

**REGOLAMENTO N. 12 DEL 9 GENNAIO 2008**

**REGOLAMENTO 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'ISVAP

(Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo)

VISTA la legge 12 agosto 1982, n. 576 e le successive modificazioni ed integrazioni, concernente la riforma della vigilanza sulle assicurazioni;

VISTO il decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 e le successive modificazioni ed integrazioni, recante il Codice delle Assicurazioni Private;

adotta il seguente:

**REGOLAMENTO****INDICE**

- Art. 1 (Fonti normative)
- Art. 2 (Definizioni)
- Art. 3 (Ambito di applicazione)
- Art. 4 (Disposizioni generali)
- Art. 5 (Requisiti di professionalità del personale)
- Art. 6 (Caratteristiche tecniche delle attrezzature)
- Art. 7 (Rete di collaboratori indipendenti)
- Art. 8 (Controlli interni)
- Art. 9 (Pubblicazione)
- Art. 10 (Entrata in vigore)

Art. 1  
(Fonti normative)

1. Il presente Regolamento è adottato ai sensi dell'articolo 30, comma 3, del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209.

Art. 2  
(Definizioni)

1. Ai fini del presente Regolamento si intendono per:
  - a) "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 entro i limiti convenuti nel contratto, nel caso in cui l'assicurato si trovi in una situazione di difficoltà a seguito del verificarsi di un evento fortuito;
  - b) "rete di collaboratori indipendenti": i professionisti e i fornitori indipendenti, inclusi i referenti esteri, di cui le imprese che operano nel ramo assistenza si avvalgono per gli interventi di assistenza sul territorio;
  - c) "sede secondaria": una sede che costituisce parte, sprovvista di personalità giuridica, di un'impresa di assicurazione e che effettua direttamente, in tutto o in parte, l'attività assicurativa;
  - d) "Stato terzo": uno Stato che non è membro dell'Unione europea o non è aderente allo Spazio economico europeo;
  - e) "struttura organizzativa": il complesso di responsabili, personale, sistemi informativi, attrezzature ed ogni presidio o dotazione, centralizzato o meno, destinato alla gestione dei sinistri del ramo assistenza;
  - f) "struttura organizzativa esterna": la struttura di cui alla lettera e), se di proprietà di altra impresa assicurativa o di società non assicurativa alla quale l'impresa che esercita il ramo assistenza delega la gestione dei sinistri di tale ramo;
  - g) "struttura organizzativa interna": la struttura di cui alla lettera e), se di proprietà dell'impresa assicurativa che esercita il ramo assistenza e direttamente gestita dalla stessa.

Art. 3  
(Ambito di applicazione)

1. Il presente Regolamento si applica alle imprese di assicurazione aventi sede legale nel territorio della Repubblica e alle sedi secondarie in Italia di imprese di assicurazione aventi sede legale in Stati terzi, che esercitano il ramo assistenza fornendo prestazioni in natura.

Art. 4  
(Disposizioni generali)

1. Le imprese che operano nel ramo assistenza si dotano di una struttura organizzativa, interna o esterna, preposta alla gestione dei sinistri, adeguata alla ampiezza ed alla tipologia delle garanzie offerte.
2. Le imprese possono avvalersi di più di una struttura organizzativa a condizione che siano puntualmente definite le funzioni delegate a ciascuna struttura e che sia indicato chiaramente agli assicurati il referente cui rivolgere la richiesta di assistenza.

3. La struttura organizzativa assicura l'accesso alle richieste di assistenza e l'esecuzione delle prestazioni di assistenza in natura, nei limiti convenuti nel contratto, tempestivamente ed ininterrottamente nell'arco delle 24 ore per 365 giorni l'anno.

#### Art. 5

##### (Requisiti di professionalità del personale)

1. La struttura organizzativa è dotata di personale numericamente sufficiente e professionalmente qualificato per far fronte alle richieste di assistenza da parte degli assicurati. Il personale deve essere in grado di svolgere efficacemente le funzioni allo stesso assegnate anche in particolari periodi dell'anno o in particolari orari, caratterizzati da un fisiologico incremento delle richieste di assistenza.
2. Nell'ambito della struttura organizzativa sono previste distinte funzioni di responsabilità nel settore dell'organizzazione e della contabilità, della gestione del *call center*, sanitario, tecnico, nonché nel settore della gestione della rete di collaboratori indipendenti di cui all'articolo 7. I responsabili preposti alle diverse funzioni dispongono di documentata esperienza, capacità e professionalità, adeguate al proprio settore di attività.
3. Gli operatori del *call center* della struttura organizzativa sono adeguatamente formati al fine di gestire con la massima efficienza le chiamate in prima istanza e di organizzare tempestivamente gli eventuali interventi successivi. Se le imprese prestano le loro garanzie anche all'estero, gli operatori del *call center* devono essere in grado di offrire l'assistenza telefonica in lingua straniera.
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 7. Tali soggetti forniscono l'assistenza al momento della chiamata e, se previsto nel contratto di assicurazione, l'eventuale pronto intervento sanitario sul luogo del sinistro. Se le garanzie prevedono il trasporto sanitario, la struttura organizzativa si avvale, ove necessario, di medici specializzati in anestesia e rianimazione o in medicina di urgenza.

