la continua e sistematica opera di pianificazione, azione e controllo della Direzione;
- L'impegno verso il miglioramento continuo dell'azienda e del sistema di gestione;
- Il rispetto dei requisiti degli standard ISO9001 ed SA8000 e di tutti gli elementi normativi in essi richiamati, nonché di ulteriori leggi applicabili o requisiti sottoscritti dall'azienda;
- Il confronto e il dialogo con i propri *stakeholder*, in un'ottica di gestione etica del lavoro.

STAKEHOLDER

In questo contesto Quid individua come principali stakeholder:

- Personale interno e altri collaboratori;
- Fornitori di beni e servizi;
- Committenti e clienti;
- Utenti finali dei servizi erogati;
- Organizzazioni sindacali;
- Organizzazioni di categoria;
- Enti pubblici preposti al controllo dell'organizzazione (es. ASL, Ispettorato del Lavoro, etc.).

SISTEMA DI GESTIONE E SOCIAL PERFORMANCE TEAM

Quid ha riportato le modalità di gestione di quanto concerne la responsabilità sociale nella Procedura SA8000 ad oggi in Rev.02 del 2021, che risulta aggiornata e adeguata alle necessità aziendali.

Quid ha inoltre nominato un Social Performance Team (SPT) responsabile dell'attuazione del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, dalla realizzazione della valutazione dei rischi e della verifica della conformità alla norma di riferimento.

Le responsabilità e le modalità di azione del Social Performance Team sono descritte in dettaglio nella relativa procedura del Sistema di Gestione.

Il SPT si riunisce almeno due volte all'anno, in occasione della redazione del Bilancio SA8000 e della riunione annuale sulla sicurezza e, data la particolare organizzazione delle attività aziendali su tutto il territorio nazionale, si mantiene costantemente in contatto attraverso scambi di email, video call, telefonate e altri strumenti di condivisione di file e informazioni.

Per quanto riguarda il dettaglio dell'attribuzione dei ruoli ai singoli membri, il Team ha stabilito quanto segue:

Attività	Incaricati Principali
Raccogliere informazioni dagli <i>stakeholder</i> e coinvolgerli nelle attività di monitoraggio delle <i>performance</i> SA8000	RLS SA8000
Collaborare con le altre aree dell'organizzazione per esaminare, definire, analizzare e/o risolvere qualsiasi possibile non conformità rispetto allo Standard SA8000	Tutto il Team
Facilitare e promuovere la conduzione di Audit Interni periodici e predisporre i relativi Rapporti per la Direzione	Consulente
Realizzare l'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi	Tutto il Team
Formalizzare l'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi	Consulente
Attuare i monitoraggi	Tutto il Team
Mantenere aggiornate le registrazioni relative alle performance e alle azioni intraprese per soddisfare i requisiti dello Standard SA8000, inclusa una registrazione delle azioni correttive o preventive identificate	RLS SA8000
Organizzare incontri periodici per riesaminare il percorso fatto e identificare eventuali azioni per rendere più efficace l'applicazione dello Standard	Direzione

Sulla base di quanto emerso fino ad oggi, il tempo impiegato per attività che riguardano esclusivamente la SA8000 è quantificabile in poche ore al mese per le risorse interne e rientra nel normale orario di lavoro di membri del Team.

STATO DELL'ARTE RISPETTO AI REQUISITI DELLA NORMA

Si riporta di seguito un'analisi sintetica dello stato dell'arte dell'organizzazione rispetto ai singoli requisiti della norma.

