

Toyota Insurance Management SE (di seguito per "TIM") è una Società europea, controllata da Aioi Nissay Dowa Europe Limited e partecipata, per il 25%, da Toyota Financial Services (UK) Plc. La controllante ultima è MS&AD Insurance Group Holdings Inc.

La sede italiana è stata costituita il 26 febbraio 2007, iscritta nella sezione ordinaria del Registro Imprese di Roma, con numero di iscrizione 09368451002. La sede legale è sita in Senningerberg Rue, Lou Hemmer, 4 L-1748, Lussemburgo. La sede secondaria italiana è sita in Via Kiiciro Toyoda, 2, Roma (RM), Cap 00148.

TIM è stata realizzata con lo scopo di occuparsi per conto proprio e/o per conto di terzi, di tutti i tipi di operazioni assicurative e/o di coassicurazione, di tutte le categorie diverse dall'assicurazione sulla vita, qualsiasi tipo di operazione di riassicurazione diversa dalla riassicurazione sulla vita, tanto nel gran ducato di Lussemburgo che all'estero. È ammessa ad esercitare l'attività assicurativa in Italia attraverso la sua sede secondaria. Pertanto, una delle particolarità del soggetto in questione è quello di essere una sede secondaria di società straniera ammessa ad esercitare la sua attività (di assicurazioni) in Italia in virtù del principio di mutuo riconoscimento.

Tenendo presente che la mission aziendale è in continua evoluzione ed espansione, la volontà di TIM è quella di affermare ulteriormente la propria posizione di leadership sul mercato. In ragione di ciò, l'azienda ha definito un quadro strategico di obiettivi al fine di perseguire i risultati attesi, mantenendo contemporaneamente il proprio impegno alla piena rispondenza dei requisiti applicabili, alla costante soddisfazione del cliente e al miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

TIM, a tal proposito, si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- l'impegno a mantenere un approccio organizzativo tale da permettere il soddisfacimento dei requisiti cogenti, legali e regolamentari, e delle parti interessate che sia efficiente dal punto di vista operativo ed efficace nel raggiungimento degli obiettivi.
- rendere attiva la partecipazione delle persone, attraverso la formazione al fine di trasferire la consapevolezza del loro coinvolgimento e del loro contributo al mantenimento attivo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e alla conformità ai requisiti.
- curare le comunicazioni sia verso l'interno, per agevolare l'applicazione del sistema di gestione e il coordinamento dei processi, sia verso l'esterno dovute per conformità alla normativa di settore, ma anche quelle verso il cliente e i fornitori sulla base di quanto stabilito contrattualmente tra le parti
- l'impegno al miglioramento continuo, attraverso la valutazione delle prestazioni, il monitoraggio e le misurazioni, l'analisi dei dati, le verifiche interne e i riesami periodici.
- l'impegno al mantenimento dell'integrità del sistema di gestione per la qualità in presenza di eventuali modifiche al sistema stesso;
- la crescita della redditività aziendale;
- il mantenimento della certificazione del sistema di gestione della qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015;
- l'incremento del valore e del numero delle polizze attive.

Al fine di perseguire i propri obiettivi strategici, la società individua le seguenti linee di azione:

- **1. Messa a disposizione di tutte le risorse necessarie (competenze interne ed esterne, risorse economiche).**
- **2. Investimenti tecnologici e organizzativi per migliorare la qualità del processo già presente ed affermato sul mercato, ampliando ulteriormente lo sviluppo e le funzionalità.**

- Avvio processo di gestione scadenza carta di credito
- Gestione di un nuovo processo di gestione degli incassi per le polizze emesse direttamente da direzione
- Implementazione annullo polizza per clienti morosi
- Avvio negoziazione con le banche per identificazione nuovo provider
- Implementazione di una Dashboard per monitoraggio incassi
- Cambio fornitore per la gestione del recupero crediti
- Sviluppo di una piattaforma di gestione degli insoluti con aggiornamenti giornalieri automatizzati, al fine di ridurre i tempi di lavorazione delle pratiche, possibili errori e accelerare i tempi di recupero degli insoluti.
- un sistema di mail automatizzate, con lo scopo di inviare al cliente moroso, una mail contenente il dettaglio delle rate insolute e pagarle attraverso apposito link.
- Categorizzazione e decodifica mancati incassi una volta che la negoziazione e scelta del provider, di cui al punto precedente, sarà terminata

- **3. Incremento delle capacità operative e qualificazione delle figure aziendali addette al processo incassi.**

Le attività di formazione pianificate sono:

Analisi Processo di gestione degli incassi (26.03.2024)

Polizze Mensilizzate

Polizze Cash Payer

Polizze altre compagnie

Polizze vendita a distanza

Strumenti per la gestione degli incassi (26.03.2024)

 Piattaforma Riconciliazioni

 Piattaforma Insoluti

Gestione dei rapporti con i clienti

 L'importanza della comunicazione con i clienti (27.03.2024)

 L'importanza nel timing degli incassi da direzione

 L'implementazione di politiche di recupero crediti

Monitoraggio e controllo degli incassi (27.03.2024)

 L'utilizzo di indicatori di performance

 Gestione insoluti

 Gestione non conformità

- **4. Affinamento continuo dei criteri di qualifica dei propri fornitori al fine di proteggere la società da eventuali rischi di discontinuità del servizio offerto.**

- **5. Miglioramento degli strumenti di comunicazione verso l'esterno.**

 Numero visitatori sito web

 Numero nuovi visitatori sito web

La responsabilità di adempiere agli impegni in materia di qualità è di tutti i dipendenti e collaboratori dell'azienda durante l'esecuzione della propria attività e nei rapporti con le parti interessate, interne ed esterne.

Il vertice aziendale si impegna a promuovere tutte le azioni necessarie affinché i processi e le attività siano orientati al raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

Roma, 15/03/2024

Italy Branch

Mario La Femina



Claudio Pistolesi

