

Howden Assiteca SpA



Affidamento del servizio triennale di brokeraggio assicurativo per le esigenze di

InnovaPuglia S.p.A.

HOWDEN

Analisi dei rischi ed individuazione dei fabbisogni assicurativi di InnovaPuglia SpA.

Howden Assiteca S.p.A., è nata dal connubio tra il Gruppo Assiteca S.p.A. (operante nel mercato italiano dal 1982) e il Gruppo Londinese Howden. La nostra metodologia è fondata su un'esperienza pluriennale nella gestione dei rischi, sulla conoscenza di mercati assicurativi nazionali e internazionali, nonché sulla esperienza nella gestione di Clienti simili al vostro.

Abbiamo disegnato una metodologia su misura del Cliente, riguardo le attività di **individuazione, analisi e trattamento dei rischi**, al fine di realizzare un adeguato **progetto di risk transfer**.

Di seguito Vi illustreremo i **nostri servizi di consulenza**, studiati per assisterVi nell'implementazione di in un **corretto approccio di Risk Management**.

Il nostro approccio si articola nelle fasi di seguito descritte:

1. Definizione del piano di lavoro e delle tempistiche
2. Identificazione dei rischi
3. Analisi dei rischi
4. Predisposizione del Piano Operativo e due diligence assicurativa
5. Monitoraggio del programma assicurativo e reporting

Il progetto che andremo a descrivere nelle prossime pagine ha l'obiettivo di costruire, in condivisione con l'Ente, un **processo di gestione dei rischi evolutivo**. Più in particolare, consapevoli della presenza di una gestione da parte di un precedente Broker ci concentreremo **prioritariamente nella gestione ottimale del passaggio di consegne**, al fine di delineare con precisione il perimetro documentale, gli elementi e le valutazioni che hanno portato alle attuali scelte di gestione dei rischi e di trasferimento degli stessi al mercato assicurativo. Pertanto, in caso di affidamento del servizio, ci confronteremo immediatamente con il Broker uscente al fine di reperire tutta la documentazione in suo possesso (polizze, appendici, sinistri, ecc.) che verrà poi confrontata con la documentazione in Vostro possesso (integrata da relazioni sulle scelte di presidio dei rischi).

Successivamente si procederà ad una verifica della completezza provvedendo, ove necessario, a chiedere ulteriori integrazioni alle Compagnie assicurative.

Il processo sopra delineato ci permetterà di prendere in gestione il programma assicurativo senza soluzione di continuità con quanto fatto dal precedente Broker e di definire tempestivamente le priorità di intervento finalizzate all'ottimale gestione dei rischi e al contenimento dei costi.

1. Definizione del piano di lavoro e delle tempistiche

Nella fase iniziale, il nostro Team dedicato procederà a:

- **Pianificazione attività**
- **individuare i referenti/ il referente** (Risk Owner) da coinvolgere nel Team di progetto;
- **illustrare e condividere gli obiettivi** del progetto con il Team;
- **formulare un piano di lavoro e stabilire le tempistiche** entro le quali le attività dovranno essere completate. Particolare attenzione verrà posta per terminare l'attività in tempo utile alla successiva progettazione e collocamento del programma assicurativo. Questo piano fornirà una struttura temporale fondamentale per l'intero processo di gestione dei rischi;
- **Q&A**, raccogliere domande e fornire risposte ai quesiti posti dal Team di progetto.

2. Identificazione dei rischi

Questa fase ha l'obiettivo di effettuare un'**analisi della situazione "As is"** al fine di individuare i rischi assicurabili e non assicurabili cui siete soggetti in funzione delle attività svolte.

L'individuazione dei rischi sarà condotta a partire dall'analisi del contesto interno ed esterno nei quali l'Azienda opera, mediante l'impiego di:

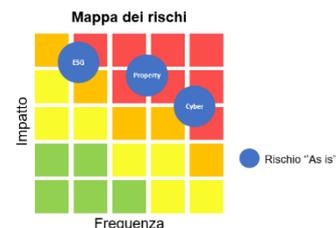
- a) **documentazione aziendale** come coperture assicurative, bilanci, contratti verso clienti/fornitori, reportistica periodica finanziaria, organigrammi, regolamenti, manuali delle procedure e statistiche sinistri
- b) raccolta dei dati su Amministratori, personale dipendente e tutti gli altri soggetti che operano per conto dell'Azienda
- c) **indagini post sinistro** - raccolta dei dati sulla sinistrosità degli ultimi 5 anni e realizzazione statistiche di danno dettagliate (impatto economico sia in termini di autoritenzione dei rischi che riguardo alle polizze esistenti)
- d) verifica della massima esposizione in termini di entità dei danni provocati dai singoli eventi negativi (Vulnerabilità/danno atteso/MUR= massima unità di rischio / MPL= massimo danno probabile)
- e) **svolgimento di interviste/workshop/questionari** in presenza e in remoto, coinvolgendo i responsabili delle diverse funzioni/divisioni/aree aziendali
- f) Supporto nella definizione del valore del patrimonio immobiliare.
- g) **analisi di Benchmark** rispetto a clienti operanti nel settore e simili per dimensioni e caratteristiche.

3. Analisi dei rischi

Nella fase di analisi, il Team procederà all'approfondimento dell'impatto finanziario, operativo e reputazionale di ciascun rischio, valutando la **probabilità di accadimento** e l'**impatto potenziale** (stima del danno) di ogni eventualità. Saremo così in grado di esprimere una **valutazione numerica complessiva** (su una scala da 1 a 10) della Vostra **esposizione al rischio**.

Tale giudizio sarà il risultato del punteggio ottenuto nelle quattro categorie di rischio precedentemente illustrate, opportunamente ponderate.

I rischi emersi dall'assessment saranno inseriti all'interno di **Heat Map**, con l'obiettivo di individuare le priorità d'intervento a partire dalla valutazione quali-quantitativa della probabilità di accadimento del rischio, della stima del danno e dell'efficacia dei presidi in essere. Il Team procederà a supportarVi nella **valutazione delle priorità d'intervento** per guidare il processo di mitigazione o di trasferimento del rischio.



I rischi individuati nelle aree "calde", saranno oggetto di un'indagine approfondita delle **cause sottostanti**. Allo stesso tempo, verranno esaminate dettagliatamente le **possibili conseguenze** che potrebbero derivare dall'insorgere di tali rischi, al lordo e al netto delle soluzioni di mitigazione già attuate; in questo modo sarà possibile verificare l'adeguatezza delle **iniziative di Risk Management in essere**, individuando eventuali mancanze o limiti.

Inoltre, la nostra metodologia, essendo sviluppata con una logica modulare, ci permetterà di definire eventuali aree di maggiore attenzione, per le quali potrà essere effettuata un'analisi "verticale" maggiormente approfondita, a seconda delle necessità aziendali condivise con il vostro management.

4. Predisposizione del Piano Operativo e due diligence assicurativa

In questa fase procederemo a **definire le priorità di intervento e formalizzare le iniziative di miglioramento** precedentemente individuate, adottando criteri di importanza e fattibilità. Questa selezione sarà ufficializzata all'interno di un **Piano operativo** che fornirà una specifica dettagliata sulle modalità di implementazione di tali iniziative.

Il Piano operativo terrà conto delle risorse necessarie e delle tempistiche previste, garantendo un'attuazione efficiente e mirata delle azioni di mitigazione dei rischi.

Sulla base delle strategie di mitigazione proposte sarà predisposta una **mappa di rischio residuo prospettico** rappresentativa dello **scenario "To Be"** che consentirà di visualizzare in maniera diretta ed immediata i benefici prospettici di una determinata soluzione. Tale dashboard faciliterà la scelta tra le opzioni strategiche suggerite, favorendo decisioni informate ed efficaci.

Rischi assicurabili



Utilizzando gli output della fase di identificazione e analisi dei rischi descritta in precedenza, provvederemo a sviluppare una Due Diligence Assicurativa completa, con una verifica approfondita delle polizze aziendali, sotto il profilo della congruità delle tutele e della conformità alla normativa vigente.

Per quanto riguarda i **rischi assicurabili**, implementeremo un'analisi delle coperture assicurative in essere, al fine di **svolgere un assessment di garanzie, limiti, franchigie e massimali**.

Vi consegneremo un elaborato strutturato con le aree indicate nel grafico.

Rispetto ai **rischi assicurabili non coperti da polizze**, alla luce della costante evoluzione del contesto esterno e dello sviluppo di nuovi prodotti e servizi assicurativi, Vi proporremo tali eventuali coperture non presenti nel portafoglio e così da farVi aver la possibilità di valutare quali e con quale quota di rischio potranno essere trasferiti al mercato assicurativo, anche sulla base delle **analisi costi-benefici** svolte.

PUNTI DI ATTENZIONE – RISCHI EMERGENTI



Tra i c.d. rischi emergenti, soprattutto per realtà – come la Vostra - che gestiscono dati sensibili, riteniamo rivesta un ruolo di particolare centralità il rischio di intrusioni informatiche; ovvero quello che viene più comunemente battezzato come "cyber risk".

Il crescente utilizzo dell'intelligenza artificiale rappresenta un'arma a doppio taglio: come previsto dal Garante della privacy, le imprese impiegheranno sempre più l'AI nella produzione e nelle procedure di assunzione. D'altro canto, anche i gruppi responsabili di cyberattacchi la utilizzeranno per migliorare, dal loro punto di vista, l'efficacia delle operazioni.

