

Unione europea assicuratori

20123 MILANO-VIA G GIARDINO, 4 –TEL (02) 87.53.15 -FAX (02) 72 00 24 17 - Pi. 12753340152



## STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

Progetto curato da **Roberto Conforti**

Consigliere delegato UEA per la Formazione e la Qualità



## STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

### Procedura Risarcimento Diretto

#### Gestione sinistri

#### INDICE

- 0. OBIETTIVI DEL PROCESSO GESTIONE SINISTRI
- 1. SCOPO
- 2. APPLICABILITÀ
- 3. DEFINIZIONI
- 4. PROCEDURA
  - 4.1 SINISTRI CON RISARCIMENTO DIRETTO
    - 4.1.1 Denuncia di sinistro
    - 4.1.2 Apertura posizione di sinistro
    - 4.1.3 Gestione del sinistro
    - 4.1.4 Valutazione del danno e risarcimento
    - 4.1.5 Procedura amministrativa del rimborso del sinistro
- 5. RESPONSABILITÀ
- 6. RIFERIMENTI
- 7. DOCUMENTAZIONE



## STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

### 0. OBIETTIVI DEL PROCESSO GESTIONE SINISTRI

- Assicurare una eccellente gestione delle pratiche affidate osservando le seguenti indicazioni:
- Essere valido strumento di lavoro per il Collaboratore destinato alla gestione dei sinistri
- Essere strumento per consentire la pianificazione della indispensabile formazione sulla normativa e sulle metodiche instaurate dall'ingresso della procedura del risarcimento diretto in Agenzia
- Essere indicatore di metodologie finalizzate a programmare e rilevare:
  - l'andamento del denunciato di Agenzia
  - il grado di soddisfazione del Cliente
  - i costi diretti e indiretti generati dalla assistenza ai danneggiati dalle nuove norme e metodiche sul risarcimento diretto per consentire agli Agenti un equo margine di contribuzione imprenditoriale.



## STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

### 1. SCOPO

- Scopo della presente procedura è quello di definire compiti e responsabilità nella gestione dei sinistri che possono essere ammessi alla procedura di risarcimento diretto come prevista dagli articoli numero 149 e 150 del Codice delle assicurazioni private, nel rispetto del Regolamento recante la disciplina del risarcimento diretto dei danni derivanti dalla circolazione stradale (DPR 18 Luglio 2006 n.254), e delle metodiche previste dalla Convenzione tra Assicuratori per il Risarcimento Diretto (Card) in attuazione dello stesso decreto.



## STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

### 2. APPLICABILITÀ

- Si applica a partire dalla denuncia presentata dal conducente o, se persona, società o ente diversi, dal proprietario del veicolo utilizzato all'Agenzia o presso una delle sue Filiali (exsubagenzie).
- Prosegue con la richiesta di risarcimento dei danneggiati e termina con l'archiviazione della pratica o con il suo passaggio al servizio danni attivi, qualora venga successivamente accertato che non rientra nei parametri previsti dalla procedura del risarcimento diretto, ad esempio perché i postumi invalidanti delle lesioni superano il 9%.



## STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

### 3. DEFINIZIONI

#### Compagnie Rappresentate

- Le Imprese di Assicurazioni dalle quali l'Agente ripete mandato con rappresentanza e che sono autorizzate ad esercitare nel territorio della Repubblica l'assicurazione obbligatoria per la responsabilità civile autoveicoli.

#### Codice

- Il Codice delle assicurazioni private di cui al decreto legislativo n. 209 del 7 settembre 2005.

#### Risarcimento Diretto

- Procedura di risarcimento del danno al danneggiato eseguita dall'impresa di assicurazione del veicolo utilizzato come disciplinato dagli articoli 149 e 150 del Codice delle Assicurazioni, avendo riguardo agli articoli numero 139, 143, 145, 146, 147, 148, al Regolamento promulgato con Decreto del Presidente della Repubblica e alla Card –Convenzione tra Assicuratori per il Risarcimento Diretto che definisce le regole di cooperazione tra le Compagnie assicurative, necessarie per rendere operativa la procedura.



## STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

### 3. DEFINIZIONI

#### **Sinistro ammesso alla procedura di risarcimento diretto**

- Evento tra due veicoli a motore identificati ed assicurati per la responsabilità civile obbligatoria con Imprese aderenti alla Card, atto a produrre danni ai veicoli coinvolti o ai loro conducenti.
- Sono compresi i danni alle cose trasportate purché di proprietà dell'assicurato o del conducente.
- E' applicabile anche in caso di lesioni al conducente non responsabile (non ai trasportati per i quali vale la procedura prevista all'art. 141 del codice), purché dette lesioni rientrino nella previsione dell'art. 139 (danno biologico per lesioni di lieve entità) del codice.
- Le imprese di assicurazione con sede legale in altri stati membri per rientrare nella procedura devono avere aderito al sistema del risarcimento diretto.
- Non è applicabile in assenza di collisione materiale tra i due veicoli o in presenza di responsabilità imputabile ad un soggetto terzo diverso rispetto ai veicoli entrati in collisione anche se non identificato.
- Non è applicabile se uno dei due veicoli coinvolti non è immatricolato in Italia, RSM o Città del Vaticano.



## STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

### 3. DEFINIZIONI

#### Denuncia di Sinistro

- Procedura, disciplinata dall'art.143 del Cda, che il proprietario del veicolo coinvolto nel sinistro deve seguire utilizzando il modulo , modello approvato dall'Isvap, fornito dalle imprese di assicurazioni.
- Detta richiesta di risarcimento andrà presentata al proprio assicuratore,secondo le modalità previste dall'art.145 del Cda, e dovrà contenere le informazioni previste dall'art. 148 del codice (procedura di risarcimento).

#### Convenzione tra Assicuratori per il Risarcimento Diretto ( CARD )

- convenzione in attuazione dell'art.13 del Decreto del Presidente della Repubblica del 18 Luglio La 2006 n.254.
- La Convenzione ha effetto per i sinistri verificatesi dal 1°Febbraio 2007 in poi.
- L'adesione alla Convenzione implica l'automatica partecipazione anche alle Convenzioni CID (convenzione indennizzo diretto) e CTT (convenzione terzi trasportati).





## STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

### 3. DEFINIZIONI

#### Regolamento

- Decreto del Presidente della Repubblica 18 luglio 2006 n. 254 per la disciplina del risarcimento diretto dei danni da circolazione stradale in attuazione dell'art. 150 del codice delle assicurazioni.
- Il Regolamento pubblicato in Gazzetta Ufficiale del 28 agosto 2006 entra in vigore il 1° Gennaio 2007 per i sinistri verificatisi a partire dal 1° Febbraio 2007.
- Per i sinistri che coinvolgono ciclomotori si applicherà a condizione che i ciclomotori stessi siano muniti di targa come da decreto del Presidente della Repubblica 6 marzo 2006, n. 153.
- Per i sinistri che coinvolgono le macchine agricole l'applicabilità della Card decorrerà dal 1° Febbraio 2008 (D.L. 28 Dicembre 2006 n.300-G.U: del 28/12/2006 coordinato con legge di conversione n.17 del 26/2/2007).



## STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

### 3. DEFINIZIONI

#### Constatazione Amichevole di Incidente (CAI)

- Denominazione ufficiale (dal francese constat amiable) del modulo approvato dall'Isvap e detto comunemente modulo blu, disciplinato dall'art.143 del Cda.
- E' il modulo da utilizzare per la denuncia del sinistro secondo la procedura del risarcimento diretto.
- Se firmato congiuntamente da entrambi i conducenti o assicurati coinvolti nel sinistro si presume, salvo prova contraria da parte dell'impresa di assicurazione, che il sinistro si sia verificato nelle circostanze, con le modalità e con le conseguenze risultanti dal modulo stesso. Come disciplinato dall'art.17 della Card-accertamento delle responsabilità- CID2 (a due firme).
- Se CID1 (una sola firma), art.18 della Card, la procedura Card è finalizzata esclusivamente a verificare le condizioni per l'accesso del rimborso, lasciando impregiudicata ogni valutazione di diritto relativa alla risarcibilità del danno nei confronti del danneggiato.



## STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

### 3. DEFINIZIONI

#### Concessionaria servizi assicurativi pubblici spa (CONSAP )

- Alla Consap, il cui capitale è interamente detenuto dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, sono state attribuite (in regime di concessione del Ministero delle Attività Produttive con atti del Febbraio 2004) tutte le attività di rilievo pubblicistico già in concessione legale all'INA.

Tra le varie attività oggi in concessione alla Consap sono entrate:

- gestione delle funzioni di Organismo di Indennizzo italiano previsto dall'art.296 del Codice delle Assicurazioni
- gestione della Stanza di Compensazione prevista dal Regolamento e attuata con Convenzione



## STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

### 3. DEFINIZIONI

#### **Servizio Assistenza Risarcimento Diretto (SARD)**

- Funzione presente in Agenzia e/o Subagenzia rivolto ad assistere i Clienti e i Danneggiati per i sinistri da circolazione meritevoli di accedere alla procedura di risarcimento diretto.

#### **Assistito**

- Persone fisiche, Società od Enti che godono del Servizio Assistenza Risarcimento Diretto (SARD).

#### **Centri Servizi Liquidativi (CSL)**

- Strutture decentrate sul territorio, alle dirette dipendenze delle imprese di assicurazioni, dedicate alla gestione ed alla liquidazione dei sinistri nel Ramo Responsabilità Civile Auto ed al recupero di rivalse e franchigie.



## STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

### 3. DEFINIZIONI

#### **Consulente Servizio Danni**

- Collaboratore di Agenzia nell'area sinistri: pone la sua competenza specifica al servizio dei Clienti.
- Può essere o non essere in rapporto di dipendenza con l'Agenzia.

#### **Perito, Investigatore o Accertatore**

- Esperto che valuta e stima valori e danni, accerta situazioni connesse alla natura ed alle conseguenze di un sinistro.
- Non è in rapporto di dipendenza con l'Agenzia.

#### **Rimborso del sinistro**

- Possibilità prevista nella polizza con clausola bonus/malus di evitare l'applicazione delle penalizzazioni contrattuali (malus) rimborsando i sinistri con responsabilità, rientranti nella procedura di risarcimento diretto.

Unione europea assicuratori

20123 MILANO-VIA G GIARDINO, 4 –TEL (02) 87.53.15 -FAX (02) 72 00 24 17 - Pi. 12753340152



**STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI**

- **4. PROCEDURA**



## STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

### 4.1 Sinistri con risarcimento diretto

- Il danneggiato che non si ritiene responsabile del sinistro rivolge la richiesta di risarcimento alla propria compagnia di assicurazioni.
- Nella pratica quotidiana questo significa che l'assicurato si presenta in Agenzia o in Subagenzia con il modulo CAI più o meno compilato ed in ogni caso mai compilato con tutte le informazioni richieste dalla nuova procedura per il risarcimento diretto.
- L'Agenzia e la Subagenzia sono strutture (per vocazione, per disponibilità, perché già "allenate" da sempre a questa assistenza, per diffusione sul territorio nazionale...) in grado di ricevere la denuncia prestando la dovuta assistenza per la corretta compilazione della stessa.
- Infatti non è realistico supporre che la competenza dell'assicurato medio sia tale da consentirgli una corretta e completa compilazione del modulo CAI in coerenza con gli obblighi declinati nella complessa normativa che presiede al risarcimento diretto.
- Inoltre l'Agenzia è l'unica struttura ad oggi esistente in grado di informare il danneggiato sulle modalità necessarie per attivare il risarcimento diretto dopo la presentazione della denuncia.
- Infatti il danneggiato deve, come disciplinato dal 2° comma dell'art. 145 del codice, richiedere all'impresa il risarcimento del danno da circolazione stradale a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, lettera che deve essere inviata per conoscenza anche all'impresa di assicurazione dell'altro veicolo coinvolto.
- Il tutto rispettando le modalità ed i contenuti previsti dagli articoli 149 e 150 dello stesso codice.



### STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

#### 4.1.1. Denuncia di sinistro

- Le denunce di sinistro pervengono, tramite i Subagenti/Collaboratori o direttamente, in Agenzia a SARD che provvede all'apertura della posizione di sinistro, immediatamente o comunque entro la giornata lavorativa successiva a quella di pervenimento.
- In caso di impedimenti SARD, o l'eventuale sostituto, raccoglierà le denunce in apposita carpetta conservata in luogo conosciuto provvedendo ad informarne il responsabile del Servizio.
- E' data facoltà all'Assicurato di denunciare il sinistro direttamente al Call Center, ove esistente e previsto in polizza, il quale ne darà notizia all'Agenzia di competenza perché questa possa prestare la sua assistenza o per completare la richiesta o per informare il danneggiato circa tempi, modalità e necessari adempimenti a cominciare dalla richiesta a mezzo lettera raccomandata ar.
- I Subagenti, per evitare ritardi nella gestione, hanno l'obbligo di anticipare a SARD la denuncia via fax entro 24 ore da quando ne hanno avuto notizia. Gli originali della denuncia vengono consegnati a SARD in occasione delle visite presso l'Agenzia.





### STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

#### 4.1.1. Denuncia di sinistro

- Qualora la denuncia sia incompleta, SARD restituisce la denuncia medesima ai Subagenti che dovranno attivarsi presso l'Assicurato per completarla con le informazioni mancanti per consentire l'accesso alla procedura di risarcimento diretto.
- Nel caso di segnalazione verbale sia l'Agenzia che le Subagenzie si mettono a disposizione del Cliente con l'apposito modulo (CAI) per la formalizzazione completa della denuncia e per l'inoltro della richiesta di risarcimento diretto a mezzo lettera raccomandata ar, a mano, telegramma, telefax, anche posta elettronica salvo espressa esclusione di polizza.
- Qualora la denuncia raccolta dall'Agenzia riguardi un Cliente della Subagenzia, SARD inoltra copia della denuncia alla Subagenzia medesima affinché ne abbia conoscenza.
- SARD, nel caso di mancata denuncia di sinistro da parte del Cliente, di cui sia venuto a conoscenza a causa di richiesta di risarcimento pervenuta da terzi danneggiati (o da loro patrocinatori), sollecita il Cliente medesimo – per iscritto - affinché provveda con la massima urgenza a formalizzare la denuncia.

## Unione europea assicuratori

20123 MILANO-VIA G GIARDINO, 4 –TEL (02) 87.53.15 -FAX (02) 72 00 24 17 - Pi. 12753340152



La modulistica da utilizzare:

- **Modello** " Cartella sinistro "
  - **Modulo CAI** " Constatazione amichevole di incidente "
  - **Modulo** " Trattamento dei dati Personali "
  - **Modulo** " Lista dei documenti sinistri "
  - **Modulo** " Richiesta di risarcimento (diretto) raccomandata ar"
  - **Modulo** " Sollecito denuncia di sinistro RC AUTO"
- 
- Contestualmente alla raccolta della denuncia SARD controlla l'esistenza della polizza rca, la sua efficacia e i massimali assicurati.
  - Qualora i controlli rivelassero che la polizza non è in corso di validità ne informa il Cliente a mezzo lettera raccomandata, fax o e-mail, previa autorizzazione dell'Agente, e dettagliandone le motivazioni.



### STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

#### 4.1.2. Apertura posizione di sinistro

- In seguito al controllo con esito positivo dei dati e della esistenza della copertura del rischio, SARD verifica la tipologia del sinistro e più precisamente se trattasi di sinistro:
- ammissibile alla procedura di risarcimento diretto anche parzialmente
- con danni al terzo trasportato



### STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

#### 4.1.2.1. Nelle tipologie previste ( e per singolo sinistro )

- L'operatore SARD provvede ad aprire il sinistro, utilizzando l'automazione di Agenzia e generando una duplice cartella (una ad uso Centro Servizi Liquidativi, una ad uso Agenzia) nella quale inserisce la seguente documentazione:
- Denuncia di sinistro (Modulo CAI)
- Eventuale documentazione pervenuta o consegnata dal Cliente
- Eventuali copie delle richieste di risarcimento avanzate dal danneggiato o da chi per esso conformi agli artt. 5 e 6 del Regolamento
- Nella sola cartella di Agenzia il Modulo Privacy/Delega (Trattamento dei dati Personali e Delega all'Agente per la gestione del sinistro), sottoscritto dall'interessato, oltre al Modulo "Lista dei documenti sinistri"



### STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

- L'automazione di Agenzia provvede ad assegnare un numero ad ogni sinistro, al momento della compilazione della Cartella utilizzando il Modello apposito.
- Il cartaceo, così composto, viene trasmesso se necessario almeno due volte alla settimana ai CSL di competenza.
- Per tutti i sinistri appartenenti a queste tipologie SARD rilascia ricevuta contenente i riferimenti necessari ad individuare la denuncia presentata dall'interessato, raccogliendo la firma dello stesso su analoga copia ad uso Agenzia.
- Se la denuncia di sinistro perviene con altri mezzi la ricevuta viene inviata via posta o fax o e-mail.
- Qualora la denuncia venga presentata da un Subagente la procedura da seguire sarà la medesima con la differenza che la ricevuta verrà consegnata al Subagente. Questi la consegnerà all'Assicurato raccogliendone la firma per ricevuta su copia analoga che conserverà presso i locali della Subagenzia.
- Il Subagente sottoscriverà per ricevuta la copia di Agenzia dei documenti sopradescritti.



### STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

#### 4.1.3 Gestione del sinistro

- Per i sinistri sia attivi che attivi/passivi, denunciati all'Agenzia o Subagenzia, SARD verifica la presenza di testimoni ed a questi fa pervenire, per posta, tramite il Cliente coinvolto o con altri mezzi apposito stampato ad uso testimoniale da ritornare completato e sottoscritto.
- SARD tiene monitorato il procedere del sinistro per conoscere i criteri di determinazione del grado di responsabilità e per controllare la congruità dei calcoli che determinano la somma proposta in liquidazione ai danneggiati.
- Qualora la percentuale dei postumi invalidanti superi il 9%, rendendo così non applicabile, anche parzialmente, la procedura del risarcimento diretto SARD trasferisce la gestione di quella parte del sinistro al Servizio Danni Attivi.



### STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

#### 4.1.4 Valutazione del danno e risarcimento

- SARD ricevute le informazioni assiste il danneggiato per valutare, in collaborazione con i Consulenti e con GS, la percentuale di responsabilità dell'assicurato (danneggiato) nell'accadimento del sinistro denunciato e provvede ad informarlo di questa responsabilità, che potrà essere:
  - Assente (Gestione Totale con risarcimento effettuato dalla gestionaria)
  - Parziale (Gestione Concorsuale con risarcimento effettuato dalla gestionaria)
  - Totale (Impresa Debitrice che rimborserà la gestionaria)
- Conseguentemente a quanto sopra rilevato SARD assisterà il danneggiato per attivare la procedura di richiesta di risarcimento del danno parziale o totale.
- Nel caso che la responsabilità dell'assicurato risulti totale la richiesta di risarcimento non potrà accedere alla procedura del risarcimento diretto.
- Il danneggiato ed il Cliente verranno informati a mezzo lettera raccomandata, fax o e-mail e il fascicolo della pratica messo a loro disposizione per eventuali azioni dirette con un legale di loro fiducia.
- SARD archivia tutte le pratiche concluse.



### STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

#### 4.1.5 Procedura amministrativa del rimborso del sinistro

- L'assicuratore, almeno 30 giorni prima della scadenza annuale della polizza, invia una comunicazione all'assicurato contenente i riferimenti relativi ai sinistri pagati a titolo definitivo nel corso dell'annualità in scadenza rientranti nell'ambito della procedura di risarcimento diretto ai sensi dell'art.149 del Cda.
- Qualora l'assicurato-responsabile intenda conoscere l'importo pagato, potrà rivolgere (anche attraverso l'assistenza del proprio Agente) la richiesta alla Stanza di Compensazione mediante telefono, portale internet, posta e fax.
- Questi i riferimenti operativi: CONSAP spa Stanza di Compensazione Via Yser n.14 00198 ROMA tel. 06/85796.530 - fax 06/85796.546 –www.consap.it- e.mail: [rimborsistanza@consap.it](mailto:rimborsistanza@consap.it)
- La richiesta deve indicare i 5 punti utili alla ricerca sulla base dati: la data del sinistro, le targhe dei veicoli coinvolti e le rispettive Compagnie assicurative.
- Qualora l'assicurato ritenga conveniente rimborsare il sinistro può farlo tramite bonifico direttamente alla Consap, la quale rilascerà attestazione di pagamento tramite Postel, necessaria per chiedere la riclassificazione della polizza.



