

18 Dicembre 2017

Spettabile
Agenzia per l'Italia Digitale
Viale Liszt, 21
00144 ROMA

c.a. Gent.ma Dr.ssa Franca Battaglia

OGGETTO: Analisi di mercato per l'individuazione di un broker assicurativo per l'anno 2018

Facciamo riferimento alla Vostra comunicazione del 14 dicembre u.s., per la quale Vi ringraziamo.

Al riguardo, Vi confermiamo la nostra disponibilità a fornirVi, nell'ambito dell'eventuale incarico di brokeraggio assicurativo, tutti i servizi elencati nella Vostra comunicazione di cui sopra, che illustriamo brevemente nelle pagine seguenti.

Relativamente alle Vostre polizze assicurative di prossima scadenza (RC Patrimoniale ed Infortuni, entrambe in scadenza il prossimo 31 dicembre), saremo in grado di fornirVi una quotazione puntuale solo dopo aver ricevuto le relative statistiche sinistri, oltre che l'incarico di brokeraggio in nostro favore.

Possiamo però anticiparVi fin d'ora la possibilità di ottenere, rispetto alle condizioni in corso, dei miglioramenti normativi e/o economici, in assenza di un rapporto sinistri/premi particolarmente sfavorevole.

Infine, Vi comunichiamo che l'aliquota provvigionale di nostra spettanza sui rinnovi delle polizze di cui sopra, sarebbe pari al 10% dei premi imponibili.

Restiamo a Vostra completa disposizione per qualsiasi approfondimento in merito e, in attesa di Vostro cortese riscontro, inviamo i nostri migliori saluti.

Fabrizio Cascioli
Office Manager

Descrizione delle modalità di espletamento del servizio di assistenza, consulenza e brokeraggio assicurativo

Metodologia di analisi e valutazione dei rischi

Le modalità di analisi dei rischi, che avvieremo il giorno immediatamente successivo al conferimento dell'incarico, sono:

LE MODALITÀ DI ANALISI DEI RISCHI

il **Risk Assessment**, ossia l'analisi di tutte le competenze ed attività dell'Agenzia per l'Italia Digitale dal quale conseguirà una misurazione e classificazione dei rischi individuati e la predisposizione di strategie di intervento

l'**analisi del programma assicurativo** dell'Agenzia e la sua attinenza ai risultati dell'attività di *Risk Assessment* sopra citata, attraverso uno studio dettagliato dei testi di polizza con lo scopo di monitorare costantemente l'aggiornamento all'evoluzione legislativa e giurisprudenziale di settore, ma anche le evoluzioni della stessa Agenzia

La metodologia adottata per l'analisi dei rischi sarà quella del **RISK ASSESSMENT** ed è composta dalle seguenti fasi:

1. Identificazione Rischi

In questa fase sarà ricostruita la Vostra attività tipica: procederemo, nell'immediato, ad un inventario dei rischi. Pertanto il Responsabile del Servizio a Voi dedicato, unitamente allo staff dedicato, si renderanno disponibili ad effettuare, il giorno immediatamente successivo al conferimento dell'incarico, un primo incontro presso i Vostri uffici finalizzato a definire le attività utili alla raccolta delle informazioni, attraverso la raccolta di ulteriori dati; saranno valutate qualitativamente e quantitativamente severità frequenza ed efficacia delle soluzioni di gestione in essere.

La metodologia per reperire tali informazioni è la seguente:

Attività presso il cliente

Interviste a **Responsabili di Funzione** identificati nel corso della fase di studio, della realtà del Cliente per la raccolta di informazioni e documentazione di riferimento utile all'analisi (copia coperture assicurative analizzate, database sinistri, contratti verso fornitori, etc.)



