

Roma, 30 novembre 2007

OSSERVAZIONI SULLO SCHEMA DI REGOLAMENTO ISVAP 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.

L'ANIA ha esaminato i contenuti dello schema di Regolamento in oggetto, pubblicato in consultazione dall'ISVAP il 7 novembre u.s., e con il presente documento intende formulare le proprie osservazioni, strutturate seguendo l'articolato dello schema di Regolamento.

Art. 2 - definizioni

Nella lettera c) dell'articolo viene fornita la definizione del ramo. Si osserva tuttavia che sarebbe più opportuno seguire la definizione formulata nell'art. 175 del D.Lgs. 209 del 2005. Si fa notare infatti il mancato riferimento, nel presente schema in esame, ai limiti contenuti nel contratto.

Si propone quindi di riprendere nel Regolamento la definizione sopra indicata oppure di formulare nel seguente modo la lettera c): *“ramo assistenza”: il ramo 18 di cui all'articolo 2, comma 3, del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, nell'ambito del quale sono classificate le assicurazioni consistenti nell'offrire un aiuto immediato nel caso in cui l'assicurato si trovi in una situazione di difficoltà a seguito del verificarsi di un evento fortuito entro i limiti convenuti nel contratto”*

Art. 4 – disposizioni generali

Il primo comma stabilisce che alle imprese che esercitano il ramo assistenza e che esternalizzano la struttura organizzativa siano applicate, oltre alle norme previste nel

presente Regolamento, anche le norme riportate nell'emanando Regolamento recante disposizioni in materia di controlli interni, compliance, gestione dei rischi ed esternalizzazione delle attività delle imprese di assicurazione. Il rimando appare superfluo e ingenera confusione interpretativa, poiché il suddetto Regolamento dovrebbe applicarsi a tutte le imprese, indipendentemente dal ramo esercitato.

Si propone pertanto di eliminare detto rimando a meno che non vi sia una ragione specifica, che in tal caso si richiede di precisare.

Naturalmente si ribadiscono in questa sede tutte le osservazioni mosse da parte dell'ANIA al suddetto Regolamento, inviate a codesta Autorità in data 15 novembre u.s.

Al comma 2, viene lasciata alle imprese la possibilità di avvalersi anche di più di una struttura organizzativa, a patto che venga garantita l'unicità del referente. Fermo restando il concetto di unicità del referente si interpreta che tale espressione consenta di diversificare le modalità di accesso al servizio, come già avviene per alcune polizze, nelle quali è attualmente previsto per esempio un numero verde diverso se l'assicurato si trovi all'estero o in Italia.

Si chiede, pertanto, che sia possibile prevedere nelle polizze diverse modalità di accesso ai diversi servizi, indicate in maniera chiara ed inequivocabile, nel pieno rispetto dei principi di chiarezza, trasparenza e correttezza nei confronti dell'assicurato/ contraente.

Al comma 3 si prevede che tutte le prestazioni ed i servizi vengano erogati tempestivamente ed ininterrottamente nell'arco delle 24 ore per tutto l'anno. Fatta salva l'esecuzione tempestiva fornita ininterrottamente per le garanzie aventi indiscusso e riconosciuto carattere di immediata necessità, sarebbe privo di senso parlare di erogazione tempestiva ed ininterrotta rispetto ad alcuni servizi e prestazioni - per esempio l'autodemolizione, il viaggio per il recupero del veicolo, il rimpatrio del veicolo, le informazioni sulle vaccinazioni all'estero ed anche le informazioni relative alle condizioni meteorologiche - che potrebbero essere fruibili/ erogabili in determinati giorni ed in determinate fasce orarie.

Si richiede pertanto che la struttura organizzativa risponda sempre, 24 ore al giorno, tutto l'anno, ed esegua tempestivamente gli interventi necessari previsti. Se la richiesta dell'assistito dovesse riguardare le prestazioni della natura sopra indicata, si richiede che la struttura organizzativa possa prenotare il servizio richiesto, oppure fornire all'assistito l'orario in cui effettuare la richiesta, oppure prenderne nota, etc.

Art. 5 – requisiti di professionalità del personale della struttura organizzativa

L'articolo al comma 2 individua diverse funzioni aziendali (il responsabile nell'ambito dell'organizzazione e della contabilità, della gestione del call center, della gestione della rete di fornitori esterni, quest'ultima figura con le caratteristiche recate dall'art. 8 comma 3, etc.).

Si interpreta che tali funzioni siano modulabili a seconda dell'entità delle dimensioni e delle caratteristiche delle prestazioni offerte e altresì, che siano cumulabili più funzioni nello stesso soggetto, a seconda dei diversi disegni organizzativi delle imprese. Ove così non fosse, si chiede di prevederlo.

