

Sintesi attività provider gestione sx

La compagnia affida al provider lo svolgimento in outsourcing delle attività di Gestione Sinistri e l'avvio e lo svolgimento del servizio telefonico di Call Center per l'assistenza di tutti i Danneggiati nelle varie fasi della Gestione dei Sinistri.

Il provider svolgerà la Gestione Sinistri in nome e per conto dell'Impresa secondo i termini e le condizioni riportati nelle polizze convenzione.

Gestione dei Sinistri

Nello svolgimento del servizio di Gestione Sinistri, il provider provvederà a:

- a) ricevere la denuncia dai Danneggiati;
- b) identificare i Danneggiati;
- c) informare i Danneggiati riguardo ai documenti necessari ed alle procedure da seguire per la liquidazione del Sinistro;
- d) notificare il Sinistro all'Impresa entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della denuncia mediante trasmissione via email all'indirizzo che verrà fornito dei flussi di denuncia, con il supporto di apposito file excel il cui schema verrà condiviso tra le Parti entro 15 (quindici) giorni dalla sottoscrizione del presente Contratto, all'Outsourcer Informatico e per conoscenza al servizio sinistri della Committente; il file conterrà gli estremi di tutti i movimenti di apertura effettuati e viene convenzionalmente denominato '*Apertura sinistri*';
- e) supportare l'Outsourcer Informatico in caso di anomalie del file di cui al precedente punto d);
- f) dare numerazione al Sinistro: inizialmente il provider assegnerà a ciascun Sinistro un proprio numero identificativo; l'Impresa provvederà successivamente ad assegnare altro numero di repertorio, che verrà comunicato al provider entro cinque giorni lavorativi successivi alla ricezione della denuncia da parte del provider; il sistema informatico dell'Impresa conserverà entrambi i numeri di sinistro;
- g) ricevere e controllare la completezza della documentazione inviata dai Danneggiati e l'idoneità ai fini della Gestione del Sinistro;
- h) richiedere l'eventuale documentazione mancante;
- i) per i Sinistri con valore inferiore a (importo da concordare con la compagnia aggiudicatrice del servizio assicurativo): quantificare l'indennizzo, predisporre ed inviare all'Impresa la proposta di liquidazione, salve diverse indicazioni dall'Impresa entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi, predisporre l'atto di transazione e quietanza congruente alla proposta ed inviarlo al Danneggiato, , ricevere l'atto di transazione e quietanza firmato dal Danneggiato, comunicare all'impresa il sinistro liquidabile con le modalità e nei tempi definiti al successivo punto k);
- j) per i Sinistri con esito mortale e/o di importo pari o superiore a (importo da concordare con la compagnia aggiudicatrice del servizio assicurativo): concordare con l'Impresa l'indennizzo, solo successivamente ad esplicita e scritta autorizzazione dell'Impresa predisporre ed inviare l'atto di transazione e quietanza al Danneggiato secondo quanto previamente concordato con l'Impresa; ricevere l'atto di transazione e quietanza firmato dal Danneggiato, comunicare all'impresa il sinistro liquidabile con le modalità e nei tempi definiti al successivo punto k);
- k) dare informazione all'Impresa sullo svolgimento delle attività di cui ai precedenti punti i) e j) per consentire alla stessa di procedere con il pagamento; l'informazione viene fornita all'Outsourcer Informatico e per conoscenza al Servizio Sinistri dell'Impresa mediante file excel il cui schema verrà condiviso tra le Parti entro 15 (quindici) giorni dalla sottoscrizione del presente Contratto, trasmesso via email all'indirizzo che verrà fornito con cadenza mensile (salvo eccezioni da concordare con il Servizio Sinistri per particolari esigenze), entro il giorno 30 di ogni mese; il file conterrà gli estremi di tutti i movimenti di liquidazione effettuati e viene convenzionalmente denominato '*Liquidazione sinistri*'; successivamente, l'Impresa provvederà al pagamento dei sinistri direttamente al Danneggiato.
- l) Inviare all'Impresa comunicazione di contestazione del sinistro nei casi in cui non vi siano i presupposti della liquidazione a termini di Polizze, salve diverse indicazioni dall'Impresa entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi, inviare la comunicazione all'assicurato.

Nello svolgimento del servizio di Gestione Sinistri oggetto del presente Contratto, il provider provvederà, inoltre, a:

- a) fornire periodicamente all'Impresa, seguito richiesta scritta, il dettaglio dei Sinistri gestiti dal provider;
- b) inviare periodicamente all'Outsourcer Informatico, e per conoscenza al servizio sinistri dell'Impresa il flusso degli "aggiornamenti di riserva" e degli esiti "Senza Seguito", utilizzando il file di 'Apertura Sinistri'; in particolare, il provider avrà cura di segnalare entro il ed entro ildi ogni Anno i sinistri ricadenti nella casistica di '*aggiornamento riserva*' e '*senza seguito*' per i quali non abbia ancora fatto segnalazione alla data; ciò per consentire la più corretta e veritiera rappresentazione delle riserve sinistri in sede di relazione semestrale e bilancio d'esercizio;
- c) redigere il diario di trattazione: annotare nell'incarto dei singoli sinistri ancora a riserva al 31.12 dell'esercizio gli elementi che determinano la valutazione delle somme da collocare in riserva, con data e sigla del Liquidatore che effettua la valutazione, in ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento Isvap n. 27 art. 8 c.5.