RISCHI PRESI IN CONSIDERAZIONE
RC Amministratori
RC Generale
Property
Infurtuni

Analisi documentale

(organigrammi, procedure, CCNL *job description*, bilanci, analisi di rischi realizzate in passato, contratti con terze parti, legami con Società partecipate, ecc.); consentirà a Marsh di avere completa e totale cognizione dei richiami normativo-giuridici da cui prende origine e si struttura l'organizzazione del Cliente, nonché di meglio comprendere la sua struttura operativa e le relative interdipendenze funzionali

Obiettivi

Il fine ultimo di tale fase è definire un “catalogo rischi” rappresentativo delle attività dell’Ente, delle relative criticità e dei rischi connessi, sia noti che emergenti.

2. Analisi e Valutazione Rischi

La seconda fase si pone come obiettivo la mappatura e la definizione delle priorità in merito ai rischi a cui l’Agenzia è esposta. Più in dettaglio, si prevede l’elencazione dei rischi individuati secondo una scala di priorità data dal rapporto frequenza/severità; Analisi comparativa dei contratti dell’Agenzia in essere con realtà simili alla vostra, attraverso l’uso di indicatori chiave. Partendo da una raccolta di informazioni possibile grazie alla consolidata conoscenza che abbiamo relativamente ai rischi di Enti Pubblici di grandi dimensioni, nonché all’elevato numero di Clienti appartenenti alla Pubblica Amministrazione, aggiorneremo lo studio per fornire all’Agenzia un’indagine critica della propria situazione assicurativa rispetto al settore.

Attività di analisi

Adeguatezza dei
normativi di copertura
e possibili integrazioni

Coerenza fra programma assicurativo
VS benchmark sia in termini tecnici
(garanzie, massimali, franchigie, etc.)
che economici.



3. Quantificazione dei rischi

Attraverso la combinazione delle due grandezze (frequenza di accadimento/severità delle conseguenze) otteniamo la quantificazione della possibile esposizione finanziaria e, di conseguenza, sarà possibile prendere decisioni corrette circa le misure da adottare.

Obiettivi

Identificare le aree di miglioramento del programma assicurativo in essere in termini di:

- **adeguatezza condizioni** (garanzie, limiti, valori assicurati, etc.)
- **scoperture** (rischi non coperti ed esclusioni critiche)
- **condizioni economiche**

Tutta l’attività svolta sarà raccolta all’interno di un **report finale**, nel quale si riporteranno i risultati dell’analisi



Modalità di gestione delle attività finalizzate alla redazione dei capitolati di polizza

Gli obiettivi da perseguire nella predisposizione dei capitolati di polizza sono quelli di realizzare un contesto normativo completo nelle garanzie, chiaro nell'esposizione degli adempimenti ed equilibrato nelle prestazioni. La formulazione di un nuovo programma e la verifica e l'eventuale revisione di quello attuale, prenderà le mosse da tre prioritari punti fermi:

le risultanze del processo di individuazione, analisi e ponderazione dei rischi	le specifiche esigenze che, in relazione a tale processo, emergeranno dal dialogo e dal confronto con i referenti incaricati dell'Ente	l'esperienza maturata da Marsh nell'elaborare innovative soluzioni di gestione del rischio, tenuto anche conto dell'evoluzione del quadro regolatorio e normativo
---	--	---

Linee guida dell'A.N.A.C. in materia di affidamento di servizi assicurativi

Marsh si impegna a proporvi normativi di Polizza conformi alle novità previste dall'Autorità di Vigilanza (A.N.AC) in materia di appalti dei servizi assicurativi.

Marsh ha elaborato **d'intesa con la Consip** (quale centrale di committenza nazionale) alcune clausole contrattuali in linea con i desiderata dell'Authority e le ha già presentate al Mercato, utilizzandole in numerose selezioni aventi ad oggetto l'affidamento dei servizi assicurativi.

