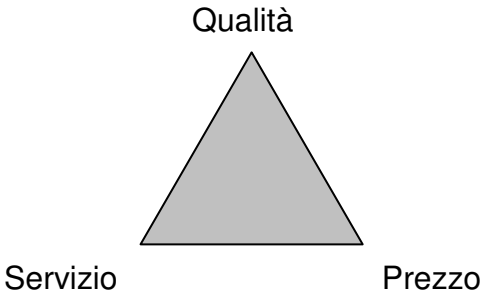
Agenzia generale Toro Assicurazioni
Corso Mameli 49 – 28921 Verbania

Carta dei servizi d'agenzia

Come Tutti sappiamo qualunque bene o servizio che viene venduto o acquistato è soggetto a 3 variabili, strettamente legate tra loro:



Il mercato ci insegna che nessuna azienda è in grado di fornire contemporaneamente il miglior servizio, la qualità più alta ed il prezzo più basso . E' una questione di scelte e ognuno è libero di fare la propria.
Noi abbiamo scelto come prioritari la **qualità** ed il **servizio**.
Qualità significa soddisfazione delle esigenze dei Clienti. Significa quindi fornire ai Clienti un **servizio** di supporto, di consulenza e di assistenza puntuale, ed attento nella scelta del giusto prodotto assicurativo, all'atto del sinistro e nei rapporti con la Compagnia.
Per garantire questo ai nostri Assicurati abbiamo istituito all'interno della nostra agenzia un Sistema Qualità, cioè un sistema organizzativo operante secondo i riferimenti delle norme UNI EN ISO 9002. Lo stesso è stato verificato e certificato dalla DNV Italia, leader mondiale nel campo della certificazione dei Sistemi Qualità, in data 10 maggio 1999 ed adeguato alle nuove norme Vision 9001:2000 in data 4 giugno 2002.

In un mercato ove tutti vendono tutto, siamo stati i primi assicuratori nel VCO, e tra i pochi esistenti in Italia, a dare ai nostri assicurati questa garanzia.

La Carta si rivolge a tutti i:
- Clienti presenti e futuri dell'Agenzia
- Dipendenti e Collaboratori dell'Agenzia

La Carta contiene:
- alcuni standard qualitativi dei servizi offerti
- gli strumenti per la tutela del Cliente
- i riferimenti del Sistema Qualità dell'Agenzia

La Carta può essere utilizzata per:
- reclamare il mancato rispetto degli impegni presi
- fornire il proprio contributo al miglioramento del servizio

Informazioni ,accoglienza e cortesia

L'attività di ricevimento dei Clienti è gestita dall'Agenzia in modo codificato e prevede comportamenti differenti in funzione del canale utilizzato per il dialogo:

- **contatto telefonico**: l'operatore al centralino risponde salutando e presentandosi all'interlocutore con il proprio nome, quindi in funzione dei bisogni, espressi o presunti:
  - dà risposte esaurienti ai quesiti posti, oppure
  - trasferisce la chiamata alla persona richiesta o individuata,
  - mette in attesa l'interlocutore, nel caso che il destinatario sia occupato, concordando una eventuale successiva chiamata;
- **contatto personale**, il Cliente viene accolto in Agenzia da chiunque sia libero in quel momento, e con la massima cortesia:
  - vengono verificate le sue necessità;
  - viene indicato all'interlocutore più qualificato per assisterlo;
  - viene fatto accomodare in attesa che si liberi l'interlocutore individuato, nel caso fosse impegnato;
- **contatto postale**, giornalmente la posta viene smistata e consegnata ai destinatari in funzione del contenuto della comunicazione; una volta analizzato l'oggetto della comunicazione viene fornito un pronto riscontro al Cliente attraverso il canale più idoneo.

