

# Affrontare le sfide della nuova normativa sul risarcimento diretto

**DOTT. DINO NEGRIN - GRUPPO FONDIARIA-SAI S.P.A., TORINO**

Gli obiettivi del mio intervento sono tre:

- descrivere il meccanismo del risarcimento diretto;
- valutare l'impatto di questa novità sulle compagnie di assicurazione;
- illustrare dettagliatamente lo stato di avanzamento delle attività di implementazione.

## LE FONTI LEGISLATIVE

Il risarcimento diretto non nasce dal nostro settore ma è un'iniziativa governativa, che noi assicuratori abbiamo assecondato. È l'ampliamento dell'indennizzo diretto, il CID, che esiste già e che si basa soprattutto sulla constatazione amichevole con due firme che vanno a certificare la responsabilità del sinistro.

Le fonti legislative sono il Codice delle Assicurazioni agli artt. 149 e 150 e il Regolamento attuativo del 18 luglio 2006.

Quali sono gli obiettivi del legislatore? Gli obiettivi sono: ridurre il livello delle tariffe RCA (tutto da dimostrare) e incrementare il livello dei servizi nei confronti dei clienti e danneggiati.

Ambito di applicazione: veicoli immatricolati in Italia, San Marino e Città del Vaticano. Sinistri con collisione materiale tra due veicoli assicurati. Danni alla persona con piccole invalidità inferiori a 9 punti, danni alle cose senza limite d'importo.

Funzionamento: la compagnia A assicura la macchina che ha torto, e la compagnia B assicura la macchina con ragione. La compagnia B rifonde il danno al proprio cliente, la compagnia A paga un costo standard alla Stanza di Compensazione. La compagnia B riceve un rimborso standard dalla Stanza di Compensazione.

**Risarcimento diretto**

**Obiettivi del legislatore**

- Ridurre il livello delle tariffe RCA
- Incrementare il livello di servizio per i clienti

**Implicazioni della normativa sulla gestione del sinistro**

Compagnia A	Compagnia B
<b>Torto</b>	<b>Ragione</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La compagnia B rifonde il danno al suo cliente</li> <li>• La compagnia A paga un costo standard alla camera di compensazione</li> <li>• La compagnia B riceve un rimborso standard dalla camera di compensazione</li> </ul>	

**Ambito di applicazione**

- Veicoli immatricolati in Italia, San Marino e Città del Vaticano
- Sinistri con
  - Collisione materiale tra due veicoli assicurati
  - Danni a persona con invalidità permanente inferiore a 9 punti
  - Danni a cose senza limite di importo



I rimborsi standard e la Stanza di Compensazione sono stati introdotti per esigenze Antitrust perché non si vuole che ci siano scambi di informazione tra compagnie sui sinistri pagati.

È il sistema CID attuale amplificato anche ai casi dove non c'è la doppia firma e accordo sulle responsabilità, limitatamente all'ambito di applicazione. Al di fuori rimane la situazione attuale. Quindi ci sarà la coesistenza di due sistemi.

## IMPATTO DEL SISTEMA SULLE COMPAGNIE

Sicuramente ci sarà un'intensificazione di relazioni con i clienti, anche se dobbiamo dire che già oggi gran parte delle reti di vendita danno assistenza per la redazione della denuncia. La legge oggi prevede che ci sia assistenza da parte della compagnia nella redazione della denuncia: diventa quindi un obbligo.

Chi deve dare questa assistenza? Può darla l'agente, ma bisognerà rivedere il suo ruolo nell'ambito del processo di liquidazione. Ci sono già delle istanze da parte dello SNA per chiedere se è possibile coinvolge-

**Risarcimento diretto Impatto sulle Compagnie**

Principali novità della nuova normativa	Implicazioni
<p><b>Intensificazione relazione con il cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento frequenza interazioni con i propri clienti</li> <li>• Obbligo di assistenza della Compagnia nella redazione della denuncia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rivisitazione del ruolo dell'agente col cliente durante il processo di liquidazione</li> <li>• Realizzazione di supporti remoti per Compagnie Dirette, senza intermediario fisico</li> <li>• Utilizzo del livello di servizio nella gestione del sinistro come elemento differenziante.</li> <li>• Opportunità di riduzione tariffe in caso di miglioramento dell'efficienza operativa</li> <li>• Maggiore possibilità di influenzare la scelta della carrozzeria</li> <li>• Opportunità di riduzione tariffe per riduzione del costo dei sinistri grazie ai convenzionamenti</li> </ul>
<p><b>Riduzione livelli di contenzioso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riduzione sostanziale delle spese legali se rispettati i tempi di liquidazione:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 30 gg. in caso di constatazione amichevole</li> <li>- 60 gg. per danni materiali</li> <li>- 90 gg. per lesioni</li> </ul> </li> </ul>	
<p><b>Risarcimento in forma specifica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opportunità di offrire agli assicurati la riparazione dell'auto a cura della compagnia, se il contratto lo prevede ed indica esplicitamente lo sconto concesso per questa opzione</li> </ul>	

