

L'angolo della
cultura economica

Il sistema assicurativo italiano costretto dalla legge ad una profonda riforma organizzativa e strutturale

Sinistri liquidati dalla compagnia dell'assicurato

Introduzione

Il sistema assicurativo italiano è oggetto di una profonda riforma organizzativa e strutturale avviata dall'introduzione del Nuovo Codice delle Assicurazioni Private, operativo dal 1° gennaio 2006.

Il Nuovo Codice - oltre a dare organicità ad un ambito operativo alquanto complesso e articolato - ha attribuito rilevanza ad alcuni aspetti dell'attività assicurativa a lungo trascurati quali trasparenza e chiarezza informativa a favore dell'assicurato e del mercato, tutela del consumatore "assicurativo" e rispetto della tempistica nella gestione delle pratiche di liquidazione.

La procedura di rimborso definita dal Nuovo Codice è

di Paolo Prandi

il Risarcimento Diretto che prevede la liquidazione della maggior parte dei sinistri direttamente dalla Compagnia dell'assicurato, adeguando in questo modo la prassi liquidativa italiana a quella di gran parte dell'Europa.

In Francia, ad esempio, è da anni in vigore un modello simile a quello implementato ora in Italia. Tale modello di gestione dei sinistri segue la Convenzione IRSA a cui aderiscono tutte le Compagnie francesi. L'applicazione di questa Convenzione è prevista nei casi di collisione tra due

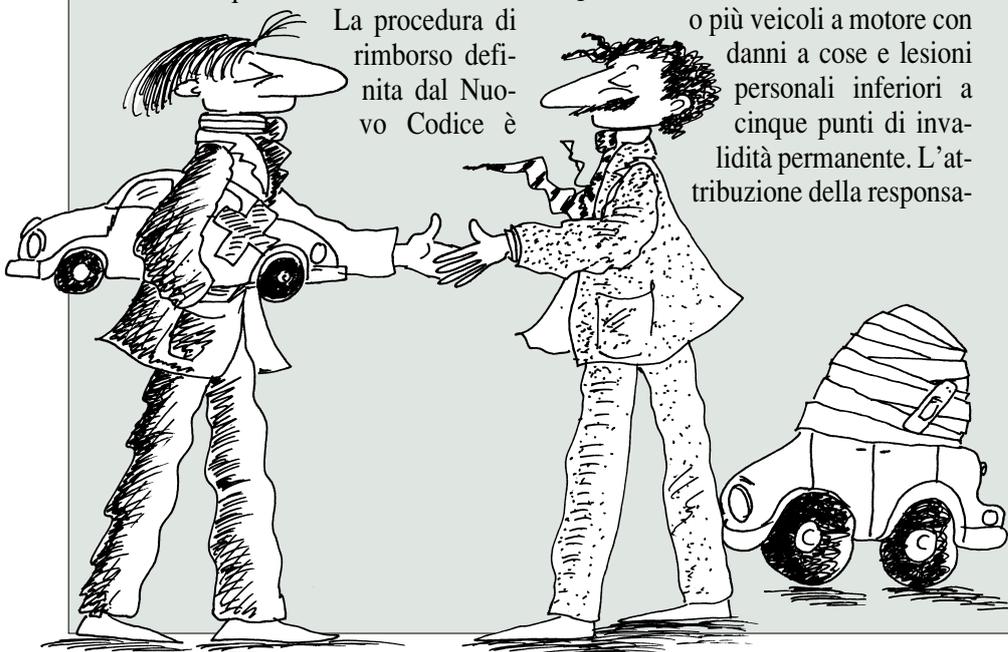
o più veicoli a motore con danni a cose e lesioni personali inferiori a cinque punti di invalidità permanente. L'attribuzione della responsa-

bilità può avvenire sia attraverso la compilazione di una Constatazione Amichevole di Incidente (CAI) a firma congiunta sia attraverso una procedura di conciliazione (che tiene conto di resoconto di autorità, testimoni e soggetti coinvolti). L'adesione alla Convenzione IRSA da parte degli assicurati è, diversamente da quanto previsto in Italia, volontaria e quindi non pregiudica la possibilità di rivolgersi alla Compagnia di controparte per avanzare la richiesta danni.

