

RELAZIONE**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.**

Il Regolamento dà attuazione all'articolo 30, comma 3, del Codice delle Assicurazioni Private (di seguito "Codice"), che attribuisce all'ISVAP il potere di dettare i requisiti di professionalità del personale e le caratteristiche tecniche delle attrezzature di cui devono dotarsi le imprese che esercitano il ramo assistenza per l'erogazione delle prestazioni in natura.

La materia era regolata in precedenza dal decreto ministeriale 29 febbraio 1992, che prevedeva requisiti fissi (ad es. numero minimo di medici incaricati o di linee telefoniche destinate alle richieste di assistenza da parte degli assicurati), senza prevedere una diversificazione in ragione delle dimensioni dell'impresa, delle caratteristiche delle coperture assicurative o della loro estensione territoriale.

La nuova disciplina, secondo un approccio *principle based*, definisce gli obiettivi generali, rimettendo all'autonomia delle imprese l'adozione di modelli organizzativi calibrati sulle dimensioni e sulla natura delle attività svolte. Rispetto al passato la norma responsabilizza maggiormente l'impresa affinché mantenga adeguata nel tempo la struttura organizzativa preposta alla gestione dei sinistri, modulando qualitativamente e quantitativamente personale e attrezzature in funzione del crescere e del mutare degli impegni assunti, in un'ottica di maggior tutela per gli assicurati.

Il Regolamento tiene inoltre conto dei cambiamenti intervenuti nelle modalità di gestione del ramo, consistenti per lo più nell'affidamento dei sinistri ad una o più strutture organizzative, proprie o di terzi, diversamente dislocate. In particolare si è riconosciuto il venir meno della necessità di centralizzare personale e attrezzature in uno stesso luogo e si sono poste sullo stesso piano le esigenze di qualificazione del personale della struttura organizzativa, interna od esterna dell'impresa, incaricata della prima assistenza e quelle della rete esterna dei fornitori e referenti esteri cui è affidato il compito di garantire gli interventi su tutto il territorio per cui è valida la copertura assicurativa. Anche per tali motivi, in luogo del termine "centrale operativa" utilizzato dalla Circolare ISVAP 21 febbraio 1992 n. 170, si è preferito adottare la dizione "struttura organizzativa".

Ulteriore elemento innovativo è rappresentato dalla previsione di funzioni di responsabilità nei diversi settori di cui si compone la struttura organizzativa che devono risultare supportati, nello svolgimento del proprio ruolo, da adeguati sistemi informativi.

Il Regolamento si compone di dieci articoli.

I primi tre contengono: il richiamo alle norme fondanti il potere regolamentare esercitato dall'Autorità (articolo 1); la definizione delle espressioni usate nel testo (articolo 2) e l'ambito di applicazione del Regolamento (articolo 3).

L'articolo 4 reca disposizioni di carattere generale, prevedendo la possibilità per le imprese: - di configurare la struttura organizzativa preposta all'erogazione delle prestazioni di assistenza in funzione della specificità delle obbligazioni assunte, in termini quantitativi e qualitativi; - di avvalersi di più di una struttura - ipotesi peraltro già concretamente posta in essere dal mercato - a condizione che le funzioni a ciascuna delegate siano contrattualmente e chiaramente definite, ad esempio, in termini di genere di prestazioni (tecniche, sanitarie o altro) o di quote di portafoglio (contratti italiani, esteri, convenzioni o altro) e che sia chiaramente indicato all'assicurato il referente cui rivolgersi in caso di evento che determini l'attivazione della copertura.

L'articolo 5 detta i requisiti di professionalità per il personale. Il comma 2 introduce la previsione di distinte funzioni di responsabilità in relazione: all'organizzazione amministrativa e contabile nel suo insieme; al *call center*; al settore sanitario; al settore tecnico; alla gestione della rete dei professionisti e fornitori indipendenti e dei referenti esteri incaricati di erogare le prestazioni sul territorio. A ciascuno dei responsabili è richiesto il possesso di specifiche capacità ed esperienza maturata nel proprio settore di attività.

Con specifico riguardo a tali aspetti occorre segnalare che il Regolamento non reca più alcun riferimento ad esigenze di disporre di personale "in organico", nell'intento di consentire alla struttura organizzativa l'utilizzo di diverse forme contrattuali e di poter in tal modo disporre di professionalità sempre aggiornate ed inserite anche in diversi contesti lavorativi. Nell'ambito del riconoscimento della autonomia organizzativa dell'impresa è introdotto il principio che la numerosità del personale possa variare in funzione dei periodi di maggiore o minore attività. Sempre in un'ottica di raffronto di congruità di personale e mezzi con gli effettivi impegni assunti dall'impresa, i commi 3 e 4 consentono di delimitare il numero e le capacità richieste agli addetti del *call center* e agli operatori sanitari e tecnici sulla base della tipologia di prodotti commercializzati e dell'estensione delle coperture.

L'articolo 6 disciplina le caratteristiche tecniche delle attrezzature. E' richiesta la dotazione di sistemi di agevole accesso al servizio da parte della clientela e di adeguati sistemi informativi finalizzati alla gestione delle richieste di assistenza e alla relativa reportistica.

E' inoltre prevista la possibilità per la struttura organizzativa di disporre di mezzi per il trasporto sanitario anche mediante ricorso alla rete dei fornitori indipendenti. Tale innovazione è stata ritenuta opportuna considerato che in Italia le prestazioni in casi di emergenza-urgenza sono tassativamente riservate, ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 27 marzo 1992, alle strutture del servizio sanitario 118.

L'articolo 7 regola le modalità di gestione della rete di professionisti e fornitori indipendenti e dei referenti esteri di volta in volta incaricati dell'effettuazione degli interventi sul luogo del sinistro. Si richiede che tale rete sia adeguata, in termini di numerosità e di dislocazione geografica, per garantire un tempestivo intervento su tutto il territorio per cui è valida la copertura assicurativa, in Italia e all'estero.

L'articolo 8 detta specifici principi in materia di controlli interni di cui le imprese devono dotarsi per garantire un adeguato monitoraggio dell'efficienza delle prestazioni e per fronteggiare il rischio di interruzione dell'attività. Qualora l'impresa affidi all'esterno la gestione dei sinistri del ramo, dovrà esercitare sull'attività esternalizzata i controlli che vengono posti in essere in generale sugli *outsourcer*, garantendo controlli di standard analoghi a quelli che sarebbero attuati se l'attività fosse svolta direttamente dalla stessa.

In particolare, attesa la rilevanza che riveste la continuità dell'erogazione degli interventi nell'esercizio del ramo assistenza, è richiesta la formalizzazione da parte della struttura organizzativa di un *business continuity plan*, unitamente ad idonei sistemi di reportistica per valutare l'adeguatezza delle proprie dotazioni e i livelli di soddisfazione degli assicurati.

L'articolo 9 disciplina la pubblicazione del Regolamento e l'articolo 10 l'entrata in vigore, prevedendo un periodo di tempo di nove mesi (entro il 30 settembre 2008) per l'adeguamento alle disposizioni del Regolamento medesimo.

Roma 9 gennaio 2008