

CIRCOLARE N. 308 del 26 Settembre 1997

OGGETTO: acquisizione di informazioni sulla struttura organizzativa della liquidazione dei sinistri r.c.auto.

La fase della liquidazione nel ciclo produttivo assicurativo viene ad assumere per gli assicurati e danneggiati un ruolo ed un peso di gran lunga superiore ad altri aspetti, pur importanti, della gestione.

A tale fase le imprese stanno dedicando una crescente attenzione nella consapevolezza del rilievo che una rigorosa, efficiente e trasparente liquidazione dei sinistri ha sia sull'equilibrio della più complessiva gestione assicurativa sia sull'affidabilità di ogni compagnia nei confronti dei danneggiati e degli assicurati.

Le imprese, nell'ambito di risarcimenti equi e tempestivi, sono altresì tenute ad operare una attenta valutazione del sinistro al fine di evitare frodi e anomalie che, se non accertate, influirebbero pesantemente sul costo dei sinistri e sul livello delle tariffe.

Con la presente circolare l'Istituto ravvisa l'esigenza di acquisire una dettagliata informativa circa la struttura addetta alla liquidazione dei sinistri, le modalità operative e la dislocazione territoriale.

Tale informativa appare indispensabile per incrementare e migliorare il flusso delle informazioni attinenti ad un'area particolarmente significativa della gestione delle imprese di assicurazione che, comportando ampi riflessi sulla qualità del servizio fornito alla clientela e coinvolgendo interessi di una pluralità di soggetti - siano essi danneggiati o assicurati -, rappresenta un aspetto che l'Istituto considera meritevole della massima attenzione per un efficace svolgimento dei propri compiti istituzionali di vigilanza.

A tal proposito si è ritenuto utile raggruppare le informazioni richieste in due documenti distinti: una relazione descrittiva dell'organizzazione dell'impresa, redatta secondo le linee generali indicate nella presente circolare e un allegato, da compilare con i dati essenziali relativi alle strutture di liquidazione sinistri.

La relazione avrà lo scopo di consentire, attraverso la descrizione del modello organizzativo adottato, della struttura dimensionale e della dislocazione sul territorio, una corretta lettura dei dati numerici contenuti nell'allegato, in considerazione delle difficoltà oggettive di tradurre in un prospetto standardizzato una realtà così variegata come quella della liquidazione dei sinistri nell'ambito territoriale.

Si è ritenuto utile individuare alcuni profili di carattere generale che dovranno essere trattati nella relazione e precisamente:

- a) organizzazione della struttura;
- b) competenze territoriali delle diverse unità periferiche (area. zona. ispettorato. centro di

- liquidazione);
- c) grado di informatizzazione;
 - d) procedura di liquidazione;
 - e) autonomia di liquidazione degli addetti al servizio sinistri (ove possibile, suddivisa per qualifica);
 - f) procedura di pagamento e strumenti utilizzati;
 - g) modalità e luogo di archiviazione dei sinistri definiti (pagati totalmente o eliminati come senza seguito);
 - h) gestione dei sinistri in contenzioso con precisazione delle variazioni di procedura rispetto a quanto indicato nei precedenti punti d), e), f) e g).

Le imprese dovranno altresì indicare, per ognuno dei profili sopracitati, le eccezioni più significative.

Per quanto riguarda i dati contenuti nell'allegato alla relazione, questi dovranno essere riferiti alla struttura periferica che, secondo il modello organizzativo della singola impresa, costituisce l'unità di base.

Per ogni unità di base dovranno essere indicati secondo i prospetti allegati i seguenti dati:

- il numero dei sinistri gestiti nell'anno con l'indicazione: a) di quelli in carico alla data dell'1/1, b) di quelli aperti nell'anno; c) di quelli riaperti nell'anno; d) di quelli definiti (per pagamento totale o senza seguito), e) di quelli ancora da definire al 31/12. Tale movimentazione dovrà essere riportata separatamente per i sinistri gestiti come CID mandatarî;
- il numero dei sinistri CID debitori;
- il numero del personale per qualifica e funzione;
- l'indirizzo;
- il numero di telefono e il numero delle linee telefoniche;
- l'orario di ricevimento del pubblico;
- qualora la trattazione e liquidazione del danno avvenga in sedi diverse da quelle delle unità di base sopramenzionate, ne dovrà essere fornito elenco analitico, ordinato possibilmente per carico dei sinistri trattati, e specificato l'indirizzo ed il recapito telefonico.

I dati e le notizie richieste dovranno essere riferiti al 31 dicembre di ogni anno.

In sede di prima applicazione le imprese sono tenute ad adempiere a quanto previsto nella presente circolare entro il 15 dicembre 1997.

Successivamente alla prima informativa dovranno essere comunicate, entro il 30 aprile dell'anno successivo a quello di riferimento, soltanto le variazioni rispetto ai dati già forniti.

I dati e le notizie relativi alle singole unità di base dovranno essere forniti secondo i prospetti allegati (all. 1 e 2).

Le informazioni riportate nei citati prospetti saranno trasmesse possibilmente anche su supporti magnetici (nastri, dischetti), con l'utilizzo di sistemi informatici organizzati secondo tracciati record riportati nell'allegato n. 3.

I prospetti ed i relativi supporti magnetici dovranno essere trasmessi a questo Istituto unitamente all'indicazione del recapito telefonico e del nominativo del responsabile che ne ha curato la predisposizione.

(I prospetti e l'allegato possono essere richiesti all'ISVAP)