



**DT 58**

**DOCUMENTO TECNICO PER LA CERTIFICAZIONE DEL PROCESSO COMMERCIALE DELLE AGENZIE DI VENDITA: "AGENZIA DI QUALITÀ".**

<b>Validazione</b>	<b>Emissione</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>
<b>CT</b>	<b>QHSE</b>	<b>AQ</b>	<b>DG</b>
M. GATTA	C. GISTRÌ	M. CACCAMISI	U. CHIMINAZZO



## INDICE

1.	INTRODUZIONE.....	3
2.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	4
3.	DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI.....	6
4.	QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO.....	8
5.	CARATTERISTICHE DEL PROCESSO.....	9
6.	ITER, PIANO DEI CONTROLLI E CAMPIONAMENTO.....	10
7.	REQUISITI SPECIFICI .....	12
8.	RILIEVI.....	13
9.	UTILIZZO DELLO SCOPO DI CERTIFICAZIONE E CERTIFICATO.....	14



## 1. INTRODUZIONE

Questo documento, validato dalla Commissione Tecnica di Certiquality, è il riferimento per le organizzazioni composte da una o più persone incaricate di concludere o promuovere la conclusione di contratti in una o più zone determinate da una o più Case Mandanti, che desiderano ottenere la certificazione volontaria di processo relativa alla gestione delle attività realizzate nell'ambito del/i mandato/i conferito/i da una o più Case Mandanti.

Il soggetto destinatario di cui sopra, nel presente Documento Tecnico (DT), sarà d'ora in poi indicato con il termine "Agenzia".

Il valore aggiunto della certificazione dell'Agenzia a fronte del presente DT deriva dalle seguenti garanzie offerte al cliente, alla/e Casa/e mandante/i, ai soci, ai sub agenti, alle associazioni e ai professionisti:

- definizione chiara e trasparente dei processi e delle attività dell'Agenzia in funzione degli obiettivi fissati,
- monitoraggio attraverso Indicatori di gestione,
- misura della *performance* ed orientamento al cliente,
- documentazione di sistema interna e di origine esterna controllata ed aggiornata,
- monitoraggio sistematico della soddisfazione del cliente,
- informazioni e canali di comunicazione con l'Agenzia,
- professionalità dell'Agenzia in tutte le fasi del processo certificato,
- miglioramento degli standard gestionali dell'Agenzia,
- monitoraggio costante da parte di un ente terzo indipendente delle attività e dei processi operativi.

Le verifiche sono effettuate da Certiquality, quale ente terzo indipendente, secondo le modalità descritte nel presente DT.

## 2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del presente DT è fornire il riferimento per le Agenzie di vendita che desiderino ottenere la certificazione volontaria di processo in conformità ai requisiti previsti nell'ALLEGATO 1.

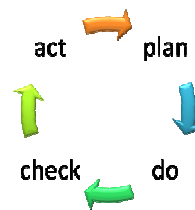
Il presente DT utilizza l'approccio per processi, che permette ad una Agenzia di vendita di pianificare i propri processi e le loro interazioni. L'approccio per processi incorpora il ciclo PDCA e il *Risk-based thinking*.

Il ciclo PDCA assicura che i processi dell'Agenzia di vendita siano adeguatamente dotati delle risorse, realizzati con efficacia e efficienza e che le opportunità di miglioramento siano determinate e perseguite.

Il *Risk-based thinking* permette all'Agenzia di vendita di determinare i fattori che potrebbero fare deviare i suoi processi e attività dagli obiettivi pianificati, di mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità, quando esse si presentano.

Il campo di applicazione si riferisce al processo di vendita di prodotti e/o servizi per le relative attività di:

- pianificazione (*plan*),
- realizzazione (*do*),
- controllo ed analisi (*check – act*),



Tali attività sono svolte dagli addetti alla vendita, ossia agenti o rappresentanti di commercio, così come definiti dalla Legge n. 204/1985.

La certificazione in oggetto si riferisce esclusivamente alla conformità dei processi, dei metodi e delle attività dell'Agenzia in conformità ai requisiti previsti dall'ALLEGATO 1 del presente DT e non è dunque da intendersi come certificazione delle competenze dell'agente e/o rappresentante dell'Agenzia.