Al comma 4 si precisa che per il trasporto sanitario sono richiesti medici specializzati in anestesia e rianimazione o medicina d'urgenza. Esistono, tuttavia, diverse tipologie di trasporto per le quali detta prestazione appare superflua, quali, per esempio, il trasporto programmato da/ per l'ospedale, ovvero il trasporto di un paziente dimissionario da casa di cura. Appare evidente che la presenza di un medico rianimatore sia inutile in tali casi in quanto potrebbe essere sufficiente anche un infermiere.

Si chiede pertanto di specificare che la presenza di tali medici specializzati non sia obbligatoria per i trasporti aventi le caratteristiche sopra enunciate.

Tale osservazione concerne anche l'art. 8, comma 4, si richiede pertanto anche in questa sede l'eliminazione dell'obbligo della presenza di anestesisti/ rianimatori ove non necessario.

Infine, allo scopo di dirimere dubbi legati all'interpretazione della frase relativi al personale in organico o esterno, si suggerisce di modificare il comma in esame come segue: *“4. Nel caso in cui il contratto preveda la prestazione di garanzie medico-sanitarie, la struttura organizzativa comprende medici, infermieri ed operatori sanitari di dimostrata esperienza professionale e specializzazione, adeguate alla tipologia delle garanzie offerte **selezionati nell'ambito dei propri collaboratori diretti o nell'ambito della rete di collaboratori indipendenti di cui all'articolo 8, comma 4.** Tali soggetti forniscono l'assistenza al momento della chiamata ...omissis...”*

Art. 6 - caratteristiche tecniche delle attrezzature

La lettera a) riguardante i sistemi che consentano l'agevole accesso al servizio di assistenza, reca un possibile refuso, che si chiede di correggere. Il testo in pubblica consultazione riporta la frase “tramite via telefonica e telematica”, la dizione corretta sarebbe “via telefonica **o** telematica”, come peraltro riportato nell'art. 7, alla lettera b).

La lettera b), al punto 2 dispone che la struttura organizzativa sia dotata di sistemi informativi dedicati alla registrazione delle chiamate. Si interpreta che per “registrazione” si intenda la registrazione dei dati (soggetto chiamante, oggetto, orario, tempi di attesa, note operative, etc.) e non la registrazione vocale della conversazione. Infatti, una registrazione vocale della conversazione presupporrebbe, oltrechè l'esistenza di soluzioni tecnologiche non necessariamente implementate, soprattutto tempi di attesa inaccettabili, causati dagli adempimenti necessari ai fini dell'ottemperanza alla normativa relativa alla privacy.

Tutto ciò sembra non essere compatibile con l'interesse del cliente ad avere prestazioni tempestivamente eseguite.

Per quanto concerne la lettera c), ove viene richiesto che l'impresa “disponga” dei mezzi necessari al trasporto sanitario, delle apparecchiature, del materiale medico e dei farmaci necessari, allo scopo di dirimere eventuali dubbi interpretativi legati al senso letterale della norma, andrebbe chiarito che l'impresa possa disporre di tali attrezzature anche tramite ricorso a strutture sanitarie indipendenti.

Si suggerisce in particolare la seguente modifica di mera forma: *c) al proprio interno o nell'ambito della rete di fornitori indipendenti di cui all'articolo 8, comma 5, di presidi medici e sanitari adeguati alle garanzie di assistenza sanitaria offerte dall'impresa e, con specifico riguardo alla garanzia di trasporto sanitario, ~~dispone~~ di mezzi per il trasporto stesso, delle apparecchiature, del materiale medico e dei farmaci necessari per gli interventi.*

Art. 7 – controlli interni

Questa norma contiene i requisiti specifici che le imprese che operano nel ramo assistenza dovranno soddisfare. L'articolo prevede la predisposizione e manutenzione di sistemi di:

- controllo interno e reportistica;
- rilevamento dei tempi di attesa;
- gestione e controllo della rete di collaboratori esterni;
- monitoraggio dei livelli di soddisfazione degli assicurati.

Si interpreta che quando 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.

Si richiede pertanto di confermare tale interpretazione.

Art. 8 - rete di collaboratori indipendenti

Al comma 3 si definiscono i compiti del responsabile incaricato della gestione delle reti dei fornitori esterni. In particolare, al punto b) si prevede la formulazione di contratti tipo per fornitore, che riguardino anche l'adozione di metodi per la valutazione del livello delle prestazioni della rete (c.d. SLA). Ferma restando la predisposizione di contratti tipo, l'adozione degli SLA sembra attagliarsi bene nei riguardi di una rete di fornitori che collaborino continuativamente con l'impresa e con determinati volumi e tipologie di prestazioni. Per quanto concerne convenzionamenti con singoli professionisti - per esempio un fabbro in una remota località montana - una formalizzazione di SLA sembra eccessiva.

Si richiede pertanto di poter graduare la valutazione del livello delle prestazioni della rete dei collaboratori esterni a seconda delle caratteristiche del fornitore.

