



Politica per la Qualità, la Salute e la Sicurezza

Assistenza Casa Spa, controllata al 100% da Edison Energia Spa, è società d'intermediazione e di 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 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, si è dotata di una Politica per la Qualità, la Salute e la Sicurezza, nel seguito Politica, coerente con quella di Gruppo, dove sono definite le modalità con le quali si propone di operare:

1. avendo 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";
2. rispettando i principi di seguito elencati, in particolare impegnandosi nella definizione di "piani di miglioramento", alla diffusione e allo sviluppo della cultura della Qualità, della Salute e della 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:

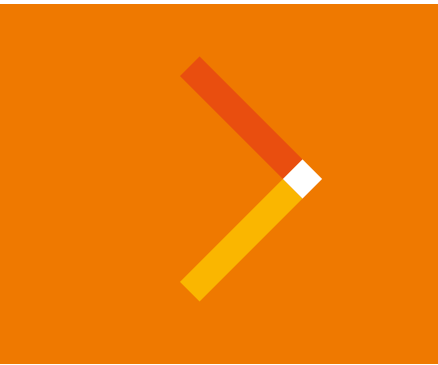
A. Centralità del Cliente

- assicurare il supporto e la soddisfazione dei clienti e 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 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;
- aggiornare continuamente l'adeguatezza delle professionalità alle evoluzioni del mercato, anche attraverso lo sviluppo di una formazione di mestiere;
- garantire e promuovere 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".



- promuovere le pari opportunità e bandire ogni forma di discriminazione affinché ogni persona possa sviluppare il proprio potenziale umano e professionale lavorando in un ambiente aperto e inclusivo.

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

- incoraggiamento della cultura del miglioramento continuo attraverso la promozione di un clima di fiducia e di costante e aperto confronto con tutte le parti interessate, interne ed esterne;
- valorizzazione delle esperienze e degli insegnamenti acquisiti, condividendoli a tutti i livelli;
- promozione, attraverso il commitment del management, degli obiettivi definiti 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, 27 Marzo 2024

Marco Picardi
Amministratore Delegato
e Datore di Lavoro
Assistenza Casa Spa