

CHIUDERE UN SINISTRO ATTRAVERSO LA POSTA ELETTRONICA: la " smaterializzazione" di una pratica assicurativa sbarca nel profondo Sud!

di Giovanna Casamassima
e-mail:giov.casa@libero.it

^^^

Riceviamo da una giovane e preparata Collega di Taranto e volentieri pubblichiamo, perché si tratta di un resoconto semplice, vivace e concreto su come l'utilizzo avveduto dell'informatica possa assicurare efficienza e risparmio in tutti i processi organizzativi aziendali e professionali.

Avv. Andrea Lisi

(Presidente dell'Associazione Nazionale per Operatori Responsabili della Conservazione digitale dei documenti – ANORC – www.anorc.it)

^^^

Un nuovo modo di ridurre l'attesa, le file presso gli Ispettorati dei Sinistri. E' questa la nuova prospettiva che la telematica offre in materia di risarcimento danni da sinistro stradale e non solo.

In passato, gli Avvocati per trattare un sinistro erano costretti, dopo una levataccia mattutina, ad affrontare il traffico nelle ore di punta per raggiungere nel più breve tempo possibile l'Ispettorato sinistri. Seguiva l'altro step obbligatorio di prenotazione, attraverso l'inserimento del proprio nome su moduli cartacei a volte "improvvisati", e dei viaggi a vuoto, quando le relazioni dei medici dell'assicurazione o le perizie meccaniche non venivano depositate.

I *dominus* più pragmatici, delegavano questa fastidiosa procedura ai "praticanti" dello studio, promettendo quale "premio" al collaboratore paziente e sveglio una piccola percentuale sull'ammontare della liquidazione finale del danno.

L'entrata in vigore del D.lgs 209/2005 con la nuova procedura del cd. indennizzo diretto, ha sicuramente ridotto i mandati conferiti agli avvocati e le loro parcelle, ma ha anche determinato una localizzazione a livello centrale e non più periferico di molti Ispettorati sinistri.

Accade, così, sovente che un Avvocato sia costretto per una piccola pratica da trattare, a recarsi presso un Ispettorato sinistri di Bari o di Lecce, con indubbi svantaggi in termini di tempo e di gestione di altre sue incombenze

inderogabili presso i Tribunali. E' proprio l'ottimizzazione del tempo e dello spazio che ha portato alla smaterializzazione dei documenti giuridicamente rilevanti e alla gestione telematica anche delle pratiche assicurative.

Gli indiscutibili vantaggi che l'uso della telematica potrebbe apportare nella richiesta di liquidazione di un danno, sono sicuramente, quello di rimanere comodamente seduti dinanzi al proprio computer e di potere con un semplice *click*, gestire interamente *on-line* la propria pratica assicurativa. La posta elettronica certificata, rappresenta attualmente un'innovazione capace di generare enormi vantaggi sul piano economico-lavorativo. Per comunicare con questo sistema, i Professionisti interessati, non dovranno far altro che rivolgersi ad uno dei fornitori di questo servizio (cd. Gestori), iscritti nell'apposito elenco gestito dal CNIPA, ed ottenere con la sottoscrizione di un contratto *ad hoc*, una propria casella di PEC. L'utilizzo della posta elettronica certificata quale darwiniano sostituto della raccomandata a/r tradizionale è uno dei fiori all'occhiello delle diverse tecnologie informatiche a disposizione di numerosi professionisti presenti sul mercato.

La città di Taranto, paese all'avanguardia in tema di ICT ne è un esempio.

Si è chiuso giorni fa, telematicamente un sinistro avente ad oggetto un risarcimento danni da insidia stradale. Protagonisti di

questa cyber-avventura sono stati un giovane avvocato filo-informatico Tarantino e un Ispettore di una nota Compagnia Assicurativa, Dott. Giuseppe Candito.

Dopo l'inoltro cartaceo (mediante raccomandata a/r) della formale richiesta di risarcimento all'Ente proprietario del tratto di strada teatro del sinistro, veniva dallo stesso Ente comunicato il nome della Compagnia Assicuratrice che lo garantiva per tali rischi.

E' iniziata, così, la trattazione telematica della pratica in questione attraverso l'invio di una semplice mail certificata all'account di posta elettronica dell'Ispettore Candito che, dopo due soli giorni lavorativi, comunicava al Legale il numero di riferimento del sinistro, il nome e il numero telefonico dell'accertatore e del medico dell'assicurazione che il cliente avrebbe dovuto contattare per l'ulteriore corso della pratica. Sempre tramite mail venivano inviate all'Ispettore le foto del luogo del sinistro, venivano scannerizzati ed inviati tutti i certificati medici, nonché, l'attestazione medica comprovante l'avvenuta guarigione con postumi del cliente danneggiato e le fatture necessarie ai fini della liquidazione del danno.

