

PROGETTO DIDATTICO

Master di formazione per addetti alla Liquidazione Sinistri

Elenco degli argomenti:

PROFILO, DIRITTI, DOVERI E PERFORMANCE DEL LIQUIDATORE

Il Liquidatore

- ❑ Il Contratto del comparto Assicurativo: funzione e ruolo del liquidatore;
- ❑ Ruolo nella struttura di una Compagnia Assicurativa, lo svolgimento della carriera nell'ambito del ruolo con contratto del comparto assicurativo, ruolo nella struttura di una Società d' Outsourcing, lo svolgimento della carriera nel suo ambito con contratto del comparto commercio;
- ❑ Il profilo del liquidatore sinistri, aree di competenza e responsabilità;
- ❑ La liquidazione sinistri nell'ambito del processo di vendita;
- ❑ Le fasi preliminari della gestione del sinistro;
- ❑ Gli ausiliari del liquidatore sinistri;
- ❑ La gestione ed il controllo dei fiduciari;
- ❑ Gestione del contenzioso;
- ❑ I principali parametri di misurazione dei sinistri (velocità di liquidazione, velocità di eliminazione, costo medio, smontamento e run-off, tenuta riserve).

Psicologia del Liquidatore

- ❑ Il Curriculum Vitae ed Il Colloquio Conoscitivo;
- ❑ La Comunicazione;
- ❑ Psicologia del liquidatore;
- ❑ La gestione del tempo;
- ❑ Tecniche relazionali;
- ❑ La trattativa;
- ❑ Motivazione e Comunicazione;
- ❑ Lavoro in team;
- ❑ La leadership;
- ❑ Rilascio feedback;
- ❑ Problem Solving;
- ❑ Aspetti conflittuali nella trattativa.

Il Liquidatore e la Legge sulla Privacy

- ❑ GDPR – RGPD Legge sulla Privacy come aggiornata al regolamento Europeo 2016/679;
- ❑ Risvolti sul lavoro del liquidatore (organizzazione del suo ufficio ed accesso ai dati sensibili);

Preventivazione e Riserva tecnica

- ❑ Differenza fra Preventivazione e Riserva;
- ❑ Dal Concetto di Riserva ai metodi di stima;
- ❑ La Riserva nel Codice delle Assicurazioni;
- ❑ Nei Danni a cose;
- ❑ Nelle Lesioni;
- ❑ Riserva in continuo;

ASSICURAZIONI E CONTRATTI RELATIVI

Compagnie di Assicurazione e Riassicurazioni

- ❑ cenni storici, cosa sono, organizzazione e funzionamento, il principio del rischio e della riassicurazione.
- ❑ Intermediari Assicurativi;

Le Compagnie Assicurative Dirette.

- ❑ Cosa Sono e come operano;
- ❑ Organizzazione di una Compagnia diretta;
- ❑ Procedure liquidative;

Le società di Outsourcing

- ❑ Cosa sono;
- ❑ Funzionamento;
- ❑ Procedure;
- ❑ La liquidazione in una Società d'Outsourcing.

Il contratto assicurativo

- ❑ Concetti giuridici;
- ❑ Solvency II;
- ❑ Elementi che lo costituiscono e caratterizzano, tipologie di contratti, le parti, l'oggetto, dal rischio dedotto alla responsabilità, il premio;
- ❑ La franchigia (varie tipologie), lo scoperto;
- ❑ Le multigaranzie;
- ❑ La cessione del contratto, le dichiarazioni dell'assicurato, l'incasso dell'agenzia, validità del contratto e validità della garanzia;
- ❑ Copertura amministrativa per il verificarsi degli eventi dedotti nel contratto;
- ❑ La rivalsa contrattuale e le esclusioni di garanzia;
- ❑ La coassicurazione;
- ❑ Chi non è considerato terzo;
- ❑ Inopponibilità al terzo di quanto dedotto in contratto oggetto di regolamentazione fra assicurato ed assicuratore;
- ❑ La polizza RCA
- ❑ La Polizza Infortuni (regolamentazione e liquidazione degli indennizzi);
- ❑ La Polizza malattia (regolamentazione, carenze, e liquidazione degli indennizzi);
- ❑ La Polizza RC GENERALE (regolamentazione, atipicità, oggetto della garanzia, clausola Claims Made);

