

MANUALE OPERATIVO PER LA GESTIONE DEI SINISTRI

Oggetto del presente documento è la definizione di una procedura per la Gestione dei Sinistri, in coerenza con le strategie dell'amministrazione comunale adottate in ordine alla gestione ed al trasferimento del rischio unitamente alla identificazione delle professionalità coinvolte e degli strumenti operativi a disposizione.

Gli obiettivi nel definire tale procedura sono:

- identificazione delle professionalità necessarie al funzionamento corretto del CVS;
- definizione del processo di raccolta delle informazioni ai fini di una corretta gestione del sinistro;
- identificazione dei ruoli, delle responsabilità e dei flussi del processo di raccolta delle informazioni;
- identificazione e definizione dei ruoli, delle responsabilità e dei flussi di gestione del sinistro ai fini del raggiungimento degli output attesi.

Gli obiettivi che ci si prefigge di raggiungere in virtù della applicazione della presente procedura sono:

- aumento dell'efficienza operativa nella raccolta delle informazioni e documentazione;
- riduzione dei tempi di valutazione delle casistiche di eventi avversi noti agli uffici amministrativi che potrebbero sfociare nel contenzioso giudiziario;
- riduzione dei tempi di gestione e della eventuale liquidazione;
- incremento della collaborazione tra le funzioni aziendali attive nel monitoraggio e nella gestione degli eventi avversi;
- patrimonializzazione delle professionalità del team multidisciplinare.

Le parti operative interessate sono:

- ✓ COMUNE DI VIMODRONE— Assicurato/Contraente della polizza
- ✓ COMPAGNIA ASSICURATIVA
- ✓ LOSS ADJUSTER - Società delegata alla gestione dei sinistri – laddove previsto
- ✓ HOWDEN SPA – Broker assicurativo

Si fa presente fin d'ora che tutti gli scambi di informazioni, le richieste, gli invii di documenti ecc., devono avvenire tra Assicurato e il Loss Adjuster incaricato dalla Compagnia della gestione dei sinistri e viceversa, e devono essere indirizzati per conoscenza al broker dell'Assicurato.

DENUNCIA DI SINISTRO E PRIMO RISCONTRO ALLE CONTROPARTI

Il COMUNE DI VIMODRONE, entro 30 giorni da quando ne ha avuto formale conoscenza l'Ufficio a cui compete la gestione dei sinistri, trasmette tutte le denunce di sinistro pervenute, anche se inferiori alla franchigia di polizza, direttamente alla Compagnia / Loss Adjuster e ad Howden S.p.A. in copia conoscenza.

La denuncia deve contenere tutte le informazioni in possesso del Contraente al momento della stessa ai fini di una corretta ed adeguata istruttoria anche al fine di far emergere responsabilità di terzi soggetti incaricati a vario titolo dal Comune dell'espletamento di attività connesse con la dinamica del sinistro.

A scopo esclusivamente esemplificativo si elencano di seguito i dati che, se già in possesso dell'Ente, dovranno essere indicati nella denuncia:

- giorno e ora dell'evento;
- tipologia del danno;
- la causa presumibile dell'evento;
- indicazione della controparte danneggiata;
- nominativo/estremi di eventuali terzi coinvolti;
- indicazione delle modalità di gestione (se il sinistro è cautelativo).

APERTURA DEL SINISTRO

La Compagnia / Loss Adjuster, entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della denuncia di sinistro, apre la posizione sul database web dedicato assegnando numero progressivo, che comunica tempestivamente all'ufficio assicurazioni del Comune.

Contestualmente provvede a prendere contatto col terzo danneggiato, mettendo in copia conoscenza il Comune e il Broker, comunicando l'avvenuta apertura e presa in carico del sinistro nonché il nominativo e i recapiti del liquidatore da contattare.

Contestualmente Compagnia / Loss Adjuster provvedono ad inviare un modulo che la controparte dovrà rendere firmato per l'autorizzazione al trattamento dei dati sensibili (d.lgs. 196/2003 e Regolamento UE 2016/679), che contempli tra i soggetti autorizzati anche il Broker, la Società nonché tutti i professionisti che, per la compiuta gestione del sinistro, abbiano necessità di trattare la documentazione contenente tali dati.

In caso di ricezione di richiesta generica, la compagnia, unitamente all'ufficio comunale competente, valuterà l'opportunità di trasmettere una lettera "cosiddetta deflattiva" ovvero una comunicazione interlocutoria con cui si rende noto che la richiesta di risarcimento è stata ricevuta ma che non sarà possibile dar seguito alla gestione della pratica stessa qualora non venga circostanziato dal richiedente l'evento dedotto nella richiesta attorea entro 30 giorni.

