



CARTA DEI SERVIZI 2023

INDICE DEI CONTENUTI

01 Perchè una carta dei servizi	4
02 Chi siamo	6
2.1 La nostra storia	8
2.2 La nostra mission	9
2.3 I nostri stakeholder	10
2.4 Le persone	12
2.5 Consap in numeri	14
03 A chi ci rivolgiamo	16
04 Dimensioni di valutazione dei servizi	18
05 Servizi offerti ai cittadini	20
06 Servizi offerti ai professionisti	24
07 Servizi offerti agli esercenti	26
08 Servizi offerti alle imprese	28
09 Servizi offerti alla banche	30

10 Servizi offerti alla collettività	32
11 Indicatori per categorie di utenza	34
11.1 Scheda servizi ai cittadini	36
11.2 Scheda servizi ai professionisti	38
11.3 Scheda servizi agli esercenti	39
11.4 Scheda servizi alle imprese	40
11.5 Scheda servizi alle banche	42
11.6 Scheda servizi alla collettività	44
12 Prospettive future	46
13 Carta dei Servizi 2022 - Report di monitoraggio annuale	48
13.1 Allegato 1	50

A close-up photograph of a hand holding a silver pen, poised to write on a document. The image is overlaid with a semi-transparent blue graphic that contains the number '01' and the text 'PERCHÈ UNA CARTA DEI SERVIZI'.

01

PERCHÈ UNA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** rappresenta la formalizzazione dell'impegno assunto da Consap in merito ai servizi offerti e alle modalità di erogazione degli stessi.

Con la Carta, la nostra Società si impegna ad assicurare determinati **Standard di qualità** in termini di:

Accessibilità

Efficacia

Trasparenza

La Carta dei Servizi è dunque un **"patto"** che Consap vuole stringere con **i cittadini, i professionisti, gli esercenti, le imprese, le banche, la collettività** e costituisce al tempo stesso il veicolo con cui:

Informa sulle modalità di accesso

ai servizi offerti comunicandone i contenuti

Fissa gli standard di qualità dei servizi

offerti a partire dall'anno successivo alla sua pubblicazione

Individua le aree di miglioramento della qualità

dei servizi offerti a partire dall'anno successivo alla sua pubblicazione

Fornisce uno strumento a tutela dei diritti

dei propri stakeholder

Inoltre, grazie ai feedback che pervengono dagli stakeholder esterni, Consap individua e persegue gli **obiettivi di miglioramento** della propria organizzazione interna volti ad un continuo innalzamento delle performance della società.

02

CHI SIAMO

“Consap rappresenta il modello dell’assicuratore pubblico che si occupa della copertura dei rischi della collettività”

Consap – Concessionaria Servizi Assicurativi Pubblici Spa – è una azienda di diritto privato totalmente partecipata dal **Ministero dell’Economia e delle Finanze**, costituita come società in house al fine di garantire lo svolgimento di numerosi compiti di rilievo pubblicistico.

La missione aziendale è caratterizzata da diverse attività e funzioni di interesse pubblico, affidate a Consap a diverso titolo, in quanto attinenti alle finalità istituzionali della Società sempre per i loro aspetti pubblicistici.

Questo ha permesso di sviluppare **nuove competenze anche in ambito finanziario, tecnologico e socioeconomico, portando la società a gestire attualmente 42 linee di attività** – per conto di diverse Istituzioni – distinte tra servizi assicurativi pubblici, finanziari e di sostegno alla collettività con criteri di efficacia, efficienza ed economicità.

I fondi e le attività **costituiscono gestioni separate dal patrimonio**, reso autonomo per garantire innanzitutto la tutela e l’integrità dei Fondi pubblici e nel contempo assicurare un margine di redditività agli stessi: Consap – sottoposta a controllo contabile della Corte dei Conti – impiega infatti le liquidità disponibili dei Fondi **esclusivamente in investimenti sicuri e adeguati**, anche sulla base delle specifiche prescrizioni normative. Le concessioni e le convenzioni delineano in modo circostanziato l’operatività dell’azienda, e stabiliscono dettagliatamente i compiti attribuiti a Consap da parte delle amministrazioni concedenti.

Le attività gestite per conto delle amministrazioni statali, sia in riferimento ai Fondi sia alle altre funzioni di rilievo pubblico, **non sono svolte a fine di lucro**.



2.1

La nostra storia

Consap è stata costituita nel 1993 per scissione dall'Istituto Nazionale delle Assicurazioni (INA), in occasione della sua privatizzazione.

All'atto della costituzione, sono state attribuite a Consap, in regime di concessione dell'allora Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato (oggi Ministero dello Sviluppo Economico), le attività di rilievo pubblicistico già presso l'INA, tra cui le c.d. "cessioni legali", quote di premi che le compagnie di assicurazione versavano per legge all'INA sui rischi assunti per le polizze vita e che Consap aveva avuto l'incarico di restituire alle compagnie stesse.

A queste attività si aggiunge la gestione dei **servizi assicurativi di rilievo pubblico** al tempo gestiti da INA, tra cui in particolare quella del Fondo di garanzia per le vittime della strada e il Fondo di solidarietà in favore delle vittime di mafia, estorsione e usura. Posizionata come indispensabile complemento al comparto assicurativo tradizionale, Consap rappresenta quindi il modello dell'assicuratore pubblico che, intervenendo in forma sussidiaria rispetto al mercato, si occupa della copertura dei "rischi della collettività", non risarcibili dai normali meccanismi contrattuali.

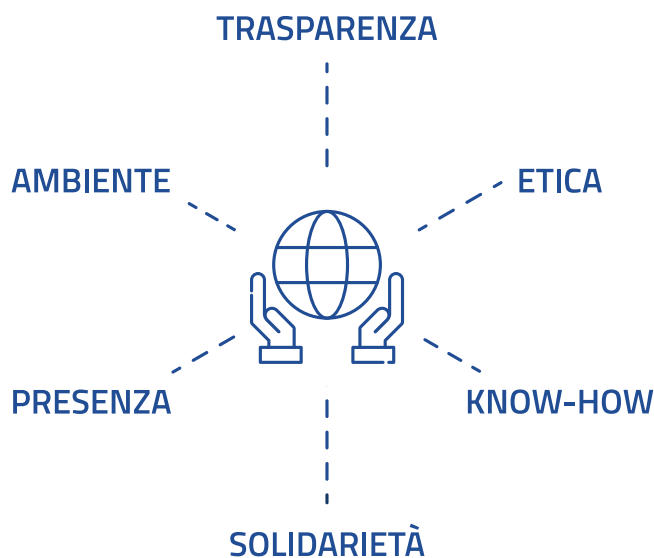


2.2

La nostra mission

La nostra mission è quella di **generare un valore economico, sociale e culturale per il Paese** attraverso l'importante patrimonio di competenze acquisite nel corso della nostra storia e messe al servizio della collettività.

Per noi, essere al servizio del Paese significa prima di tutto riuscire a instaurare un rapporto di fiducia con l'utenza alla quale ci rivolgiamo e per farlo abbiamo individuato precisi valori ispiratori.



TRASPARENZA

Fornire informazioni chiare e comprendere esigenze e aspettative dell'utenza creando un confronto aperto e costruttivo.

ETICA

Garantire onestà e concretezza nel tutelare gli interessi dei nostri utenti, vigilando contro qualsiasi forma di corruzione.

KNOW-HOW

Acquisto nel corso del tempo e messo a disposizione delle amministrazioni che intendono avvalersi dei nostri servizi.

SOLIDARIETÀ

Riconoscere il ruolo sociale dell'assicurazione a tutela delle vittime di fattispecie che altrimenti non troverebbero protezione con i normali strumenti del mercato tenendo viva la partnership tra pubblico e privato.

