

Carta della qualità

2020



“Quando la mano si perfeziona in un lavoro scelto spontaneamente, e nasce la volontà di riuscire, di superare un ostacolo, la coscienza si arricchisce di qualcosa di ben diverso da una semplice cognizione: è la coscienza del proprio valore”

(Maria Montessori)

Sistema di Gestione per la qualità secondo la norma ISO 9001:2015
Rev.2 del 8 marzo 2020
Servizi per l'apprendimento relativi all'istruzione e alla formazione non formale
secondo la norma ISO 29990:2010
Rev.2 del 8 marzo 2020

Cooperativa Sociale e-Welfare ONLUS
Via Galilei 2/A
39100 Bolzano BZ

Telefono 0471 406022
Fax 0471 261767
e-mail segreteria@ewelfare.bz.it
PEC ewelfare@pec.confcooperative.it



*Abbiamo bisogno della formazione permanente per darci un'alternativa.
Ma ne abbiamo bisogno ancora di più per salvare le condizioni che ci
rendono disponibile, e in nostro potere, quell'alternativa.
(Zygmund Bauman, Vita liquida)*

Indice

| | | |
|----|----|---|
| p. | 7 | Chi siamo |
| | 9 | Buon lavoro |
| | 11 | Politica per la qualità |
| | 17 | Principali relazioni con il territorio |
| | 19 | Patto di servizio |
| | 20 | Standard di qualità |
| | 24 | La gestione dei reclami e le procedure di Conciliazione |
| | 25 | La gestione della Privacy |

Chi siamo

La cooperativa sociale e-Welfare è stata fondata nel 2013 con lo scopo principale di operare nel mondo della formazione e segnatamente nel settore della medicina. Due anni dopo la cooperativa ha visto l'ingresso di nuovi soci con un'esperienza più che decennale nel settore della formazione e della consulenza aziendale.

Come specialisti della formazione analizziamo i fabbisogni delle organizzazioni con cui ci relazioniamo e li supportiamo nella gestione della formazione elaborando con loro i piani di sviluppo del personale in sintonia con i piani di sviluppo aziendale. Cerchiamo per conto loro i canali di finanziamento più idonei e siamo in grado di supportare l'organizzazione nella presentazione della domanda e nella gestione dei progetti formativi, oltre che erogarla direttamente.

Supportiamo le aziende anche nell'attività di organizzazione, pianificazione strategica, elaborazione di ricerche, studi, ricerche di mercato e attività di marketing.

Buon lavoro

Sempre più le statistiche e le cronache ci illustrano che chi ha minori competenze o più obsolete rimane ai margini e poi escluso dal mondo del lavoro. Un tempo lo stesso impiego copriva l'intera vita lavorativa della persona, ma oggi il lavoro è sempre più segmentato e questo non colpisce solo i lavoratori a inizio carriera. Insomma, un buon lavoro un tempo era un lavoro che ti accompagnava tutta la vita. Le trasformazioni del mercato del lavoro oggi non rendono più valida una simile logica.

Se da un lato viene richiesta maggiore flessibilità nelle forme contrattuali, dall'altro bisogna operare sulle competenze del lavoratore con una logica di apprendimento permanente in modo che questi sia adatto alle esigenze del mercato del lavoro, aumentando la coesione sociale e l'adattabilità. Con la strategia di Lisbona per la crescita dell'occupazione il Consiglio europeo sollecita gli Stati membri a «sviluppare in maniera più sistematica nei piani nazionali di riforma strategie a tutto campo per migliorare l'adattabilità dei lavoratori e delle imprese».

Quindi, oggi, la garanzia di un buon lavoro deriva non tanto dalla durata contrattuale, ma dalla capacità del lavoratore nello sviluppare sempre nuove competenze che gli permettano di dare continuità lavorativa nell'arco della vita.

E-Welfare intende operare proprio in questo ambito: cogliere le esigenze dei nuovi fabbisogni professionali e delle relative competenze ed elaborare percorsi formativi atti a colmare tali carenze.