RISERVAZIONE

La Compagnia / Loss Adjuster provvede ad attribuire a ciascun danno un valore iniziale stimato di riferimento il più approssimato possibile a quello che sarà il reale valore del sinistro.

GESTIONE DEI SINISTRI E CVS

~~Premesso che~~ il Contraente si è dotato di un CVS – Comitato Valutazione sinistri - per la analisi/definizione/prevenzione dei sinistri, ~~il Loss Adjuster incaricato dalla Compagnia si impegna a partecipare ad almeno 2 sedute (o come diversamente indicato nella scheda di offerta tecnica) per ciascun periodo di assicurazione~~ al fine di esaminare le richieste di risarcimento pervenute, acquisire la documentazione necessaria a completare l'istruttoria, definire le strategie di gestione, definire azioni di miglioramento su specifiche aree e funzioni.

Lo svolgimento dell'attività istruttoria elencata nella presente procedura, sarà coordinata con quella svolta nell'ambito del CVS.

Gli obiettivi principali del CVS consistono nel:

- vagliare tempestivamente i sinistri pervenuti, procedendo ad un'analisi puntuale dell'evento in termini causali, di identificazione delle responsabilità e di quantificazione del danno;
- favorire la sollecita definizione delle pratiche;
- definire la strategia di gestione del sinistro in condivisione con la Società e favorire, se del caso, percorsi di mediazione con i danneggiati e/o rappresentanti legali per la composizione stragiudiziale della vertenza; previo assenso da parte della Giunta nel rispetto dei tempi indicati nella proposta transattiva/stragiudiziale inviata dalla Compagnia;
- definire azioni di miglioramento su specifiche aree e funzioni, in collaborazione e ad integrazione delle preposte figure aziendali.

~~Ai fini della buona e proficua conduzione degli incontri di CVS, la Società si impegna a trasmettere, ai fini della preparazione degli incontri, entro 10 giorni dalla data prevista per il CVS l'elenco dei sinistri da iscrivere all'ordine del giorno, la documentazione riferita all'istruttoria di ciascun sinistro, ivi incluse ivi incluse le relazioni tecniche e/o le eventuali relazioni medico legali disposte d'ufficio dal magistrato ove disponibili, nonché quelle del medico legale fiduciario della Società, conseguendo all'uopo le necessarie liberatorie ai sensi della normativa a tutela della privacy, al fine di consentire alla Contraente di effettuare le più opportune valutazioni sui sinistri in discussione.~~

~~La Società si impegna a partecipare attivamente alle sedute del CVS organizzate dalla Contraente, al fine di collaborare alla gestione dei sinistri valutando la fondatezza delle richieste risarcitorie e convenendo, congiuntamente con il CVS, le eventuali tesi difensive.~~

~~La Società si impegna altresì a garantire la funzionalità del Comitato, con le medesime modalità di cui sopra, anche dopo le scadenze del contratto per l'analisi dei sinistri aperti sulla presente polizza. Tale impegno sarà relativo ad un numero di riunioni che avranno luogo, a semplice richiesta della Contraente, fino alla data in cui~~

~~tutti i sinistri che abbiano interessato la garanzia di cui alla presente polizza abbiano trovato compiuta definizione.~~

L'Ente Assicurato si impegna a fornire al Loss Adjuster una relazione tecnica relativa all'evento denunciato ed eventuali ulteriori chiarimenti dovessero rendersi necessari.

GESTIONE TECNICA

La Compagnia / Loss Adjuster, a prescindere dall'importo del danno, procede alla gestione del sinistro sempre di concerto con l'Assicurato al fine di pervenire alla definizione dello stesso (con proposta transattiva o con reiezione) nel più breve tempo possibile e comunque entro il termine di 30 giorni dal completamento dell'istruttoria.

Resta inteso tra le Parti che la Compagnia è tenuta ad acquisire il preventivo consenso del Contraente prima di provvedere alla definizione e successiva liquidazione di qualsiasi risarcimento del danno.

INCARICO PERITO

La Compagnia / Loss Adjuster provvede a richiedere all'assicurato e/o al terzo danneggiato per il tramite di apposita lettera di presentazione, tutta la documentazione ulteriore o successiva rispetto a quella già trasmessa con la denuncia originaria. Con particolare riferimento all'Assicurato questi provvederà ad inviare relazione redatta a tale scopo dal proprio Settore Tecnico / Servizio OO.PP. e Patrimonio /a seguito di sopralluogo ed eventuali relazioni/verbali redatti dalla P.L./Carabinieri entro e non oltre il termine di 20 giorni dall'apertura formale del sinistro.

