

# La responsabilità civile automobilistica

Strategie, innovazione e normativa  
nei modelli di offerta

a cura di  
Cinzia Dabrassi e Paolo Prandi

Fondazione Nazionale Cinzia Dabrassi



**FrancoAngeli**

FN  
CD

Fondazione  
Nazionale  
Cinzia  
Dabrassi

OSSERVATORIO R.C. AUTO

## Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



# FONDAZIONE NAZIONALE CINZIA DABRASSI

---

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it) e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

# **La responsabilità civile automobilistica**

**Strategie, innovazione e normativa  
nei modelli di offerta**

a cura di  
Cinzia Dabrassi e Paolo Prandi

**FrancoAngeli**

Copyright © 2013 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it).*



Centro Studi Nazionale Cinzia Dabrassi.  
Il controllo e la gestione dei rischi aziendali.  
*Osservatorio R.C. Auto*

Il *Centro Studi Nazionale Cinzia Dabrassi. Il controllo e la gestione dei rischi aziendali* (in breve *Fondazione Nazionale Cinzia Dabrassi*) è un ente *no profit* volto alla promozione della conoscenza in merito ai sistemi di governo, controllo e prevenzione dei rischi.

La Fondazione mira alla sensibilizzazione del sistema imprenditoriale e sociale italiano, coniugando rigore scientifico a concretezza dei contenuti e proponendosi – grazie al *know how* accumulato, all’approccio aziendalistico e alla specifica connotazione determinata dall’assenza di scopo di lucro – come interlocutore di riferimento per gli operatori nazionali e internazionali ai fini della soluzione di tutte le problematiche legate alla gestione dei rischi.

L’Istituto svolge attività di ricerca, di formazione e di trasferimento tecnologico e la sua forma giuridica – Fondazione di Partecipazione – consente l’adesione nelle diverse modalità previste dallo Statuto: Fondatori, Aderenti, Sostenitori e Sostenitori Istituzionali.

In questo contesto – e in raccordo con gli enti che hanno dato vita all’*Osservatorio Nazionale R.C. Auto* quali il Ministero dello Sviluppo Economico, la Concessionaria Servizi Assicurativi Pubblici, l’Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici e il Consiglio Nazionale dei Consumatori – la Fondazione garantisce la continuità dei lavori dell’Osservatorio ideato e diretto dalla professoressa Cinzia Dabrassi assumendone il coordinamento e la rappresentanza istituzionale. In tale veste, potrà avvalersi delle competenze maturate sia in seno alle Istituzioni presenti nell’Osservatorio sia nell’ambito degli enti che a vario titolo partecipano alla Fondazione, tra cui diverse università statali e private.

L’Osservatorio è destinato a svolgere, come in passato, un ruolo di primo piano nell’interpretazione dei principali *trend* evolutivi del comparto della responsabilità civile auto in Italia, mediante l’analisi degli aspetti innovativi di prodotto e di processo e delle principali novità normative, nonché nell’offerta di un quadro informativo aggiornato e critico del mercato assicurativo auto, anche attraverso il confronto con le principali realtà estere.

La Fondazione ([www.fondazionecinziadabrassi.eu](http://www.fondazionecinziadabrassi.eu)) è iscritta nel registro delle Persone Giuridiche (n. 436 - Prefettura di Brescia), all’Albo degli enti accreditati presso la Regione Lombardia per i Servizi di Istruzione e Formazione Professionale (n. 716), è certificata ISO 9001 e adotta il Modello Organizzativo *ex* D.Lgs. 231/2001.



Laureata con pieni voti assoluti e lode presso l'Università degli Studi di Brescia, nel 1998 è diventata Professore Associato nella stessa università, dove ha insegnato Economia del Mercato Mobiliare, Rapporti Banca-Impresa, Corporate Banking ed Economia delle Imprese Assicuratrici.

