

SERVIZIO DI BROKERAGGIO ASSICURATIVO

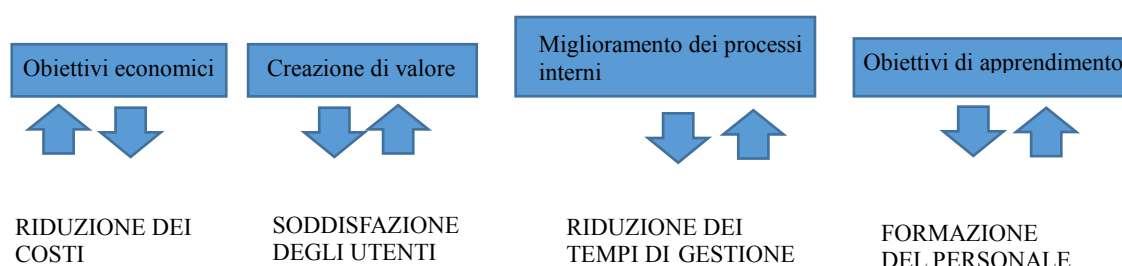


COMUNE di ANZOLA d'OSSOLA

Relazione tecnica con descrizione delle modalità di espletamento del servizio

La proposta operativa, che qui di seguito esporremo, si pone come obiettivo il raggiungimento di concrete economie di scala volte ad ottenere dei risultati di **economicità, efficacia ed efficienza** nelle procedure di acquisto e di gestione dei servizi assicurativi.

Tale obiettivo può essere raggiunto solo tramite una corretta e consapevole **ANALISI DEI RISCHI**, delle **RISORSE**, dei **PROCESSI ORGANIZZATIVI** e **GESTIONALI**: l'utilizzo di una "Balanced Scorecard" rappresenta uno strumento strategico in grado di generare un flusso informativo – come sotto rappresentato - rilevante fra le parti interessate (ente, compagnia e broker) che può essere successivamente utilizzato per procedere ad una **MAPPATURA DEI RISCHI**.



Il processo sopra descritto, nel suo concreto, prevede l'attuazione di 3 semplici fasi che qui di seguito descriviamo:

FASE 1) IDENTIFICAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE DEI RISCHI ED EVENTUALE IMPLEMENTAZIONE DEL PROGRAMMA ASSICURATIVO IN CORSO

In questa fase si procederà ad identificare i rischi cui l'Amministrazione è esposta, prevedendo i possibili scenari di rischio e studiando contestualmente le eventuali azioni correttive più idonee a minimizzarne l'impatto (possibile eliminazione del rischio, trasferimento del rischio). Si procederà altresì a verificare l'accettabilità da parte dell'Amministrazione Comunale dei rischi "da gestire in proprio". La presenza di rischi eterogenei, vista anche la molteplicità di fattori che caratterizzano l'attività dell'ente, rende necessario, in questa fase, l'utilizzo di supporti specialistici in grado di delineare un adeguato Programma di "Risk Management". Il risultato finale dell'attività è una *mappa dettagliata dei rischi* presenti, completata da indicazioni precise per il controllo, la riduzione ed il trasferimento dei rischi non accettabili. L'obiettivo specifico della fase di **INDIVIDUAZIONE e VALUTAZIONE DEI RISCHI** risiede nella precisa identificazione dei rischi cui l'Ente è esposto ed alla conseguente analisi della loro natura, entità ed incidenza sull'assetto economico-finanziario ed operativo dello stesso. In questa fase riveste un ruolo fondamentale l'uso di strumenti informativi atti ad ottenere un rilevante flusso informativo intersettoriale fra le varie aree operative del Comune: sarà quindi impegno di INSUBRIASS predisporre apposite **Check-List** che verranno sottoposte ai diversi responsabili di settore: si effettueranno interviste mirate e sopralluoghi tecnici effettuati con il nostro responsabile del servizio. Verranno quindi approfonditi i seguenti aspetti:

- attività e servizi svolti direttamente dall'Ente e strutturazione dei relativi processi;
- attività trasferite a soggetti terzi e analisi della relativa strutturazione e contrattualistica;
- raccolta dati quantitativi sugli amministratori, sul personale dipendente e sui soggetti che a diverso titolo operano in seno e/o per conto dell'Ente medesimo;
- Identificazione delle caratteristiche dei beni sia immobili che mobili di proprietà od in uso all'Ente;
- raccolta di informazioni sulle caratteristiche del territorio, raccolta delle statistiche sinistri al fine di comprendere la specifica sinistrosità dell'Ente.

Questa attività può apparire semplice ma in realtà risulta essere molto delicata e complessa: si potrà conseguentemente procedere ad una Mappatura dei rischi e degli eventi avversi, che possono interessare il comune di ANZOLA D'OSSOLA, sulla base di due parametri fondamentali: la **probabilità** di accadimento e la **gravità** cioè il probabile impatto finanziario sul bilancio dell'ente procedendo altresì ad una classificazione della loro origine: eventi naturali o eventi accidentali di natura tecnica e correlativi all'attività dell'amministrazione comunale su cui potrebbe essere più facile intervenire. Valutando gravità e probabilità (o frequenza) di accadimento dei rischi, infatti, si determinerà una scala delle priorità di intervento agendo in primis su quei rischi con alta frequenza di accadimento e gravità definibile critica in termini di impatto sulle risorse umane e patrimoniali dell'Ente stesso.

GAP ANALYSIS: Sovrapponendo l'analisi dei rischi così individuati e pesati alla rete di protezione messa in atto dall'Ente, potrebbero evidenziarsi altresì eventuali aree di "scopertura" o di "sotto assicurazione" che potrebbero tradursi, a seguito di evento dannoso, in una perdita economica. Potrebbero emergere anche eventuali ridondanze di coperture per le diverse esposizioni identificate che genererebbero evidenti diseconomie. Questa fase permette di avere il **quadro preciso dei rischi ceduti e dei rischi ritenuti**. È importante che l'Ente abbia la consapevolezza di quali e quanti rischi siano stati ceduti a terzi ed a quale prezzo, quali e quanti rischi siano ritenuti e come gli stessi vengono trattati.