PRESENZA

Partecipare alla vita economica e sociale contribuendo al miglior funzionamento dello Stato nell'ambito d'importanti settori produttivi quali soprattutto quello assicurativo e quello finanziario.

AMBIENTE

Tutelare l'ambiente adottando specifiche politiche di sostenibilità volte a garantire il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti e al tempo stesso impegnandoci a promuovere una cultura "verde" che favorisca comportamenti virtuosi a salvaguardia del pianeta.

2.3

I nostri stakeholder

Poiché Consap è una società che mira alla creazione di **Valore** per il sistema Paese, a maggior ragione deve sviluppare forme di **trasparenza, comunicazione e collaborazione** con i propri stakeholder interni ed esterni per comprendere le loro diverse esigenze, interessi e aspettative.

Nonostante la complessità del network in cui operiamo, il nostro impegno quotidiano è volto a **soddisfare e conciliare** le esigenze dei diversi portatori di interesse coinvolti nei processi. L'individuazione degli stakeholder

e delle loro aspettative fa parte di un disegno strategico più ampio che aiuta Consap a identificare **rischi e opportunità** in tema di **sostenibilità**, nonché a supportare il management nel raggiungimento degli **obiettivi**. Di seguito riportiamo la mappatura dei nostri stakeholder.



Stakeholder

Aspettative

				
Beneficiari dei Servizi	Istituzioni e PA	Dipendenti e Collaboratori	Azionista	Associazioni dei Consumatori
Giovani, famiglie, soggetti danneggiati, vittime dei reati di mafia, estorsione, usura e reati intenzionali violenti, banche, finanziarie, assicurazioni, professionisti	MEF, MISE, P.C.M., Ministero dell'Interno, MIUR, CIPE, MIBACT, Ministero dei Trasporti, Min. della Giustizia, Corte dei Conti, IVASS, Garanti, Dip. della Gioventù, ANAC, Dip. della Famiglia, Istituto Nazionale della Previdenza Sociale, Dip. della Protezione Civile, Dipartimento del Tesoro, Regioni	Personale, professionisti, periti, imprese designate, imprese cessionarie, società di consulenza specializzate	Shareholder	Associazioni dei consumatori
Affidabilità, continuità, puntualità di risposta, soluzione dei problemi, qualità del servizio	Affidabilità, continuità, puntualità, efficienza, collaborazione	Integrazione, formazione, clima interno, remunerazione, sicurezza, comunicazione interna, partecipazione	Trasparenza, chiarezza delle informazioni, equilibrio economico	Collaborazione

Stakeholder

Aspettative

				
Associazioni di categoria	Organizzazioni sindacali	Fornitori	Media	Collettività e territorio
ANIA, ABI, Associazioni delle vittime dei reati di mafia, estorsione, usura e reati intenzionali violenti, Associazioni commercianti e industriali, Associazioni professionali	FIBA/CISL, FISAC/CGIL, F.N.A., SNFIA, UILCA, FIDIA	Fornitori di servizi esternalizzati	Giornali	International Maritime Organization, Centri di Informazione esteri, CONFITARMA
Collaborazione	Collaborazione	Correttezza di rapporto, condivisione codice etico, qualificazione, trasparenza	Chiarezza delle informazioni, trasparenza	Affidabilità, sicurezza, benessere sociale

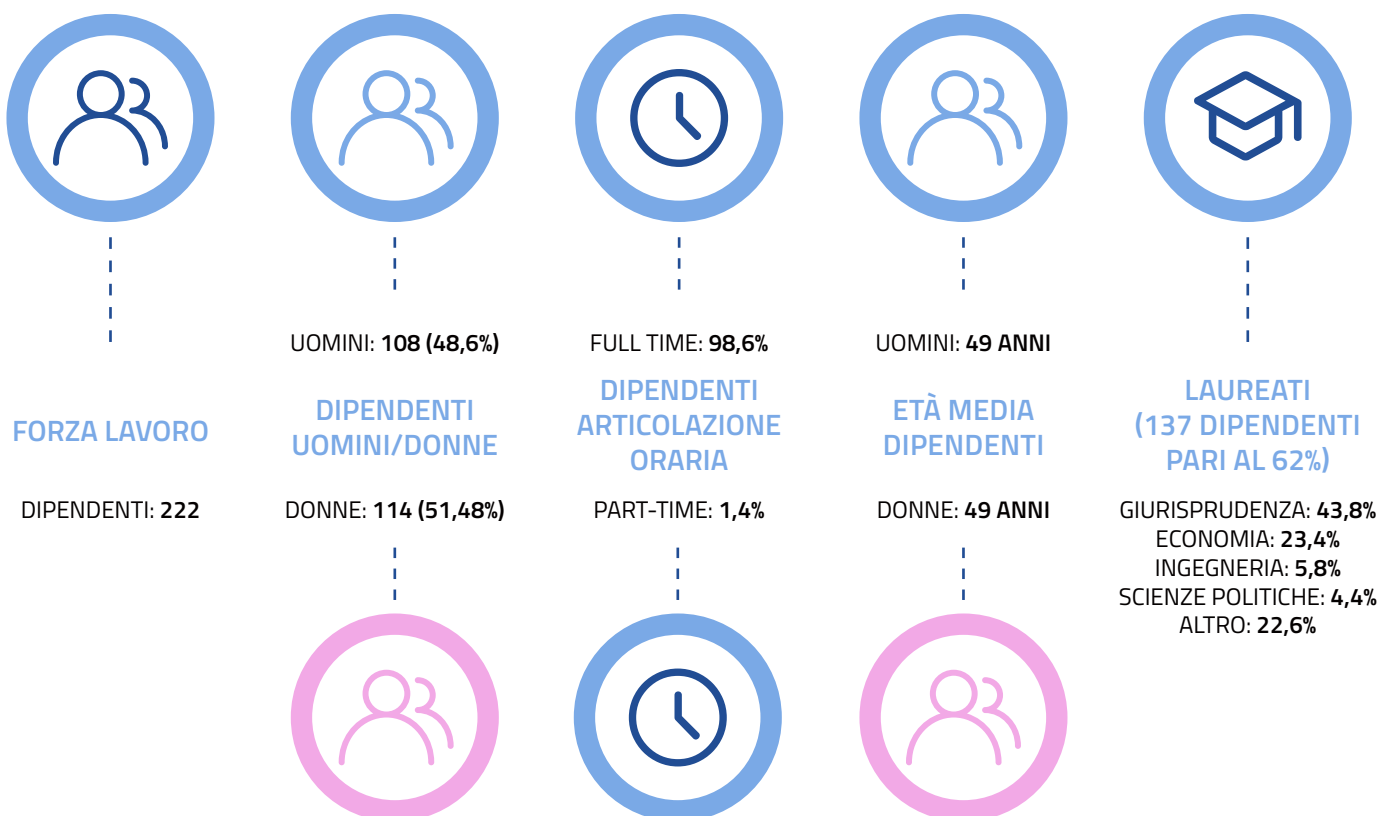
2.4 Le persone

Perseguiamo l'obiettivo di promuovere uno sviluppo etico, sostenibile e duraturo nel tempo creando così valore per tutti i nostri stakeholder **attraverso la professionalità e la passione delle persone che lavorano in Consap**. L'alta attenzione ad operare in modo affidabile ed efficiente è la base su cui abbiamo costituito la nostra attività diretta a tutte le categorie di stakeholder, grazie agli sforzi dei dipendenti della Società.

Essere **"persone di Consap"** vuol dire sentirsi orgogliosi di mettere il proprio **entusiasmo** e la propria **professionalità** al servizio di un'azienda che contribuisce allo sviluppo

socio-economico e alla modernizzazione del Paese.