Politica per la qualità

Con la Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 giugno 2009 sull'istituzione di un quadro europeo di riferimento per la garanzia della qualità dell'istruzione e della formazione professionale (EQAVET) si mira a sostenere lo sviluppo di un approccio sistematico alla garanzia della qualità nei sistemi di Istruzione e Formazione Professionale ed Educazione agli Adulti e nella relativa offerta formativa sia a livello di contesti nazionali che a livello europeo.

E-Welfare intende farsi promotrice di una cultura della qualità nell'ambito della formazione professionale e dell'educazione agli adulti all'interno della sua organizzazione e tra gli altri operatori del settore condividendo esperienze e prassi, utilizzando come punto di partenza il framework EQUAVET.

Per questo fa propri gli obiettivi di EQAVET e si impegna a:

| Impegno | Obiettivo |
|---|--|
| Mettere la cultura della qualità al centro delle iniziative di garanzia della qualità. Continuare ad esplorare il significato del concetto di cultura della qualità, indagando il contributo della stessa alla garanzia di qualità ed al miglioramento. | Promuovere incontri periodici sulla qualità con i collaboratori dell'organizzazione. |
| Riconoscere i punti di forza e sostenere l'aspirazione al miglioramento. Chiarire e comunicare i vantaggi della garanzia della qualità. | Comunicare i risultati conseguiti dall'organizzazione. |



| | |
|---|--|
| Creare <i>ownership</i> coinvolgendo tutti gli stakeholder rilevanti fin dall'inizio del processo. Integrare tutti i livelli dell'organizzazione, dai dirigenti agli insegnanti/formatori ed al resto dello staff. | Realizzare almeno un incontro annuale che coinvolga tutto il personale e i collaboratori dell'organizzazione sul tema della qualità. |
| Promuovere un forte coinvolgimento del management della struttura al fine di creare una cultura organizzativa collaborativa, che renda possibile una valutazione costruttiva e feedback utili per il miglioramento. | Realizzare almeno un incontro annuale che coinvolga tutto il personale e i collaboratori dell'organizzazione sul tema della qualità. |
| Consentire l'instaurazione di un buon equilibrio tra standardizzazione e creatività/innovazione. | Incoraggiare lo spirito critico e l'innovazione dei collaboratori dell'organizzazione. |
| Seguire un approccio partecipativo. Promuovere la partecipazione attiva dei professionisti della garanzia della qualità, dando spazio all'auto-determinazione ed all'auto-regolamentazione. | Incoraggiare il miglioramento continuo dei processi interni dell'organizzazione. |
| Bilanciare riservatezza e trasparenza e costruire rapporti basati sulla fiducia reciproca. | Costruire un sistema di monitoraggio rispettoso della privacy e trasparente. |
| Instillare i concetti di garanzia della qualità e di valutazione nelle prassi quotidiane dei professionisti dell'IFP e dell'EA; promuovere la collaborazione e pratiche riflessive. | Promuovere incontri periodici sulla qualità con i collaboratori dell'organizzazione. |
| Agevolare gli scambi e il lavoro in gruppo tra insegnanti/formatori nell'ambito dell'organizzazione e con gli altri Enti. | Stabilire relazioni costanti e continue con altri enti di formazione presenti sul territorio. |
| Fornire feedback interni ed esterni specificamente rivolti all'insegnamento ed all'apprendimento. | Effettuare il monitoraggio della didattica e |
| Promuovere pratiche riflessive sostenendo una cultura della (auto)valutazione ed | Realizzare momenti di <i>peer review</i> con altri enti di formazione. |

| | |
|---|---|
| utilizzando quale strumento principale le metodologie di <i>peer review</i> . | |
| Sostenere le opportunità di sviluppo professionale, con particolare attenzione alla garanzia della qualità ed alla valutazione. | Realizzare momenti di formazione rivolti ai collaboratori dell'organizzazione in accordo con il loro personale piano di sviluppo professionale. |
| Fornire idonei strumenti di garanzia della qualità, semplici e trasparenti, a sostegno dei professionisti. | Comunicare ai collaboratori dell'organizzazione gli esiti del monitoraggio. |
| Discutere, sviluppare ulteriormente e revisionare costantemente il sistema di garanzia della qualità. | Realizzare almeno un incontro annuale che coinvolga tutto il personale e i collaboratori dell'organizzazione sul tema della qualità. |



