



## Sistema di Gestione per la Qualità

# Specifica Construction Business Unit

### STORIA DELLE MODIFICHE

Versione Modificata	Descrizione modifica
1.00	Prima emissione
1.10	Aggiornamento ai fini ISVAP
1.20	Aggiornamento customer satisfaction

In collaborazione con:

**PK CONSULTING** S.r.l.  
MANAGEMENT CONSULTANT & PROCESS ENGINEERING

[www.pkconsulting.it](http://www.pkconsulting.it)

**Codice docum.:** SP - 01 - 1.20  
Tipo Doc. Cod. doc. Versione

**Redatto da:** Giovanni Roncaglia  
(RGQ)

**Il:**

**Verificato da:** Giovanni Roncaglia  
(RGQ)

**Il:**

**Approvato da:** Roberto Armana  
(AD)

**Il:**

**N. pagine:** 31  
(inclusa la presente)



## INDICE

<b>1. SCOPO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>5</b>
3.1 SERVIZI .....	6
3.1.1. Consulenza PRE GARA.....	6
Appalti Pubblici “Legge Merloni” .....	6
Appalti Privati .....	6
Appalti Speciali (Concessioni – P.F. – “Legge Merloni”).....	7
Appalti soggetti a Legge 210.....	7
3.1.2. Intermediazione Polizze .....	7
C.A.R. e Decennale Postuma .....	7
Controlli tecnici in corso d’opera.....	7
Fideiussioni .....	7
3.1.3. Sinistri .....	8
<b>4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>10</b>
<b>5. RISORSE TECNOLOGICHE.....</b>	<b>11</b>
<b>6. RISORSE UMANE .....</b>	<b>12</b>
<b>7. COLLEGAMENTO AL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI PCA (SGQ).....</b>	<b>19</b>
<b>8. INDICATORI.....</b>	<b>20</b>
GENERALITÀ .....	20
DEFINIZIONE DEGLI INDICATORI E VALORI DI RIFERIMENTO .....	20
<b>9. TABELLA RIASSUNTIVA CARATTERISTICHE/LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>	<b>33</b>
<b>INTERMEDIAZIONE POLIZZE.....</b>	<b>33</b>



## 1. Scopo

Oggetto di tale specifica è il servizio di PCA, leader sul territorio nazionale in diverse nicchie del mercato del Brokeraggio Assicurativo. La Direzione Generale ha sede a Tortona (AL), con filiali di rappresentanza a Milano e Torino.

PCA opera in tutti i settori dell'industria e del terziario e vanta una consolidata esperienza nel settore delle costruzioni sia in Italia che all'estero, affiancando i propri clienti nella realizzazioni di grandi opere sia pubbliche che private (aeroporti, autostrade, trafori, ecc.). Le proprie competenze hanno comunque caratteristiche tali da poter soddisfare varie tipologie di clientela, ponendosi come struttura qualificata in settori merceologici eterogenei.

## 2. Campo di applicazione

La presente specifica è applicabile all'attività svolta da CBU (Construction Business Unit), unità di PCA dedicata esclusivamente ai clienti il cui settore merceologico è inquadrabile nell'ambito "Costruzioni/Infrastrutture".

Il Broker, secondo la definizione data dalla legge, è colui che esercita professionalmente attività rivolta a mettere in diretta relazione con Imprese d'assicurazione o riassicurazione, alle quali non sia vincolato da impegni di sorta, soggetti che intendano provvedere, con la sua collaborazione, alla copertura dei rischi, assistendoli nella determinazione del contenuto dei relativi contratti e collaborando alla loro gestione ed esecuzione.

L'esercizio dell'attività di mediazione assicurativa in Italia è regolato dal Dlgs 209/05 "Codice delle Assicurazioni private", che ha istituito il Registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi (RUI), suddiviso in cinque sezioni, di cui la sezione B annovera i broker di assicurazione e riassicurazione.

PCA è stata iscritta all'albo dei mediatori di assicurazioni di cui alla legge 28/11/1984, n° 792 dal 20.03.1990 al 05.03.2007;

PCA, in sostituzione definitiva del Registro degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi di cui al D. Lgs. 7/9/2005, n° 209, è iscritta alla sezione B del registro degli intermediari assicurativi e riassicurativi con matricola n. B000104169 ed è autorizzata all'esercizio della mediazione assicurativa – come rilevabile da documenti pubblici dell'Autorità di Controllo.

L'Autorità competente alla vigilanza dell'attività svolta è l'ISVAP - Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma.



Il broker ha il compito di ricercare, tra le offerte del mercato assicurativo, le migliori soluzioni per le esigenze del proprio Cliente. Il broker non è legato ad una specifica Compagnia di Assicurazione, ma è al servizio del Cliente che rappresenta e tutela.

Nell'Albo dei Broker di Assicurazioni possono iscriversi coloro che possiedono particolari requisiti tra cui:

- onorabilità
- professionalità
- autonomia

Tale soggetto è un esperto del mercato assicurativo il cui compito è di affiancare il Cliente nella negoziazione assicurativa con le Compagnie, senza alcun vincolo nei confronti di queste ultime.

Il Broker, dunque, opera come fiduciario dell'Assicurando offrendo non una semplice opera di intermediazione commerciale del rischio, ma una mediazione "fiduciaria", caratterizzata cioè dalla tutela e dalla cura rivolte dal broker agli interessi del suo Cliente, del quale deve fare l'interesse ed indica al Cliente la Compagnia di assicurazioni con cui stipulare i contratti assicurativi.

L'intervento del Broker si avvia con una fase di analisi degli elementi che hanno relazione con uno svolgimento sicuro dell'attività caratteristica del Cliente: la stesura del check-up assicurativo permette di individuare i punti critici e di predisporre i testi di polizza più idonei a fronteggiare i rischi rilevati al fine di ottenere un livello ottimale di tutela ai costi più contenuti.

Nella scelta delle Compagnie di Assicurazione il Broker ricerca sul mercato nazionale ed internazionale le migliori alternative, fra le quali il Cliente, grazie alla sua consulenza, opererà una selezione più consapevole di quella limitata all'offerta della realtà locale.

L'intervento del Broker incide anche sull'attività di gestione dei contratti, del pagamento del premio, della comunicazione degli eventi che modificano il rischio e dell'avvenimento del sinistro in modo da prevenire ostacoli e lungaggini in fase di liquidazione.

Il Broker è dunque in grado di fornire quelle fondamentali competenze specialistiche interdisciplinari necessarie per adottare tutte le tecniche di prevenzione necessarie e per stipulare polizze adeguate, considerando che queste ultime sono in continua evoluzione per conformarsi al variare dei rischi esistenti e per far fronte alla nascita dei nuovi.

Il Broker opera nel rispetto del Regolamento ISVAP n. 5 del 2006 concernente l'intermediazione assicurativa, e nella consapevolezza che l'inosservanza di tale Regolamento può determinare la censura o la radiazione dal registro sia per il professionista che per la società.



