

DESCRIZIONE DEL GRUPPO AON

Presentazione Gruppo Aon

Aon è il Gruppo leader, in Italia e nel mondo, nel brokeraggio assicurativo e riassicurativo e nella consulenza delle Risorse Umane.

Aon Corporation è quotata al NYSE e ha il suo quartier generale a Londra. Presente in oltre 120 Paesi con più di 500 uffici e 68.600 dipendenti, la società ha sviluppato un network globale dedicato alla gestione delle tematiche assicurative di aziende multinazionali.

Nel 2016 il Gruppo Aon ha realizzato in Italia ricavi netti per oltre 207 milioni di euro e ha intermediato premi per quasi 3 miliardi di euro.

Struttura e organizzazione

Oltre 1.200 dipendenti - di cui circa 900 iscritti al Registro Unico degli Intermediari - con competenze tecnico professionali specifiche ed uffici distribuiti su tutto il territorio nazionale, permettono ad Aon di affiancare i propri Clienti con professionalità e competenza, diventando il partner di riferimento per qualsiasi esigenza assicurativa.

Aon in Italia può vantare una presenza capillare sul territorio attraverso i suoi **25** uffici, tra cui quelli ubicati a **Roma** a cui sarebbe delegata l'attività di gestione in caso di conferimento dell'incarico.

Principali servizi offerti

Tramite il ricorso ai servizi di consulenza prestati da Aon, sarà possibile studiare un Programma assicurativo impostato secondo una strategia di protezione e prevenzione degli asset e delle responsabilità, finalizzati ad individuare i corretti livelli di finanziamento dei rischi e delle relative esposizioni. Aon ha certificato il proprio sistema di qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008. Le principali fasi di intervento proposte da Aon sono le seguenti:

- **Attività di identificazione, analisi e quantificazione dei rischi:** si tratta di attività necessarie per approfondire le valutazioni delle reali esposizioni ai rischi. Tale intervento consentirà, tra l'altro, di individuare le possibili aree di intervento rispetto alle previsioni contrattuali e di programmare eventuali interventi di razionalizzazione dell'intero Programma Assicurativo.
- **Attività di analisi dei danni subiti:** si tratta di una rielaborazione dettagliata della "Statistica dei Sinistri" verificatisi, allo scopo di individuare ed interpretare in dettaglio i principali fenomeni determinanti la prevalente sinistrosità. Tale rapporto ha la finalità di evidenziare in maniera schematica il trend temporale e l'entità dei danni subiti, per

definire gli interventi da attuare sia in ambito di gestione del rischio che dal punto di vista della costruzione normativa dell'intero Programma Assicurativo.

- **Attività di piazzamento del Programma Assicurativo ed assistenza nelle fasi di gara:** Aon offre un servizio completo di assistenza qualificata per tutte le fasi di scelta ed individuazione delle Compagnie con le quali verranno stipulati i contratti assicurativi, tramite l'individuazione delle più favorevoli procedure di gara in rapporto alla tipologia del rischio da collocare e l'individuazione dei Mercati specializzati da coinvolgere.
- **Attività di assistenza nella gestione dei contratti e dei sinistri:** Aon garantisce senza alcuna soluzione di continuità, l'assistenza necessaria per una corretta e tempestiva amministrazione ordinaria e straordinaria dei singoli contratti assicurativi, nonché delle modalità di gestione attiva e passiva dei sinistri. Tale attività viene garantita mediante il supporto di dedicati tools informatici.



METODOLOGIA PER L'ESECUZIONE DELL'ANALISI DEI RISCHI E DELLE NECESSITÀ ASSICURATIVE DELL' AGENZIA DIGITALE PER L'ITALIA.

Analisi dei rischi: lo svolgimento del servizio finalizzato principalmente al compimento di un'ottimale ponderazione delle coperture assicurative, prevede l'applicazione delle metodologie di indagine proprie del **Risk Management**, il quale, prendendo in esame tutti i profili di attività e di servizio dell'Agenzia Digitale per l'Italia (nel seguito denominata "**AGID**" o "**Ente**") consentirà di creare una mappa globale dei modi di agire e di operare e delle eventuali disfunzioni presenti, individuando le azioni ed i rimedi da introdurre nel breve, medio e lungo periodo. Il ricorso a tale metodo può diventare un importante strumento di supporto al sistema di controllo di gestione consentendo di introdurre i correttivi che possano ridurre la sinistrosità e rendere maggiormente stabile negli anni il progetto. Tale analisi consiste (in via generale ed esemplificativa), nella identificazione e nella valutazione aggiornata dei rischi.

L'identificazione dei rischi ha lo scopo di rappresentare in modo organico il quadro delle principali aree di sinistrosità presenti nel piano assicurativo di AGID. Tale fase si esplicita mediante:

- analisi delle normative e dei regolamenti interni ad AGID e verifica della corretta applicazione degli stessi;
- analisi delle garanzie/contenuti presenti nel piano sanitario offerto da AGID;
- rilevazione di tutte le attività svolte, sia direttamente che mediante strutture esterne e/o convenzionate;
- individuazione per ogni settore dei pericoli e dei fattori aggravanti al fine di ricavare un quadro dei danni possibili.

La **valutazione** consiste nell'assegnare un valore all'impatto che un rischio determina sulla eventuale copertura assicurativa attivata dal AGID, in base ai seguenti parametri:

1. **frequenza** ossia il ripetersi-succedersi di eventi dannosi in un determinato arco temporale;
2. **gravità**, cioè l'entità dei danni in termini di impatto sulla copertura stessa.