È stata amministratore, membro e presidente di Organismi di Vigilanza di società industriali e di servizi. Ha pubblicato numerose ricerche, sempre di carattere straordinariamente innovativo. Basti ricordare *L'articolazione territoriale delle aziende di credito. Formalizzazione e utilizzo di un modello localizzativo integrato* (1987) e *Asimmetrie informative e mercati finanziari. Il ruolo degli enti creditizi* (1996), uno dei primissimi approfondimenti italiani sul tema, realizzato a seguito di un lungo periodo di studio trascorso presso il Finance Department della Wharton School in Pennsylvania.

Ha interrotto la carriera accademica tra 1999 e il 2004. Nel 2005, alla ripresa dell'attività, affronta – con entusiasmo, competenza e l'acquisita consapevolezza della necessità di accrescere l'interscambio accademico-operativo – le tematiche del risk management e dell'assicurazione, all'interno delle quali evidenzia l'importanza anche sociale del ramo della responsabilità civile automobilistica e ne intuisce il contesto di incompiuta evoluzione.

In questo ambito dà vita all'Osservatorio Nazionale R.C. Auto all'interno del quale ha la capacità e la credibilità di coinvolgere tutte le istituzioni nazionali di riferimento sul tema.

È artefice di diversi approfondimenti, convegni e pubblicazioni oltre che dell'ideazione e dell'avvio della presente monografia.

Parallelamente, ha dedicato sforzi significativi alla ricerca *Il Risk Management nelle aziende bresciane* e alla nascita del Centro Studi che, a fronte dell'impegno profuso al suo sviluppo, il Consiglio Direttivo presieduto dal Dottor Elvio Sonnino, in data 4 maggio 2012, ha deliberato di reintitolare alla Sua memoria.



*Ho avuto la fortuna di conoscere personalmente la professoressa  
Cinzia Dabrassi, apprezzandone l'estrema competenza professionale,  
l'eccezionale dedizione al lavoro, le notevoli capacità  
relazionali e le straordinarie doti umane.*

*Cinzia è mancata troppo presto, ma ci ha lasciato le sue intuizioni  
e le sue idee che il volume ha l'ambizione di mettere in circolazione.*

*Il testo si aggiunge alle diverse iniziative avviate dall'Osservatorio Nazionale  
R.C. Auto, di cui Cinzia è stata l'appassionata ideatrice e direttrice fino a quando  
le forze glielo hanno permesso, dimostrando professionalità e forza d'animo che  
resteranno a lungo nel ricordo di tutti noi, unitamente  
alla profonda competenza e alla gentilezza nei modi e negli atteggiamenti.*

*Un sentito e doveroso ringraziamento va al professor Paolo Prandi  
per aver curato con rigore e portato a termine il lavoro  
della collega e compagna di vita.*

*Sono onorato di poter aggiungere il mio commosso ricordo a questi scritti che  
si prefiggono l'obiettivo di sviluppare compiutamente il senso dell'esperienza  
lavorativa e umana di Cinzia, che è riuscita nel difficile intento di mettere insieme,  
grazie al suo impegno, i diversi attori del mondo assicurativo.*

Paolo Panarelli

*Cinzia era dotata di una grande competenza, costruita attraverso  
una ricerca rigorosa e un costante impegno, condotti con  
celata determinazione, investigando nuovi campi di studio verso nuove prospettive.*

*Le sue qualità umane e professionali erano singolari  
e si svelavano senza troppa fatica già nei primi contatti.*

*La vicinanza nel periodo più drammatico della sua esistenza mi ha svelato  
ancor di più la sua grandezza d'animo, la sua tenacia, la sua generosità.*

*Paolo, il compagno di una vita, instancabilmente al suo fianco  
con indomabile speranza si è fatto carico di condurre a compimento  
con altrettanta rigore e competenza l'opera iniziata da Cinzia, proseguendo  
il lavoro con l'inconfondibile stile dell'amata, abbinando scienza e umiltà,  
sprigionando quella carica di umanità che esprimeva  
spontaneamente nei rapporti con chi le stava attorno, senza distinzioni.*

