

GOVERNANCE DI AGENZIA

L'Agenzia Marco Minesi e Claudia Capoferri S.n.c. intende distinguersi tra le società di intermediazione assicurativa per il proprio servizio di distribuzione fortemente caratterizzato da professionalità e puntualità volti ad ottenere la piena soddisfazione dei Clienti e dei Produttori con il servizio erogato e volto a perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni. Si impegna quindi attivamente a mantenere un sistema integrato Qualità e Ambiente conforme alle normative internazionali UNI EN ISO 9001 e 14001.

A tale scopo viene mantenuto attivo il presente documento, che definisce i processi e le modalità di erogazione conformi alla normativa di riferimento e coerenti con le politiche, le strategie distributive e le indicazioni dei Produttori.

Alle dirette dipendenze della Direzione di Agenzia, è operativa la funzione di Responsabile Strategia Distribuzione & Compliance, dotata dell'autorità e della libertà necessarie per assicurare, in collaborazione con tutto il personale, il rispetto dei valori e dell'etica dell'Agenzia, la comprensione ed il soddisfacimento dei requisiti dei clienti, il rispetto delle disposizioni legislative, normative e dei Produttori, il rispetto delle disposizioni interne di Agenzia e dei Meccanismi di distribuzione e l'applicazione ed aggiornamento del presente documento.

L'Agenzia Minesi si impegna nella realizzazione di una politica per la qualità e per l'ambiente focalizzata sui seguenti obiettivi primari:

Fornire un servizio assicurativo specializzato in grado di **soddisfare tutte le esigenze e le aspettative del cliente** attraverso coperture mirate, anche anticipandone le esigenze;

Garantire costante miglioramento dell'efficienza aziendale e perseguire il **miglioramento continuo** dei risultati attraverso i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 – 14001;

Tenere sotto controllo la **qualità dei servizi** erogati attraverso attività sistematiche di monitoraggio dei processi legati ai bisogni del cliente lungo le fasi del suo ciclo di vita (pre – durante- post vendita);

Soddisfare e aggiornare il cliente circa l'evoluzione dei servizi anche attraverso un'offerta innovativa e distintiva nel mercato del **Welfare** con un approccio orientato ai bisogni delle famiglie e delle aziende;

Valorizzare le **risorse umane** e la loro crescita professionale a tutti i livelli attraverso la definizione di programmi di sensibilizzazione e formazione;

Ricerca nuove tecnologie che possano rendere sempre più efficienti e affidabili i servizi offerti, raggiungendo il massimo livello di efficacia e flessibilità prevenendo anche l'inquinamento ascrivibile alle proprie attività adottando le **migliori tecnologie disponibili** economicamente compatibili;

Promuovere l'**economia circolare** attraverso l'utilizzo efficiente delle risorse privilegiando quelle rinnovabili e una catena del valore sostenibile e promuovendo prodotti assicurativi e finanziari in grado di favorire l'adozione di comportamenti ecosostenibili da parte dei propri clienti;

Diffondere sul territorio la **cultura ambientale**, anche promuovendo l'adozione di comportamenti ecosostenibili da parte dei fornitori e dei collaboratori.

6 marzo 2019

La Direzione