DOCUMENTO DI SINTESI: L'output dei passi precedenti è rappresentato dalla redazione di un documento di sintesi nel quale verrà esposto all'Ente il profilo di rischio emerso incrociandolo con i livelli di protezione e copertura riscontrati. Il documento di sintesi così strutturato non è solo una mera descrizione di quanto riscontrato ed analizzato ma deve contenere altresì le ipotesi di trattamento dei rischi e permettere un colloquio tra broker ed Ente volto ad impostare correttamente le fasi successive del programma (adozione di misure specifiche di prevenzione e protezione, strutturazione del programma assicurativo).

FASE 2) PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA ASSICURATIVO

Sulla base delle risultanze del **documento di sintesi** viene realizzato il programma assicurativo, sia con un eventuale intervento sui contratti già in corso, ove necessario, procedendo all'aggiornamento delle somme ed i massimali assicurati in base al valore accertato del patrimonio dell'Ente ed alle normative esistenti, all'eliminazione di eventuali ridondanze e coperture sovrapposte al fine ottimizzare la spese assicurativa; all'aggiornamento delle condizioni contrattuali rispetto ai più recenti standard offerti dal mercato assicurativo, nonché predisponendo, in condivisione con l'Ente, il progetto del nuovo programma assicurativo.

In questa fase sarà nostra cura verificare se possono essere eventualmente sfruttate economie di costo e sinergie con altri enti anche alla luce della recente normativa che prevede a breve la necessità per i comuni di aggregarsi.

In tale ottica verranno prodotti testi normativi di polizza adattati alle specifiche esigenze dell'Ente e dei comuni ad esso associati o consorzionati; verrà individuato l'assetto ottimale di livelli di copertura (massimali, limiti e sottolimiti); verranno individuati gli equilibri finanziari tra le ritenzioni desiderate (franchigie e scoperti), gli stanziamenti necessari per la copertura finanziaria dei premi assicurativi, la durata ottimale del nuovo programma assicurativo in relazione alle condizioni di mercato vigenti; Tutto ciò naturalmente contemperando le esigenze ed impostazioni espresse dall'Ente/Enti alla situazione reale del mercato assicurativo di riferimento. In questo quadro, la progettazione della polizza Responsabilità Civile verso terzi dovrà essere valutata con particolare attenzione in quanto si tratta del contratto assicurativo più oneroso sia per premio che per sinistri pagati. Una volta stabilita la tipologia e il livello della franchigia sulla base di un'accurata **analisi della storia dei sinistri pagati e riservati**, il capitolato speciale di polizza che ne consegue dovrà garantire il più corretto sistema di gestione dei sinistri, sia per i danni inferiori che per quelli superiori alla franchigia prevista in polizza. In questa fase risulta rilevante evidenziare quali costi diretti e quali costi indiretti il Comune di ANZOLA D'OSSOLA deve sostenere: al fine di ottimizzare questa fase di analisi è opportuno operare su entrambe le voci. Si precisa che i costi diretti sono rappresentati per lo più dai premi corrisposti dall'Ente per il pagamento delle proprie coperture assicurative: ottimizzare questa voce

costo significa tener presente che l'economicità del programma assicurativo è data dall'azione combinata di risparmio sui costi assicurativi e rispondenza delle garanzie alla reale consistenza del rischio. Ben si comprende come una riduzione tout-court dei premi assicurativi può comportare una diminuzione delle coperture e di conseguenza, in caso di sinistro, una perdita economica a volte maggiore rispetto all'iniziale risparmio. È necessario, pertanto, che ogni riduzione di costo imputabile alle coperture assicurative sia realizzata senza diminuire i livelli ottimali di tutela dell'Ente. Per contro i costi indiretti sostenuti dall'Ente per far fronte alle proprie problematiche assicurative sono costituiti dal tempo e dalle risorse dedicate alla impostazione e gestione del proprio Programma Assicurativo e dei relativi sinistri. La combinazione di questi due fattori permetterà di agire su franchigie e scoperti del contratto assicurativo ottenendo riduzione dei premi di polizza. Questo meccanismo è particolarmente significativo per quel che concerne la polizza RCTO ove l'analisi del livello delle franchigie potrà dare i suoi maggiori benefici nell'ottica del conseguimento delle economie di spesa. Esistono molteplici tipologie di franchigia che è possibile applicare ottenendo quindi costi assicurativi differenti: la **franchigia tradizionale** con l'intera gestione della medesima a carico dell'assicuratore; la **S.I.R. (Self Insurance Retention)** ovvero la gestione in proprio da parte del Comune di Anzola d'Ossola tutti i sinistri al di sotto della soglia scelta o la **S.I.R. assistita**, ovvero la gestione affidata ad un provider che provvede ad istruire e gestire le pratiche confrontandosi costantemente con l'Ente in relazione alle decisioni da adottare ad ogni stadio della gestione. **Il quadro appena descritto impone la necessità di attuare delle soluzioni che consentano di controllare il fenomeno e la soluzione proposta da INSUBRIASS è quella di prevedere un diverso e più fattivo coinvolgimento delle strutture dell'Ente nella gestione sinistri, con la collaborazione attiva del broker.** Attraverso tale sistema l'Ente diverrà più consapevole e partecipe della gestione dei propri rischi, così da non essere costretto a subire passivamente le imposizioni o le variazioni del mercato assicurativo ma, al contrario, trasferendo allo stesso solo i rischi che risulta economicamente conveniente trasferire, aiutandolo quindi non solo a "comprare una polizza" ma a "**CREARE VALORE**" dalla gestione dei propri rischi, raggiungendo in sintesi i seguenti risultati concreti: **elevata conoscenza dei propri rischi; bassa dipendenza da terzi (assicurazioni); alta valorizzazione delle risorse professionali interne; costante coinvolgimento dell'ente nel mutamento (e quindi capacità di prevenirlo); continuo controllo della spesa assicurativa**, una volta controllata e gestita la statistica dei sinistri rct riducendo l'impatto del costo medio del sinistro. Una volta valutati e approvati con gli uffici comunali preposti i capitolati di gara, in accordo con la normativa vigente in tema di appalti, in accordo con la normativa vigente in tema di appalti, INSUBRIASS fornirà la propria assistenza in tutte le fasi della procedura indetta. Indipendentemente dalla procedura scelta, l'obiettivo che ci si deve porre è quello di raggiungere elevati standard qualitativi nella stesura del bando. I criteri di valutazione delle offerte dovranno garantire la più ampia partecipazione nel rispetto della concorrenza fornendo nel contempo un quadro di valutazione il più possibile oggettivo e trasparente al fine di tutelare l'amministrazione stessa. A seconda della tipologia di procedura scelta e della tipologia di contratto assicurativo oggetto della stessa, potranno essere maggiormente valorizzati aspetti quantitativi (prezzo, livello di ritenzione, limiti, ecc.) oppure qualitativi (strutturazione delle singole garanzie, deroghe al testo ottimale, ecc.) o entrambi ma sempre con una chiara ed equilibrata impostazione dei criteri di valutazione delle offerte al fine di evitare contenzioni che aggraverebbero il bilancio economico dell'ente. In sinergia con gli uffici comunali verranno definite le modalità di espletamento della gara, la documentazione informativa a corredo della medesima, anche in considerazione dell'andamento del rischio e della contingente situazione di mercato così da offrire a tutti i concorrenti un quadro quanto più chiaro possibile. Verrà altresì definito, sempre in collaborazione con gli uffici preposti dell'Ente, un preciso scadenziario della procedura, così da permettere a tutti gli assicuratori di parteciparvi senza problemi, e verrà fornita la massima assistenza nella predisposizione di tutta la documentazione inerente la procedura di gara (bando e/o lettera d'invito, capitolati, facsimili istanze/dichiarazioni, schede d'offerta, note informative del rischio etc.). Al fine di ottimizzare il risultato della procedura provvederemo a redigere capitolati chiari e lineari mettendo a disposizione degli assicuratori una chiara descrizione del rischio (frutto dell'attività di analisi/valutazione precedentemente effettuata) trasmettendo anche, in stretta collaborazione con il Comune, alle Compagnie interessate la documentazione di gara (capitolati, statistiche sinistri, etc) e