Numerose imprese di Assicurazione hanno accettato tali impostazioni che prevedono:

- di **rinunciare al recesso per sinistro**, limitando la possibilità di sciogliersi dal vincolo contrattuale alle sole ipotesi previste dal codice civile (dichiarazioni inesatte e reticenti, aggravamento del rischio, mancato pagamento del premio);
- di **garantire il rilascio delle c.d. statistiche sinistri** a cadenza periodica in formato editabile. L'impegno al rilascio di dette informative si protrae oltre la scadenza contrattuale fino alla completa definizione di tutti i sinistri compresi i riservati;
- di **garantire l'adempimento di tale impegno** soggiacendo all'applicazione di penali contrattuali da far valere sulla cauzione definitiva;
- di **derogare al disposto dell'art. 1911 c.c.** in modo da prevedere la responsabilità solidale tra le imprese partecipanti all'accordo di coassicurazione;
- **specifiche procedure sinistri** finalizzate ad assicurare certezza nella suddivisione degli oneri ed evitare duplicazioni di attività nella gestione dei danni e delle franchigia

Assistenza prestata nelle fasi di gara

<i>Valutazione economica e determinazione delle basi d'asta.</i>	Un aspetto imprescindibile per la corretta impostazione della gara per i servizi assicurativi è la valutazione di quale parte dei rischi trasferire al mercato assicurativo nell'ottica di una valutazione economica del rapporto costi benefici dell'Assicurazione. Determinata la parte di rischio che si intende trasferire, individuati i valori da assicurare e le soluzioni assicurative più adeguate, si pone il problema della valutazione dei costi assicurativi presumibili ed il loro bilanciamento con le condizioni contrattuali dei capitolati ed in particolare modo rispetto alle somme assicurate, limiti di indennizzo e franchigie. Sarà cura del Responsabile del servizio illustrare gli scenari ipotizzabili e valutare le tecniche assicurative maggiormente rispondenti alle Vostre esigenze.
<i>Scelta della procedura</i>	In ragione del valore dell'appalto si prenderanno in considerazione le differenti procedure di selezione previste dal Legislatore a seconda che si tratti di un appalto ad evidenza europea o non. Marsh già da tempo adotta criteri conformi alle indicazioni dell' ANAC, e potrà pertanto fornirVi supporto nell'indizione di gare secondo criteri tradizionali, procedure aperte e aggiudicazione al prezzo più basso, o innovativi, aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa e, ove ricorrano le condizioni, dialogo competitivo.
<i>Tempistica di gara</i>	La prima operazione da compiere è definire la tempistica relativa alle diverse fasi del collocamento dei contratti assicurativi (variabile in funzione della procedura scelta). E' necessario stabilire una tempistica ampiamente cautelativa ma, nello stesso tempo, la gara non deve essere indetta con eccessivo anticipo rispetto alle scadenze del programma assicurativo al fine di fornire al mercato assicurativo statistiche sinistri il quanto più possibile aggiornate.
<i>Valutazione dei requisiti minimi di partecipazione delle imprese di assicurazione</i>	La redazione e progettazione dei capitolati dovrà essere particolarmente cautelativa per la Stazione Appaltante anche in merito alla solidità e affidabilità dell'Assicuratore. Tale esigenza deve essere espressa nel rispetto delle linee guida, più volte ribadite dall'Autorità per la Concorrenza ed il Mercato e dall'ANAC circa l'importanza di consentire la più ampia partecipazione alle gare d'appalto e massimizzare il confronto concorrenziale tra gli assicuratori.
<i>Redazione e catalogazione della documentazione di gara</i>	L'uniformità e la completezza nella presentazione del rischio costituisce un elemento distintivo della gara. Documentazione tecnica (planimetrie etc.) disparata, quadri riassuntivi (valori, inventari etc.) disomogenei, come spesso accade di vedere, statistiche sinistri incomplete, non solo non consentono alle Imprese offerenti valutazioni tecniche ed attuariali immediate, ma anche possono influenzare l'attitudine delle Imprese Offerenti rispetto al rischio. E' bene ricordare

