

**La Politica della Qualità di Guicciardi Assicurazioni*****Dichiarazione d'intenti***

L'Agenzia persegue l'obiettivo primario di fornire servizi sempre più rispondenti alle richieste e ai bisogni dei clienti, coerentemente con il proprio oggetto d'impresa, nel pieno rispetto dei requisiti di legge applicando prontamente le norme introdotte dal legislatore, le direttive impartite dalla compagnia mandante e ogni altro dettato cogente.

Considera il miglioramento continuo della qualità del servizio come elemento prioritario e strategico per il conseguimento degli obiettivi individuati e per il soddisfacimento delle parti interessate significative. Applica la logica del miglioramento nelle attività relative alla gestione interna sia nelle attività rivolte verso i propri clienti.

Per tali ragioni la Direzione decise di adottare un Sistema Gestione Qualità nel 2012 e – coerentemente con l'approccio al miglioramento che la contraddistingue – ha adeguato il proprio sistema alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

***Visione strategica***

- La Direzione vuole vedere riconosciuto il proprio impegno e la propria professionalità attraverso la fiducia dei propri clienti e conseguentemente con il consolidamento della propria posizione sul mercato.
- I valori della Guicciardi Assicurazioni sono l'orientamento alla soddisfazione del cliente, la responsabilità individuale e organizzativa, la lealtà, la correttezza verso il cliente, verso i colleghi e verso gli attori del contesto di riferimento.
- La Guicciardi Assicurazione vuole essere aperta alle novità intese come ampliamento della gamma dei prodotti offerti ai clienti, anche attraverso l'ascolto delle loro esigenze e dei loro suggerimenti.

***Enunciazione della Politica***

La Direzione ritiene fondamentale fornire servizi sempre più rispondenti ai bisogni e alle aspettative dei propri clienti tramite:

- la pianificazione delle azioni di sviluppo dei propri processi;
- la definizione di un sistema di obiettivi quantificati e misurabili;
- l'assegnazione di risorse adeguate in coerenza con i propri processi di pianificazione, di erogazione e di controllo;
- la definizione delle responsabilità, dei ruoli e delle funzioni all'interno dell'organizzazione, adeguatamente comunicati anche all'esterno;
- la definizione e il soddisfacimento dei requisiti e degli standard di qualità dei servizi stabiliti dalle norme vigenti e dalle richieste dei clienti;
- la gestione corretta e puntuale dei processi anche attraverso l'adozione di modalità di individuazione, prevenzione e gestione del rischio;
- la misurazione e valutazione dei rischi e opportunità relative ai processi, la valutazione dei servizi erogati, la valutazione della soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate significative, in relazione agli obiettivi;
- l'attuazione del miglioramento continuo dei processi tramite azioni specifiche;
- lo sviluppo di efficaci azioni di comunicazione interna ed esterna, anche tramite il ricorso a soluzioni tecnologiche;
- la pianificazione di azioni di sviluppo e valorizzazione del proprio patrimonio professionale e intellettuale;
- l'attuazione di situazioni di confronto con la mandante e con altre organizzazioni finalizzate all'apprendimento di migliori pratiche, nell'ottica del miglioramento.