Nel processo di valutazione è sempre bene concentrare l'attenzione su questi concetti di **gravità** e **frequenza**. Una corretta valutazione è, peraltro, molto importante poiché da essa deriva la scelta degli strumenti di **trattamento del rischio** (modulazione di franchigie e scoperti, definizione delle garanzie, etc.), come di seguito trattati. Va tenuto conto che esiste un rapporto tra la **frequenza** e la **gravità** degli eventi rischiosi in quanto le piccole perdite sono di norma molto più frequenti delle grandi. Nella valutazione è, inoltre, necessario attenersi ai seguenti comportamenti rendendo permanenti gli strumenti di monitoraggio degli elementi e dei dati ricavati dai sinistri subiti:

- non sopravvalutare la portata di eventi dannosi a più elevata frequenza, ma di entità ridotta o contenuta;
- non dimenticare gli eventi che si presentano con frequenza elevata e che hanno causato danni di media ed elevata consistenza;
- non trascurare ogni esperienza concretamente maturata nel corso della propria storia assicurativa, in quanto la stessa costituisce la migliore guida per la valutazione dei rischi.

Piano di Risk Assessment: al termine dell'Assessment, il **Responsabile del Servizio** invierà ad AGID uno specifico Rapporto articolato in due sezioni

- una **analitica** ove vengono forniti gli elementi relativi alle criticità emerse e rilevanti per la presa di decisioni
- una **propositiva** entro la quale Aon S.p.A. delinea le proprie proposte di soluzione e implementazione. L'AGID avrà, quindi, a disposizione una **mappa dello stato di rischio** ed un piano di **azioni di mitigazione assicurativa** a tutela dei propri asset

L'AGID avrà, quindi, a disposizione una **mappa dello stato di rischio** ed un piano di **azioni di mitigazione assicurativa** a tutela dei propri asset. Tali rapporti verranno discussi ed approvati dal personale di AGID che avrà partecipato all'analisi fornendo le informazioni, collaborando alla definizione degli scenari e comunicando i dati economici. Tale documento terrà altresì conto della normativa di settore e dei mutamenti del mercato assicurativo

Elaborazione del programma assicurativo finalizzato alla ottimizzazione delle garanzie assicurative: sulla base dei risultati ottenuti dalla fase di valutazione del Rischio da condursi nei termini e modalità precedentemente illustrate, verranno individuate le esigenze di AGID in termini di trasferimento assicurativo del rischio, al fine di progettare un programma assicurativo ottimale in termini di **garanzie di copertura** ed **economicità** di spesa. In particolare, le attività propedeutiche alla stesura di un nuovo programma assicurativo saranno le seguenti:

❶ **Valutazione e analisi dei contratti assicurativi in essere:** Aon S.p.A. provvederà ad analizzare le polizze esistenti, con particolare riferimento al **grado di copertura offerto**, all'economicità delle stesse ed all'**efficienza normativa**. Tale analisi, attraverso uno studio comparato dei parametri di copertura delle differenti necessità, permetterà di stimare l'effettivo carico di rischio, valutando la necessità di ogni contratto stipulato e delle specifiche clausole di copertura. In questa fase, verrà valutato l'effettivo grado di copertura funzionale ("efficacia") del piano assicurativo in essere e verranno evidenziati i rischi per i quali non si è trovato riscontro nelle attuali coperture o che necessitano di interventi migliorativi. Tale analisi viene attuata mediante:

- colloqui ed interviste con i dirigenti/responsabili dei settori, supportati dall'utilizzo di *check lists* utili alla mappatura dei rischi;
- esame della documentazione interna (contratti, convenzioni, regolamenti).

A titolo esemplificativo a seguire forniamo alcuni primi commenti sulla polizza RC Patrimoniale in corso (così come pubblicata nell'Area trasparenza del sito dell'Agenzia per il Digitale), dove vi sono a nostro avviso gravi lacune che di conseguenza pregiudicano la piena operatività della stessa:

Art. 15 Oggetto della Copertura	Commento: la polizza opera solo a seguito di sentenza definitiva del tribunale competente. Tale precisazione non garantisce la tutela del patrimonio del Contraente.
Art. 17 Perdite Patrimoniali per l'Attività connessa all'assunzione del personale.	Commento: la clausola così come scritta lascia adito ad interpretazioni. I sinistri connessi all'assunzione del personale vengono solitamente rigettati in quanto derivanti da responsabilità contrattuale, fattispecie non coperta in polizza. Deve essere chiaro che quest'articolo rappresenta un'estensione di polizza.
Rischi esclusi dall'assicurazione	Commento: sono esclusi i fatti noti e le circostanze
Art. 33 Copertura a secondo rischio	Commento: la polizza opera a secondo rischio anche su polizze stipulate successivamente alla presente polizza.

② **Esame sistema di gestione dei sinistri:** l'attività comprenderà:

- il controllo delle tipologie dei fatti che hanno originato richieste di rimborso;
- il numero dei risarcimenti effettivamente liquidati e la loro entità;
- l'analisi delle patologie segnalate dagli Assicurati.

Questo lavoro sarà finalizzato a formulare un quadro globale della sinistrosità di AGID per **tipologie** di fatti, **frequenza** di accadimento, **gravità** dei rimborsi. Una volta ottenuta una mappatura dei rischi sarà possibile definire l'impostazione del nuovo programma assicurativo con l'obiettivo del massimo contenimento del costo del rischio.