### 3. Caratteristiche del servizio

I servizi sono erogabili sia in modo consequenziale che disgiunto (Servizio enti pubblici, Home Insurance), in funzione delle esigenze del cliente e della natura del rapporto sottoscritto con il partner stesso, i servizi oggetto di tale specifica sono composti dai seguenti processi:

#### *Analisi dei rischi:*

- Identificazione, analisi e valutazione dei rischi in relazione al loro potenziale impatto sul patrimonio del cliente
- Studi sulla prevenzione e protezione
- Evidenziazione della realtà dei rischi e delle relative coperture assicurative

#### *Individuazione dei programmi assicurativi:*

- Analisi dei programmi assicurativi in essere
- Individuazione dei fabbisogni assicurativi
- Impostazione normativo-contrattuale delle coperture
- Ricerca sul mercato assicurativo delle migliori condizioni

#### *Gestione dei programmi assicurativi:*

- Elaborazione di programmi assicurativi annuali
- Piazzamento delle coperture
- Gestione amministrativa delle polizze

#### *Gestione dei sinistri:*

- Assistenza nella gestione e liquidazione dei danni
- Assistenza legale, peritale, contrattuale, ecc.

#### *Team specialistico nel settore Enti pubblici dedicato a:*

- Consulenza tecnico giuridica relativa alle procedure di gara secondo le normative europee
- Individuazione procedura concorsuale più adeguata
- Redazione bandi di gara
- Predisposizione dei capitolati di gara
- Assistenza specialistica nella valutazione delle offerte pervenute

#### *Servizio Home Insurance consistente in:*

- accesso ad un archivio elettronico dall'esterno della società 24 ore su 24 tramite un nome utente (USER ID) e una password collegandosi al sito [www.pcabroker.it](http://www.pcabroker.it) e cliccando nella sezione “Area clienti registrati”, tutto ciò permette di:
  - Aprire i sinistri direttamente sul sistema centrale PCA



- Visualizzare in tempo reale lo stato del sinistro (“aperto”, “chiuso”, “senza seguito”) avendo lo stesso archivio sinistri di PCA
- Variare lo stato del sinistro (es.: da “aperto” a “definito”, quando è avvenuta la liquidazione del danno; oppure “senza seguito” quando la pratica è da archiviare senza incasso)
- Avere un database corrispondente a quello di PCA che può essere utilizzato in sostituzione di quello in uso (senza caricare due volte i dati)

Tali servizi sono erogati con l’intento di garantire ai propri clienti un livello di qualità delle prestazioni offerte, in linea con le loro richieste e aspettative.

Al fine di garantire maggiore sicurezza, tali sistema è stato implementato con l’adozione di un Certificato Digitale (funzionalità SSL a 128 bit).

Inoltre PCA si impegna a:

- svolgere la propria attività con trasparenza, diligenza e professionalità
- informare il Cliente sulle condizioni economiche dei servizi offerti
- fornire al Cliente l’assistenza necessaria per migliorare l’utilizzo e facilitare la comprensione dei servizi
- garantire la riservatezza e la sicurezza nel trattamento delle informazioni; in particolare tutti i dipendenti di PCA hanno sottoscritto con l’Azienda una clausola di riservatezza che impone il divieto di diffondere informazioni relative alle attività prestate od erogate ai nostri clienti.

Tale clausola è la medesima che PCA sottoscrive nei confronti dei propri clienti nel momento in cui gli stessi formalizzano l’incarico specifico.

### **3.1 Servizi**

#### **3.1.1. Consulenza PRE GARA**

##### **Appalti Pubblici “Legge Merloni”**

In sinergia con l’ufficio cauzioni e Rischi Tecnologici è presa visione del Bando di Gara – Capitolato Speciale di appalto – e stesa una relazione di verifica fattibilità delle coperture assicurative richieste.

##### **Appalti Privati**



In sinergia con l'ufficio cauzioni e Rischi Tecnologici, oltre a quanto indicato relativamente agli Appalti Pubblici "Legge Merloni", il cliente, su richiesta, viene affiancato per la stesura del contratto.

#### Appalti Speciali (Concessioni – P.F. – "Legge Merloni")

In sinergia con l'ufficio cauzioni e Rischi Tecnologici, oltre a quanto indicato relativamente agli Appalti Pubblici "Legge Merloni", vengono forniti assistenza ed affiancamento al cliente relativamente alle fasi di "Due diligence" da parte della Banca Finanziatrice.

#### Appalti soggetti a Legge 210

In sinergia con l'ufficio cauzioni e Rischi Tecnologici, oltre a quanto indicato relativamente agli Appalti Pubblici "Legge Merloni", viene pianificato un incontro con il cliente che permette di approfondire le problematiche finanziarie e tecniche relative alla Legge 210.

### 3.1.2. Intermediazione Polizze

#### C.A.R. e Decennale Postuma

Per quanto riguarda le polizze C.A.R. (Contractors All Risks) e Decennale Postuma, responsabilità, modalità operative, programmazione, erogazione e monitoraggio del servizio sono descritte all'interno della medesima procedura (rif.1).

La conoscenza del nuovo cantiere da assicurare viene rilevata con una intervista al tecnico che delinea le possibili criticità nell'emissione della polizza. Segue una richiesta di documentazione tecnica al fine di predisporre una quotazione specifica per il rischio individuato. Le migliori condizioni tecnico-economiche vengono rinegoziate con le Compagnie Assicuratrici ed il prospetto comparativo delle quotazioni ricevute viene presentato al Cliente. La copertura del rischio viene attivata entro due giorni lavorativi dall'ordine del Cliente.

#### Controlli tecnici in corso d'opera

Se richiesti da parte delle compagnie in caso di prestazione della polizza Decennale Postuma. In questa fase vengono coinvolte in una gara informale un numero minimo di 3 società di controllo tecnico accreditate dal SINCERT.

#### Fideiussioni

Il servizio si compone di 3 fasi, rispettivamente:

