

**Premessa**

L’analisi dei rischi è stata eseguita sulle fasi critiche relative al processo “core” della gestione dei servizi assicurativi del SGA. A fronte della valutazione dei rischi ravvisati per ogni fase sono state individuate le possibili misure di contrasto e indicate le misure attuate. L’identificazione e la valutazione dei rischi è stata eseguita secondo quanto previsto dalla procedura **Valutazione rischi e opportunità servizi erogati**, compresa all’interno del Manuale qualità.

Data analisi e valutazione	<b>24/10/2019</b>
Eseguita da (nome, cognome e ruolo):	<b>Chiara Ravenni RSQ</b>
Area di rischio	<b>Gestione dei servizi assicurativi</b>
Denominazione processo	<b>PROCESSO DI GESTIONE DEI SERVIZI ASSICURATIVI</b>
Breve descrizione	Il Comune di Siena gestisce le polizze assicurative relative ai seguenti rami di rischio: All Risk Beni immobili e Mobili, RCT/O, Responsabilità Patrimoniale, Infortuni, Kasko, RCA/ARD e Tutela Legale. Per il triennio 2017 – 2020, risultano in essere n. 7 polizze assicurative, con diverse compagnie. Per la gestione dei suddetti servizi (collocazione del rischio sul mercato, gestione sinistri e rapporti con le varie compagnie assicurative ecc.) l’Ente si avvale di un intermediario, broker di Assiteca spa di Milano.

Fasi/attività	Possibili eventi rischiosi	Rischio (PxD)	Possibili misure di contrasto	Misure attuate (M)/Opportunità (O)
Collocamento sul mercato dei servizi assicurativi	Si rimanda alla sezione rischio gare			
Gestione dei sinistri	Mancata apertura dei sinistri passivi nei termini previsti	P = 1 D = 1 R= 1 ( <b>Basso</b> )	Attuazione di forme di controllo da parte del SGA	Registro dei sinistri (M)
	Richiesta di risarcimento danni inoltrata dal cittadino/utente non completa di tutta la documentazione occorrente	P = 2 D = 1 R= 2 ( <b>Basso</b> )	Attuazione forme di controllo da parte del SGA e richiesta al cittadino/utente	Istruzioni e fac simili presenti sul sito alla sezione del SGA (M)
	Ritardo da parte degli uffici tecnici nella consegna delle relazioni tecniche da inoltrare al broker relativamente alle richieste di risarcimento danni	P = 1 D = 2 R= 2 ( <b>Basso</b> )	Attuazione forme di controllo da parte del SGA	Invio solleciti verbali e scritti alla struttura tecnica (M)
	Errore da parte degli uffici nella redazione delle relazioni tecniche	P = 1 D = 2 R= 2 ( <b>Basso</b> )	Attuazione forme di controllo da parte del SGA	Richieste di rettifica o integrazioni agli uffici (M)
	Mancate risposte a richieste di risarcimento danno da parte delle Compagnie Assicurative	P = 1 D = 2 R=2 ( <b>Basso</b> )	Attuazione forme di controllo da parte del SGA	Richiesta di intervento al broker dell'Ente (M)
	Disparità di trattamento nella liquidazione dei sinistri da parte delle Compagnie Assicurative e maggiore tendenza alla liquidazione dei sinistri sotto franchigia	P = 2 D = 2 R= 4 ( <b>Medio</b> )	Attuazione forme di controllo da parte del SGA	Richiesta di intervento al broker dell'Ente (M)

Fasi/attività	Possibili eventi rischiosi	Rischio (PxD)	Possibili misure di contrasto	Misure attuate (M)/Opportunità (O)
	Nel caso di sinistro attivo difficoltà a reperire le giuste informazioni relativamente ai cittadini che hanno arrecato danno al patrimonio comunale	P = 2 D = 1 R= 2 ( <b>Basso</b> )	Mantenimento dei canali di comunicazione con tutte le strutture comunali	Richiesta di verbali e/o accertamento ai vigili comunali o altri organi di polizia (M)
<b>Liquidazione premi polizza e franchigie</b>	Liquidazione del premio polizza in ritardo rispetto alle scadenze previste	P = 1 D = 2 R=2 ( <b>Basso</b> )	Attuazione forme di controllo da parte del SGA	Controllo da parte del broker dell'Ente (M)
	Non corretto calcolo dell'importo delle franchigie da parte della Compagnia assicurativa	P = 1 D = 2 R=2 ( <b>Basso</b> )	Attuazione forme di controllo da parte del SGA	Controllo da parte del broker dell'Ente (M)