Progettazione del programma assicurativo: la base del nuovo programma sarà costituita dalle emergenze e dalle risultanze del processo di analisi e verrà predisposto in considerazione della costante evoluzione normativa e giurisprudenziale, dei mutamenti del mercato assicurativo, delle mutate esigenze di AGID, nel rispetto delle seguenti caratteristiche:

- primaria tutela dell'interesse pubblico;
- qualità della contrattualistica, leggibilità e chiarezza dei contratti;
- remunerabilità (equilibrio premio/franchigie);
- semplicità di gestione;
- controllo di AGID sui pagamenti dei sinistri da parte dell'Assicuratore.

ATTIVITA' E CONSULENZA IN OCCASIONE DEI RINNOVI DEI CONTRATTI ASSICURATIVI E METODOLOGIE UTILIZZATE PER L'OTTENIMENTO DI ECONOMIE DI SPESA



Attività di ricerca e piazzamento delle polizze assicurative di AGID: il nostro obiettivo è quello di fornire una copertura assicurativa per i nostri Clienti con i sottoscrittori che hanno la solidità finanziaria per operare nel contesto economico attuale, anche se eventi inattesi possono richiedere un'azione immediata e decisiva per cui Aon S.p.A. dimostri le proprie abilità di leader del settore.

Al tale fine oltre all'attività già descritta tramite il **Market Security Committee italiano**, Aon S.p.A. ha sviluppato la **Security Rating Index (SRI)**, che fornisce la base per valutare i cambiamenti di solidità finanziaria degli Assicuratori e Riassicuratori.

Rimpiazzo di assicuratori: nel caso in cui la solidità di un Assicuratore scenda sotto il Vostro requisito minimo definito, (ad esempio S&P "A-" di rating) e volestes interrompere il rapporto con l'Assicuratore, dovremmo cercare di sostituirlo con un altro che rispetti lo standard auspicato: Aon S.p.A. dovrà provvedere pertanto al ricollocamento dei contratti presso un nuovo Assicuratore.

Il nostro obiettivo sarà quello di modificare la *security* senza costi aggiuntivi complessivi per AGID. Tuttavia, l'esito di tale processo dipenderà molto dalla situazione del mercato in quel momento e da eventuali sinistri pagati o riservati, che potrebbero avere una rilevanza per la sottoscrizione delle coperture da parte del "nuovo" Assicuratore.

Collocamento del programma: sulla base dei risultati ottenuti nelle fasi analitiche, verranno individuate le specifiche esigenze di AGID in termini di trasferimento assicurativo del rischio, al fine di progettare un programma assicurativo ottimale in termini di garanzie di copertura ed economicità di spesa, rispondente all'evoluzione del mercato assicurativo e degli orientamenti più aggiornati. In linea generale la strategia di coinvolgimento del Mercato prevederà una competizione leale tra quelli in corso e tra tutti gli altri attori disponibili che siano in grado di soddisfare i livelli di servizio di AGID. Il processo si concluderà con una valutazione condivisa, basata sui riscontri del mercato e supportata dalla nostra attività di benchmark, effettuata tramite il sistema **GRIP**, e dall'analisi della solidità dei players, ricavata dal nostro sistema **MARS**. Ciò permetterà di costruire il pannello di Compagnie più adeguato alle Vostre esigenze. Per le annualità successive al conferimento dell'incarico, Aon S.p.A. provvederà al collocamento delle coperture assicurative, usando la seguente metodologia.

Pianificazione dell'attività di rinnovo: con congruo anticipo prima del rinnovo delle coperture assicurative verrà organizzato un meeting con i Referenti di AGID al fine di pianificare le seguenti attività: **Raccogliere** tutte le informazioni possibili riguardanti la strategia di sviluppo di AGID e le conseguenti politiche di Risk Management (nuovi investimenti, piani di miglioramento, acquisizioni etc.); **FornirVi l'analisi tecnica** dei Programmi in corso e condividere con Voi gli opportuni miglioramenti di struttura e/o tecnico-normativi; **AggiornarVi** sugli sviluppi del mercato assicurativo e condividere con Voi la strategia di approccio al mercato; **Condividere** eventuali idee alternative su come strutturare i programmi. Infine ci preme sottolineare che attraverso il nostro *Network* mondiale dei **Chief Broking Officer** garantiremo l'accesso ad alto livello con tutti i principali mercati assicurativi e riassicurativi mondiali, unitamente a quelli specializzati, tramite i quali consentiremo ad AGID di conseguire un'offerta completa e qualificata.

Presentazione di tutte le proposte del Mercato: una volta ricevute tutte le quotazioni predisporremo una presentazione comparativa delle stesse che illustreremo ai Referenti di AGID. La presentazione, oltre che la comparazione tecnico-economica tra le varie quotazioni, conterrà le nostre raccomandazioni sulle opzioni da scegliere con un'indicazione dei relativi costi e benefici di ciascuna soluzione, oltre che un'analisi dei livelli di servizio e solvibilità finanziaria dei vari Assicuratori.

Collocamento dei rischi – analisi della ritenzione: una volta ottenuti i Vostri riscontri per accettazione circa le soluzioni di collocamento prospettate, da valutarsi in comparazione con le caratteristiche del pacchetto assicurativo corrente, provvederemo ad informare gli assicuratori della Vostra decisione ed invieremo alle Imprese selezionate gli ordini fermi di copertura riassuntivi di tutte le condizioni concordate, con indicazione dei termini per il pagamento dei premi, nonché le tempistiche di emissione dei documenti. Una volta controfirmati gli ordini fermi, Vi confermeremo copertura.