Consap è impegnata a sostenere la **cultura del dialogo** e della **condivisione** per stimolare tutti ad operare con partecipazione e spirito d'iniziativa alla vita lavorativa, anche attraverso specifici piani di **sviluppo** mirati all'acquisizione di **nuove competenze**, all'accrescimento personale e quindi di **nuovi modelli di gestione**.

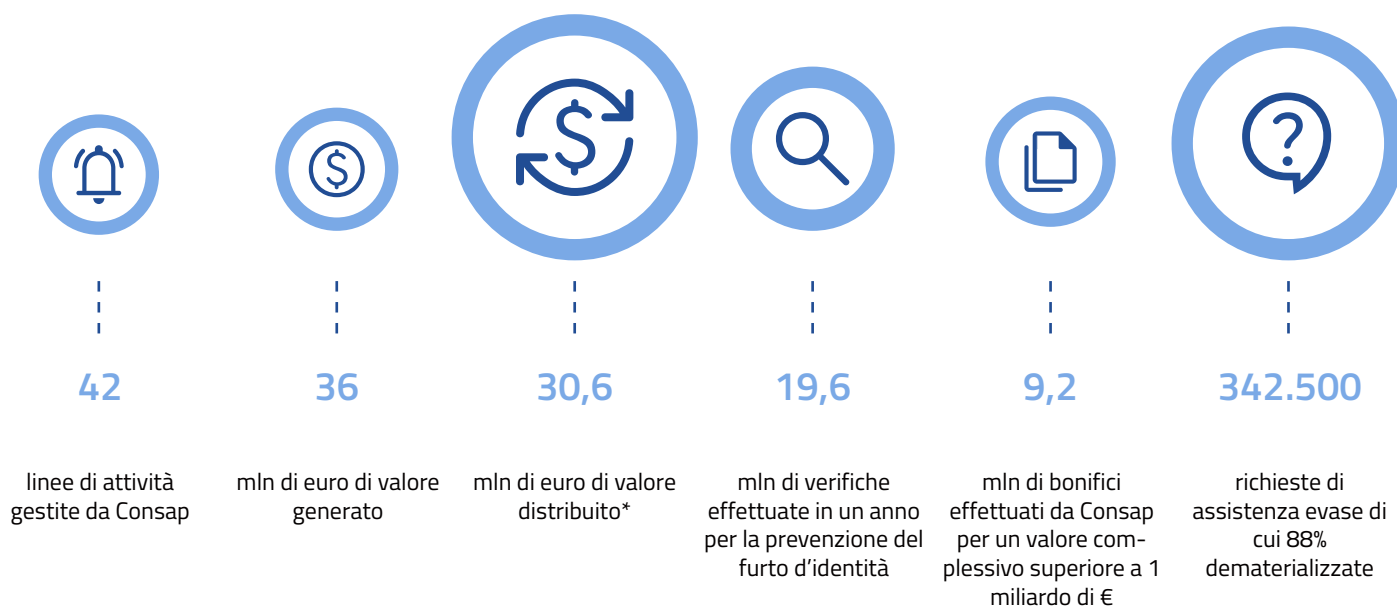




2.5

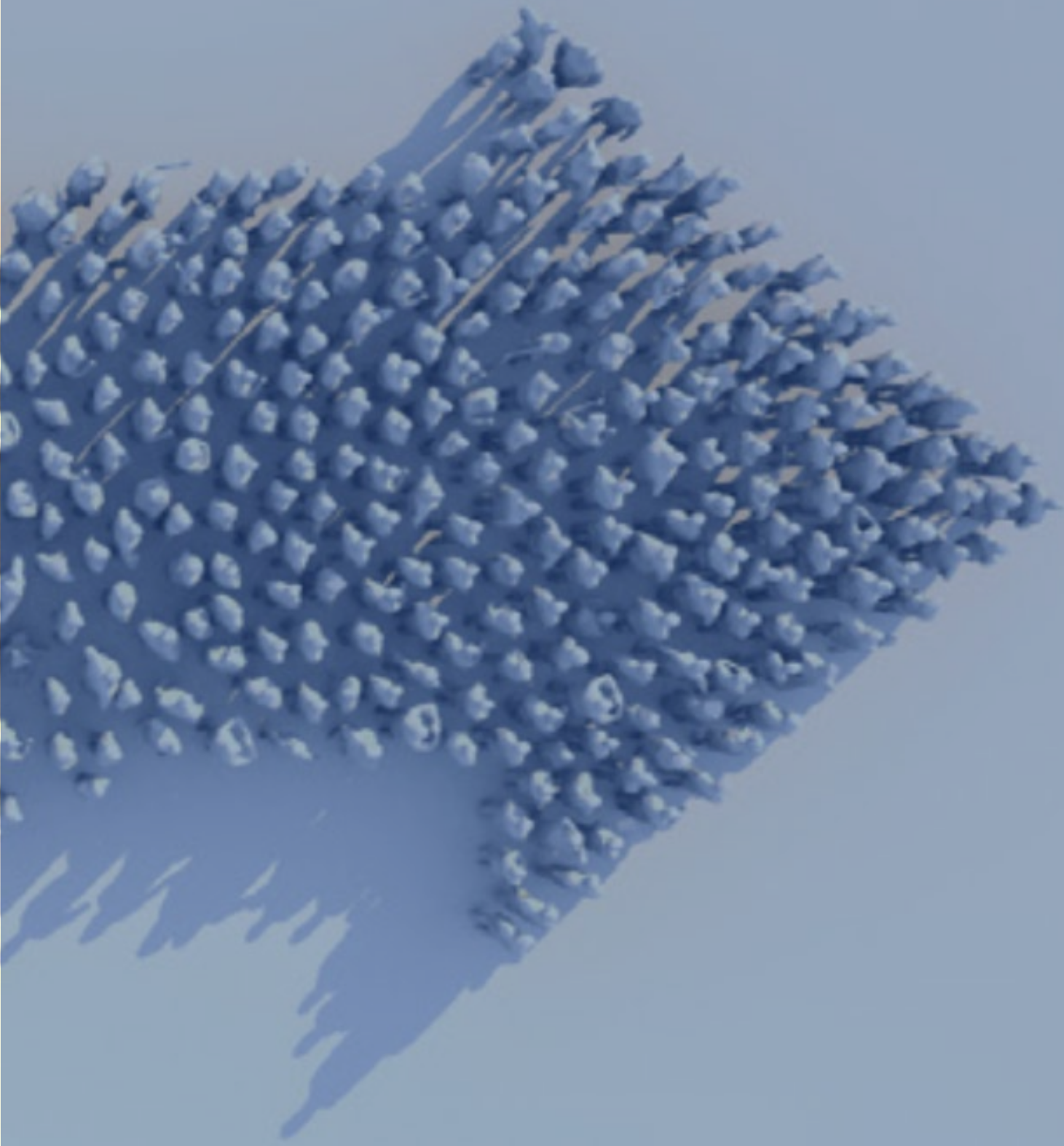
Consap in numeri

Portafoglio attività finanziarie: **5.625,4** milioni di euro



* Suddiviso in costi operativi; valore distribuito al personale; valore distribuito ai fornitori di capitale; valore distribuito alla P.A. I dati fanno riferimento al Bilancio di Sostenibilità 2021





03

A CHI CI RIVOLGIAMO



CITTADINI



BANCHE



PROFESSIONISTI



IMPRESE



ESERCENTI

Abbiamo individuato **cinque categorie d'utenza** - Cittadini, esercenti, banche, imprese e professionisti – alle quali offriamo attività comprese all'interno di tre aree d'azione:

SERVIZI ASSICURATIVI
PUBBLICI

SERVIZI DI SOLIDARIETÀ
E SOSTEGNO

SERVIZI FINANZIARI

Così come le funzioni assegnate e i servizi erogati si sono ampliati e diversificati nel corso degli anni, allo stesso modo l'utenza finale di Consap continua a cambiare, e i destinatari della nostra attività sono in costante evoluzione.

