

Politica della Qualità

SCOPO E AMBITO

Nel quadro dell'impegno costante di Europ Assistance a fornire servizi di assistenza ad alto valore aggiunto, nel pieno rispetto della normativa vigente e dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, la Direzione definisce e diffonde la presente Politica della Qualità.

VISIONE E IMPEGNO

Da oltre 50 anni Europ Assistance assicura e assiste milioni di persone nel mondo, perseguendo una missione che rappresenta il proprio DNA: rendere la vita dei clienti più semplice, offrendo supporto, sicurezza e tranquillità nei momenti di bisogno. Europ Assistance pone la qualità dei servizi e la centralità del Cliente al centro della propria strategia e si impegna a garantire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità certificato ISO 9001, la coerenza tra strategia, processi e obiettivi ed il rispetto dei requisiti normativi e delle parti interessate.

PRINCIPI GUIDA E OBIETTIVI

1. Conformità normativa e gestione del rischio

Garantire la piena conformità alle normative europee e nazionali applicabili al settore assicurativo e dei servizi di assistenza, assicurando un efficace sistema di gestione dei rischi, in coerenza con le linee guida del Gruppo.

2. Centralità del Cliente e qualità del servizio

Porre il Cliente al centro dei processi aziendali, garantendo tempestività, affidabilità e qualità nei servizi di assistenza, con particolare attenzione all'esperienza del Cliente finale e alla continuità operativa.

3. Efficienza organizzativa e sostenibilità economica

Ottimizzare i processi interni al fine di migliorare l'efficienza operativa, il controllo dei costi e la prevenzione delle frodi, garantendo al contempo la sostenibilità economica del business.

4. Ascolto del Cliente e miglioramento continuo:

Monitorare costantemente la soddisfazione del Cliente attraverso strumenti di ascolto, analisi dei feedback e gestione dei reclami, promuovendo il miglioramento continuo dei servizi e il coinvolgimento dei dipendenti.

5. Innovazione e trasformazione digitale

Promuovere l'innovazione attraverso l'adozione di tecnologie digitali, automazione dei processi e sviluppo di nuovi modelli di servizio, al fine di migliorare l'efficacia e l'accessibilità delle soluzioni offerte.

6. Responsabilità sociale e valorizzazione delle persone

Promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso, favorendo il benessere dei dipendenti, le pari opportunità e lo sviluppo delle competenze, nel rispetto dei principi di responsabilità sociale e sostenibilità.

7. Sostenibilità ambientale

Integrare nei processi aziendali principi di sostenibilità ambientale, contribuendo alla riduzione dell'impatto ambientale e supportando le iniziative del Gruppo in ambito climate e carbon footprint.

DIFFUSIONE E ATTUAZIONE

La presente Politica è approvata dalla Direzione, comunicata al personale e resa disponibile alle parti interessate attraverso i canali ufficiali dell'Organizzazione. Essa costituisce il riferimento per la definizione degli obiettivi aziendali e per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.

Data: 30.04.2026

Approvata dal CEO