Eventuale assistenza nelle fasi di gara e nel piazzamento (in caso di selezione ai sensi del D. Lgs. 50/2016): qualora AGID necessiti di supporto nella formulazione dei CSA, Bandi e/o Lettere di invito per l'affidamento dei servizi assicurativi che richiedono procedure di gara pubblica, i professionisti di Aon S.p.A. potranno occuparsi dello svolgimento delle seguenti attività:

- **redazione** dei capitolati da porre a base di gara;
- **esame** della documentazione di gara presentata dalla Compagnie;
- **analisi** delle offerte pervenute dalle Compagnie e controlli di economicità e conformità delle singole offerte rispetto a quanto richiesto dal Capitolato di gara;
- a gara conclusa verrà fornita una relazione sull'esito complessivo dell'appalto, comparando la situazione in corso prima dell'espletamento della gara con i risultati ottenuti;
- in caso di esito negativo della gara, si provvederà a ricercare le Compagnie Assicuratrici disponibili ad assumere i rischi oggetto della gara, fornendo tutte le opportune spiegazioni e motivazioni tecniche a sostegno dell'eventuale aggiudicazione in sede negoziata.

Ad aggiudicazione avvenuta, Aon S.p.A. garantirà lo svolgimento delle seguenti attività:

- richiedere alle Compagnie aggiudicatrici l'emissione dei contratti e la copertura dei rischi alle condizioni di gara;
- controllare che i contratti siano emessi nella piena conformità delle condizioni normative ed economiche offerte in gara;
- trasmettere le copie dei contratti ad AGID, unitamente all'estratto conto dei premi da pagare;
- caricare i contratti sul sistema informatico per la gestione.

Redazione di pareri e consulenze in materia assicurativa: Aon S.p.A. fornirà, supporto per le seguenti attività:

- *Consulenza ed assistenza nell'applicazione del D. Lgs. n. 50/2016 (Nuovo Codice degli Appalti) e s.m.i.;*
- *Consulenza nell'individuazione degli obblighi assicurativi da porre a carico di Terzi che stipulino con l'Ente convenzioni o contratti di vario tipo (locazione, comodato, gestione di impianti, prestazioni);*
- *Aggiornamento e consulenza assicurativa per garanzie fidejussorie e assicurative;*
- *Verifica del rispetto, da parte delle Compagnie, degli adempimenti contrattuali;*

- *Resa di pareri e consulenze*, effettuata direttamente dalla Direzione Tecnica di Aon

Struttura di Consulenza Tecnico Giuridica: composta da tre principali *unit*:

1. **Ufficio Legale:** professionisti che opereranno, ove necessario, a supporto del Responsabile.
2. **Struttura che fornisce aggiornamenti sui testi legislativi:** la banca dati utilizzata è "Pluris" di UTET. Tramite l'accesso a questa banca dati è possibile prendere visione dei testi integrali di legge. L'AGID potrà contattare direttamente la risorsa dedicata.
3. **Direzione Tecnica:** studia ed approfondisce le principali problematiche di rischio e relative soluzioni da attivare, insieme al Responsabile del Servizio.

Proposte per il conseguimento di economie di spesa: il programma che, in materia di "contenimento di spesa" si ritiene di attuare, non può prescindere dalla conclusione dell'attività di "*risk management*", indispensabile per affrontare in modo consapevole il mutato orientamento del Mercato Assicurativo che rende sempre più indispensabile una gestione innovativa della materia.

Gestione informatica delle denunce di sinistro: l'utilizzo della piattaforma Aon Claim (descritta in seguito), ponendosi quale obiettivo prioritario la gestione automatizzata dell'invio della documentazione inerente la pratica di sinistro, oltre a consentire un azzeramento dei tempi di spedizione, elimina le ridondanze di processo, potendo così organizzare un'attività di monitoraggio più attenta e puntuale, dato che lo strumento è di particolare utilità per verificare l'onerosità del contratto, per testare l'evoluzione dei rischi associati all'attività di AGID e mettere in atto le potenziali misure di prevenzione.

Identificazione del livello di franchigia ottimale e supporto nell'attività di "budgeting": al fine di identificare la strategia di trasferimento assicurativo più opportuna, con particolare riferimento alla definizione del **mix ottimale auto-ritenzione (franchigie) / trasferimento**, i professionisti della *Unit di Risk Management Advisory* di Aon S.p.A. effettueranno un'analisi dei dati storici dei sinistri resi disponibili da AGID.

I consulenti di Aon S.p.A. si propongono di: analizzare i sinistri storici ed effettuare una stima dell'esposizione storica dell'Ente ed una valutazione delle alternative di franchigia da implementare al fine di una ottimizzazione della strategia assicurativa; predisporre un prospetto sintetico riepilogativo riportante le informazioni indispensabili per il corretto stanziamento di bilancio da prevedere.



METODOLOGIA DI SUPPORTO NELLA GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE DELLE POLIZZE ASSICURATIVE. STRUMENTI INFORMATIVI E REPORTISTICA DEDICATA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO

Gestione ordinaria dei contratti e report comprende:

- segnalazione preventiva delle scadenze e degli adempimenti relativi alle regolazioni premio;
- incasso dei premi;
- consegna delle quietanze;
- procedure per la prevenzione delle scoperture.

Con un preavviso di almeno **30 giorni** dalla scadenza dei contratti o comunque in tempi utili ad AGID per poter perfezionare la determina e l'atto di liquidazione, Vi saranno forniti i

riepiloghi dei premi in scadenza e dei periodi di mora. La **gestione tecnica** dei contratti consisterà nell'aggiornamento in base a:

- variazioni incorse nei rischi di AGID;
- variazioni nella normativa inerente la PA;
- variazioni nelle politiche di assunzione dei rischi delle Compagnie.

Con **cadenza almeno semestrale** Aon S.p.A. fornirà un **quadro riepilogativo** in cui saranno riportati per ciascuna polizza:

1. elementi identificativi;
2. somme/massimali assicurati e limiti di indennizzo;
3. tabelle franchigie e scoperti applicabili;
4. premio annuo lordo;
5. note e commenti;
6. situazione sinistri.

