

Politica per la Qualità di Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A.

RBM_POL004 2022

ANAGRAFICA

Data di emanazione: 28/07/2022

Data di applicazione: 28/07/2022

Versione: 1.0

CRONOLOGIA DEL DOCUMENTO

Data	Autore	Versione
20/03/2020	Responsabile della Qualità	Stesura originale
28/07/2022	Responsabile della Qualità	Nuova stesura per le modifiche organizzative e normative intervenute nel perimetro di riferimento.



INDICE

ANAGRAFICA	2
CRONOLOGIA DEL DOCUMENTO	2
INDICE	3
EXECUTIVE SUMMARY	4
1. RIFERIMENTI NORMATIVI	5
2. PREMESSA	6
3. MISSION	6
4. RUOLI E RESPONSABILITA'	7
5. PRINCIPI	10
6. MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DELLA QUALITÀ	11
8. CONTROLLI	12

EXECUTIVE SUMMARY

	Descrizione
Scopo	<p>Lo scopo della Politica per la Qualità è di declinare gli intenti di Intesa Sanpaolo RBM Salute nella gestione dei processi aziendali come regolati dalla Certificazione ISO 9001:2015, identificando gli obblighi cui la Società è sottoposta per raggiungere gli obiettivi di qualità.</p> <p>L'adozione della politica è funzionale all'ottenimento della Certificazione ISO 9001, che è a sua volta funzionale alla partecipazione della Società a procedure di Gara.</p>

Ambito di applicazione

La Politica per la Qualità di Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A. (di seguito anche solo "Intesa Sanpaolo RBM" o ISP RBM o la Società) si applica a tutto il personale della Società e ai soggetti ad essa legati che concorrono all'esecuzione dei processi aziendali rilevanti ai fini della Normativa ISO 9001:2015 come di seguito descritti.

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

Normativa ISO 9001:2015: è la norma riconosciuta a livello internazionale per la definizione, lo sviluppo e la gestione di un Sistema di Gestione della Qualità, implementabile nelle aziende di ogni settore merceologico, che consiste nello sviluppo di un sistema globale di processi e procedure che permettono il raggiungimento del livello atteso di soddisfazione dei Clienti attraverso un'operatività efficiente ed efficace.

La gestione degli obiettivi di Qualità della Società si inserisce nell'ambito del sistema di governo (controlli interni e gestione dei rischi) di cui la Società si è dotata. Ai fini della corretta applicazione della Normativa ISO 9001:2015, vanno pertanto considerati i seguenti documenti di Governo:

- Politica sul sistema di Controllo Interno di Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A.;
- Politica in materia di sistema di gestione dei rischi di Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A.;
- Politica in materia di Gestione dei Rischi di Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A.;
- Politica in materia di Revisione Interna di Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A.;
- Politica della Funzione Compliance di Intesa Sanpaolo RBM Salute S. p. A.;
- Politica di Gestione dei Reclami, degli esposti ad Autorità di Vigilanza e dei ricorsi ad Organismi di Risoluzione Alternativa delle controversie del Gruppo Assicurativo Intesa Sanpaolo Vita;
- Politiche di Organizzazione, Gestione e Controllo della Distribuzione Assicurativa di Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A.;
- Politica in materia di Governo e di Controllo di prodotti, servizi e attività destinati a un determinato target di Clientela di Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A.;
- Politica in materia di Sottoscrizione e di Riservazione di Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A.;
- Politica di esternalizzazione e per la scelta dei fornitori di Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A.;
- Politica in materia di Gestione e di Liquidazione dei Sinistri di Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A.;

Inoltre, sono afferenti alla gestione della Qualità:

- il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231;
- le Linee Guida sulla protezione dei dati personali delle persone fisiche del Gruppo Assicurativo Intesa Sanpaolo Vita;
- la Politica della Funzione Antiriciclaggio del Gruppo Assicurativo Intesa Sanpaolo Vita;

e la normativa interna relativa alla Formazione interna e dei Distributori e alla Salute e Sicurezza dei lavoratori.

2. PREMESSA

Intesa Sanpaolo RBM opera nei rami danni infortuni, malattia, perdite pecuniarie e assistenza (ex art. 2, c. 3, D. Lgs. 7 settembre 2005, n. 209) ed è specializzata nell'assicurazione sanitaria, garantendo soluzioni dedicate a coprire i rischi derivanti da infortuni e malattia sia a livello collettivo, prendendosi cura degli assistiti di alcune Grandi Aziende Italiane, di Fondi Sanitari Integrativi Contrattuali, di Casse Assistenziali, di Enti Pubblici, di Casse Professionali, ma anche a livello individuale. La Società dispone di un ampio network di strutture sanitarie convenzionate, per offrire prestazioni di qualità.