Per ogni obiettivo sono stati identificati opportuni indicatori, allo scopo di supportare e monitorare il raggiungimento degli obiettivi stessi. Ciò è evidenziato su di un'apposita tabella "Obiettivi – Indicatori" che costituisce anche il principale strumento per la diffusione della Politica della Qualità all'interno di e-Welfare.

Coerentemente intende adottare le norme ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità e ISO 29990:2010 Servizi per l'apprendimento relativi all'istruzione e alla formazione non formale per il seguente scopo:

ISO 29990:2010
 Servizi di apprendimento per imprese sociali.

ISO 9001:2015
 Progettazione, erogazione e valutazione di servizi di apprendimento.

E-Welfare definisce la propria *vision*, *mission* e i valori nel seguente modo:

Vision

Buon lavoro

Mission

Potenziare le competenze delle persone affinché siano incluse nella società, sentirsi sicuri anche di fronte alla flessibilità, capaci di reagire ai mutamenti valorizzando le differenze e affermando i valori di qualità, sicurezza e competenza.



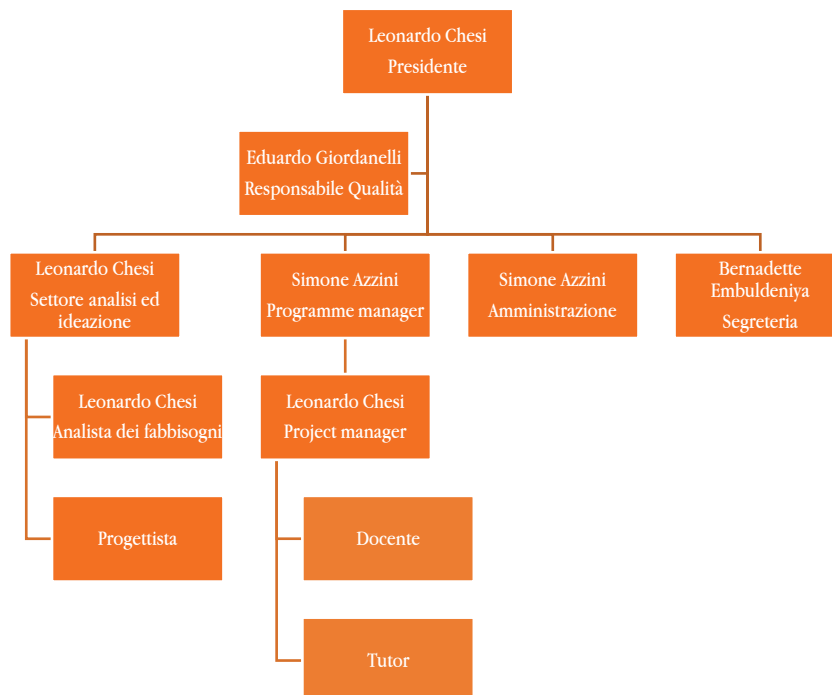
Valori

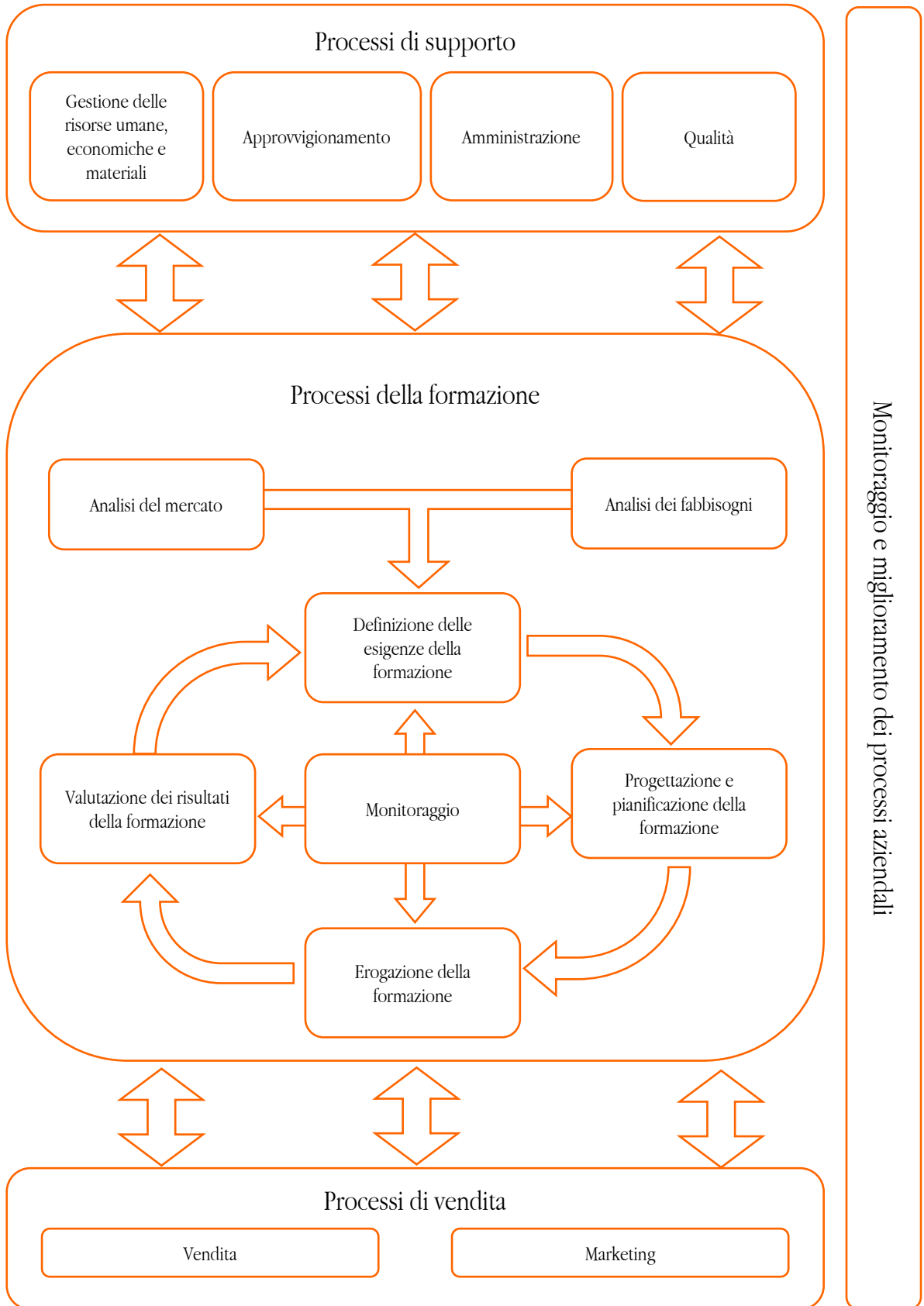
Qualità, sicurezza e competenza

Organizzazione

All'interno dell'organizzazione il funzionigramma è diffuso in forma nominale (organigramma). Per ciascuna posizione aziendale è stato predisposto un mansionario riportante finalità e compiti nonché competenze (conoscenze ed abilità) necessarie per un'adeguata copertura della posizione stessa.

Dall'analisi delle competenze deriva l'individuazione dei piani di formazione ed addestramento del personale, atti a potenziare il livello di consapevolezza di ciascuna persona all'interno dell'organizzazione.





