



Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo

SERVIZIO TUTELA UTENTI
SERVIZIO DI VIGILANZA INTERMEDIARI E PERITI

Roma 18/02/2010

Prot. n. 32-10-000002

Alle Imprese di assicurazione
che esercitano la r.c.auto
con sede legale in Italia
LORO SEDI

All.ti n.

All'ANIA
Via della Frezza, 70
00186 ROMA

Oggetto: il mercato assicurativo R.C. auto e la presenza sul territorio. Indagine sulle strutture di liquidazione sinistri e di acquisizione dei contratti

Il mercato della r.c. auto in Italia ha subito negli ultimi anni significativi cambiamenti sia da un punto di vista regolamentare che operativo. Continuano, però, ad essere oggetto di attenzione da parte della Autorità, anche sulla scorta delle segnalazioni degli utenti, il livello dei premi, la qualità e la tempestività del servizio reso al consumatore, sia in fase assuntiva che liquidativa, la presenza sul territorio.

Dai dati in possesso dell'Autorità emerge negli anni un incremento dei reclami sia gestiti dall'Isvap che direttamente dalle imprese ed una crescita del numero e degli importi delle sanzioni comminate alle imprese per violazione della normativa r.c. auto, in via principale per mancato rispetto dei termini previsti per la liquidazione dei sinistri.

Evidenze che testimoniano la necessità di un salto di qualità nel rafforzamento delle strutture di liquidazione dei sinistri, anche attraverso investimenti in risorse umane e tecnologiche volti ad aumentare efficienza ed efficacia del processo; e ciò con l'obiettivo di migliorare il servizio per i danneggiati, ridurre i costi impropri che gravano sul sistema, ridurre il fabbisogno tariffario, a beneficio degli assicurati.

Allo scopo di comprendere appieno le tendenze in atto nel mercato e poter individuare, anche eventualmente da un punto di vista regolamentare, gli interventi più appropriati per garantire un adeguato livello di servizio al consumatore, l'Autorità intende avviare una specifica indagine conoscitiva rivolta a tutte le imprese nazionali che operano nel settore della r.c. auto.

Oltre a dati quantitativi, l'indagine richiede alle imprese di fornire specifiche informazioni qualitative in ordine all'organizzazione delle strutture di liquidazione dei sinistri, preventivamente vagliate dall'organo amministrativo.

In particolare, si chiede di inviare all'Autorità, entro il 31 marzo 2010, via e-mail (cls@isvap.it), seguendo le indicazioni di cui alla circolare ISVAP n.401/D del 3 marzo 2000, i dati aggiornati al 31 dicembre 2009.

Entro il medesimo termine si richiede a ciascuna impresa l'invio di una relazione che illustri le caratteristiche delle strutture liquidative; in particolare:

- l'organizzazione della rete (modello accentrato, capillare, ecc.), l'autonomia di trattazione e di pagamento dei sinistri;
- gli interventi adottati nell'ultimo triennio, o in corso di adozione, la data di avvio ed i tempi di realizzazione degli stessi, le zone territoriali interessate, le aree aziendali e le risorse coinvolte, i risultati allo stato conseguiti e/o attesi;
- le risultanze dei sistemi di controllo interno sul processo liquidativo dei sinistri r.c. auto, anche con riferimento agli standard tecnici dei professionisti incaricati della trattazione (periti, legali e medici fiduciari) e alla distribuzione dei rispettivi incarichi;
- ogni ulteriore iniziativa eventualmente adottata per favorire l'efficienza della liquidazione dei sinistri ed il controllo dei costi.

Nel caso in cui il modello organizzativo prescelto per la gestione della fase di liquidazione dei sinistri sia centralizzato a livello di gruppo, anche attraverso un apposito *service* da parte di strutture esterne dedicate, la relazione può essere redatta dalla capogruppo, con specifica indicazione di eventuali profili peculiari e distintivi dell'organizzazione di ciascuna entità del gruppo.

Parimenti, l'Autorità intende approfondire, con particolare riguardo al Mezzogiorno d'Italia, gli aspetti legati alla fase di acquisizione dei contratti. Al riguardo, oltre a dati quantitativi, si richiede alle imprese di fornire specifiche informazioni qualitative, preventivamente vagliate dall'organo amministrativo.

In particolare, si chiede di inviare all'Autorità, entro il 31 marzo 2010, via e-mail (cls@isvap.it) le tabelle allegate, debitamente compilate, seguendo le istruzioni riportate nell'allegato 1.

Entro il medesimo termine si richiede a ciascuna impresa l'invio di una relazione che illustri le linee essenziali della propria politica in materia di organizzazione commerciale. In particolare, la relazione contiene almeno i seguenti elementi:

- data dell'ultima delibera dell'organo amministrativo (allegandone copia);
- indicazione degli interventi adottati nell'ultimo triennio, o in corso di adozione, specificando la data di avvio ed i tempi di realizzazione degli stessi, le zone territoriali interessate, i risultati allo stato conseguiti e/o attesi, con particolare riferimento a:
 - ✓ ristrutturazioni, chiusure o accorpamenti di agenzie, revoche di mandati;
 - ✓ dismissioni di portafogli r.c. auto.

Distinti saluti

Il Presidente
(Giancarlo Giannini)