ISP RBM si è dotata di 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 Società, attraverso il sistema di gestione, vuole in particolare:

- I. fornire con regolarità polizze e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili;
- II. cogliere le opportunità per accrescere la soddisfazione del cliente;
- III. gestire i rischi e le opportunità associate al proprio contesto e ai propri obiettivi;
- IV. dare evidenza della conformità dei propri processi ai requisiti specificati nell'ambito del sistema di gestione per la Qualità.

3. MISSION

Il ruolo di Intesa Sanpaolo RBM Salute è garantire una migliore tutela della salute attraverso un "Secondo Pilastro Sanitario" che assicuri le cure sostenute "di tasca propria" integrando armonicamente i Livelli Essenziali di Assistenza erogati dal Servizio Sanitario Nazionale. L'offerta di Intesa Sanpaolo RBM si rivolge ai Fondi Sanitari Occupazionali, Aziendali, Territoriali e a tutte le forme di Corporate Welfare e di bilateralità promosse dalla Contrattazione Collettiva per il settore Privato e per il settore Pubblico. Nel contempo, la Società intende promuovere la diffusione della Sanità Integrativa a tutti i cittadini attraverso soluzioni assicurative dedicate ai professionisti, alle piccole imprese, alle famiglie e agli individui.

La Società 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 attraverso strutturati processi di ideazione, progettazione, lancio e monitoraggio post-vendita dei prodotti e per la gestione di tutte le attività collegate a tali processi (come ad esempio la scelta e la gestione degli outsourcer);
- un servizio il più possibile completo, che garantisca tempestività nell'erogazione delle prestazioni, accuratezza dei servizi erogati, un'assistenza continuativa e facilmente

accessibile attraverso strutturati processi di gestione degli intermediari, delle attività di post-vendita, dei reclami come strumento di controllo della qualità, del controllo degli outsourcer).

4. RUOLI E RESPONSABILITA'

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è il responsabile del sistema di gestione per la Qualità, direttamente o delegando altre Unità Organizzative della Società, in coerenza con l'evoluzione del contesto aziendale e di mercato della Società stessa.

In particolare, il Consiglio di Amministrazione:

- a. approva la Politica della Qualità e ne assicura il costante aggiornamento;
- b. valuta eventuali azioni da intraprendere a fronte di eventi come, a titolo di esempio non esaustivo:
 - evoluzioni significative del business;
 - nuove minacce/opportunità rispetto a quelle considerate nell'attività di analisi del rischio;
 - evoluzione del contesto normativo e legislativo specifico del settore in cui opera la compagnia o riferito ai sistemi di gestione per la qualità.

Inoltre, il Consiglio di Amministrazione approva i piani di rimedio proposti dalle Funzioni Fondamentali quando vengono rilevate anomalie significative o non conformità sui processi del sistema ed individua i piani di rimedio per la risoluzione di tali criticità.

Alta Direzione

L'Alta Direzione ha il compito di mantenere attiva a tutti i livelli della propria organizzazione la presente Politica per la Qualità. In particolare, si assicura, attraverso anche la reportistica prodotta dalle Funzioni Fondamentali e dalle Strutture Operative, che vengano rispettati i Livelli di Servizio, che eventuali segnalazioni di anomalie siano prontamente gestite e risolte, prevedendo dove necessario una modifica ai processi vigenti impattati da tali anomalie, ed interessando le Strutture responsabili della gestione di Fornitori esterni nei casi di loro coinvolgimento nell'anomalia.

Portafoglio

- Garantisce il rispetto delle linee guida in materia di emissione dei contratti e gestione del portafoglio, assicurando la coerenza delle procedure aziendali di riferimento con la normativa di settore e fornendo le indicazioni operative al provider preposto al caricamento ed elaborazione delle operazioni di portafoglio di concerto con la struttura Presidio Outsourcing;

- monitora costantemente l'attività del provider provvedendo, qualora necessario, alla segnalazione delle anomalie riscontrate in termini di corretta gestione e rispetto dei tempi di evasione delle operazioni di concerto con la struttura Presidio Outsourcing;
- provvede al caricamento dei dati anagrafici inerenti i contraenti, gli assicurati e le teste associate sul sistema informatico di gestione del portafoglio polizze e a valutarne la loro completezza.