Principali relazioni con il territorio

Con la finalità di formulare un'offerta formativa coerente con le esigenze del territorio, e-Welfare ha stabilito rapporti costanti con diverse realtà del mondo sociale, educativo e produttivo.

| Soggetto | Tipologia | Finalità |
|-----------|--------------------------|---|
| CooperJob | Agenzia per il lavoro | Ottenere informazioni sui fabbisogni professionali del territorio. Ottenere informazioni sulle competenze maggiormente da sviluppare. Formare il futuro personale. |
| Coopbund | Rappresentanza datoriale | Ottenere informazioni sui fabbisogni professionali del territorio. Ottenere informazioni sulle competenze maggiormente da sviluppare. Ottenere informazioni sull'economia locale. Collaborare per analizzare i fabbisogni formativi del mondo cooperativo. Collaborare per rafforzare le competenze del personale impiegato nelle cooperative aderenti. |
| AGCI | Rappresentanza datoriale | Ottenere informazioni sui fabbisogni professionali del territorio. Ottenere informazioni sulle competenze maggiormente da sviluppare. Ottenere informazioni sull'economia locale. Collaborare per analizzare i fabbisogni formativi del mondo cooperativo. |



| Soggetto | Tipologia | Finalità |
|---|--|---|
| | | Collaborare per rafforzare le competenze del personale impiegato nelle cooperative aderenti. |
| HDS Unione | Rappresentanza datoriale | Ottenere informazioni sui fabbisogni professionali del territorio. Ottenere informazioni sulle competenze maggiormente da sviluppare. Ottenere informazioni sull'economia locale. Collaborare per analizzare i fabbisogni formativi del mondo cooperativo. Collaborare per rafforzare le competenze del personale impiegato nelle cooperative aderenti. |
| CGIL-AGB Bolzano | Rappresentanza sindacale | Ottenere informazioni sui fabbisogni professionali del territorio. Ottenere informazioni sulle competenze maggiormente da sviluppare. Ottenere informazioni sull'economia locale. |
| Istituto Waldorf Bolzano | Istruzione | Collaborare per diffondere la cultura della qualità nella formazione. Collaborare in progetti formativi per contrastare la dispersione scolastica. |
| Cooperativa sociale CEDOCS | Educazione permanente | Collaborare per diffondere la cultura della qualità nella formazione. Collaborare per analizzare il mercato della formazione e aggiornamento professionale. Collaborare alla realizzazione di progetti formativi. |
| Associazione Consorzio Lavoratori Studenti – CLS | Educazione permanente | Collaborare per diffondere la cultura della qualità nella formazione. Collaborare per analizzare il mercato della formazione e aggiornamento professionale. Collaborare alla realizzazione di progetti formativi. |
| QuiEdit snc | Formazione e aggiornamento professionale | Collaborare per diffondere la cultura della qualità nella formazione. Collaborare per analizzare il mercato della formazione e aggiornamento professionale. |

| Soggetto | Tipologia | Finalità |
|--|--|---|
| | | Collaborare alla realizzazione di progetti formativi. |
| Cooperativa sociale Voltaire European Education Centre | Formazione e aggiornamento professionale | Collaborare per diffondere la cultura della qualità nella formazione. Collaborare per analizzare il mercato della formazione e aggiornamento professionale. Collaborare alla realizzazione di progetti formativi. |
| Consorzio SIS – Social Innovation South Tyrol | Terzo settore | Collaborare per analizzare i fabbisogni professionali delle cooperative sociali aderenti. Collaborare per analizzare i fabbisogni formativi delle cooperative aderenti. Collaborare alla realizzazione di progetti formativi. |
| Associazione Evaluate - Esperti di Valutazione degli Apprendimenti e Certificazione delle Competenze | Associazione professionale | Valutare le competenze del personale della cooperativa e-Welfare. Collaborare per diffondere la cultura della qualità nella formazione, segnatamente nella fase di valutazione e certificazione delle competenze. |



Patto di servizio



22

La cooperativa sociale e-Welfare si ispira ai principi fondamentali della Costituzione della Repubblica italiana e al suo dettato. Si riconosce, inoltre, nella Dichiarazione Universale dei diritti umani e nella Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità con il fine di realizzare una piena e reale inclusione sociale.