Si intendono escluse dal campo di applicazione del presente DT le seguenti attività sottoposte a regimi speciali:

- "agenzia di assicurazioni", attività esercitata da chiunque venga stabilmente incaricato da un'impresa di assicurazioni di promuovere per conto di questa contratti in una zona determinata (organo di vigilanza è l'ISVAP);
- "promotori finanziari", ossia chi esercita la promozione e il collocamento di strumenti finanziari e di servizi di investimento tramite la c.d. offerta fuori sede, ovvero al di fuori degli uffici, sedi, dipendenze, agenzie, filiali, sportelli di banche o di intermediari finanziari (organo di vigilanza è la Consob);
- "agenti in attività finanziaria", ossia chi promuove e conclude contratti riconducibili alle trattative finanziarie – previste dagli articoli 106 e 114 sexies del D.Lgs. 385/1993 Testo Unico Bancario – quali concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma, intermediazione in cambi, servizi di pagamento, assunzione di partecipazione su mandato diretto di intermediari finanziari (l'esercizio professionale nei confronti del pubblico di tale attività è riservato ai soggetti iscritti in apposito elenco tenuto dall'Organismo degli Agenti e dei Mediatori, sottoposto alla vigilanza della Banca d'Italia);
- "agenzia di money transfer", attività esercitata dagli agenti in attività finanziaria che offrono, esclusivamente, il servizio di pagamento consistente nel trasferimento di fondi attraverso la raccolta e la consegna delle disponibilità da trasferire (tale attività è riservata ai soggetti iscritti in un apposito elenco tenuto dall'organismo degli Agenti e dei Mediatori, sottoposto alla vigilanza della Banca d'Italia);



- “collaboratori degli agenti in attività finanziaria o dei mediatori creditizi”, ossia i soggetti che operano sulla base di un incarico conferito ai sensi dell’art. 1742 - Contratto di Agenzia, dei quali possono avvalersi gli agenti in attività e i mediatori creditizi per il contatto con il pubblico (tali soggetti devono essere iscritti in un apposito elenco tenuto dall’Organismo degli Agenti e dei Mediatori, sottoposto alla vigilanza della Banca d’Italia);
- “mediatore marittimo”, attività della mediazione nei contratti di costruzione, compravendita, locazione, noleggio navi e nei contratti di trasporto marittimo di cose, di cui alla Legge 478/1968 e artt. 75,80 e 85 D.Lgs. 59/2010);
- “mediatore pubblico”, attività di carattere pubblico e/o per lo svolgimento di una funzione pubblica secondo la Legge 20 marzo 1913 (tale soggetto deve essere iscritto nel Ruolo Speciale disciplinato dagli artt.21 e 27, lettera e);
- “agenzia di cambio” o “attività di intermediazione mobiliare”, attività professionale di promozione e collocamento di strumenti finanziari e servizi d’investimento;
- “intermediazione nei servizi turistici”, attività di produzione, organizzazione, prenotazione e vendita di biglietti di viaggi e soggiorno, ovvero di intermediazione nei predetti servizi o anche entrambe le attività;
- “intermediazione nei servizi assicurativi”, attività esercitata da chiunque venga stabilmente incaricato da un’impresa di assicurazioni di promuovere per conto di questa contratti in una zona determinata;
- “mediatore creditizio”, ossia chi professionalmente, anche se non a titolo esclusivo, ovvero abitualmente, mette in relazione, anche attraverso attività di consulenza, banche o intermediari finanziari determinati con la potenziale clientela, al fine della concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma;
- “agenzia d’affari”, attività professionale a scopo di lucro di intermediazione a favore di terzi con prestazione della propria opera a chiunque ne faccia richiesta (tale attività è disciplinata dagli artt. 115 e seguenti del Testo Unico di Pubblica Sicurezza e regolamento relativo).



### 3. DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

“**Addetto alla vendita**”: il dipendente dell’Agenzia direttamente coinvolto nell’attività di vendita.

“**Agenzia**”: organizzazione commerciale composta da uno o più addetti alla vendita.

“**Agenzia di Qualità**”: agenzia che ottempera ai requisiti del presente DT.

“**Attività di agente di commercio**”: si intende esercitata da chiunque venga stabilmente incaricato da una o più imprese di promuovere la conclusione di contratti in una o più zone determinate.

“**Attività di rappresentante di commercio**”: si intende esercitata da chiunque venga stabilmente incaricato da una o più imprese di concludere contratti in una o più zone determinate.

“**Audit (Verifica Ispettiva)**”: processo sistematico, indipendente e documentato, per ottenere evidenza e valutarla con obiettività al fine di stabilire in quale misura si è ottemperato ai criteri della Verifica Ispettiva stessa.