La Compagnia / Loss Adjuster, qualora riscontri difformità tra la relazione redatta dal Settore Tecnico e le relazioni/verbali redatti dalla P.L./Carabinieri, provvederà a richiedere al Comune la produzione di ulteriori elementi utili alla definizione del procedimento.

Qualora la complessità della pratica lo richieda, la Compagnia / Loss Adjuster si avvarrà di consulenti esterni, periti e/o medici legali per lo svolgimento dei necessari accertamenti tecnici mediante la lettera di incarico a sottoporre al perito uno specifico quesito (adattato alle peculiarità del sinistro) volto ad individuare un nesso di causalità e compatibilità tra l'evento lamentato ed il danno subito dalla controparte/valutare la responsabilità dell'Ente assicurato / quantificare l'entità del danno.

I tecnici fiduciari di zona garantiranno un intervento immediato sul luogo del sinistro che permetterà una tempestiva analisi del rischio e una corretta valutazione dell'importo effettivo del danno.

In caso di danni fisici la Compagnia / Loss Adjuster provvede a quantificare il danno sulla base della documentazione medica inviata dalla controparte; in presenza di lesioni gravi verrà incaricato un medico legale al fine di valutare con precisione l'entità del danno, senza oneri per il Comune.

Tutte le relazioni mediche o tecniche acquisite dalla compagnia/Loss Adjuster in corso di istruttoria verranno dalla stessa inviate tempestivamente all'ufficio comunale competente, nel rispetto della normativa sulla privacy.

TRATTAZIONE SINISTRI

Ricevuta la relazione peritale conclusiva e la documentazione richiesta Compagnia / Loss Adjuster esamina il fascicolo e provvede alla quantificazione definitiva del danno e alla formulazione di una proposta di chiusura dello stesso (proposta di transazione o di reiezione).

La Compagnia / Loss Adjuster **non** procede alla liquidazione del danno prima di aver sottoposto la pratica al vaglio del Comune, anche per i sinistri sopra franchigia.

Al fine di permettere all'Assicurato una corretta valutazione della proposta formulata dalla Compagnia / Loss Adjuster, quest'ultima - prima di attivare qualsiasi trattativa con la controparte - deve inoltrare all'Assicurato tutta la documentazione prodotta direttamente dal terzo danneggiato (foto luoghi verbali ecc.) oltre a relazioni redatte da consulenti esterni \ periti \ medici legali incaricati, ecc.

A tal proposito la Compagnia / Loss Adjuster procederà all'invio all'Assicurato di una comunicazione contenente una proposta di definizione del sinistro. Tale proposta conterrà non solo le indicazioni del sinistro ma soprattutto le motivazioni a base delle quali si intende procedere alla transazione o al rigetto della richiesta di risarcimento. Nel caso di proposta di transazione Loss Adjuster deve indicare, altresì, l'importo che intende proporre, specificando i calcoli in base ai quali è addivenuto a tale quantificazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo tabelle medico/legali e/o tabelle danni edilizie/meccaniche)

La Compagnia / Loss Adjuster attende l'assenso dell'Ente alla soluzione transattiva proposta o, in alternativa, le valide e comprovate ragioni per le quali è comunque opportuno secondo l'assicurato resistere e/o prepararsi all'eventuale contenzioso, anche tenendo presente la giurisprudenza prevalente nel caso concreto.

Entro i 30 (trenta) giorni successivi al ricevimento della documentazione di cui sopra da parte della Società, il Comune stesso dovrà formulare propria adesione o diniego all'ipotesi proposta dalla Società.

Ottenuto l'assenso dell'Ente alla soluzione transattiva proposta, la Compagnia / Loss Adjuster procede alla definizione secondo le modalità indicate e in appresso specificate.

INVIO QUIETANZA

Fermo quanto sopra circa l'assenso dell'assicurato, ove ne ricorrano i presupposti, la Compagnia / Loss Adjuster provvede all'emissione ed all'invio, al terzo danneggiato, dell'atto di liquidazione e quietanza.

RESPONSABILITÀ DI TERZI O CORRESPONSABILITÀ

Nel caso emergesse responsabilità di un terzo soggetto nella causazione del sinistro, la Compagnia / Loss Adjuster invierà una lettera di reiezione al terzo danneggiato inviandone altresì copia anche al Comune assicurato, specificando che il terzo danneggiato dovrà procedere con una nuova richiesta di danni al soggetto civilmente responsabile.

