



LA GESTIONE DELLE LESIONI DELL'ASSICURATO ATTRAVERSO LA C.I.D.: OPPORTUNITÀ DELL'ESTENSIONE

Dott. Marco Marella
RasService scpa, Milano

Venendo ad indagare la situazione italiana, vediamo come il Consorzio C.I.D. da tempo è impegnato a rendere la liquidazione dei sinistri con danni a cose più efficace ed orientata alle esigenze degli assicurati.

La C.I.D., Convenzione Indennizzo Diretto, nasce nel maggio del 1978 ed i 25 anni appena trascorsi rappresentano una storia di successo nel panorama dei rapporti associativi tanto che le regole di gestione si sono via via evolute fino ad eliminare ogni limite economico di indennizzo. Oggi, infatti, i danni a cose conseguenti ad un sinistro che abbia visto coinvolti due mezzi garantiti da compagnie aderenti alla Convenzione possono essere gestiti e liquidati dall'assicuratore del mezzo incolpevole, indipendentemente dal loro valore.

Perché si pensò alla Convenzione Indennizzo Diretto? Perché anche nel 1978 era chiara la necessità di soddisfare il bisogno dei clienti di poter contare su procedure liquidative rapide e snelle.

Qual è il pilastro su cui si regge la C.I.D.? E' la Compagnia Mandataria, ovvero la Compagnia di colui che incolpevolmente ha subito il danno, che gestisce l'iter liquidativo per poi indennizzare il proprio cliente. L'assicurato viene quindi assistito e liquidato dal proprio assicuratore, dalla Compagnia che egli stesso ha scelto e verso la quale ha dimostrato di avere fiducia acquistando la garanzia RC Auto.

Quando nacque la C.I.D., per la RC Auto erano in vigore le tariffe amministrative ed i modelli organizzativi delle strutture liquidative delle Compagnie erano molto simili se non addirittura identici.

Oggi le tariffe sono libere, le Compagnie cercano di attirare quegli automobilisti che per età, sesso o abitudini di vita, giudicano maggiormente affidabili: c'è quindi vera concorrenza.

Le stesse Compagnie sono cambiate, sono molto differenti tra loro per politiche assuntive ed approccio commerciale; esistono le Compagnie tradizionali, quelle telefoniche o internet e quelle che utilizzano canali di vendita alternativi come gli sportelli bancari.

Ma l'aspetto dove più si coglie la diversità, non solo organizzativa ma, soprattutto, di strategia è la struttura liqui-

dativa: la copertura del territorio, il numero di addetti, l'accessibilità degli uffici.

Queste caratteristiche hanno un innegabile valore ma, oggi, non per chi acquista il contratto bensì per chi, danneggiato incolpevole, attende il risarcimento a cui ha diritto.

In un sistema di terze parti, come quello italiano, il vantaggio, o lo svantaggio, derivante dalle scelte di una Compagnia RC Auto circa le modalità di gestione dei sinistri, non ricade su colui che ha voluto assicurarsi con quella Società bensì su chi ha la fortuna (a volte la sfortuna) di avere a che fare con una struttura liquidativa organizzata e diretta in un modo piuttosto che in un altro.

Queste differenze "ideologiche" hanno finito per colpire lo stesso sistema consociativo poiché sono state la causa della cancellazione per inapplicabilità dell'Accordo Pluralità di Danneggiati.

Da quanto detto fino ad ora, mi pare emerga chiaramente quanto fosse necessario dare una svolta alla struttura della RC Auto prendendo a modello proprio la solidità dimostrata dalla C.I.D. nel suo quarto di secolo di vita.

Si trattava di valorizzare soprattutto il cliente trovando il modo di soddisfare il suo bisogno assicurativo anche in un campo difficile come quello della RC Auto aggravato da una sempre più intensa pressione tariffaria.

L'estensione della Convenzione Indennizzo Diretto alle lesioni personali ha esattamente queste finalità e si è concretizzata anche grazie alle certezze che le tabelle di legge oggi consentono sia nella valutazione dell'entità dei postumi invalidanti che nella determinazione del loro valore economico.