In tutte le situazioni descritte il Cliente viene ascoltato, riceve spiegazioni sul servizio in un linguaggio comprensibile e riceve un'informazione chiara, puntuale e completa sulla propria situazione assicurativa. In Agenzia sono altresì disponibili per la consultazione e l'asportazione una serie di opuscoli informativi, editi dalla Compagnia, dall'ANIA, dall' UEA e dall'Agenzia stessa riguardanti i vari servizi assicurativi. I Clienti che devono esporre situazioni particolarmente delicate e complesse, che richiedono uno specifico approfondimento ed una maggiore riservatezza dell'informazione, vengono ricevuti nell'ufficio degli agenti, previo eventuale appuntamento.

Affidabilità, tempestività e flessibilità

Affidabilità, tempestività e flessibilità testimoniano l'impegno costante dell'Agenzia per migliorare la puntualità del servizio.

- **l'affidabilità** del servizio fa riferimento all'uso di procedure informatiche per la corretta emissione e gestione delle polizze e della documentazione; inoltre l'impiego dei più idonei sistemi di sicurezza informatica consente la conservazione dei dati nel tempo e la gestione degli stessi in conformità alle leggi vigenti in materia di privacy.
- **la tempestività** riguarda prevalentemente i tempi di liquidazione dei sinistri; l'Agenzia da sempre riserva una grande attenzione a questo tipo di servizio, ottenendo ,ad esempio ,un tempo medio di 9 giorni per la liquidazione dei sinistri RCA/ARD con importi fino a € 2.500 (oltre il 90% del totale).
- **la flessibilità** del servizio erogato dall'Agenzia fa si che, in caso di necessità, il cliente possa essere ricevuto o visitato anche in orari diversi da quelli di apertura degli sportelli.

La flessibilità, inoltre, nelle modalità di riscossione del premio o di liquidazione dei sinistri permette al Cliente di scegliere la forma di pagamento o di risarcimento per lui più sicura, facile ed immediata.

Tutela del cliente

Nell'ottica del miglioramento continuo volto alla completa soddisfazione dei Clienti, l'Agenzia si fa carico della rimozione e/o correzione di tutti i disservizi che violano gli standard qualitativi esposti in questa Carta. Tali non conformità possono essere segnalate dai Clienti sotto forma di semplice segnalazione verbale al personale di Agenzia o di reclamo formale.

Le non conformità verranno prese tempestivamente in esame e gestite, se possibile, direttamente dall'Agenzia oppure sottoposte all'attenzione della Compagnia e seguite dal personale dell'Agenzia, che provvederà a tenere informato il Cliente.

Qualità nella liquidazione dei danni

L'Agenzia in caso di sinistro è in grado di fornire un servizio adeguato alla situazione, poiché è in queste circostanze che il Cliente ha bisogno di maggior attenzione. Nell'ottica di facilitare ed accelerare la conclusione della pratica, evitare ritardi ingiustificati ed ottenere la massima soddisfazione dei Clienti, il personale addetto ai sinistri:

- fornisce ai Clienti la necessaria assistenza nella formulazione e nella stesura della denuncia di sinistro;
- raccoglie la denuncia di sinistro.
- indica tempestivamente il numero del sinistro ed i documenti necessari per ottenere il risarcimento;

- si adopera affinché la perizia del danno (quando necessaria) venga effettuata con trasparenza e professionalità;
- informa il Cliente dell'andamento della pratica;
- Si attiva per la sollecita liquidazione del danno (nel caso il danno sia risarcibile e non vi siano contestazioni da parte del Cliente).

Monitoraggio delle prestazioni

L'Agenzia ha introdotto un sistema di rilevazione periodica dell'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con i Clienti; i dati raccolti vengono opportunamente riclassificati. In particolare attraverso analisi statistiche vengono valutati i dati relativi ai reclami ed al grado di soddisfazione del Cliente. I risultati delle rilevazioni effettuate sono oggetto di attenta analisi per mantenere costantemente elevata la soddisfazione dei Clienti e per intraprendere azioni di miglioramento volte a prevenire i disservizi.