fornendo chiarimenti di carattere tecnico e procedurale. INSUBRIASS provvederà a verificare la corrispondenza dei capitolati presentati a quelli posti a gara, supporterà il Comune qualora sia stata prevista l'aggiudicazione in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa nell'analisi e valutazione tecnica delle varianti ai capitolati di gara delle offerte pervenute, fornendo, laddove possibile, supporti tecnici come fogli di calcolo che agevolano il calcolo del punteggio da attribuire in fase di gara oltre che nella valutazione delle offerte economiche presentate. Il responsabile del servizio parteciperà personalmente alle più significative ed importanti fasi di gara per fornire assistenza e consulenza al personale dell'Ente e supportandolo nella eventuale fase di negoziazione con le Compagnie, al fine di ottenere la migliore soluzione di collocamento. L'Ente sarà altresì supportato nelle fasi successive all'aggiudicazione delle gare e, precisamente, nella verifica dei documenti di polizza e della rispondenza delle polizze emesse alle condizioni economico-normative offerte in sede di gara. Nell'eventualità che la gara vada deserta, INSUBRIASS si attiverà immediatamente per chiedere alle compagnie assicurative titolari delle polizze in scadenza una prosecuzione temporanea delle coperture onde evitare periodi di scopertura dei rischi. Verranno inoltre analizzate le motivazioni che hanno portato il mercato assicurativo a non partecipare alla gara al fine di rimuovere gli eventuali ostacoli o per la stipulazione polizze temporanee laddove non fosse possibile una proroga tecnica. Naturalmente anche in questo caso si garantiranno i principi di sicurezza, trasparenza ed efficacia precedentemente evocati.

FASE 3) GESTIONE DEL PROGRAMMA ASSICURATIVO

La gestione delle polizze del Comune di ANZOLA D'OSSOLA non necessita solo di un supporto tecnico (esame dei contratti come su riportato) da parte dei nostri uffici, ma richiede altresì dei processi gestionali/amministrativi progettati ed implementati ad hoc sulle esigenze dell'Ente. Di fondamentale interesse sono:

- la tempestività nelle comunicazioni Comune – Broker – Compagnia;
- la messa a punto di specifici accorgimenti che consentono al Broker e quindi al Comune di limitare i tempi di azione e massimizzare i risultati di efficacia del servizio;
- il numero di accessi presso la sede del Comune; la disponibilità temporale offerta per la consulenza quotidiana sulle problematiche assicurative e di rischio.

L'amministrazione comunale verrà avvisata con congruo anticipo rispetto ad ogni scadenza contrattuale e verrà messa in grado di adempiere comodamente alle incombenze amministrative di sua spettanza.

Possiamo così rappresentare le principali fasi del flusso gestionale delle polizze del Comune:

EMISSIONE DEI CARICHI CONTABILI: Vengono emessi almeno 30 giorni prima della scadenza e compatibilmente con il rilascio dei carichi da parte delle compagnie, i carichi contabili dai quali l'Ente potrà evincere chiaramente la polizza (o appendice) da perfezionare, il relativo importo ed il termine ultimo di pagamento, le coordinate bancarie del *c/c dedicato* sulle quali poter effettuare i pagamenti. Grazie ad un continuo follow up, vi sarà una continua evidenza dei termini di mora rimanenti. Se in prossimità della scadenza l'Ente segnalasse difficoltà nell'adempimento, verranno intraprese le possibili azioni per evitare scoperture assicurative da parte delle Compagnie assicuratrici.

VERIFICA DEI DOCUMENTI DI POLIZZA: INSUBRIASS esamina la documentazione contrattuale emessa dalle Compagnie e verifica il rispetto degli impegni da esse assunti sia riguardo al normativo previsto che riguardo all'esattezza dei premi richiesti. In caso di esito positivo delle verifiche, verrà inviata all'Ente la documentazione contrattuale appositamente accompagnata dall'indicazione dei riferimenti necessari per l'individuazione della pratica e dalla conferma del buon esito delle nostre verifiche. I documenti non conformi verranno restituiti, non perfezionati, alle Compagnie per le opportune correzioni precisando comunque la piena operatività delle coperture concordate.

VERIFICA DEI PAGAMENTI ED INVIO QUIETANZE: INSUBRIASS seguirà la puntualità delle rimesse dei premi al fine di evitare rischi di scopertura per ritardi nel pagamento delle somme dovute. Successivamente al pagamento del premio esigerà le quietanze di pagamento da inviare all'Ente.

