

Fondene! è un'associazione senza scopo di lucro che ha l'obiettivo di offrire ai propri associati il migliore strumento possibile per la costruzione del proprio futuro pensionistico.

Fondene! è iscritto all'Albo dei Fondi Pensione, istituito presso la COVIP, con il n. 1622.

Coerentemente agli obiettivi prefissati, Fondene! ritiene che la Qualità dei servizi erogati sia imprescindibile dalla qualità dei processi applicati.

Qualità vuol dire rispondere alle esigenze dell'Associato e soddisfare le sue esigenze con prestazioni eccellenti, attraverso la corretta applicazione dei processi e il monitoraggio delle performance.

La Politica stabilita dal Consiglio di Amministrazione del Fondo, coerentemente con le finalità della Fondo Pensione e con il contesto in cui esso opera, si fonda pertanto su alcuni elementi principali: valori, strategie e competenze.

Valori

Centralità dell'Associato: Fondene! si impegna costantemente per rispondere alle necessità dell'Associato, riferimento principale nella predisposizione dei servizi.

Centralità delle persone: per Fondene! le persone sono i principali artefici del cambiamento e l'elemento differenziante in un mercato sempre più competitivo.

Orientamento ai risultati: Fondene! ritiene che sia la misura oggettiva del successo del Fondo.

Qualità: Fondene! persegue il miglioramento continuo della qualità dei servizi, determinando l'innovazione e il miglioramento continuo dei processi, della tecnologia, dei modelli e dei sistemi adottati dal Fondo.

Assunzione di responsabilità: Fondene! crede nel decentramento delle responsabilità che estende il livello di delega al più basso livello possibile e incoraggia i collaboratori ad assumere compiti stabiliti nella ricerca della Qualità.

Cultura del controllo: in un ambito sensibile quale è la gestione del futuro previdenziale degli associati, Fondene! ritiene prioritaria la predisposizione di un sistema adeguato di controlli che rendano le pensioni future sostenibili e adeguate.

Rispetto dell'etica e dell'integrità: Fondene! ha emesso un "codice etico" come guida morale da utilizzare in ogni processo decisionale all'interno del Fondo.

Inoltre, Fondene!:

- ritiene che l'interesse del Fondo coincida con quello degli iscritti;
- crede che il miglioramento continuo della qualità del servizio si raggiunga attraverso il monitoraggio costante dei processi e della soddisfazione dell'associato;
- ritiene fondamentale rendere conto del proprio agire agli associati in ogni ambito;

Strategie

- Ascoltare le necessità degli Associati, interpretarne le esigenze e offrire soluzioni concrete
- Prevenire e interpretare le esigenze degli Associati
- Offrire soluzioni concrete al fine di migliorare la soddisfazione degli Associati.

Competenze

- Migliorare costantemente le attività svolte, in funzione delle indicazioni ricevute dai propri interlocutori.
- Guidare l'Associato nella costruzione della propria tutela previdenziale.
- Conoscere il settore ed essere in grado di fornire servizi rispondenti alle loro esigenze.
- Rispondere con tempestività alle richieste ricevute e assicurare un servizio sempre efficiente.

In riferimento alla Politica per la Qualità adottata, Fondene! ha stabilito i seguenti Obiettivi per la Qualità:

- essere il punto di riferimento per tutti i lavoratori del settore nell'ambito della tutela previdenziale;
- soddisfare puntualmente le esigenze dell'Associato esercitando, sempre, le acquisite capacità di coordinamento, controllo e integrazione dei servizi e dei processi, al livello programmato delle prestazioni;
- operare per assicurare addestramento e leadership a tutto il personale, nell'ottica del miglioramento continuo, per cercare costantemente di migliorare la qualità dei prodotti/servizi, acquisire maggiore competitività, ed essere pronti a soddisfare le esigenze ed i cambiamenti dettati dall'Associato;
- integrare e armonizzare le relazioni e le interazioni con tutti gli stakeholder nel miglioramento continuo delle prestazioni;
- applicare le raccomandazioni delle norme di riferimento (ISO 9001) nonché delle normative specifiche relative alle attività di competenza;
- diffondere e sostenere il Sistema di Gestione per la Qualità e il suo costante miglioramento, in quanto riferimento per lo svolgimento dei servizi e per la cultura del Fondo;
- garantire soluzioni trasparenti e competitive sul mercato rispetto ai risultati attesi.

Il conseguimento di tali Obiettivi – perseguiti soprattutto con l'impegno attivo delle persone del Fondo che ricoprono ruoli di coordinamento – coinvolge tutti i processi, le risorse e le strutture organizzative previste per la realizzazione dei progetti. Gli Obiettivi per la qualità sono un quadro di riferimento per il Fondo e si traducono in obiettivi operativi, misurabili, finalizzati al miglioramento delle prestazioni del Fondo e inseriti nei piani di lavoro. Gli obiettivi elaborati nel dettaglio sono descritti in un documento elaborato periodicamente (generalmente in sede di riesame del sistema da parte della Direzione) e diffuso a tutto il personale.

Roma, 25 luglio 2019

Il Presidente – Cesare Chiabrera