Nella maggior parte degli episodi, comunque, un ruolo fondamentale è giocato dall'errore umano o dalla mancanza di alfabetizzazione digitale. Spesso il personale di molte aziende non è in grado di individuare o reagire prontamente a un attacco informatico. Le conseguenze derivanti da un cyberattacco vanno dalla sospensione delle attività per un'intera giornata di lavoro al danneggiamento di interi segmenti della filiera produttiva di un'impresa, cosa che, inevitabilmente, intacca anche il lavoro di altre imprese.

In tale contesto, anche grazie all'esperienza maturata livello mondiale del Gruppo Howden, unico broker al mondo ad aver creato un Academy dedicata esclusivamente al Cyber, con professionisti altamente qualificati e specializzati, Vi accompagneremo nelle seguenti attività:

- Individuazione, definizione, catalogazione e quantificazione delle minacce informatiche cui è esposta la vostra Azienda;
- Assistenza nella gestione operativa del rischio mitigando le vulnerabilità e migliorandone la postura above the standard, conformemente alle dimensioni aziendali, all'attività caratteristica e vostro settore;

Individuati i rischi cercheremo di reperire la migliore soluzione per trasferire la parte di rischio residua al mercato assicurativo, attraverso la sottoscrizione di una polizza cyber adeguata alle Vostre aspettative e compresa da tutti gli attori aziendali coinvolti nel processo assuntivo – top management, CISO, CIO, Cyber Security Expert, IT Department, etc. Garantiremo, inoltre, un **monitoraggio attivo dell'infrastruttura locale**, da costruire e definire in base alle dimensioni e complessità della stessa (SOC.).

CHECK UP REQUISITI CYBER: Il miglioramento della sicurezza informatica richiede di avere una visione chiara e completa della postura attuale e delle azioni per migliorarla. In tale contesto Howden si propone di supportarVi in una valutazione preliminare delle misure di sicurezza e delle procedure adottate per ridurre i rischi informatici.

Più in particolare la nostra attività di supporto sarà tesa a:

- verificare la presenza dei requisiti minimi richiesti dal mercato assicurativo per ottenere una polizza cyber;
- suggerire eventuali approfondimenti e/o interventi funzionali al miglioramento del profilo di rischio.

L'esito dell'analisi verrà riepilogato in un report di sintesi con indicatori grafici che fornirà all'Ente una valutazione della postura cyber e suggerimenti per migliorarla, anche in considerazione dei requisiti del mercato assicurativo.

➔ Diagnostico GDPR

Il concetto di "accountability" (responsabilità del Titolare), introdotto dal GDPR, prescrive che il Titolare del trattamento debba mettere in atto, nonché riesaminare ed aggiornare regolarmente, misure tecniche ed organizzative adeguate in modo da garantire, ed essere in grado di dimostrare, che le operazioni di trattamento vengano eseguite in conformità alla normativa. Come previsto dallo stesso GDPR, è necessario quindi che le aziende svolgano opportune attività di monitoraggio e di manutenzione del "sistema" di protezione dei dati.

In tale contesto Howden metterà a disposizione dell'Ente un servizio di Diagnostico GDPR che ha l'obiettivo di verificare il livello di adeguatezza, completezza ed effettività del sistema di gestione dei dati personali. A tale scopo viene prodotto un report contenente una gap analysis sul livello di adeguatezza raggiunto dai documenti e dalle procedure analizzate, con indicazione delle eventuali azioni migliorative. Tale report deve essere considerato a tutti gli effetti un documento valido per dimostrare l'attività costante di verifica e aggiornamento richiesta dalla normativa.

Riportiamo di seguito la sintesi dell'attività:

VERIFICHE INTERVISTE ANALISI DOCUMENTALE

- Ispezione della sede
- Modalità di gestione dei trattamenti
- Informativa pubbliche
- Figure apicali
- Personale autorizzato al trattamento
- Informativa
- Nomine interne ed esterne
- Procedure
- Registro dei trattamenti
- DPIA

REVISIONE ED AGGIORNAMENTO del programma assicurativo

Effettueremo una **revisione annuale del Vostro programma assicurativo**, in modo tale da fornire indicazioni in merito agli eventuali aggiornamenti e interventi da attuare al fine di assicurare la corretta copertura assicurativa a seguito di intervenute variazioni degli elementi di rischio. La metodologia di lavoro utilizzata prevede un monitoraggio costante dei settori di operatività ed un controllo continuo su: ➔ **Mutamento dell'assetto societario** ➔ **Monitoraggio delle evoluzioni normative e giurisprudenziali** ➔ **Mutamento del mercato assicurativo** ➔ **Eventi dannosi accaduti** - Con specifico riferimento al monitoraggio costante della sinistrosità, in un'ottica di contenimento dei riflessi della stessa sulla tenuta del programma assicurativo in corso, grazie al sistema informatico ICD WEB che verrà messo a Vostra disposizione (descritto in seguito) – verranno fornite delle statistiche precise ed accurate che permetteranno di identificare immediatamente delle situazioni di criticità (sinistri di elevata frequenza o magnitudo) e di prevedere tempestivamente azioni conservative (rivisitazione delle procedure di presidio del rischio) o interventi presso le Compagnie per evitare uscite preventive dal rischio.

€ Formulazione di ipotesi per la gestione dei rischi e/o azioni correttive volte al massimo risparmio relative a particolari polizze garantendo massime coperture per InnovaPuglia

Il Programma Assicurativo che presenteremo, sarà finalizzato all'ottimizzazione delle coperture e alla riduzione dei costi. Grazie alla nostra esperienza, abbiamo individuato degli interventi volti a ridurre i rischi e realizzare **economie di spesa**:

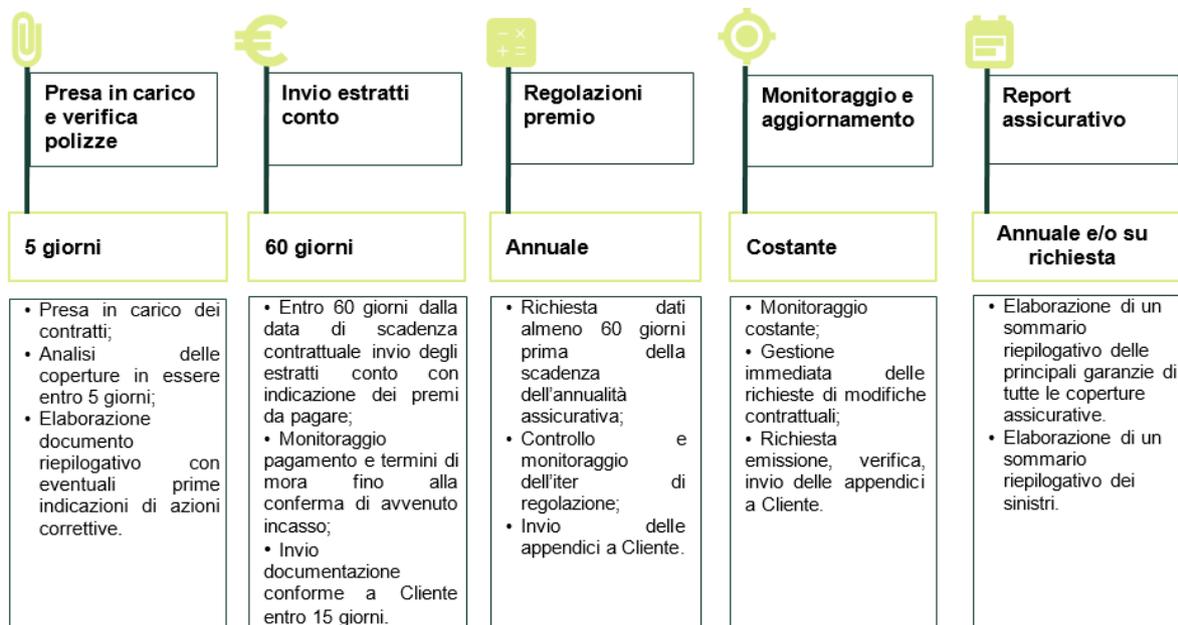
- **programmi di prevenzione e di intervento strutturale sulle cause generative dei sinistri** (raccolta dati, statistica sinistri, elaborato evidenza tipologie di sinistri e il loro impatto economico);
- **trasferimento del rischio ad appaltatori, soggetti convenzionati, concessionari** (verifica della congruità delle prestazioni assicurative prestate a favore dell'Ente al fine di evitare che sia esposto a concorrenze di sinistri non dovuti);
- **individuazione di adeguate clausole contrattuali**, con precise indicazioni sulle garanzie da richiedere ai fornitori di beni e/o servizi o alle controparti;
- **previsione di un efficace percorso di loss prevention**, relativo sia ai fabbricati e altri beni dell'Ente, sia per quanto attiene alle risorse umane, al fine di contenere l'incidenza del coefficiente umano sul verificarsi dell'evento dannoso;
- **miglioramento delle difese attive e passive dei fabbricati**, dei contenuti e delle attrezzature;

- **analisi e revisione continua delle polizze:** verrà effettuata una verifica approfondita delle polizze dell'Ente, sotto il profilo della congruità delle tutele e della conformità alla normativa vigente, evidenziando e commentando gli eventuali aspetti negativi e i rischi di scoperture, sottoassicurazione o sovrapposizione di garanzie.
- **Il sistema di gestione dei danni più adeguato alla specifica realtà,** da individuare tra le tre diverse modalità di gestione che proponiamo a Enti/Aziende Pubbliche a seconda della situazione oggettiva e organizzativa dell'Ente:
 - **gestione "attiva",** in caso di franchigia tradizionale gestita dalla Compagnia;
 - **gestione "condivisa",** tramite comitato interno di valutazione sinistri, con analisi di merito sui sinistri e trasmissione di parere formale alla Compagnia, che provvederà a gestire la liquidazione tramite il proprio servizio liquidativo o Loss Adjuster;
 - **FOCUS RC PROFESSIONALE:** riteniamo opportuno approfondire la tematica di responsabilità professionale con un team dedicato che si occuperà di valutare tutte le attività per le quali oggi sostenete un rischio professionale, catalogando le stesse e classificandole in base alla possibilità che le stesse determinino una richiesta di risarcimento e anche alla magnitudo del potenziale danno; in tal modo potremo andare a studiare una polizza con diversi massimali, limiti e sotto-limiti in base alle diverse attività, concentrando gli sforzi e l'impegno della compagnia assicurativa verso quei rischi di rc professionale più frequenti e più delicati per Voi.