Il patto formativo che e-Welfare sottopone alle persone che partecipano a diverso titolo alle nostre attività è così declinato:

| e-Welfare | Stakeholder | |
|---|---|---|
| | Partecipante | Parte interessata rilevante |
| Operare affinché le parti rispettino le regole condivise. | Rispettare e far rispettare le regole condivise. | Mantenere gli impegni presi. |
| Promuovere azioni affinché il rispetto delle regole condivise creino un clima favorevole alla crescita e allo sviluppo delle competenze dei partecipanti. | Assumersi la responsabilità nei propri confronti e degli altri partecipanti al fine di creare un buon clima d'aula. | |
| Prestare attenzione alle dinamiche dell'aula per offrire un supporto adeguato alle persone favorendo un apprendimento cooperativo. | Far propri gli obiettivi formativi e cooperare affinché tutti i partecipanti possano raggiungerli. | Far vivere nelle attività il senso di partecipazione, di solidarietà, di collaborazione e cooperazione. |
| Favorire un clima d'aula capace di promuovere l'autostima. | Rispettare e favorire l'apprendimento di tutti i propri compagni di percorso. | |
| Creare relazioni con altri enti di formazione al fine di individuare <i>best practice</i> e | | Favorire lo scambio di informazioni tra le parti e |

| e-Welfare | Stakeholder | |
|---|--|---|
| | Partecipante | Parte interessata rilevante |
| aumentare la qualità dei servizi formativi. | | partecipare a momenti di <i>peer review</i> . |
| Creare relazioni con attori sociali ed economici del territorio al fine di avere uno scambio di informazioni sui fabbisogni della provincia di Bolzano. | | Contribuire a creare un'offerta formativa in linea con le esigenze del territorio. |
| Ricerca la collaborazione e cooperazione di tutte le parti interessate. | Collaborare e partecipare attivamente affinché il percorso persegua i risultati attesi, anche segnalando prontamente le eventuali criticità od occasioni di miglioramento. | Collaborare e cooperare in progetti specifici fin dalle fasi iniziali di ideazione fino alla valutazione e validazione. |
| Ricerca strategie di apprendimento efficaci e innovative. | Partecipare attivamente ai momenti di apprendimento e verifica. | Partecipare, secondo quanto stabilito preventivamente, ai momenti di valutazione e validazione dei processi di apprendimento. |



e-welfare

23

Standard di qualità

E-Welfare si impegna a descrivere le competenze, le abilità e le conoscenze in uscita previste per ogni corso che eroga e darne evidenza su richiesta del partecipante affinché possa risultare facilitata la certificazione delle competenze secondo il decreto legislativo n. 13 del 16 gennaio 2013.

Per questo motivo per la progettazione dei percorsi formativi si farà sempre riferimento ai repertori internazionali – ad esempio, ESCO – e a quelli nazionali e regionali per descrivere i profili professionali (Atlante del lavoro e Repertorio Nazionale delle Qualificazioni).

Coerentemente con quanto su esposto la progettazione dei corsi utilizzerà la metodologia dei *learning outcomes* ed esplicherà le procedure e i criteri di

valutazione. Mentre per la formulazione dei *learning outcomes* sarà applicata la tassonomia di Bloom.

Le metodologie didattiche saranno selezionate in coerenza con gli obiettivi formativi e tenendo conto delle indicazioni e delle preferenze del committente.

In fase di progettazione saranno selezionate una o più metodologie tra quelle riportate nello schema sottostante.