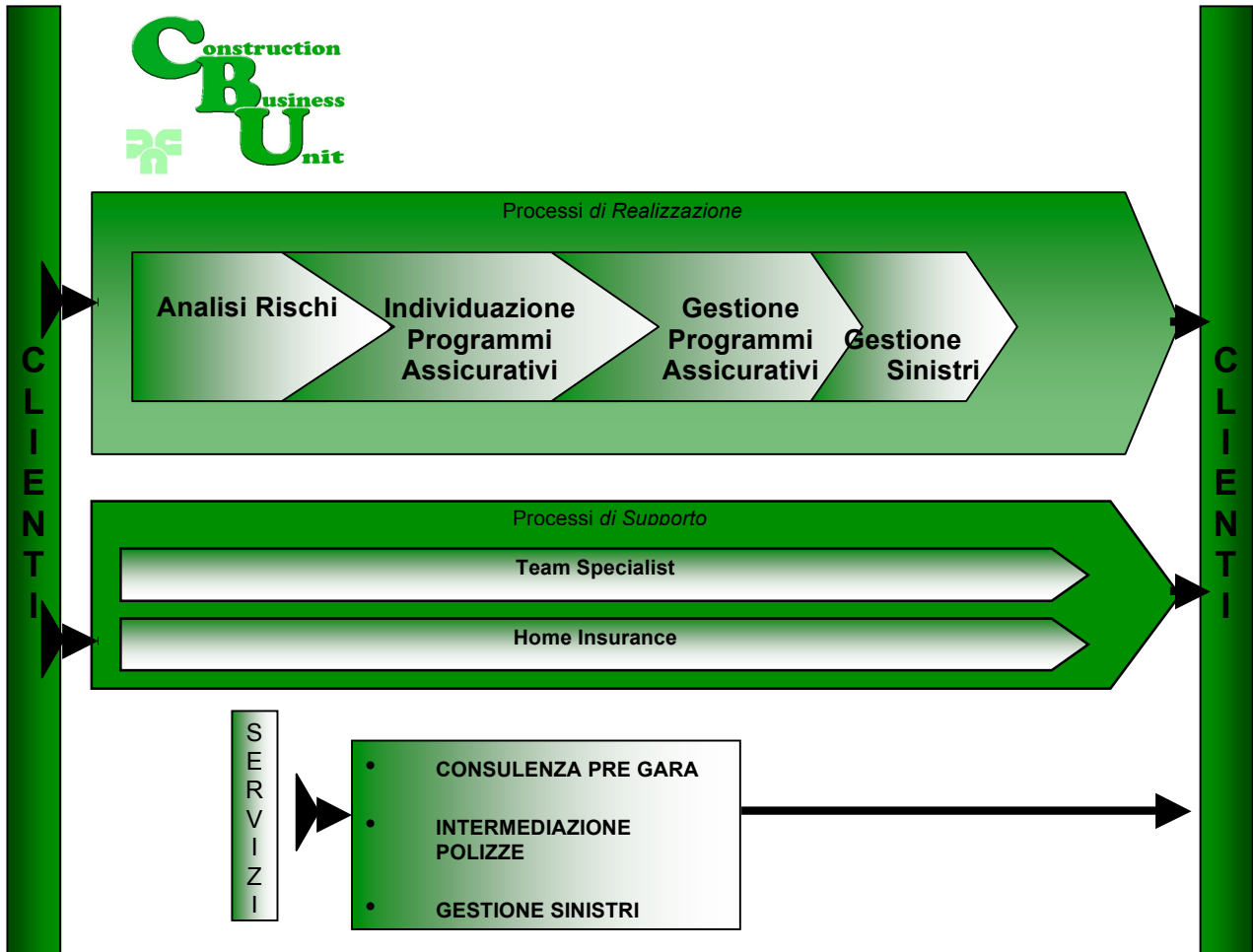


1. Affidamento (richiesta al cliente via e-mail o fax dei documenti necessari, invio degli stessi alle Compagnie e comunicazione al cliente degli affidamenti ottenuti)
2. Procedura di emissione (trasmissione alla compagnia di richiesta polizza entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta)
3. Svincoli (invio alla compagnia della documentazione propedeutica allo svincolo della garanzia)

### 3.1.3. Sinistri

Il servizio si compone di 8 fasi, rispettivamente:

1. Assistenza nella fase immediatamente successiva all'accadimento
2. Analisi risarcibilità ed eventuale verifica di mancata o parziale copertura
3. Assistenza nella stilazione della denuncia
4. Indicazione della documentazione necessaria alla corretta istruzione della pratica e guida alla stima del danno
5. Suggerimento di nomina del perito di parte (nei sinistri di particolare criticità tecnica)
6. Analisi preventiva di tutta la documentazione tecnica prima dell'invio al Perito di Compagnia
7. Affiancamento al cliente nei sopralluoghi, se richiesto
8. Trattazione con i periti per la corretta liquidazione del danno con benessere del cliente





#### 4. Modalità di erogazione del servizio

La Filosofia del servizio di CBU si basa su tre Affermazioni fondamentali:

- Il cliente è un Partner con il quale dialogare e confrontarsi per capirne le esigenze, le aspettative tecniche ed economiche;
- Il Mercato Assicurativo e Riassicurativi sono la nostra fondamentale risorsa che ci permette di offrire ai nostri clienti la più ampia gamma di soluzioni;
- La “Polizza” deve essere il risultato finale di una dettagliata analisi tecnica di riqualificazione del patrimonio del cliente, che identifichi le reali necessità di collocamento e trasferimento dei rischi sui mercati.

Tenendo conto delle affermazioni sopraccitate a tutti i Clienti viene garantito un efficiente ed efficace servizio.

CBU è organizzata per poter gestire programmi assicurativi ed assistere nella consulenza Clienti operanti in qualsiasi settore, sia pubblico che privato e fornire in ogni occasione un servizio di qualità che duri nel tempo.

Secondo quanto previsto dal Regolamento ISVAP n.5 del 2006, PCA ha stipulato una polizza di assicurazione della Responsabilità Civile dovuta a negligenza od errori professionali dei dipendenti, destinata al risarcimento dei danni nei confronti degli assicurati e delle imprese assicuratrici.

Nel rapporto con CBU ogni Cliente ha come interlocutore un professionista al quale è affidata la responsabilità di dirigere/coordinare tutte le competenze e le risorse necessarie per garantire la qualità, l'efficacia e la costanza dei servizi e per gestirli con la massima efficienza.

Nell'espletamento della propria attività CBU garantisce:

- professionalità ed esperienza nelle problematiche assicurative relative alle aspettative del Cliente;
- versatilità per comprendere a fondo le esigenze del Cliente e per integrarsi nella sua organizzazione;
- creatività per elaborare soluzioni innovative capaci di "creare valore" (Progettazione nuovi Prodotti).
- la riservatezza e la sicurezza nel trattamento delle informazioni

Il personale è stato selezionato e formato tenendo conto delle seguenti caratteristiche:

- competenza professionale;



- tempestività nel cogliere le esigenze del Cliente e nell'erogare il servizio;
- capacità di relazione e cortesia.

Tutti i servizi sono erogati in ottemperanza al Decreto Legislativo n° 196 del 30 Giugno 2003 “Codice unico sulla Privacy”.

## 5. Risorse Tecnologiche

I Sistemi operativi attualmente in uso presso PCA sono:

- I@SSICUR per la gestione tecnica delle polizze e la contabilità generale
- Sistema operativo Windows per la gestione ordinaria per l'uso della posta elettronica

L'Azienda utilizza un sistema informatico, costituito da particolari server con personal computer collegati in rete.

Gli archivi del sistema informatico hanno le seguenti caratteristiche:

- Regolamentazione degli accessi: ad ogni archivio sono associate le relative regole di accesso, utilizzo e condivisione da parte dei membri dell'organizzazione
- Salvataggio delle informazioni: vengono utilizzate procedure di back-up di tutti gli archivi al fine di garantire il recupero delle informazioni anche in caso di malfunzionamenti del sistema.
- Protezione dai virus: tutto il personale aziendale che interagisce con il sistema informatico utilizza strumenti di intercettazione ed eliminazione dei virus elettronici; tale accorgimento raggiunge il duplice scopo di proteggere:
  - Gli archivi aziendali e tutte le informazioni in essi contenute
  - Gli archivi dei Clienti nei casi in cui ricevano informazioni e/o documenti dall'azienda per via elettronica.

Al fine di garantire maggiore sicurezza, tali sistema è stato implementato con l'adozione di un Certificato Digitale (funzionalità SSL a 128 bit).