Le categorie di utenza comprendono al loro interno differenziazioni intrinseche.

Tra i "Professionisti" ad esempio, abbiamo **avvocati, assicuratori, brokers** e addirittura **"professionisti in divenire"** come chi, aspira ad iscriversi al **ruolo dei periti assicurativi**.

"I destinatari delle varie attività sono in continua evoluzione"

Anche tra le imprese si nota una forte differenziazione interna. Si annoverano in questa categoria compagnie di assicurazione r.c. auto, assicuratori navali, o tutte quelle imprese che hanno aderito al **furto di identità**.

Ma è proprio in questo contesto di apparente frammentarietà che emerge il cardine della nostra Società: **il suo ruolo sociale**, poichè chi si rivolge a Consap è, in ogni caso, qualcuno che ha bisogno di un supporto o di un sostegno da parte dello Stato.

Con un'utenza così variegata e in continuo divenire, la nostra sfida è proprio quella di **rispondere con efficacia e con capacità d'innovazione alle esigenze e ai problemi dei soggetti che intendono usufruire dei servizi offerti da Consap**.



A close-up photograph of two people in business attire shaking hands. The person on the left is wearing a light-colored shirt and a blue jacket, while the person on the right is wearing a blue shirt. They are standing in an office environment with a window in the background. A blue horizontal bar is overlaid on the image, containing the number '04' and the text 'DIMENSIONI DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI'.

04

DIMENSIONI DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI

ACCESSIBILITÀ

È la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono all'utente di individuare agevolmente e in modo chiaro il punto di accesso al servizio nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile.



EFFICACIA

È la rispondenza del servizio erogato ai risultati attesi dall'utente. Un servizio è efficace se è erogato in modo formalmente corretto, è coerente alle aspettative dell'interessato e quindi rispetta compiutamente l'esigenza dello stesso.



TRASPARENZA

La trasparenza è caratterizzata dalla disponibilità di un insieme predefinito di documenti chiari e comprensibili che consentono la massima diffusione possibile di informazioni della Società ai propri utenti.



05

SERVIZI OFFERTI AI CITTADINI

I **servizi** che Consap gestisce per i **cittadini** sono numerosi e di varie tipologie. I più importanti da citare sono quelli di natura assicurativa, come il **Fondo di Garanzia** per le vittime della strada e la Stanza di compensazione, che rappresentano il core business dell'azienda.

A questa categoria di utenza sono indi-

rizzati anche i **fondi di solidarietà**, come il Fondo per gli acquirenti di beni immobili da costruire e il Fondo **sospensione mutui** per l'acquisto della prima casa.

Di seguito si rappresentano le caratteristiche principali delle attività dedicate ai cittadini:

Fondo di garanzia vittime della strada

Il Fondo risarcisce i danni causati da veicoli o natanti nei casi in cui non interviene l'assicurazione per la r.c. auto obbligatoria o l'assicurazione per la responsabilità civile natanti, come ad esempio i sinistri causati da veicoli non identificati, non assicurati o assicurati con imprese insolventi ed altre tipologie.

Stanza di compensazione

Si occupa del risarcimento diretto dei danni derivanti dalla circolazione stradale regolando i rapporti economici tra le imprese di assicurazione.

Organismo di indennizzo

Informa e agevola l'utenza danneggiata nell'ottenere il risarcimento dei danni per sinistri r.c. auto subiti all'estero.

Centro di Informazione

Sempre nell'ambito dell'r.c. auto, il Centro di informazione ha il compito di fornire ai danneggiati informazioni sulle coperture assicurative dei veicoli italiani o esteri responsabili di un sinistro, nonché di riscontrare le richieste degli omologhi Centri europei per i sinistri causati da veicoli italiani a danno di residenti all'estero.

Fondo vittime della mafia, dell'estorsione, dell'usura e di reati intenzionali violenti

Il Fondo ha la finalità di risarcire, indennizzare e sostenere economicamente, nei casi di crimini particolarmente riprovevoli sotto il profilo sociale, i danneggiati dai suddetti reati che abbiano collaborato con la giustizia.

Fondo per gli acquirenti di beni immobili da costruire

Assicura un indennizzo agli acquirenti che, a seguito di situazioni di crisi economica del costruttore, hanno subito la perdita di somme di denaro o altri beni.

Fondo sospensione mutui per l'acquisto della prima casa

Il fondo è rivolto a chi ha contratto un mutuo per l'acquisto della prima casa e, a causa di temporanee difficoltà, come la perdita di lavoro, chiede la sospensione del pagamento delle rate. Il cittadino deve fare domanda alla sua banca che, una volta raccolta la documentazione necessaria, la trasmetterà a Consap, gestore del Fondo.

Fondo prima casa

Attraverso una garanzia statale, agevola l'accesso ad un mutuo per l'acquisto della prima casa a tutti i cittadini; assicura, inoltre, una garanzia statale maggiore per i giovani under 36 e per le famiglie mono-genitoriali.

Fondo per il credito ai giovani

Il cosiddetto Fondo per lo studio ha l'obiettivo di favorire il credito ai giovani che richiedono un finanziamento per l'iscrizione all'università, per seguire corsi di specializzazione post lauream o per approfondire la conoscenza di una lingua straniera, grazie ad un prestito garantito dallo Stato.

Rapporti dormienti

Consap si occupa delle richieste di restituzione dei cosiddetti Rapporti dormienti, ovvero somme provenienti dai conti correnti e dai rapporti definiti "dormienti" all'interno del sistema bancario, e finanziario, a favore degli aventi diritto.

Polizze dormienti

Consap si occupa delle richieste di indennizzo delle cosiddette Polizze dormienti, somme provenienti da polizze vita per le quali sia decorso il termine di prescrizione del relativo diritto, a favore degli aventi diritto.

Fondo mediatori di assicurazione e riassicurazione

Il Fondo garantisce il risarcimento per i danni patrimoniali causati dai mediatori, nella distribuzione di prodotti assicurativi ovvero nell'assistenza e consulenza finalizzate a tali attività.

Fondo Indennizzo Risparmiatori

Il Fondo indennizza i risparmiatori che avevano acquistato azioni ed obbligazioni emesse dalle seguenti banche, in quanto poste in liquidazione coatta amministrativa: Banca Etruria, Banca delle Marche, Cassa di risparmio della Provincia di Chieti, Cassa di risparmio di Ferrara, Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca e le loro controllate.

Bonus veicoli sicuri

Consap si occupa dell'erogazione di un contributo a favore dei proprietari di veicoli a motore che abbiano provveduto alla revisione obbligatoria a partire dal 1° novembre 2021 (data di decorrenza di aumento della tariffa) sino ai tre anni successivi.

Bonus idrico

Il "Bonus idrico" è una misura che prevede l'erogazione fino a 1000 euro in favore di persone fisiche e residenti in Italia per "interventi di sostituzione di vasi sanitari in ceramica con nuovi apparecchi a scarico ridotto e di apparecchi di rubinetteria esistenti con apparecchi a imitazione di flusso d'acqua" eseguiti entro il 31 dicembre 2021. Consap si occupa dell'erogazione del contributo.