Valutazioni del cliente sul servizio

In occasione di momenti di incontro con i Clienti, il personale dell'Agenzia verifica la soddisfazione dei propri Clienti attraverso un questionario. Tale questionario consente di mettere in evidenza pregi e difetti del servizio erogato per poter trarre spunti ed osservazioni finalizzati al miglioramento continuo della qualità del servizio

Consulenza assicurativa e previdenziale

I nostri servizi per l'azienda
- analisi delle coperture assicurative in essere
- individuazione e valutazione dei rischi ed analisi dei fabbisogni
- relazione sulla efficienza e rispondenza delle assicurazioni in corso alle necessità dell'azienda e sulla esistenza di eventuali scoperture di garanzia
- presentazione di un programma assicurativo teso a garantire una copertura ottimale dei rischi dell'azienza
- assistenza in caso di sinistro fino alla definitiva liquidazione del danno
- controllo e manutenzione periodica delle coperture assicurative in relazione al mutare delle necessità ed all'evoluzione del mercato

I nostri servizi per la persona e la famiglia

L'attuale situazione della previdenza pubblica in genere e le prospettive, ormai certe, di un graduale passaggio ad un maggior peso del "privato" , impongono ad ognuno di noi di affrontare i problemi che ne derivano.

Le coperture assicurative attivabili si possono dividere in due gruppi:

Garanzie alle persone:
- rimborso spese mediche per ricoveri ospedalieri
- coperture dei rischi da invalidità per infortunio e/o malattia
- coperture per i rischi di morte del produttore di reddito
- coperture per il mantenimento del tenore di vita
- integrazione della pensione, se esistente
- difesa legale

Garanzia alle "cose":
- assicurazioni per la casa ed i fabbricati in genere
- assicurazioni per l'auto
- assicurazioni per la responsabilità civile in genere

Il nostro intervento si articolerà ,anche per le persone, come per le aziende e cioè:
- analisi polizze esistenti e valutazione dei rischi
- relazione sulla rispondenza alle necessità e su eventuali scoperture
- presentazione di un programma assicurativo personalizzato
- assistenza in caso di sinistro
- controllo e manutenzione periodica delle polizze

Versamenti premi assicurativi

La nostra agenzia accetta i pagamenti dei premi assicurativi in scadenza con le seguenti modalità:
Contante, assegni, versamento sul conto corrente postale n° 21.418.488 intestato a *Franco Moretti & Gianfranco Ireneo snc,* bonifico bancario sul c/c della Banca Popolare Intra – IBAN IT53C0554822411011570109710, pagamento con addebito diretto sul c/c bancario (delega bancaria)

Principali indici di qualità del servizio
Consuntivo 2008

INDICE	LIVELLO	OBBIETTIVO MIGLIORAMENTO 2009
Indice di soddisfazione risultante dalla compilazione, da parte dei clienti, del questionario sulla liquidazione dei sinistri: furto - incendio - infortuni - malattie - danni da acqua - danni elettrici in genere Valori di riferimento: 1= insufficiente 2= sufficiente 3= buono 4= ottimo	Indice: 3,89	Indice: 3,90
Tempo tecnico di emissione polizze auto in sede , con disponibilità dei dati necessari – media di 5 rilevazioni.	8 minuti	invariato
Tempo massimo per ricevere il numero di sinistro Rcauto post apertura del sinistro	immediato	invariato
Tempo medio per la liquidazione di sinistri auto RC/ARD < € 2.500,00	9 giorni	8 giorni
Tempo medio per la liquidazione di sinistri auto ARD > € 2.500,00	33 giorni	27 giorni
Tempo medio per la liquidazione di sinistri altri rami	46 giorni	36 giorni
Numero di reclami ricevuti da Clienti nel corso dell'ultimo anno	9	invariato
Numero di reclami presi in carico dal Responsabile Assicurazione Qualità e risolti	9	invariato

I Clienti possono accedere agli uffici dell'Agenzia :

dal Lunedì al Venerdì
dalle ore 09.00 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 18.00

possono telefonare al numero: ***0323/40.15.98 r.a.***

spedire i fax al numero: ***0323/40.31.05***

spedire una e-mail all'indirizzo***: info@polizza.it***

@@@@@@@@@@@@

Venite a visitarci sul nostro sito Internet www.polizza.it