Gestione contabile ed amministrativa del programma assicurativo

| GESTIONE ORDINARIA DEL PROGRAMMA ASSICURATIVO | |
|---|--|
| Verifica dei documenti di polizza | <ul style="list-style-type: none"> ▪ variazioni nelle tipologie e/o nei livelli di rischio ▪ nuove interpretazioni ▪ aggiornamenti e/o modifiche contrattuali |
| Emissioni estratti conto | Emissione con preavviso di almeno 60 giorni . |
| Gestione dei contratti | <ul style="list-style-type: none"> ▪ aggiornamento dei dati ▪ monitoraggio dell'emissione e conformità delle appendici ▪ rinnovi periodici |
| Gestione regolazione dei premi e appendici | <ul style="list-style-type: none"> ▪ invio richieste di pagamento premi ▪ segnalazione preventiva delle scadenze dei premi dovuti ▪ controllo dei conteggi effettuati dalla Compagnia e gestione diretta con l'Assicuratore di eventuali errori/differenze riscontrate ▪ conteggio delle stime dei premi di regolazione sulla base dei dati consuntivi comunicati ▪ monitoraggio del pagamento e conferma dell'incasso alle Compagnie ▪ pagamento dei premi alle Compagnie ▪ raccolta e invio quietanze di pagamento. |
| Gestione delle scadenze | <ul style="list-style-type: none"> ▪ invio avvisi di scadenza (anche relativi alle fidejussioni) ▪ controllo dei termini di disdetta contratti ▪ richiesta, monitoraggio, verifica e inoltro dati consuntivi per le regolazioni premio ▪ monitoraggio di emissione, conformità, raccolta ed invio delle appendici di regolazione premio. |
| Report Assicurativi | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Relazione (preventiva e consuntiva) contenente analisi delle polizze, verifica del programma assicurativo e dello stato dei sinistri con rapporto premi/sinistri di ogni polizza ▪ a cadenza concordata verranno inoltrati specifici report sulla gestione dei rischi, del portafoglio e dei sinistri. |
| Monitoraggio e Aggiornamento | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitoraggio costante del programma assicurativo al fine di garantire nel tempo la sua efficacia tecnica e l'equilibrio dei costi ▪ Aggiornamenti e individuazione di nuove opportunità presenti sul mercato assicurativo |

| GESTIONE STRAORDINARIA DEL PROGRAMMA ASSICURATIVO | |
|---|--|
| Recesso Anticipato della Compagnia Assicurativa | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recupero motivazioni della disdetta ▪ Recupero statistiche dei sinistri ▪ Elaborazione di un nuovo capitolato e definizione della procedura più adatta per il rinnovo ▪ Supporto all'Ente nella preparazione della documentazione necessaria per la giustificazione della disdetta e il nuovo rinnovo ▪ Analisi del mercato e individuazione di una nuova base d'asta. |
| Gestione delle Variazioni | Comunicheremo agli Assicuratori le variazioni negli stati di rischio (inclusi aumenti/diminuzioni di somme o beni assicurati) che possano verificarsi durante la durata dei contratti, verificando le relative appendici di presa d'atto da parte delle Compagnie. |
| Recupero franchigie | Verificheremo l'adeguatezza dell'indennizzo e la legittimità della Compagnia nell'incameramento della franchigia. |
| Tutela dell'assicurato | In caso di inadempienze, agiremo con azioni di sollecito verso le Compagnie e, in caso di ripetuti mancati adempimenti, adotteremo provvedimenti per segnalare le disfunzioni all'Autorità di controllo. |



Piattaforma online



Descriviamo nel dettaglio le funzioni disponibili della piattaforma online descritta al punto precedente, in relazione alla gestione del portafoglio assicurativo.

- ▶▶ **Budget assicurativo:** in un'unica schermata sono visualizzabili tutte le polizze attive ed i relativi premi, per operare un puntuale controllo dei costi. Sarà possibile effettuare il download del riepilogo nei formati Excel/PDF.
- ▶▶ **Modulistica e manuali:** facsimili di lettere a Vostra disposizione per gestire ogni aspetto delle polizze o dei sinistri, da scaricare in formato word o pdf, oltre ai manuali sinistri condivisi.
- ▶▶ **Gestione polizze:** è visualizzabile (ed esportabile in Excel) l'elenco delle polizze in corso, con evidenza dei principali dati di ogni contratto. Inoltre, accedendo alle singole polizze, sarà possibile visualizzarne tutti i dettagli, tra i quali: ⇒Date di decorrenza, scadenza, termini di mora, scadenza quietanza, etc., ⇒Pagamenti e premi, i titoli emessi, lo stato dei pagamenti, ⇒Riferimenti della Compagnia, ⇒Dettaglio dei sinistri.
- ▶▶ **Gestione sinistri:** sarà consultabile l'elenco di tutti i sinistri (aperti, liquidati, chiusi senza seguito) relativi ai contratti assicurativi. Ogni pratica sarà visualizzabile e scaricabile in Excel, con possibilità di verificare nel dettaglio: ⇒Lo stato di avanzamento. ⇒I dati della controparte. ⇒Tutte le date (accadimento, denuncia, liquidazione, prescrizione). ⇒I dati relativi alla liquidazione e/o alla riserva (date e importi). ⇒Eventuali altri dati condivisi e personalizzati in base alle Vostre specifiche richieste (luogo accadimento, via o strada, perito etc.).
- ▶▶ **Denuncia sinistri online (se di interesse):** potrete provvedere al caricamento dei dati principali dell'evento e all'invio della documentazione allo staff sinistri di Howden Assiteca tramite l'upload sul portale, che riceverà nell'immediato le informazioni inserite e dopo averle verificate/integrate, inoltrerà la denuncia agli Assicuratori. Il nostro supporto consentirà dunque di evitare inutili ritardi dovuti a errori o carenze nella denuncia iniziale, garantendo una riduzione dei tempi nella definizione della pratica.

Consulenza e resa pareri

Nella fase operativa gestionale offriremo il servizio di consulenza e **resa pareri** nei seguenti ambiti:

- normativa vigente in materia assicurativa (es. D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii., D.Lgs. 106/2009);
- nuovo Codice Appalti **D.lgs. 36/2023**, in vigore da 01.07.23;
- obblighi assicurativi nel **nuovo CCNL**;
- consulenza per la redazione di un "Regolamento patrocinio legale" dell'Ente, con obblighi e modalità di accesso alla tutela per dipendenti ed amministratori (vedi [art. 59 nuovo CCNL](#) e normativa vigente);
- funzione garanzie fideiussorie nella gestione del PNRR ed eventuali ulteriori risvolti assicurativi;
- disponibilità del mercato in ambito Superbonus 110%;
- schemi polizze e garanzie fideiussorie negli appalti, ex DM 193/2022;
- profili dei rischi e relative implicazioni assicurative presenti in atti, contratti, convenzioni, regolamenti, concessioni che coinvolgano l'Ente, sia in relazione ad altre P.A. che a soggetti privati - individuazione obblighi assicurativi da porre a carico dei terzi interessati e clausole da inserire al fine di garantire la massima tutela dell'Ente, con verifica di rispondenza polizze presentate;

Tempistiche

Pareri ordinari
Entro 5 giorni

Pareri specifici
Entro 7 giorni

- clausole assicurative dei Capitolati Speciali di Appalto per servizi/forniture/lavori, con definizione di clausole standard per ogni tipologia di appalto da adattare ai singoli casi (mediante vademecum) e successiva verifica di rispondenza delle polizze presentate;
- obblighi assicurativi da porre a carico dei locatari, occasionali o continuativi, di impianti, alloggi o beni dell'Ente (es. "rischio locativo" ex artt. 1588, 1589 e 1611 C.C.);
- obblighi assicurativi a carico dell'Ente in caso di acquisizione di immobili/terreni in concessione/comodato/locazione da parte di soggetti privati o pubblici;
- polizze temporanee (mostre/manifestazioni/eventi);
- adempimenti in materia di protezione dati personali (GDPR);
- cauzioni/fidejussioni: clausole contratti che l'Ente stipula con terzi - assistenza per stipula polizze fidejussorie;
- Forniamo specifica consulenza sulle clausole e le pattuizioni a carattere assicurativo da inserire nei contratti e nelle convenzioni che l'Ente stipula con soggetti terzi in materia di appalti di lavori, per la gestione di servizi e/o impianti e per la fornitura di beni.
- Inoltre, Vi supporteremo nella predisposizione di richieste di copertura da inserire nei disciplinari di gara per l'acquisto di servizi/forniture e nel controllo della documentazione presentata dagli aggiudicatari.
- Attraverso la nostra Specialty Cauzioni, offriamo un servizio finalizzato a garantire l'assistenza qualificata e professionale del broker anche durante la stipula delle polizze fideiussorie richieste dal legislatore e/o da tutte le esigenze di servizio Istituzionale, garantendo tempi rapidi mediante l'emissione diretta dei contratti richiesti.
- rischi cyber e tutele assicurative;
- **Gestione rischi ESG:** ci proponiamo di affiancarvi nel percorso di analisi, misurazione e gestione delle performances ESG: ENVIRONMENTAL • SOCIAL • GOVERNANCE: il nostro approccio Vi permetterà di ottenere Benefici Interni (Visione strategica; Contributo all'innovazione; Relazione con i dipendenti; Relazione con i fornitori; Efficienza operativa) e Benefici esterni (Attrazione di capitali, Stakeholders Engagement, Vantaggio competitivo, Miglioramento reputazione, Relazione con i Clienti).
- ogni altra situazione che determini la necessità di richiedere coperture assicurative a terzi per specifiche attività (es. Project Financing – Partenariato).