VERIFICA DEGLI ELEMENTI VARIABILI DI POLIZZA: Per polizze che prevedono la regolazione del premio, verrà inserita nei capitolati di polizza una clausola che preveda, ferma la piena operatività delle coperture assicurative, un congruo termine di mora per la comunicazione dei dati consuntivi. Verrà concordata con la Compagnia la possibilità per l'Ente di procedere al pagamento del premio di regolazione solo ad avvenuta verifica e convalida da parte di INSUBRIASS della correttezza dell'appendice di regolazione.

PREDISPOSIZIONE DI UN SOMMARIO ASSICURATIVO: Si provvederà alla predisposizione di un sommario completo, dal quale si potrà velocemente evincere, per ogni polizza, decorrenza, scadenza, Compagnia delegataria ed eventuali Compagnie coassicuratrici, garanzie e/o partite assicurate, capitali e/o somme assicurate, limiti di risarcimento, franchigie e scoperti. Inoltre, per ogni nuova polizza emessa o modifica contrattuale a polizza già in corso, verrà aggiornato tempestivamente il sommario.

REDAZIONE DI UN MANUALE OPERATIVO: INSUBRIASS, di concerto con gli uffici competenti, predisporrà un Manuale operativo che conterrà, per ogni singolo contratto, le procedure da seguire in caso di sinistro. Il modello, conterrà anche schemi, modelli e facsimili di denuncia sinistri.

RELAZIONE ANNUALE: INSUBRIASS annualmente presenterà all'Ente una relazione contenente l'analisi delle polizze e la verifica del programma assicurativo con particolare riferimento alla gestione dell'anno precedente, agli interventi effettuati e alle indicazioni delle strategie da attuare a breve e medio termine, accompagnata da una relazione sul rapporto premi/sinistri (attivi e passivi) riferiti ad ogni polizza, contenente le proposte delle compagnie, le procedure attivate dal Broker nei confronti delle Compagnie e le soluzioni prospettate.

MONITORAGGIO ED AGGIORNAMENTO: INSUBRIASS provvederà a "monitorare" costantemente il programma assicurativo, affinché conservi nel tempo la sua efficacia tecnica e l'equilibrio dei costi, con predisposizione degli aggiornamenti e/o delle modifiche necessarie.

CONSULENZA ED ASSISTENZA CONTINUA: Tramite la Linea Enti Pubblici, INSUBRIASS garantisce il costante aggiornamento del personale dell'Ente in merito alle problematiche ed alla legislazione concernente tanto la materia assicurativa quanto quella del diritto amministrativo.

Al fine di ottimizzare questa fase INSUBRIASS metterà a disposizione dell'Amministrazione Comunale di ANZOLA D'OSSOLA [un accesso riservato al programma gestionale](#) in uso. Grazie a **Home Insurance** il Comune di ANZOLA D'OSSOLA potrà accedere alla propria area riservata e consultare in autonomia la propria posizione amministrativa e assicurativa, avendo accesso via web ai dati del proprio portafoglio.

La pagina dell'area riservata può essere inserita come link all'interno del sito dell'Ente, e il personale abilitato potrà accedervi con il "nome utente" e la password che gli saranno stati assegnati.

Nell'area riservata potranno essere visti:

- i dati relativi alla propria anagrafica
- eventuali notifiche e/o avvisi inviati dal broker
- i contratti assicurativi in essere e il loro scadenziario
- preventivi o proposte relative al piazzamento dei rischi
- i sinistri
- i pagamenti effettuati e gli avvisi di pagamento ricevuti

[Tutorial](#) [Dati personali](#) [Disconnetti](#)

Risparmio

Contratti

Preventivi

Scadenzario

Insoluti

Pagamenti

Sinistri

Documenti

Informazioni Anagrafiche

Benvenuto nella tua area riservata.

Controlla la validità delle informazioni anagrafiche qui riportate. Se i dati non sono conformi o completi, puoi aggiornarli nella sezione [dati personali](#). Se invece vuoi notificarci un sinistro vai alla sezione [segnalazione sinistro](#).

Ultimo accesso eseguito il 07/07/2014 15:10:45

XXXXXXXXXX

Indirizzo:	Telefono:
Comune:	Ufficio:
Provincia:	Cellulare:
CAP:	Fax:
Codice Fiscale:	Email:
Partita IVA:	

Notifiche

Non ci sono dati da visualizzare

In particolare, le informazioni anagrafiche potranno essere aggiornate direttamente dall'Ente: l'aggiornamento avrà efficacia in tempo reale sul sistema operativo di INSUBRIASS.

La visualizzazione dei contratti assicurativi e del relativo scadenziario mensile permetterà anche l'evidenza dei loro dettagli, così come quella dei preventivi e/o delle proposte assicurative ricevute.

Metodologia proposta per la gestione dei sinistri

Per la gestione dei sinistri sia attivi che passivi INSUBRIASS metterà a disposizione del Comune di ANZOLA D'OSSOLA un Ufficio Sinistri che garantirà un elevato livello di efficienza del servizio. La precisa gestione dei sinistri attivi permette di sfruttare al meglio le coperture assicurative, la gestione puntuale dei sinistri passivi, consultabile anche sul sistema informatico di cui Vi verrà fornito apposito accesso - **HOME INSURANCE** - permette di proteggere l'Ente dalle azioni di terzi e salvaguardare la Sua immagine. Periodicamente verranno concordate le visite presso gli uffici comunali al fine di relazionare il personale preposto sull'andamento delle varie pratiche e sulla posizione da adottare per sinistri dove è necessaria un'attenzione particolare in quanto di dubbia responsabilità, o interessati da vertenze legali.





Filtro:

☒ sinistri aperti
 ☐ sinistri chiusi
 ☐ tutti i sinistri

[Segnalazione sinistro](#)

Compagnia	Ramo	Numero Sinistro	Num. Polizza	Denuncia	Stato

Particolare rilievo assume la scansione temporale delle prestazioni nell'ambito della gestione sinistri: il nostro ufficio sinistri svolge la propria attività secondo precise scansioni temporali volte a **fornire al cliente un servizio connotato da elevato standard qualitativo**.