re gli agenti nel pagamento dei sinistri, dove non ci sia una rete bisogna che l'assistenza della compagnia sia posta in essere in modo differente: un modo informatico o remoto. Quindi serve la realizzazione di call center e/o di strumenti di altro tipo che consentano al cliente danneggiato di essere in qualche modo assistito sia per ricevere tutte le informazioni necessarie per una corretta denuncia, sia nell'interpretazione dei *barem* di responsabilità che sono allegati al regolamento di attuazione del risarcimento diretto.

Un ulteriore aspetto - al quale noi diamo molta importanza come compagnie - è la riduzione delle spese legali. La Legge dice che, se vengono rispettati i tempi di liquidazione (30 giorni in caso di constatazione amichevole, 60 giorni per i danni materiali e 90 giorni per le lesioni), non si deve remunerare alcun patrocinatore.

Qui abbiamo un'incognita: quale sarà l'atteggiamento dei clienti danneggiati? Non lo sappiamo. Potrebbe darsi che qualcuno, sotto la spinta di categorie di patrocinatori (avvocati, agenzie di infornistica), sia indotto a prendere l'offerta solo come anticipazione per poi continuare la vertenza contro la compagnia. Un'altra opportunità per le compagnie è quella di offrire il risarcimento in forma specifica per quanto riguarda il danno materiale. In questo caso la legge prevede che nella polizza venga definito lo sconto da riconoscere al cliente che accetta questo tipo di clausola. Questo comporterà per le compagnie una maggiore capacità realizzativa di

network di carrozzerie; fino ad oggi si è fatta molta fatica a stipulare convenzioni con le carrozzerie perché non si aveva la certezza del lavoro che si riusciva a dare. In prospettiva conoscendo le frequenze e il numero di questi contratti si potrà mettere in piedi una rete e garantire un certo flusso di lavoro.

Quindi sarà molto importante il servizio al cliente, l'efficienza operativa e lo sviluppo dei prodotti. È da prevedere una forte innovazione nel processo di liquidazione dei sinistri, nei prodotti e tariffe e ancora nel controllo degli andamenti e del calcolo del risultato economico.



## PROCESSO DI LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI

Le novità del risarcimento diretto sono molteplici: il danneggiato non effettua la richiesta alla compagnia della controparte ma alla propria; entrambe le compagnie sono coinvolte nella verifica della responsabilità del proprio cliente e non della controparte come fino ad oggi. La compagnia del danneggiato quantifica il danno; la negoziazione avviene tra il danneggiato e la propria compagnia che lo rimborsa direttamente (ecco il possibile ruolo dell'agente pagatore); la compagnia del danneggiato raccoglie tutte le informazioni sul sinistro e trasferisce alla compagnia del responsabile del sinistro solo una minima parte di informazioni e cioè quelle necessarie per avere la regolarità amministrativa e un parere sulla responsabilità; ma assolutamente non trasferisce il costo pagato perché questo è un dato sensibile e l'Antitrust non lo consente.



## SVILUPPO PRODOTTO E TARIFFE

La compagnia può utilizzare la clausola del risarcimento in forma specifica; a questo punto deve indicarlo in polizza e identificare lo sconto praticato. Inoltre bisognerà valutare, per quanto riguarda le polizze con franchigia, come formularla alla luce di come si comporterà la Stanza di Compensazione in merito a questa fattispecie. Un altro aspetto estremamente importante sono le tariffe.

Come influisce il risarcimento diretto sulle tariffe? Bisognerà sicuramente rivedere i criteri di tariffazione, perché il rischio cambia. Avremo delle altre variabili, non solo la frequenza dei sinistri provocati ma anche di quelli subiti. Un'altra variabile sarà il differenziale tra i risarcimenti pagati ai propri clienti e gli standard riconosciuti, perché il differenziale andrà ad incidere sul costo totale dei sinistri. Tutto ciò potrebbe addirittura provocare un cambiamento delle politiche assuntive e della gestione del portafoglio.