Maggiori dettagli sulle modalità di gestione del sistema informatico sono contenute nel DPS, elaborato in ottemperanza al Decreto L.vo 196/2003.



## 6. Risorse Umane

La C.B.U. è l'unità di PCA dedicata esclusivamente ai clienti il cui settore merceologico è inquadrabile nell'ambito "Costruzioni/Infrastrutture".

Secondo quanto previsto dal Regolamento ISVAP n.5 del 2006, PCA ha regolarmente iscritto i propri collaboratori nel RUI (Registro Unico degli Intermediari), conformemente a quanto indicato nel Regolamento:

- sezione A: gli agenti
- sezione B: i mediatori
- sezione C: i produttori diretti
- sezione D: le banche, gli intermediari finanziari, le Sim e Poste Italiane spa- divisione servizi di bancoposta
- sezione E: gli addetti all'attività di intermediazione al di fuori dei locali dell'intermediario, iscritto nella sezione A, B o D, per il quale operano, inclusi i relativi dipendenti e/o collaboratori

PCA si impegna, in materia di formazione ISVAP, al rispetto di quanto previsto dal Regolamento, che sancisce l'obbligo di partecipazione, nei dodici mesi antecedenti alla data di presentazione della domanda di iscrizione, a corsi in aula e/o a distanza di durata non inferiore a 60 ore annuali, di cui almeno 30 in aula. Altresì si impegna a garantire l'aggiornamento professionale, fissato dall'ISVAP in un monte ore annuale di 30, di cui almeno 15 in aula.

Nel seguente organigramma di progetto viene rappresentato il team dedicato della Unit che interfaccia la commessa.

### **Team Dedicato (Competenze di accesso):**

Responsabile Commerciale: almeno esperienza 5 anni settore – iscrizione RUI

Responsabile Tecnico Rischi Tecnologici: almeno esperienza 5 anni settore – iscrizione RUI

Responsabile Tecnico Cauzioni: almeno esperienza 5 anni settore – iscrizione RUI

Responsabile Tecnico Sinistri: almeno esperienza 5 anni settore

Account R.E.: almeno esperienza 3 anni settore

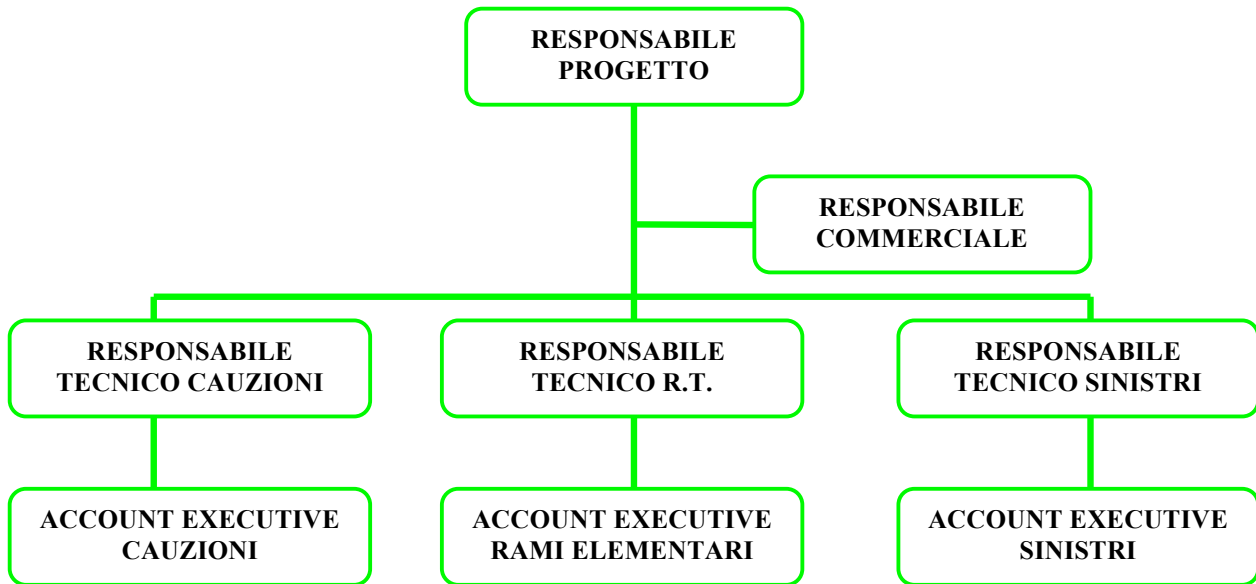
Account Cauzioni: almeno esperienza 3 anni settore



Account Sinistri: almeno esperienza 3 anni settore



**ORGANIGRAMMA DI PROGETTO C.B.U.**





## 6.1 Responsabile Progetto

- Gestisce e coordina le attività di C.B.U. e ne effettua la supervisione
- Sovrintendono ai processi di assunzione dei mandati di brokeraggio e rinnovo relativi al cliente, al fine di raggiungere gli obiettivi qualitativi ed economici (di budget), in accordo con le procedure dell'SGQ
- Sovrintendono alla gestione dei rapporti con le compagnie di assicurazione e con i clienti
- Esaminano e approvano offerte e contratti
- Hanno la responsabilità della definizione, attuazione e gestione della politica e dell'immagine aziendale in termini di costi, profitti, obiettivi e Qualità
- Dirigono le risorse dedicate per garantire il buon svolgimento del lavoro di squadra, l'efficienza e il controllo dei costi

## 6.2 Responsabile Commerciale

- Assiste il Responsabile di Progetto nel coordinare l'attività dei vari settori aziendali in funzione degli standard commerciali pianificati
- Coordina sotto le dirette indicazioni del Responsabile di Progetto, il processo di vendita al fine di incrementare le opportunità di business ampliando il portafoglio clienti e fidelizzando quelli già acquisiti
- Pianifica le strategie commerciali più adeguate, promuove azioni di contatto preliminare con la clientela potenziale
- Realizza e promuove il piano di comunicazione integrato fra Team e Cliente
- Analizza i fabbisogni della clientela allo scopo di fornire un supporto flessibile e personalizzato, definisce le migliori soluzioni commerciali commisurate ai bisogni espressi
- Verifica costantemente il grado di soddisfazione dei clienti acquisiti e ne recepisce le eventuali richieste da utilizzare in sede di rinnovo mandati



### 6.3 Responsabile Tecnico Cauzioni

- Nell'ambito della propria area di business effettua la realizzazione dei programmi assicurativi al fine di rispettare i tempi e le prescrizioni esecutive
- Nell'ambito della propria area di business gestisce i rapporti con le compagnie, con il cliente di nuova acquisizione e con i consulenti per la propria parte di attività, sia in fase di trattativa sia in fase esecutiva per garantire la funzionalità e la qualità del servizio prestato al cliente
- Intraprende ogni iniziativa utile e/o necessaria per lo sviluppo delle attività e per la crescita professionale del Personale
- Mantiene adeguati contatti con il Responsabile di Progetto per verificare ed orientare le proprie attività
- Nell'ambito della propria area di business individua e propone varianti tecniche per migliorare i risultati in termini qualitativi ed economici
- Propone e/o attua ogni iniziativa orientata allo sviluppo della propria area
- Garantisce il buon svolgimento del lavoro di squadra della propria area
- Nell'ambito della “Consulenza Pre gara”, collabora con il Responsabile Tecnico Rischi Tecnologici alla redazione della bozza della relazione di analisi