Segnaliamo sin d'ora la disponibilità di INSUBRIASS Srl, al fine di ottenere un contenimento dei costi, alla costituzione di un team che supporti l'Ente nella gestione dei sinistri di RCT. Tale struttura potrà essere composta da un rappresentante dell'ente, da un rappresentante di INSUBRIASS srl, di un esperto liquidatore sinistri (o di eventuale perito o medico legale in caso di necessità) che supporterà l'ente nella valutazione complessiva della documentazione relativa al sinistro permettendo così di addivenire all'eventuale definizione dello stesso. **Al fine di supportare il suddetto team verrà altresì predisposto un apposito [Manuale Sinistri corredato di tutta la modulistica](#)** atta a facilitare l'operatività dell'ente nei flussi informativi: nella fattispecie vengono prodotti fac-simile dei moduli per la denuncia dei sinistri e, relativamente alla polizza rct/o, un'ulteriore modulistica all'uopo predisposta per essere diramata dall'Amministrazione agli uffici incaricati sia della stesura della relazione tecnica (fac-simile per le dovute annotazioni/valutazioni (quantificazione del danno; indicazione estremi della determina per il pagamento; ect) ma anche di un modulo standard da far compilare alle controparti per le relative richieste danni. Riteniamo infatti che, riportando in un ambito di efficienza la gestione dei sinistri di medio/bassa entità si possa quanto meno interrompere, se non addirittura invertire, la tendenza all'incremento sia del numero dei danni che degli importi liquidati in quanto si riducono notevolmente i tempi di intervento dell'ispettorato sinistri della compagnia che solitamente si aggirano fra i 3 e i 4 mesi con conseguente riduzione del contenzioso fra le parti (danneggiato, compagnie e ente). Tale modalità operativa permetterebbe altresì all'ente di presentarsi in futuro sul mercato assicurativo di riferimento con una statistica sinistri "ripulita" dalla micro sinistrosità – quasi fisiologica – per la quale attualmente le compagnie assicurative fanno pagare premi rilevanti al fine di coprirne i costi di gestione.

Proponiamo altresì di attivare una specifica attività denominata **"mappatura della sinistrosità di origine stradale"**. Tale attività investe una delle ricorrenze di danno maggiormente frequenti in ambito di responsabilità civile verso terzi e più onerose dal punto di vista economico, sia per quanto riguarda i costi diretti (premi assicurativi), che i costi indiretti (le franchigie pagate) e rappresenta quindi un intervento indispensabile al fine di ottimizzare il risultato da raggiungere. Pertanto catalogare detti sinistri in rapporto alla loro frequenza e alla loro entità (ovvero in base al numero e all'ammontare del risarcimento), **in rapporto alla loro collocazione geografica** (per es. strada, incrocio, ecc.), può permettere di intervenire in chiave preventiva con gli interventi che si rendano indispensabili, quali ad esempio segnaletica verticale, orizzontale, sistemi di dissuasione, interventi manutentivi, ecc. La predetta attività di mappatura e

catalogazione, può essere realizzata anche rappresentando in termini “geografici” i dati ottenuti, ovvero ottenendo mappe stradali ove vengono indicate e colorate graficamente e diversamente le aree, le strade e le zone maggiormente colpite da tipologie specifiche di danni. La scrivente, grazie alla sistematica classificazione delle pratiche di sinistro, è in grado di fornire una precisa ubicazione delle principali strade comunali sede di denunce di danno. L’obiettivo primario è di predisporre un documento accessibile al mercato assicurativo che testimoni l’impegno del Comune alla gestione del rischio strade e a salvaguardare il benessere dei cittadini e l’immagine dell’Ente. L’attività ci consente sin d’ora di fornire l’indicazione delle **strade** definibili ad **“alto rischio”**. Il documento potrà essere utilizzato anche dagli uffici tecnici competenti affinché gli interventi di ripristino sulla rete stradale siano eseguiti in base alla reale necessità del tratto stradale e/o del marciapiede oppure nel caso in cui non sia possibile effettuare un intervento immediato adottare la segnaletica idonea affinché “l’insidia presunta” sia adeguatamente evidenziata al cittadino in modo da responsabilizzarlo nell’utilizzazione del bene pubblico con la “diligenza del buon padre di famiglia”. Sulla base degli interventi di ordinaria manutenzione che normalmente vengono svolti dal personale dedicato, la scrivente è in grado di predisporre una semplice modulistica che se puntualmente compilata, subito dopo il ripristino, e successivamente trasmessa al referente dell’ufficio tecnico, permette un **costante monitoraggio di tutti gli interventi effettuati sul manto stradale e/o sul marciapiede** affinché la richiesta di risarcimento possa essere confrontata con le risultanze, **già in possesso degli uffici competenti. Tale iniziativa prende spunto dalla necessità di intervenire su una doppia leva: sulla prevenzione della probabilità di accadimento ma altresì sulla protezione cercando di ridurre la gravità del sinistro stesso. Ne consegue un continuo monitoraggio delle più rilevanti aree di rischio (sia per i sinistri attivi che passivi):** semestralmente l’Ufficio Sinistri provvederà ad inoltrare una relazione sullo stato dei sinistri attivi e passivi aperti nonché un’**ANALISI DELLE STATISTICHE SINISTRI**; quest’ultima, sulla scorta dei dati acquisiti, permette l’elaborazione delle relazioni sull’andamento del rischio e sulle azioni da intraprendere nel breve e medio termine. In tale fase è di fondamentale importanza la collaborazione dei competenti uffici del Comune al fine di perfezionare le metodologie in atto per consentire un continuo miglioramento dei servizi erogati ed un costante aggiornamento della analisi dei rischi, dalla quale scaturiscono le fasi successive dell’espletamento del nostro servizio. L’analisi utile ai fini che ci proponiamo, deve essere così strutturata:

→ *Analisi storica dei danni occorsi, che permetta l’identificazione e la classificazione dei danni rispetto ai parametri quali: tipologia di prestazione ed aree interessate, causa del danno, nesso eziologico, effetti del danno, tempi di liquidazione, differenziale tra richiesta economica e importo effettivamente liquidati.*

→ *Analisi dei dati raccolti in funzione dell’individuazione delle aree che rappresentano i punti di più elevata criticità.*

