

Alle imprese di assicurazione
autorizzate all'esercizio del ramo r.c.a.
LORO SEDI

Alle Rappresentanze Generali
Per l'Italia delle imprese
Che operano nel ramo r.c.a in regime
Di stabilimento
LORO SEDI

Alle imprese di assicurazione con sede
legale in uno Stato membro dell'UE
Che operano nel ramo r.c.a. in Italia
In libera prestazione di servizi
LORO SEDI

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento Affari Giuridici e
Legislativi
Piazza Colonna, 370
00187 ROMA

Al Ministro dell'Industria,
del Commercio e dell'Artigianato
via Molise, 2
00187 ROMA

All'ANIA
Via della Frezza, 70
00186 ROMA

CIRCOLARE N. 401/D del 3/3/2000

Oggetto: acquisizione di informazioni sulla struttura organizzativa della liquidazione dei sinistri
r.c.auto. Modifiche ed integrazioni alla circolare n. 308 del 26 settembre 1997.

L'Istituto, con la presente circolare, ribadisce il ruolo fondamentale della liquidazione dei
sinistri sia nella gestione dell'impresa che nel corretto rapporto con gli assicurati ed i danneggiati e

ravvisa l'esigenza di integrare le informazioni sulle strutture adibite alla liquidazione dei sinistri del ramo r.c.auto.

Tali integrazioni si rendono necessarie per consentire all'Organo di vigilanza l'acquisizione di dati statistici maggiormente aderenti alla realtà del mercato, alla luce delle modificazioni strutturali e gestionali che il sistema di liquidazione dei danni r.c.auto ha registrato nel corso degli ultimi anni, la cui fase evolutiva non si è ancora completata.

In particolare, l'Istituto ritiene necessario acquisire due ulteriori e distinte informazioni che riguardano rispettivamente dati sulle procedure della "pronta liquidazione" nonché informazioni sull'utilizzo dei *call center* finalizzati alla gestione dei sinistri.

L'esame delle relazioni descrittive dell'organizzazione liquidativa di ciascuna impresa evidenzia che un numero sempre maggiore di imprese utilizza una procedura nella gestione dei sinistri denominata di "pronta liquidazione". Quest'ultima, pur presentando aspetti peculiari per ciascuna impresa, assume alcune caratteristiche uniformi in relazione sia alla tipologia dei danni sia all'iter liquidativo.

Le imprese, pertanto, nella relazione descrittiva dovranno compiutamente illustrare la procedura di "pronta liquidazione" utilizzata, precisando esplicitamente:

- tipologia di sinistro (danni a cose o anche alle persone);
- importo massimo del risarcimento;
- limite di responsabilità dell'assicurato nella produzione dell'evento dannoso;
- competenze del perito (quantificazione del danno, accordo con la controparte, pagamento);
- competenze del liquidatore (liquidazione del danno, autorizzazione al pagamento, o mero pagamento);
- altri soggetti competenti ad effettuare il pagamento (ad es. la rete agenziale).

Inoltre, per ciascuna unità di base, dovrà essere indicato nel relativo prospetto il numero dei sinistri gestiti con tale procedura.

Per quanto riguarda invece l'attività di gestione dei sinistri tramite l'utilizzo di *call center* dovranno essere fornite le stesse informazioni richieste per le unità di base qualora attraverso il *call center* l'impresa gestisca l'intera fase liquidativa e non si limiti, invece, ad un'attività di raccolta delle denunce e delle richieste di risarcimento e di attribuzione degli incarichi ai periti.

*_*_*_

I dati riferiti alle strutture liquidative, identificate come unità di base secondo il modello organizzativo di ciascuna impresa, dovranno essere forniti secondo i prospetti allegati (nn. 1 e 2) e trasmessi su supporti magnetici utilizzando sistemi informatici organizzati secondo i tracciati record riportati nell'allegato n. 4.

I dati richiesti dovranno essere riferiti al 31 dicembre di ogni anno e comunicati all'Istituto entro e non oltre il 30 aprile dell'anno successivo a quello di riferimento.

Dovranno, invece, essere comunicate nel corso dell'anno le seguenti variazioni che riguardano la struttura organizzativa dell'impresa:

- apertura o chiusura di una unità di base;
- variazione nell'indirizzo dell'unità di base;
- modificazione dell'area di competenza;
- introduzione di elementi che modificano sostanzialmente la procedura liquidativa riportata nella relazione descrittiva.

Dovrà, infine, essere sempre indicato nella lettera di trasmissione l'ufficio ed il nominativo al quale fare riferimento per richiedere gli eventuali chiarimenti sui dati trasmessi.

Il Presidente
(Giovanni Manghetti)

[Allegato 1 e 2](#)
[Allegato 3](#)