**2 Sviluppo prodotto e tariffe**

**Revisione prodotto in ottica di risarcimento diretto**

- Scelte sulla strategia di utilizzo della clausola che prevede il risarcimento in forma specifica
- Calcolo dello sconto, da indicare in polizza in particolare per il risarcimento in forma specifica
- Revisione delle clausole in polizza che generano lo sconto (ad esempio franchigia) per renderle compatibili con il nuovo processo

**Revisione modalità di tariffazione e criteri assuntivi**

- Revisione dei criteri di tariffazione tecnica per prezzare il rischio in base al potenziale costo complessivo per la compagnia (nuove variabili: frequenza sinistri subiti e differenziale tra risarcimenti pagati a clienti e rimborso standard)
- Evoluzione delle politiche assuntive e di gestione del portafoglio

## CONTROLLO ANDAMENTI E CALCOLO DEL RISULTATO

Avremo delle modifiche alle metriche aziendali. Il rapporto sinistri a premi cambierà come contenuto e l'anno prossimo avremo dei problemi di confrontabilità: un salto nel buio. Ci sarà una variazione anche nelle modalità di calcolo delle riserve. Una parte delle riserve dovrà essere calcolata con i sistemi tradizionali e cioè per tutti quei sinistri che non rientrano nell'ambito del risarcimento diretto (quelli con più di due autovetture e quelli con danni fisici al di sopra di 9 punti), mentre la novità sarà nel calcolo delle riserve dei restanti sinistri che dovrà essere effettuato con gli standard. Quindi cambieranno le modalità di calcolo dei rafforzamenti delle riserve e le modalità di calcolo degli IBNR.

Ci sarà un impatto considerevole sui risultati del primo anno (2007) condizionati dalla quantificazione e definizione degli standard di rimborso. I primi standard verranno calcolati sulla base di statistiche di mercato dell'anno precedente (2006). Questo compito sarà svolto da un Comitato ministeriale formato da 6 membri, oltre al Presidente del Ministero delle Attività Produttive: 2 delle associazione dei consumatori, 1 dell'ANIA, 1 dell'ISVAP e un esperto di discipline attuariali che sia "disoccupato", cioè che non lavori con le compagnie.

**3 Controllo andamenti e calcolo del risultato**

**Temi da affrontare**

**Modifiche alle metriche aziendali**

- Modifica al metodo di calcolo S/P
- Confrontabilità dei risultati rispetto all'anno precedente

**Revisione delle modalità di calcolo delle riserve**

- Evoluzione delle modalità di stima delle riserve:
  - Modalità di calcolo dei rafforzamenti
  - Modalità di calcolo degli IBNR

**Potenziale impatto sui risultati del 2007**

- Potenziale impatto degli standard nel primo anno
- Potenziali implicazioni dei nuovi criteri di calcolo delle riserve sul risultato 2007

## STATO DELL'ARTE

È stato deliberato il termine di attività del CID (Consorzio Indennizzo Diretto) al 31 dicembre 2006 così come aveva auspicato l'Antitrust. È stata definita la convenzione tra imprese (CARD) - prevista dal Regolamento Attuativo - al Tavolo Tecnico Istituzionale che ha terminato i lavori il 10 ottobre 2006. Al Tavolo erano presenti, oltre ai rappresentanti del Ministero delle Attività Produttive, l'ANIA, l'ISVAP, l'Antitrust, il CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori Utenti), lo SNA e l'Unapass. Inoltre, ad uno degli incontri, sono intervenuti anche alcuni rappresentanti delle società di infortunistica stradale, invitati a titolo personale dal Viceministro D'Antoni.

**Stato dell'arte**

**Attività completate**

- Deliberato termine attività del CID (Consorzio Indennizzo Diretto) al 31/12/2006
- Definita Convenzione tra imprese (CARD) al Tavolo Tecnico Istituzionale (10/10/2006)
- Individuato l'ente gestore della stanza di compensazione (CONSAP)

**Prossimi passi**

- Da definire contratto di servizio tra CONSAP e ANIA
- Da modificare regolamentazioni ISVAP su contabilità, bilancio, normativa 8/8/2006 su trasparenza per clienti
- Da istituire Comitato Tecnico presso Ministero dello Sviluppo Economico (art. 13 IV comma Regolamento attuativo)
- Da costituire presso ogni Compagnia una struttura specifica (SARC) per i rapporti con ANIA, CONSAP e altre imprese
- Da implementare (da quelli per CID) i supporti tecnico-informatici presso le Compagnie, presso ANIA e CONSAP per il corretto funzionamento del sistema