Welfare e Wellbeing

Il welfare aziendale rappresenta «l'insieme di benefit e servizi forniti dall'azienda ai propri dipendenti ai fini di migliorarne la vita privata e lavorativa». Nell'attuale contesto socio economico, lo sviluppo di soluzioni di welfare aziendale rappresenta un vantaggio per le imprese e un beneficio per i dipendenti che ne usufruiscono.

Il welfare aziendale si pone infatti come uno strumento integrativo rispetto ai tradizionali sistemi di incentivazione, in grado di creare valore sia nel breve (benefici di natura fiscale e contributiva), sia nel medio e lungo periodo (miglioramento del clima aziendale, del benessere organizzativo, aumento della fidelizzazione dei dipendenti e dell'efficienza).

| VANTAGGI PER LE AZIENDE | VANTAGGI PER I LAVORATORI |
|---|--|
| <p>Diminuisce l'assenteismo Diminuisce il turn over Diminuiscono i conflitti interni Aumenta la produttività Aumenta la fidelizzazione Migliora il benessere organizzativo Migliora l'immagine aziendale</p> | <p>Aumenta la soddisfazione Aumenta la possibilità di conciliare il tempo vita-lavoro Aumenta la possibilità di autogestirsi l'uso del tempo Migliora il clima aziendale Aumentano le motivazioni</p> |

Ci occupiamo dell'**analisi, sviluppo e gestione di programmi e servizi welfare** dedicati al capitale umano e definisce soluzioni innovative e personalizzabili in collaborazione sia con il primario mercato assicurativo, sia con provider di servizi specializzati e di comprovata esperienza.

Mettiamo a disposizione tutti gli strumenti, le competenze e le tecnologie per costruire **programmi di flexible benefits e welfare aziendale** con servizi dedicati alle diverse categorie di dipendenti, così come agli amministratori e soci d'impresa.

L'adozione di piani di Flexible Benefits, parte integrante di una strategia di total reward, richiede un approccio multidisciplinare che tenga conto della normativa fiscale di riferimento, della tipologia di risorse da investire e delle specifiche esigenze della popolazione. Mediante un'offerta di servizi scalabile, i consulenti Howden mettono a disposizione delle aziende il proprio know-how per guidare i reparti HR nell'implementazione di programmi welfare bilanciati, compliant alla normativa vigente e di facile fruizione per i dipendenti beneficiari.

Le tecnologie sviluppate, inoltre, sono state pensate per garantire a tutti gli stakeholder (dipendenti, ufficio HR, fornitori) un ambiente altamente personalizzabile, user friendly, con accessibilità h.24 sette giorni su sette.

Vi affiancheremo inoltre nella ricerca della migliore soluzione per la concessione dei benefici sanciti dalla **contrattazione integrativa**, sia in forma diretta, sia sotto forma di contratti assicurativi, in adesione alle previsioni dell'art. 82 del nuovo CCNL Comparto Funzioni Locali;

Assistenza Telefonica, email, whatsapp

Dal lunedì al giovedì 9.00/13.00-14.00/18.00 il venerdì fino alle 16.00;
Il Responsabile ed il Sostituto saranno contattabili per urgenze anche oltre gli orari indicati

**GoToMeeting**

Grazie alla possibilità di collegarsi da remoto, possono essere organizzati periodicamente, o su richiesta, degli incontri per le esigenze/problematiche riscontrate dall'Ente

Presenze programmate

Incontri calendarizzati presso la sede dell'Ente



Gare polizze

Svolgeremo indagini di mercato per l'individuazione delle condizioni economiche più vantaggiose per la Società offerte dalle Compagnie assicuratrici con produzione di documentazione che espliciti le risultanze dell'indagine ed indichi le motivazioni sottese alle scelte proposte e assistenza per la predisposizione di tutta la documentazione tecnica Affidamento triennale del servizio di brokeraggio assicurativo necessaria all'avvio di procedure di affidamento per l'individuazione delle Compagnie assicuratrici. Le indagini devono essere effettuate entro 30 (trenta) giorni consecutivi dalla ricezione della richiesta da parte della Stazione Appaltante.

Vi assisteremo in tutte le fasi di espletamento della procedura di affidamento dei servizi assicurativi e nella fase di stipula delle polizze assicurative, tenendo conto essenzialmente di tre elementi:

- il quadro normativo in materia, rappresentato, ad esempio, dal Codice degli Appalti e dai relativi regolamenti attuativi, dalla normativa europea, dalle indicazioni ANAC e, in generale, dalle norme giuridiche vigenti;
- il concreto modello di copertura dei rischi adottato dall'Ente;
- le indicazioni sullo stato dei sinistri pregressi, sulla sinistrosità complessiva, sul modello di gestione della franchigia prescelto.

Ciascuna attività costituisce la tappa di un percorso volto a garantire l'ottimizzazione del programma assicurativo, oltretutto la costante copertura dei rischi senza soluzione di continuità con i contratti attualmente in essere.

In ogni fase della gara daremo la nostra disponibilità ad incontri a distanza ed in presenza. In particolare nella fase di assistenza al riscontro ai quesiti degli O.E. e nella valutazione delle offerte pervenute.

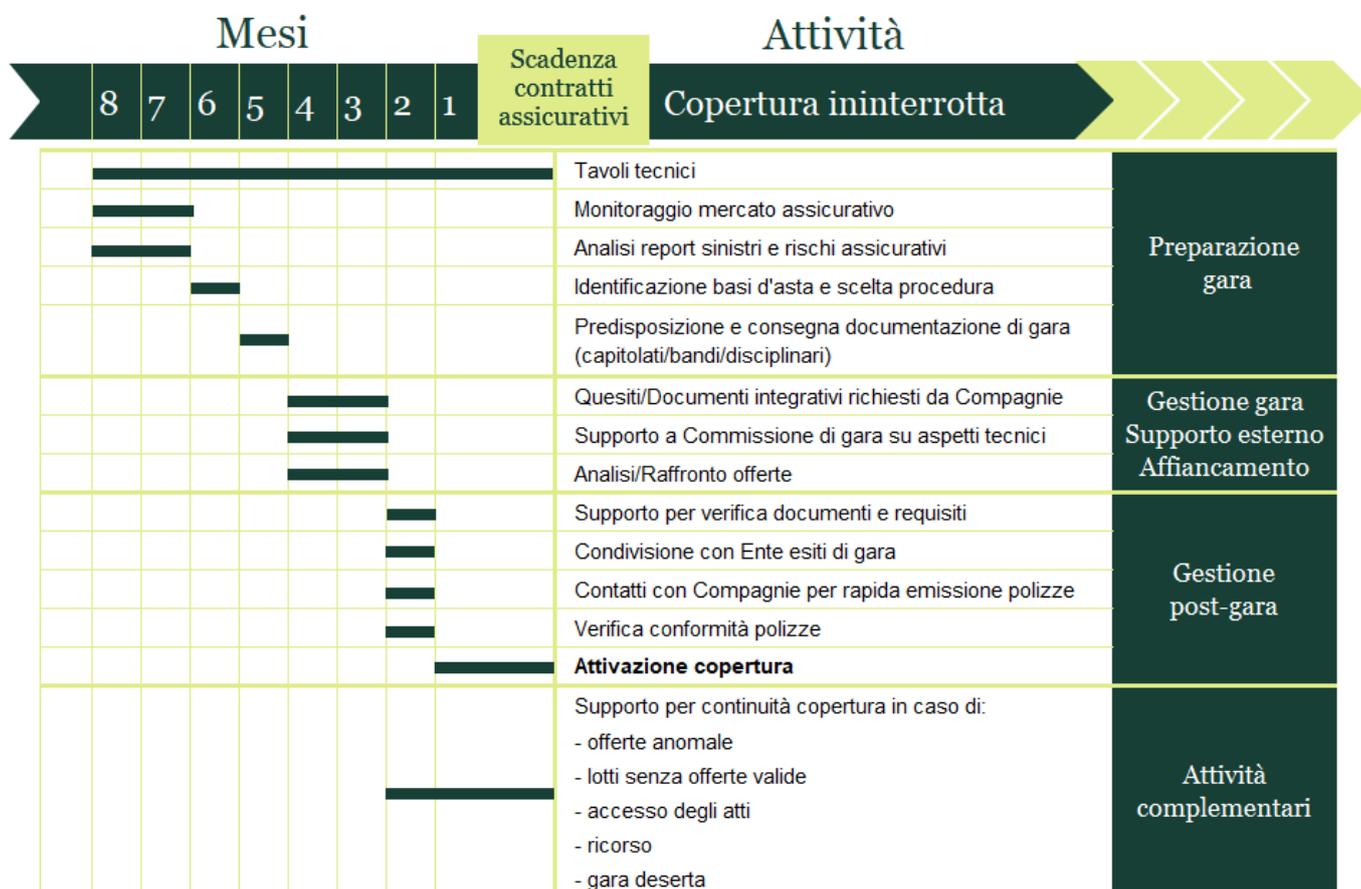
Consulenza e supporto in fase di scelta della compagnia