Sergio Pecorelli

*In anni in cui l'apparire è più importante di qualunque altro aspetto,  
esistono singole eccezionalità dedicate, come nel caso  
della professoressa Cinzia Dabrassi, alla sostanza delle cose.*

*Paolo, compagno di una vita intensa, ricca di amore, soddisfazioni  
e quotidiana simbiosi personale e professionale,*

*all'atto di completare con rigore e professionalità il lavoro  
che Cinzia ha interrotto a causa di una malattia infame,*

*ha condotto un'opera due volte meritoria: per la memoria di Cinzia  
e per la comunità accademica e operativa  
sempre alla ricerca di esempi concreti di professionalità e dedizione al proprio lavoro.*

Victor Massiah



... *inarrivabile*...

Paolo



# Indice

<b>Prefazione</b>	
di <i>Andrea Monorchio</i>	21
di <i>Fabio Cerchiai</i>	23
<b>Introduzione</b>	
di <i>Vittorio Verdone</i>	25
di <i>Paolo Prandi</i>	35
<b>Parte prima</b>	
<b>1. Il mercato assicurativo R.C. Auto, di <i>Paolo Prandi</i></b>	
ed <i>Enrico Lanzavecchia</i>	41
1.1. Introduzione	41
1.2. La struttura del mercato R.C. Auto	42
1.3. L'incidenza dei parametri tecnici sul premio R.C. Auto	49
1.4. L'incidenza del costo della polizza R.C. Auto sul bilancio delle famiglie	52
1.5. La probabile evoluzione dei canali distributivi	55
1.6. Il nuovo scenario	57
<b>2. L'evoluzione normativa del settore R.C. Auto in Italia e la nuova procedura di liquidazioni dei sinistri,</b>	
di <i>Albina Candian</i>	65
2.1. Introduzione	65
2.2. L'introduzione in Italia dell'assicurazione obbligatoria	65
2.3. L'azione diretta nei confronti dell'assicurazione del responsabile civile	67
2.4. La normativa comunitaria in materia di R.C. Auto	71
2.5. L'introduzione della disciplina del Risarcimento Diretto	74
2.6. Gli obiettivi della nuova procedura risarcitoria	77

2.7.	Gli aspetti procedurali del Risarcimento Diretto e i rapporti tra le imprese assicurative	81
2.8.	I problemi interpretativi e i vizi di costituzionalità sollevati	85
2.9.	L'evoluzione interpretativa e la pronuncia della Corte Costituzionale	87
2.10.	Le novità di recente introduzione nel settore R.C. Auto	91
<b>3.</b>	<b>La vigilanza nel settore R.C. Auto, di Cinzia Dabrassi e Albina Candian</b>	97
3.1.	Introduzione	97
3.2.	La nuova vigilanza di IVASS	99
3.2.1.	L'ambito di applicazione e i soggetti destinatari	100
3.2.2.	Le nuove <i>policy</i> di vigilanza	102
3.3.	L'obbligo a contrarre: normativa nazionale e comunitaria	103
3.3.1.	L'obbligo a contrarre nella normativa nazionale	104
3.3.2.	Evasione ed elusione dell'obbligo a contrarre	105
3.3.3.	L'obbligo a contrarre negli altri Paesi europei	107
3.3.4.	La posizione della Commissione Europea	109
3.4.	La fase assuntiva	111
3.4.1.	La trasparenza	112
3.4.2.	Il Preventivatore Unico	115
3.4.3.	L'Attestato di rischio	117
3.4.4.	Il Certificato e il contrassegno	118
3.4.5.	Il diritto di recesso	120
3.4.6.	I massimali minimi di legge nella R.C. Auto	121
3.4.7.	Il divieto di abbinamento	122
3.5.	La fase liquidativa	123
3.5.1.	La procedura ordinaria: il dettato dell'art. 148 del Codice delle assicurazioni private	124
3.5.2.	La procedura di Risarcimento Diretto: il dettato dell'art. 149	128
3.5.3.	La Stanza di compensazione: il ruolo di CONSAP e del Comitato tecnico nel Risarcimento Diretto	132
3.5.4.	Il danno alla persona	135
3.5.5.	Gli artt. 138 e 139: la liquidazione dei danni di non lieve entità e di lieve entità	136
<b>4.</b>	<b>I sistemi convenzionali per la liquidazione dei sinistri, di Massimo Treffiletti</b>	141
4.1.	Introduzione	141

