CAPITOLO V

POLITICA DELLA QUALITÀ

Le richieste provenienti dal mercato, la continua evoluzione delle normative e il rispetto di quest'ultime impongono una continua attività di aggiornamento che è fondamentale per inseguire gli obiettivi di crescita professionale di ogni Broker di Assicurazioni.
La mission di Aba, divisione operativa di Aiba dedicata alla formazione è, da sempre, quella di fornire gli strumenti più avanzati di formazione e promozione della cultura assicurativa, attraverso corsi ad alta specializzazione, workshop, incontri di perfezionamento e convegni tematici, garantendo un reale valore aggiunto ai propri Associati. Le rilevanti modifiche normative proposte dal Regolamento IVASS n. 6 del dicembre 2014 hanno suggerito una profonda rivisitazione di implementazione dell'offerta, con il preciso obiettivo di rispondere in modo sempre più puntuale agli obblighi di norma ed alle esigenze di crescita professionale dell'intero settore del brokeraggio assicurativo.

Perché questi obiettivi si realizzino è necessario sviluppare e diffondere la cultura della qualità nell'Associazione per garantire e migliorare continuamente l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati in ordine alle attività inerenti la didattica e la formazione dei discenti. La Politica della Qualità di AIBA si attiene ai principi espressi dal risk-based thinking, inteso come approccio sistemico, che si vuole interiorizzare per trasformarlo progressivamente in un approccio pratico e immediato, così da individuare agevolmente i fattori di rischio e di opportunità che sono governati in modo preventivo, attraverso il Ciclo Plan – Do – Check – Act ed il Ciclo PDCA.

Si tratta di processi che hanno come specifico obiettivo quello di implementare il possesso di elevati standard di competenze tecniche o professionali. Questo processo sistemico si attua attraverso percorsi di collegamento circolare e integrato tra didattica, valorizzazione delle esperienze svolte sul campo dai discenti, innovazione tecnologica e strumenti didattici d'avanguardia messi a disposizione dei medesimi ed implementare le sue competenze con esperienze e testimonianze.

AIBA a tal fine garantisce che il corpo docente possegga i requisiti previsti dal Regolamento Ivass n. 6 del dicembre 2014 e che questi ultimi siamo sempre aggiornati così che il discente venga orientato verso competenze tecniche e conoscenze professionali all'avanguardia. In particolare, verso le seguenti aree del settore assicurativo:

- Giuridica.
- Informatica.
- Tecnica assicurativa e riassicurativa.
- Amministrativa e gestionale.

L'obiettivo che AIBA intende raggiungere è quello di far si che il discente sappia applicare e contestualizzare le conoscenze teoriche acquisite rendendo la sua formazione spendibile e competitiva a livello nazionale e internazionale grazie a percorsi di specializzazione nelle aree assicurative secondo i modelli formativo e di aggiornamento quali:

- **"Broker Top Training"** è un progetto di alto profilo, pensato per un'attività di aggiornamento professionale focalizzata sull'approfondimento di tematiche assicurative particolarmente delicate che richiedono un'elevata preparazione tecnica. L'iniziativa è strettamente riservata a Rappresentanti Legali, Amministratori Delegati e Direttori di aziende di brokeraggio iscritte alla nostra Associazione.

AIBA *Associazione Italiana Brokers di Assicurazioni e Riassicurazioni*
Via Clitunno, 2 00198 Roma - Tel. 068412641 - Fax 068554714
Sito web www.aiba.it e-mail info@aiba.it