Con **cadenza almeno annuale** Aon S.p.A. fornirà un **quadro riepilogativo** in cui saranno riportati per ciascuna polizza:

1. elementi identificativi del contratto;
2. somme/massimali assicurati e limiti di indennizzo;
3. tabelle delle franchigie e scoperti applicabili al contratto;
4. premio annuo lordo;
5. note e commenti;
6. situazione sinistri.

AON CLAIM – portale online per la gestione delle polizze e dei sinistri: la gestione e l'esecuzione delle polizze e dei sinistri di AGID saranno realizzate attraverso il caricamento su un moderno ed efficace sistema informatico di gestione di cui Aon S.p.A. dispone, denominato **Aon Claim**.

Il sistema, implementato dalle risorse di Aon S.p.A. ed immediatamente disponibile a seguito del conferimento dell'incarico, consentirà ad AGID di disporre di tutte le informazioni, in tempo reale, sulle polizze e sui sinistri, garantendo immediato accesso ai dati. Il Sistema Aon Claim, realizzato interamente dal Dipartimento di Information Technology di Aon S.p.A., si basa su un'architettura **flessibile e scalabile** sviluppandosi sulla piattaforma **Microsoft DynamicsAX**.

L'utilizzo del database Sql*Server e la struttura interna della piattaforma garantiscono l'integrità referenziale dei dati, mentre la sicurezza delle informazioni gestite viene garantita mediante la crittografia dei dati trasmessi via web tramite il certificato digitale.

Semplicità d'uso del software utilizzabile tramite Internet: l'accesso al sistema Aon Claim è garantito mediante un **semplice collegamento** al sito www.aongate.it ed a specifici link generati da AonClaim utilizzando come credenziali *User ID* e *Password* preventivamente comunicate ed opportunamente verificate al momento della connessione.

Il Portale Aon Claim Vi darà la possibilità di **creare più utenze** con diverse credenziali di accesso e diversi livelli di operatività e visibilità in modo da garantire la gestione della governance – per singola funzione accreditata alla gestione del sistema – sui processi e le informazioni connesse alla gestione delle polizze e sinistri.

L'accesso può essere di **tre livelli**:

1. “**Utente**” dove ciascuno vede solamente ciò che ha inserito,
2. “**Ramo**” dove l'utente vede tutto ciò che riguarda uno o più rami specifici;
3. “**Cliente**” dal quale è possibile visualizzare tutte le informazioni. Il sistema interattivo messo a disposizione da Aon S.p.A. consente lo scambio di informazioni tra AGID ed Aon S.p.A., per l'apertura dei sinistri, con verifica e convalida automatica dei dati inseriti.

L'utente può decidere di:

- **usufruire** del sistema predisponendo la sola denuncia e trasmettendo successivamente la documentazione cartacea ad Aon S.p.A. o alla Compagnia Assicuratrice, adottando la modalità di trasmissione tradizionale;
- **inviare** la documentazione relativa all'iter del sinistro tramite l'apposita funzione di upload, che rimarrà disponibile sino alla definizione del sinistro, sia esso riconducibile ad evento attivo o passivo; in tale situazione tutto il flusso di informazioni avviene **tramite web**, mediante una serie di avvisi inviati dal sistema.

Aree di accesso al Portale

Gestione Polizze: gli incaricati di AGID potranno accedere al **sommario di ogni singola polizza** e visualizzarne il **testo integrale**.

Sarà, inoltre, possibile consultare i **dati amministrativi e contabili** relativi alle singole polizze in essere e cessate nonché stampare l'elenco delle polizze.

Denunce: consente di effettuare le **denunce on-line** dei sinistri. La procedura è guidata ed articolata per step predefiniti. Il sistema consente il dialogo con il gestionale "**ONE**" adottato da Aon S.p.A. tramite una maschera predefinita con cui il personale incaricato di AGID può effettuare l'apertura di una denuncia direttamente **o tramite nostra risorsa**, immettendo i dati direttamente nel sistema.

Gestione Sinistri: consentirà l'accesso a numerose ed utili informazioni tra le quali:

- elenco dei sinistri aperti su ogni polizza con possibilità di accedere ad ogni sinistro, ed estrarre per ognuno di essi i dati d'identificazione, i dati descrittivi della dinamica dell'evento, lo stato della pratica;
- dettaglio di ogni sinistro;
- possibilità da parte dell'utilizzatore di avere riscontro via e-mail anche all'atto di trasmissione dei seguiti.

Statistiche accedendo all'**Area Statistiche** del portale Aon Claim (*di seguito descritto*) l'AGID potrà effettuare anche in autonomia l'estrazione dei dati in formato *excel* e quindi di visualizzare in tempo reale statistiche al fine di valutare l'andamento della sinistrosità per ogni ramo di rischio. Grazie all'utilizzo della piattaforma, ed alla peculiare raccolta di dati, potranno essere elaborati report sullo stato sinistri molto dettagliati ed in ciascuna estrazione sarà possibile visualizzare informazioni di dettaglio.

