

**REGOLAMENTO N. 12 DEL 9 GENNAIO 2008 CONCERNENTE I REQUISITI DEL PERSONALE E LE CARATTERISTICHE TECNICHE DELLE ATTREZZATURE PER LA GESTIONE DEI SINISTRI DEL RAMO ASSISTENZA, AI SENSI DELL'ARTICOLO 30, COMMA 3, DEL DECRETO LEGISLATIVO 7 SETTEMBRE 2005, N. 209 – CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE.**

**Esiti della pubblica consultazione**

**Roma, 9 gennaio 2008**

Si è conclusa la procedura di pubblica consultazione relativa allo schema di Regolamento concernente i requisiti di professionalità del personale e le caratteristiche tecniche delle attrezzature destinate alla gestione dei sinistri del ramo 18 – Assistenza, di cui all'articolo 30, comma 3, del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 - Codice delle Assicurazioni Private.

Nel termine indicato dall'Autorità sono pervenute osservazioni e proposte da parte dell'Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici (ANIA), dell'Associazione delle imprese di assistenza (AISA), della società di servizi ACI Global e di un privato, sig. Alberto Nava.

I contributi ricevuti, integralmente disponibili sul sito internet dell'ISVAP, sono riassunti nel seguito, riportando per ciascuno di essi le valutazioni e le conseguenti determinazioni dell'Autorità.

Contestualmente viene pubblicato il testo definitivo del Regolamento n. 12 del 9 gennaio 2008, integrato con le modifiche conseguenti alle osservazioni formulate, laddove condivise.

**OSSERVAZIONI SU SPECIFICI ARTICOLI**

**Art. 2 (Definizioni)**

ANIA propone di integrare la definizione di "ramo assistenza" contenuta alla lettera c) per renderla maggiormente aderente a quella recata dall'articolo 175 del Codice delle assicurazioni, inserendo in particolare l'espressione "entro i limiti convenuti nel contratto".

|                   |
|-------------------|
| Proposta accolta. |
|-------------------|

**Art. 4 (Disposizioni generali)**

**Comma 1**

ANIA propone di eliminare il riferimento al Regolamento in materia di controlli interni, *compliance*, gestione dei rischi ed esternalizzazione delle attività, considerato che gli adempimenti ivi previsti sono comunque rivolti a tutte le imprese, indipendentemente dal ramo esercitato.

|                   |
|-------------------|
| Proposta accolta. |
|-------------------|

**Comma 2**

ANIA chiede di conoscere se, fermo restando il concetto di unicità del referente, la formulazione del comma consenta, come già avviene per alcuni contratti, di prevedere nelle polizze modalità di accesso al servizio di assistenza diversificate (ad esempio, un numero verde diverso se l'assicurato si trovi in Italia o all'estero), da indicare in maniera chiara ed

inequivocabile, nel pieno rispetto dei principi di chiarezza, trasparenza e correttezza nei confronti dell'assicurato/contraente.

A fini di maggior chiarezza il comma viene riformulato prevedendo che debba essere indicato agli assicurati in maniera chiara il referente del servizio. Gli strumenti di misurazione dei livelli di soddisfazione degli assicurati, predisposti dall'impresa, dovranno comunque consentire di monitorare l'adeguatezza della soluzione adottata.

### Comma 3

ANIA, fatta salva l'esecuzione tempestiva ed ininterrotta nell'arco delle 24 ore e per tutto l'anno per le garanzie aventi riconosciuto carattere di immediata necessità, chiede di tenere conto di alcuni servizi e prestazioni offerti dalle imprese (ad esempio l'autodemolizione, il viaggio del recupero per il veicolo, il rimpatrio del veicolo, le informazioni per le vaccinazioni all'estero o anche le informazioni meteorologiche) per i quali potrebbe non essere necessaria una erogazione tempestiva ed ininterrotta ma che potrebbero essere fruibili in determinati giorni o fasce orarie. ANIA propone pertanto di consentire che per tali prestazioni la struttura organizzativa possa, ad esempio, prenotare il servizio richiesto oppure che la stessa possa indicare all'assistito l'orario in cui effettuare la richiesta.

Proposta accolta. Il comma viene riformulato per meglio chiarire che la struttura organizzativa deve garantire senza interruzioni di sorta il servizio di ricezione delle richieste degli assicurati e la tempestività delle risposte; deve, inoltre, organizzare gli interventi in funzione dei casi di necessità ed impellenza delle relative prestazioni, entro i limiti convenuti nel contratto.

## Art. 5 (Requisiti di professionalità del personale)

### Comma 1

ACI Global e Alberto Nava propongono di prevedere nel Regolamento specifici livelli minimi di servizio da rispettare.

La proposta non è accolta. Rientra nell'autonomia dell'impresa definire i propri standard di livello di servizio, nel rispetto dei principi previsti dall'articolo 4, comma 1.

### Comma 2

ANIA chiede di disporre che le funzioni aziendali previste siano modulabili a seconda delle dimensioni e delle caratteristiche delle prestazioni offerte dall'impresa e siano cumulabili nello stesso soggetto a seconda dei diversi disegni organizzativi adottati.

L'osservazione non richiede una modifica del testo. La disposizione regolamentare individua le funzioni cui sono attribuite le rispettive responsabilità, ma non preclude la possibilità di cumulare le funzioni, ferma restando la responsabilità dell'impresa nel valutare la coerenza tra il cumulo delle funzioni, le dimensioni del business e la complessità delle attività assegnate alle diverse funzioni.