### 6.4 Responsabile Tecnico Rischi Tecnologici

- Nell'ambito della propria area di business effettua la realizzazione dei programmi assicurativi al fine di rispettare i tempi e le prescrizioni esecutive
- Nell'ambito della propria area di business gestisce i rapporti con le compagnie, con il cliente di nuova acquisizione e con i consulenti per la propria parte di attività, sia in fase di trattativa sia in fase esecutiva per garantire la funzionalità e la qualità del servizio prestato al cliente
- Intraprende ogni iniziativa utile e/o necessaria per lo sviluppo delle attività e per la crescita professionale del Personale
- Mantiene adeguati contatti con il Responsabile di Progetto per verificare ed orientare le proprie attività



- Esplica la gestione tecnica delle polizze di pertinenza della propria area di business, in accordo con le procedure del SGQ
- Mantiene adeguati contatti con l'Area Tecnica Sinistri per procedere al monitoraggio del rapporto premi/sinistri dei singoli contratti della propria area di business
- Nell'ambito della propria area di business individua e propone varianti tecniche per migliorare i risultati in termini qualitativi ed economici
- Propone e/o attua ogni iniziativa orientata allo sviluppo della propria area
- Garantisce il buon svolgimento del lavoro di squadra della propria area
- Nell'ambito della "Consulenza Pre gara", collabora con il Responsabile Cauzioni alla redazione della bozza della relazione di analisi

### **6.5 Responsabile Tecnico Sinistri**

- Esplica la gestione sinistri del Cliente C.B.U. in accordo con le procedure del SGQ
- Mantiene adeguati contatti con il Responsabile Progetto per verificare ed orientare le proprie attività
- Nell'ambito della propria area di business gestisce i rapporti con le compagnie, con i clienti e con i consulenti per la propria parte di attività per garantire la funzionalità e la qualità del servizio prestato al cliente
- Mantiene adeguati contatti con l'Area Tecnica Rami Elementari per il monitoraggio del rapporto premi/sinistri dei relativi contratti
- Nell'ambito della propria area di business individua e propone varianti tecniche per migliorare i risultati in termini qualitativi ed economici
- Propone e/o attua ogni iniziativa orientata allo sviluppo della propria area
- Garantisce il buon svolgimento del lavoro di squadra della propria area
- Intraprende ogni iniziativa utile e/o necessaria per lo sviluppo delle attività e per la crescita professionale del Personale
- Suggerisce, nei casi di particolare criticità tecnica, la nomina di un consulente di parte e, qualora ne rilevi la necessità, di un consulente legale

### **6.6 Account Executive Cauzioni, Rischi Tecnologici e Sinistri**

Hanno la responsabilità dello svolgimento delle attività di gestione e di relazione con i clienti, di approntamento del programma assicurativo e relazione al Responsabile Tecnico

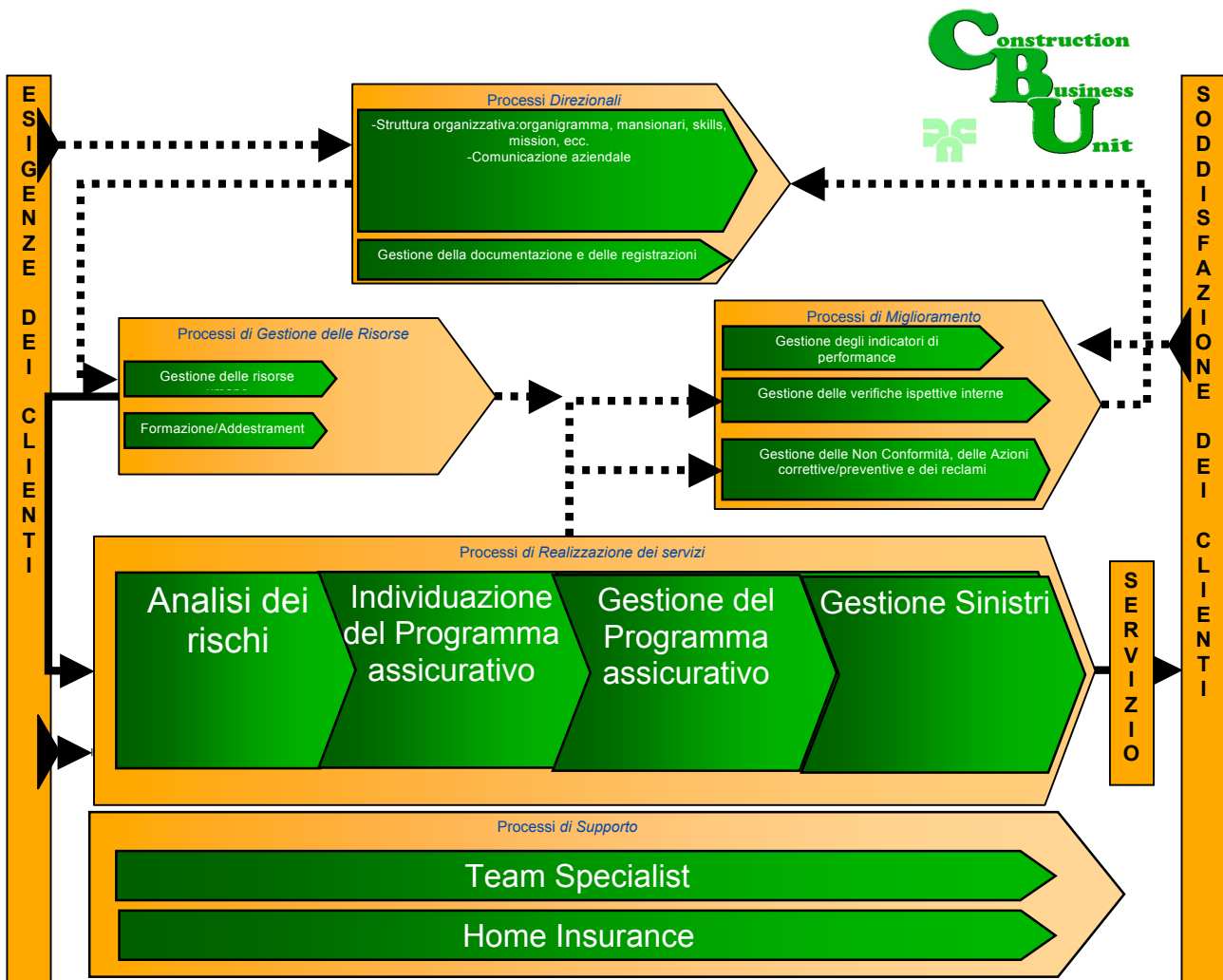


*PCA SpA*  
*Broker di Assicurazione e*  
*Riassicurazione*  
*Insurance and Reinsurance brokers*



## 7. Collegamento al Sistema di Gestione per la Qualità di PCA (SGQ)

Tutta l'attività relativa alla CBU e descritta in tale specifica è in ogni caso gestita all'interno del SGQ di PCA del quale recepisce tutti gli elementi del sistema che contribuiscono ad alimentare il circolo virtuoso che porta al miglioramento continuo.