| Tipologia | Metodologia | Descrizione |
|-----------|--------------------|---|
| Aula | Aula frontale | La formazione in aula è il metodo più classico di formazione. L'obiettivo di questa metodologia formativa è quello di incrementare il know how delle persone su questioni tecniche o comportamentali. Si integra facilmente con tutte le altre metodologie formative. |
| Aula | Palestra formativa | La palestra formativa è una forma innovativa di aula dove almeno l'80% del tempo è dedicato all'esperienza, all'allenamento delle competenze critiche. Il 20% del tempo rimanente è dedicato alle istruzioni operative e al commento delle prestazioni. Le parti teoriche possono essere erogate in modalità e-learning o con brevi momenti d'aula frontale. |
| Aula | Le arti in aula | L'utilizzo delle arti è utile a stimolare le "intelligenze multiple" (visivo spaziale, ritmico musicale, corporeo cinestetica, linguistica, interpersonale, ecc.) e a sviluppare attività formative esperienziali e metaforiche, in particolare quando si interviene nell'area della formazione comportamentale. |
| Aula | Case study | Il metodo dei casi consiste nel far analizzare ai partecipanti dei casi didattici, al fine di sviluppare le capacità di diagnosi e le capacità decisionali. Ai partecipanti viene chiesto di analizzare in maniera dettagliata un problema aziendale e proporre una corretta diagnosi e delle soluzioni. Questa metodologia crea uno stretto legame tra la formazione e la realtà operativa dei partecipanti. |

| Tipologia | Metodologia | Descrizione |
|---|-------------------|---|
| Aula | In house training | Con formazione in house s'intende un progetto formativo rivolto al personale aziendale, mirato all'aggiornamento o alla copertura di gap di competenze professionali. È fondamentale che la definizione di tale progetto avvenga sulla base di un'attenta analisi dei fabbisogni professionali e, dunque, formativi dell'azienda, per la creazione di corsi di formazione in house mirati all'effettivo arricchimento del patrimonio aziendale. |
| Training on the job | Action learning | L'Action Learning è una strategia di apprendimento basata sull'esperienza, attraverso la quale i partecipanti imparano da e insieme agli altri. Partendo dall'analisi e dall'interpretazione delle esperienze di apprendimento, si identifica il processo che lo ha generato. |
| Training on the job | Project work | Il Project Work è un efficace strumento formativo che richiede ai partecipanti di realizzare un progetto concreto. In alcuni casi il progetto va ideato sulla base di quanto è stato appreso precedentemente in aula. Questa metodologia normalmente segue un'attività d'aula, una palestra formativa, un percorso e-learning. |
| Affiancamento, visite, outdoor training | Coaching | La metodologia del Coaching si prefigge di migliorare le competenze del partecipante, mediante il rapporto individuale tra il coach (l'allenatore) e il coachee (partecipante). La metodologia si integra con tutte le altre metodologie di formazione, arricchendo i percorsi collettivi con percorsi individuali. |
| Affiancamento, visite, outdoor training | Shadowing | Questa metodologia viene utilizzata quando è necessario esplorare un dominio di ricerca complesso per catturare ciò che le persone fanno e non quello che dicono di fare. Serve infatti a comprendere principalmente i comportamenti delle persone, il ruolo e percorsi attraverso un'organizzazione, le |





| Tipologia | Metodologia | Descrizione |
|---|------------------|--|
| Affiancamento, visite, outdoor training | Study tour | interazioni con altri oggetti o persone in un determinato ambiente. Lo Study tour è un vero e proprio viaggio di studio, un'attività di benchmarking all'interno di una o più realtà aziendali o istituti scientifici e di ricerca. Questa metodologia è utile per quelle aziende che sono chiamate ad affrontare il cambiamento e l'innovazione ed hanno la necessità di confrontarsi con casi reali ed esperienze di successo. Le persone coinvolte avranno modo di analizzare, confrontarsi con colleghi, riflettere, sviluppando così competenze strategiche per il proprio lavoro. |
| Affiancamento, visite, outdoor training | Summer school | La Summer school è un'opportunità per riflettere e studiare in un contesto speciale, attraverso una full immersion, della durata minima di due giorni, in luoghi scelti fuori dai normali luoghi aziendali. La Summer school consente di ritrovarsi in contesti particolari che favoriscono il confronto, la riflessione, l'elaborazione creativa, stimolando in questo modo la comunicazione formale e informale tra dirigenti e il consolidamento del lavoro di gruppo. |
| Affiancamento, visite, outdoor training | Outdoor training | L'Outdoor training è una metodologia di formazione esperienziale centrata sul lavoro di gruppo all'aperto, con il coinvolgimento dei partecipanti sul piano fisico, cognitivo ed emozionale. Si fonda sul presupposto che la modalità più efficace per apprendere nuovi comportamenti sia quella di sperimentarli in modo concreto. L'Outdoor training è un insieme di attività di formazione esperienziale centrata sul lavoro all'aperto, individuale e di gruppo, con il coinvolgimento dei partecipanti sul piano fisico, cognitivo ed emozionale. |