Soggetti ed Enti del mondo Assicurativo

- ❑ IVASS (articolo 212 e seguenti CAP, Cos'è, Funzionamento e Banche Dati);
- ❑ Reclami semplici e reclami Ivass
- ❑ Il regime delle sanzioni Ivass ex articoli 148 e 149 del Codice delle Assicurazioni
- ❑ ANIA;
- ❑ CONSAP (varie funzioni e Reintegro classe Bonus Malus dietro pagamento del sinistro);
- ❑ FGVS (Articolo 285 CAP, Imprese designate e tipologie di gestione per responsabile identificato e non);
- ❑ UCI

LETTURA, COMPrensIONE E CATALOGAZIONE DI UNA RICHIESTA DANNI: L'APERTURA DEL SINISTRO.

La data dell'evento, il luogo dell'evento ed il fatto

- ❑ Elementi essenziali di una richiesta danni: Assicurato e/o controparte, data evento e verifica della copertura assicurativa, luogo del fatto e nomina periti;
- ❑ Individuazione ed inquadramento del fatto all'interno delle varie tipologie d'assicurazione;
- ❑ Forme assicurative diverse dalla RCA, comunicazioni conseguenti le verifiche effettuate circa la copertura assicurativa ed il fatto;
- ❑ RCA, inquadramento del fatto e comunicazioni conseguenti le verifiche effettuate sulla copertura assicurativa sia in ambito CARD che No CARD;
- ❑ La RID ex 148 CAP (lettura e comprensione orientata del 148 cap);
- ❑ La RID ex 149 CAP e decreto attuativo (DPR 18 luglio 2006, n. 254) (lettura e comprensione orientata del 149 cap e del decreto attuativo).

LA GESTIONE DEL SINISTRO E LA LIQUIDAZIONE IN AMBITO RCA E CVT

La liquidazione in ambito CVT

- ❑ Cosa s'intende per CVT – garanzie prestate
- ❑ La liquidazione in caso di Furto totale e/o parziale e danni da furto;
- ❑ La liquidazione in caso d'incendio;
- ❑ La liquidazione in caso di garanzie Kasko e collisione;
- ❑ La liquidazione in caso di Infortunio del Conducente;
- ❑ Le assistenze;

Circolazione stradale

- ❑ Concetti di responsabilità ed imputabilità;
- ❑ La responsabilità extracontrattuale o da fatto illecito (art. 2043 cc);
- ❑ La responsabilità da circolazione stradale (art. 2054 cc)
- ❑ La responsabilità solidale (art. 2055);
- ❑ Valenza probatoria del Modulo CAI e fonti di prova;
- ❑ Codice della Strada: Norme di comportamento;

La procedura tradizionale di gestione: Articolo 148 del Codice delle Assicurazioni

- ❑ La complessa disciplina del risarcimento da Circolazione stradale ex 148 CAP;
- ❑ Termini e sanzioni IVASS relative;

La Gestione del sinistro in ambito CARD

- ❑ Indennizzo diretto Articoli 149/150 del CdA e DPR 18 luglio 2006, n. 254;
- ❑ CARD: parte generale schema della Convenzione;
- ❑ Disciplina CID (Applicabilità, Flussi informatici, gestione convenzionale dei flussi e delle scadenze, le fasi per la determinazione di responsabilità nei casi di CAI 2, CAI 1 e contrasto di responsabilità, NE, NA, Manca denuncia, Silenzio assenso);
- ❑ L'articolo 141 CAP e Disciplina della CTT sia in concomitanza della CID che no;
- ❑ Procedure aziendali CID e CTT;
- ❑ Il SARC (organizzazione in regime di SARC accentrato e SARC decentrato);
- ❑ Il Liquidatore e le procedure SARC;
- ❑ Responsabilità Civile e Responsabilità Convenzionali (differenze, istruttoria, scadenze);
- ❑ Linee guida Arbitri ANIA CARD

