U.L.I.A.S.
INTERMEDIARI SEZIONE E

NAPOLI | **24 ottobre** 2014

magazine

3° Annual Meeting

IL NUOVO SUBAGENTE

OPPORTUNITÀ DI BUSINESS
PER UN PROFESSIONISTA DIVERSO

Platinum Sponsor

DAS DIFESA LEGALE

PROGRAMMA
a pag. 5

AEC UNDERWRITING

Mediass ADVANCED CONSULTING

Assinnova.it
Servizi Assicurativi Integrati

BROKERGENESI
broker di assicurazioni

cashflow
matching ability

RISPARMIOPOLIZZA.com

Assibroker & Partners

INFODRIVE
SOLUZIONI E SERVIZI AUTOMOTIVE

Breve nota sulla conciliazione paritetica per la RC Auto

di Fabrizio Premuti,
presidente Konsumer Italia

L'introduzione della procedura di conciliazione paritetica per la RC Auto risale al 2004, l'introduzione del sistema di risarcimento diretto varato con il codice delle assicurazioni e reso operativo a partire da febbraio 2007, hanno rinnovato impulso ed interesse tra le Associazioni Consumatori e le Imprese di Assicurazione, rappresentate da ANIA, questi possono, se utilizzati consapevolmente, aiutare il consumatore a risolvere velocemente e senza oneri le controversie sui sinistri nella RCA.

Ma questi strumenti si dimostrano utili anche per velocizzare i processi risarcitori e di confronto permettendo di ottenere in tempi brevi e predeterminati il risarcimento e la soluzione di una criticità
La possibilità, per il consumatore, di avere al proprio fianco l'associazione Consumatori garantisce quella stessa assistenza che spesso si cerca nel patrocinatore giudiziale o stragiudiziale, con il duplice vantaggio di essere protagonisti nel risultato ottenuto ed assistiti da chi non ha interesse a ricercare un proprio guadagno .Vediamo insieme quando e come utilizzare questa soluzione che nel 2012 ha visto rinnovare ed anche migliorare il proprio assetto procedurale.

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Molte possono essere le divergenze che si creano tra un danneggiato e l'assicuratore nell'azione di risarcimento. Possono essere sulla responsabilità, sulla quantificazione del danno o molto più semplicemente derivare da errate applicazioni contrattuali come, ad esempio, l'errata attribuzione di un malus. In questi casi nel passato sarebbe stato necessario inviare un reclamo all'impresa, all'Autorità di Vigilanza e molto probabilmente si sarebbe dovuti ricorrere ad un contenzioso, Aderire alla procedura di Conciliazione paritetica permette al consumatore di instaurare da subito un dialogo finalizzato alla ricerca di una soluzione congrua e soddisfacente per entrambi. In una fase di test che abbiamo percorso con alcune imprese oltre il 95% dei motivi di insoddisfazione sono stati risolti entro i 15 giorni del reclamo. La fase di normalizzazione della procedura ha visto leggermente alzarsi ila durata dei tempi, ma ha anche visto entrare più nel merito dei singoli casi i conciliatori che oggi posso intervenire su danni a cose, danni accessori e danni alle persone pur rimanendo in tempi difficilmente superiori ai 30 giorni.
Il confronto con l'impresa ha termine entro 30 giorni dall'apertura, in questi 30 giorni Konsumer Italia tiene informato il consumatore su ogni avanzamento del confronto fino a prospettare la soluzione possibile che si è maturata . A questo punto il Consumatore diventa dominus della propria vertenza, lui e soltanto lui, potrà decidere di accettare la soluzione prospettata.

v Come si attiva la procedura e quali impegni ti si chiedono.

La procedura si attiva attraverso la sottoscrizione di una domanda ed il contestuale conferimento di incarico a Konsumer Italia o ad una delle associazioni federate con Konsumer Italia.