“**Azione Correttiva**”: azione adottata per eliminare la causa di una Non Conformità rilevata dall’Agenzia.

“**Casa Mandante**”: organizzazione o persona che affida ad altri (mandatario) il compimento di una determinata attività giuridica (mandato).

“**Cliente finale**”: organizzazione o persona che riceve un prodotto e/o servizio dall’Agenzia.

“**Conformità**”: ottemperanza ad un requisito del presente DT.

“**Contesto**”: combinazione di fattori e condizioni (interne ed esterne) che possono influire sull’approccio e sulle scelte organizzative relativamente ai prodotti/servizi, alle strategie, alle relazioni con le parti interessate.

“**Documento Tecnico**”: atto scritto in cui sono riportate le norme che disciplinano lo svolgersi dell’attività secondo precisi criteri.

“**Manuale Operativo**”: documento che descrive il Sistema di Gestione del processo di vendita dell’Agenzia.

“**Miglioramento della Qualità**”: parte della Gestione della Qualità che mira all’aumento dell’efficacia e dell’efficienza.

“**Non Conformità**”: non ottemperanza a un requisito del presente DT.

“**Organizzazione**”: insieme di mezzi e persone con responsabilità, autorità e relazioni stabilite.

“**Parte interessata**”: persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un’organizzazione.

“**Pianificazione**”: parte della gestione della qualità che mira a stabilire gli obiettivi per la qualità.



**“Piano di Sviluppo Annuale”**: documento che descrive formalmente l’analisi strategica e i rischi dell’attività e che definisce gli obiettivi annuali.

**“Politica per la Qualità”**: obiettivi e indirizzi generali di un’organizzazione o di un professionista relativi alla qualità.

**“Procedura”**: modo specificato per svolgere un attività o un processo.

**“Processo”**: attività che utilizza risorse per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita.

**“Prodotto o servizio”**: risultato di un processo.

*Nota: la norma UNI CEI EN 45011 stabilisce che il termine “prodotto” sia utilizzato nel senso più ampio e quindi comprende sia i processi, sia i servizi.*

**“Qualità”**: capacità di un insieme di caratteristiche inerenti un prodotto, sistema o processo ai fini di ottemperare ai requisiti di clienti e di altre parti interessate.

**“Reclamo”**: insoddisfazione del Cliente o della Casa Mandante.

**“Requisito”**: requisito relativo alle caratteristiche inerenti un processo-sistema.

**“Riesame (del Sistema)”**: documento, approvato dalla direzione, che contiene l’analisi e la revisione di elementi chiave del Sistema di Gestione (input) ed individua eventuali Azioni Correttive e/o piani di miglioramento (output) in un’ottica di miglioramento continuo.

**“Rischio”**: effetto dell’incertezza sugli obiettivi (effetto che può essere sia positivo che negativo).

**“Risk-based thinking”**: approccio sistematico basato sul rischio, necessario per organizzare e implementare il Sistema di Gestione, attraverso la valutazione dei rischi e delle opportunità e la gestione degli stessi.

**“Sistema di Gestione”**: sistema per conseguire gli obiettivi per la qualità dell’Agenzia.

**“Socio dell’Agenzia”**: chi fa parte dell’Agenzia, partecipando ai rischi e agli utili dell’impresa.

**“Soddisfazione del Cliente o della Casa Mandante”**: opinione del Cliente/Casa Mandante sul grado in cui una transazione ha soddisfatto le esigenze e le aspettative attese.

**“Struttura organizzativa”**: articolazione ordinata di responsabilità, autorità e relazioni tra persone.

**“Sub-agente”**: colui che viene incaricato dall’Agente, attraverso un mandato di sub-agenzia, a promuovere la conclusione di contratti in una o più zone determinate.



#### 4. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Le norme volontarie e i riferimenti legislativi (regolamenti comunitari, norme e disposizioni nazionali) sono quelli in vigore al momento dell'emissione del presente DT.

Si intendono comunque da applicare le eventuali successive nuove disposizioni di modifica ed integrazione.