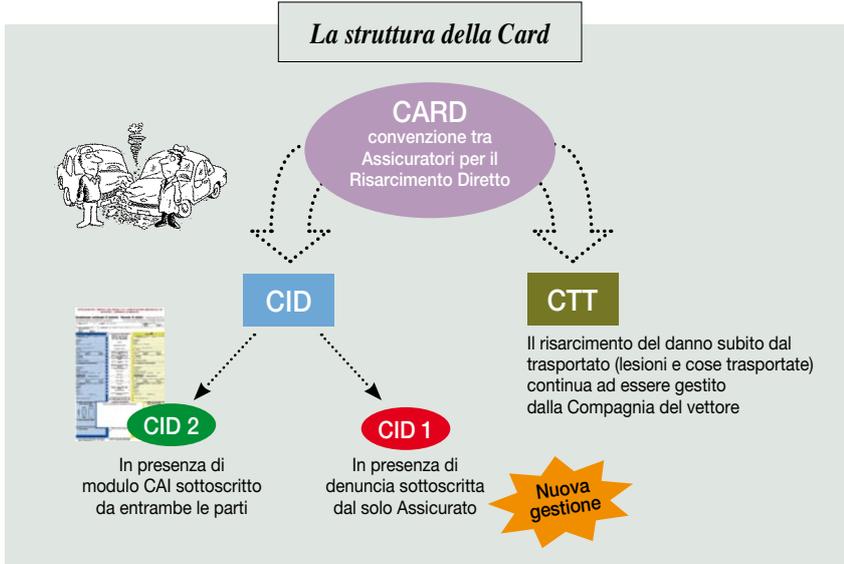
Il meccanismo delle regolazioni contabili che permettono alla Compagnia che ha corrisposto il risarcimento di essere rimborsata è disciplinato in modo diverso a seconda delle caratteristiche del sinistro. Inoltre, le voci accessorie, quali fermo tecnico e recupero del veicolo, non sono rimborsabili e restano a carico della Compagnia mandataria.

Cosa è il Risarcimento Diretto e come è gestito

L'entrata in vigore del Risarcimento Diretto (1° febbraio 2007), è stata definita dal Decreto Attuativo - D.P.R. 254 del 18 luglio 2006 - che ha reso operativi gli articoli 149 e 150 del Codice delle Assicurazioni (D.L. n. 209 del 7 settembre 2005).



La struttura della Card



Il Risarcimento Diretto¹, rappresenta una reale rivoluzione nel mondo dell'RC Auto obbligatoria portando notevoli cambiamenti nella gestione dei sinistri e nel livello di servizio offerto al cliente.

Questo nuovo processo, le cui regole operative di applicazione sono definite attraverso la Convenzione tra Assicuratori per il Risarcimento Diretto (CARD), rappresenta una naturale evoluzione del CID (introdotto nel nostro paese nel 1978) attraverso il quale l'assicurato, volontariamente e previa compilazione del modulo di Constatazione Amichevole di Incidente (in accordo con la controparte) chiede il rimborso del danno alla propria Compagnia.

Le principali novità introdotte dalla CARD sono l'adesione obbligatoria alla Convenzione stessa per tutte le Compagnie operanti in Italia (ad esclusione quindi di quelle con sede legale all'estero) e l'applicazione, anche questa obbligatoria, della CARD ad una più vasta tipologia di sinistri, in conformità alle regole previste dalla Convenzione. In par-

ticolare rientrano in ambito CARD i sinistri per cui siano verificate le seguenti caratteristiche: collisione tra due veicoli regolarmente assicurati, assenza responsabilità di terzi, veicoli coinvolti immatricolati in Italia, identificati, assicurati e targati, sinistro verificatosi in Italia, San Marino o Città del Vaticano e lesioni al conducente inferiori a nove punti di invalidità permanente.

