



# Politica per la Qualità, la Salute e la Sicurezza

**Assistenza Casa Spa, controllata al 100% da Edison Energia Spa, è società d'intermediazione e distribuzione assicurativa e di assistenza tecnica; svolge attività di vendita e di service delivery a clienti retail, intesi come residenziali e partite IVA.**

**Oltre agli ambiti classici di azione del settore assicurativo, Assistenza Casa copre le esigenze dei clienti sia in ambito assistenza sugli impianti, sia nel perimetro servizi di installazione di nuovi impianti. Contribuisce alla realizzazione della missione e dei valori di Gruppo, ovvero essere Leader della transizione energetica.**

All'interno di tale contesto, **Assistenza Casa** intende proporsi come il soggetto che, ripensando il mondo dell'energia, mira ad offrire soluzioni innovative e sostenibili in modo da ridurre la complessità nella vita delle persone e nell'operatività delle imprese. A tal fine, Assistenza Casa si è dotata di una **Politica per la Qualità, la Salute e la Sicurezza**, nel seguito **Politica**, coerente con quella di Gruppo, dove definisce le modalità con le quali si propone di operare e di raggiungere i propri obiettivi basate sui seguenti punti:

- 1. avere piena consapevolezza dei rischi e delle opportunità**, associati al proprio contesto e al proprio agire, valutati attraverso un'adeguata analisi e definiti nel documento "Analisi dei rischi e delle opportunità del SGI";
- 2. rispettare una serie di principi**, impegnandosi nella definizione e attuazione del "Programma per la Qualità, la Salute e la Sicurezza".

I principi su cui si fonda la **Politica** sono:

- A. Centralità del Cliente.**
- B. Sostegno al benessere e allo sviluppo dei propri dipendenti.**
- C. Valorizzazione e fidelizzazione dei Partner.**
- D. Compliance legislativa e regolatoria.**
- E. Crescita sostenibile e tutela dell'ambiente.**
- F. Miglioramento continuo.**

Nello specifico:

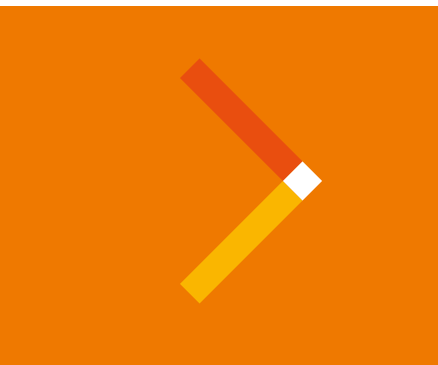
## **A. Centralità del Cliente**

- assicurare il supporto e la soddisfazione dei clienti e ai territori con soluzioni e servizi innovativi, in particolare per la casa e la persona, in grado di migliorare la qualità della vita delle persone e l'operatività delle imprese;
- attenzione alla crescita della customer base, sempre più in sinergia con l'Azionista Edison Energia, e del relativo valore attraverso lo sviluppo di prodotti e servizi innovativi, in stretta cooperazione con il marketing strategico di Edison Energia, contribuendo alla comodità e alla serenità del vivere quotidiano del cliente nel gestire la casa e i suoi impianti;
- potenziamento e crescita commerciale, anche sfruttando sinergicamente le leve commerciali di Edison Energia, per una proposizione organica e completa di prodotti e servizi;
- impegno alla qualità in tutte le fasi del ciclo di vita e per tutti i canali di vendita, di service delivery e di contatto per migliorare la relazione, la vicinanza e la fiducia del cliente.

## **B. Sostegno al benessere e allo sviluppo dei propri dipendenti**

In aggiunta al piano di *welfare* e di formazione del Gruppo, lo sviluppo di ulteriori e specifici piani miranti a:

- valorizzare ogni persona, accrescendo il coinvolgimento e la consapevolezza del proprio agire specifico;
- aggiornamento continuo per garantire l'adeguatezza delle professionalità alle evoluzioni del mercato, anche attraverso lo sviluppo di una formazione di mestiere;



- garanzia e promozione di luoghi di lavoro salubri, sicuri e protetti, fin dalla fase di progettazione, che tenga conto degli aspetti ergonomici, di salute e sicurezza e nel costante rispetto ambientale, perseguendo l'obiettivo "zero infortuni".

#### **C. Valorizzazione e fidelizzazione dei Partner**

- coinvolgimento dei Partner nel percorso di crescita, condivisione dei valori e metodologie, in particolare per quanto concerne la vicinanza al cliente, l'etica, la conformità legislativa e regolatoria, la qualità, la salute e la sicurezza, il rispetto dei propri dipendenti e dell'ambiente;
- fidelizzazione del rapporto che si estrinseca nella comprensione dei bisogni dei Partner e nel supporto e sostegno al superamento delle difficoltà.

#### **D. Compliance legislativa e regolatoria**

- rispetto delle prescrizioni di legge, della normativa di settore nei campi di azione in cui si opera e delle altre prescrizioni volontariamente sottoscritte, oltre alle linee guida di gruppo e alla normativa interna, sia dai dipendenti sia dai Partner;
- ricorso a Partner che diano adeguate garanzie di rispetto dei diversi aspetti di Qualità, Salute e Sicurezza;
- valutazione periodica delle prestazioni e del rispetto della compliance;
- garanzia della massima correttezza e trasparenza nei rapporti con le Istituzioni, le Autorità e le Comunità fornendo informazioni complete, affidabili e chiare;
- garanzia della regolare manutenzione di attrezzature, macchine e impianti.

#### **E. Crescita sostenibile e tutela dell'ambiente**

- sensibilizzazione dei dipendenti e dei Partner su tematiche di tutela e salvaguardia dell'ambiente;
- promozione di iniziative che consentano una crescita sostenibile;
- proposizione di prodotti e servizi rispettosi dell'ambiente e che favoriscano l'uso efficiente dell'energia nella quotidianità per consumi sempre più sostenibili;
- promozione della mobilità sostenibile, incentivazione di tecnologie più efficienti e compatibili con l'ambiente, tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

#### **F. Miglioramento Continuo**

- diffusione e sviluppo della cultura della Qualità, della Salute e della Sicurezza;
- incoraggiamento della **cultura del miglioramento continuo** promuovendo la segnalazione delle Non Conformità e dei "mancati incidenti";
- promozione, attraverso il commitment del management, degli obiettivi del **Programma** nei confronti dei dipendenti e dei Partner, favorendo la loro responsabilizzazione e leadership;
- semplificazione ed efficientamento dei processi, promuovendo l'approccio "*risk based thinking*";
- garanzia dell'adeguatezza nel tempo delle risorse agli obiettivi;
- coinvolgimento dei dipendenti e dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, nell'individuazione dei rischi, nella promozione di proposte di miglioramento e nella comunicazione dei risultati;
- applicazione e mantenimento del **Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, la Salute e la Sicurezza** in conformità alle norme di riferimento internazionali, quale strumento utile al raggiungimento degli obiettivi, misurati e monitorati con indicatori specifici e condivisi.

**Assistenza Casa** si impegna a comunicare i contenuti della **Politica** all'interno dell'Organizzazione e alle Parti Interessate, al fine di un'applicazione condivisa a livello di Gruppo. Tutti i dipendenti, in particolare i Dirigenti e i Quadri per le aree di propria competenza, hanno il compito di applicare, di sensibilizzare e di vigilare affinché quanto sopra indicato venga rispettato.

Milano, 24 Marzo 2022

**Marco Picardi**  
Amministratore Delegato  
e Datore di Lavoro  
Assistenza Casa Spa