	che la documentazione tecnica a corredo della documentazione di gara è il biglietto da visita che per primo viene proposto agli Assicuratori. Le nostre risorse redigeranno tutta la documentazione tecnica di gara. Le bozze di tali documenti, che sottoporremo naturalmente alla Vostra approvazione, saranno redatte in conformità alla determinazione dell'ANAC sui c.d. "bandi tipo".
<i>Supporto tecnico al R.U.P.</i>	Nel rispetto dei limiti definiti dal Codice degli Appalti, forniremo al Responsabile Unico del Procedimento tutto il supporto tecnico che dovesse necessitare al fine del buon andamento della selezione (dalla data di indizione della gara fino alla sottoscrizione del contratto). Nell'ipotesi in cui la S.A. dovesse ricevere un'istanza di chiarimento tecnico, il RUP potrà inoltrare il quesito al Responsabile del servizio il quale, procederà ad analizzare il tenore della richiesta e elaborerà il testo del riscontro tecnico che, se condiviso, sarà pubblicato sul sito dell'Ente.
<i>Supporto tecnico nell'aggiudicazione dell'appalto.</i>	In relazione alla complessità del programma assicurativo solo alcune tipologie di rischio potranno essere aggiudicate, con semplicità ed efficacia, in base al criterio del prezzo più basso, qualora prescelto. I contratti più complessi richiederanno invece una valutazione delle offerte finalizzata all'ottenimento del miglior rapporto qualità/prezzo con l'adozione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D. Lgs. 50/2016. Nel rispetto del principio generale per cui il Seggio di Gara è un organo "perfetto" nel senso che al suo interno si debbono ritrovare tutte le competenze, tecniche, giuridiche e assicurative necessarie per valutare le offerte, Marsh è comunque disponibile ad elaborare tutti quegli strumenti che possono risultare utili ai fini delle valutazioni delle stesse. Tale supporto, comunque nei limiti e con le modalità più volte enunciate tanto dalla giurisprudenza quanto dall'ANAC, sarà reso da personale esperto, rimasto però del tutto estraneo ai lavori preparatori dell'appalto
<i>Assistenza tecnica dopo l'aggiudicazione definitiva.</i>	A seguito dell'aggiudicazione definitiva e della stipula dei contratti, Vi forniremo il supporto di cui necessitate compiendo, a mero titolo esemplificativo, le seguenti attività: — verifica dei documenti di polizza e della rispondenza delle polizze emesse alle condizioni normative ed economiche pattuite in sede di gara; — predisposizione di schede di polizza riassuntive delle principali caratteristiche dei contratti stipulati (numero di polizza, assicuratori e riparto di coassicurazione, scadenze, garanzie, esclusioni principali, franchigie e scoperti, limiti di risarcimento, premio, etc.); — caricamento dei normativi di polizza e delle schede riepilogative sul sistema informatico dedicato.

Modalità per la gestione delle polizze assicurative

Qualora venissimo incaricati quali Vostri Broker esclusivi il nostro obiettivo sarà quello di assicurarVi una continua, corretta e tempestiva amministrazione ordinaria e straordinaria dei singoli contratti assicurativi sempre sotto il coordinamento dell'Unico Responsabile del Servizio. Tale assistenza prevede sia la gestione dei contratti che dei sinistri; include, inoltre, le ordinarie procedure tecniche ed amministrative inerenti i rinnovi delle polizze alle scadenze anniversary, le successive regolazioni consuntive dei premi (ove previste), la segnalazione tempestiva di eventuali problematiche emergenti (a titolo esemplificativo e non esaustivo si cita il recesso in caso di sinistro da parte della compagnia d'assicurazione) e le modalità per le relative risoluzioni, nonché la preparazione dei sommari delle polizze stesse. Anche attraverso la **costante** presenza presso i Vostri Uffici, lo staff dedicato allo svolgimento del servizio Vi garantirà, in particolare, il rispetto delle scadenze, sia dei premi di polizza che delle regolazioni dei premi, nonché la verifica di tutta la documentazione da e per la Compagnia.