Per misurare la performance sui servizi offerti, saranno misurati i seguenti indicatori:

DIMENSIONE - SOTTODIMENSIONE DI VALUTAZIONE







06

SERVIZI OFFERTI AI PROFESSIONISTI

Consap si rivolge a due specifiche categorie di **professionisti**, in quanto si occupa della tenuta e dell'esame di ammissione al **Ruolo dei periti assicurativi**, nonché della **gestione del Fondo di garanzia** per i mediatori di assicurazione di riassicurazione, cosiddetto **Fondo Brokers**.

Ruolo periti assicurativi

Le attività principali del Ruolo attengono alla gestione dell'anagrafe dei periti (iscrizioni, cancellazioni, reiscrizioni, aggiornamenti), all'organizzazione e all'espletamento della prova annuale di idoneità per l'iscrizione al Ruolo, alla riscossione ed al recupero del contributo di gestione.

Fondo mediatori di assicurazione e riassicurazione

Il Fondo garantisce il risarcimento per i danni patrimoniali causati dai mediatori, nella distribuzione di prodotti assicurativi ovvero nell'assistenza e consulenza finalizzate a tali attività.

Per misurare la performance sui servizi offerti, saranno misurati i seguenti indicatori:

DIMENSIONE - SOTTODIMENSIONE DI VALUTAZIONE





07

SERVIZI OFFERTI AGLI ESERCENTI

Da diverso tempo, Consap lavora per gli **esercenti** che hanno aderito a specifiche iniziative **a sostegno della scuola** e, più in generale, **della cultura**.

Fino ad ora, i servizi erogati per questa categoria di utenza riguardano:

Bonus diciottenni - 18app

Consap gestisce, all'interno dell'iniziativa 18app, il rimborso agli esercenti delle fatture relative agli acquisti di prodotti culturali effettuati dai ragazzi che compiono diciotto anni.

Carta del docente

Consap gestisce, all'interno dell'iniziativa, il rimborso agli esercenti delle fatture relative agli acquisti per la formazione e l'aggiornamento effettuati dai docenti.

Per misurare la performance sui servizi offerti, saranno misurati i seguenti indicatori:

DIMENSIONE - SOTTODIMENSIONE DI VALUTAZIONE





08

SERVIZI OFFERTI ALLE IMPRESE

Oltre ai servizi assicurativi dedicati ai cittadini, Consap si rivolge alle **imprese** del settore marittimo per il rilascio delle **certificazioni navali**. Inoltre, gestisce il **servizio antifrode** denominato **Furto d'identità** per

le imprese che vi aderiscono, nonché il **fondo di solidarietà** a favore delle aziende che sono state vittime di **estorsione e usura**. Nello specifico, i servizi dedicati alle imprese sono i seguenti:

Rilascio di Certificazioni navali

Si tratta di specifiche attestazioni in merito alla copertura assicurativa della responsabilità civile per danni derivanti da inquinamento da idrocarburi trasportati dalle navi (c.d. Blue card CLC), per i danni dovuti a inquinamento da combustibile (c.d. Bunker oil), relative al trasporto per mare dei passeggeri e del loro bagaglio (c.d. Blue card Athens Convention), e garanzie finanziarie in favore dei lavoratori marittimi (Certificazione Maritime Labour Convention).

Sistema di prevenzione del furto d'identità

È un Sistema pubblico di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo, con specifico riferimento al furto di identità, che consente agli aderenti iscritti di verificare l'autenticità dei dati forniti dalle persone fisiche all'atto di una richiesta di servizi bancari, finanziari, assicurativi o di un pagamento differito. Le verifiche sono effettuate dal Sistema mediante la consultazione degli archivi dei dati d'identità e di reddito detenuti da organismi pubblici, fornendo un riscontro in tempo reale.

Fondo vittime dell'estorsione e dell'usura

Il Fondo ha la finalità di sostenere economicamente, con prestiti agevolati, le imprese vittime di estorsione e usura che abbiano collaborato con la giustizia con regolare denuncia del reato subito.

Fondo mediatori di assicurazione e riassicurazione

Il Fondo garantisce il risarcimento per i danni patrimoniali causati dai mediatori, nella distribuzione di prodotti assicurativi ovvero nell'assistenza e consulenza finalizzate a tali attività.

Per misurare la performance sui servizi offerti, saranno misurati i seguenti indicatori:

DIMENSIONE - SOTTODIMENSIONE DI VALUTAZIONE





09

SERVIZI OFFERTI ALLE BANCHE

Consap si occupa di servizi finanziari supportando gli istituti di credito in **numerosi ambiti**.

Nello specifico, ha il ruolo di valutare il rispetto dei **requisiti** per l'accesso ai **fondi**,

relativamente alle domande pervenute dalle banche, per il **Fondo sospensione mutui**, il **Fondo prima casa** e il **Fondo per il credito ai giovani**.

Fondo sospensione mutui

Consap ha il ruolo di valutare il rispetto dei requisiti per l'accesso ai fondi, relativamente alle domande pervenute dalle banche. Quindi, acquisita la documentazione, entro 20 giorni solari, comunica la propria decisione alla Banca motivando l'eventuale decisione di non ammissione della domanda. La banca è tenuta a comunicare testualmente al mutuatario la motivazione della mancata accettazione della sua domanda.

Fondo prima casa

Consap ha il ruolo di valutare il rispetto dei requisiti per l'accesso ai fondi, relativamente alle domande pervenute dalle banche. Quindi, acquisita la documentazione, entro 20 giorni solari consecutivi, comunica alla banca l'ammissione alla garanzia. La banca entro 90 giorni comunica a Consap il perfezionamento del mutuo garantito, o la mancata erogazione del mutuo (in tale ultimo caso la garanzia decade).

Fondo per il credito ai giovani

Consap si occupa della gestione del Fondo e della valutazione del rispetto dei requisiti per l'accesso al Fondo, relativamente alle domande pervenute dai soggetti finanziatori.

Per misurare la performance sui servizi offerti, saranno misurati i seguenti indicatori:

DIMENSIONE - SOTTODIMENSIONE DI VALUTAZIONE



A large crowd of people is gathered in a city street, likely during a festival or public event. The scene is bathed in the warm, golden light of a setting sun, creating a hazy and atmospheric background. In the foreground, the heads and shoulders of many people are visible, some looking towards the camera. A blue banner with white text is overlaid on the middle of the image.

10

SERVIZI OFFERTI ALLA COLLETTIVITÀ

In sintesi, l'azienda è costantemente impegnata in attività di interesse pubblico, ovvero a favore della **collettività**.

Per assicurare la pronta soddisfazione delle istanze avanzate da **vittime, consumatori e utenti**, Consap garantisce un accesso alle informazioni il più possibile **chiaro e dettagliato**, utilizzando i seguenti strumenti:

Orientamento e accoglienza dell'utenza

Per svolgere al meglio tali funzioni, Consap aggiorna costantemente le informazioni e la documentazione che consente ai suoi utenti di fruire dei servizi ad essi rivolti.

Aggiornamento costante del sito istituzionale consap.it

Consap si impegna a revisionare e modificare il sito internet, considerato primo punto di contatto con l'utenza, nonché di tenere costantemente aggiornati i suoi contatti con il pubblico.

Accesso Civico

Ovvero la possibilità - da parte di qualsiasi richiedente, in modo del tutto gratuito e senza alcun bisogno di motivare l'istanza - di richiedere a Consap documenti, informazioni, dati per i quali sussiste l'obbligo (ai sensi e per gli effetti dell'articolo 5, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii. e della Legge 241/1990) di pubblicazione.