→ *Verifica delle procedure di gestione delle pratiche e del contenzioso vigenti, con particolare attenzione al passaggio delle informazioni ed alla qualità delle stesse, tra i vari soggetti coinvolti nella gestione dei danni.*

→ *Verifica delle informazioni fornite al danneggiato nei sinistri di responsabilità civile, in merito ai riferimenti, le procedure e le modalità di liquidazione del danno. Lo studio e l’analisi della sinistrosità all’interno dell’ente condotti secondo una metodologia ricognitiva e di indagine già ampiamente sperimentata permettono l’ottenimento di dati e informazioni di grande importanza.*

La lettura della sinistrosità, infatti, viene effettuata secondo tecniche di **auditing interno** e applicata all’intero funzionamento della struttura evidenziando dal punto di vista organizzativo i profili di criticità nella prestazione dei servizi dell’Ente. Il metodo ha una valenza duplice economica ed organizzativa e consente di valutare analiticamente l’andamento del rapporto premi/sinistri, con un controllo in tempo reale interno dell’attività della Compagnia di assicurazione e della dinamica del rapporto stesso (controllo della spesa assicurativa, di gestione, dell’attività della Compagnia contraente). Questa operatività consente altresì di ottenere una mappatura di dati e informazioni, da utilizzare quali reports nel processo di auditing interno, nella misura in cui restituiscono il quadro delle criticità organizzative e di servizio. In tal modo sarà possibile valutare eventuali interventi correttivi in tema di organizzazione dei servizi al fine di ridurre l’impatto negativo della sinistrosità.

Ci soffermiamo ora nel dettaglio sull'**ITER DI GESTIONE** delle due grandi aree di danno che interessano le amministrazioni comunali: **danni attivi su polizze a garanzia diretta per la tutela del patrimonio e richieste di risarcimento danni inoltrate da terzi**. Nel caso si verificasse un sinistro attivo per l'Ente, acquisita la comunicazione dell'evento di danno (denuncia di sinistro) si procederà all'apertura della pratica, **entro tre giorni dal ricevimento**, presso la Compagnia interessata e fornendo quindi all'ente numero di sinistro di riferimento dei nostri sistemi e successivamente il numero di pratica dell'assicurazione e del perito incaricato, **entro 7 giorni** dalla trasmissione della comunicazione di apertura alla compagnia: tali dati potranno essere inoltre essere desunti dall'amministrazione comunale consultando l'area riservata. Il preventivo controllo effettuato dai nostri uffici permette di analizzare la denuncia di sinistro alla luce delle coperture assicurative esistenti, richiedendo se necessario chiarimenti al cliente o discutendo aspetti particolari che possono inficiare il buon esito della pratica: in questo caso INSUBRIASS provvederà a contattare l'Ente al fine di concordare l'impostazione più corretta della pratica. Trascorsi **10 giorni** dall'inoltro della denuncia alla Compagnia verrà contattato il liquidatore per verificare l'operatività. Decorsi **20 giorni** dall'inoltro della denuncia, si verificherà l'attivazione delle operazioni peritali: l'Ente potrà altresì essere supportato nella gestione della visita peritale. **Nel caso di sinistri di particolare gravità verranno promossi uno o più incontri con l'Ente per meglio valutare la trattazione della vertenza e laddove se ne ravvisi la necessità per danni di particolare complessità e/o entità, si prenderà contatto con appositi studi peritali per perizie di parte - il cui costo verrà garantito dalla clausola ONORARI PERITI**, prevista in polizza: ciò al fine di garantire un corretto contraddittorio fra l'assicurato e la compagnia. Particolare attenzione e cura verrà dedicata ai rapporti con l'Assicuratore ed allo studio delle problematiche sottese al sinistro, al fine di indirizzare l'Assicuratore verso una definizione della vertenza che garantisca un giusto indennizzo nel rispetto degli interessi del cliente. La durata di questa fase è variabile in relazione alla tipologia di sinistro, alla gravità del danno, alla presenza di più danneggiati, all'incardinarsi di un procedimento civile o penale. L'attività è comunque scadenzata mensilmente, fino alla definitiva chiusura del sinistro. Trascorsi **20 giorni** dalla visita peritale, INSUBRIASS sollecita la consegna della perizia da parte dello studio e cura che la Compagnia provveda, non appena visionata la perizia, ad emettere la quietanza di liquidazione di cui provvede a verificare la correttezza. Una volta firmata la quietanza da parte dell'Ente, dopo 15 giorni dall'invio della quietanza alla Compagnia, Insubriass solleciterà la liquidazione. Qualora si verificassero fatti o sviluppi che allunghino i tempi di liquidazione del danno, Insubriass garantirà l'interruzione tempestiva dei termini di prescrizione previsti dalla legge.

Quando l'Ente riceve la **richiesta di risarcimento da parte di terzi**, la trasmette a INSUBRIASS corredata da una relazione dell'Ufficio Tecnico redatta sulla base di standard che saranno preventivamente concordati al fine di rendere più efficiente questo delicato passaggio che può rappresentare un aspetto critico nella gestione di tutta la pratica di danno. La relazione dovrà contenere elementi utili per confermare o confutare gli accadimenti descritti dalla controparte. INSUBRIASS fornirà altresì un fac simile di comunicazione con il quale la controparte verrà relazionata in merito alla apertura della pratica e verrà indicato l'ispettorato preposto per la trattazione della pratica. Una volta impostato il sinistro, infatti, la Compagnia sarà delegata alla trattazione del sinistro ed ai rapporti con il terzo. Nel caso in cui il terzo intentasse una causa nei confronti dell'Ente, INSUBRIASS attiverà le procedure necessarie al fine di permettere all'Ente di delegare il legale designato dalla Compagnia a rappresentarlo in giudizio. Le spese di tale procedura rientrano nel quarto del massimale della garanzie di RCT.

