



La Direzione Nexive ritiene che "il successo di una attività imprenditoriale sia il risultato di uno sforzo continuo nel mantenimento di equilibri che garantiscano il soddisfacimento di tutte le parti interessate che ruotano intorno all'organizzazione, in quanto tutte le parti rilevanti debbono essere soddisfatte affinché la collaborazione duri" e, pertanto, operare una scelta basata su comportamenti etici, sulla serietà professionale, affidabilità e qualità dei servizi offerti e forte orientamento alla soddisfazione del cliente, sia la sola strada perseguibile per chi vuole rimanere e prosperare sul mercato.

La visione dell'azienda è quella di diffondere la cultura dell'innovazione e della qualità, attraverso l'offerta di servizi e prodotti tecnologicamente avanzati, realizzati mediante il ricorso a sperimentate metodologie di lavoro e l'impiego di risorse umane di elevata professionalità e capacità.

### VALORI AZIENDALI

Sulla base di questo profondo convincimento, Nexive, in coerenza e adesione con le politiche, le strategie e gli indirizzi del Gruppo Poste, considera i seguenti valori il nucleo centrale della vita aziendale:

- **Orientamento al cliente:** è una priorità per tutti i membri della società e si traduce nel focalizzarsi con attenzione e nel rispondere puntualmente alle aspettative ed esigenze del cliente, considerato il bene più prezioso dell'azienda;
- **Miglioramento del servizio:** per consolidare la propria immagine e accreditare il proprio valore sul mercato, Nexive punta sul miglioramento costante della qualità del suo servizio; a tal fine, Nexive si impegna a far acquisire a tutto il personale consapevolezza dell'importanza del ruolo di ognuno nel garantire efficacia del servizio ed efficienza dei processi aziendali e nello scongiurare impatti negativi derivanti da comportamenti non improntati a responsabilità, puntualità, affidabilità;
- La ricerca costante di **Soluzioni tecnologiche** innovative, che garantiscano elevate prestazioni dei servizi offerti e assicurino flessibilità operativa e facilità di adeguamento ai mutamenti tecnologici in atto, da cui possa derivarne anche un vantaggio per il cliente;
- **Chiarezza e trasparenza:** la società definisce e rende noti al personale gli obiettivi, per il cui raggiungimento sono coinvolti tutti i settori; nella medesima ottica, per verificare che siano stati realizzati, tali obiettivi vengono sistematicamente misurati, in modo da fondare, su basi condivise, le decisioni strategiche della stessa;
- **Organizzazione orientata ai processi:** la struttura organizzativa della società ha come principale logica la creazione di valore aggiunto di ogni singolo processo; le prassi operative e gestionali sono volte a dare enfasi alla catena di contributi interni nella quale ogni attore deve essere consapevole del suo ruolo e di come esso contribuisce al raggiungimento degli obiettivi guida della società;
- **Correttezza ed affidabilità:** l'etica, intesa nella sua accezione più ampia quale correttezza dei rapporti nei confronti dei clienti, del Gruppo a cui appartiene, dei beneficiari del servizio, dei colleghi, dei fornitori e degli altri interlocutori della società, è un valore che deve accompagnare ogni aspetto della vita aziendale.

### COMPORTEMENTO ATTESO

Il personale deve comportarsi sempre in modo corretto e svolgere il proprio lavoro con la piena consapevolezza dell'importanza che ogni attività quotidiana ha nel raggiungimento delle politiche aziendali e del Gruppo: ci si attende la costante segnalazione di anomalie e miglioramenti, ma soprattutto collaborazione nella conseguente risoluzione e impegno rispettivamente nella loro prevenzione e nella loro implementazione.

### NEXIVE RIBADISCE IL SUO IMPEGNO

- Al rigoroso rispetto delle norme di legge e regolamentari vigenti;
- Ad analizzare i rischi e le opportunità per conseguire i risultati attesi ed il miglioramento, accrescendo gli effetti desiderati e prevenendo quelli indesiderati;
- A soddisfare le aspettative di tutte le parti interessate;
- Al coordinamento costante con il Gruppo Poste ai fini del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, funzionali e strumentali alla soddisfazione dei clienti e dei beneficiari dei servizi stessi;
- Alla soddisfazione dei requisiti del cliente ed alla dimostrazione del conseguimento della qualità promessa;
- A garantire disponibilità di risorse e mezzi adeguati per il raggiungimento degli obiettivi, in modo da mettere il personale nelle condizioni di svolgere al meglio il proprio lavoro;
- Alla ricerca della prevenzione di criticità, anomalie e del miglioramento dei suoi servizi;
- Al riesame periodico del Sistema di Gestione per assicurarne l'adeguatezza, l'efficacia, l'efficienza e la corretta applicazione nel tempo;
- Alla definizione di obiettivi annuali nell'ambito del riesame ed alla loro pubblicazione e diffusione.

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

La Direzione