REQUISITO	STATO DELL'ARTE
Lavoro Infantile	QUID non utilizza lavoro infantile.
Lavoro Forzato o Obbligato	QUID non fa ricorso a lavoro forzato o obbligato e non richiede al proprio personale cauzioni in denaro o documenti in originale. Non sono presenti sistemi di videosorveglianza interni alle sedi per il controllo del personale.
Salute e Sicurezza	QUID rispetta tutti i requisiti in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro richiesti dalla normativa italiana, in particolare il D.lgs. 81/08 e s.m.i. e l'accordo Stato Regioni del 21 Dicembre 2011 relativo alla formazione del personale. La sede e le unità locali sono oggetto di sopralluoghi periodici di RSPP e Medico Competente. Nel corso dell'ultimo anno è stata pianificata la formazione in scadenza e sono state condotte le visite previste per la sorveglianza sanitaria. Si è verificato un incidente in itinere e non sono stati registrati nearmiss. Non sono state denunciate malattie professionali e non si sono mai verificati incendi o altri incidenti rilevanti.
Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva	QUID rispetta il diritto del personale all'associazione e alla contrattazione collettiva. L'organizzazione ha aderito al contratto collettivo nazionale del Commercio e conta un iscritto al sindacato fra i propri dipendenti.
Discriminazione	QUID non pratica e non tollera al proprio interno alcun tipo di discriminazione. In particolare a oggi l'organico è costituito al 34% da donne e conta alcuni dipendenti di origine o nazionalità non italiana.
Pratiche Disciplinari	QUID adotta esclusivamente i procedimenti disciplinari ammessi dal contratto collettivo nazionale.
Orario di Lavoro	L'orario di lavoro è generalmente articolato su 8h/gg per 5gg/settimana, per un totale di 40h settimanali.
Retribuzione	QUID rispetta i livelli retributivi del contratto collettivo nazionale applicato e la maggior parte del personale ha livelli salariali superiori ai minimi. Il personale NON assunto con un contratto a tempo indeterminato è una minima percentuale rispetto al complessivo dell'organico.
Sistema di Gestione	QUID ha emesso la Procedura SA8000, ad oggi in Ed.02 del 2021, che riporta le modalità operative adottate per mantenere la conformità dell'organizzazione rispetto ai requisiti SA8000: le attività, i controlli ed i monitoraggi ivi riportati risultato adeguati alle necessità di QUID. La Politica risulta adeguata alle necessità dell'organizzazione. QUID ha nominato un SPT e ha attuato un Sistema di Gestione conforme al requisito 9 della SA8000:2014 che include la realizzazione dell'analisi dei rischi e dei monitoraggi, la gestione di reclami, NC ed azioni, la formazione del personale e la gestione dei fornitori. QUID ha realizzato nel 2023 opportune attività formative per i membri del SPT al fine di fornire loro le competenze necessarie per tale incarico. La comunicazione verso l'interno e verso l'esterno è garantita anche dalla pubblicazione di documenti sul sito internet e sul server aziendale. Nel corso dell'ultimo anno non sono pervenuti reclami o comunicazioni di non conformità relativamente ai requisiti SA8000.

REQUISITO	STATO DELL'ARTE
Stakeholder	<p>QUID ha provveduto ad individuare i propri <i>stakeholder</i> nel presente Bilancio.</p> <p>La comunicazione con le parti interessate avviene ad esempio attraverso i seguenti canali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pubblicazione di documenti su internet: Bilancio SA8000, Politica e contatti, etc.; - Pubblicazione documenti sul server aziendale: Procedura SA8000, Bilancio, Politica, Informativa interna, etc.; - Diffusione dei principi SA8000 e delle performance richieste ai fornitori attraverso la pubblicazione dell'Informativa Fornitori, specifiche clausole dei contratti, etc.

ANALISI DEI RISCHI

Il Social Performance Team di Quid effettua periodicamente l'analisi del contesto e la valutazione dei rischi per identificare e attribuire un ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità alla norma di riferimento.

Queste attività sono riportate nell'allegata **Valutazione dei rischi**, verificata nel suo stato di aggiornamento almeno annualmente, contestualmente alla redazione del presente Bilancio.

Sulla base dell'analisi condotta, il Social Performance Team definisce le azioni (incluse le eventuali attività formative) necessarie ad affrontare i pericoli e i rischi individuati, assegnando a ciascuno un ordine di priorità in base alla gravità o all'urgenza, come riportato nel **Piano di Miglioramento** del file **Valutazione dei rischi** (la priorità/urgenza sono indicate dal valore numerico complessivo assegnato al rischio).

La valutazione dei rischi è stata condotta sulla base dei seguenti elementi:

- L'analisi della conformità alla normativa cogente o ad altra normativa comunque applicabile o sottoscritta;
- Le performance SA8000 in termini di indicatori, come riportato nel documento **Indicatori di performance SA8000**, e il rating ottenuto con la **Social Fingerprint**;
- Le informazioni di ritorno dal personale e dagli altri stakeholder;
- Gli esiti degli Audit di I e III parte;
- I risultati delle indagini del Sistema di Prevenzione e Protezione per salute e sicurezza sui luoghi di lavoro condotte da RSPP, MC o RLS;
- Lo stato e l'andamento di segnalazioni (NC, reclami, spunti di miglioramento interni ed esterni eventualmente ricevuti), azioni e precedenti Piani di Miglioramento;
- Il contesto in cui opera l'organizzazione a livello locale e nazionale;
- L'analisi dei trend del settore relativamente ai principi SA8000;
- Le indicazioni di esperti in materia (es. consulenti);
- Altre eventuali fonti di volta in volta prese in considerazione.

Dall'analisi emerge una situazione di sostanziale conformità alla norma: le aree critiche individuate sono limitate e comunque tenute sotto controllo attraverso le azioni di mantenimento o miglioramento indicate nel **Piano di Miglioramento**.