La collaborazione nell'attività di gestione dei contratti assicurativi che Marsh si impegna a fornire, consta principalmente **nell'agevolare e automatizzare** i processi e le attività legate alle polizze, assistendo il Cliente in tutte quelle incombenze di carattere amministrativo che, se ben fatte, evitano pericolose



conseguenze dovute ad errori ed omissioni quali, per citarne uno eclatante, la scoperta del rischio per il mancato o tardivo pagamento del premio o di un'appendice o la mancata o incompleta interpretazione degli elementi contrattuali di polizza. A tal proposito evidenziamo che come il nostro modello di gestione è certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008.

ATTIVITÀ SVOLTE NELLE DIVERSE FASI DI GESTIONE DELLE POLIZZE

Sempre in riferimento alla **gestione dei contratti assicurativi** l'elemento differenziante dell'offerta Marsh risiede inoltre nella fornitura di prestazioni ad elevato valore aggiunto quali:



VERIFICA DEGLI ELEMENTI VARIABILI DI POLIZZA

In caso di polizze con la c.d. “regolazione premio”, i dati consuntivi comunicati dall’Ente saranno attentamente analizzati e confrontati con le nostre evidenze interne, al fine di verificare eventuali anomalie prima di inoltrare le informazioni alle Compagnie.



VERIFICA DEI DOCUMENTI ASSICURATIVI

Esamineremo la documentazione contrattuale emessa dalle Compagnie e qualora questa non risulti conforme alle richieste ne chiederemo le opportune rettifiche, garantendo comunque l’operatività integrale della copertura nei termini e forme preventivamente richiesti.



CONTROLLO ONLINE DELLE COPERTURE ASSICURATIVE ATTIVATE

I contratti assicurativi stipulati saranno disponibili per una completa consultazione attraverso il modulo polizze presente sul sistema informatico messo a Vostra disposizione.



ELABORATI DI STIMA SUI COSTI ASSICURATIVI AI FINI DELLA REDAZIONE DEL BILANCIO

Entro 1 giorno dalla richiesta, tale strumento operativo viene redatto dal Broker a supporto degli Uffici competenti, consentendo agli stessi una stima dei costi assicurativi da considerare in bilancio.

Metodologia di gestione dei sinistri attivi e passivi

Contenuti e modalità di gestione dei sinistri, con particolare riguardo alla fase della denuncia ad a quello della liquidazione da parte delle Compagnie Assicuratrici

Premessa

Marsh considera la gestione dei sinistri una fase fondamentale dell’attività di consulenza. Tutti i Clienti, qualunque sia la loro attività, misurano la validità delle coperture dalla qualità nella gestione di un sinistro e per questo, a nostro avviso, è necessario prevedere la definizione di procedure personalizzate di gestione in base alle tipologie di rischio ed alle esigenze operative e logistiche del cliente.

Per questo Marsh ha lanciato un progetto di aggiornamento delle procedure aziendali interne al fine di:

- avere delle linee guida per rendere l’attività quotidiana più efficace ed efficiente tramite una più facile e rapida condivisione delle procedure atte a prevenire ed evitare Errors & Omissions (E&O), rafforzando il richiamo alle principali tematiche Compliance;
- sviluppare una metodologia di lavoro univoca e rappresentativa per tutti gli uffici della rete, consolidando una linea di comportamento professionale che si integri con il Codice di Condotta

Il Claims Department di Marsh può contare su:

- 120 esperti dedicati esclusivamente alla gestione dei sinistri;
- Strumenti informatici specifici;
- Oltre 400.000 pratiche sinistri gestite mediamente in un anno.

Gli specialisti dell’Ufficio Sinistri identificano, per ogni Cliente, le migliori e più efficaci modalità operative riorganizzando, sulla base delle specifiche esigenze, i processi lavorativi e gli strumenti informatici al fine di ridurre i tempi di istruzione della pratica, ottimizzare l’utilizzo delle risorse e aumentare il grado di efficienza del servizio.

Il nostro obiettivo è quello di definire e diffondere buone pratiche nella gestione dei sinistri, elaborate a beneficio di tutti i dipendenti, al fine di disporre di uno strumento idoneo per affrontare un sinistro in modo sereno e di disporre di tutte le informazioni necessarie per una corretta denuncia e gestione dell'evento

Al fine di assistere in maniera adeguata l'Assicurato, Marsh dedica particolare attenzione alla **qualità dei suoi professionisti e collaboratori in materia di gestione sinistri**.

