

CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DEI SINISTRI RELATIVI ALLA POLIZZA RCT/O SOPRA E SOTTO FRANCHIGIA

I. APERTURA SINISTRO

a) Presupposti.

Richieste di risarcimento danni e/o avvio di un'inchiesta amministrativa o giudiziaria

b) Comunicazione di sinistro da parte della Città Metropolitana.

La Città Metropolitana trasmette alla Compagnia/Loss Adjuster ed al Broker la richiesta danni (idem per gli interventi dell'Autorità Giudiziaria) tramite mail.

c) Rubricazione del sinistro.

La Compagnia/Loss Adjuster comunica via mail all'Assicurato ed al Broker il numero di rubricazione del sinistro ed i riferimenti del liquidatore incaricato.

Il Broker comunica a sua volta all'Assicurato il proprio numero di rubricazione del sinistro richiedendo ogni altro elemento ritenuto utile ai fini della gestione della pratica.

II. FASE ISTRUTTORIA

A seguito dell'apertura del sinistro, sia sopra che sotto franchigia, La Compagnia comunica al presunto danneggiato l'apertura della posizione assicurativa e dà avvio all'istruttoria chiedendo di fornire tutta la documentazione utile ai fini dell'istruzione del sinistro. Trasmette in allegato a tale richiesta anche l'informativa ai sensi della normativa a tutela della privacy e le indicazioni per la compilazione della scheda di customer's satisfaction, ambedue fornite dall'amministrazione

La Compagnia richiederà inoltre alla Città Metropolitana la documentazione disponibile che l'Ufficio ha, peraltro, già iniziato a raccogliere tramite la gestione degli uffici tecnici competenti.

Se la Compagnia riceve direttamente da controparte documentazione sanitaria, perizie..., trasmette tempestivamente copia di quanto ricevuto alla Città Metropolitana.

- a) L'Ufficio Assicurazioni della Città Metropolitana trasmette quindi alla Compagnia la documentazione raccolta preferibilmente entro 60-90 giorni dal ricevimento della richiesta danni; cura altresì la trasmissione alla Compagnia dell'eventuale ulteriore documentazione prodotta dal danneggiato.
- b) Gli uffici Tecnici competenti compiono l'istruttoria redigendo parere/osservazioni in merito alla sussistenza o meno degli elementi costitutivi della responsabilità. I documenti predisposti costituiscono atto interno destinato unicamente alla Compagnia, al Broker ed ai legali eventualmente incaricati.

Nel caso in cui sussista un principio di responsabilità in capo alla Città Metropolitana o comunque qualora siano ritenuti utili ulteriori accertamenti, la Compagnia potrà predisporre perizie tecniche e mediche o curare la richiesta di ulteriore documentazione (verbali delle autorità intervenute, assunzione di testimonianze, ecc...) .

III. FASE DECISORIA. GIS (Gruppo Intersettoriale Sinistri)

- a) Ogni sinistro istruito viene esaminato congiuntamente in apposito incontro periodico in cui partecipano:

- L'Ufficio Assicurazioni e l'Ufficio Legale dell'Ente
 - Il Broker
 - Il liquidatore in qualità di Assicuratore
 - Referenti degli uffici tecnici interessati nel sinistro
 - Polizia provinciale
 - Eventuali parti cointeresate in termini di responsabilità (Società affidatarie della manutenzione delle tratte stradali)
- b) L'incontro si tiene ogni 30/40 giorni presso i locali dell'Ente. L'ordine del giorno dei singoli incontri (elenco sinistri da trattare) viene previamente definito su proposta dei suddetti Uffici dell'Amministrazione. La data per la convocazione viene concordata per e.mail e la convocazione viene inviata con lo steso mezzo.
- c) Dall'esame del singolo caso e dalla strategia gestionale condivisa si da atto in apposito verbale che consiste in una sintesi degli argomenti trattati in cui si riportano per ogni sinistro esaminato:
- Sintesi in punto di an;
 - valutazione dell'entità economica della domanda, ove presente, in relazione all'entità economica del danno come valutato con criteri oggettivi a seguito degli elementi emersi in istruttoria;
 - Proposta di gestione in termini di rigetto della domanda o di avvio delle trattativa con quantificazione economica dell'offerta variabile da un minimo ad un massimo;

I verbali redatti nel corso della seduta sono inviati via mail ai presenti. Se non vi sono richieste di chiarimenti o di correzioni, si hanno per approvati.