In particolare:

- *Riesame della Direzione: previsto una volta l'anno e descritto nel manuale qualità cap 5.6*
- *Non conformità: la loro gestione è definita nella procedura Gestione delle NC/AC/AP e reclami (PR12)*
- *Azioni correttive/preventive: la loro gestione è definita nella procedura Gestione delle NC/AC/AP e reclami (PR12)*
- *Reclami la loro gestione è definita nella procedura Gestione delle NC/AC/AP e reclami (PR12)*
- *Verifiche ispettive interne: - previste in ciclo completo su tutte le aree aziendali almeno una volta l'anno - la loro gestione è definita nella procedura Gestione delle verifiche Ispettive Interne (PR11)*
- *Customer satisfaction: è stata definita una metodologia "ad hoc" la quale prevede, oltre all'ausilio di questionari, una serie di interviste dirette ai clienti per verificare il loro grado di soddisfazione.*



## 8. Indicatori

### Generalità

La necessità di definire degli indicatori di performance emerge sia dalla volontà di PCA Broker di monitorare la soddisfazione dei propri clienti in relazione ai servizi erogati, sia dall'esigenza di verificare la capacità della propria organizzazione di perseguire tale soddisfazione.

A tal fine PCA ha individuato e monitora degli indicatori di performance sulla soddisfazione del cliente, specifici per l'unità di Construction Business Unit.

Gli indicatori sono stati scelti secondo alcuni criteri che, in breve, si possono ricondurre alle seguenti caratteristiche:

- misurabilità (l'indice è progettato in base a criteri che ne consentano la misurazione e la quantificazione);
- significatività (l'indice rappresenta un elemento significativo del processo analizzato);
- univocità (l'indice è definito secondo schemi che favoriscono l'univocità e la facilità d'interpretazione);
- economicità (l'indice è definito valutando, ove possibile, il costo ed il beneficio/rischio potenziale derivante dalla rilevazione o dalla mancata rilevazione).

### *Elementi di input*

- il sistema degli indicatori;
- i livelli obiettivo definiti durante o immediatamente dopo il riesame della direzione.

### *Elementi di output*

- rapporto alla direzione sull'andamento del sistema;
- individuazione ed attuazione di azioni di miglioramento.

### Definizione degli indicatori e valori di riferimento

Le successive tabelle forniscono, per ogni indicatore calcolato, le seguenti informazioni:

- processo di riferimento
- obiettivo del processo
- formula di calcolo dell'indicatore
- valore di riferimento
- responsabile dell'indicatore



- frequenza di monitoraggio
- periodo di riferimento



Processo	Obiettivo	Indicatore	Valore di riferimento	Responsabile Indicatore	Frequenza monitoraggio	Periodo di riferimento
<b>Consulenza</b> <b>Pre Gara</b> 1. Appalti Pubblici “Legge Merloni”  2. Appalti Privati	Garantire al Cliente l’analisi di fattibilità di copertura assicurativa nel rispetto del Bando di Gara	<b>1.</b> <b>a)</b> N° giorni lavorativi, dal ricevimento della documentazione definitiva (per appalti di importo < € 100.000.000,00), di emissione della relazione di analisi <b>b)</b> N° giorni lavorativi, dal ricevimento della documentazione definitiva (per appalti di importo > € 100.000.000,00), di emissione della relazione di analisi  <b>2.</b> N° di giorni lavorativi, dal ricevimento della documentazione definitiva, di emissione della relazione di analisi	<b>1.</b> <b>a)</b> media ≤ 30  <b>b)</b> media ≤ 60  <b>2.</b> media ≤ 60	Responsabile Tecnico di settore	Trimestrale	Annuale



Processo	Obiettivo	Indicatore	Valore di riferimento	Responsabile Indicatore	Frequenza monitoraggio	Periodo di riferimento
<b>Consulenza</b> <b>Pre Gara</b> 3. Appalti Speciali  4. Appalti soggetti a Legge 210	Garantire al Cliente l'analisi di fattibilità di copertura assicurativa nel rispetto del Bando di Gara	3. N° di giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione definitiva di emissione della relazione di analisi  4. a) N° giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione definitiva (per appalti di importo < € 100.000.000,00) di emissione della relazione di analisi  b) N° giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione definitiva (per appalti di importo > € 100.000.000,00) di emissione della relazione di analisi	3. media ≤ 60  4. a) media ≤ 30  b) media ≤ 60	Responsabile Tecnico di settore	Trimestrale	Annuale



Processo	Obiettivo	Indicatore	Valore di riferimento	Responsabile Indicatore	Frequenza monitoraggio	Periodo di riferimento
<u>Intermediazione Polizze</u>  1. Polizze C.A.R. (Contractor All Risks)	Garantire al Cliente la copertura dei rischi individuati, attraverso la massima trasparenza e la migliore garanzia del rapporto qualità/prezzo	<b>1.</b> <b>a)</b> N° giorni lavorativi, dal ricevimento della documentazione tecnica completa, di presentazione dell'offerta in caso di Appalti di valore < € 100.000.000,00 ed escluse gallerie naturali. <b>b)</b> N° giorni lavorativi, dal ricevimento della documentazione tecnica completa, di presentazione dell'offerta in caso di Appalti di valore ≥ € 100.000.000,00 e con tipologia opere ricomprendente gallerie naturali	<b>1.</b> <b>a)</b> media ≤ 20 gg con massimo non superiore a 45 gg. <b>b)</b> media ≤ 45 gg con massimo non superiore a 75 gg.	Responsabile Tecnico di settore	Trimestrale	Annuale



Processo	Obiettivo	Indicatore	Valore di riferimento	Responsabile Indicatore	Frequenza monitoraggio	Periodo di riferimento
<u>Intermediazione Polizze</u>  2. Decennale Postuma	Garantire al Cliente la copertura dei rischi individuati, attraverso la massima trasparenza e la migliore garanzia del rapporto qualità/prezzo	<b>2.</b> <b>a)</b> N° giorni lavorativi, dal ricevimento della documentazione tecnica completa, di presentazione dell'offerta in caso di Appalti di valore < € 100.000.000,00 ed escluse gallerie naturali. <b>b)</b> N° giorni lavorativi, dal ricevimento della documentazione tecnica completa, di presentazione dell'offerta in caso di Appalti di valore ≥ € 100.000.000,00 e con tipologia opere ricomprendente Gallerie naturali	<b>2.</b> <b>a)</b> media ≤ 20 gg con massimo non superiore a 45 gg. <b>b)</b> media ≤ 45 gg con massimo non superiore a 75 gg.	Responsabile Tecnico di settore	Trimestrale	Annuale



Processo	Obiettivo	Indicatore	Valore di riferimento	Responsabile Indicatore	Frequenza monitoraggio	Periodo di riferimento
<b>Intermediazione Polizze</b>  4. Controlli tecnici in corso d'opera	Affiancamento per ricerca e selezione degli esperti tecnici di controllo, attraverso la massima trasparenza e la migliore garanzia del rapporto qualità/prezzo	4. N° giorni lavorativi, dalla comparazione delle trattative, di presentazione dell'offerta	4. media $\leq 10$ gg con massimo non superiore a 20 gg	Responsabile Tecnico di settore	Trimestrale	Annuale