### Comma 3

ACI Global propone di prevedere l'inglese come lingua straniera indispensabile per gli operatori del *call center*.

La proposta non è accolta, in quanto è lasciata all'autonomia dell'impresa, in funzione dell'attività svolta, la definizione delle lingue estere la cui conoscenza è considerata

indispensabile per l'erogazione del servizio di assistenza telefonica.

#### **Comma 4**

ANIA propone la riformulazione del comma tenuto conto che la presenza di medici specializzati in anestesia e rianimazione non è necessaria in alcuni tipi di trasporto sanitario, quali, ad esempio, il trasporto programmato da e per l'ospedale ovvero il trasporto del paziente dimissionario da casa di cura.

Chiede inoltre di modificare il comma per meglio chiarire che la struttura organizzativa si può avvalere del personale medico selezionato nell'ambito dei collaboratori diretti o dei collaboratori indipendenti.

Le proposte sono accolte. Il comma viene riformulato per tener conto delle diverse tipologie di trasporto sanitario e per meglio chiarire eventuali dubbi interpretativi relativi al personale della struttura organizzativa in organico od esterno.

### **Art. 6 (Caratteristiche tecniche delle attrezzature)**

#### **Comma 1, lettera a)**

ANIA segnala un possibile refuso, chiedendo di modificare "per via telefonica **e** telematica" con "per via telefonica **o** telematica".

Proposta non accolta. Non si tratta di un refuso in quanto la struttura organizzativa di cui l'impresa si avvale deve consentire agli assicurati l'accesso al servizio di assistenza anche con mezzi telematici alternativi al telefono (fax, e-mail o altri).

#### **Comma 1, lettera b), punto 2**

ANIA e ACI Global chiedono se per "registrazione delle chiamate" si intenda la registrazione dei dati e non la registrazione vocale della conversazione.

Si conferma che per registrazione delle chiamate si intende la registrazione dei dati.

#### **Comma 1, lettera c)**

ANIA propone una modifica di mera forma volta a chiarire che l'impresa può disporre delle attrezzature necessarie per il trasporto sanitario anche attraverso il ricorso a strutture sanitarie indipendenti.

Proposta accolta.

### **Art. 7 (Controlli interni)**

ANIA chiede di confermare che la disposizione va intesa nel senso che qualora l'impresa si avvalga di strutture organizzative esterne, i sistemi di controllo dell'impresa possano fare affidamento sulle rilevazioni implementate dalle stesse strutture esterne a patto che ci siano presidi, anche contrattuali, per il controllo ed il monitoraggio del funzionamento delle stesse.

Non viene modificato il testo, in quanto il riferimento espresso alle "imprese" contenuto nell'articolo 7 attribuisce chiaramente alle stesse la responsabilità di garantire, in caso di esternalizzazione di attività, controlli di standard analoghi a quelli che sarebbero attuati se l'attività fosse svolta direttamente dall'impresa stessa.

Pertanto l'impresa, pur avvalendosi delle rilevazioni della struttura esterna, dovrà comunque adottare idonei sistemi di controllo interno, basati su presidi organizzativi e contrattuali, che consentano di verificare le rilevazioni stesse, valutando sulla base dei relativi dati la conformità dell'attività esternalizzata a norme di legge e regolamenti, alle direttive e procedure aziendali e il rispetto dei limiti operativi, al fine di intervenire tempestivamente ove l'*outsourcer* non rispetti gli impegni assunti o la qualità del servizio fornito sia carente. Per ragioni di collocazione sistematica, nel testo definitivo l'articolo 7 è divenuto articolo 8.

## Comma 2

ACI Global chiede di specificare gli elementi minimi oggetto dei *back up* e la dislocazione territoriale di tali duplicazioni di sicurezza (comuni, province....).

Proposta non accolta. E' rimessa all'autonomia dell'impresa la definizione di standard di sicurezza adeguati alle dimensioni e alla natura dell'attività.

## Art. 8 (Rete dei collaboratori indipendenti)

Alberto Nava, pur segnalando la difficoltà di individuare parametri minimi di riferimento per i *Service Level Agreement*, ritiene che potrebbe essere utile prevedere una base comune per tutte le imprese. ANIA chiede, allo stesso proposito, di poter graduare la valutazione del livello delle prestazioni della rete dei collaboratori esterni a seconda delle caratteristiche del fornitore.

Le osservazioni non richiedono una modifica del testo. I metodi di valutazione dei servizi erogati dalla rete di collaboratori indipendenti possono essere graduati dall'impresa in funzione della natura del fornitore o della tipologia della prestazione.

AISA propone, per la rete dei referenti esteri, di limitarsi a chiedere il rispetto di livelli qualitativi di servizio, tenuto conto che il responsabile della rete italiana non può rispondere di reti che non gestisce direttamente e che in quanto straniere non sono tenute al rispetto di norme regolamentari italiane.

Proposta parzialmente accolta. In linea generale si fa presente che, indipendentemente dalla circostanza che si tratti di collaboratori italiani o referenti esteri, al fine di erogare prestazioni di assistenza di qualità è necessario che sia assicurato il rispetto degli standard previsti dal comma 3 dell'articolo. Il comma è stato comunque riformulato, ponendo in capo alla struttura organizzativa l'individuazione delle modalità di attuazione della disposizione.

## Art. 10 (Entrata in vigore)

ANIA propone quale termine per l'adeguamento alle disposizioni la data del 31 dicembre 2008.

Si ritiene di fissare il termine per l'adeguamento al 30 settembre 2008, in ragione delle modifiche organizzative richieste.