L'Agenzia, per il funzionamento del proprio Sistema di Gestione e per l'esecuzione delle attività, si attiene ai seguenti riferimenti normativi principali e s.m.i.:

- Codice civile, artt. 1742 - 1752 (Libro Quarto, Titolo III, Capo X "Del Contratto di Agenzia"),
- Legge 3 maggio 1985, n. 204 "Disciplina dell'attività di agente e rappresentante di commercio",
- Direttiva 86/653/CEE del Consiglio del 18 dicembre 1986, relativa al coordinamento dei diritti degli Stati membri concernenti gli agenti commerciali indipendenti,
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (G.U. n. 174 del 29 luglio 2003, Suppl. Ordinario n. 123),

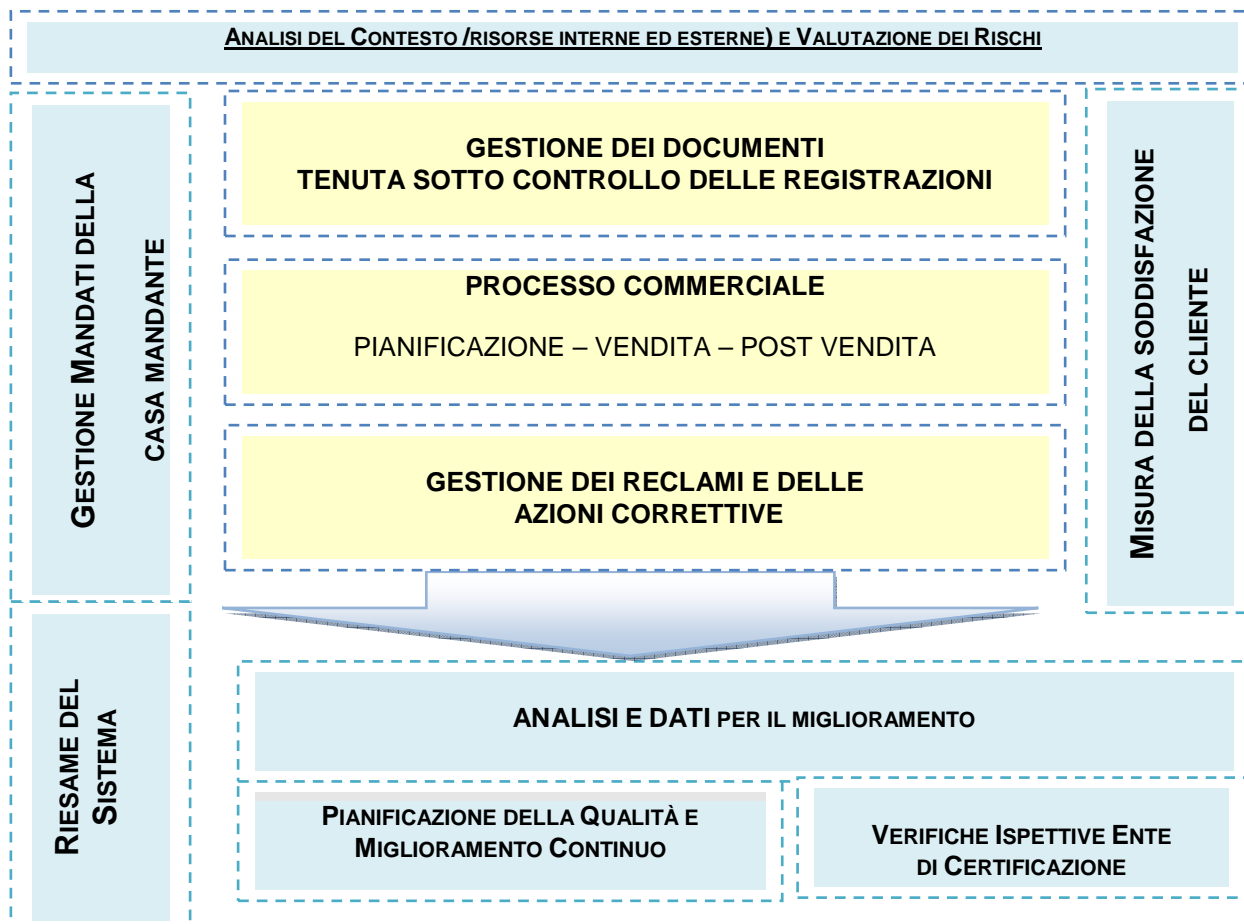
L'Agenzia si ispira, inoltre, ai principi contenuti nelle seguenti norme volontarie:

- UNI EN ISO 9001 "Sistemi di Gestione Qualità",
- UNI EN ISO 9000 "Sistemi di gestione della qualità-fondamenti e vocabolario",
- UNI EN ISO 9004 "Gestire un'organizzazione per il successo durevole – L'approccio della gestione per la qualità".