Per misurare la performance sui servizi offerti, saranno misurati i seguenti indicatori:

DIMENSIONE - SOTTODIMENSIONE DI VALUTAZIONE



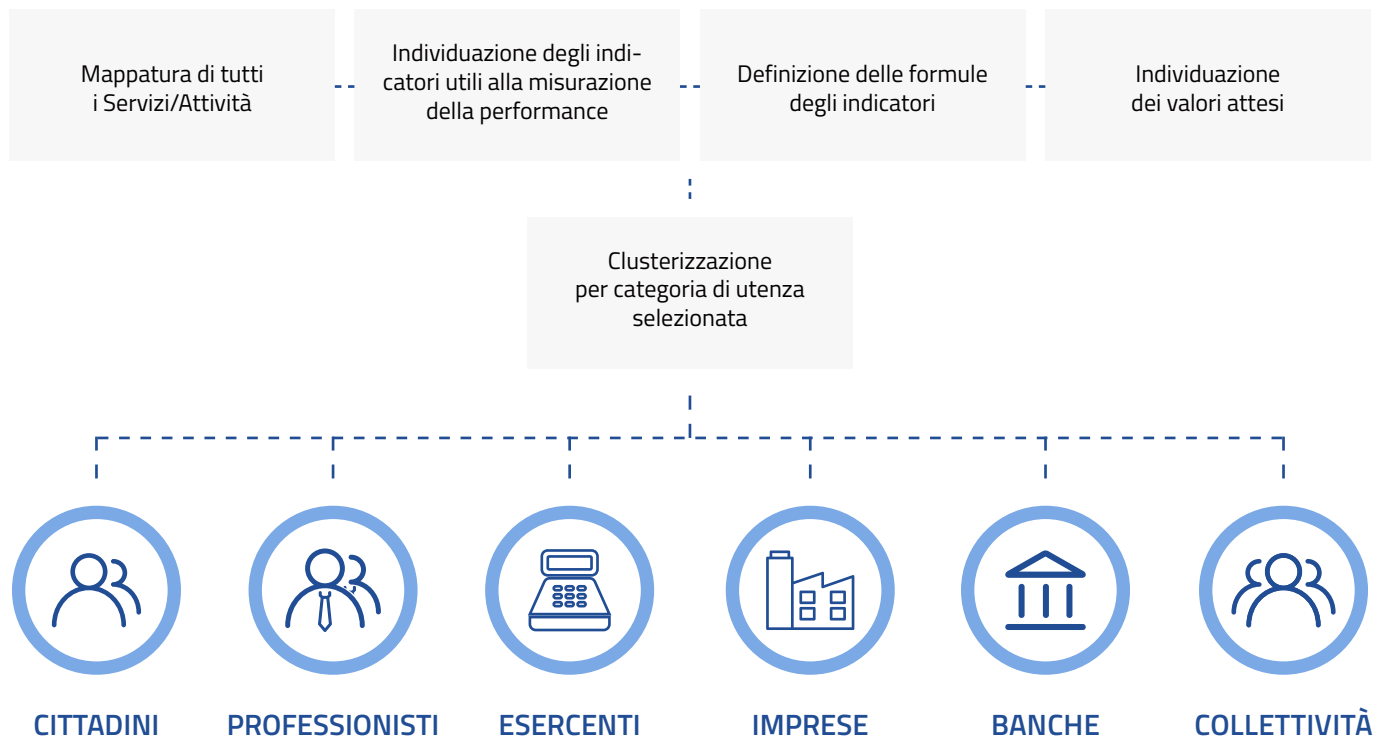
11

INDICATORI PER CATEGORIE DI UTENZA



MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE: ATTIVITÀ E INDICATORI

METODOLOGIA DI ANALISI



DIMENSIONE DI VALUTAZIONE DEGLI INDICATORI CONSIDERATI



DIMENSIONI

3

SOTTO DIMENSIONI

6

SCHEDE

6

INDICATORI

23

11.1

Scheda servizi ai cittadini

Indicatori

Indicatore	Sotto dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore standard atteso
Accessibilità	Disponibilità di documentazione	Disponibilità di informazioni e documentazione aggiornata che consentano all'utente di fruire in modo agevole del servizio	Presenza / Assenza	Presente
	Disponibilità di canali di comunicazione	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza / Assenza	Presente
Efficacia ⁽¹⁾	Soddisfazione dell'utenza	Numero dei reclami* ricevuti rispetto al totale delle pratiche gestite	Nr. reclami / Nr. pratiche	<1%**
Trasparenza ⁽²⁾	Conformità alla normativa	Rispetto degli obblighi di pubblicazione in Società Trasparente in linea con gli adempimenti definiti nel Piano Triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT) vigente in Azienda	Presenza / Assenza	Presente
	Tempestività di pubblicazione	Rispetto delle scadenze relative agli obblighi di pubblicazione di dati/informazioni in Società Trasparente in linea con gli adempimenti definiti nel PTPCT vigente in Azienda	Numero di adempimenti nei tempi previsti / Totale adempimenti	100%

*Il reclamo è una comunicazione formale con cui l'utente/cliente segnala una situazione di criticità e/o disservizio della quale l'Azienda è responsabile.

**Valore atteso per Polizze dormienti è < 3%.

Valore atteso per Fondo mediatori di assicurazione e riassicurazione è < 5%.

(1) Non rilevata per Fondo Indennizzo Risparmiatori

(2) Prevista solo per Fondo sospensione mutui, Fondo prima casa e Fondo per il credito ai giovani

Servizi interessati

- Fondo di garanzia vittime della strada
- Stanza di compensazione
- Organismo di indennizzo
- Centro di informazione
- Fondo vittime mafia, estorsione, usura, reati violenti e orfani per crimini domestici
- Fondo per gli acquirenti di beni immobili da costruire
- Fondo prima casa
- Fondo sospensione mutui
- Fondo per il credito ai giovani
- Rapporti dormienti
- Polizze dormienti
- Fondo mediatori di assicurazione e riassicurazione
- Fondo Indennizzo Risparmiatori
- Bonus veicoli sicuri
- Bonus idrico

11.2

Scheda servizi ai professionisti

Indicatori

Indicatore	Sotto dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore standard atteso
Accessibilità	Disponibilità di documentazione aggiornata	Disponibilità di informazioni e documentazione aggiornata che consentano all'utente di fruire in modo agevole del servizio	Presenza / Assenza	Presente
	Disponibilità di canali di comunicazione	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza / Assenza	Presente
Efficacia	Soddisfazione dell'utenza	Numero dei reclami* ricevuti rispetto al totale delle pratiche gestite	Nr. reclami / Nr. pratiche	<1%**

*Il reclamo è una comunicazione formale con cui l'utente/cliente segnala una situazione di criticità e/o disservizio della quale l'Azienda è responsabile.

**Valore atteso per il Ruolo periti assicurativi: per reclami rispetto alle sanzioni: <10%; per reclami rispetto alle prove di idoneità con esito negativo: <3%

Servizi interessati



Fondo mediatori di assicurazione e riassicurazione



Ruolo periti assicurativi

11.3

Scheda servizi agli esercenti

Indicatori

Indicatore	Sotto dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore standard atteso
Accessibilità	Disponibilità di documentazione aggiornata	Disponibilità di informazioni e documentazione aggiornata che consentano all'utente di fruire in modo agevole del servizio	Presenza / Assenza	Presente
	Disponibilità di canali di comunicazione	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza / Assenza	Presente
Efficacia	Completezza dei riscontri all'utenza	Numero dei riscontri alle richieste di assistenza degli esercenti che hanno aderito all'iniziativa	Nr. riscontri / Totale richieste	100%

Servizi interessati



Carta del docente



Bonus diciottenni – 18App

11.4

Scheda servizi alle imprese

Indicatori





Indicatore	Sotto dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore standard atteso
Accessibilità	Disponibilità di documentazione aggiornata	Disponibilità di informazioni e documentazione aggiornata che consentano all'utente di fruire in modo agevole del servizio	Presenza / Assenza	Presente
	Disponibilità di canali di comunicazione	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza / Assenza	Presente
Efficacia	Soddisfazione dell'utenza	Numero dei reclami* ricevuti rispetto al totale delle pratiche gestite	Nr. reclami / Nr. pratiche	<1%**

* Il reclamo è una comunicazione formale con cui l'utente/cliente segnala una situazione di criticità e/o disservizio della quale l'Azienda è responsabile.