Processo	Obiettivo	Indicatore	Valore di riferimento	Responsabile Indicatore	Frequenza monitoraggio	Periodo di riferimento
<b>Intermediazione Polizze</b>  <b>Fideiussioni</b>  1. Affidamento	Garantire al cliente la ricerca delle più ampie linee di credito alla migliore condizione economica presso il primario mercato	1. N° giorni lavorativi di presentazione quotazione dal ricevimento dei documenti completi	1. media $\leq 45$ gg con massimo non superiore a 90 gg	Responsabil e Tecnico di settore	Trimestrale	Annuale



Processo	Obiettivo	Indicatore	Valore di riferimento	Responsabile Indicatore	Frequenza monitoraggio	Periodo di riferimento
<b>Intermediazione Polizze</b>		<b>2.a</b> N° giorni lavorativi di trasmissione documentazione alla Compagnia	<b>2.a</b> media $\leq 2$ gg	Responsabile Tecnico di settore	Trimestral e	Annuale
<b>Fideiussioni</b>  2. Procedura emissione	Garantire al Cliente la copertura dei rischi individuati, attraverso la massima trasparenza	<b>2.b i)</b> Bid Bond (provv.ria): <b>1:</b> N° giorni lavorativi di trasmissione alla Compagnia per l'emissione della polizza avente importi garantiti $< \text{€ } 50.000,00$ (ove espressamente richiesto dal cliente) <b>2:</b> N° giorni lavorativi di trasmissione alla Compagnia per l'emissione della polizza avente importi garantiti $\geq \text{€ } 50.000,00$ (ove espressamente richiesto)	<b>2.b i)</b> <b>1:</b> media $\leq 1$ gg con massimo non superiore a 2 gg  <b>2:</b> media $\leq 5$ gg con massimo non superiore a 10 gg			
		<b>2.b ii)</b> Performance Bond (Definitiva): <b>1.:</b> N° giorni lavorativi di trasmissione alla Compagnia per l'emissione	<b>2.b ii)</b> <b>1.:</b> media $\leq 7$ gg con massimo non superiore a 15 gg			



Processo	Obiettivo	Indicatore	Valore di riferimento	Responsabile Indicatore	Frequenza monitoraggio	Periodo di riferimento
		della polizza se in “Legge Merloni” e con importo assicurato < € 500.000,00 2. N° giorni lavorativi trasmissione alla Compagnia per l’emissione della polizza in condizione diversa da ii)1.	2.: media ≤ 20 gg con massimo non superiore a 40 gg			

Processo	Obiettivo	Indicatore	Valore di riferimento	Responsabile Indicatore	Frequenza monitoraggio	Periodo di riferimento
<b>Intermediazione Polizze</b>  <b>Fideiussioni</b>  4. Svincoli (su polizze definitive)	Garantire al cliente la copertura dei rischi individuati, attraverso la massima trasparenza e la migliore garanzia del rapporto qualità/prezzo	4. N° giorni lavorativi dalla ricezione del documento di invio alla Compagnia per lo svincolo della garanzia	4. media ≤ 20 gg con massimo non superiore a 40 gg	Responsabile Tecnico di settore	Trimestral e	Annuale



Processi	Obiettivo	Indicatore	Valore di riferimento	Responsabile indicatore	Frequenza di monitoraggio	Periodo di riferimento
Gestione Sinistri	Garantire l'efficienza dei flussi informativi tra le parti interessate (cliente e Compagnia di assicurazioni) al fine di ottimizzare il servizio reso alla clientela della Società	1. Percentuale di anomalie riscontrate su numero sinistri non risarcibili o parzialmente risarcibili 2. Tempo trascorso tra ricezione della documentazione cliente e invio della documentazione completa a CIA 3. Tempo trascorso tra ricezione quietanza dalla Compagnia e invio quietanza al cliente 4. Tempo trascorso tra ricezione quietanza dal cliente e invio quietanza alla Compagnia	1. 1% 2. 5gg (esclusa RC) 3. 5 gg 4. 5 gg	1. Responsabile Tecnico Rami 2-3-4. Ufficio Sinistri	Semestrale	Ann.le



Processo	Obiettivo	Indicatore	Valore di riferimento	Responsabile Indicatore	Freq. Mon.ggio	Periodo di rif.to
Gestione Sinistri	Garantire l'efficienza dei flussi informativi tra le parti interessate (cliente e Compagnia di assicurazioni) al fine di ottimizzare il servizio reso alla clientela della Società	N° giorni lavorativi di analisi della documentazione tecnica prima dell'invio al Perito della Compagnia	media $\leq$ 20 gg con massimo non superiore a 40 gg	Ufficio Sinistri	Semestrale	Annuale

Processi	Obiettivo	Indicatore	Valore di riferimento	Responsabile indicatore	Frequenza di monitoraggio	Periodo di riferimento
Gestione dei reclami	Garantire la corretta gestione delle lamentele e dei disservizi, assicurando risoluzioni e risposte puntuali e tempestive ed intraprendendo le eventuali necessarie Azioni Correttive	<ol style="list-style-type: none"><li>N° di reclami pervenuti</li><li>N° di reclami che hanno generato Azioni Correttive</li><li>Tempo medio di risoluzione del reclamo (gg lavorativi)</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>&lt; 10</li><li>&lt; 20%</li><li>&lt; 20gg</li></ol>	RGQ	Semestrale	Anno



Processo	Obiettivo	Indicatore	Valore di riferimento	Responsabile indicatore	Frequenza di monitoraggio	Periodo di riferimento
Customer Satisfaction	Verificare il livello di gradimento, da parte della clientela della Società, della qualità del servizio offerto da CBU	Questionario distribuito ai clienti rappresentanti il 100% del portafoglio di competenza CBU	80% delle risposte posizionate per ogni voce su grado di soddisfazione >="buono" per le domande che richiedono la soddisfazione sul servizio di brokeraggio e gestione sinistri 90% di "SI" per la domanda che richiede al Cliente se consiglierebbe ad altri di avvalersi di PCA	RGQ	Annuale	Anno



*PCA SpA*  
*Broker di Assicurazione e*  
*Rassicurazione*  
*Insurance and Reinsurance brokers*



## 9. Tabella riassuntiva caratteristiche/livelli di servizio

### Caratteristiche/livelli specifici di servizio

Servizio	Indicatore/caratteristica	Valore di riferimento
<b>Consulenza Pre Gara</b>	Per le 4 tipologie di consulenza viene prodotta una relazione di verifica fattibilità delle coperture assicurative richieste	Relazione redatta per bando di gara
Appalti Pubblici “Legge Merloni”	a) N° giorni lavorativi, dal ricevimento della documentazione definitiva (per appalti di importo < € 100.000.000,00), di emissione della relazione di analisi  b) N° giorni lavorativi, dal ricevimento della documentazione definitiva (per appalti di importo > € 100.000.000,00), di emissione della relazione di analisi	a) media ≤ 30  b) media ≤ 60
Appalti Privati	N° di giorni lavorativi, dal ricevimento della documentazione definitiva, di emissione della relazione di analisi	Media ≤ 60
Appalti Speciali	N° di giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione definitiva di emissione della relazione di analisi	Media ≤ 60
Appalti soggetti a Legge 210	a) N° giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione definitiva (per appalti di importo < € 100.000.000,00) di emissione della relazione di analisi  b) N° giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione definitiva (per appalti di importo > € 100.000.000,00) di emissione della relazione di analisi	a) media ≤ 30  b) media ≤ 60
<b>Intermediazione Polizze</b>		
Polizze C.A.R. (Contractor All Risks)	a) N° giorni lavorativi, dal ricevimento della documentazione tecnica completa, di presentazione dell’offerta in caso di Appalti di valore < € 100.000.000,00 ed escluse gallerie naturali.	a) media ≤ 20 gg con massimo non superiore a 45 gg.