Qualora sia urgente o conveniente decidere la strategia gestionale di un sinistro nell'impossibilità di riunire il GIS, la decisione congiunta può essere assunta tramite scambio di corrispondenza tra Compagnia ed i competenti Uffici dell'Amministrazione.

IV. DEFINIZIONE

- a) Nel caso in cui sia stato congiuntamente decisa la reiezione del sinistro, il Liquidatore incaricato dalla Compagnia invia apposita nota al presunto danneggiato, e per conoscenza alla Città Metropolitana ed al Broker.
- b) Nel caso in cui sia stato deciso di procedere alla definizione bonaria, Il Liquidatore incaricato dalla Compagnia avvia le trattative secondo quanto concordato, informando nel corso del GIS o con separata comunicazione i competenti Uffici della Città Metropolitana dell'andamento delle trattative. Eventuali e diverse proposte di controparte saranno esaminate e decise secondo le modalità di cui al punto III.
- c) Raggiunto l'accordo con la controparte, il Liquidatore incaricato informa i competenti Uffici dell'Amministrazione ed il Broker dell'accordo con la controparte. La liquidazione a controparte è a cura del Liquidatore ed è effettuata entro 30 giorni dal perfezionamento dell'accordo. Resta fermo che ogni liquidazione effettuata deve essere il frutto di determinazioni assunte di intesa con i competenti Uffici della Città Metropolitana. Per il rimborso degli importi in franchigia da parte della Città Metropolitana, si fa rinvio al capitolato (rimborso entro 30 giorni dalla data di presentazione della nota riepilogativa quadrimestrale)

NEGOZIAZIONE ASSISTITA

- a) Al ricevimento di una eventuale domanda di negoziazione assistita, qualora ritenuto necessario, la Città Metropolitana provvede ad informare tempestivamente la Compagnia ed a fornire la documentazione necessaria per consentire la corretta ed esaustiva istruzione del sinistro o copia degli atti istruttori, se già disponibili.
- b) La Compagnia riscontra in tempo utile e non oltre 15 gg. dal ricevimento della trasmissione della richiesta di negoziazione assistita in modo esplicito e per iscritto le proposte di conciliazione che le vengono proposte entro i termini previsti dalla procedura e fornisce comunque una propria motivata decisione fornendo il proprio contributo anche nelle ipotesi in cui non si ritenesse necessario partecipare alla negoziazione, supportando l'Assicurato nel motivare le cause di non partecipazione o al diniego di presenza alla stessa.

CAUSE CIVILI

- a) I competenti Uffici della Città Metropolitana trasmettono tempestivamente gli atti di citazione notificati all'Amministrazione e/o a dipendenti direttamente alla Compagnia oppure al Broker affinché li invii a la Compagnia. Con la medesima nota di trasmissione viene chiesta la designazione del legale da incaricare.
- b) Ricevuta l'indicazione del Legale incaricato da parte della Compagnia, la Città Metropolitana trasmette allo stesso copia dell'atto di conferimento incarico, originale dell'atto di citazione firmato in calce o procura separata nonché copia degli atti istruttori.
- c) La gestione della causa da parte del legale incaricato e la linea difensiva, devono essere previamente concordate con la Città Metropolitana e la Compagnia; il difensore incaricato fornisce tempestivamente informazioni sugli sviluppi della vertenza.
- d) Nei casi di urgenza, disaccordo in ordine al nominativo del legale incaricato o in ordine alla strategia difensiva, La Città Metropolitana potrà designare un proprio legale interno e chiamare eventualmente in causa la Compagnia