

FASCO SMS ha avviato sin dal 2007 un processo "di qualità" attraverso la certificazione dei propri servizi di progettazione ed erogazione diretta o indiretta (attraverso convenzioni assicurative) di servizi di garanzia per l'*assistenza sanitaria integrativa, assistenze sociosanitarie, assistenza al socio nel corso della propria vita civile.*

Perché una scelta di questo tipo?

- Perché vogliamo offrire prodotti e servizi adeguati alle aspettative e alle esigenze dei nostri soci e stakeholders
- Perché vogliamo garantire, attraverso il rispetto di determinati indicatori di qualità del servizio, un'assistenza ai nostri soci tempestiva ed efficace.
- Per rendere partecipi i soci ai servizi offerti secondo criteri di trasparenza e reciproca collaborazione.

Con lo sviluppo di un sistema qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 garantiamo ai nostri soci una copertura assistenziale:

- **Personalizzata** nell'offerta, attraverso un piano assistenziale flessibile (*garanzie di base ed opzionali*).
- **Completa**, per il livello (esteso) di prestazioni offerte.
- **A costo concorrenziale**, perché a parità di costi offre maggiori prestazioni.
- **Tempestiva**, perché intendiamo:
 - garantire tempestivamente l'iscrizione dei nuovi Soci e la gestione delle informazioni dal ricevimento dei documenti di rimborso;
 - risolvere tempestivamente le eventuali problematiche/disfunzioni collegati al sistema gestionale e al sito web
 - rispondere tempestivamente alle domande che i Soci possono porre sul piano assistenziale
- **Continua**, attraverso la garanzia di segnalare al Socio **entro 30 giorni** la scadenza del piano assistenziale per provvedere in tempo al rinnovo.

Alla politica definita sono associati **obiettivi specifici della qualità** quali:

1. Organizzare in modo strutturato e continuativo un sistema di monitoraggio sulla qualità dei servizi e sulla soddisfazione dei nostri Soci.
2. Cercare di implementare la tipologia di prestazione da offrire ai soci anche dal punto di vista qualitativo
3. Ampliare le tipologie di soci offrendo un maggior numero di polizze.