

## **POLITICA DELLA QUALITÀ: PRINCIPI BASE**

L'esercizio della professione di Broker è disciplinato dal D. Lgs 209/2005 come attività basata su requisiti di: onorabilità, professionalità, autonomia, e garanzia per il Cliente/Compagnia d'Assicurazione cui si rivolge. A tal fine la società ABACO si propone di assicurare competenza, continuità, diligenza e livello adeguato delle proprie prestazioni nel rispetto dell'etica professionale, nell'ottica di garantire nel tempo il miglioramento della soddisfazione del Cliente. Presupposto di tale obiettivo è il coinvolgimento e la partecipazione di tutti collaboratori dell'azienda. E' volontà quindi della Direzione della società ABACO di:

- formalizzare l'impegno nel miglioramento della comunicazione col Cliente. La presentazione della società costituisce la prima comunicazione che la società offre al Cliente. Tramite l'elaborazione di un proprio profilo sintetico (ruolo, iscrizione all'albo, organizzazione e servizi erogati) essa si propone di esprimere al Cliente la propria professionalità ed esperienza, l'indipendenza e la trasparenza nella fornitura dei servizi;
- pianificare, monitorare, misurare (ove possibile) e migliorare di continuo i processi aziendali;
- consolidare e implementare gli standard qualitativi delle prestazioni professionali offerte, attraverso un controllo costante in tutte le fasi di realizzazione delle stesse, nel rispetto delle normative vigenti;
- prestare sempre maggiore attenzione alle esigenze del Cliente assicurando assistenza continuativa, esperienza, diligenza, disponibilità all'ascolto e tempestività nella risoluzione di ogni problematica;
- identificare le persone di riferimento cui il Cliente può rivolgersi per necessità e informare il Cliente stesso;
- assicurarsi della capacità professionale delle Compagnie con cui opera, di garantire qualità, affidabilità, competenza, responsabilità;
- fornire al personale/collaboratori la formazione necessaria per svolgere con consapevolezza i compiti loro affidati e per migliorarne le prestazioni. A tale scopo è garantito un supporto continuo, formativo ed informativo formalizzato in un preciso e coerente piano di formazione e aggiornamento;
- predisporre canali e strumenti d'aggiornamento dei propri dipendenti relativamente ai nuovi prodotti presenti sul mercato assicurativo;
- attivare il miglioramento continuo del Sistema Qualità;
- prevedere la definizione e il Riesame annuale della politica e degli Obiettivi per la Qualità.

Gli obiettivi specifici e le modalità di misurazione, sono definite nell'ambito del Riesame della Direzione. Per conseguire questi obiettivi il Presidente istituisce la funzione Assicurazione Qualità alle sue dirette dipendenze. Alla funzione Assicurazione Qualità sono attribuiti mezzi adeguati, autorità e libertà organizzativa per individuare, proporre e gestire con le funzioni interessate, il mantenimento del Sistema Qualità e le soluzioni atte a correggere i problemi relativi alla non Qualità. Il Presidente s'impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie per sensibilizzare tutto il personale verso l'assoluto rispetto delle prescrizioni contenute nel Manuale Qualità e negli altri documenti del Sistema Qualità. Ogni funzione identificata nel Manuale Qualità è responsabile, nell'ambito dei propri compiti, dell'applicazione delle prescrizioni e procedure in esso definite. Eventuali modifiche essenziali del Sistema Qualità devono essere soggette all'approvazione del Presidente.

Pombino, 28.02.2018

La direzione

Francesco STEFANINI