#### Art. 6

##### (Caratteristiche tecniche delle attrezzature)

1. La struttura organizzativa dispone:
  - a) di sistemi che consentono l'agevole accesso da parte degli assicurati al servizio di assistenza, per via telefonica e telematica;
  - b) di sistemi informativi dedicati:
    - 1) alla gestione dei flussi in entrata e in uscita dei dati relativi alle prestazioni ed ai servizi di assistenza;
    - 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;
    - 3) alla gestione di banche dati per la raccolta, l'archiviazione e la ricerca rapida dei componenti della rete di collaboratori indipendenti di cui all'articolo 7;
  - c) al proprio interno o nell'ambito della rete di collaboratori indipendenti di cui all'articolo 7, di presidi medici e sanitari adeguati alle garanzie di assistenza

sanitaria offerte dall'impresa e, con specifico riguardo alla garanzia di trasporto sanitario, dei mezzi per il trasporto stesso, delle apparecchiature, del materiale medico e dei farmaci necessari per gli interventi.

#### Art. 7

##### (Rete di collaboratori indipendenti)

1. Al fine di far fronte alle richieste di assistenza degli assicurati in Italia ed all'estero, la struttura organizzativa si avvale di una rete di professionisti e fornitori indipendenti e di referenti esteri adeguatamente dislocati ed in grado di intervenire tempestivamente su tutto il territorio per cui è valida la copertura assicurativa.
2. La dimensione, la distribuzione geografica e la composizione della rete di cui al comma 1 è calibrata in funzione dell'estensione territoriale, dei tipi e dei volumi delle garanzie offerte dalle imprese.
3. La struttura organizzativa, con riferimento alla rete di collaboratori indipendenti, assicura:
  - a) rigorosi criteri di selezione dei componenti della rete e di ripartizione degli stessi per specializzazione, livello professionale, capacità organizzative e mezzi disponibili;
  - b) la formulazione di contratti tipo per la regolazione dei rapporti di fornitura delle prestazioni che definiscano con chiarezza le obbligazioni assunte da ciascun componente della rete; i contratti prevedono l'adozione di metodi per la valutazione del livello delle prestazioni della rete (*Service Level Agreement*);
  - c) criteri di attribuzione degli incarichi che tengano conto, con riguardo alla particolare esigenza di intervento, della specifica professionalità di ciascuno dei componenti della rete, della dislocazione territoriale e della frequenza delle prestazioni richieste;
  - d) la sostituzione in tempi brevi dei titolari di rapporti cessati e di reperimento di nuovi soggetti in caso di prevedibile incremento di richieste di intervento anche localmente delimitato.

#### Art. 8

##### (Controlli interni)

1. Le imprese che operano nel ramo assistenza si dotano:
  - a) di sistemi di controllo interno e di reportistica sull'efficacia dei programmi di turnazione del personale, sull'adeguatezza e sulla tempestività delle prestazioni fornite direttamente dalla struttura organizzativa o dalla rete di collaboratori indipendenti di cui all'articolo 7, e sull'efficienza e qualità complessiva delle prestazioni erogate;
  - b) di procedure di rilevamento dei tempi medi di attesa e di risposta alle richieste di assistenza telefoniche o telematiche, della distribuzione delle risposte per postazione e delle percentuali di caduta delle chiamate nonché dei tempi medi di trattazione delle richieste per singole chiamate;
  - c) di adeguati sistemi di gestione e controllo della rete di collaboratori indipendenti di cui all'articolo 7, che prevedono idonee procedure per la selezione, l'organizzazione e l'attivazione degli operatori della rete stessa;
  - d) di sistemi di monitoraggio dei livelli di soddisfazione degli assicurati.
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.

Art. 9  
(Pubblicazione)

1. Il presente Regolamento è pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, nel Bollettino e sul sito internet dell'ISVAP.

Art. 10  
(Entrata in vigore)

1. Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo a quello della sua emanazione.
2. Le imprese che operano nel ramo assistenza sono tenute ad adeguarsi alle disposizioni del presente Regolamento entro il 30 settembre 2008.

Roma, 9 gennaio 2008

Il Presidente  
(Giancarlo Giannini)