Vantaggi: acquisizione denunce mediante **moduli elettronici** con conseguente **azzeramento** dei tempi di spedizione; **riduzione** delle attività manuali, dei costi e velocità di comunicazione; **tempestività** nell'informazione e comunicazione in tempo reale; **tracking on-line** della pratica; **sicurezza** dei dati e garanzia della privacy; possibilità di **esportare tutti i dati e i relativi allegati** in formato compatibile con i più diffusi database (es: *excel*) ai fini del controllo strategico e del controllo di gestione ed ai fini della programmazione dell'attività di AGID; possibilità di visualizzare in ogni momento ed in piena autonomia la situazione polizze e sinistri, per un'attenta e puntuale gestione dei rischi; segnalazione automatica dei **tempi di prescrizione** grazie all'interazione con il Portale gestionale ONE



MODALITÀ PER LA GESTIONE DEI SINISTRI

La metodologia proposta è modulabile e flessibile al fine di adeguarsi all'assetto organizzativo di AGID. Il processo di gestione dei sinistri sarà condiviso con i Vostri uffici competenti e, a tale scopo, verrà redatta una **procedura operativa**, che disciplinerà i flussi informativi tra Aon S.p.A., l'AGID e le Compagnie interessate, i relativi

ruoli e la documentazione da predisporre per una efficace gestione del sinistro.

La **gestione operativa del sinistro** si sostanzia nelle seguenti fasi principali:

Verifica della regolarità contrattuale: la fase di *verifica contrattuale* ha lo scopo di stabilire la *risarcibilità del sinistro denunciato*, sulla base delle condizioni normative stabilite all'interno delle coperture. Al ricevimento della denuncia, i professionisti dedicati di Aon S.p.A. esamineranno le *modalità di accadimento* del sinistro, verificando *l'efficacia della copertura*. Verrà inoltre controllata la *correttezza formale della denuncia* e saranno richieste le eventuali integrazioni documentali fornendo assistenza e consulenza specializzata nei confronti degli Uffici interessati. Verificata la sussistenza di tutte le condizioni per l'istruzione della pratica, il sinistro viene aperto; qualora, invece, la verifica di congruità facesse emergere eventuali criticità, sarà cura del nostro personale incaricato contattare immediatamente gli uffici interessati preposti al fine di valutare le azioni più idonee da intraprendere per la gestione dell'evento.

Apertura del sinistro: la pratica viene istruita tramite il caricamento dei dati nel sistema Aon Claim, di seguito descritto, per la predisposizione del fascicolo-sinistro. La denuncia viene poi *trasmessa alla Compagnia*, annotando all'interno del gestionale i parametri di classificazione della stessa, per una migliore gestione del sinistro. Viene inoltre inviata agli interessati *conferma scritta* di ricevimento della denuncia e presa in carico del sinistro da parte della Compagnia.

Gestione del sinistro: in caso di sinistri di elevata complessità, Aon S.p.A. fornisce assistenza nell'individuazione e coinvolgimento del *Perito di parte*, presenziando, se di interesse, ad eventuali sopralluoghi con i Vostri tecnici, per la comprensione della dinamica di sinistro. Aon S.p.A. cura i rapporti con le Compagnie coinvolte, sollecitando le eventuali pratiche rimaste inevase e provvedendo all'automatica interruzione dei termini di prescrizione previsti dal Codice Civile; coordina, inoltre, gli incontri periodici con i professionisti esterni per la definizione del sinistro.

Gestione Sinistri Pendenti: Aon S.p.A. si impegna a gestire ed analizzare **tutti i sinistri già verificatisi e pendenti** alla data del conferimento dell'incarico anche mediante la predisposizione di nuove procedure specificamente concordate, al fine di coordinare ogni possibile azione da esperire entro i termini di prescrizione previsti.

Report sullo stato dei sinistri: Aon S.p.A. provvederà **con cadenza semestrale** ad analizzare le statistiche sinistri di AGID ed elaborerà una relazione sull'andamento del rischio e sulle azioni da intraprendere. Inoltre, sempre con **cadenza semestrale**, Vi forniremo un report **sinistri**. Precisiamo che accedendo al Portale **Aon Claim** (di seguito descritto), AGID potrà effettuare i report sinistri **ogniqualevolta lo ritenga necessario**.



STRUTTURA ORGANIZZATIVA E STAFF TECNICO

Qualora Aon S.p.A. venisse incaricata per assistere AGID in qualità di broker e consulente assicurativo, lo svolgimento del servizio sarà affidato ad uno Staff Tecnico costituito da professionisti espressamente dedicati all'Ente e stabilmente operanti nella sede di Aon S.p.A. di **Roma**, Via Cristoforo Colombo n. 149 (Tel. 06.772761 – Fax 06.77276229).

Nel corso dello svolgimento dell'incarico, il **Dott. Marco Canapicchi**, Division Director Enti pubblici e Sanità Ufficio di Roma (RUI E000088692), in qualità di **Responsabile del Servizio**, coordinerà l'attività dell'intero Staff oltre ad intervenire operativamente sia nella gestione ordinaria, che nei casi di particolare rilevanza e, comunque, ogniqualvolta l'AGID lo riterrà opportuno. In caso di sua assenza, la persona che si interfacerà con il Vostro

Ente in qualità di **Sostituto del Referente**, sarà la Sig.ra **Tamara Gilardi** – Assistant Enti Pubblici (RUI E000203246).

⇒ *Referente del Servizio e Sostituto*

☉ **Marco Canapicchi** – Division Director Enti Pubblici e Sanità Ufficio di Roma (RUI E000088692)

☉ **Tamara Gilardi** – Assistant Enti Pubblici Ufficio di Roma (RUI E000203246).

Coordinano le risorse al fine di favorire la celerità del servizio e la continua integrazione del know-how; si interfacciano direttamente con il Team di gestione per la definizione e risoluzione delle problematiche più complesse e ne seguono direttamente l'attività operativa.