Il Responsabile Portafoglio ricopre la carica di Responsabile della Qualità in ottemperanza alla normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Sinistri

- verifica la coerenza e la correttezza delle regole liquidative implementate nel sistema informatico;
- monitora gli indicatori di performance dell'intera struttura liquidativa, di concerto con la struttura Presidio Outsourcing per i sinistri la cui liquidazione è esternalizzata;
- svolge i controlli a campione sui sinistri liquidati, circa il rispetto di limiti di natura amministrativo contabile e limiti autorizzativi, nonché in merito all'operato dei collaboratori medici e fornisce a Presidio Outsourcing le risultanze dei controlli per la componente relativa ai sinistri gestiti in outsourcing;
- supporta la struttura Reclami Danni di Intesa Sanpaolo Vita nell'analisi dei reclami pervenuti afferenti alla gestione dei sinistri ovvero la corretta applicazione delle garanzie prestate;
- gestisce il contatto con i clienti per ogni esigenza riferita ai loro sinistri.

Gestione Clienti

- alimenta e sostiene le relazioni operative con i clienti;
- effettua periodici incontri con i contraenti collettivi per verificare la qualità del servizio percepito riportando gli esiti nell'apposito cruscotto di monitoraggio;
- predispone trimestralmente un'informativa al comitato di Direzione in merito alle risultanze degli incontri effettuati con i contraenti collettivi;
- si attiva presso le competenti strutture della Società e dei fornitori terzi per indirizzare le eventuali anomalie riscontrate.

Concorrono, inoltre, all'impianto ed alla salvaguardia della gestione della "Qualità", le seguenti Unità Organizzative:

Audit

- assicura una costante attività di valutazione e monitoraggio, indipendente ed obiettiva, sull'adeguatezza, sull'efficacia e sull'efficienza del sistema di controllo interno e sulla sua idoneità a garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali,

la conformità dell'attività alla normativa vigente, alle direttive e alle procedure aziendali;

- supporta la governance aziendale e assicura all'Alta Direzione, agli Organi Societari una tempestiva e sistematica informativa sullo stato del sistema dei controlli e delle ulteriori componenti del sistema di governo societario, sulle risultanze dell'attività svolta e sull'avanzamento delle azioni correttive.

Risk Management

- valida i flussi informativi necessari ad assicurare il tempestivo controllo delle esposizioni ai rischi e l'immediata rilevazione delle anomalie riscontrate nell'operatività;
- predispone la reportistica nei confronti dell'organo amministrativo, dell'Alta Direzione e dei responsabili delle strutture operative circa l'evoluzione dei rischi e la violazione dei limiti operativi fissati;
- garantisce l'identificazione, la valutazione ed il controllo dei rischi a cui Intesa Sanpaolo RBM Salute è esposta;
- contribuisce alla governance dei Prodotti Assicurativi presidiando i rischi connessi al corretto collocamento, anche in base al profilo di rischio della clientela di riferimento.

Compliance

Presidia l'identificazione ed il monitoraggio di eventuali disallineamenti rispetto alle norme vigenti, alle Politiche di gestione del rischio di non conformità approvate dal Consiglio di Amministrazione, nonché la consulenza, l'assistenza e la sensibilizzazione delle funzioni aziendali alle normative.

Gestione Reclami e Qualità del servizio

- garantisce la predisposizione delle comunicazioni di riscontro ai reclami entro le tempistiche dettate dalla Normativa, in seguito ad un'attenta analisi delle informazioni a disposizione, attiva le competenti funzioni aziendali per il riscontro delle problematiche rappresentate dalla clientela; elaborando la relativa reportistica periodica
- supporta nel controllo della qualità dei servizi erogati alla clientela ed alle reti;
- segnala le aree di inefficienza in cui è prioritario intervenire per migliorare la qualità del servizio alla clientela.

Commerciale

Svolge l'attività di product monitoring sui prodotti lanciati secondo la politica in materia di POG e secondo la periodicità prevista. Propone al Tavolo Tecnico eventuali azioni correttive in caso si riscontrino elementi di non adeguatezza con il target market.

Sviluppo Prodotti

- garantisce, in collaborazione con Attuariato e Commerciale, l'innovazione e la customizzazione di prodotto rappresentando le esigenze e le opportunità identificate nei vari segmenti di business e promuovendo l'offerta così definita;
- analizza, in collaborazione con Commerciale, comportamenti e bisogni della clientela e testare concept di prodotto/servizio.

