



ITALY ASSISTANCE SAEMICARD, che opera dal 1999, **in tutto il territorio nazionale**, nel settore dell'assistenza, offre servizi alle centrali operative legate alle compagnie di assicurazioni convenzionate con l'Azienda o ai soggetti altrimenti interessati.

Ultimamente **ITALY ASSISTANCE SAEMICARD**, leader nel settore, ha operato molti cambiamenti potenziando soprattutto il settore informatico il quale, mediante la creazione di un'infrastruttura che utilizza le consolidate tecnologie esistenti, ha approntato una web application, al servizio dei propri clienti, che permette di ridurre ai minimi termini i tempi di comunicazione sui servizi affidati.

ITALY ASSISTANCE SAEMICARD si pone come obiettivo primario la piena soddisfazione del Cliente e del Beneficiario.

Nell'espletamento della propria attività **ITALY ASSISTANCE SAEMICARD** si impegna a "fare qualità" puntando a differenziare le caratteristiche dei propri interventi attraverso una costante ricerca rivolta al miglioramento dei processi ed alla loro ottimizzazione.

L'obiettivo che **ITALY ASSISTANCE SAEMICARD** si è data, è di finalizzare gli sforzi di tutto il personale ad una attenta gestione delle problematiche legate alla qualità. Si ritiene quindi necessaria una forte responsabilizzazione da parte di tutto il personale per garantire la Qualità del proprio operato.

Nel rispetto ed attraverso l'applicazione di un Sistema di Gestione conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 e ai criteri di sostenibilità ed etica aziendale, **ITALY ASSISTANCE SAEMICARD** ha definito i seguenti principi fondamentali su cui si basa la propria **Politica per la Qualità**:

- 1. Curare la continua e completa soddisfazione del Cliente e del Beneficiario** mediante l'intervento di personale tecnico specializzato per prestazioni di assistenza programmata, in emergenza o attività on demand, di qualsiasi genere (riparazione, ripristino, manutenzione e gestione), compreso l'**Assistenza domiciliare** svolta da personale specialistico, secondo specifici protocolli d'assistenza, finalizzati alla **regolarità del servizio e la puntualità nell'esecuzione degli interventi**.
- 2. Instaurare un rapporto di fiducia con la propria clientela**, mettendo a disposizione i propri operatori, altamente qualificati, per assicurare un supporto operativo per tutte le esigenze continuativamente durante le 24 ore.
- 3. Stabilire unità di intenti e indirizzi** fra tutti i componenti dell'Organizzazione con il pieno coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi prefissati.
- 4. Organizzare la propria attività** secondo un **approccio per processi, fra loro sistematicamente interconnessi**, al fine di ottenere una maggiore efficienza nel raggiungimento dei risultati attesi
- 5. Mantenere sempre elevato il livello di soddisfazione degli stakeholder**, in particolare dei propri utenti

6. **Migliorare continuamente** l'attività con scelte basate sul monitoraggio dei servizi resi
7. **Rispettare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità** e provvedere alla sua continua ed effettiva applicazione;
8. **Revisionare con continuità la Politica della Qualità** per garantire che le proprie persone, in particolare dipendenti e collaboratori, ne comprendano appieno i contenuti impegnandosi ad attuarli e gli stakeholder siano sempre informati dell'evoluzione del contesto di riferimento della nostra Organizzazione.

Il Sistema di Gestione per la Qualità di **ITALY ASSISTANCE SAEMICARD** è improntato su un approccio di risk-based thinking che consente all'Organizzazione di determinare i fattori che potrebbero generare deviazioni dei processi rispetto alla Norma ISO 9001:2015, e di mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e cogliere al meglio le opportunità offerte dal mercato anticipandone le tendenze.

L'Alta Direzione s'impegna ad assicurare che questa Politica sia compresa, condivisa, implementata e attuata da tutti i propri dipendenti e collaboratori ed allo stesso tempo si impegna a condividerla con tutti gli stakeholder.

Per tutto ciò, la Direzione è direttamente impegnata nell'opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento di quelle funzioni aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità.

La Direzione si impegna ad assicurare la disponibilità delle risorse necessarie al mantenimento e al miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e al soddisfacimento delle esigenze del Cliente.

Nel "Piano annuale di miglioramento" che è parte integrante di questo documento, sono riportati gli obiettivi che sono raggiungibili con il continuo e completo impegno da parte di tutto il personale dell'Organizzazione.

Gli obiettivi e gli impegni assunti dall'Organizzazione saranno opportunamente e costantemente diffusi a tutti i collaboratori, i quali, per le rispettive competenze ed attribuzioni, dovranno contribuire al raggiungimento di tali obiettivi ed impegni.

Gli obiettivi della qualità verranno di volta in volta stabiliti nell'ambito dei periodici riesami della qualità e attraverso riscontri diretti da parte dell'Alta Direzione e comunicati a tutto il personale.

Palermo, 09.02.2018

L'Alta Direzione

Giacomo Costadura