## 5. CARATTERISTICHE DEL PROCESSO

Le caratteristiche principali del processo di vendita dell’Agenzia sono descritte nel seguente schema:



Così come definito al cap. 2 del presente DT, le caratteristiche “certificabili e comunicabili”, oggetto della certificazione, sono tutte quelle verificate dall’ente terzo indipendente attraverso audit (verifiche ispettive) di conformità ai requisiti specificati nell’ALLEGATO 1.



## 6. ITER, PIANO DEI CONTROLLI E CAMPIONAMENTO

L'Agenzia deve compilare ed inviare la domanda di certificazione a Certiquality completa delle informazioni ed eventuali allegati richiesti, in conformità ai requisiti descritti nell'ALLEGATO 1, lettera A “**Requisiti base DT58**”.

All'atto della domanda, la descrizione dell'attività indicata deve corrispondere alla tipologia di attività e al settore risultanti dal mandato conferito all'Agenzia da parte della Casa Mandante.

Una volta accettata l'offerta, Certiquality procederà alla pianificazione dell'audit (verifica ispettiva) di prima certificazione.

L'audit di prima certificazione è svolto sulla base dei requisiti descritti alla lettera B dell'ALLEGATO 1 “**Requisiti Tecnici DT58**” e secondo le seguenti modalità:

- intervista a campione degli “addetti alla vendita” dell'Agenzia,
- valutazione della documentazione e delle registrazioni prodotte dell'Agenzia,

a dimostrazione della conformità e dell'efficacia dell'applicazione dei requisiti descritti dell'ALLEGATO 1 al presente DT.

L'auditor provvederà alla compilazione di un apposito rapporto, nel quale saranno formalizzate le risultanze dell'audit.

La documentazione sarà successivamente presentata alla Commissione Tecnica di Certiquality per la delibera del certificato.

Il certificato emesso ha validità quinquennale ed è subordinato ad una verifica di mantenimento annuale (sorveglianza) e al rinnovo eventuale della certificazione.

Gli audit di rinnovo della certificazione si svolgeranno secondo le medesime modalità della verifica di prima certificazione.

Nell'arco del quinquennio, tutti gli addetti coinvolti nella certificazione, saranno intervistati da parte dell'auditor.

Sulla base di opportune valutazioni di Certiquality e in relazione alla dimensione aziendale, gli audit successivi alla certificazione potranno essere eseguiti anche attraverso l'esame della documentazione e delle registrazioni aggiornate prodotte dell'Agenzia.



Le evidenze per gli audit di mantenimento comprendono i seguenti documenti:

- Riesame,
- Piano di Sviluppo Annuale,
- Autodichiarazione di mantenimento dell'iscrizione al REA,
- Autodichiarazione relativa alla struttura organizzativa dell'Agenzia,
- Autodichiarazione relativa al possesso di almeno un mandato attivo.

La frequenza delle verifiche ispettive viene definita secondo quanto previsto dal Regolamento Certiquality per la certificazione di conformità di prodotto, processo e servizio (REG. 04) ed è subordinata alle decisioni della Commissione Tecnica a seguito della valutazione del rapporto di audit e dell'eventuale piano di azioni correttive.



## 7. REQUISITI SPECIFICI

Il presente DT include, oltre ad una serie di requisiti contenuti nelle norme UNI EN ISO 9001 ed UNI EN ISO 9004, requisiti specifici relativi all'attività di vendita.

Il rispetto dei requisiti sarà verificato da Certiquality sia in fase di verifica di prima certificazione, sia nelle successive verifiche di sorveglianza per il mantenimento della stessa.

I requisiti applicabili sono descritti nell'ALLEGATO 1 al presente DT e sono classificati in:

- **Requisiti Base (lettera A):**

- A.1 Iscrizioni
- A.2 Mandato
- A.3 Addetti alla vendita e sub-agenti
- A.4 Formazione

- **Requisiti Tecnici (lettera B):**

- B.1 Requisiti generali, approccio per processi e outsourcing
- B.2 Manuale Operativo
- B.3 Politica per la Qualità
- B.4 Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni
- B.5 Gestione dei reclami e delle Non Conformità
- B.6 Pianificazione strategica ed analisi dei rischi delle attività
- B.7 Riesame da parte dell'Agenzia
- B.8 Canali di comunicazione
- B.9 Struttura organizzativa, competenze e risorse
- B.10 Gestione dell'ordine
- B.11 Soddisfazione del cliente e della Casa Mandante
- B.12 Azioni Correttive



## 8. RILIEVI

Classificazione dei rilievi:

**Non Conformità maggiore:** requisito del presente DT non descritto/applicato completamente, o comunque che pregiudica la validità del Sistema di Gestione o non garantisce il rispetto dei requisiti del Cliente.

