

	POLITICA AZIENDALE S.G.I.	
	ACI MOBILITY SPA	Rev. 00 del 03/11/2025

POLITICA S.G.I.

ACI Mobility, nata con la fusione delle Società ACI Global, ACI Infomobility e RadioTraffic, opera al fianco dell'Automobile Club d'Italia con la missione di garantire, sempre e ovunque, sicurezza e serenità agli automobilisti – Soci ACI e non solo – fornendo assistenza qualificata grazie alla continua innovazione tecnologica ed operativa.

L'indiscussa leadership nei servizi di assistenza alla persona, per gli imprevisti connessi all'uso di veicoli e, sempre più spesso, per ogni altra situazione di difficoltà e di emergenza, è all'altezza della tradizione ACI, di cui esprime professionalità e competenze maturate in oltre 100 anni di storia.

Al fine di consolidare i propri punti di forza e migliorare continuamente i processi, l'Organizzazione ha deciso di implementare un **Sistema di Gestione Integrato (SGI)** conseguendo le relative certificazioni di conformità alle norme internazionali **ISO 9001:2015, ISO 14001:2023, ISO 45001:2018, ISO 18295:2017, ISO 27001:2022, SA8000:2014 e UNI/PdR 125:2022.**

Principi e Valori

L'Organizzazione ACI Mobility si fonda sui principi di etica, sostenibilità sociale e ambientale, ponendo al centro **la persona** e i valori di uguaglianza, inclusione e rispetto reciproco. Per la Nostra Organizzazione, ogni individuo – Cliente, Fornitore, Collaboratore o Dipendente – rappresenta un patrimonio inestimabile da preservare e valorizzare. Il rispetto per le caratteristiche, la dignità, l'unicità, il genere, l'identità e le differenze di ciascuno è alla base del nostro spirito di servizio ed è al cuore dell'attenzione rivolta a qualunque interlocutore. ACI Mobility si impegna a promuovere la parità di trattamento e di opportunità tra donne e uomini, valorizzando le differenze di genere e combattendo ogni forma di discriminazione diretta o indiretta legata a genere, età, disabilità, orientamento sessuale, origine etnica, convinzioni personali o religiose. La valorizzazione della diversità e la promozione di un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso della diversità sono elementi essenziali della nostra cultura aziendale.

Centralità del Cliente, Innovazione ed Eccellenza del Contact Center

La nostra Organizzazione pone massima attenzione alle esigenze e alla soddisfazione del Cliente, mostrando costante vicinanza, apertura e disponibilità all'ascolto.

Studiamo con attenzione il mercato per anticiparne le tendenze, aumentare il valore percepito e migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti, mirando sempre all'eccellenza dei risultati.

In particolare, nell'ambito dei nostri **centri di contatto (call center / contact center)**, l'organizzazione si impegna a garantire livelli di servizio eccellenti, in conformità allo standard internazionale ISO 18295-1:2017 (requisiti per i centri di contatto) che definisce criteri operativi, di formazione del personale, qualità delle interazioni, gestione dei KPI, protezione del cliente e miglioramento continuo.

	POLITICA AZIENDALE S.G.I	
	ACI MOBILITY SPA	Rev. 00 del 03/11/2025

Garantiamo che i nostri operatori dei call center siano adeguatamente formati, abbiano strumenti, processi e tecnologie al livello richiesto, e che il monitoraggio della qualità del servizio (tempi di risposta, risoluzione, customer satisfaction, ecc.) sia sistematico. Inoltre, adottiamo una logica di miglioramento continuo per mantenere alta la fiducia dei clienti e promuovere la distinzione competitiva.

Valore delle Persone e Collaborazione

Uno dei punti di forza di ACI Mobility è il forte senso di appartenenza che si sviluppa all'interno del team di lavoro. L'orgoglio per la squadra, lo spirito di collaborazione, led il rispetto per il contributo di ciascuno rendono il gruppo unito e motivato nel perseguire obiettivi comuni.

Crediamo che il valore del contributo individuale si amplifichi attraverso il dialogo aperto e sincero, in un clima di fiducia reciproca, e promuoviamo attivamente la partecipazione e la crescita professionale equa, inclusiva e basata sul merito, favorendo la partecipazione femminile a tutti i livelli organizzativi.

Salute, Sicurezza, Ambiente

ACI Mobility tutela la salute e la sicurezza delle persone che operano per l'azienda e rispetta il territorio e l'ambiente in cui lavora, tramite protocolli di comportamento costantemente monitorati lungo l'intero ciclo di vita dei servizi offerti.

Impegni della Direzione Aziendale

La Direzione si impegna affinché:

1. Sia considerato una priorità il **rispetto della legislazione vigente**, in particolare in materia di sicurezza, salute, ambiente, qualità, **pari opportunità e parità di genere**;
2. La **formazione e l'addestramento** dei dipendenti siano pianificati e aggiornati con riferimento alle mansioni e alle innovazioni tecnologiche, favorendo la **crescita professionale equa e inclusiva**, anche nell'ambito dei nostri centri di contatto;
3. Sia garantita la **massimizzazione della soddisfazione del cliente** attraverso l'ottimizzazione dei processi, delle risorse e il miglioramento continuo, con particolare attenzione all'eccellenza del servizio clienti e dei call center;
4. Sia assicurata la **partecipazione, il coinvolgimento e la consultazione dei lavoratori**, anche tramite il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, promuovendo la **parità di partecipazione tra uomini e donne**;
5. Tutti i lavoratori siano **formati, informati e sensibilizzati** sui principi del SGI, sulla cultura dell'inclusione, del rispetto delle differenze di genere e del ruolo che ciascuno svolge in azienda;
6. La struttura aziendale partecipi attivamente al **raggiungimento degli obiettivi di miglioramento** assegnati;
7. I servizi siano erogati salvaguardando i diritti e la salute dei lavoratori, dei terzi, della comunità e dell'ambiente, con **attenzione all'equità di genere**, all'eccellenza operativa e all'alta qualità del servizio;

	POLITICA AZIENDALE S.G.I	
	ACI MOBILITY SPA	Rev. 00 del 03/11/2025

8. Si risponda con rapidità ed efficacia alle necessità emergenti, garantendo **pari trattamento e pari opportunità** in ogni decisione aziendale;
9. Siano promosse la **cooperazione tra le risorse aziendali**, la collaborazione con Enti, Istituzioni e organizzazioni impegnate nella promozione della **parità di genere, dell'inclusione** e della qualità del servizio clienti;
10. Sia privilegiata la **pianificazione basata sull'analisi dei rischi e delle pari opportunità**, con indagini interne a tutela della sicurezza, della salute, dell'ambiente, della diversità di genere e della qualità dell'esperienza cliente;
11. Siano riesaminati periodicamente la Politica, gli Obiettivi e l'attuazione del SGI, al fine di perseguire il **miglioramento continuo delle performance aziendali**, dell'equità organizzativa e dell'eccellenza del servizio clienti e dei call center.

Conclusione

ACI Mobility conferma il proprio impegno a operare nel rispetto dei principi di **qualità, sostenibilità, sicurezza, responsabilità sociale, protezione delle informazioni, parità di genere ed eccellenza nell'erogazione del servizio clienti**, promuovendo un ambiente di lavoro sereno, equo e inclusivo, dove **le differenze rappresentano un valore e una risorsa per la crescita comune**, e dove i nostri centri di contatto sono riconosciuti come punti di eccellenza nel servizio e nella relazione con il cliente.

Roma, lì 03/11/2025

FIRMA - R.S.G.I.