Reperibilità: in caso di conferimento dell'incarico il Responsabile del Servizio e/o il suo Sostituto garantiranno l'assistenza ed il supporto al Vostro Ente dal lunedì al venerdì nelle seguenti fasce orarie: 08,30 – 13,30 e 14,30 – 19,00. Precisiamo che, in caso d'urgenza, potranno essere contattati anche al di fuori delle fasce orarie sopra indicate.

Marco Canapicchi

☎ 06/77276347
📞 334/6305878

✉ Marco.Canapicchi@aon.it

Tamara Gilardi

☎ 06.77276263

✉ Tamara.Gilardi@aon.it

⇒ *Team di Gestione polizze*

☉ **Simona Fabi** – Assistant Enti Pubblici Ufficio di Roma (RUI E000135012)

Dipende direttamente dal Responsabile del Servizio e presidia la realizzazione e la gestione del Programma Assicurativo di AGID e delle soluzioni assicurative adottate nell'ambito del progetto.

⇒ *Team di Gestione dei Sinistri*

☉ **Antona Beccia** – Claims Manager Hub Centro Sud (RUI E000256386)

☉ **Daniele Zita** – Claims Coordinator Hub centro sud (RUI E000052520)

☉ **Massimo Liotti** – Claims specialist – Sinistri Infortuni (RUI E000334909)

☉ **Anna Cenci** – Senior Claims Specialist – Sinistri Auto ed altri rami (E000244697)

Opera in stretto contatto ed in continuo affiancamento con il Responsabile e con il personale preposto di AGID ed avrà il compito di interporsi efficacemente e con maggiore forza contrattuale tra il Cliente e la Compagnia, al fine di istruire e risolvere velocemente le pratiche di rimborso. Valuterà la congruità delle liquidazioni e Vi supporterà negli eventuali contenziosi che dovessero insorgere.

⇒ *Direzione Tecnica e Struttura di consulenza tecnico-giuridica in materia assicurativa:*

☉ **Vittorio Battocchio** – Responsabile Direzione Tecnica EP (RUI E000064432)

☉ **Walter Rossi** – Specialist Direzione Tecnica e Formazione EP (RUI E000134975)

Sarà a disposizione per fornire assistenza continuativa in merito all'aggiornamento delle coperture assicurative anche in seguito all'evolversi del Mercato Assicurativo.

⇒ *Risorse Specialistiche*

Professionisti di Aon S.p.A. che hanno sviluppato una particolare esperienza in specifici settori: Risk Analysis & Loss Prevention; Formazione; Employee Benefits; Affinity e Contact Center; D&O e R.C. Patrimoniali per la Pubblica Amministrazione; Merger & Acquisition; Sistemi Informatici e Qualità.

I nominativi delle ulteriori risorse specialistiche Vi saranno comunicati di volta in volta, in

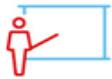
base alle Vostre specifiche necessità



PECULIARITÀ DELLA SOCIETÀ DI BROKERAGGIO

La metodologia di servizio adottata da Aon S.p.A., condivisa con la Vostra fattiva collaborazione ed il supporto degli uffici competenti, consentirà nel corso dell'incarico di consulenza di ottenere risultati considerevoli ed interessanti sia nella qualità tecnico/economica del Vostro portafoglio assicurativo, sia come supporto al miglioramento del livello di consapevolezza, valutazione e trattamento dei rischi caratteristici del Vostro Ente. L'importante esperienza maturata e le informazioni che acquisiremo nel corso del rapporto di collaborazione, in caso di auspicato affidamento dell'incarico di brokeraggio assicurativo, consentiranno alle strutture specialistiche di Aon S.p.A., di attivarsi immediatamente e con piena consapevolezza sui futuri obiettivi da conseguire attraverso l'attività di programmazione e pianificazione di tutte le attività necessarie. A tal fine, riepiloghiamo di seguito quelle che riteniamo essere le **potenzialità** che ci contraddistinguono:

Peculiarità di Aon S.p.A.	
Presenza locale sede di Roma	 Disponibilità del Responsabile del Servizio e del Responsabile a recarsi presso gli uffici di AGID
Specializzazione	 Assistenza e consulenza nonché resa di pareri in materia assicurativa rispondenti alle Vostre esigenze per tutto il corso del mandato.
Innovazione e tecnologia	 Disponibilità del portale on-line Aon Claim (precedentemente descritto) per la gestione delle polizze e dei sinistri.

Servizi aggiuntivi offerti	
Accesso privilegiato ai Mercati Assicurativi	 Possibilità per il Responsabile del servizio di raccogliere in maniera standardizzata informazioni a livello mondiale, ove presenti nel Data Base GRIP, ed effettuare statistiche ed analisi atte a fornire una conoscenza più approfondita del mercato.
Attenzione per il Cliente	 Si tratta di una metodologia basata sulla creazione di valore per i Clienti al fine di garantire un continuo miglioramento nel servizio reso oltre ad una consulenza personalizzata per area e per settore di attività.
Formazione in aula e/o E-learning	 Ampia offerta formativa caratterizzata dalla progettazione e dallo sviluppo di contenuti formativi modulari e flessibili sia in aula che on-line attraverso la Piattaforma Aon Academy .

