



IBI MGA SRL (di seguito IBI MGA) è un'agenzia assicurativa specializzata in cauzioni e rami affini. È un'Azienda altamente qualificata nella consulenza ad imprenditori e compagnie assicurative ed è al servizio del cliente per ogni esigenza. L'Azienda dispone di un team di professionisti altamente qualificati con una vasta esperienza nel settore assicurativo per i quali il cliente è sempre al primo posto in grado di fornire un servizio di consulenza con soluzioni su misura, offrendo le migliori soluzioni disponibili sul mercato. È presente nell'intero territorio nazionale, con 50 account, per affiancare le compagnie assicurative clienti nell'implementazione del proprio business a livello nazionale e nell'analisi e distribuzione di prodotti assicurativi. Per gli imprenditori e professionisti clienti, IBI MGA offre un supporto assicurativo affidabile e di lungo periodo, mirato a coprire l'intera gestione dei rischi aziendali e professionali.

L'obiettivo che intendiamo perseguire e garantire nel tempo è la sempre maggiore soddisfazione del Cliente e per raggiungerlo ci siamo imposti di migliorare la nostra attività, la nostra organizzazione ed i nostri servizi adottando un Sistema di Gestione per la Qualità secondo i principi sanciti dalla UNI EN ISO 9001:2015.

Il miglioramento continuo imposto dalla norma richiede il **coinvolgimento e la partecipazione** di tutti e si fonda sui seguenti punti:

- ✚ Un'analisi approfondita del Contesto in cui l'Azienda opera con l'individuazione di tutti i portatori di interesse con le rispettive esigenze ed aspettative.
- ✚ Un'assessment di rischio dell'azienda che porti ad individuare i principali fattori di rischio non accettabile per la stessa sulla base dei quali implementare adeguate azioni di risposta ai fini di mitigare le minacce e poter cogliere le opportunità di miglioramento e di crescita per l'Organizzazione stessa.
- ✚ Il rispetto del panorama normativo vigente applicabile all'azienda ed ai propri servizi ed il coinvolgimento più ampio e frequente di tutti i livelli aziendali sono **prerequisiti fondamentali** per il continuo miglioramento dell'organizzazione e del servizio.
- ✚ Le attività previste dal Sistema Qualità sono lo strumento per realizzare efficacemente tale coinvolgimento e concorrere al miglioramento del prodotto e del servizio.
- ✚ Nell'ambito di queste attività, come in qualsiasi momento lavorativo, devono essere favorite idee e proposte migliorative.
- ✚ Ogni Responsabile ha il compito di coordinare i propri collaboratori, indirizzandoli verso il miglioramento continuo.
- ✚ **Qualità è far bene le cose giuste sin dalla prima volta.** Questo comporta un maggiore impegno iniziale, ma una riduzione delle correzioni nel tempo.
- ✚ Ciascun dipendente è inserito in un rapporto di Cliente/Fornitore all'interno dell'azienda. Come "Cliente" deve quindi cooperare a migliorare il servizio del proprio "Fornitore"; come



"Fornitore" deve fornire il miglior servizio possibile al proprio "Cliente", determinando la sua soddisfazione.

- ✚ La Direzione a partire dalle esigenze del Cliente e da quelle del mercato, definisce annualmente un Piano di Miglioramento, specificandovi gli obiettivi dell'Azienda ed individuali. Ciascun Responsabile deve, sulla base di quanto indicato dalla Direzione, sviluppare i propri Obiettivi di Qualità.
- ✚ I nostri Fornitori devono essere coinvolti nel nostro programma di miglioramento. Essi sono infatti un anello della nostra catena produttiva.
- ✚ Il successo dell'Azienda richiede il miglioramento professionale e culturale delle singole risorse a tutti i livelli. Deve essere pertanto prevista l'individuazione di un preciso e coerente Piano di Formazione volto all'effettiva crescita.

Roma, 17/07/2023

La Direzione Aziendale