

Mission fondamentale di NACORA S.r.l. è fornire un servizio di consulenza e di gestione per la fornitura di un prodotto assicurativo che sia:

- Contribuire al raggiungimento degli obiettivi strategici delle Aziende, accelerando il processo di sviluppo della corretta Gestione del Rischio e della ottimizzazione del Costo assicurativo.
- La sicurezza di poter assolvere tale compito si basa sul fondamentale principio del riconoscimento dell'interesse del Cliente quale nostra priorità assoluta.
- Conforme ai requisiti legislativi vigenti dettati dall'Istituto di Vigilanza della Assicurazioni (IVASS)
- Conforme ai requisiti del Codice Deontologico dell'Associazione Italiana Broker di Assicurazioni e Riassicurazioni (AIBA).

Attraverso un controllo pianificato dei processi di erogazione del servizio e di gestione economica e finanziaria d'impresa nell'ottica del *business continuity*.

Lo scopo ed il campo di applicazione della certificazione è: **Erogazione di servizi di consulenza e di intermediazione assicurativa (Settori IAF: 32 - 35) con esclusione dei punti 7.1.5 "Risorse per il monitoraggio e la misurazione" perché non possiede e non utilizza risorse per il monitoraggio e la misurazione e 8.3 "Progettazione e sviluppo" perché utilizza prodotti assicurativi forniti dalla Compagnie di Assicurazione scelti sulla base delle esigenze del Cliente.**

La Politica per la Qualità costituisce l'elemento cardine del nostro S.G.Q. basato su obiettivi settoriali e misurabili stabiliti dalla Direzione. Gli obiettivi fondamentali, costantemente monitorati nel tempo, sono:

- Ottenere prodotti conformi ai requisiti normativi e legislativi;
- Pianificare e migliorare nel tempo i processi direzionali, principali e di supporto controllando tutti i fattori interni ed esterni nonché gli elementi di rischio rilevanti;
- Soddisfare le aspettative del Cliente e di tutte le altre parti interessate (Fornitori, Management, Dipendenti, Collaboratori, Associazioni di Categoria, Organi di Vigilanza, Ente di Certificazione);
- Monitorare nel tempo elementi di controllo di gestione per garantire a tutte le parti interessate l'equilibrio economico e finanziario e, di conseguenza, la permanenza sul mercato;
- Migliorare il servizio fornito scegliendo avanzate soluzioni assicurative;
- Ottenere la flessibilità di servizio pianificando e programmando impegni, risorse umane e infrastrutturali al fine di agevolare la gestione del processo;
- Garantire il rispetto dei requisiti e delle esigenze stabilite con il Cliente;
- Garantire che il processo di erogazione del servizio si svolga in condizioni controllate e in conformità ai requisiti stabiliti con il Cliente e prevenendo Non Conformità mediante appropriate azioni di controllo e, se necessario, pianificando Azioni Correttive nell'ambito del miglioramento continuo dei processi;
- Garantire adeguati servizi di identificazione, rintracciabilità, preservazione e di tutela e salvaguardia della proprietà del Cliente e del Fornitore.

Questi obiettivi fondamentali si possono ottenere:

- Instaurando proficui rapporti di collaborazione con il Cliente, una continuativa assistenza tecnica in favore del Cliente e la capacità di rispondere a ogni eventuale esigenza;
- Formulando proposte assicurative che siano in linea con le esigenze del Cliente e che rispecchino le capacità tecniche, organizzative ed economico-finanziarie di NACORA S.r.l.;
- Ricercando il pieno coinvolgimento di tutto il personale in iniziative di responsabilizzazione, di accrescimento delle competenze, di incentivazione e consapevolezza;
- Gestendo correttamente e proficuamente rapporti con le Compagnie/Agenzie di Assicurazioni e i Fornitori di prodotti e servizi;
- Utilizzando strumentazioni idonee per assicurare la conformità del servizio sottoposte a manutenzione periodica programmata o straordinaria.

Nello specifico le attività svolte da NACORA S.r.l. al fine di ottenere gli obiettivi sopra identificati sono le seguenti:

1) **La Gestione del Programma Assicurativo**, al fine di garantire ad ogni nostro Cliente un elevato livello qualitativo di servizio, il nostro approccio è strutturato sulla base di un preciso processo operativo di seguito elencato:

- La prima fase è quella dell'Analisi del Rischio, fase nella quale il coinvolgimento diretto del Cliente è, a nostro avviso, estremamente importante.
- Seconda fase è la Redazione di uno Studio, in cui gli elementi raccolti in fase di analisi vengono esaminati anche alla luce di possibili interventi per la riduzione o l'eliminazione del rischio. Durante detta fase andranno verificate le coperture assicurative in corso per valutare la loro aderenza ai rischi e la loro competitività dei relativi costi.
- Terza fase è la Discussione dello Studio con il Cliente che consenta di definire un Piano di Azione capace di raggiungere gli obiettivi del Cliente.
- Quarta fase è la Redazione del Piano, che conterrà la soluzione completa delle problematiche assicurative e l'attribuzione delle priorità e della tempistica d'attuazione, concordate con il Cliente.
- Quinta fase è la Verifica del Mercato Assicurativo, nella quale lo stesso viene sondato a livello nazionale ed internazionale, per reperire le migliori condizioni in funzione dei risultati da raggiungere.
- Sesta fase è il Piazzamento del Programma, in altri termini, dopo aver discusso con il Cliente quanto ottenuto sul mercato assicurativo, si procede alla collocazione dei rischi alle condizioni concordate.

A questo punto inizia la vera fase della Gestione del Programma Assicurativo.