GRIP – Global Risk Insight Platform: nel corso degli anni Aon S.p.A. ha rafforzato ulteriormente la propria posizione di leadership nel mondo



dell'intermediazione assicurativa, che verrà utilizzata in funzione delle esigenze di AGID, attraverso l'implementazione di una piattaforma web denominata **GRIP (Global Risk Insight Platform)**. Il GRIP è uno strumento, utilizzato da tutti gli uffici Aon nel mondo, che permette di acquisire tutte le informazioni relative ai piazzamenti effettuati sui mercati mondiali, monitorando le risposte sia dei Clienti che delle Compagnie in relazione alle quotazioni ricevute. Grazie al continuo e costante monitoraggio delle informazioni raccolte in GRIP, Aon S.p.A. è in grado di fornire informazioni chiave ai propri Clienti, in tempo reale, in relazione all'andamento del mercato assicurativo di uno specifico settore. Tramite questa piattaforma, l'AGID (ed in generale ciascun Cliente di Aon S.p.A.) potrà verificare, ove presenti i dati nel DB tramite il Responsabile del Servizio, il proprio posizionamento rispetto alla media del proprio mercato di riferimento e verificare se i limiti di polizza acquistati, così come le franchigie, siano in linea a quelli attualmente in essere rispetto alla media di mercato in relazione alle specifiche tipologie di copertura.

Formazione ed aggiornamento del personale in materia assicurativa: l'evoluzione continua del panorama normativo e delle interpretazioni giurisprudenziali in materia assicurativa determinano la necessità di un costante aggiornamento delle tematiche. Aon S.p.A., pertanto, ha allestito un piano formativo e di aggiornamento avente i seguenti obiettivi.

1. ampliare le conoscenze del personale;
2. possibilità, per il personale, di rispondere ai quesiti e trasferire le nozioni tecnico-assicurative necessarie a tutti gli altri dipendenti;
3. immediatezza e rapidità nel dialogo tra Aon S.p.A. e l'AGID che porterebbe all'ottenimento di vantaggi in termini di tempo dedicato per la riduzione degli oneri connessi e conseguentemente benefici economici;
4. miglioramento complessivo nella gestione.

A titolo esemplificativo riportiamo di seguito alcune tematiche:

Formazione in ambito Risk Management: i professionisti di Aon S.p.A. potranno supportarVi nell'implementazione di un progetto formativo in ambito di Risk Management, attraverso la definizione di un percorso che permetta alle risorse individuate di sviluppare/integrare le proprie competenze per l'esercizio del proprio ruolo in Azienda.

Corsi Istituzionali in ambito assicurativo: potranno essere scelti tra i seguenti moduli formativi: →Principi generali →Polizza Infortuni Dirigenti/Amministratori →Polizze Vita e RSMO →Polizza Furto e Incendio →Polizza RCT/RCO →D&O →Tutela Legale →Polizza RCA. Verrà dedicata particolare attenzione alle novità legislative e giurisprudenziali che interessano l'attività di AGID e che avranno immediate derivate applicative in ambito amministrativo, tecnico, economico, gestionale.

Aon Academy–formazione a distanza su piattaforma multimediale: Aon S.p.A. ha realizzato un sistema di formazione a distanza denominato **Aon Academy**. Aon Academy organizzerà programmi ad hoc per ciascuna risorsa, che potrà gestire il proprio percorso in modo autonomo, secondo i propri tempi di apprendimento e verificare in ogni momento i risultati raggiunti. La formazione *e-learning* così proposta, non comporterà tempi e costi di spostamento, in quanto tutto avverrà direttamente dalla propria postazione nei tempi che l'utente deciderà in base alle proprie necessità. Aon Academy ha attualmente a catalogo circa **15 corsi attivi** per circa **150 ore di formazione**.

SERVIZI AGGIUNTIVI – CYBER SECURITY

Alla luce dei recenti attacchi informatici e attività di spionaggio subiti da Enti Pubblici e Aziende Private in tutta l'Unione Europea, il Rischio Cyber è diventato una questione di primo piano per molte organizzazioni, anche in conseguenza dell'accresciuto utilizzo dei sistemi informatici a supporto dei processi, oltre che per il ricorso a fornitori IT esterni, alla gestione di grosse banche dati, all'utilizzo di strumenti personali anche ad uso aziendale. In un contesto giuridico e normativo sempre più punitivo (es. la nuova GDPR - *General Data Protection Regulation* dell'Unione Europea, che rende più forte e tutelante la protezione dei dati personali individuali), e di fronte ai sempre più frequenti requisiti contrattuali in merito alla responsabilità per Cyber Risk, le Organizzazioni lungimiranti stanno prendendo misure proattive per esplorare e trasferire il rischio Cyber.

Evidenza di tale contesto è anche presente nei risultati del *Cyber Security Report 2015* redatto dal **Centro di Ricerca CIS dell'Università Sapienza di Roma** in cui Aon S.p.A. è stato coinvolto nell'ambito del gruppo di lavoro in collaborazione con la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento Informazioni per la Sicurezza della Repubblica.

Il **Cyber Risk** può essere definito come qualsiasi **minaccia interna** (es. frode, sabotaggio, errore umano, ecc..) e/o **esterna** (attacco cybernetico, hacking, virus, malware, etc.) che potrebbe provocare:

- Interruzione o intralcio all'attività, danni patrimoniali, perdita di reputazione per l'Organizzazione per effetto di:
 - ✓ compromissione dell'operatività dei sistemi informativi dell'Organizzazione e/o
 - ✓ perdita di dati propri
- responsabilità civile e sanzioni anche gravi per effetto di perdita o divulgazione di dati di terzi
- altre conseguenze connesse alle precedenti.

In tale contesto, Aon S.p.A. propone di affiancare il Vostro Ente nelle attività valutative del Cyber Risk con un focus specifico sulle soluzioni assicurative reperibili sul mercato per il trasferimento a terzi di tale rischio.

ALIQUOTA COMMISSIONALE

Confermiamo che in caso di affidamento dell'incarico a nostro favore tratteremo sui premi imponibili l'aliquota commissionale del 10%.

Documento sottoscritto digitalmente da:
Andrea Parisi
Legale Rappresentante Aon SpA