** Valore atteso per il Sistema di prevenzione del Furto d'identità (Assistenza agli aderenti convenzionati): <2%

Valore atteso per Fondo mediatori di assicurazione e riassicurazione è < 5%.

Servizi interessati

-  Fondo vittime dell'estorsione e dell'usura
-  Rilascio di Certificazioni navali: Blue card, Bunker oil, Athens convention, MLC, Certificazione CLC
-  Sistema di prevenzione del furto di identità
-  Fondo mediatori di assicurazione e riassicurazione



4901.701	1.01439	4972.23647
4901.62186233	0.001	4.90162186
4901.62186233	0.00306021	14.9999922
4901.62186233	0.04599855	225.467498
4901.6817	0.99459	4875.16360
4901.62186233	0.00361509	17.7198041
4901.62186233	0.00276554	13.5557293
4901.62186233	0.0027471	15.4604954
4901.62186233	0.0150094	76.4200517
4901.62186233	0.0384545	186.491986

11.5

Scheda servizi alle banche

Indicatori

Indicatore	Sotto dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore standard atteso
Accessibilità	Disponibilità di documentazione aggiornata	Disponibilità di informazioni e documentazione aggiornata che consentano all'utente di fruire in modo agevole del servizio	Presenza / Assenza	Presente
	Disponibilità di canali di comunicazione	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza / Assenza	Presente
Trasparenza	Conformità alla normativa	Rispetto degli obblighi di pubblicazione in Società Trasparente in linea con gli adempimenti definiti nel Piano Triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT) vigente in Azienda	Presenza / Assenza	Presente
	Tempestività di pubblicazione	Rispetto delle scadenze relative agli obblighi di pubblicazione di dati/informazioni in Società Trasparente in linea con gli adempimenti definiti nel PTPCT vigente in Azienda	Numero di adempimenti nei tempi previsti / Totale adempimenti	100%

Servizi interessati

- Fondo sospensione mutui
- Fondo prima casa
- Fondo per il credito ai giovani

11.6

Scheda servizi alla collettività


Indicatori

Indicatore	Sotto dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore standard atteso
Accessibilità	Disponibilità di documentazione aggiornata	Disponibilità informazioni e documentazione aggiornata che consentano all'utente di fruire in modo agevole del servizio	Presenza / Assenza	Presente
	Disponibilità di canali di comunicazione	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza / Assenza	Presente
Efficacia ⁽¹⁾	Completezza dei riscontri all'utenza	Numero dei riscontri agli utenti	Nr. riscontri / Tot. richieste	100%
Trasparenza ⁽²⁾	Conformità	Rispetto degli obblighi di pubblicazione in Società Trasparente in linea con gli adempimenti definiti nel Piano Triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT) vigente in Azienda	Presenza / Assenza	Presente
	Tempestività	Rispetto delle scadenze relative agli obblighi di pubblicazione di dati/informazioni in Società Trasparente in linea con gli adempimenti definiti nel PTPCT vigente in Azienda	Numero di adempimenti nei tempi previsti / Totale adempimenti	100%

(1) Solo comunicazione con l'utenza

(2) Solo accesso civico

Servizi interessati

 Comunicazione con l'utenza

 Accesso civico



12

PROSPETTIVE FUTURE

La Carta dei servizi esprime l'impegno di Consap a erogare i servizi ai propri utenti secondo **standard di qualità definiti e dichiarati**.

Nei prossimi anni, intendiamo proseguire lungo questo cammino per innalzare ulteriormente il livello qualitativo dei servizi erogati, adottando un approccio di **miglioramento continuo** che si svilupperà lungo queste direttrici principali:

Uso sempre più pervasivo dei canali digitali di erogazione dei servizi

In linea con gli indirizzi nazionali e internazionali, istituzionali di mercato, al fine di facilitare l'accesso e l'utilizzo dei servizi di Consap anytime anywhere, attraverso diverse tipologie di device fissi e mobili e in modo integrato con gli altri servizi digitali offerti dalle pubbliche amministrazioni.

Sviluppo ed evoluzione del Contact Center e del sito internet istituzionale

Al fine di informare e assistere l'utenza in modo sempre più efficace, tempestivo e adeguato alle esigenze dell'utenza stessa.

Ampliamento del modello di qualità dei servizi con nuove caratteristiche e indicatori

Al fine di rappresentare in modo sempre più adeguato e puntuale i diversi obiettivi da raggiungere per soddisfare pienamente le aspettative dell'utenza.

Tale piano di miglioramento della qualità dei servizi di Consap sarà sostenuto da un piano parallelo di **sviluppo e certificazione** del sistema di gestione della **qualità aziendale**, con interventi coordinati che riguar-

deranno **il personale, i processi operativi e le tecnologie** Consap e che saranno basati sull'adozione sistematica e progressiva di **best practice** di mercato.



CARTA DEI SERVIZI 2022

Report di monitoraggio annuale

1. Sistema di monitoraggio

Il sistema di monitoraggio degli indicatori previsti nella Carta dei Servizi per l'anno 2022 - individuati dal Gruppo di Lavoro del progetto Carta dei Servizi - è attuato attraverso uno schema che prevede l'interazione tra il **Servizio Studi ed Elaborazioni Statistiche (SSES)** e i Referenti incaricati dai diversi Servizi interessati.

Il monitoraggio avviene con periodicità trimestrale per poi concludersi alla fine dell'anno di osservazione.

2. Fasi operative

I Referenti raccolgono i dati grezzi all'interno delle attività oggetto di monitoraggio e li comunicano trimestralmente al SSES secondo uno schema di rilevazione predisposto dal SSES stesso.

Il SSES si occupa dell'**acquisizione dei dati**, dell'**analisi**, dell'**elaborazione degli Indicatori Chiave di Prestazione (KPI)** nonché della predisposizione dei Report di **monitoraggio**.

3. Dimensioni, indicatori e valori

Gli indicatori sono stati definiti secondo tre tipologie di **dimensioni di valutazione** per la misurazione delle performance delle attività Consap sottoposte a monitoraggio:

- l'**accessibilità**: intesa come disponibilità e diffusione di un insieme di informazioni che consentono all'utente di individuare agevolmente e in modo chiaro il punto di accesso al servizio nonché le modalità per fruirne;
- l'**efficacia**: intesa come la rispondenza del servizio erogato ai risultati attesi dall'utente (un servizio è efficace se è erogato in modo formalmente corretto e coerente alle aspettative dell'interessato);
- la **trasparenza**: intesa come disponibilità di un insieme predefinito di dati/documenti chiari e comprensibili che consentono la massima diffusione possibile di informazioni della Società e ai propri utenti.

Nello specifico, per ogni dimensione di valutazione sono state individuate delle

sottodimensioni per le quali sono stati definiti i diversi indicatori per la misurazione delle performance, in particolare:

- **l'accessibilità** è stata misurata attraverso una variabile dicotomica (Presente/Assente) per entrambe le sottodimensioni considerate: **disponibilità di documentazione aggiornata e disponibilità di canali di comunicazione** (telefono, mail di servizio, PEC);
- **l'efficacia** è stata misurata come il rapporto tra numero dei reclami ricevuti rispetto al totale delle pratiche per quelle attività che hanno come sottodimensione la **soddisfazione dell'utenza**⁽¹⁾ e come rapporto tra numero dei riscontri per richieste di assistenza rispetto al totale delle richieste per quelle attività che hanno come sottodimensione la **completezza dei riscontri all'utenza**;
- **la trasparenza** è stata misurata attraverso una variabile dicotomica (Presente/Assente) per la sottodimensione della **conformità** (rispetto degli obblighi di pubblicazione in Società Trasparente in linea con gli adempimenti definiti nel Piano Triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza vigente in Azienda) e come rapporto tra il numero di adempimenti nei tempi previsti rispetto al totale degli adempimenti per la sottodimensione della **tempestività**.