Presidio Outsourcing

- presidia le attività di monitoraggio delle attività esternalizzate dalla Compagnia a Società infragruppo ed a Fornitori extragruppo, interfacciandosi con le funzioni beneficiarie al fine di raccogliere gli esiti dei controlli nel continuo sui livelli di servizio erogati, anche attraverso la gestione di verifiche direttamente presso i fornitori extragruppo;
- contribuisce alla predisposizione della contrattualistica per quanto attiene alla definizione ed all'aggiornamento dei livelli di servizio e dei presidi sulle attività esternalizzate in collaborazione con le funzioni coinvolte nel processo,
- sovrintende al processo di survey qualitativa periodica sull'adeguatezza delle attività affidate a Società infragruppo ed a Fornitori extra gruppo;
- elabora la reportistica di monitoring quantitativo periodico relativa ai Fornitori extra gruppo ad elevato impatto per la Compagnia e per la Clientela.

Organizzazione ISV

- predispone e mantiene, sulla base dei requisiti di business e di compliance, il corpo normativo interno (Normativa di governo e normativa operativa);
- monitora il buon funzionamento dei processi e promuove attività di efficientamento e miglioramento continuo.

5. PRINCIPI

Per il conseguimento della Qualità devono essere applicati i seguenti principi:

- Rispetto:
 - delle leggi, regolamenti e normative cogenti a livello europeo, nazionale, regionale e locale
 - delle norme volontarie adottate, nonché i documenti prescrittivi definiti dall'Organizzazione (manuale, procedure, istruzioni, ecc.).dei requisiti contrattuali e della domanda e bisogno del Cliente.
- Promozione dell'innovazione aziendale identificando per quanto di propria competenza, le future esigenze di mercato, tecnologie e risorse.
- Gestione delle risorse umane rispettando i criteri di sicurezza, trasparenza, etica e responsabilità sociale.

6. MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DELLA QUALITÀ

La Politica per la Qualità si pone l'obiettivo di delineare e rendere nota agli attori dei processi agiti – a qualunque livello della gerarchia - la posizione dell'organizzazione in merito alla gestione delle necessità ed aspettative della clientela.

In questo contesto, viene definito il framework di processi insistenti sulle finalità della Qualità; la Politica è quindi coerente con i traguardi che la Società si è posta e le modalità con cui raggiungerli, nell'ambito specifico dei bisogni che fanno capo al sistema Qualità. Tale ambito, generalmente confinato ai prodotti e ai servizi forniti ai clienti, contempla l'intera filiera dei processi relativi.

La presente Politica ha inoltre l'obiettivo di fornire un quadro di riferimento sul concetto di Qualità, che viene perseguita attraverso il soddisfacimento dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità ed il mantenimento della sua efficacia nel tempo, allo scopo di ottenere e mantenere il successo durevole e la soddisfazione di tutte le parti interessate. Il raggiungimento della Qualità è quindi lo scopo che deve permeare ogni ambito dell'organizzazione, ed a tale scopo vengono identificati e modellati i processi operativi che governano la buona gestione della Società.

L'aggiornamento continuo, la formalizzazione della Politica per la Qualità, la sua applicazione e diffusione supportano l'attuazione di tali processi.

Il corpo normativo interno ha, infatti, lo scopo di definire i principi e le modalità della loro attuazione attraverso le Regole, le Politiche, le Linee Guida e le Guide Operative. Queste ultime declinano le modalità con cui vengono posti in essere i processi discendenti dai principi, descrivendo le attività operative ed i relativi ambiti di controllo.

Pertanto, il costante aggiornamento del set documentale relativo ai processi riferiti all'assunzione ed alla gestione dei sinistri ed ai rapporti con la clientela e la sua diffusione capillare all'organizzazione costituiscono i capisaldi per la corretta messa in opera dei processi della Qualità; così come lo sono l'aggiornamento costante del sistema del controllo interno, dalla revisione delle Regole alla verifica dei monitoraggi periodici dalle funzioni deputate.

Un'ulteriore pietra angolare che concorre al raggiungimento degli obiettivi è la continua formazione del personale incaricato alla gestione dei processi operativi legati alla Qualità attraverso strumenti mirati che coinvolgono attivamente gli addetti.