Il nostro costante monitoraggio del comportamento degli Assicuratori e l'aggiornamento normativo e giurisprudenziale ci consentono di garantire ai nostri Clienti le migliori condizioni sul mercato

Forniremo una specifica consulenza sulla affidabilità e solidità delle Compagnie ("Market Security") ed effettueremo indagini esplorative sui piazzamenti assicurativi. L'attività sarà effettuata anche tramite la costante verifica dell'andamento dei contratti in gestone, grazie alla presenza capillare della nostra azienda sul territorio ed all'importante numero di Enti e contratti nel nostro portafoglio. Potremo, pertanto, individuare precocemente i segnali di difficoltà delle Compagnie, anticipando le segnalazioni degli analisti che si basano solamente su dati di bilancio e dunque in ritardo rispetto alla manifestazione di criticità. Tale risultato è garantito dalle seguenti attività:

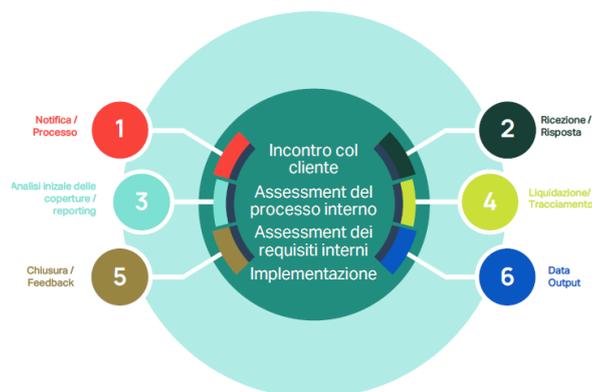
- **incontri periodici con Direzioni di Compagnie** assicuratrici primarie e responsabili di ramo;
- **analisi costante andamento gare** sui Clienti-Enti Pubblici di Howden Assiteca;
- **controllo andamento gare nel settore P.A.** sul territorio nazionale (analisi documenti ed esiti gare tramite "ROGA" giornalmente ricevuto dagli operatori del Segmento Enti Pubblici);
- **condivisione informazioni durante riunioni del "Comitato Enti Pubblici"**.
- Inoltre, grazie al nostro segmento Enti Pubblici saremo in grado di:
- definire progetti di **eccellenza operativa** per ottenere le migliori soluzioni;
- **negoziare capitoli** che recepiscano i più alti livelli di disponibilità del mercato;
- **effettuare un benchmarking tra assicuratori**, mediante analisi dei piazzamenti effettuati per tipologia di cliente/ramo sui mercati nazionali ed internazionali e selezione dei principali operatori per ciascuna area di rischio, anche tramite graduatorie ANIA annuali di raccolta premi, presso i quali attivare canali di comunicazione preventiva che facilitino la valutazione e quotazione dei rischi;
- **realizzare un market reporting periodico** con valutazione del grado di affidabilità degli assicuratori;
- **definire strumenti tecnici** (questionari/schede/modulistica) utili ad agevolare il trasferimento al mercato assicurativo dei rischi mediante sistemi di comunicazione/presentazione dei rischi stessi approvati e riconosciuti dagli operatori, compresi sopralluoghi tecnici per individuazione rischi e azioni di mitigazione.

Per evitare le gare deserte: Possiamo annoverare un indice di successo (gare con offerte valide) superiore al 95%. Il risultato è ottenuto attraverso una preventiva ed accurata analisi dei rischi ed alla corretta presentazione degli stessi al mercato assicurativo. Difatti, la indeterminazione ed approssimativa descrizione dei rischi, rilevata in molte gare gestite da altri operatori, è spesso causa della difficoltà delle Compagnie a quotare. Per evitare le gare deserte vanno messi in relazione la conoscenza effettiva dei rischi dell'Ente con le possibilità offerte dal mercato assicurativo. Al fine ampliare al massimo la partecipazione delle Compagnie, verrà predisposta una **“Relazione di presentazione del rischio”** da abbinare alla documentazione di gara.



Assistenza nella gestione dei sinistri

La gestione dei sinistri, ivi compresi quelli pregressi, rappresenta uno degli aspetti più importanti del servizio prestato all'Ente. Eventuali disservizi e incompetenze in questo ambito, infatti, possono dequalificare l'intera attività del Broker. In tale ottica, abbiamo procedure di assoluta eccellenza per la gestione dei sinistri attivi e passivi, al fine di snellire le fasi di gestione e velocizzare i tempi di definizione. Le competenze e professionalità dedicate faranno capo direttamente al Responsabile del Servizio che coordinerà tutte le attività di gestione, garantendoVi il massimo supporto e riducendo significativamente il coinvolgimento delle Vostre risorse. Verranno individuate e concordate le specifiche procedure per la gestione e trattazione di tutte le pratiche, che verranno riportate nel **“Manuale di Procedura Sinistri”**, che disciplinerà l'elenco di adempimenti a carico dei diversi soggetti coinvolti, le relative tempistiche e le modalità di scambio di informazioni e documenti.



Attività preliminare – Gestione Run Off

Il Gruppo Howden dispone di apposite HUB specialistiche che a seconda dei rami interessati procederanno ad analizzare la situazione dei sinistri antecedenti alla data di incarico, mediante raccolta di dati/informazioni/statistiche, sia nei confronti degli assicuratori, sia mediante attività presso i Vostri uffici.

Di comune accordo proporremo anche, laddove necessarie, nuove procedure per la gestione e trattazione dei sinistri che, una volta approvate, confluiranno nel Manuale di procedura sinistri, che disciplinerà in forma sintetica, ma dettagliata, gli adempimenti a carico dei diversi soggetti coinvolti, le tempistiche di gestione e le modalità di scambio di informazioni e documentazione, con lo scopo di semplificare e alleggerire i compiti del personale dell'Ente.

Gestione sinistri attivi

Assumeremo la gestione dei sinistri attivi, ovvero quelle posizioni i cui danni sono occorsi direttamente al patrimonio dell'Ente. Si pensi ad es. ad un danno da evento atmosferico ad un immobile coperto dalla polizza **All Risks**.

In particolare, ci poniamo l'obiettivo di rendere l'iter di istruzione del sinistro più fluido, velocizzando il processo ed ottimizzando il flusso di informazioni tra tutti gli attori coinvolti nella gestione del sinistro (Ente, Assicuratore, Broker, Periti, etc.) al fine di farVi ottenere la congrua liquidazione del danno nel minor tempo possibile.

La procedura proposta, che sarà condivisa nel primo incontro utile con i Vostri uffici, si svilupperà nelle seguenti fasi:

| | |
|--|--|
| FASE 1 - Istruttoria e denuncia sinistro | Analisi della denuncia di sinistro e verifica delle garanzie previste dalla polizza in termini di limiti di indennizzo, franchigie e scoperti. L'obiettivo di questa prima fase sarà quantificare i danni subiti dall'Ente in maniera veloce, efficace ed oggettiva |
| FASE 2 - Gestione straordinaria del sinistro (broker) | Dedicata soprattutto alla gestione dei sinistri di particolare magnitudo, prevede l'identificazione e pianificazione di una strategia condivisa con gli uffici dell'Ente per svolgere nel minor tempo possibile l'iter istruttorio di gestione del sinistro. |
| FASE 3 - Gestione tecnica del sinistro (broker) | Gestione attiva di tutte le fasi del sinistro: - Predisposizione anticipo indennizzo – ove previsto in polizza - meeting con assicuratori, tecnici, avvocati e professionisti del cliente - attività di reporting, monitoraggio ecc. |
| FASE 4 - Gestione ordinaria del sinistro (broker) | Condivisione con l'Ente degli obiettivi economici derivanti dalla negoziazione con la Compagnia al fine di predisporre una liquidazione congrua del sinistro, applicando le più accurate procedure di calcolo e considerando l'ampiezza normativa della polizza: riconoscimento del diritto all'indennizzo, ci attiveremo affinché il liquidatore proceda all'inoltro dell'atto di quietanza; trasmette l'atto all'Ente per la sottoscrizione, previo controllo della congruità dell'importo proposto e della correttezza dell'applicazione del contratto e mantiene sotto controllo le successive fasi sino al pagamento; - mancato riconoscimento del diritto all'indennizzo, ci attiveremo per la verifica della fondatezza o meno delle motivazioni che la Compagnia indica a supporto del mancato rimborso, relaziona in proposito i referenti dell'Ente, predisporre eventuali pareri a contestazione della reiezione del danno fino alla definizione del sinistro, mediante il sistema informatico, controlleremo, inoltre, le interruzioni di prescrizione e invieremo la lettera di interruzione prescrizione. |

Gestione sinistri attivi gravi

Per i sinistri attivi di particolare gravità o rilevanza metteremo a Vostra disposizione un team di professionisti altamente specializzato in grado di supportare nelle fasi preliminari del sinistro.