- **Un giorno, un problema, una soluzione "GPS"**, Aiba propone una vasta serie di incontri di addestramento e perfezionamento che consentono un puntuale assolvimento degli obblighi relativi all'aggiornamento professionale. I presupposti fondamentali del progetto sono: il rigoroso contenimento dei costi in un'ottica di servizio associativo, anche tramite la collaborazione di molti colleghi che mettono a disposizione la loro esperienza; un elevato standard di qualità dell'iniziativa, mirata specificatamente al mondo del brokeraggio, in grado di consentire un'effettiva crescita professionale e non solo un formale adempimento.
- **Videoconferenza interattiva a distanza**, Aiba ha progettato e testato con successo un nuovo progetto formativo in grado di contemperare la qualità offerta con la massima fruibilità, consentita da un efficace sistema di a a cui tutti possono accedere con semplicità ed a costi contenuti. Il corso costituisce attività di aggiornamento, ai sensi dell'articolo 7 del Regolamento IVASS, 6/2014, mediante erogazione di videoconferenza interattiva. La modalità di fruizione viene incontro alle esigenze di coloro che devono affrontare notevoli impegni, per tempi e costi di trasferimento dalla propria sede lavorativa al luogo ove viene svolta la formazione/aggiornamento. A tal fine, il catalogo dei corsi in videoconferenza offre una serie di proposte che sono strutturate secondo le caratteristiche dello strumento informatico utilizzato.
- **e-learning**, Aiba ha provveduto a dotarsi di un'apposita piattaforma e-learning dotata di caratteristiche tecniche, ai sensi degli articoli 9, 10 e 11 del Regolamento, che rispettano a criteri di tracciabilità, interattività, multimedialità ed effettività della fruizione richiesti dalla norma.

Le linee guida sulle quali si articola la Politica della Qualità di Aiba sono le seguenti:

- Promuovere conoscenze tecniche innovative ed una formazione di alto profilo coerente con il mercato assicurativo
- Porre il discente come "elemento centrale" nelle attività di formazione
- Generare innovazione alla didattica così che la proposta formativa possa essere in grado di rispondere alle esigenze del mercato del lavoro
- Razionalizzare le attività nel segno del miglioramento continuo e nel rispetto delle richieste degli utenti;
- Garantire la sostenibilità dei processi, alimentando un ambiente organizzativo costruttivo, in grado di valorizzare e riconoscere il merito e di ridurre la complessità in favore di una maggiore flessibilità;
- Sviluppare un collegamento organico con le Istituzioni del settore assicurativo che operano sul territorio nazionale ed internazionale, quali la IVASS, ANIA, BIPAR, Compagnie di Assicurazioni e Associazioni di categoria, gli Enti di formazione accreditati, Università, la Rete di Aziende che operano nel territorio consolidandone, per tutti i soggetti, il rapporto sinergico;
- Definire ogni anno obiettivi coerenti e misurabili attraverso appositi indicatori, tenendo conto delle risorse umane e finanziarie disponibili, di una stima dei miglioramenti conseguibili e dei programmi di sviluppo a breve termine;
- Offrire una leggibile Carta dei Servizi sintesi dell'offerta dell'Associazione.

Affinché il nostro *business* venga sviluppato in modo controllato, efficiente ed economico è stato creato un S.G.Q. improntato sulla pianificazione dei processi decisionali, gestionali, produttivi e di supporto. Il S.G.Q. è articolato in documenti di pianificazione dei processi; tali documenti, impostati secondo le prescrizioni contenute nello *standard* internazionale UNI EN ISO 9001:2015, definiscono le modalità con cui deve essere svolto ogni aspetto del lavoro, chiarendo nel contempo quali siano le interconnessioni tra i processi affinché l'azienda sia in grado di fornire prodotti conformi alle specifiche contrattuali e legislative. L'Associazione diffonde questo documento a tutte le parti interessate e promuove tutte le azioni necessarie per un successo duraturo attraverso la continua implementazione del S.G.Q. e il miglioramento di prodotti e processi.

AIBA *Associazione Italiana Brokers di Assicurazioni e Riassicurazioni*
Via Clitunno, 2 00198 Roma - Tel. 068412641 - Fax 068554714
Sito web www.aiba.it e-mail info@aiba.it