Dopo la sottoposizione del cliente danneggiato a visita medico-legale e il deposito della stessa perizia, il Dott. Candito, sulla base della percentuale di danno biologico accertata dal medico della compagnia formulava al Legale una proposta transattiva. "Questa smaterializzazione professionale", riferisce soddisfatto l'Ispettore Candito, "rappresenta un passaggio obbligato per essere al passo con il futuro telematico che è dietro l'angolo. Anche noi Ispettori Sinistri dobbiamo adeguarci al nuovo modo di lavorare che la tecnologia impone, per velocizzare la gestione delle pratiche assicurative. Nuovi portali con connessione Intranet, posta elettronica certificata, conferimento *on-line* dei mandati a medici e periti della Compagnia assicurativa, archiviazione sostitutiva: sono questi gli investimenti tecnologici che la nostra Compagnia sta effettuando ed effettuerà nel prossimo futuro".

L'uso delle tecnologie e dei sistemi informatici ridurrà quindi col tempo, lo spreco della carta, grazie alla possibilità di inviare documenti, perizie, relazioni medico-legali, preventivi, foto e dichiarazioni testimoniali in formato elettronico, consentendone poi, attraverso formati standard di trasmissione, anche la conservazione sostitutiva.

La liquidazione telematica e la cyber-trattazione di un sinistro, tuttavia, allo stato dell'arte richiedono tempi tecnici di attuazione ed investimenti finanziari notevoli. Ciò, anche in virtù del fatto che è necessaria una reingegnerizzazione dei processi, la dotazione di sistemi telematici in grado di garantire l'interoperabilità tra sedi centrali e strutture periferiche e tra componenti hardware e software installati sui personal computer dei diversi soggetti coinvolti (agenti, broker, periti, medici, Ispettori, ecc.).

L'ispettore Candito, evidenzia come numerose imprese, si siano adeguate alla informatizzazione dei processi, consapevoli di ottenere vantaggi competitivi sul mercato. Anche le imprese assicuratrici italiane, stanno iniziando ora, un lento e timido approccio verso lo scambio e la condivisione di informazioni attraverso l'uso delle tecnologie informatiche.

"Ad ostacolare, di fatto, questo processo di capillare telematizzazione, oltre ai naturali tempi tecnici, vi è la scarsa propensione degli Avvocati ad utilizzare la posta elettronica certificata", riferisce l'Ispettore, "che cambierebbe in modo radicale la gestione delle pratiche, permettendo anche un'indiscussa velocizzazione nella definizione delle stesse". Mentre i giovanissimi sono culturalmente più orientati verso lo strumento informatico e lo utilizzano assiduamente anche per scopi non lavorativi, alcuni professionisti, nonostante l'utilizzo costante del computer e di Internet preferiscono rimanere ancorati ai mezzi tradizionali e all'idea stessa di "fisicità" presso gli Ispettorati dei Sinistri".

“Occorre quindi, sottolineare” continua il Dott. Candito “che adeguarsi alla tecnologia, non significa subire passivamente la stessa. E’ necessario, infatti, esorcizzare la paura verso “il nuovo” attraverso una costante ed attiva partecipazione al nuovo *modus operandi* che il progresso tecnologico impone e che porterà inesorabilmente ad una delocalizzazione telematica delle comunicazioni e ad una completa ridisegnazione dei processi”.

Anche a parere di chi scrive, la classe forense dovrebbe essere trascinata nel vortice della cultura tecnologica, che vede il suo punto di massima realizzazione, nel pieno e obbligatorio decollo del “Processo telematico”.

Cosa aspettate, dunque, Avvocati, a comunicare attraverso la posta elettronica

con gli ispettori filo-informatici degli Ufficio Sinistri delle diverse Compagnie Assicurative, al fine di gestire *on-line* semplici incombenze che renderebbero addirittura inutile la presenza fisica degli avvocati presso l’Ispettorato.?

Tutto questo, ovviamente, non vuol dire “spersonalizzazione” completa dei rapporti tra Liquidatori e Avvocati, perché il computer, si spera, non dovrà annullare e sostituire totalmente l’empatia sottesa ai rapporti umani, cui i Legali sono stati abituati in passato durante l’incontro e le piacevoli chiacchierate con gli Ispettori delle diverse Compagnie, ma semplicemente snellimento delle procedure attraverso il magico mondo senza spazio e senza tempo di Internet.