Art. 10, comma 2 – entrata in vigore

Quale termine di entrata in vigore si propone la data del 31.12.2008, allo scopo di consentire alle imprese di adeguarsi integralmente e correttamente alla nuova disciplina.

In ogni caso, si ritiene che tale termine debba comunque essere coordinato anche con quello dell'entrata in vigore dell'emanando Regolamento recante disposizioni in materia

di controlli interni, compliance, gestione dei rischi ed esternalizzazione delle attività delle imprese di assicurazione.

Si auspica che i commenti riportati possano essere utili per valutare al meglio la versione definitiva del Regolamento in esame.

ART. 5 – Requisiti di professionalità del personale della struttura organizzativa.

Comma 1: “ La struttura organizzativa è dotata caratterizzati da un fisiologico incremento delle richieste di assistenza”.

Si ritiene debbano essere indicati specifici livelli di servizio che, su base annua, stabiliscano il risultato minimo ammissibile per i seguenti parametri:

- Livello di servizio: 80% delle chiamate entranti risposte entro 20”
- Chiamate abbandonate: massimo 6%.

Tali indici dovrebbero, inoltre, rappresentare il requisito minimo indispensabile relativamente agli SLA di cui art. 31 lettera g) del precedente documento di consultazione n.° 11/2007.

Comma 3: “Gli operatori del call center della in grado di offrire l’assistenza telefonica in lingua straniera”.

Si ritiene debba essere indicata la lingua inglese (disponibile h24) come lingua ufficiale per l’attività di assistenza all’estero e ai clienti stranieri in Italia.

ART. 6 – Caratteristiche tecniche delle attrezzature

Comma 1.b.2: “alla registrazione delle chiamate e del diario di trattazione a garanzia della continuità degli interventi anche in occasione del succedersi degli operatori di turno”

Si chiede se per “registrazione delle chiamate” si intende l’effettiva registrazione della/e conversazione/i tra cliente e operatore o, più semplicemente, la notificazione a sistema della telefonata entrante (data e ora).

ART. 7 – Controlli interni

*Comma 2: “L’impresa definisce e formalizza un piano di continuità aziendale, comprensivo di appropriate procedure di **disaster recovery**, volto a fronteggiare i rischi di interruzione dell’attività a cui è esposta la struttura organizzativa, dovuti ad eventi quali black out, incendi, allagamenti, malfunzionamenti delle apparecchiature, virus informatici, atti dolosi.”*

Si ritiene debbano essere indicati più precisamente gli elementi che devono essere oggetto di “duplicazione di sicurezza” quali:

- locali dove si esercita l’attività;
- centrale telefonica;
- sistema informatico;

e se tale duplicazione debba essere prevista in comuni, province o regioni diverse.

CONTRIBUTO AISA

Il problema che avevo ravvisato era determinato dal fatto che imprese internazionali, quali Mondial e noi, abbiamo la rete dei corrispondenti nei paesi esteri che sono coordinati o dall'impresa di gruppo locale o, in assenza di queste, sono gestite centralmente dalla capogruppo, per noi Europ Assistance Holding S.A. con sede a Parigi. Penso che per società che non hanno estensioni internazionali ma che utilizzano network internazionali il problema sia il medesimo. Infatti trovo difficile potere chiedere alla "rete straniera" il rispetto delle norme regolamentari italiane, in luogo di un più agevole rispetto di livelli qualitativi di servizio; così come potere ritenere che il Responsabile italiano della Rete possa rispondere di Reti che non gestisce direttamente.

Gian Piero Profumi

Presidente AISA

CONTRIBUTO ALBERTO NAVA

Egregio Dottori,

in relazione al regolamento in pubblica consultazione n° 14 vorrei sollevare alcuni dubbi:

art 8

in tale articolo si fa riferimento ai Service Level Agreement nei confronti della rete di collaboratori indipendenti.

Probabilmente è difficile individuare dei parametri minimi per l'intervento (sia per la diversità delle figure professionali, sia per la difficoltà di monitorare il rispetto di questi tempi), ma sarebbe utile che tutte le Strutture Organizzate avessero una base comune. Chi avrà la rete migliore potrà imporre dei livelli ancora più severi.

art. 5

Per individuare l'adeguatezza della struttura bisognerebbe introdurre anche in questo caso dei requisiti minimi, ma non solo in termini di risposta e tempi di attesa al centralino. Basterebbe, infatti, rispondere velocemente per rispettare il parametro, ma poi l'Assicurato potrebbe rimanere in attesa "ore" per poter parlare con l'operatore che organizza l'assistenza. Un altro problema, legato all'art. 8, è prevedere in quanto tempo il "soccorritore" arriverà sul posto o entro in quanto tempo deve essere chiusa l'assistenza (parlando di casi "banali" auto ferma in Italia o invio medico).

Spero che quanto sopra possa contribuire al Vostro lavoro.

Cordiali saluti.