RBM ASSICURAZIONE SALUTE S.p.A.
Sede Legale e Direzione Generale:
via Forlanini, 24 - 31022 Borgo Verde, Preganziol (TV)
Tel.: +39 - 0422 062700 - Fax: +39 - 0422 1745025

Sede Secondaria:
via Victor Hugo, 4 - 20123 Milano (MI)
Tel.: +39 02 91431789 - Fax +39 02 91431702

direzionecommerciale@rbmsalute.it - info@rbmsalute.it - rbmsalutespa@pec.rbmsalute.it - www.rbmsalute.it

Pubblico ☑
Confidenziale ☐
Ristretto ☐

INDICE

1 AMBITO DI APPLICAZIONE 1
2 POLITICA PER LA QUALITA' 2

1 AMBITO DI APPLICAZIONE

La politica per la qualità di RBM Assicurazione Salute, di seguito Politica, si applica a tutta l'Organizzazione, che comprende i processi e le risorse coinvolti nel campo di applicazione del sistema di gestione della qualità, come di seguito definito:

"Sviluppo, emissione, assicurazione e gestione di polizze sanitarie, dentarie, LTC "rami danni" e infortuni di natura collettiva (Fondi Sanitari, Casse di Assistenza, Piani Aziendali), individuale (Retail e Bancassurance) ed Open Group (Affinity).

Selezione, sviluppo, convenzionamento e gestione di network sanitari per l'assistenza sanitaria integrativa e l'assicurazione salute.

Customer care, call e contact center, teleconsulenza medica, supportati da piattaforme web e App Mobile, soluzioni informatiche con integrazione dei relativi servizi dell'Information & Communication Technology ideate, sviluppate, gestite e fornite. (Settore EA: 32, 35, 33)"

RBM ASSICURAZIONE SALUTE S.p.A. - Socio Unico
Capitale Sociale € 100.000.000 i.v. - C.C.I.A.A. di TV C.F./P. IVA 05796440963 - R.E.A. 360145
Impresa Iscrittta al numero 1.00161 dell'Albo delle imprese di assicurazione, autorizzata all'esercizio delle Assicurazioni con Provvedimento ISVAP n. 2556 del 17/10/2007 (G.U. 02/11/2007 n. 255).

2 POLITICA PER LA QUALITA'

RBM Assicurazione Salute S.p.A., autorizzata ad operare nei rami danni infortuni e malattia (ex art. 2, c. 3, D. Lgs. 7 settembre 2005, n. 209) è la più grande Compagnia italiana per raccolta premi e per numero di assicurati specializzata nell'assicurazione sanitaria.

Essa garantisce soluzioni dedicate a coprire i rischi derivanti da infortuni e malattia sia a livello collettivo, prendendosi cura degli assistiti delle più Grandi Aziende Italiane, dei principali Fondi Sanitari Integrativi Contrattuali, delle Casse Assistenziali, degli Enti Pubblici, delle Casse Professionali, sia a livello individuale. La Compagnia dispone del più ampio network di strutture sanitarie convenzionate, per garantire sempre ai propri assicurati cure di qualità.

La *Mission* di RBM Assicurazione Salute è assicurare la Salute mettendo la persona sempre al centro, prima delle spese sanitarie. Per questo motivo RBM Assicurazione Salute è l'unica Compagnia che garantisce ai propri assicurati la possibilità di costruire un piano sanitario su misura e investe sulla loro salute promuovendo gratuitamente visite e controlli a loro favore presso i tanti Centri Autorizzati convenzionati presenti sul territorio nazionale.

RBM presta infatti una costante attenzione all'innovazione dei prodotti, garantendo un'offerta di:

- prodotti assicurativi "su misura", ovvero in linea con le esigenze dell'assicurato/del contraente, mediante lo studio e la valutazione costante dei rischi e l'analisi dei fabbisogni del mercato;
- un servizio il più possibile completo, che garantisca tempestività nell'erogazione delle prestazioni, accuratezza dei servizi erogati, un'assistenza continuativa e facilmente accessibile.

RBM Assicurazione Salute ha attuato un sistema di gestione per la qualità, conforme ai requisiti dettati dalla normativa internazionale ISO 9001:2015, al fine di poter controllare e garantire la "qualità" dei propri processi e dei servizi erogati. La Compagnia, attraverso il sistema di gestione, vuole in particolare:

1. fornire con regolarità polizze e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili;
2. cogliere le opportunità per accrescere la soddisfazione del cliente;
3. gestire i rischi e le opportunità associate al proprio contesto e ai propri obiettivi;

RBM ASSICURAZIONE SALUTE S.p.A. - Socio Unico
Capitale Sociale € 100.000.000 i.v. - C.C.I.A.A. di TV C.F./P. IVA 05796440963 - R.E.A. 360145
Impresa Iscrittta al numero 1.00161 dell'Albo delle imprese di assicurazione, autorizzata all'esercizio delle Assicurazioni con Provvedimento ISVAP n. 2556 del 17/10/2007 (G.U. 02/11/2007 n. 255).