Unione europea assicuratori

20123 MILANO-VIA G GIARDINO, 4 –TEL (02) 87.53.15 -FAX (02) 72 00 24 17 - Pi. 12753340152



**STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI**

## **5. RESPONSABILITÀ**



## STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

### Gestione Sinistri (GS)

- Autorizzare la comunicazione al Cliente di mancata copertura del rischio.
- Collaborare, in staff con i Consulenti, alla valutazione della percentuale di “ragione” del Cliente.
- Mediare, in staff con i Consulenti, fra Cliente e Ispettorato Sinistri per la definizione dei risarcimenti.
- Approvare eventuali reiezioni di sinistro proposte dai Consulenti.
- Verificare periodicamente le statistiche dei “rapporti S/P” di Agenzia.
- Verificare periodicamente i questionari sulla “ *Soddisfazione del Cliente* “ e redigere le relative statistiche.
- Collaborare, in staff con i Consulenti, per la corretta applicazione delle norme contrattuali.



## STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

### Servizio Assistenza Risarcimento Diretto (SARD)

- Assistere ed aggiornare il Cliente durante tutte le fasi di gestione del sinistro.
- Assistere il danneggiato nella compilazione della denuncia CAI e nella stesura della raccomandata per la richiesta di risarcimento.
- Informare il danneggiato circa i tempi e le modalità previste dalle norme sul risarcimento diretto in relazione alla sua concreta situazione in atto.
- Verificare le condizioni di risarcibilità del danno ed evidenziare a GS eventuali reiezioni di sinistro.
- Interfacciare le *Compagnie* o gli Ispettorati Sinistri delle Compagnie cercando di ridurre i tempi di gestione delle pratiche, producendo tutta la documentazione necessaria.
- Assistere e motivare al Cliente la necessità di una eventuale azione legale.
- Monitorare il “rapporto S/P” di Agenzia.
- Raccogliere dagli Assicurati e/o Assistiti il questionario “ *Soddisfazione del Cliente* “.
- Controllare presso la Stanza di Compensazione gestita da Consap le somme liquidate per i sinistri con responsabilità del Cliente, al fine di verificare la sua convenienza al loro rimborso.



## STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

# 6. RIFERIMENTI

- Codice delle Assicurazioni
- Decreto del Presidente della Repubblica per la disciplina del risarcimento diretto
- Regolamento Isvap 9 Agosto 2006 n.4
- Convenzione tra Assicuratori per il Risarcimento Diretto
- Procedura amministrativa per il rimborso del sinistro
- Procedure delle Imprese di Assicurazione rappresentate

Unione europea assicuratori

20123 MILANO-VIA G GIARDINO, 4 –TEL (02) 87.53.15 -FAX (02) 72 00 24 17 - Pi. 12753340152



**STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI**

## **7. DOCUMENTAZIONE**



## STANDARD OPERATIVI DI ASSISTENZA ALL'ASSICURATO NELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONI

### Moduli e Documenti dell'Agenzia

- Modulo n.           Trattamento dei dati Personali ( Privacy )e Delega Gestione Sinistri
- Modulo n.           Lista dei documenti sinistri
- Modulo n.           Richiesta di risarcimento diretto
- Modulo n.           Richiesta di risarcimento per il terzo trasportato
- Modulo n.           Sollecito denuncia di sinistro R.C.A.
- Modulo n.           Questionario per la Soddisfazione del Cliente/Assistito

### Moduli e Documenti della *Compagnia*

- Mod.....           Cartella sinistro
- Mod. CAI            Constatazione amichevole d'incidente - Denuncia sinistro
- Mod.....           Dichiarazione testimoniale
- Mod.....           Ricevuta di Denuncia di Sinistro (Accordo sulla
- Trasparenza e Qualità nella Liquidazione dei Danni)
- Mod.....           Informativa e Raccolta Consenso Trattamento Dati ( Privacy)