Secondo stime effettuate per conto di un'importante Compagnia di Assicurazione italiana (e confermate dai primi mesi di operatività), l'allargamento della base di applicazione del Risarcimento Diretto dovrebbe portare alla gestione in CARD di

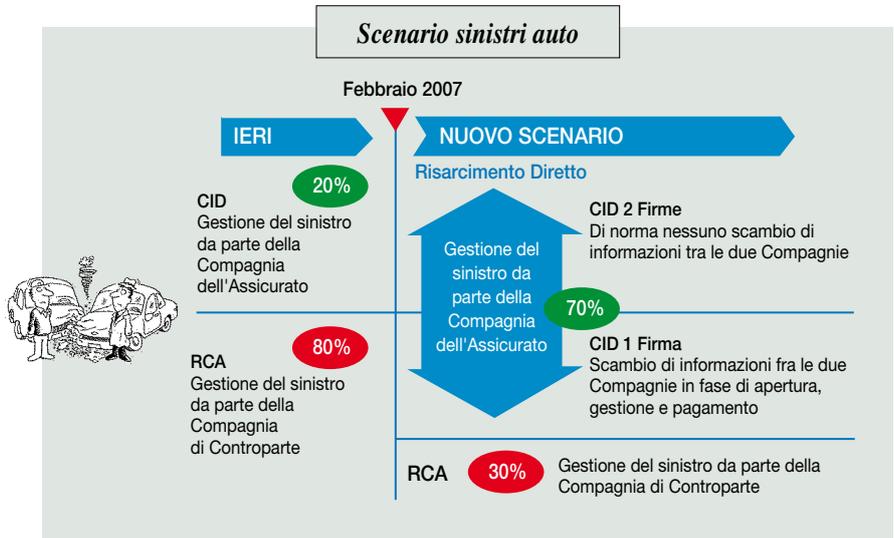
circa il 70% dei sinistri, mentre la procedura CID nel 2006 ha coinvolto meno del 20% degli incidenti.

L'ampliamento del numero di sinistri interessati dalla CARD fa sì che siano gestite con tale procedura anche situazioni in cui non sia stata definita una CAI a firma congiunta, ovvero sinistri con dinamica di incidente e responsabilità non certe. La gestione di questi sinistri è complessa e prevede, sotto la supervisione dell'ANIA, scambi di informazioni tra Compagnie atti a favorire il raggiungimento di un accordo per la liquidazione del danno. In caso di mancato raggiungimento dell'accordo le Compagnie possono ricorrere, in ultima istanza, all'arbitrato.

La CARD prevede che le Compagnie, qualora il cliente accetti l'offerta di liquidazione del danno (che deve essere fatta entro 30 giorni nel caso di CAI con firma congiunta senza lesioni, 60 giorni per CAI ad una firma senza lesioni e 90 giorni in presenza di lesioni), debbano pagare l'importo concordato entro 15 giorni dal raggiungimento di detto accordo. Saranno in questo caso riconosciute le eventuali spese per assistenza medico-legale, ma non quelle per altre consulenze o assistenze professionali.

Il Risarcimento Diretto introduce

Scenario sinistri auto



¹ Una sua parte è già operativa dal 1 gennaio 2006 attraverso la Convenzione Terzo Trasportato (CTT) che prevede la gestione della liquidazione dei danni al trasportato direttamente dalla Compagnia del vettore.

anche novità nella compensazione tra le Compagnie. Una volta liquidato il danno la Compagnia non riceverà più dalla Compagnia di controparte l'importo liquidato, ma un "forfait unico" aggiornato annualmente in base ai costi medi dell'anno precedente. Per il 2007 i forfait applicati per i danni auto sono pari a 1.800, 2.000 e 2.300 euro a seconda dell'area geografica omogenea considerata, mentre per le lesioni il forfait unico è pari a 3.200 euro.

Il forfait sarà sicuramente una leva molto importante per ottenere il contenimento dei premi RC Auto in quanto le Compagnie avranno tutto l'interesse a tenere bassi i costi per non eccedere la compensazione. Questa situazione comporterà una riduzione progressiva dei costi medi, dei forfait e quindi - auspicabilmente - delle polizze RC Auto.

L'impatto del Risarcimento Diretto

L'obiettivo strategico connesso all'introduzione del Risarcimento Diretto, oltre al raggiungimento di una maggior trasparenza nei confronti dei clienti grazie al rapporto diretto con la propria Compagnia, è la riduzione dei premi RC Auto.