Per ogni indicatore è stato individuato un valore atteso a livello annuale.

4. Analisi delle rilevazioni

Sulla base dei dati acquisiti trimestralmente dalle diverse attività oggetto di monitoraggio, vengono elaborati dei valori di **sintesi a livello di singolo cluster** rappresentato dalle sei categorie di utenza individuate: Cittadini, Professionisti, Esercenti, Imprese, Banche, Collettività.

I suddetti valori (cfr. schede di sintesi **Allegato 1**), per quanto riguarda le variabili numeriche, risultano essere il valore massimo rilevato, mentre, per quel che concerne le variabili dicotomiche (Presente/Assente), rappresentano il valore rilevato con la maggiore frequenza.

Al termine dell'anno di osservazione, i valori trimestrali vengono sintetizzati in un valore annuale che viene messo a confronto con il valore atteso (cfr. schede di sintesi **Allegato 1**).

Il monitoraggio dei dati relativi all'anno 2022 mostra il rispetto dei valori attesi per tutte le attività.

(1) Per quanto riguarda i servizi caratterizzati da un numero esiguo di pratiche lavorate trimestralmente, il valore considerato, al fine di confrontarlo con il relativo valore target concordato, è quello annuale, derivante dalla somma dei 4 trimestri sia in termini di pratiche lavorate che di reclami ricevuti.

13.1

Allegato 1

Categoria di utenza **Cittadini**

Dimensioni	Sotto dimensione	Monitoraggio - Valore rilevato/calcolato					Valore standard atteso (Carta dei Servizi 2022)
		I° Trimestre 2022	II° Trimestre 2022	III° Trimestre 2022	IV° Trimestre 2022	Complessivo 2022	
Accessibilità	Disponibilità documentazione aggiornata	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
	Disponibilità di canali di comunicazione (telefono, mail di servizio, PEC)	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
Efficacia ⁽¹⁾	Soddisfazione dell'Utenza (reclami)	0,11%	0,04%	0,02%	0,02%	0,11%	<1%
Trasparenza ⁽²⁾	Conformità	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
	Tempestività	100%	100%	100%	100%	100%	100%

(1) Non rilevata per Fondo indennizzo risparmiatori.

(2) Prevista solo per Fondo sospensione mutui, Fondo prima casa e Fondo per il credito ai giovani.

Servizi interessati:

- Fondo di garanzia vittime della strada
- Stanza di compensazione
- Organismo di indennizzo
- Centro di informazione
- Fondo vittime mafia, estorsione, usura, reati violenti e orfani per crimini domestici
- Fondo per gli acquirenti di beni immobili da costruire
- Fondo prima casa
- Fondo sospensione mutui
- Fondo per il credito ai giovani
- Rapporti e Polizze dormienti
- Fondo Indennizzo Risparmiatori
- Bonus veicoli sicuri
- Bonus idrico

Categoria di utenza **Professionisti**

Dimensioni	Sotto dimensione	Monitoraggio - Valore rilevato/calcolato					Valore standard atteso (Carta dei Servizi 2022)
		I° Trimestre 2022	II° Trimestre 2022	III° Trimestre 2022	IV° Trimestre 2022	Complessivo 2022	
Accessibilità	Disponibilità documentazione aggiornata	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
	Disponibilità di canali di comunicazione (telefono, mail di servizio, PEC)	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
Efficacia	Soddisfazione dell'Utenza (reclami)	0%	0%	0%	0%	0%	<1%*

* per il Servizio Ruolo Periti – “Esiti prove” il valore atteso è: <3%;
per il Servizio Ruolo Periti – “Sanzioni” il valore atteso è: <10%

Servizi interessati:

- Fondo mediatori di assicurazione e riassicurazione
- Ruolo periti assicurativi

Categoria di utenza **Esercenti**

Dimensioni	Sotto dimensione	Monitoraggio - Valore rilevato/calcolato					Valore standard atteso (Carta dei Servizi 2022)
		I° Trimestre 2022	II° Trimestre 2022	III° Trimestre 2022	IV° Trimestre 2022	Complessivo 2022	
Accessibilità	Disponibilità documentazione aggiornata	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
	Disponibilità di canali di comunicazione (telefono, mail di servizio, PEC)	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
Efficacia	Soddisfazione dell'Utenza (reclami)	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Servizi interessati:

- Carta del docente
- Bonus diciottenni – 18App

Categoria di utenza **Imprese**

Dimensioni	Sotto dimensione	Monitoraggio - Valore rilevato/calcolato					Valore standard atteso (Carta dei Servizi 2022)
		I° Trimestre 2022	II° Trimestre 2022	III° Trimestre 2022	IV° Trimestre 2022	Complessivo 2022	
Accessibilità	Disponibilità documentazione aggiornata	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
	Disponibilità di canali di comunicazione (telefono, mail di servizio, PEC)	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
Efficacia	Soddisfazione dell'Utenza (reclami)	0%	0%	0%	0%	0%	<1%*

* per il Servizio Furto di identità il valore atteso è: <2%

Servizi interessati:

- Fondo vittime dell'estorsione e dell'usura
- Rilascio di Certificazioni navali: Blue card, Bunker oil, Athens convention, MLC, Certificazione CLC
- Sistema di prevenzione del furto di identità

Categoria di utenza **Banche**

Dimensioni	Sotto dimensione	Monitoraggio - Valore rilevato/calcolato					Valore standard atteso (Carta dei Servizi 2022)
		I° Trimestre 2022	II° Trimestre 2022	III° Trimestre 2022	IV° Trimestre 2022	Complessivo 2022	
Accessibilità	Disponibilità documentazione aggiornata	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
	Disponibilità di canali di comunicazione (telefono, mail di servizio, PEC)	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
Trasparenza ⁽²⁾	Conformità	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
	Tempestività	100%	100%	100%	100%	100%	100%

(1) non prevista per Fondo di Garanzia sulla Cartolarizzazione delle Sofferenze

Servizi interessati:

- Fondo sospensione mutui
- Fondo prima casa
- Fondo per il credito ai giovani
- Fondo di Garanzia sulla Cartolarizzazione delle Sofferenze

Categoria di utenza **Collettività**

Dimensioni	Sotto dimensione	Monitoraggio - Valore rilevato/calcolato					Valore standard atteso (Carta dei Servizi 2022)
		I° Trimestre 2022	II° Trimestre 2022	III° Trimestre 2022	IV° Trimestre 2022	Complessivo 2022	
Accessibilità	Disponibilità documentazione aggiornata	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
	Disponibilità di canali di comunicazione (telefono, mail di servizio, PEC)	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
Efficacia ⁽¹⁾	Soddisfazione dell'Utenza (reclami)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Trasparenza ⁽²⁾	Conformità	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
	Tempestività	100%	100%	100%	100%	100%	100%

(1) Non rilevata per Fondo indennizzo risparmiatori.

(2) Prevista solo per Fondo sospensione mutui, Fondo prima casa e Fondo per il credito ai giovani.

Servizi interessati:

- Comunicazione con l'utenza
- Accesso civico



A cura di:
Servizio Comunicazione e Media Relation e Servizio Studi ed Elaborazioni Statistiche