**Non Conformità minore:** requisito del presente DT parzialmente descritto/attuato e con scarsa influenza sul Sistema di Gestione. Nelle verifiche successive alla prima, se una precedente Non Conformità minore non è stata risolta, l'auditor emette una nuova Non Conformità aggravandone il peso ed allegando copia della Non Conformità precedente.

**Raccomandazioni:** miglioramenti del Sistema basati su evidenze oggettive e correlati ai punti della norma di riferimento, che devono essere analizzati e gestiti dall'Agenzia. Nel successivo audit, tali Raccomandazioni potranno generare, se non adeguatamente analizzate e gestite, Non Conformità influenti sul Sistema di Gestione.

I rilievi vengono rilasciati dall'ente di certificazione unicamente in riferimento ai requisiti del presente DT.

In particolare, se trattasi di:

- Non Conformità riguardante i "Requisiti Base", questa deve essere risolta prima dell'audit successivo;
- Non Conformità riguardante i "Requisiti Tecnici", questa deve essere risolta prima della delibera della Commissione Tecnica Certiquality.

La chiusura delle Non Conformità rilasciate durante l'audit precedente dovrà essere sempre verificata da Certiquality prima di iniziare ogni successivo audit.

In ogni caso, anche le raccomandazioni devono essere gestite dall'Agenzia.

Qualora i risultati degli audit effettuati da Certiquality diano esito negativo, viene sospeso l'iter di certificazione (o mantenimento/rinnovo del certificato), in attesa che l'Agenzia risolva la/le Non Conformità.

In questo caso, dopo la risoluzione dei rilievi, l'Agenzia ne dà comunicazione all'ente di certificazione, che effettuerà un audit suppletivo su tutti i requisiti applicabili del presente DT. Solamente l'esito positivo dell'audit suppletivo consentirà il proseguo dell'iter certificativo o il mantenimento della certificazione.



## 9. UTILIZZO DELLO SCOPO DI CERTIFICAZIONE E CERTIFICATO

Il documento rilasciato da parte di Certiquality certifica che il processo di vendita dell'Agenzia è conforme al presente DT.

Il certificato rilasciato è soggetto al rispetto del Regolamento Certiquality per la certificazione di conformità di prodotto, processo e servizio (REG. 04).

L'Agenzia può utilizzare il logo in ottemperanza al Regolamento per l'uso del marchio di Certiquality (REG. 02).

Il logo è il seguente:

**DT 58**



**PROCESSO CERTIFICATO  
AGENZIA DI QUALITA'**

*Seguono ALLEGATI*

**A) Requisiti Base****A.1 Iscrizioni**

L'Agenzia deve essere iscritta nel Registro delle imprese / R.E.A.;

**A.2 Mandato**

L'Agenzia, deve possedere formale mandato/i della Casa Mandante, in corrispondenza della tipologia di attività, del settore e dei prodotti risultanti dal mandato conferito all'Agenzia stessa.

*Nota: almeno un mandato deve essere attivo da almeno 6 mesi dalla data di presentazione della domanda di certificazione a Certiquality.*

**A.3 Addetti alla vendita e sub-agenti**

L'Agenzia deve indicare il numero totale degli addetti alla vendita ad esclusione dei suoi eventuali sub-agenti.

*Nota: nel caso di attività di Agenzia svolta da un unico agente, questi è considerato come addetto alla vendita.*

**A.4 Formazione**

L'Agenzia deve dare evidenza:

- della frequenza al corso di 16 ore da parte di almeno 1/3 del totale degli addetti alla vendita e di tutti gli agenti soci.
- del nominativo del docente qualificato per l'erogazione del corso effettuato.

*Nota: l'attestato di frequenza al corso di 16 ore deve riportare la firma del docente qualificato e la data di chiusura del corso. Tale data deve attestare che lo stesso sia stato concluso da almeno 2 mesi dalla data di presentazione della domanda di certificazione a Certiquality.*

I requisiti base sono valutati da Certiquality prima della verifica di certificazione e sono oggetto di monitoraggio al fine del mantenimento della stessa.

Per poter accedere alla verifica di certificazione occorre piena conformità a tutti i requisiti base sopra esposti.