NACORA S.r.l. ha adottato una serie di procedure, previste dal Sistema Qualità ISO 9001, per offrire il miglior servizio ai propri Clienti, raggruppate in un manuale ad uso interno.

NACORA S.r.l. ha la responsabilità di realizzare un Piano di Gestione del Cliente, comprendente:

- Il Calendario dei Servizi, che contiene le visite programmate al Cliente, la revisione annuale, le riunioni preliminari di rinnovo del programma assicurativo, la presentazione della relazione sulla gestione ed ogni ulteriore attività concordata;
- Il Monitoraggio del Profilo di Rischio del Cliente, che può essere soggetto a cambiamenti di origine interna od esterna;
- Il Rapporto dei Servizi forniti ed Operazioni in corso di esecuzione, nel quale sono indicate le operazioni effettuate sul programma assicurativo e tutti gli interventi non ancora conclusi;
- La Revisione Annuale delle Prestazioni, il cui duplice obiettivo è quello di valutare le prestazioni ed i risultati conseguiti e di definire le prestazioni e gli obiettivi finali;
- La Strategia di Rinnovo, il cui scopo è quello di discutere e stabilire, con largo anticipo sulla data di scadenza delle polizze, l'approccio al mercato assicurativo in fase di rinnovo dei contratti.

2) I Compiti e le Responsabilità di NACORA

A. Incarico base

NACORA S.r.l. viene nominata consulente per la Gestione del Rischio e Broker di Assicurazione con apposita lettera di incarico. A NACORA srl è richiesto di:

- Prendere atto delle esposizioni di rischio del Cliente e suggerire, nonché sviluppare, i programmi di gestione del rischio ed assicurativi più idonei;
- Fornire i servizi di consulenza per il controllo dei rischi e nella gestione dei danni;
- Garantire il coordinamento delle varie Funzioni;
- Ottenere le coperture alle migliori condizioni economiche del mercato con assicuratori sicuri;
- Gestire il programma assicurativo concordato in modo efficace.

B. Le Responsabilità di NACORA

NACORA S.r.l. sarà responsabile del coordinamento e del controllo del programma assicurativo. I doveri di NACORA S.r.l. comprenderanno i seguenti settori:

Servizi in generale

- Visitare gli stabilimenti quando richiesto;
- Progettare e collocare il programma assicurativo sulla base delle richieste del Cliente nelle seguenti classi di rischio:
 - Credito;
 - Cauzioni in Italia e all'estero;
 - Incendio e Danni Indiretti;
 - R.C. Terzi, Prodotti e Postuma;
 - R.C. Dipendenti;
 - R.C. Auto;
 - Infortuni, Vita e Spese Mediche;
 - Trasporti;
 - Cyber risk;
 - Altre assicurazioni su specifica richiesta del Cliente.
- Organizzare riunioni strategiche prima delle scadenze dei contratti assicurativi per concordare i termini di rinnovo;
- Analizzare i risultati dell'azione di controllo dei rischi e dei danni;
- Esaminare opzioni alternative al programma in corso;
- Presentare i termini di rinnovo comprensivi di rapporti e minute degli incontri;
- Fornire un manuale operativo sui servizi;
- Organizzare degli incontri trimestrali per esaminare la situazione;
- Fornire ogni utile informazione sul cambiamento del mercato assicurativo o sullo sviluppo del controllo dei rischi;
- Controllare la solvibilità degli assicuratori con i quali vengono collocati i rischi;
- Incassare i premi e trasferirli agli assicuratori;
- Fornire una situazione contabile mensile.

Servizi Tecnici

- Fornire i servizi e le consulenze tempestivamente;
- Curare la preparazione della documentazione contrattuale;
- Produrre i documenti, le appendici e i certificati di assicurazione;
- Preparare le informazioni dettagliate da sottoporre agli assicuratori;
- Fornire tutti i suggerimenti necessari alla corretta stipulazione delle polizze;
- Fornire utili informazioni sul risk control, comprese le relative pubblicazioni;
- Sottoporre qualsiasi pubblicazione o informazione su aspetti tecnici e assicurativi.

Servizio Danni

- Analizzare la statistica dei danni per identificare il trend e le iniziative da prendere per ridurre sia il numero che l'intensità;
- Fornire annualmente una statistica dettagliata dei danni per ogni polizza;
- Controllare la situazione dei danni e il loro sollecito pagamento;
- Mantenere il controllo sui danni non assicurati;
- Fornire un completo servizio sulla gestione dei danni come richiesto;
- Mettere a disposizione i migliori periti e consulenti in caso di danni di grave entità;
- Concordare con gli assicuratori le procedure e la nomina dei periti;
- Fornire al Cliente il Manuale per la gestione dei danni.

Servizi specialistici

- A richiesta del Cliente potranno essere forniti servizi specialistici.

Affinché il nostro *business* venga sviluppato in modo controllato, efficiente ed economico è stato creato un S.G.Q. improntato sulla pianificazione dei processi decisionali, gestionali, produttivi e di supporto. Il S.G.Q. è articolato in documenti di pianificazione dei processi; tali documenti, impostati secondo le prescrizioni contenute nello *standard* internazionale UNI EN ISO 9001:2015, definiscono le modalità con cui deve essere svolto ogni aspetto del lavoro, chiarendo allo stesso tempo quali siano le interconnessioni tra i processi affinché l'azienda sia in grado di fornire prodotti conformi alle specifiche contrattuali e legislative.

La Direzione diffonde questo documento a tutte le parti interessate e promuove tutte le azioni necessarie per un successo duraturo attraverso la continua implementazione del S.G.Q. e il miglioramento di prodotti e processi.