STIMA DEI DANNI A COSE E DEI DANNI A PERSONA

Il danno a Cose

- ❑ Concetti di Estimo;
- ❑ La perizia estimativa (com'è fatta, come si legge, i vari elementi che la compongono);
- ❑ I concetti di "Coerenza" e di "compatibilità" dei danni;
- ❑ Il degrado d'uso dei componenti, il valore Commerciale, il valore del relitto;
- ❑ La Insufficienza Assicurativa per differenza fra "Valore Assicurato" e "Valore Commerciale" e relativo calcolo del coefficiente di riduzione del risarcimento o dell'indennizzo;
- ❑ Il coefficiente di riduzione per differenza fra "Valore Commerciale" e "Valore a Nuovo" negli indennizzi per danni nelle garanzie CVT;
- ❑ L'accordo conservativo sul danno;
- ❑ Il Fermo tecnico ed il nolo di veicolo sostitutivo.
- ❑ La cessione del Credito;
- ❑ Riparazione antieconomica e liquidazione del danno;
- ❑ *Compensatio lucri cum danno* cos'è e quando si applica;

Innovazione nel mondo della gestione sinistri

- ❑ Insurtech: Cos'è e come cambia il mondo Assicurativo e sinistri;
- ❑ Dalla tele-perizia alla "Perizia Fast";
- ❑ Le ultime dal mondo tecnologico;
- ❑ L'impiego dei droni nei sinistri stradali e nelle ricostruzioni cinematiche

Il danno non patrimoniale: il danno alla persona

- ❑ Il danno biologico, natura ed articolazione;
- ❑ Cenni storici sulla valutazione del danno a persona;
- ❑ Criteri attuali di valutazione del danno a persona (danno patrimoniale e non);
- ❑ Valutazione del Danno Biologico ed in regime d'infortunistica privata;

- ❑ La “concausa” in RC e nelle polizze Infortuni;
- ❑ Principio Indennitario;
- ❑ La perizia medico-legale (nesso causale, stato di salute anteriore al sinistro, lesione plurima);
- ❑ I barèmes medico-legali (tabelle obbligatorie e non);
- ❑ L’inabilità temporanea ed i sinistri stradali con microlesioni (la questione “colpo di frusta”);
- ❑ valutazione del danno biologico in regime di RC
- ❑ I criteri legali di liquidazione (art.138 e 139 cda);
- ❑ Criteri di liquidazione della Invalidità permanente;
- ❑ I criteri giurisprudenziali di liquidazione (tabella unica nazionale, tabelle di Milano, criterio del punto variabile);
- ❑ Emendabilità del danno con appositi interventi;
- ❑ Il danno morale (criteri di liquidazione, danno morale per lesioni subite da congiunto);
- ❑ Valutazione delle spese mediche.
- ❑ Danno patrimoniale (danno conseguenza) con differenziazione capacità reddituale., specifica lavorativa e generica-attitudinale.
- ❑ Grado di sofferenza morale da qualificare in 4 classi in relazione alle menomazioni, età e sesso.
- ❑ Ipotesi di percentualizzazione in relazione alla durata della malattia ed al vissuto post-traumatico con rilevanza del contributo medico legale.
- ❑ Responsabilità professionale sanitaria in ambito penale e civile alla luce della Legge Gelli/Bianco e refluenza circa la validazione dei nessi di causalità materiale e giuridico.