Eventuali mancanze o rilievi devono essere risolti prima dell'effettuazione della verifica.



## **B) Requisiti Tecnici**

### **B.1 Requisiti generali, approccio per processi e outsourcing**

L'Agenzia deve identificare il contesto, le parti interessate, i processi necessari per lo svolgimento delle attività, specificando come questi vengano monitorati, misurati ed analizzati.

Se l'Agenzia affida all'esterno processi che influenzano la conformità del servizio di vendita, deve assicurare il controllo di tali processi definendo le modalità con cui esercita tale controllo.

*Nota: le "parti interessate" sono intese come "persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione".*

### **B.2 Manuale Operativo**

L'Agenzia deve predisporre e tenere aggiornato un Manuale Operativo che includa:

- la descrizione dello scopo e campo di applicazione del sistema di gestione, in coerenza con i mandati sottoscritti,
- le procedure documentate obbligatorie o i riferimenti ad esse (vedi punti B.4 e B.5),
- la descrizione delle interazioni e delle responsabilità dei diversi processi.

### **B.3 Politica per la Qualità**

L'Agenzia deve definire una Politica per la Qualità che specifichi obiettivi ed indirizzi generali, nonché il proprio impegno al rispetto dei requisiti previsti dal presente DT.

L'Agenzia deve rendere disponibile la Politica della Qualità alle parti interessate.

La Politica della Qualità deve essere oggetto di aggiornamento e revisione periodica.





#### **B.4 Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni**

L'Agenzia deve predisporre una procedura documentata per:

- approvare i documenti, prima della loro divulgazione ed emissione;
- assicurare che i documenti siano identificati e leggibili e che la loro distribuzione sia controllata;
- indicare dove possibile, nel documento o negli eventuali allegati, la natura della modifica apportata.

La documentazione di riferimento per lo svolgimento delle attività dell'Agenzia deve includere la documentazione di origine esterna.

L'Agenzia deve predisporre una procedura documentata per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione, la reperibilità, la durata di conservazione e l'eliminazione delle registrazioni.

*Nota: la "documentazione di origine esterna" identifica tutti quei documenti che non sono creati dall'Agenzia stessa come ad es. leggi, norme ecc., che tuttavia influenzano le attività dell'Agenzia e che devono quindi essere tenuti sotto costante monitoraggio e controllo.*

*Nota: le registrazioni rappresentano la modalità per dimostrare il funzionamento dell'intero sistema di gestione ed, in particolare, la sua conformità ai requisiti del presente DT, dimostrando in maniera oggettiva l'evidenza del raggiungimento degli obiettivi posti dall'Agenzia*

#### **B.5 Gestione dei reclami e delle Non Conformità**

L'Agenzia deve predisporre una procedura documentata per la gestione di eventuali:

- reclami da parte del Cliente e/o della Casa Mandante,
- non Conformità interne e/o rilasciate da Certiquality.

## **B.6 Pianificazione strategica ed analisi dei rischi delle attività (Piano di sviluppo annuale)**

L'Agenzia deve pianificare le proprie attività considerando il proprio contesto e le parti interessate allo scopo di definire le azioni per affrontare i rischi e le opportunità.

L'Agenzia deve predisporre un Piano di Sviluppo Annuale che definisca gli obiettivi annuali stabiliti determinando le modalità, le responsabilità, le risorse e i tempi per raggiungerli.

L'Agenzia deve definire, laddove possibile, specifici indicatori per il monitoraggio degli obiettivi.

Il Piano di Sviluppo Annuale deve indicare lo stato dei risultati degli obiettivi posti l'anno precedente e l'analisi sul raggiungimento/non raggiungimento degli stessi. Tale analisi deve essere parte integrante dei commenti del Riesame da parte dell'Agenzia (vedi punto B.7).

## **B.7 Riesame da parte dell'Agenzia**

L'Agenzia deve assicurare che sia effettuato un riesame periodico documentato sul soddisfacimento dei requisiti previsti dal presente Documento Tecnico.

Fra gli elementi di input del riesame, devono essere esaminati almeno i seguenti aspetti:

- descrizione del contesto (compresi eventuali cambiamenti nei fattori esterni ed interni rilevanti),
- elenco delle parti interessate,
- le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione, comprendendo:
  - i. analisi dei risultati del grado di soddisfazione del Cliente e della Casa Mandante (vedi punto B.11);
  - ii. analisi dei risultati degli obiettivi inseriti nel Piano di Sviluppo Annuale (vedi punto B.6);
  - iii. analisi degli eventuali reclami e Non Conformità (vedi punto B.5);
  - iv. adeguatezza delle risorse (incluse quelle finanziarie) e delle competenze;
  - v. analisi dei rischi e opportunità;
  - vi. l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità.