È stato individuato l'ente gestore della Stanza di Compensazione nella CONSAP, ma non è ancora stata formalizzata la sua nomina; manca cioè, da parte del Ministero, un atto formale, lettera o decreto che sia. Sulla base della formalizzazione dell'incarico ritengo che possa essere meglio definita quella che sarà la funzione ed i confini di attività della stanza di Compensazione. Inoltre bisogna redigere un contratto di servizio tra la CONSAP e l'ANIA perché ci saranno dei rapporti molto stretti tra i due enti che devono essere ben regolamentati.

E ancora, bisogna che l'ISVAP modifichi la regolamentazione sulla contabilità, sui sinistri, sui bilanci e sulla normativa dell'8 agosto 2006 (sulla trasparenza verso i clienti) perché è chiaro che non possiamo fornire i dati di cui non siamo a conoscenza nella lettera agli assicurati. Infine c'è da costituire, in ogni compagnia, una struttura specifica per tutte le attività di collegamento denominata SARC (Servizio Aziendale Riferimento Convenzioni).

In questa settimana a Milano è stata fatta la prima riunione, "oceanica", per illustrare la Convenzione CARD ai tecnici delle Compagnie. È stata aperta dal Presidente dell'ANIA. Sono intervenute circa 500 persone (6 persone per ogni compagnia) ed è stata la prima comunicazione ufficiale data a tutto il mercato e a tutte le compagnie.

Oggi, il problema più grosso è la realizzazione del modello. Partendo dagli strumenti esistenti CID, bisogna implementare tutti i supporti tecnici/informatici sia presso le compagnie, sia presso l'ANIA e sia presso la CONSAP affinché ci sia un corretto funzionamento del sistema. Non è sufficiente ampliare il CID perché ci sono delle novità che cambiano le cose. Intervengono, per esempio, degli automatismi che sono stati introdotti per la definizione della responsabilità che, per forza di cose, vanno ad incidere sui programmi esistenti.

Per quanto riguarda le compagnie e la CONSAP tutta questa attività non può che partire adesso che è stato approvato il modello di funzionamento ed i rapporti tra i vari soggetti. Invece l'ANIA ha già iniziato a lavorare su questo progetto da qualche settimana. Io credo che la vera criticità di tutto sia la decorrenza del 1° di febbraio. Ci sono tempi molto ristretti per realizzare quanto resta da fare sia nell'ambito delle compagnie, sia per l'ANIA e sia per la CONSAP. I tempi rischiano di far fare un "flop" al mercato perché una grossa compagnia può riuscire, a sistemare le cose, mentre le piccole compagnie forse non saranno in grado di organizzarsi come richiesto e sono loro che faranno l'andatura. Inoltre, un qualsiasi progetto aziendale viene prima testato, soprattutto quando sono coinvolti una serie di processi sia organizzativi che informatici. Con questo megaprogetto, invece, si va ad integrare tutto il mercato senza alcun test o rodaggio.

Per tutto ciò credo che all'inizio avremo forti rischi di gravi disservizi proprio per un discorso di ristrettezza di tempo.

### SOLUZIONI DEL TAVOLO TECNICO ISTITUZIONALE

Desidero illustrarvi tre temi che sono stati evidenziati al Tavolo Tecnico Istituzionale.

Il primo è il riscatto del malus. L'assicurato nel momento in cui va a pagare la polizza e constata di essere passato ad un gradino malus peggiorativo può ritornare alla situazione precedente rifondendo la compagnia del sinistro pagato per suo conto. Ovviamente l'assicurato lo farà quando il sinistro è di piccola entità, infe-

