

# **Sinistri RC Auto e Risarcimento Diretto**

**Corso per  
Intermediari Assicurativi**

# Lo scenario

- Premio medio RC Auto in diminuzione (2013 – 2018: -20 %)
- Prodotti RC Auto ormai standardizzati e sostanzialmente omogenei; assicurazione obbligatoria = Commodity (bene o servizio indispensabile ma che è offerto ai clienti senza sostanziali differenze qualitative)
- Il differenziale tra una Compagnia e l'altra non emerge quindi dal prodotto in sé ma dalla sua redditività (qualità del servizio ed efficienza / efficacia dei processi di gestione del sinistro)
- Il miglioramento dei processi riguarda per definizione i sinistri CARD, che assorbono oltre l'80 % del denunciato RC Auto e nei quali le Compagnie hanno l'opportunità (o la minaccia ...), di un rapporto diretto con il proprio Assicurato
- Nel 2017 la Convenzione CARD è stata notevolmente modificata e ciò ha imposto alle Imprese una profonda revisione e un riadattamento dei processi, considerati anche i frequenti interventi dell'IVASS

# Obiettivo del corso

- Migliorare il servizio al cliente e l'efficacia / efficienza del processo sinistri mediante la conoscenza e la corretta applicazione della normativa CARD, anche in rapporto alla complessiva normativa RC Auto



- Art. 9 del Decreto Attuativo del Risarcimento Diretto: "L'Impresa ... fornisce al danneggiato ogni assistenza informativa e tecnica utile per consentire la migliore prestazione del servizio e la piena realizzazione del diritto al risarcimento del danno".
- Taglio eminentemente pratico, con illustrazione di casi concreti e coinvolgimento fattivo dell'aula

# Programma del corso

- ◆ Assicurazione RC Auto: normativa fondamentale relativa ai sinistri, criticità e prospettive
- ◆ Risarcimento Diretto: Codice delle Assicurazioni e Regolamento attuativo (D.P.R. 254 / 2006)
- ◆ Convenzione CARD: Rapporti organizzativi ed economici tra le Imprese
  - CAI 1 Firma
  - CAI 2 Firme
  - Arbitrati
  - Contenzioso
  - Indicatori gestionali



# Modalità di erogazione

- Presentazione generale del corso e del docente
- Distribuzione e compilazione preventiva di un questionario a risposta multipla (4 opzioni; 30 domande; 30 minuti)
- Correzione in plenaria del questionario con illustrazione contestuale della normativa
  - Durata: 1 giornata
- Numero partecipanti consigliato: da 10 a 20 persone