Il Responsabile del servizio, il dott. Marco Bergamaschi, con lo staff dedicato alla Linea Enti Pubblici (dott.ssa Stefania Fattorini, sig.ra Roberta Bonomi e sig.ra Antonella Rubino), saranno a disposizione per qualsiasi necessità del Comune presso gli uffici in Varese dal lunedì al giovedì dalle ore 09.00 alle ore 19.00, il venerdì dalle ore 09.00 alle 17.00, ai seguenti recapiti: tel 0332.1760810 e fax 0332.1760819; e-mail: marco.bergamaschi@insubriass.it; amministrazione@insubriass.it; sinistri@insubriass.it

Ogni volta l'Ente che richiede un incontro presso i propri Uffici con il nostro referente, quest'ultimo, o in sua assenza il sostituto, evadono la richiesta tempestivamente entro 4 ore, grazie alla vicinanza della sede di Varese. È disponibile inoltre un collegamento informatico attraverso posta elettronica (e-mail) per

consentire il dialogo in tempo reale e per fornire, nel più breve tempo possibile, comunque entro 1 giorno, le risposte alle richieste ed informazioni provenienti dall'Ente. Il numero di cellulare del Responsabile per il reperimento costante e immediato é: 338 7107118. **Garantiamo sin d'ora la presenza di nostro personale professionalmente qualificato presso l'Ente ogni qualvolta sia richiesto dagli uffici competenti, con l'impegno a garantire, se ritenuto necessario, per tutta la durata dell'incarico n. 1 accesso bisettimanale.** In dettaglio: incontro bisettimanale con i responsabili dell'ufficio preposto per la gestione delle problematiche quotidiane e per il coordinamento degli interventi sui contratti di assicurazione, sui relativi sinistri, sui rapporti con le Compagnie di assicurazione e con i servizi esterni (legali, peritali, stimatori, e altri) nonché per la definizione degli obiettivi, la pianificazione del lavoro e la verifica del raggiungimento degli obiettivi; incontri periodici tra la struttura della scrivente e dell'Ente, per la verifica delle procedure di gestione al fine del miglior raccordo e funzionamento del servizio; servizio giornaliero per il pronto intervento riguardo a problematiche particolari e d'urgenza e per fornire all'Ente ogni informazione a supporto della gestione dei contratti.

Alla luce di quanto sopra, appare evidente come la consulenza prestata da INSUBRIASS, vuole espletarsi attraverso una **costante assistenza nelle diverse fasi di gestione dei sinistri**:

- Esame sulla corretta impostazione delle denunce di sinistro, che si rendesse necessario inoltrare da parte dell'Ente, tramite un sistema convenzionato di raccolta ed inoltro delle stesse.
- Gestione della pratica, con specifico riferimento al contenimento dei tempi di liquidazione.
- Analisi delle eventuali eccezioni mosse dalle Compagnie circa la risarcibilità del danno. Verifica della corretta applicazione di eventuali scoperti e/o franchigie.

A tale riguardo, INSUBRIASS è sempre disponibile a concordare con l'Ente un programma di lavoro che abbia come obiettivo la raccolta della documentazione e l'analisi di eventuali posizioni anomale o dubbi. In merito al progetto per una ottimale efficienza ed efficacia nella gestione sinistri, siamo a precisare che la nostra struttura si avvale di un programma informatico che prevede la catalogazione dei sinistri in base ad un numero progressivo sequenziale secondo la data in cui perviene la denuncia inoltrata dal Cliente, ed in base al ramo di polizza, secondo le garanzie contrattualmente prestate in relazione all'evento.

INSUBRIASS fornirà altresì su apposito file (trasmesso anche via e-mail) un'aggiornata statistica dei sinistri divisa per ramo. Tale file è integrabile con l'elenco dei sinistri i cui atti interruttivi di prescrizione devono essere inviati alle Compagnie nei termini temporali appositamente indicati.

Evidenziamo, infine, che Ci avvaliamo di un importante Studio Legale che ci consente di potere sostenere con la Compagnia la validità di una vertenza oppure, in considerazione dei pareri espressi, ci fornisce gli strumenti per consigliare alla nostra clientela l'opportunità di procedere alla transazione al fine di non incorrere in un esborso maggiore derivante dalla vertenza; ciò al fine di evitare una situazione sinistri liquidati più negativa del normale, ma soprattutto una lesione d'immagine dell'Ente.

Servizi aggiuntivi prestati gratuitamente

❖ Stipula di convenzioni a favore dei dipendenti nonché dei volontari che prestano servizio per conto dell'ente:

Insubriass srl è specializzata nel reperire coperture assicurative per Gruppi Omogenei di Persone, fornendo testi di polizza ad hoc con personalizzazione delle garanzie in base all'effettivo grado di rischio espresso dallo stesso "gruppo omogeneo" e non influenzato da statistiche di rischio riferite ad altre realtà. Siamo disponibili ad elaborare un sistema di convenzioni per i dipendenti dell'Ente, affinché gli stessi possano stipulare polizze personali (rc del capofamiglia; rc auto, infortuni; ect), estensibili anche ai membri nel nucleo familiare, a condizioni economiche e di garanzia più favorevoli; l'adesione dei Dipendenti a schemi in Convenzione garantisce soluzioni assicurative altamente competitive dal punto di vista economico e normativo nonché un'assistenza continua anche nella gestione dei sinistri.

❖ *Previdenza Integrativa Polizia Locale*

Con l'entrata in vigore del vigente Codice della Strada ha preso avvio la questione della Previdenza e assistenza della Polizia Locali finanziata con quota parte dei proventi contravvenzionali. Il punto c) del Comma 4 dell'art. 208 del nuovo Codice della Strada stabilisce che parte dei proventi accertati e quindi di competenza degli Enti Locali possano essere destinati a misure di assistenza sanitaria e di previdenza per il personale di Polizia Locale. Considerato che non esiste un Fondo di categoria destinato al Personale di Polizia Locale, Insubriass fornirà una specifica consulenza sulla previdenza complementare e sull'adesione a fondi aperti ;saremo quindi in grado di assistere codesta Spettabile Amministrazione nella scelta e nella successiva attuazione di un programma di previdenza complementare destinato al personale di Polizia Locale.

❖ *Consulenza Assicurativa Fornitori Ente E/O Appaltatori*

Insubriass offre una consulenza assicurativa ai fornitori di beni e/o di servizi del Comune affinché possano svolgere i loro incarichi. L'obiettivo è di evitare che l'aggiudicazione di un appalto ad un soggetto terzo possa comportare un aumento indiretto di rischi per l'Ente originato dalla assenza/inadeguatezza delle coperture assicurative stipulate dai fornitori. I rischi verranno analizzati per tipologia di fornitura al fine di verificare i rischi assicurabili e le esclusioni da non accettare offrendo altresì polizze di riferimento; al Comune dovrà rimanere in carico esclusivamente il rischio della così detta "committenza." L'attività consentirà all'ente di valutare se nel proprio programma assicurativo vi sono duplicazioni di coperture e/o polizze inerenti rischi non di competenza, in quanto trasferibili a soggetti terzi. Viceversa, si verificheranno anche le responsabilità in capo all'ente legate allo svolgimento delle attività da parte della società.