In caso di corresponsabilità (convenzioni con Enti e/o Società e/o gestione di vari Servizi) Compagnia / Loss Adjuster si riserva di esaminare la documentazione contrattuale esistente tra i vari soggetti al fine di individuare con precisione il soggetto che dovrà rispondere del sinistro.

Compagnia / Loss Adjuster qualora lo ritenga necessario chiederà al Comune per il tramite del Broker copia delle convenzioni per la manutenzione del patrimonio dell'Assicurato (strade, verde, cimitero ecc), servizi tutti concessi dall'Assicurato in gestione a società terze.

Il Compagnia / Loss Adjuster, in caso di acclarata responsabilità da parte di società con le quali l'Assicurato ha in essere convenzioni / contratti, provvederà a comunicare al terzo danneggiato, alla società corresponsabile oltre che all'Assicurato ed al broker, la reiezione del sinistro e contestualmente intimerà la società corresponsabile l'attivazione della propria polizza assicurativa (i riferimenti delle polizze assicurative verranno fornite dall'Assicurato).

Compagnia / Loss Adjuster si impegna inoltre a trattare con i vari soggetti coinvolti, in accordo con il Comune per valutare un'eventuale soluzione transattiva vantaggiosa per i vari soggetti coinvolti.

REIEZIONE SINISTRO

La reiezione del sinistro, autorizzata dal Comune e debitamente motivata a seconda del caso di specie e comunque riportante sinteticamente le ragioni di fatto e di diritto che sono state valutate alla base della reiezione medesima, deve necessariamente essere rivolta al terzo danneggiato e ai soggetti terzi responsabili, laddove identificati, entro 10 giorni dal completamento dell'istruttoria. L'Assicurato sarà indicato nella suddetta comunicazione in copia conoscenza. Successivamente la lettera di diniego verrà inviata anche al broker per completezza del fascicolo.

GESTIONE DEL CONTENZIOSO

Negoziiazione assistita

Nel caso in cui l'Assicurato riceva un invito a stipulare una convenzione di negoziazione assistita ex Legge 162 del 10/11/2014 provvederà tempestivamente a trasmetterlo a Loss Adjuster che scadenzerà a video il termine per riscontrare controparte e agirà con una delle modalità infra descritte.

Ai sensi dell'art. 4 della suddetta Legge, infatti, la mancata risposta all'invito o il suo rifiuto potrebbe essere valutato dal giudice ai fini delle spese di giudizio e di quanto previsto dagli art. 96 (responsabilità aggravata) e 642 del cpc.

A fronte di un invito a negoziare, pertanto, la Compagnia / Loss Adjuster di concerto con l'Assicurato, valuterà se procedere con adesione mediante incarico a legale fiduciario che stipuli la convenzione e partecipi alla negoziazione in nome e per conto dell'assicurato. I costi di tale partecipazione rimangono in carico alla Compagnia Assicurativa.

Diversamente, nel caso in cui la compagnia in accordo con l'assicurato non ritenga conveniente negoziare nei casi in cui non sia ipotizzabile la mancata responsabilità dell'assicurato stesso, entro 30 giorni invierà formale rifiuto a formalizzare.

Contenzioso giudiziale

Resta convenuto tra le Parti che nei casi in cui, in base alla polizza, il Contraente e/o l'Assicurato abbiano diritto all'assistenza legale e peritale, la Contraente provvederà a trasmettere, tramite il Broker, indicazione del legale ed eventuale medico-legale individuati, sulla base di un nominativo per parte - scelti di comune accordo tra le Parti, quali destinatari desiderati per la gestione del contenzioso, che opereranno a seconda del principio di rotazione, fatte salve eventuali deroghe condivise dalle parti.

La Compagnia / Loss Adjuster tramite il proprio ufficio legale, monitora costantemente la gestione della lite unitamente ai legali incaricati al fine di poter relazionare l'Assicurato in merito; i legali fiduciari incaricati si impegnano ad inviare tutta la documentazione in loro possesso prodotta in giudizio (comparse, memorie difensive, memorie CTU/CTP, ecc.) al fine di consentire un monitoraggio costante dell'andamento della vertenza.

In caso di procedimenti d'urgenza il Comune provvede ad una tempestiva trasmissione alla Compagnia, che si impegna a fornire un pronto riscontro in merito alle azioni da intraprendere per la gestione del caso.

Pagamento dei sinistri

Ricevuto l'atto di liquidazione e quietanza sottoscritto dal danneggiato Loss Adjuster provvede ad inoltrarlo alla Compagnia che procede al pagamento recuperando poi gli importi in franchigia con la cadenza prevista in polizza, previa produzione all'Assicurato dell'atto di liquidazione e quietanza debitamente sottoscritto dal danneggiato.