Gli assicuratori sociali

- ❑ Il Concetto di surroga nel Codice Civile;
- ❑ INAIL ed INPS;
- ❑ Articolo 142 del Codice delle Assicurazioni (procedure liquidative connesse);
- ❑ Il danno differenziale (cos’è e suo calcolo);

Il Danno da Perdita Parentale

- ❑ Danni non patrimoniali: il danno morale da morte del congiunto, configurabilità di ulteriori pregiudizi non patrimoniali;
- ❑ il danno biologico da morte (iure proprio), trasferimento *iure hereditario* del relativo diritto al risarcimento;
- ❑ Le Tabelle di calcolo Romane e la nuova tabella Milanese a punti
- ❑ Danni patrimoniali: soggetti legittimati, criteri di valutazione, reddito da individuare, redditi attuali e futuri, correttivo del reddito utile, correttivo del coefficiente minimo, morte del figlio minore, della casalinga, la pensione di reversibilità, le spese funerarie;

Il Danno da Grave Lesione Parentale

- ❑ Grave Compromissione del rapporto parentale come conseguenza di grave lesione fisica;

Il danno patrimoniale

- ❑ Concetti del Danno emergente e lucro cessante;
- ❑ Prova del danno articolo 137 del Codice delle Assicurazioni Private;
- ❑ Mancato reddito per Lavoratore Autonomo e/o Dipendente;
- ❑ Rivalsa del Datore di Lavoro;
- ❑ La perdita di Chances e criteri di valutazione;

RICOSTRUZIONI CINEMATICHE E BIOMECCANICHE L'ATTIVITÀ ANTIFRODE

La ricostruzione cinematica e Biomeccanica del sinistro

- ❑ Cos'è, a cosa serve;
- ❑ Elementi di cinematica e biomeccanica dei corpi;
- ❑ Cinematica e biomeccanica in medicina legale;
- ❑ Biomeccanica forense;

L'antifrode e le Aree Speciali

- ❑ L'Antifrode ed il regolamento 44 dell'Ivass;
- ❑ L'Ufficio Aree Speciali, funzionamento ed "Alias" dei liquidatori;
- ❑ Le Banche Dati antifrode e la loro consultazione massiva e di dettaglio;
- ❑ L'Antifrode nell'attività quotidiana del liquidatore;

LA LIQUIDAZIONE IN AMBITO INFORTUNI E MALATTIA

Le garanzie delle Polizze Infortuni e malattia

- ❑ Il caso Morte;
- ❑ L'Invalidità Permanente;
- ❑ Le inabilità temporanee: dalla Diaria per ricovero alla convalescenza ed alla Diaria da Gesso;
- ❑ Indennità ed indennizzi in forma forfettaria;
- ❑ Il Rimborso delle spese mediche;

La liquidazione delle Polizze Infortuni e malattia

- ❑ La Valutazione medico-legale delle lesioni a persona in ambito infortunistico: Differenze con ambito RC e tabelle ANIA, INAIL, Tabelle di legge per infortuni in ambito Sportivo.
- ❑ Il Calcolo dell'indennizzo e l'applicazione delle varie tipologie di franchigie e scoperti;
- ❑ Le clausole di raggiungimento del massimale e/o raddoppio;
- ❑ Le polizze CPI (Credit Protection Insurance);

LA LIQUIDAZIONE IN AMBITO RC PROFESSIONALE E SANITARIA

La Responsabilità Civile Professionale, la Sanitaria e la Legge Gelli

- ❑ Concetti di responsabilità professionale fra obbligazione di mezzi ed obbligazione di risultato;
- ❑ Il Contratto assicurativo di RCG;
- ❑ La classificazione dei rischi fra "compresi" – "diversi" – ed "esclusi" nella individuazione della responsabilità oggetto della copertura assicurativa;
- ❑ Le Clausole di durata: *Claims Made* (pura ed impure), *Loss Occurrence* e *Sunset Clause*
- ❑ La Responsabilità civile del medico;
- ❑ La Responsabilità civile della Struttura sanitaria;
- ❑ La Responsabilità da omessa o tardata Diagnosi;
- ❑ Il Consenso informato;

- ❑ ATP o Mediazione?
- ❑ Il Decreto attuativo della Legge Gelli/Bianco e sue concrete applicazioni.