❖ Sportello informativo per i cittadini:

INSUBRIASS è disponibile a costituire uno sportello operativo, con apertura periodica concordata, finalizzato a ricevere i singoli Cittadini danneggiati per fornire loro informazioni sullo stato dei sinistri. L'apertura di tale sportello dovrà necessariamente prevedere: la presenza di nostro personale qualificato, negli orari e nei giorni prefissati; la possibilità di fissare specifici appuntamenti con i singoli Cittadini danneggiati; il coinvolgimento e, se necessario, la presenza di personale designato dall'Ente. **Tale servizio consentirà di semplificare e velocizzare i tempi di definizione delle pratiche, nonché di migliorare e rendere maggiormente positiva la propria immagine sul territorio, rafforzando il rapporto con i propri cittadini.** Al contempo tale iniziativa dovrebbe rappresentare un efficace deterrente affinché le richieste di risarcimento vengano corredate da tutta la documentazione necessaria al fine di una completa istruzione della pratica da inviare alla Compagnia

❖ Formazione del Personale e Newsletter:

INSUBRIASS organizzerà dei corsi di aggiornamento e formazione professionale per tutto il personale interessato del Comune di Anzola d'Ossola addetto al comparto assicurativo e non. Tale percorso formativo si prefigge di promuovere un'attività di aggiornamento sulle normative di riferimento, sulla disponibilità di nuovi e più efficaci strumenti assicurativi, e su tutto quanto è necessario per una gestione integrata dei rischi.

L'obiettivo formativo del percorso è di mettere in grado il personale dell'Ente di disporre delle necessarie conoscenze in merito alle coperture assicurative ed al loro ambito di applicazione, in modo che possa:

- 1. aumentare la propria autonomia operativa nei rapporti con i danneggiati;**
- 2. sviluppare relazioni interattive con i broker e le compagnie di assicurazione.**

Gli obiettivi specifici verranno concordati con l'Ente.

I corsi potranno avere vari contenuti, da quelli tecnici/assicurativi a quelli relazionali, secondo quanto verrà concordato. Possiamo sin d'ora individuare le seguenti macro-aree, all'interno delle quali dovranno essere sviluppati specifici percorsi formativi.

- **Tecnica assicurativa:** corsi monografici dedicati alle varie tipologie di coperture assicurative, con particolare riferimento alle esigenze e peculiarità della pubblica amministrazione (la polizza RCT/O, la RC Patrimoniale e la tutela legale; le polizze a tutela del patrimonio; le cauzioni; le coperture infortuni e malattia); l'assicurazione con franchigie e scoperti; la franchigia frontale e la franchigia aggregata.
- **Gestione dei sinistri:** corsi teorico pratico destinati al personale coinvolto direttamente ed indirettamente nella gestione e rilevazione dei sinistri, finalizzati ad implementare un modello efficace ed efficiente di denuncia a gestione dei sinistri. L'indennizzo diretto, con riferimento alle polizze RCA/Libro matricola. L'obiettivo del corso è quello di sensibilizzare il personale interessato in una fase molto delicata quale quella relativa alla gestione del sinistro, soprattutto considerato che da una corretta impostazione dell'istruttoria dipende, verosimilmente, l'equa definizione del sinistro in tempi brevi.
- **Formazione sull'utilizzo degli strumenti informatici** messi a disposizione dal Broker per la gestione delle polizze e dei sinistri.

I corsi saranno organizzati e condotti in stile partecipativo e avranno un andamento modulare. La progettazione dei moduli sarà effettuata in collaborazione con l'Ente. Gli obiettivi specifici ed i contenuti saranno calibrati tenendo conto delle specialità e delle esigenze dei destinatari dell'azione formativa.

Tali interventi si possono suddividere in:

- destinati a specifici argomenti che richiedono più interventi per portare la loro compiuta conoscenza ai destinatari e interventi successivi per il loro aggiornamento; si tratta di temi che possono esaurirsi in un anno, ma che richiedono un aggiornamento costante;

- destinati a favorire un percorso formativo di crescita dei singoli per sviluppare l'autonomia e la capacità innovativa e di iniziativa delle posizioni con più elevata responsabilità: in genere si pianifica una durata di due-tre anni;
- destinati a favorire la collaborazione con il broker; si tratta di interventi destinati ai referenti dello stesso; è consigliabile che siano i primi ad essere avviati, sono interventi che si esauriscono nei primi mesi.

Al termine di ogni corso verrà rilasciato a ciascun partecipante il materiale relativo al corso effettuato.

Un adeguato programma di formazione, progettato secondo le linee guida di cui sopra, costituisce un efficace strumento di miglioramento della qualità dei servizi erogati dall'Ente.

Per quanto riguarda la quantificazione del piano formativo (in termini di giornate e/o di ore), in assenza di informazioni sugli obiettivi che l'Ente intende raggiungere e sulle competenze del personale, non possiamo ipotizzare una specifica durata. Possiamo, piuttosto, in linea di massima precisare che:

- ✓ la formazione verrà erogata per cicli annuali;
- ✓ i periodi di formazione verranno concordati con l'Amministrazione Comunale, in modo da evitare la programmazione di eventi formativi in periodi di particolare impegno degli uffici;
- ✓ la durata della giornata formativa non supererà le 4 ore.

Inoltre oltre alla tradizionale "formazione in aula" INSUBRIASS provvederà con cadenza mensile ad inviare all'Ente, tramite posta elettronica agli indirizzi mail da Voi segnalati, [una newsletter di aggiornamento](#) in merito alle novità legislative e giurisprudenziali. Tale newsletter conterrà altresì un commento ai provvedimenti segnalati, siano essi legislativi o giurisprudenziali, nonché una indicazione dei risvolti pratici ed operativi per l'Ente stesso oltre a pareri preventivi su questioni assicurative a tutela della Amministrazione Comunale.