Fra gli elementi di output del riesame, in coerenza col Piano di Sviluppo Annuale, devono essere definite:

- le opportunità di miglioramento;
- ogni esigenza di modifica al sistema di gestione;
- le risorse necessarie.



### **B.8 Canali di comunicazione**

L'Agenzia deve determinare i canali ed attuare modalità di comunicazione con il Cliente, che garantiscano un'efficace comunicazione in merito alle informazioni relative al prodotto, alla gestione dei contratti ed eventuali reclami.

L'Agenzia deve determinare i canali e le modalità per stabilire, garantire ed informare la Casa Mandante riguardo le eventuali informazioni di ritorno del cliente, inclusi gli eventuali reclami.

L'Agenzia deve determinare i canali e le modalità di comunicazione con gli eventuali addetti alla vendita e/o subagenti od eventuali altre parti interessate.

### **B.9 Struttura organizzativa, competenze e risorse**

L'Agenzia deve definire nel Manuale Operativo la struttura organizzativa e societaria, indicando i nominativi di tutti i componenti l'organico (addetti alla vendita, altri dipendenti e collaboratori, agenti soci). In caso di Agenzia con oltre 3 addetti alla vendita, deve essere definito nel Manuale Operativo l'organigramma e il relativo mansionario.

I *curriculum vitae* degli addetti alla vendita devono essere aggiornati e devono riportare le esperienze di vendita maturate nel settore di attività dell'Agenzia.

L'Agenzia deve predisporre ed aggiornare l'elenco dei mezzi e degli strumenti principali per l'esecuzione delle attività di vendita.

### **B.10 Gestione dell'ordine**

L'Agenzia deve definire e descrivere formalmente nel Manuale operativo le modalità di gestione degli ordini con la Casa Mandante.

### **B.11 Soddisfazione del Cliente e della Casa Mandante**

L'Agenzia deve dare evidenza della metodologia di monitoraggio della soddisfazione del Cliente, con metodologia propria o anche avvalendosi di indagini svolte dalla Casa Mandante.

### **B.12 Azioni correttive**

Le Non Conformità, comprese le potenziali, e i reclami devono essere indagati e risolti, secondo la metodologia descritta nella procedura documentata (vedi punto B.5), con opportune azioni correttive.

**Tabella 1:** Evidenze richieste in caso di audit documentale di mantenimento.

<b>Tipologia di audit</b>	<b>Documentazione oggetto di audit</b>
<b>Mantenimento</b>	Riesame
	Piano di Sviluppo Annuale
	<u>Autodichiarazione di mantenimento dei requisiti</u> (tra i quali, possesso di almeno un mandato attivo, iscrizione al Registro delle imprese / REA, <u>struttura organizzativa dell'Agencia</u> )



**Tabella 2:** Piano dei controlli per numero di addetti alla vendita.

Numero addetti alla vendita <sup>(1)</sup>	Numero addetti partecipanti al corso di formazione <sup>(2)</sup>	Audit di certificazione / rinnovo	Numero intervistati in audit di certificazione / rinnovo	Audit di mantenimento	Numero intervistati in audit di mantenimento
1	1	In campo c/o sede stabilita da Certiquality	1	Documentale	n.a.
2	1	In campo c/o sede stabilita da Certiquality	2	Documentale	n.a.
3	1	In campo c/o sede stabilita da Certiquality	3	Documentale	n.a.
<b>Oltre 3</b>	Almeno 1/3 del totale <sup>(3)</sup>	In campo c/o sede dell'Agenzia	A campione	In campo c/o sede dell'Agenzia	A campione

*Nota 1:* Non sono da considerarsi nel computo gli agenti soci dell'Agenzia e dipendenti che non siano addetti alla vendita.

*Nota 2:* come previsto da Requisito Base A4, almeno 1/3 del totale degli addetti alla vendita. Tutti gli agenti soci dell'Agenzia sono tenuti a partecipare al corso di formazione.

*Nota 3:* il risultato è approssimato per eccesso se maggiore o uguale a 0,5 (ad esempio, 0,6 = 1; 1,5 = 2), per difetto se < di 0,5 (ad esempio, 1,4 = 1).