Ricapitolando, vanno tenuti presenti i seguenti fattori di successo:

- il costante miglioramento nella capacità di adattarsi alle evoluzioni del contesto di riferimento, comprese le capacità di adattamento dell'organizzazione alla evoluzione di leggi, regolamenti e norme di buona tecnica;
- il monitoraggio, l'analisi ed il continuo miglioramento dei processi gestiti dal Sistema Qualità;
- la diffusione all'interno dell'organizzazione dei principi del sistema di gestione per la Qualità, allo scopo di coinvolgere tutto il personale interno ed i collaboratori esterni nel raggiungimento degli obiettivi prefissati in un'ottica di mutuo beneficio;
- l'astensione dall'esecuzione di attività in cui vi siano situazioni che possano risultare in contrasto con le esigenze di indipendenza e imparzialità;
- l'assoluta riservatezza nella gestione dell'attività quotidiana;
- la promozione delle attività di formazione del personale, allo scopo di adeguare le competenze ai compiti assegnati e alle evoluzioni legislative e normative;
- il coinvolgimento dei collaboratori interni ed esterni, garantendo pari opportunità indipendentemente dal sesso, età, provenienza geografica o credo religioso;
- l'attenzione verso le segnalazioni ed i suggerimenti di ogni attore aziendale per il raggiungimento degli obiettivi della Qualità;
- la trattazione delle segnalazioni, dei reclami e dei ricorsi provenienti da clienti e fornitori in accordo con le norme definite;
- lo scambio di esperienze, in sedi istituzionali, con altre strutture simili e partecipare, laddove possibile, ai lavori degli enti di normazione;
- l'esecuzione di attività di bench-marking, allo scopo di individuare opportunità per il miglioramento dei servizi erogati;
- la verifica periodica dell'aggiornamento della Politica, intervenendo quando necessario anche sugli obiettivi generali e le relative strategie per la Qualità.

8. CONTROLLI

Intesa Sanpaolo RBM si è dotata di un sistema di controllo interno, in linea con i disposti del Regolamento IVASS n. 38/2018 sul sistema di Governo Societario, che prevede, attraverso il corpo normativo interno, l'istituzione di presidi, con monitoraggi, rendicontazioni e processi di escalation nella gestione dei rischi della Società. Tale assetto consente il costante controllo del raggiungimento degli obiettivi.

Il sistema del controllo interno della Società che è declinato nell'omonima Politica, cui si rimanda per eventuali approfondimenti, opera attraverso presidi insistenti su ogni Area dell'organizzazione e basandosi su un meccanismo composto da tre livelli di controllo:

- **Controlli di I livello - controlli di linea:** consistono nelle verifiche svolte da chi mette in atto una determinata attività. Sono i controlli effettuati dalle stesse strutture produttive o incorporati nelle procedure automatizzate, oppure eseguiti nell'ambito dell'attività di back-office. Le strutture operative e di business sono le prime responsabili del processo di gestione dei rischi: nel corso dell'operatività giornaliera devono identificare, misurare

e valutare, monitorare e controllare, mitigare e comunicare i rischi derivanti dall'ordinaria attività aziendale in conformità con il processo di gestione dei rischi.

- **Controlli di II livello - monitoraggio dei rischi:** sono attività specifiche affidate a strutture diverse e indipendenti da quelle operative. Hanno la finalità di assicurare la corretta attuazione del processo di gestione dei rischi e la conformità dell'operatività aziendale alle norme, incluse quelle di autoregolamentazione. Concorrono alla definizione delle metodologie di misurazione dei rischi, alla verifica del rispetto dei limiti assegnati alle varie Unità Organizzative operative e al controllo della coerenza dell'operatività con gli obiettivi e i livelli di rischio definiti dai competenti organi aziendali.

Tra i controlli di II livello vengono annoverate le attività svolte dalle Funzioni Fondamentali Risk Management, Funzione Attuariale e Compliance.

- **Controlli di III livello - revisione interna** o Audit. Consistono in attività di verifica sulla completezza, funzionalità e adeguatezza del sistema di controllo interno (inclusi i controlli di primo e secondo livello). Tali attività sono identificate come controlli volti a individuare violazioni delle procedure e della regolamentazione e a valutare periodicamente la completezza, l'adeguatezza e la funzionalità e affidabilità della struttura organizzativa.

Ai fini di mantenere la tracciabilità e l'obiettività delle verifiche poste in essere, la Società si è dotata degli strumenti informativi volti a monitorare il rispetto dei processi coinvolti nella "Qualità".