Marsh si occuperà di assistere l'Agenzia in tutte le fasi del processo di gestione:

- Supportare il cliente durante tutto l'iter di gestione del sinistro, dalla fase di denuncia alla fase finale di liquidazione dello stesso, soprattutto nelle fasi intermedie di dialogo e trattativa con Periti, Liquidatori, Assicuratori, Riassicuratori, Consulenti Legali, Medici - nei modi consentiti dalla Legge - e con ogni altro soggetto che sia coinvolto nella corretta definizione della pratica;
- Controllo e monitoraggio della corretta gestione del sinistro da parte della compagnia con particolare attenzione alle tempistiche di chiusura e definizione dei sinistri;
- Analisi e mappatura della situazione sinistri pregressa, verificando le criticità che hanno determinato la non risarcibilità o la difficoltà di risarcimento dei singoli sinistri ancora pendenti;
- Elaborazione di appropriate statistiche e rapporti periodici, atti a valutare ed evidenziare l'andamento tecnico delle polizze.



I sinistri hanno talvolta una natura complessa che comporta negoziazioni tra tutti i soggetti coinvolti: **la nostra missione consiste nell'assistere, coordinare e gestire tutte le fasi del processo di gestione del sinistro e tutte le fasi della negoziazione in modo efficiente ed al contempo ottenere la migliore liquidazione nel minor tempo possibile.**

L'esperienza di Marsh

Nell'ultimo triennio Marsh ha seguito (in tutto o in parte, anche come mandataria o mandante di ATI) il programma assicurativo di oltre 500 enti/aziende pubblici. Si elencano, nella tabella che segue, alcuni tra i principali Enti gestiti:

ENTI PUBBLICI STATALI
Agenzia del Demanio
Cassa Depositi e Prestiti
Ministero dell'Interno – Dipartimento Vigili del Fuoco, Soccorso Pubblico e Difesa Civile
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
CREA - Consiglio per la ricerca e la sperimentazione in agricoltura
Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestale - Corpo Forestale dello Stato
Ente Nazionale per l'Assistenza al Volo - ENAV
ICE Agenzia per la Promozione all'Estero e l'Internazionalizzazione delle Imprese Italiane
Istituto Superiore di Sanità
Ministero della Salute
CONSIP
SACE
SOGEI
Garante per la Protezione dei Dati Personali

RISERVATEZZA

Tutta la proprietà intellettuale (incluso in particolare il diritto d'autore) che appartiene a Marsh, in relazione al presente documento ed ai relativi allegati rimarrà di esclusiva proprietà di Marsh. È fatto pertanto espresso divieto di cedere a terzi o modificare il documento ed i relativi allegati, o quanto in esso contenuto, in tutto o in parte. È fatto altresì divieto di rendere disponibile il documento a terzi, per nessun motivo, e divulgarne i contenuti senza aver ricevuto da Marsh apposita comunicazione scritta, a meno che il rilascio di tali informazioni venga effettuato a seguito di una richiesta da parte di enti di controllo o di vigilanza o per altro obbligo di legge, di cui deve essere data tempestiva comunicazione a Marsh S.p.A.

Resta inteso che, ogni dato od informazione contenuta nel presente rapporto è frutto di stima orientativa eseguita sulla base delle informazioni ricevute o comunque acquisite da Marsh allo stato attuale e che tali informazioni non sono state create né potrebbero essere verificate da Marsh. Resta altresì inteso che, in relazione a quanto sopra indicato, nonché alla elevata aleatorietà dei rischi oggetto del presente rapporto, per cause interne od esterne alle attività analizzate, in nessun modo e in nessuna circostanza Marsh potrà mai essere considerata responsabile nei confronti di terzi ed utilizzatori, a qualsiasi titolo di rapporti e materiali, dati, informazioni o stime e quanto altro in essi contenuto.