



ALL INSURANCE BROKER

Coverholder at **LLOYD'S**

POLITICA DELLA QUALITA'

L'esercizio della professione di Broker è disciplinato dal D. Lgs 209/2005 e dai Regolamenti IVASS, come attività basata su requisiti di:

- onorabilità,
- professionalità,
- autonomia,
- garanzia per il Cliente,
- garanzia per la Compagnia d'Assicurazione cui si rivolge.

L'A.I.B. 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, la partecipazione e la consapevolezza di tutte le funzioni.

E' volontà quindi della Direzione di A.I.B. di:

- Mantenere aggiornata una analisi del contesto interno ed esterno in cui opera, allo scopo di tenere sotto controllo rischi ed opportunità, per evitare i primi e cogliere le seconde, e definire le parti interessate strategiche per l'attuazione della propria missione.
- Formalizzare l'impegno nel miglioramento della comunicazione col Cliente e con le parti interessate. La presentazione dell'Impresa costituisce la prima comunicazione che A.I.B. offre ai propri interlocutori. Tramite l'elaborazione di un proprio profilo sintetico (ruolo, iscrizione al RUI, organizzazione e servizi erogati) si propone di esprimere al Cliente e agli altri stakeholders la propria professionalità ed esperienza, l'indipendenza e la trasparenza nella fornitura dei servizi.
- 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 per il Cliente.
- Assicurarsi della capacità professionale di Compagnie/Assicuratori con cui operare, di garantire Qualità, affidabilità, competenza, responsabilità;
- Fornire al Personale/Collaboratori l'insegnamento necessario a consentire loro di svolgere con consapevolezza i compiti affidatigli e di migliorarne le prestazioni. A tale scopo è garantito un supporto



AIB ALL INSURANCE BROKER SRL

Sede legale/operativa Pistoia: Via Machiavelli, 19 - 51100 Pistoia - Tel.0573/358131 - 977188 Fax.0573/23790

Unit di Lucca: Viale Giusti, 273 int.36 - 55100 Lucca - Tel.0583/311099 Fax 0583/311085

Società con S.G.Q. certificato ISO 9001:2008 per progettazione ed erogazione servizi brokeraggio assicurativo

e-mail: aibroker@aibroker.it - Pec: aiballinsurancebroker@pec.it - www.insuranceonline.it

Isc. RUI B000099652 data 08/06/07 - Part. IVA e C.F. 01561950476 - Ass.to ACB

Registro Imprese di Pistoia n. 01561950476 - Rea n. 160026 - Capitale sociale € 30.000,00 interamente versato





ALL INSURANCE BROKER

Coverholder at **LLOYD'S**

continuo, formativo ed informativo, e l'individuazione di un preciso e coerente piano di formazione ed aggiornamento volto all'effettiva crescita.

- Predisporre canali e strumenti d'aggiornamento dei Clienti relativamente ai prodotti presenti sul mercato assicurativo.
- Sviluppare sempre più le proprie capacità progettuali per offrire proposte adeguate alle esigenze dei clienti attraverso una corretta analisi del rischio.
- Mantenere attivo l'impegno al miglioramento continuo del Sistema Qualità.
- Prevedere la definizione e il riesame annuale degli Obiettivi per la Qualità.
- Riesaminare almeno annualmente o in caso di mutazioni significative l'Analisi del Contesto e la Valutazione dei rischi e delle opportunità.

La politica della Qualità, definita dalla Direzione di A.I.B. nel quadro più ampio della politica complessiva è riesaminata annualmente, ai fini di valutarne l'idoneità e la necessità di effettuare modifiche/integrazioni alla stessa, prevede la definizione e il Riesame periodico degli Obiettivi per la Qualità, individuati, preventivamente, nel Riesame della Qualità, misurabili e misurati nel corso dell'attività e gestiti a consuntivo tramite appositi Indicatori della Qualità.

Gli obiettivi specifici e le modalità di misurazione, sono definite nell'ambito del Riesame della Direzione.

Per conseguire questi obiettivi la Direzione istituisce, alle sue dirette dipendenze, la funzione Responsabile Gestione Sistema Qualità che ha il compito di tenere aggiornata tutta la documentazione del Sistema Qualità.

La funzione di Assicurazione Qualità, ricoperta dalla Direzione stessa, ha il compito di organizzare ed individuare, con le funzioni interessate, il mantenimento del Sistema Qualità e le soluzioni atte a correggere i problemi relativi alla non Qualità.

La Direzione si impegna, inoltre, 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 della Direzione.

26 luglio 2017

AIB

ALL INSURANCE BROKER SRL

Ed.2 Rev.0



AIB ALL INSURANCE BROKER SRL

Sede legale/operativa Pistoia: Via Machiavelli, 19 - 51100 Pistoia - Tel.0573/358131 - 977188 Fax.0573/23790
Unit di Lucca: Viale Giusti, 273 int.36 - 55100 Lucca - Tel.0583/311099 Fax 0583/311085
Società con S.G.Q. certificato ISO 9001:2008 per progettazione ed erogazione servizi brokeraggio assicurativo
e-mail: aibroker@aibroker.it - Pec: aiballinsurancebroker@pec.it - www.insuranceonline.it
Isc. RUI B000099652 data 08/06/07 - Part. IVA e C.F. 01561950476 - Ass.to ACB
Registro Imprese di Pistoia n. 01561950476 - Rea n. 160026 - Capitale sociale € 30.000,00 interamente versato