- **Presenza** tempestiva del Responsabile del Servizio in loco per una prima valutazione del danno.
- **Attività peritale di parte:** tramite la propria struttura tecnica specializzata di Gruppo, Howden Consulting s.r.l., supporteremo l'Assicurato con l'assistenza di professionisti di altissimo livello in ambito peritale e di Loss Adjusting, con indubbi benefici in tema di qualità e tempistiche di ripristino e ritorno alla situazione ante sinistro, oltre che sulla quantificazione e definizione dell'indennizzo.
- **Assistenza tecnico legale sinistri:** avvalendoci di importanti Studi Legali sarà possibile fornire un'analisi preliminare della vertenza anche sotto il profilo legale; inoltre, sarà possibile fornire consulenza qualificata (c.d. "second opinion") relativamente a quei sinistri di particolare delicatezza e complessità per i quali si renda necessario un ulteriore approfondimento

Gestione sinistri passivi/polizza RCT

Nella gestione dei sinistri, Vi offriamo un supporto immediato di pronto intervento, affinché i Vostri referenti operino correttamente seguendo le procedure previste dalla polizza, nell'ottica di ridurre i costi e l'impatto economico del sinistro.

A tal proposito riteniamo opportuno segnalare che il contratto RCTO rappresenta indubbiamente lo strumento assicurativo fondamentale per la tutela dell'Amministrazione e del relativo bilancio, trasferendo alla compagnia assicuratrice - nei limiti dei massimali assicurati - l'onere economico derivante dalle richieste risarcitorie avanzate nei confronti dell'Ente dai terzi che abbiano subito danni alla persona e/o a cose (RCT) ovvero dai prestatori di lavoro che abbiano subito infortuni in servizio (RCO) oppure dall'INAIL, a titolo di rivalsa, in conseguenza di fatti riconducibili al complesso delle attività e servizi che istituzionalmente competono ad InnovaPuglia o da questi concretamente esercitati.

Pertanto, con riferimento alla gestione dei sinistri passivi, in particolare nell'ambito della polizza RCT/O, di seguito riportiamo in forma riassunta l'iter delle varie fasi di gestione del sinistro, dalla denuncia fino alla definizione.

| | |
|---|---|
| FASE 1 - Istruttoria e denuncia sinistro | L'amministrazione dell'Ente invia la denuncia all'ufficio sinistri che esegue un'analisi preliminare dell'evento dannoso, provvedendo ad una dettagliata classificazione (tipologia, cause, entità del danno, gravità) e definisce la più adeguata procedura di gestione. |
| FASE 2 - Apertura della pratica e registrazione (broker) | L'Ufficio sinistri procede con l'apertura della pratica, mediante la registrazione sul sistema informatico aziendale, comunicando ai referenti dell'Ente la conferma di apertura con indicazione del numero del sinistro e l'eventuale richiesta di documentazione integrativa. L'Ufficio sinistri inoltra alla Compagnia la denuncia, con la richiesta di attivazione delle procedure di gestione. |
| FASE 3 - Gestione e monitoraggio del sinistro (broker) | Terminata la fase di apertura della pratica, l'Ufficio sinistri interverrà ove necessario, per sollecitare la compagnia nella corretta gestione di ogni pratica di sinistro nei confronti dei terzi danneggiati o qualora la stessa non operi secondo le previsioni contrattuali. |

| | |
|--|--|
| FASE 4 - Definizione e controllo dell'esito del sinistro (broker) | <p>Nella fase di definizione della pratica, l'Ufficio sinistri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nel caso di rifiuto dell'offerta di indennizzo o di contestazione da parte di un terzo (per i danni RCT), informa tempestivamente i referenti dell'Ente ai fini della valutazione dei più corretti e produttivi interventi nei confronti della Compagnia; • una volta verificata la corretta chiusura della pratica di sinistro, aggiorna il sistema informatico e provvede alla chiusura del fascicolo; • verifica e richiesta dell'eventuale franchigia prevista in polizza. |
|--|--|



Focus

Sinistro grave passivo – Mortale/Lesioni gravi

Supporto iter procedimento penale: In caso di sinistro caratterizzato da evento mortale, oltre al normale supporto offerto per la gestione dei sinistri su tutte le polizze coinvolte (comunemente RCT, Tutela Legale), porremo particolare attenzione nel garantire costante dialogo tra i Vostri legali incaricati (o rappresentanti), i legali della controparte e gli Assicuratori. L'intento è quello di favorire le condizioni affinché il liquidatore della Compagnia giunga, laddove ne sussistano le condizioni, alla definizione della vertenza sotto il profilo risarcitorio/civilistico prima del rinvio a giudizio degli indagati andando così ad alleggerirne, di conseguenza, la posizione. Al fine di quanto sopra, la pratica verrà supervisionata anche dai nostri professionisti specializzati in materia.

Gestione sinistri tutela legale

I sinistri RCTO, RC Patrimoniali, RC Colpa Grave spesso denotano elementi tali da poter coinvolgere altre e diverse coperture come la polizza Tutela Legale.

Vi supporteremo nella valutazione caso per caso dell'analisi della relativa normativa pubblica e dell'attivazione di detta copertura e nella redazione degli atti necessari al fine di poter recuperare le spese di difesa dell'Ente o di un dipendente in caso di procedimento penale e/o amministrativo e/o civile ove ne sussistano i presupposti.

Focus attività interruttiva della prescrizione

In relazione ai sinistri attivi e in quelli interessati da procedimenti giudiziari monitoreremo le tempistiche dei sinistri non ancora definiti alla data di affidamento dell'incarico e con particolare attenzione gli eventuali termini in cui il diritto alla prestazione assicurativa si estingue per non essere stato esercitato per tempo. Entro il giorno 15 di ogni mese viene stampato un tabulato dei sinistri suscettibili di prescrizione nel mese successivo. Il sistema genera automaticamente l'apposita lettera da inviare, quali mandatarie assicurative dell'Ente, con collegamento diretto alla PEC delle Compagnie. L'ufficio sinistri esercita un controllo manuale del processo per eventuali correzioni. Al termine delle operazioni la data di prescrizione a sistema risulta differita di ulteriori due anni, con un'attività snella che non richiede interventi da parte dell'Ente.

| Attività a seguito di acquisizione | Tempistica proposta |
|--|---|
| Briefing di avvio del servizio | Entro 1 giorno dall'incarico |
| Impostazione processi gestionali Gravi/Frequenti | Entro 15 giorni dall'incarico |
| Report sulla sinistrosità pregressa | Entro 15 giorni dall'incarico |
| Contatto con Assicuratori per sinistri pregressi e presa in carico | Entro 15 giorni dall'incarico |
| Condivisione del piano formativo | Entro 1 mese dall'incarico |
| Richiesta statistica alle Compagnie assicurative | Ogni 3 mesi |
| Presentazione report sinistri | Ogni 3 mesi (in automatico) |
| Inoltro aggiornamento tabulati sinistri | Mensilmente |
| Attività a seguito di denuncia sinistro | Tempistica proposta |
| Analisi denuncia sinistro e invio all'Assicuratore | Il giorno del ricevimento |
| Primo contratto con il perito liquidatore | Entro 5 giorni dalla denuncia per sinistri attivi |
| Monitoraggio status sinistro | Ogni 15 giorni fino a liquidazione |
| Sollecito a liquidatore per emissione quietanza | Ogni 15 giorni fino a liquidazione |
| Sollecito assicuratore per liquidazione | Settimanale |
| Gestione prescrizioni | Mensile |
| Perizie tecniche di parte | Su ogni richiesta |



Sistema di supporto informatico - ICD WEB

Metteremo a Vostra disposizione un software innovativo, nato dall'esigenza di rispondere alle necessità di clienti che presentano eterogeneità di rischi, di agile gestione di documenti e statistiche attraverso una efficace banca dati. Tra le attività di sistema è prevista la denuncia diretta e la gestione interattiva dei sinistri tra Howden

Assiteca Spa e il cliente. Il sistema effettua il **monitoraggio automatico** di tutte le attività che vengono effettuate, comprese quelle relative al caricamento di nuova documentazione nell'archivio ottico.

Tramite alert specifici e notizie, in tempo reale informa tutti gli attori coinvolti (sia lato broker, sia lato cliente). Inoltre, consente l'analisi statistica di tutti gli attributi degli eventi censiti (personalizzabili in base alle esigenze del cliente e alla

tipologia del sinistro). Più in generale rappresenta un sistema di Business Intelligence e di Data Mining al servizio del Risk Management. Il sistema può essere personalizzato in base alle Vostre peculiari esigenze (contesti e informazioni specifiche) analizzando nel dettaglio le procedure adottate dagli uffici preposti, implementandole su specifica richiesta. Il sistema è in grado di importare dati di run-off (polizze e sinistri precedenti) in qualsiasi formato. Il cliente può disporre potenzialmente di un numero illimitato di accessi Web con diritti e permessi di utilizzo definiti in base alle funzioni dei soggetti utilizzatori. L'accesso avviene attraverso l'utilizzo di una autenticazione a due fattori, anche a più livelli di autorizzazione in caso di necessità, per garantire la sicurezza e la conformità richiesta. Il sistema garantisce la conformità GDPR e la certificazione della DPIA (Valutazione di impatto e rischio del trattamento).