	<p>b) N° giorni lavorativi, dal ricevimento della documentazione tecnica completa, di presentazione dell'offerta in caso di Appalti di valore <math>\geq</math> € 100.000.000,00 e con tipologia opere ricomprendente gallerie naturali</p> <p>c) Attivazione copertura del rischio</p> <p>d) richiesta quotazione compagnie</p> <p>e) Presentazione al cliente del prospetto comparativo delle quotazioni ricevute</p>	<p>b) media <math>\leq</math> 45 gg con massimo non superiore a 75 gg.</p> <p>c) entro 2 giorni lavorativi dall'ordine cliente</p> <p>d) Almeno 5 compagnie</p> <p>e) media di 3 giorni lavorativi dal ricevimento di tutte le quotazioni</p>
Decennale Postuma	<p>a) N° giorni lavorativi, dal ricevimento della documentazione tecnica completa, di presentazione dell'offerta in caso di Appalti di valore <math>&lt;</math> € 100.000.000,00 ed escluse gallerie naturali.</p> <p>b) N° giorni lavorativi, dal ricevimento della documentazione tecnica completa, di presentazione dell'offerta in caso di Appalti di valore <math>\geq</math> € 100.000.000,00 e con tipologia opere ricomprendente Gallerie naturali</p> <p>c) Attivazione copertura del rischio</p> <p>d) richiesta quotazione compagnie</p> <p>e) Presentazione al cliente del prospetto comparativo delle quotazioni ricevute</p>	<p>a) media <math>\leq</math> 20 gg con massimo non superiore a 45 gg.</p> <p>b) media <math>\leq</math> 45 gg con massimo non superiore a 75 gg.</p> <p>c) entro due giorni lavorativi dall'ordine cliente</p> <p>d) Almeno 5 compagnie</p> <p>e) media 3 giorni lavorativi dal ricevimento di tutte le quotazioni</p>
Controlli tecnici in corso d'opera	<p>1. N° giorni lavorativi, dalla comparazione delle trattative, di presentazione dell'offerta</p> <p>2. coinvolgimento in gara informale società di controllo tecnico accreditate Sincert</p>	<p>1. media <math>\leq</math> 10 gg con massimo non superiore a 20 gg</p> <p>2. almeno 3 società di controllo</p>
<b>Fideiussioni</b>		
Affidamento	N° giorni lavorativi di presentazione quotazione dal ricevimento dei documenti completi	media $\leq$ 45 gg con massimo non superiore a 90 gg
Procedura emissione	<p>a) N° giorni lavorativi di trasmissione documentazione alla Compagnia</p> <p>b i) Bid Bond (prov.ria):</p>	<p>a ) media <math>\leq</math> 2 gg</p> <p>b i)</p>



	<p>1: N° giorni lavorativi di trasmissione alla Compagnia per l'emissione della polizza avente importi garantiti &lt; € 50.000,00 (ove espressamente richiesto dal cliente)</p> <p>2: N° giorni lavorativi trasmissione alla Compagnia per l'emissione della polizza avente importi garantiti ≥ € 50.000,00 (ove espressamente richiesto)</p> <p>b ii) Performance Bond (Definitiva):</p> <p>1.: N° giorni lavorativi trasmissione alla Compagnia per l'emissione della polizza se in "Legge Merloni" e con importo assicurato &lt; € 500.000,00</p> <p>2. N° giorni lavorativi trasmissione alla Compagnia per l'emissione della polizza in condizione diversa da ii)1.</p>	<p>1: media ≤ 1 gg con massimo non superiore a 2 gg</p> <p>2: media ≤ 5 gg con massimo non superiore a 10 gg</p> <p>b ii)</p> <p>1.: media ≤ 7 gg con massimo non superiore a 15 gg</p> <p>2.: media ≤ 20 gg con massimo non superiore a 40 gg</p>
Svincoli (su polizze definitive)	N° giorni lavorativi dalla ricezione del documento di invio alla Compagnia per lo svincolo della garanzia	media ≤ 20 gg con massimo non superiore a 40 gg
Gestione Sinistri	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Percentuale di anomalie riscontrate su numero sinistri non risarcibili o parzialmente risarcibili</li><li>2. Tempo trascorso tra ricezione della documentazione cliente e invio della documentazione completa a CIA</li><li>3. Tempo trascorso tra ricezione quietanza dalla Compagnia e invio quietanza al cliente</li><li>4. Tempo trascorso tra ricezione quietanza dal cliente e invio quietanza alla Compagnia</li><li>5. N° giorni lavorativi di analisi della documentazione tecnica prima dell'invio al Perito della Compagnia</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 1%</li><li>2. media 5gg (esclusa RC)</li><li>3. media 5 gg</li><li>4. media 5 gg</li><li>5. media ≤ 20 gg con massimo non superiore a 40 gg</li></ol>



Caratteristiche/livelli trasversali

Processo	Indicatore/caratteristica	Valore di riferimento
Gestione dei reclami	<ol style="list-style-type: none"><li>1. N° di reclami pervenuti</li><li>2. Percentuale di reclami che hanno generato Azioni Correttive</li><li>3. Tempo medio di risoluzione del reclamo (gg lavorativi)</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. &lt; 10</li><li>2. &lt; 20%</li><li>3. media &lt; 20gg</li></ol>
Customer Satisfaction	Questionario distribuito ai clienti rappresentanti il 100% del portafoglio di competenza CBU	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 80% delle risposte posizionate per ogni voce su grado di soddisfazione &gt;=“buono” per le domande che richiedono la soddisfazione sul servizio di brokeraggio e gestione sinistri</li><li>2. 90% di “SI” per la domanda che richiede al Cliente se consiglierebbe ad altri di avvalersi di PCA</li></ol>
Riservatezza e sicurezza nel trattamento delle informazioni	Sottoscrizione da parte di tutti i dipendenti della clausola di riservatezza	Documento sottoscritto dai dipendenti
Sicurezza del sistema Home insurance	Adozione di un certificato digitale	Funzionalità ssl a 128 bit
Esperienza del personale impiegato	Anni di esperienza nel settore	Responsabili Tecnici: almeno 5 anni Account: almeno 3 anni