Anche i Broker a favore della CONCILIAZIONE PARITETICA

Come tutti noi sappiamo, la Conciliazione Paritetica è un'iniziativa, che si è rivelata una soluzione efficiente e veloce, creata da ANIA, Associazione Nazionale Imprese Assicuratrici, e siglata fra le principali e riconosciute Associazioni dei Consumatori ed Aziende, come soluzione alternativa ad una azione giudiziaria per risolvere possibili controversie che riguardano la gestione dei sinistri RCA.
È quindi una procedura volontaria per risolvere bonariamente una controversia che vede coinvolte due parti, con la mediazione di due conciliatori, cioè uno incaricato dall'Associazione di Tutela dei Consumatori scelta dal cliente, ed uno incaricato dall'Azienda (Assicurazione), per tentare di raggiungere un accordo soddisfacente tra le parti interessate.

La Conciliazione Paritetica è dunque una valida alternativa per risolvere un eventuale contrasto sorto a seguito di un incidente d'auto, per evitare eventuali litigiosità ed offrire rapidità e tempi certi nell'individuare una soluzione, oltre che una rappresentanza adeguata degli interessi delle parti coinvolte e la totale libertà da parte del Cliente di accettare la proposta di risoluzione.
La Conciliazione Paritetica ha ottenuto lo status di Best Practice dal Parlamento Europeo, e da oltre 10 anni ha permesso di incrementare soluzioni "pacifiche" nelle controversie tra Consumatori ed Imprese "evolute" che hanno voluto dare al Consumatore il diritto alla libera scelta.
E un simile atteggiamento ha portato allo sviluppo di un dialogo con i Consumatori.
Dall'anno della sua costituzione ACB, Associazione di Categoria Brokers di Assicurazioni, che raggruppa 450 società di brokeraggio, si è imposta come interlocutore e rappresentante della categoria delle Società di Intermediazione italiane, affermando il valore e la necessità del suo intervento, ispirato all' importanza strategica che gli intermediari rivestono nel mercato assicurativo.
Le società di brokeraggio che fanno parte dell'Associazione sono dislocate sul territorio nazionale e si caratterizzano per le loro diverse peculiarità.
La Mission dell'Associazione prende in considerazione percorsi condivisi, dialogando con i diversi referenti, Imprese e Istituzioni, per arrivare alla tutela dei diritti del Consumatore.
ACB, infatti ha creato all'interno dell'Associazione, "L'Officina del Sapere", la Scuola di Formazione per "Insegnare e Diffondere Cultura

Questo è possibile se:

- il Consumatore è un nostro iscritto o si iscrive per dar corso alla procedura
- Se non ha dato incarico ad avvocati o patrocinatori
- Nel caso in cui avesse dato incarico a terzi lo revoca
- Se non è in giudizio, anche personalmente davanti al Giudice di Pace

Il risultato della procedura di conciliazione, nel caso in cui fosse negativo, non è impegnativo per il consumatore ma resta impegnativo per l'impresa. Ovviamente nei casi in cui la conciliazione non avesse dato esito positivo, Konsumer Italia ha sul territorio, a tutti i livelli, una propria rete di professionisti pronti ad affiancare il Consumatore ed a percorrere ogni canale si rivelasse utile per comporre la vertenza, anche quelli giudiziari e dei media.

Il presupposto è che ci si a un problema inerente al la gestione di un sinistro RCA o comunque un problema afferente ad un sinistro RC Auto, anche contrattuale, in questo caso può accadere che :

- Ci sia un'eccessiva lunghezza nei tempi di apertura della pratica
- Difficoltà nel contattare o incontrare il perito
- Lunghezza dei tempi di accertamento del danno
- Modalità o qualità dell'accertamento del danno discutibili
- Mancanza o ritardo dell'offerta di risarcimento entri i tempi previsti per le gg e (30 o 60 giorni)
- Difficoltà a contattare gli uffici dell'assicuratore
- Errata assegnazione di un malus sul proprio contratto
- Contestazione dell'operato dell'assicuratore rispetto al pagamento delle controparti

la voce di

Luigi **Viganotti**, presidente En.Bi Ebic e presidente ACB Broker

Assicurativa" creando figure professionali sempre più preparate per rispondere alle necessità contemporanee.

La Formazione di Intermediari Assicurativi, in grado di gestire il rapporto con il Consumatore anche all'interno della Conciliazione Paritetica, è fondamentale.