Report

Su richiesta della Società, verranno rilasciati report sull'andamento dei sinistri per ciascuna polizza in essere e analisi sull'andamento storico dei sinistri di ciascuna polizza assicurativa. I report conterranno: >Tabulato dei sinistri aperti, pagati, inviati senza seguito e a riserva con i relativi importi. >Relazione e statistiche sull'andamento dei sinistri. >Rapporto Sinistri/Premi - S/P, monitoraggio della situazione sinistri premi. >Suggerimenti di interventi strutturali, organizzativi e/o gestionali anche per diminuire la sinistrosità.



Formazione del personale di InnovaPuglia

Al fine di individuare e gestire le problematiche assicurative connesse alla Vostra attività ed anche in un'ottica di ottimizzazione e gestione delle risorse e dei costi correlati, riteniamo fondamentale la formazione del Vostro personale. Il nostro obiettivo è quello di costruire un percorso formativo che soddisfi le Vostre reali esigenze, pertanto provvederemo ad organizzare annualmente un incontro durante il quale il nostro Responsabile del Servizio ed il referente di InnovaPuglia → stabiliranno gli argomenti di interesse ed il personale da coinvolgere → programmeranno il calendario degli incontri.

Tipologia Di Formazione

| | |
|------------------------------|--|
| FORMAZIONE IN AULA | Verranno garantite annualmente 3 giornate formative della durata di 4 ore l'una presso la sede di InnovaPuglia |
| FORMAZIONE ON LINE (WEBINAR) | Attraverso Howden Assiteca Academy (https://www.howdengroup.com/it-it/academy) verranno garantiti periodicamente dei webinar interattivi, durante i quali sarà possibile interagire con il relatore ponendo domande e chiarimenti tramite la chat. |
| INVITI A SEMINARI E CONVEGNI | Periodicamente organizziamo seminari/convegni presso vari enti sul territorio, per affrontare tematiche di attualità riguardanti gli Enti pubblici |

FORMATORI INTERNI

riportiamo alcune delle risorse interne che verranno coinvolte. Loris Arosio, Silvia Baccin, Avv. Maria Pia Masi, Avv. Milena Mosci, Ottorino Capparelli, Emanuele Capra, Marco Stucchi sulla scorta delle specifiche necessità potranno essere coinvolte ulteriori risorse specialistiche.

FORMATORI ESTERNI

riportiamo alcune delle risorse interne che verranno coinvolte. Avv. Maurizio Ferlini, partner esterni (es. DWF Claims e Legal) e esperti di Compagnia: Avv. Mauro Modica, D.ssa Verardo Alice (DWF). Sulla scorta delle specifiche necessità potranno essere coinvolte ulteriori risorse specialistiche.

Corsi di Formazione



Argomenti Formativi

Possiamo sin d'ora individuare le macro-aree, all'interno delle quali saranno sviluppati i percorsi formativi, e, ove ritenuto opportuno, verranno valutate, in accordo con il personale, altre tematiche.

Materiale Didattico

L'attività di formazione, sia in aula che online, sarà supportata dal la distribuzione di materiale didattico di approfondimento: le slides utilizzate durante il corso; riferimenti legislativi; copie di sentenze, leggi e rassegne giurisprudenziali; articoli di giornale. Inoltre, forniremo ad ogni partecipante

- La predisposizione e valutazione del questionario di fine corso

- La predisposizione e valutazione del questionario di customer satisfaction
- Consegna dell'attestato di frequenza

In aggiunta alla formazione sopra descritta, saranno messi a Vostra disposizione i seguenti **strumenti informativi**:

Newsletter novità legislative bimestrale: inviata, tramite gli indirizzi di posta elettronica forniti dall'Ente, una pubblicazione di aggiornamento legislativo e giurisprudenziale redatta da personale del segmento Enti Pubblici esperto in ambito giuridico.

Social media: Ci trovate sui principali social network, dove pubblichiamo contenuti e iniziative di interesse per gli utenti.

Rivista on line: se richiesto, metteremo a Vostra disposizione un collegamento ad una rivista specializzata (es. Leggi d'Italia PA o equivalenti), contenente informazioni, notizie e aggiornamenti legislativi e giurisprudenziali in materia assicurativa.

Blog on line accessibile dal sito <https://www.howdengroup.com/it-it>, che contiene riviste, inserti, articoli, aggiornamenti catalogati per argomento e di facile consultazione.

Biblioteca Howden

In caso di aggiudicazione, vi verrà fornito un link all'interno del quale troverete l'archivio di:



Formazione Normativa Privacy E Sicurezza Informatica

Howden Assiteca organizza regolarmente sessioni di **formazione e aggiornamento dei dipendenti pubblici** per fornire e/o rafforzare le conoscenze di base sulla tematica privacy e il trattamento dei dati personali; i corsi potranno essere svolti sia in presenza oppure tramite piattaforma di collegamento (a seconda della preferenza del' Ente, teams, meet, ecc.).

L'intervento, di circa due ore, con cadenza annuale, ha lo scopo di coinvolgere i partecipanti e risolvere eventuali dubbi e perplessità, oltre che creare sensibilità e attenzione in azienda su questi temi. Questo permetterà di aumentare la consapevolezza del personale e di migliorare la protezione del patrimonio dell'Ente.

La sessione di formazione sarà rivolta sia ai nuovi assunti sia ai dipendenti e collaboratori già in forza, come quindi aggiornamento per tutti gli autorizzati debitamente nominati, e tratterà le seguenti tematiche:

- Regolamento Europeo GDPR: obblighi e definizioni
- Disciplina nazionale: aggiornamenti e modifiche;
- Presentazione e discussione di quanto implementato internamente
- Esempi di giurisprudenza in materia
- Principi di cyber security.

Organizzazione e Staff dedicato

Howden Assiteca Vi supporterà tramite la Struttura dedicata agli Enti Pubblici, nata oltre 20 anni fa dall'esigenza di **soddisfare le complesse necessità del settore pubblico**, caratterizzato da una normativa nazionale e comunitaria in continua evoluzione. Esiste un ufficio centrale di coordinamento, dove si definiscono tutte le attività rivolte alla PA e vengono gestendo tutti gli **aspetti normativi e legali**. Al suo interno sono istituite:

- la **Struttura di Service** alla Linea di Enti Pubblici, composta dall'Ufficio Gare e dall'Ufficio Tecnico;
- l'**Ufficio Marketing e Sviluppo Commerciale**, che garantisce impulso all'attività commerciale.

Queste Strutture forniscono un costante supporto alla **Unit di Gestione**, presente presso ogni singola filiale. Inoltre, al fine di condividere strategie, piani di business, soluzioni tecniche e operative legate alle evoluzioni normative e alle esigenze del mercato, è stato istituito un **Comitato Tecnico** che si riunisce periodicamente.

 **L'Ufficio di riferimento sarà a BARI, Corso Vittorio Emanuele II n. 60 – bari@howdengroup.com**

L'Ufficio di Bari verrà affiancato nella gestione del Cliente dalle sedi dislocate sul territorio, al fine di fornire un servizio Personalizzato. Siamo presenti in **26 sedi**, dirette e/o del Gruppo. La struttura così identificata vanta più di 800 tra dipendenti e collaboratori.

L'organizzazione territoriale capillare ci consente di fornire al Cliente una consulenza e un'assistenza di prossimità, supportate da una gamma completa di servizi personalizzati.

Per garantire il massimo livello di efficienza nell'erogazione dei servizi a Vostro favore, metteremo a disposizione professionisti altamente qualificati con esperienza pluriennale nel settore, affiancati dalle nostre strutture interne in grado di fornire un supporto specialistico e dedicato.



TEAM DI GESTIONE LOCALE

Il team sarà formato da una struttura locale dedicata che sarà supportata da risorse specialistiche del Gruppo.

I professionisti dedicati permetteranno una gestione veloce, semplice e altamente efficace avendo il ruolo di collettori e coordinatori di tutte le persone che ruoteranno intorno a Voi.



Responsabile del servizio

MILENA MINCUZZI – Business Development Manager, RUI n. B000101641

Esperienza: 15 anni

Nel corso della propria esperienza lavorativa si è occupata della gestione diretta di Clienti di grandi e medie; in particolare, garantendo consulenza al Cliente nella disamina dei rischi, nella fase di assessment e successivamente nella fase di collocamento dei rischi, supportando l'impostazione delle gare per l'affidamento dei servizi assicurativi e con particolare attenzione alla gestione sinistri.

Principali Clienti gestiti: Regione Molise, Provincia di Foggia, Provincia di Benevento, Comuni: Bitonto, Altamura, San Severo, Trani; Puglia Sviluppo Spa, Fondazione Petruzzelli, Arpa Puglia, Arpa Molise, Consorzio ASI, Università degli Studi del Molise, oltre a numerose esperienze nella Sanità Pubblica della Regione Puglia, Molise e Campania.