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

**Principali caratteristiche della Convenzione**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approvata dal Tavolo Tecnico Istituzionale costituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico (ANIA, ISVAP, AGCM, Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti, Sindacati Agenti)</li> <li>• Obbligatoria per le imprese operanti al ramo RCA</li> <li>• Struttura modulare             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disciplina di carattere generale (adesione, fidejussioni, compiti gestore stanza, penalità, procedura arbitrale)</li> <li>- Normativa CID (Convenzione Indennizzo Diretta)</li> <li>- Normativa CTF (Convenzione Terzi Trasportati)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutte le attività non riconducibili alla stanza di compensazione e immuni da elementi di sensibilità antitrust (verifica copertura, scambio informative su responsabilità, controlli rispetto normativa e arbitristi) saranno curate da ANIA</li> <li>• Implementazione e adeguamento dell'attuale modello CID</li> <li>• Scambio telematico di informative su quota e tipo business</li> <li>• Sei specifiche situazioni possibili con soluzioni predefinite</li> <li>• Procedura arbitrale prevista per specifici casi</li> <li>• <b>Per CID:</b> un solo rimborso forfettario (per danni al veicolo, danni al conducente, danni alle cose trasportate) che sarà differenziato per tre aree territoriali solo per la componente danno al veicolo</li> <li>• <b>Per danni ai trasportati:</b> un forfait fino a 25.000 Euro, oltre verrà rimborsato il forfait più la somma eccedente i 25.000 Euro</li> <li>• 15% del forfait sul differenziale delle gestioni effettuato in più rispetto ad ognuna delle altre mandatarie</li> </ul>
<p><b>Soluzione organizzativa</b></p>	
<p><b>Codifica casi su responsabilità</b></p>	
<p><b>Rimborsi per l'impresa gestoria</b></p>	
<p><b>Diritti di gestione</b></p>	

**Criticità: decorrenza 1 Febbraio 2007**

Tempi troppo ristretti per la realizzazione di quanto resta da fare nell'intero sistema:

- Compagnie
- ANIA
- Consap



riore alla penalizzazione del malus, tenuto conto che deve sommare al malus dell'anno tutto il peggioramento che avrebbe negli anni successivi. L'Antitrust per questo caso è stata durissima, affermando che le compagnie non possono trasmettersi neanche le informazioni sui sinistri di piccole entità e proponendo che l'assicurato, nel momento in cui avrà l'informazione che gli scatta il malus, possa solo rivolgersi alla Stanza di Compensazione, la quale gli darà l'informazione sull'importo pagato per il sinistro da lui provocato. Con l'informazione l'assicurato potrà ritornare dal proprio agente e, se gli conviene, chiedere di pagare il sinistro. L'agente riceve l'importo dell'assicurato e lo trasferisce alla Stanza di Compensazione che provvederà a stornare le operazioni precedenti. Tutto questo può essere fatto dall'agente, nel caso in cui l'assicurato si appoggi a lui, grazie ad un nuovo mandato che regola questo tipo di rapporto. Nel momento in cui la CONSAP ha cercato di studiare questo meccanismo ha capito che dovrebbe porre in essere un call center di dimensioni enormi. Per trovare un'altra soluzione, CONSAP sta pensando di informare sistematicamente tutti i responsabili dei sinistri della cifra pagata. Questo vuol dire inviare per ogni sinistro una comunicazione il che significherebbe un considerevole aumento dei costi.

Per quanto riguarda il secondo tema, e cioè il recupero della franchigia dal responsabile del sinistro, è stato deciso che tutte le relative informazioni saranno gestite dalla Stanza di Compensazione che avrà l'archivio di tutte le polizze con franchigia e sarà sua premura avvisare la compagnia del responsabile nel momento in cui avviene il pagamento del sinistro.

Per quanto riguarda il terzo tema, le rivalse contrattuali, è stato deciso che sarà la compagnia del responsabile a mettersi in contatto con la compagnia del mandatario per consentire l'esercizio del diritto di rivalsa.

È questo l'unico caso consentito dall'Antitrust di scambio d'informazioni fra compagnie.

Altri temi discussi al Tavolo Tecnico Istituzionale		
	Attuale implicazione	Nuove implicazioni
<b>Riscatto del malus ("subentro")</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il cliente subentra per sinistri di basso importo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Praticabile a patto che il cliente richieda direttamente alla stanza di compensazione l'importo del sinistro liquidato</li> </ul>
<b>Recupero della franchigia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Richiesta di pagamento di una franchigia al responsabile del sinistro da parte della sua Compagnia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervento sistematico della stanza di compensazione per garantire l'escussione della franchigia nei confronti del responsabile</li> </ul>
<b>Rivalse contrattuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Richiesta di restituzione di un importo liquidato al responsabile del sinistro da parte della sua Compagnia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Richiesta diretta di informazioni (non sistematica) dalla Compagnia del responsabile alla mandataria per consentire l'esercizio del diritto di rivalsa</li> </ul>