LE TECNICHE LIQUIDATIVE

Il contatto con l'avente diritto assicurato

- ❑ La gestione del telefono ed il contatto col pubblico.
- ❑ Il contatto telefonico con l'avente diritto assicurato in ambito RCA/CARD;
- ❑ Il contatto telefonico con l'avente diritto assicurato RCD;
- ❑ Il contatto telefonico con l'avente diritto assicurato per le garanzie dirette (CVT, polizze multigaranzia, infortuni, malattia, ecc.).
- ❑ Il contatto di persona con l'avente diritto.

Il contatto con il patrocinatore dell'avente diritto assicurato

- ❑ Il contatto telefonico con il patrocinatore dell'avente diritto assicurato in ambito RCA/CARD;
- ❑ Il contatto telefonico con l'avente diritto assicurato RCD;
- ❑ Il contatto telefonico con l'avente diritto assicurato per le garanzie dirette (CVT, polizze multigaranzia, infortuni, malattia, ecc.).
- ❑ Il contatto di persona con l'avente diritto.

Il contatto con la controparte ed il suo patrocinatore

- ❑ Ambito RCA
- ❑ Ambito RCD

LA PRESCRIZIONE IN AMBITO ASSICURATIVO E RISARCITRORIO

Il regime delle Prescrizioni

- ❑ Cos'è la prescrizione;
- ❑ *Dies a quo e dies ad quem*;
- ❑ Interruzione della prescrizione e rinuncia;
- ❑ La prescrizione nella RCA;
- ❑ La prescrizione nei rapporti fra Assicurato ed Assicuratore;
- ❑ La prescrizione in regime di RC Generale;
- ❑ La prescrizione in regime di responsabilità sanitaria (problema della individuazione del *dies a quo* in particolare per i casi di danni da "emotrasfusioni");

LE ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ED IL CONTENZIOSO ASSICURATIVO

Il Diritto d'Accesso Agli Atti

- ❑ Articolo 146 CdA;

- ❑ Disposizione d'attuazione;
- ❑ Quando può essere presentata, cosa deve contenere e come e quando rispondere (termini perentori);

La Mediazione, la Negoziazione Assistita e l'ATP Conciliativa

- ❑ Condizioni di procedibilità;
- ❑ RCA e Negoziazione Assistita;
- ❑ La Mediazione (caratteristiche, termini, finalità e procedure);
- ❑ Omessa partecipazione ed eventuali sanzioni in sentenza;
- ❑ Tecniche di Mediazione;
- ❑ Aspetti pratici;
- ❑ Casistiche giurisprudenziali in materia di mediazione civile e negoziazione assistita;
- ❑ La Disciplina della Accertamento Tecnico Preventivo ai fini conciliativi ex art. 696 bis Cpc

L'attività di Precontenzioso ed il Contenzioso civile e Penale, e sua gestione

- ❑ Il liquidatore e l'attività di precontenzioso interna od esterna
- ❑ Contenzioso Civile, peculiarità legate alla RCA, alla RC Generale, ed alle forme di garanzia diretta come polizze infortuni e Malattia;
- ❑ Azione diretta nella RCA e per Responsabilità Sanitaria (legge Gelli) quali eccezioni alla regola del "convenuto responsabile";
- ❑ Litisconsorzio necessario (peculiarità dell'indennizzo diretto) e responsabilità solidale in regime RCA;
- ❑ Competenze giurisdizionali per materia e per territorio;
- ❑ Contenzioso Penale, competenze dei giudici di Pace e delle magistrature superiori;
- ❑ Aspetti e risvolti penali legati alle varie fattispecie di reato fra querela di parte e reati procedibili d'ufficio;
- ❑ Omicidio stradale, Lesioni lievi e gravi, Omissione di soccorso e reato di frode alle compagnie assicurative art. 642 Codice Penale;
- ❑ Querela di parte, termini e Remissione;
- ❑ Estinzione del reato, il "concetto di condotta riparatoria";
- ❑ "Persona offesa da reato", "Responsabile Civile" e Costituzione di parte civile.
- ❑ Gli accertamenti Irripetibili;
- ❑ L'Incidente probatorio e la sua importanza per la ricostruzione dei fatti.