→ Nel corso dello svolgimento dell'incarico, oltre ad intervenire operativamente sia nella gestione ordinaria, che nei casi di particolare rilevanza. Provvede, in sinergia con il sostituto, al coordinamento del Gruppo di lavoro ed al coinvolgimento delle singole risorse (specialistiche o Direzione di linea) nelle problematiche specifiche dell'Ente. **È a tutti gli effetti l'asse portante attorno al quale ruota l'intero servizio erogato al cliente.**

Il **Responsabile del servizio** dedicato all'Ente, avrà il compito di coordinare le risorse al fine di favorire la celerità del servizio, facendo da tramite tra il team di gestione e la divisione enti pubblici per la definizione e risoluzione delle problematiche più complesse. Sarà costantemente reperibile per ogni necessità ed esigenza. Nel dettaglio il responsabile del servizio di occuperà di:

- **identificazione dei rischi**, anche con riferimento agli eventuali nuovi profili di responsabilità legati alle evoluzioni normative;
- **scegliere la politica assicurativa migliore per la copertura dei rischi**;
- **gestire i contratti** e la loro periodica revisione;
- **gestire i sinistri**, anche mediante la consegna di reportistica periodica;
- ricercare, presso le Compagnie di Assicurazione, delle **coperture** che di volta in volta meglio si adattano alle **specifiche esigenze dell'Ente**;
- predisporre **i bandi** o lettere d'invito a gara per Compagnie e la stesura dei capitolati di polizza;
- organizzare il **training di formazione dedicato** al personale dell'Ente;
- segnalare gli aggiornamenti normativi e giurisprudenziali in tema assicurativo.



Project Manager

EMILIANO GIORDANO - Manager, RUI n. B000086787

Esperienza: 19 anni

Nel corso della propria esperienza lavorativa si è occupata della gestione diretta di alcuni Enti Pubblici di grandi e medie dimensioni. In particolare, assistenza al Cliente dalla fase di piazzamento del rischio, nell'impostazione delle gare Compagnia, nella gestione amministrativa e contabile delle polizze nonché alla gestione dei sinistri.

Principali Clienti Gestiti: Regione Sicilia, Consiglio Regionale Abruzzo, Agenzia Della Regione Calabria Per Le Erogazioni In Agricoltura (ARCEA), Città Metropolitana di Palermo, Comuni di: Palermo, Catania, Messina, L'Aquila, Università di Catania, Università dell'Aquila, IRFIS Finanziaria Regionale Siciliana, Azienda Siciliana Trasporti, Start Trasporti Ascoli Piceno, Ruzzo Reti Teramo, Consorzio acquedottistico marsicano, Siciliacque, Sidra Acquedotti Catania, Ater Teramo, IACP Palermo, IACP Catania, IACP Enna, IACP Catania, Società gestione rifiuti Palermo-Messina-Enna, Risorse Ambiente Palermo, Aeroporto di Catania, Alitalia, Sace, ENAV, Ministero dell'Economia e delle Finanze.

→ Si occuperà di pianificare la tempistica complessiva delle attività proposte in sede di Offerta tecnica, coordinando i diversi tavoli di lavoro che in parallelo opereranno; organizzerà incontri periodici per la verifica del rispetto dei cronoprogrammi e degli stati di avanzamento lavori funzionali al raggiungimento degli obiettivi condivisi.

Gestione polizze



SERAFINA CAVONE – Client Assistant, RUI n. E00252243

Esperienza: 22 anni. Supporta il Responsabile del Servizio e gestisce i principali clienti pubblici e privati, nelle attività amministrative e contabili, oltre a seguire le quotidiane attività di quotazione, richieste di inserimenti e verifica dei capitolati di polizza e documentazione accessoria. Svolge attività di quietanzamento delle scadenze mensili con invio avviso di scadenza ai Clienti, caricamento nel sistema applicativo di polizze e titoli, e mantiene i rapporti con la clientela pubblica e privata.

Principali Clienti Gestiti: Regione Molise, Provincia di Foggia, Provincia di Brindisi, Provincia di Benevento, Provincia di Campobasso, Comuni: Bitonto, Altamura, San Severo, Lucera, Putignano, Trani, Acquaviva delle Fonti; Puglia Sviluppo Spa,

Fondazione Petruzzelli, Arpa Puglia, Arpa Molise, Consorzio ASI, Amiu Trani Spa, Molfetta Multiservizi Spa, Amgas Spa, Università degli Studi del Molise, oltre a numerose Aziende Sanitarie Locali del territorio pugliese e campano ed Aziende Ospedaliere Universitarie del territorio pugliese e campano e l'Azienda Sanitaria della Regione Molise.



ANNA MARIA MONOPOLI - Client Assistant, **RUI n. E00344227**, Esperienza: 15 anni.

E' di supporto nella gestione di Clienti Privati e della Pubblica Amministrazione della Filiale di Bari.

Principali Clienti Gestiti: Ha maturato notevole esperienza nella gestione dei clienti privati con fatturati superiori ad € 100.000,00 e supporta da sempre richiesta di nuovi preventivi alle Compagnie assicurative per i rinnovi relativi a polizze R.C. Auto e Rami Elementari, richieste di Fidejussione e mantiene i rapporti con la clientela pubblica e privata.



FRANCESCO ZANGRILLI – Client Manager, **RUI n. E000737296**

Esperienza: 12 anni. Svolge attività di assistenza affiancando i Client Manager nei rapporti con i clienti della PA, e inoltre svolge attività di formazione presso i clienti e supporta l'ufficio sinistri; mantiene i rapporti con la clientela pubblica e privata.

Gestione sinistri



GABRIELLA DIVICCARO - Claims Assistant, **RUI n. E000430900**, Esperienza: 13 anni.

E' di supporto nella gestione di Clienti Privati e della Pubblica Amministrazione della Filiale di Bari.

Principali Clienti gestiti: Comuni: Termoli, Modugno, Putignano, Bitonto, Acquaviva delle Fonti, Manfredonia, Bitritto, Triggiano, Castellana Grotte, Cassano Murge, Monopoli, Canosa di Puglia, Lucera, S. Severo, Ortanova, Noicattaro, Mola di Bari, ARAP Abruzzo, ARTA Abruzzo, Università degli studi del Molise, ENAM, ASIA Benevento, Molfetta mutiservizi, A.O. S. Pio (A.O. Rummo), A.O.R.N. "S. Giuseppe Moscati", ASL Avellino, ASL BA, ASL Brindisi, ASREM.



MAURIZIO MASTROMAURO - Claims Assistant, **RUI n. E000287499**

Esperienza: 15 anni. E' di supporto nella gestione di Clienti Privati e della Pubblica Amministrazione della Filiale Bari.

Principali Clienti gestiti: Comuni: Acquaviva delle Fonti, Cassano delle Murge, Castellana Grotte, Modugno, Gioia del Colle, S. Severo, Bitonto, Trani, Monopoli, Altamura, Putignano, Manfredonia, Canosa, Lucera, Province: Foggia, Benevento, Campobasso, Isernia, Regione Molise, Sanitaservice Policlinico, IACP Campobasso, IACP Benevento, CCIAA Molise, Università degli Studi del Molise.

→Lo staff dipende direttamente dal Responsabile del Servizio e si occuperà del monitoraggio e della gestione dei sinistri, rapportandosi con gli Assicuratori.

Team di Risk Management e Tecnico

| | |
|---|--|
| SILVIA BACCIN - Technical Manager Public Entities | Iscritta al RUI n. B000151604. Esperienza: oltre 30 anni |
| LORIS AROSIO - Technical Manager Public Entities | Iscrizione RUI n. E000231377 Esperienza: oltre 30 anni. |
| OTTORINO CAPPARELLI - Responsabile Governance, Risk & Compliance | Esperienza: oltre 20 anni |
| EMANUELE CAPRA Cyber Security & Business Continuity Manager | Esperienza: 16 anni |
| LORENZO LANZONI - Esperto Privacy e GDPR | Esperienza: 16 anni |
| AVV. MILENA MOSCI - Chief Legal Officer | Esperienza: 27 anni |

Il Team dedicato verrà supportato a livello centrale dalle nostre **Specialties di Howden Assiteca SpA** sotto riportate.

| | |
|------------------------------------|--|
| Struttura enti pubblici | MARIA PIA MASI, RUI n. B000275191 Tender Team Coordinator SANDRA DUZZI , Tender Specialist. Esperienza 39 anni SARA DALL'OMO , Tender Specialist. Esperienza 22 anni IRENE FAVA , Tender Specialist. Esperienza 6 anni ALESSIA BEGGIATO , Tender Specialist. Esperienza 16 anni |
| Divisione tecnica | VITTORIO VERONESI, RUI n. E000114902. Esperienza: 25 anni |
| Financial Lines | ANTHEA VASTA, RUI n. E000643929. Esperienza 7 anni LUCA ALBERTINI, RUI n. B000069464. Esperienza 18 anni |
| Cauzioni | PATRIZIO TESTA, RUI n. B000062199. Esperienza: 29 anni |
| Employee benefits e welfare | CESARE LAI, RUI n. E000711584. Esperienza: 24 anni |
| Construction | SABRINA FERRI, RUI n. E000250566. Esperienza: oltre 30 anni ROBERTO CAMPAILLA, RUI n. E000120074. Esperienza: 28 anni |
| Insurtech | MARCO FERRAZZANO, RUI n. B000247016. Esperienza: 24 anni |



HOWDEN

Howden Assiteca S.p.A. Sede legale Via Arconati, 1 20135 Milano
T +39 02 546791 PEC assiteca@pec.assiteca.net howdengroup.com
R.E.A. MI 1313138 - C.F./P.IVA n. 09743130156 - R.U.I.sezione B n. 114899 del 16/04/2007
This document or any portion of the information it contains may not be copied or reproduced in any form without the permission of Howden. Howden Assiteca S.p.A. is registered in Italy under VAT number 09743130156. Registered address: Via Arconati 1, 20135 Milano. Copyright © 2023