È necessaria una preparazione per affrontare argomenti quali le nozioni di codice del consumo e del codice delle assicurazioni, un'introduzione alla Gestione della Conciliazione Paritetica, oltre a nozioni base di medicina legale ed elementi di tecnica delle valutazioni dei danni auto.

Una Formazione dedicata alla Conciliazione Paritetica interviene sulla capacità dell'Intermediario di far fronte a qualsiasi tipo di problematica, e la capacità di un Broker preparato ed attento aiuta il Consumatore a gestire e risolvere la controversia in maniera più rapida, evitando il contenzioso giudiziario ed offrendo al Consumatore un suggerimento sull'opportunità di accettare la proposta di soluzione individuata dai conciliatori.

E come diceva Charles Darwin...

"In un sistema in evoluzione non sopravvive la specie più forte, ma quella più capace di adattarsi ai cambiamenti"

v Rivolgiti ad uno degli sportelli Konsumer Italia, MDC. ACU

Puoi trovare tutte le informazioni sul nostro sito WEB all'indirizzo www.konsumer.it.

Sul nostro sito puoi accedere direttamente alla domanda di conciliazione ed inviarci il form elettronico, ma ricorda che pur **attivandoci preventivamente,** per formalizzare la tua richiesta abbiamo bisogno che ci giunga la domanda compilata con la tua firma in originale. Se vuoi, Konsumer Italia è presente in ogni Regione e nei maggiori Capoluoghi di provincia, consulta l'elenco nel sito, potrai incontrarti con un nostro esperto ed avere assistenza diretta vicino al tuo domicilio.

Per ogni informazione non esitare a contattarci anche per posta elettronica. info@konsumer.it

Ricorda: il servizio di Conciliazione è totalmente gratuito per i nostri iscritti.

QUALE IL RUOLO PER GLI INTERMEDIARI?

Gli intermediari assicurativi, quindi anche i Subagenti professionisti iscritti ad Uliass, grazie all'accordo che vede l'Associazione parte integrante di EnBi EBIC, l'ente bilaterale tra consumatori ed assicuratori, possono svolgere un ruolo attivo di informazione al Consumatore danneggiato, ma anche un ruolo attivo di affiancamento dello stesso nel percorso di approccio ed adesione alla conciliazione paritetica. Infatti, grazie all'apertura che Konsumer ha operato nei confronti degli intermediari assicurativi è possibile richiedere ed ottenere l'apertura di un Help Point presso i propri uffici, essere quindi abilitati all'ingresso nel portale ANIA di Conciliazione attraverso l'assegnazione di una propria User Id e di una password che contraddistingue, rendendola unica, l'utenza.

Quindi un vero e proprio accesso riservato nel portale di conciliazione all'interno del quale l'intermediario, che per questa funzione diventa volontario dell'Associazione, può inserire i dati e la richiesta di conciliazione avendo per l'intero periodo del confronto sempre sotto gli occhi il percorso risarcitorio del proprio cliente.

Di fatto diventa un'intermediario in grado di erogare un servizio in più, ed in proprio, al proprio cliente consumatore, servizio per il quale Konsumer Italia riconosce un benefit economico quale, rimborso, quindi anche una fonte di reddito, che deve intendersi come vantaggio competitivo verso chi non può erogare servizi a tutto tondo alla propria utenza. In fondo è l'anticipazione di quello che l'intermediazione assicurativa potrebbe essere nel futuro, uffici dove l'assicurato trova tutto dalla stipula del contratto alla liquidazione del sinistro e sempre attraverso la persona che si è scelto come consulente.

La preparazione a diventare un operatore di sportello conciliativo RC Auto si perfeziona attraverso un breve corso di formazione per il quale l'Ivass ha riconosciuto 8 ore di crediti formativi. La formazione viene effettuata in due diversi momenti, uno di un'intero giorno in aula con Docenti abilitati sia delle associazioni, sia ANIA o delle singole Imprese Assicurative (solitamente dei conciliatori delle imprese) e circa 5 ore di formazione a distanza attraverso una piattaforma dedicata. Il superamento della prova finale permette il rilascio della certificazione e l'abilitazione ad operare sulla piattaforma conciliativa ANIA/Consumatori.

www.conciliazioneauto.ania.it