La Direzione di Assiconsult ha stabilito una Politica per la Qualità che:
- ✓ sia appropriata agli scopi ed al contesto dell'azienda e supporti i suoi indirizzi strategici;
- ✓ fornisca un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità;
- ✓ includa l'impegno al continuo miglioramento del sistema di gestione per la qualità.
- ✓ comprenda un impegno alla identificazione, prevenzione e gestione dei rischi.

La Politica della Qualità è esplicitata nel Manuale della Qualità è costituita dagli indirizzi generali e dai principali obiettivi di breve e medio-lungo termine dell'Azienda. In particolare gli obiettivi primari dell'azienda sono:
- ✓ il costante rispetto della normativa che regolamenta l'esercizio della professione di broker;
- ✓ l'ottimizzazione delle proprie prestazioni, nell'ottica di garantire costantemente la soddisfazione del cliente;
- ✓ il raggiungimento e mantenimento sul mercato di una ottima reputazione circa la qualità del servizio e dei prodotti offerti;
- ✓ l'ottenimento di un corretto rapporto prezzo/qualità;

Questi obiettivi sono raggiunti attraverso l'attuazione delle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001 e della normativa che regolamenta l'esercizio della professione del broker, tra cui, in particolare:
- ✓ il rispetto dei requisiti contrattuali e di quelli cogenti applicabili;
- ✓ la costante attenzione alle esigenze del cliente e alla qualità dell'assistenza ad esso prestata;
- ✓ la scelta di Compagnie d'Assicurazione affidabili per competenza, responsabilità e qualità dei prodotti e del servizio;
- ✓ la gestione "per processi" del sistema di gestione per la qualità aziendale;
- ✓ la pianificazione, il monitoraggio, la misurazione e il miglioramento continuo dei processi aziendali;
- ✓ la formazione del personale;
- ✓ l'attuazione di verifiche ispettive interne;
- ✓ la definizione e il costante aggiornamento di un sistema di indici e parametri qualitativi e gestionali che permetta di tenere sotto immediato controllo l'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità e dell'organizzazione aziendale;
- ✓ le verifiche dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e del raggiungimento degli obiettivi previsti, attraverso l'effettuazione di riesami periodici del sistema.

La Politica è documentata e integrata mediante la definizione di un Piano di Miglioramento allegato al Riesame della Direzione, che dettaglia le modalità poste in essere per l'attuazione della Politica, esplicitando e rendendo operativi degli obiettivi per la qualità, ivi inclusi quelli necessari per ottemperare ai requisiti relativi ai prodotti/servizi. Essi definiscono gli interventi da attuare per il conseguimento dell'obiettivo, i responsabili dell'intervento, i tempi di esecuzione ed i relativi costi. Gli obiettivi per la qualità sono misurabili, pertanto i piani di miglioramento individuano un opportuno indicatore che consenta il monitoraggio del livello di applicazione e conseguimento dell'obiettivo, in funzione dei traguardi che l'azienda intende prefiggersi. Il piano di miglioramento costituisce uno dei più importanti elementi dinamici su cui si basa il Sistema di Gestione Qualità, in quanto gli stessi (conseguentemente alla definizione di nuovi obiettivi) vengono rivisti, modificati, aggiornati in funzione delle eventuali mutate esigenze dell'organizzazione o semplicemente per nuove idee di miglioramento in sede di Riesame della Direzione.

Essi sono redatti ed aggiornati dal Responsabile Sistema di Gestione Qualità (RGQ) unitamente ad enti competenti, verificati ed approvati dalla Direzione.

Per il raggiungimento degli obiettivi definiti nella politica della qualità, l'Azienda:
- ✓ coinvolge tutto il personale;
- ✓ favorisce le nuove idee e le proposte migliorative da dovunque provengano;
- ✓ fa sì che ogni responsabile coordini i propri collaboratori, indirizzandoli verso il miglioramento continuo;
- ✓ segue costantemente l'avanzamento dei progressi dell'azienda verso la qualità ed i risultati ottenuti;
- ✓ attua il miglioramento professionale e culturale delle singole risorse a tutti i livelli tramite un Piano di Formazione volto all'effettiva crescita individuale e manageriale per chi vi aspira;
- ✓ definisce e mette in atto Piani di miglioramento che coinvolgono livelli e funzioni pertinenti dell'organizzazione in misura diversa in funzione della rilevanza che gli enti hanno al suo interno e dell'influenza che hanno o possono avere sui requisiti del prodotto;
- ✓ effettua riesami periodici del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

ASSICONSULT® INTERNATIONAL INSURANCE BROKER BOZEN – MILANO – INNSBRUCK	**POLITICA DELLA QUALITA´**	ALL. 5.0
	Allegato	Emissione: 24.08.2018

L'azienda è pienamente consapevole che una responsabile strategia economica e rivolta alle problematiche derivanti dalle proprie attività, risulta essere essenziale per il proprio successo e per la soddisfazione dei propri clienti; essa riconosce inoltre che il miglioramento continuo delle proprie performance conduce a significativi vantaggi commerciali ed economici, soddisfacendo, nello stesso tempo, le attese di miglioramento relative al contesto in cui l'azienda opera.

Ci si impegna pertanto a perseguire una politica di continuo miglioramento delle proprie performance, eliminando o riducendo al minimo, ove tecnicamente possibile ed economicamente sostenibile, ogni rischio derivante dalle proprie attività.

Per far sì che la **Gestione del Rischio** sia efficace, i principi che l'organizzazione intende seguire sono:

- ✓ crea e protegge il valore: contribuisce al raggiungimento degli obiettivi, rispetto dei requisiti cogenti, qualità del prodotto, gestione dei progetti, efficienza dei processi, governance e reputazione;
- ✓ è parte integrante di tutti i processi dell'organizzazione: fa parte delle responsabilità della Direzione in termini di pianificazione strategica progettuale e di cambiamento;
- ✓ è parte del processo decisionale: aiuta i responsabili ad effettuare scelte consapevoli, determinare la scala delle priorità delle azioni e valutare azioni alternative;
- ✓ tiene conto esplicitamente dell'incertezza, della sua natura, e di come può essere affrontata;
- ✓ Un approccio sistematico, tempestivo e strutturato alla gestione del rischio contribuisce all'efficienza ed a risultati coerenti, confrontabili ed affidabili;
- ✓ tiene in considerazione i fattori umani e culturali, individuando capacità, percezioni ed aspettative delle persone interne ed esterne, che possono facilitare o impedire il raggiungimento degli obiettivi;
- ✓ è trasparente e inclusiva: coinvolge i portatori di interesse, in particolare i responsabili delle decisioni, permettendo che i loro punti di vista siano presi in considerazione.

L'attuazione della Politica Qualità è interamente riservata alla Direzione aziendale che garantisce che il Sistema di Gestione Qualità sia definito, applicato e mantenuto in conformità a quanto prescritto dalle norme di riferimento e dai contenuti del presente documento.

Stimpfl Gregor