Gli standard qualitativi saranno verificati come parte prima dall'organizzazione mediante delle verifiche interne e dai vertici aziendali con il riesame della direzione, mentre saranno oggetto di verifica di parte terza tramite l'ente certificatore per le norme ISO 9001:2015 e ISO 29990:2010.

La gestione dei reclami e le procedure di Conciliazione

Nel caso di mancato rispetto degli obiettivi di qualità dei servizi erogati da e-Welfare ha introdotto tempi certi, procedure semplici, trasparenti e poco onerose, per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi o indennizzi.

In tal senso e-Welfare si impegna a trattare il reclamo e comunicarne l'esito entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso.

Qualora la soluzione prospettata non fosse ritenuta adeguata dal cliente verranno attivate le procedure di Conciliazione, ferma restando la facoltà di adire all'Autorità Giudiziaria da parte dell'interessato.

Il reclamo dovrà avvenire in una delle seguenti modalità:

- Compilando l'apposito modulo che può essere richiesto in segreteria e consegnandolo di persona nei nostri uffici;
- Inviando il reclamo tramite raccomandata all'indirizzata a e-Welfare soc. coop., via Galilei 2/A, 39100 Bolzano (BZ) o in alternativa inviandolo tramite PEC all'indirizzo ewelfare@pec.confcooperative.it;



La gestione della Privacy

La cooperativa sociale e-Welfare per l'instaurazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali con i vari soggetti potrebbe venire in possesso di dati acquisiti anche verbalmente direttamente o tramite terzi, dati qualificati come personali dalla legge.

Con riferimento a tali dati vi informiamo che:



28

- a. i dati vengono trattati in relazione alle esigenze contrattuali ed ai conseguenti adempimenti degli obblighi legali e contrattuali dalle stesse derivanti nonché per conseguire una efficace gestione dei rapporti commerciali;
- b. i dati verranno trattati in forma scritta e/o su supporto magnetico, elettronico o telematico;
- c. il conferimento dei dati stessi è obbligatorio per tutto quanto è richiesto dagli obblighi legali e contrattuali e pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli o al successivo trattamento potrà determinare l'impossibilità della scrivente a dar corso ai rapporti contrattuali medesimi;
- d. il mancato conferimento, invece, di tutti i dati che non siano riconducibili ad obblighi legali o contrattuali verrà valutato di volta in volta dalla scrivente e determinerà le conseguenti decisioni rapportate all'importanza dei dati richiesti rispetto alla gestione del rapporto commerciale;
- e. ferme restando le comunicazioni e diffusioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati potranno essere comunicati in Italia e/o all'estero a:
 - nostra rete di agenti;
 - istituti di credito;
 - società di recupero crediti;
 - società di assicurazione del credito;
 - società di informazioni commerciali;
 - professionisti e consulenti;
 - aziende operanti nel settore del trasporto.
- f. i dati verranno trattati per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati e anche successivamente per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge nonché per future finalità commerciali;

- g. relativamente ai dati medesimi la vostra Ditta/Società può esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del d.lgs.vo n. 196/2003 nei limiti ed alle condizioni previste dagli articolo 8, 9 e 10 del citato decreto legislativo;
- h. titolare del trattamento dei dati è la cooperativa sociale e-Welfare ONLUS con sede a Bolzano in via Galileo Galilei 2/A.



e-welfare

Per informazioni:
e-Welfare soc. coop. sociale Onlus
Via Galileo Galilei 2A
39100 Bolzano BZ
telefono 0471 406022
fax 0471 261767
e-mail info@ewelfare.bz.it