

CONTRATTO ETICO E CARTA DEI SERVIZI

Il sottoscritto Gaetano Cavarretta, Agente Generale della Società Cattolica di Assicurazione Agenzia di Parma, ha posto come principio fondamentale della propria filosofia lavorativa la soddisfazione del cliente, centro e motore della propria attività, pertanto si impegna a rispettare e a far rispettare ai propri dipendenti e ai propri collaboratori quanto garantito all'Associazione

.....
Assicurata con la polizza numero

.....
implementando la qualità del rapporto con le seguenti linee aggiuntive, che diventano impegno portante nella gestione pre e post vendita al cliente assicurato, secondo quanto stabilito dalla carta dei servizi dell'Agenzia Parma Santa Brigida nella sua certificazione di qualità.

1 PROFESSIONALITA' : l'Agenzia Cavarretta si impegna ad offrire le proprie migliori soluzioni assicurative, garantendo l'obiettività nella valutazione dei rischi e un'analisi gratuita delle polizze da sottoscrivere o già in essere, fornendo risposte giuste ed appropriate per la soddisfazione dei singoli bisogni.

2 FORMAZIONE E CONSULENZA: l'Agenzia Cavarretta si impegna a mettere a disposizione dei Centri Servizi di Volontariato e delle singole Associazioni una équipe di formatori e consulenti che, dietro richiesta, offrono la propria professionalità nell'organizzazione e nella tenuta di corsi sull'analisi dei rischi assicurativi, resi obbligatori per le Associazioni, i loro Presidenti ed i Volontari; effettuano inoltre, presso le sedi dei richiedenti, la disamina delle garanzie e dei prodotti necessari per ottemperare alle norme previste dalla Legge 266 del volontariato.

3 ASSISTENZA POST VENDITA: l'Agenzia Cavarretta è dotata di un servizio specifico per la gestione dei sinistri, la compilazione delle denunce ed il conseguente monitoraggio dell'iter burocratico della pratica: dall'apertura alla liquidazione.

4 DISPONIBILITA' : l'Agenzia Cavarretta si impegna a dare risposte immediate ai quesiti posti dagli assicurati ed inoltre a fornire le coperture assicurative richieste anche dietro comunicazione telefonica, fax, mail .

5 RECLAMI: qualsiasi rimostranza, doglianza, giudizio critico relativi alla fase assuntiva o liquidativa dei contratti stipulati con l'Agenzia Cavarretta, possono essere segnalati all'Agente chiamando al numero di cellulare **348/7361038**, che si preoccuperà di dare risposta scritta o verbale in merito alla rimostranza. Nel caso di non soddisfazione si può ricorrere alla Direzione Generale, Società Cattolica di Assicurazione – Servizio Clienti – Via Lungadige Cangrande n. 16 -37126 Verona – mail : servizio.clienti@cattolicaassicurazioni.it - fax 045/8391131, inviando per iscritto le inadempienze riscontrate. Se non ulteriormente soddisfatti dell'esito del reclamo o in assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, l'associazione si potrà rivolgere all'ISVAP – Servizio Tutela degli Utenti – Via Del Quirinale 21 – 00187 ROMA – denunciando i torti subiti.

6 QUALITA' : l'Agenzia Cavarretta ha fondato la sua attività su concetti base quali serietà, competenza del personale, disponibilità, riservatezza e rispetto delle esigenze dei clienti : per dare concretezza a questi valori si è dotata di una Carta di Servizi e della Certificazione di Qualità, strumento che permette di avere una visione chiara dei processi di erogazione dei servizi sia da parte degli operatori che degli utenti ed inoltre di un sistema di controlli e verifiche, molto rigoroso, che deve misurare l'efficacia ed il rispetto delle procedure formalizzate nel mandato della qualità a disposizione di ogni interessato. I nostri clienti sono pertanto invitati a segnalare eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi.

7 CREAZIONE SITO INTERNET E BLOG: l'Agenzia Cavarretta ha attivato un sito web www.polizzaunicadelvolontariato.it in cui sono illustrati i contenuti delle polizze infortuni, malattia, responsabilità civile, kasko, protezione legale, rischi patrimoniali e quanto altro utile alle Associazioni di Volontariato. Inoltre esiste un blog dove poter dialogare.

8 OSSERVATORIO SUI SINISTRI : l'Agenzia Cavarretta si impegna ad attivare un osservatorio permanente sui sinistri con elaborazione semestrale di un report statistico. Successivamente verrà elaborato un documento che darà indicazioni strategiche per ottenere una riduzione significativa dei sinistri e degli infortuni.