4. dare evidenza della conformità dei propri processi ai requisiti specificati nell'ambito del sistema di gestione per la qualità.

Il Consiglio di Amministrazione si impegna a specificare le suddette linee strategiche in obiettivi, caratterizzati da indicatori concreti e misurabili, che sono oggetto di monitoraggio per lo sviluppo costante ed innovativo del sistema di gestione.

Gli obiettivi della politica per la qualità di RBM Assicurazione Salute sono:

1. Migliorare l'efficienza nell'impiego delle risorse umane e nell'organizzazione dei processi aziendali, compatibilmente con i vincoli e i requisiti organizzativi imposti dalla normativa di settore e da IVASS.
2. Promuovere e mantenere nel tempo un'azione di valorizzazione, motivazione e formazione delle risorse umane.
3. Garantire l'innovazione del prodotto attraverso un'offerta orientata alla 'Digital Insurance', ovvero alla realizzazione di prodotti assicurativi che, insieme alla copertura dai rischi inclusi nei rami per cui è autorizzata la Compagnia, forniscano un complesso di soluzioni e tecnologie informatiche applicate alla salute e alla sanità attraverso il supporto di strumenti informatici, personale specializzato e nuove tecniche di comunicazione medico-paziente. In particolare, gli investimenti della Compagnia si concentrano su tre fronti:
    - Innovazione del modello di servizio con l'integrazione dei canali web, mobile e social ai tradizionali canali "fisici", per offrire al cliente autonomia e customer journey di assoluto valore;
    - Incremento della conoscenza del cliente sfruttando informazioni provenienti da fonti esterne, come i device IoT (quali i dispositivi wearable per la persona) per offrire servizi personalizzati e migliorare l'efficacia commerciale;
    - Dotazione di struttura e personale con skills adeguati per governare la 'rivoluzione digitale'.
4. Promuovere e favorire l'avanzamento del processo di implementazione del sistema di Qualificazione dei Fornitori costituiti dalle strutture sanitarie convenzionate con RBM.
5. Nella gestione di polizze e sinistri, garantire l'impiego dei sistemi di sicurezza informatica più idonei per la conservazione nel tempo di dati e documentazione e per la gestione degli stessi nel rispetto della vigente normativa in materia di Privacy, in coerenza con quanto

RBM ASSICURAZIONE SALUTE S.p.A. - Socio Unico
Capitale Sociale € 100.000.000 i.v. - C.C.I.A.A. di TV C.F./P. IVA 05796440963 - R.E.A. 360145
Impresa Iscrittta al numero 1.00161 dell'Albo delle imprese di assicurazione, autorizzata all'esercizio delle Assicurazioni con Provvedimento ISVAP n. 2556 del 17/10/2007 (G.U. 02/11/2007 n. 255).

previsto nell'informativa sulla Privacy, di cui RBM Assicurazione Salute si è dotata, pubblicata sul sito internet della Compagnia.

6. La Compagnia si impegna affinché tutto il personale esegua le proprie attività nel rispetto degli impegni assunti nei confronti dei propri Clienti e con costante attenzione alla soddisfazione delle loro aspettative espresse ed inespresse. In questo senso RBM, attraverso il principale provider Previmedical, adotta metodi per la misurazione della soddisfazione degli utenti finali del proprio servizio, cioè di tutte le persone fisiche che accedono in ultima istanza alle prestazioni previste in polizza (area sinistri).
7. La Compagnia si fa carico della soluzione tempestiva di tutti i disservizi che possano essere segnalati dalla propria clientela sia sotto forma di semplice segnalazione verbale sia sotto forma di reclamo formale.

I controlli e il monitoraggio per il raggiungimento degli obiettivi di cui sopra sono definiti e registrati nel Sistema di Gestione.

La politica della qualità è diffusa nell'Organizzazione tramite la intranet aziendale e disponibile alle parti interessate tramite il sito Internet (www.rbmsalute.it).

RBM ASSICURAZIONE SALUTE S.p.A. - Socio Unico
Capitale Sociale € 100.000.000 i.v. - C.C.I.A.A. di TV C.F./P. IVA 05796440963 - R.E.A. 360145
Impresa Iscrittta al numero 1.00161 dell'Albo delle imprese di assicurazione, autorizzata all'esercizio delle Assicurazioni con Provvedimento ISVAP n. 2556 del 17/10/2007 (G.U. 02/11/2007 n. 255).