LA GESTIONE DELLE LESIONI DELL'ASSICURATO ATTRAVERSO LA C.I.D.: OPPORTUNITÀ DELL'ESTENSIONE

Lesioni nella CID: opportunità dell'estensione

- **15 Maggio 1978**
nascita della Convenzione Indennizzo Diretto
- **Motivazioni dell'introduzione**
 - a. soddisfacimento del cliente diretto
 - b. velocizzazione dell'indennizzo
 - c. gestione integrale del danno a cose da parte dell'Impresa Mandataria dal momento della perizia al momento della liquidazione

L'ASSICURATO RICEVE L'INDENNIZZO DALLA COMPAGNIA CHE HA SCELTO E NELLA QUALE HA DIMOSTRATO DI AVERE FIDUCIA

Ambito di applicazione

- Accordo attivabile tra Compagnie aderenti alla Convenzione di sinistri accaduti all'estero
- Copertura del mercato pari al 98%

Presupposti dell'applicabilità

- urto tra due veicoli "civilizzati"
- presenza della C.A.I. compilata nelle sue parti essenziali
- sottoscrizione della stessa da parte di entrambi i protagonisti dell'evento

Il panorama assicurativo e la sua evoluzione nell'ultimo triennio

- La cessazione per inapplicabilità degli accordi pluralità di danneggiati
- Modifiche legislative alla RC Auto
- Pressione tariffaria
- Crescente attenzione degli assicurati / consumatori ai temi della RC Auto

La visione RasService

Riflettori puntati sul cliente ed impegno verso il suo soddisfacimento integrale

Volontà di trasformare il momento del sinistro in servizio.

Le linee guida del progetto

La gestione diretta e contemporanea di più danneggiati da parte dell'Impresa assicuratrice del veicolo incolpevole presuppone la gestione informatica e tecnica di un numero molteplice di danni nell'ambito dello stesso sinistro.

Ciascun danno deve poter essere addebitato e compensato separatamente consentendo di mantenere attuale il presupposto di un **processo veloce**.

Le linee guida del progetto

Terminologia:

- Concetto di **pratica**

complesso delle gestioni convenzionali di competenza dell'Impresa Mandataria per il medesimo sinistro.

Le linee guida del progetto

Terminologia:

- Concetto di **partita di danno**

insieme delle gestioni afferenti il medesimo danneggiato indennizzabile secondo Convenzione

LA GESTIONE DELLE LESIONI DELL'ASSICURATO ATTRAVERSO LA C.I.D.: OPPORTUNITÀ DELL'ESTENSIONE

Le linee guida del progetto

Terminologia:

■ Concetto di **tipologia di danno**

- 1 danno materiale
- 2 danni fisici del conducente e dei suoi trasportati
- 3 danno alle cose trasportate di proprietà dei soggetti a bordo del veicolo

Le linee guida del progetto

Terminologia:

■ Concetto di **voce di danno**

- 1 biologico-morale-patrimoniale-spese mediche
- 2 riparazione o sostituzione delle cose trasportate
- 3 riparazione del veicolo; stima per differenza; fermo tecnico; svalutazione ecc.

Gestione diretta dell'assicuratore RC Auto del veicolo non responsabile

- Verifica SIC della copertura assicurativa prestata dalla Debitrice
- Accertamenti peritali e medici subordinati alla risposta SIC

Entità dei danni

- danno al veicolo illimitato
- danno a persona fino al limite di € 15.000 per partita, comprensivo di: I.P.P. biologica, I.T.T./I.T.P., danno morale, danno patrimoniale, spese mediche
- cose trasportate fino al limite di € 1.500

Sequenza dei danni

- L'esistenza dei danni al veicolo è il presupposto indispensabile per la gestione dei danni fisici
- Indipendenza del danno a cose dall'esistenza o meno di lesioni del proprietario non conducente o di danni alle sue cose trasportate e/o indossate

Obiettivo

- Incremento dei sinistri CID con danni materiali
- Apertura alla gestione del danno a persona in modalità diretta e traslazione delle gestioni da responsabilità civile a CID
- valorizzazione del rapporto di fiducia tra assicurato e proprio assicuratore

Esclusione dell'intervento dei patrocinatori

Indagine statistica ANIA del 31/12/2002:
presenza di legali e patrocinatori nel 78% dei casi di sinistri RC Auto con lesioni

L'accordo impone, come nel danno a cose, la gestione diretta del cliente danneggiato escludendo patrocinatori

Sistema dei conguagli

Danno materiale e danno a persona:
analisi statistiche necessariamente diversificate

Validità del confronto bilaterale a livello nazionale del numero di partite gestite Mandataria/Debitrice

LA GESTIONE DELLE LESIONI DELL'ASSICURATO ATTRAVERSO LA C.I.D.: OPPORTUNITÀ DELL'ESTENSIONE

Lesioni nella CID: opportunità dell'estensione

Gradualità dell'estensione del sistema dei conguagli ai sinistri CID con lesioni

Necessità di costruire una base dati di almeno una annualità quale presupposto all'introduzione di un sistema di calcolo statistico