Tale risultato potrà essere conseguito attraverso un processo di *Change Culture* nella popolazione utente e di *Change Management* nelle Compagnie di Assicurazione.

Il primo e imprescindibile cambiamento culturale che dovrà avvenire nei consumatori (*Change Culture*) è un differente approccio alla CAI a 2 firme, strumento essenziale per una buona e semplice gestione del sinistro, a fronte del quale l'ANIA ha posto in essere un importante sforzo istituzionale in termini di campagna mediatica.

La compilazione della CAI a firma congiunta deve essere considerata come un'attività importante che permetterà una più veloce gestione della pratica e quindi un risarcimen-

to più rapido a favore dello stesso assicurato/danneggiato.

Come già sperimentato in altre nazioni Europee (prime tra tutte la Francia) un altro importante elemento per la buona riuscita del Risarcimento Diretto (ed il conseguente auspicabile abbassamento dei prezzi delle polizze) è la maggior diffusione di polizze Kasko o Kasko Collisione, in modo da rendere meno problematica la liquidazione del danno. Per agevolare la diffusione di tali polizze le principali Compagnie hanno già introdotto o introdurranno a breve sul mercato nuovi prodotti che permetteranno ai clienti di usufruire di polizze Kasko Collisione a prezzi più accessibili rispetto agli attuali, talvolta utilizzando anche il risparmio generato dalla creazione di network di carrozzerie fiduciarie. Infine, non si può non ricordare la necessità di un profondo cambiamento culturale nell'approccio del cliente alla gestione del sinistro, che talvolta resta opportunistico e tende a trasformare l'incidente in un "piccolo business". Questa modifica comportamentale favorirà anche la riduzione degli interventi legali e dei relativi costi.

Anche le Compagnie dovranno introdurre importanti cambiamenti (*Change Management*) nella loro abituale gestione. Una novità, prevista per legge, è la possibilità di introdurre in polizza, a fronte di vantaggi per l'assicurato, l'impegno da parte del cliente a recarsi, in caso di sinistro, presso una carrozzeria convenzionata per effettuare la riparazione del veicolo. L'importanza di questa novità sta nel fatto che, a fronte di un volume sostanzialmente certo di veicoli in riparazione, le Compagnie potranno stipulare accordi economici vantaggiosi con le carrozzerie, agevolando presumibilmente anche in questo caso il processo di diminuzione dei prezzi delle polizze.

Un altro meccanismo attraverso cui

le Compagnie potranno contribuire alla riduzione dei premi RC Auto è quello di incentivare i clienti, qualora sia vantaggioso per gli stessi clienti, a rimborsare il sinistro, evitando in questo modo l'incremento del premio a causa dello scatto del Malus. Per trarre i massimi benefici dal Risarcimento Diretto, le Compagnie hanno dovuto rivedere vari aspetti della gestione dei sinistri per migliorare il servizio al cliente. Uno degli aspetti più rilevanti in questa nuova prospettiva riguarda le comunicazioni relative al sinistro inviate al cliente ed alle agenzie. A fronte di un sempre più diretto contatto con il cliente, molte Compagnie, infatti, si stanno impegnando a rendere sempre più trasparenti e chiare le comunicazioni verso i propri assicurati, favorendo in tal modo una maggiore comprensione ed interazione di rapporti.

Conclusioni

In sintesi, un buon ed efficiente funzionamento del Risarcimento Diretto può portare a notevoli vantaggi sia per gli assicurati (riduzione dei premi delle polizze e maggior livello di servizio), sia per le Compagnie (possibilità di maggior impatto e fidelizzazione sul cliente grazie al contatto diretto).

Per raggiungere tali obiettivi si dovranno superare sia le resistenze culturali dei clienti in particolare nei confronti della compilazione della CAI a due firme, sia le criticità comportamentali e manageriali riscontrate dalle Compagnie nell'adeguamento del processo liquidativi (e non solo) alla nuova procedura.

Nel complesso, è auspicabile una crescente collaborazione tra cliente e Compagnia Assicurativa, anche attraverso gli agenti e gli altri attori professionali presenti quali gli stessi Dottori Commercialisti, tale da portare benefici a tutte le parti in causa.

Paolo Prandi
Dottore Commercialista