4.2.	Lo schema di responsabilità civile	142
4.3.	I fattori che concorrono a determinare il costo di un sinistro	145
4.3.1.	Il danno a cose	145
4.3.2.	Il danno alla persona	147
4.3.3.	I costi impropri dell'assicurazione R.C. Auto	152
4.4.	Il recupero di efficienza nella liquidazione dei sinistri	154
4.4.1.	Il Risarcimento Diretto in Europa	154
4.4.2.	Il Risarcimento Diretto in Italia	162
4.5.	La procedura di Risarcimento Diretto: sistema obbligatorio o facoltativo?	180
<b>5.</b>	<b>L'assicuratore pubblico, a cura di <i>Paolo Panarelli</i></b>	<b>183</b>
5.1.	Introduzione	183
5.2.	Il ruolo di CONSAP nel mercato assicurativo	183
5.3.	La funzione della Stanza di compensazione	189
5.3.1.	La procedura del riscatto del sinistro da parte degli assicurati-responsabili	193
5.3.2.	La sentenza n. 180/2009 della Corte Costituzionale e l'impatto sul sistema	194
5.3.3.	Statistiche sui sinistri gestiti dalla Stanza di compensazione dal 1° febbraio 2007 al 30 giugno 2012	196
5.3.4.	Statistiche sui riscatti dei sinistri gestiti dalla Stanza di compensazione	206
5.4.	Il Fondo di garanzia per le vittime della strada	209
5.4.1.	Gli Organi di gestione del Fondo	210
5.4.2.	I casi di intervento del Fondo	212
5.4.3.	Gli intermediari del Fondo	219
5.5.	La gestione dei sinistri transfrontalieri	227
5.5.1.	I casi di intervento dell'Organismo d'indennizzo e la procedura di liquidazione dei sinistri (IV Direttiva Auto)	228
5.5.2.	La gestione dei sinistri causati da veicoli assicurati con impresa posta in liquidazione	233
5.5.3.	L'attività dell'Organismo di indennizzo	235
5.5.4.	Gli Organismi di indennizzo e i Fondi di garanzia europei	236
<b>6.</b>	<b>La sicurezza stradale, di <i>Paolo Prandi</i></b>	<b>239</b>
6.1.	Introduzione	239
6.2.	Le cause degli incidenti stradali	240

6.3.	La sicurezza stradale in Italia	241
6.4.	Il ruolo della Comunità Europea	251
6.5.	La legislazione italiana	257
6.6.	La progettualità in tema di sicurezza stradale	262
6.6.1.	I progetti e le iniziative dell'ACI	263
6.6.2.	I progetti realizzati dalla Fondazione ANIA	266
6.6.3.	La progettualità privata	268

## Parte seconda

<b>7.</b>	<b>Il pricing delle polizze R.C. Auto</b> , di <i>Paolo Prandi</i>	273
7.1.	Introduzione	273
7.2.	L'evoluzione della politica tariffaria italiana	276
7.2.1.	La regolamentazione tariffaria	276
7.2.2.	La liberalizzazione	278
7.2.3.	La nuova stagione legislativa	281
7.3.	La dinamica dei prezzi	283
7.4.	Le metodologie tecniche di definizione del <i>pricing</i>	289
7.5.	Il valore dei dati e delle informazioni sulla clientela nel contesto italiano	292
7.6.	Le strategie di <i>pricing</i> nei diversi canali distributivi	293
7.7.	L'impatto delle nuove tecnologie	298
<b>8.</b>	<b>Il premio puro R.C. Auto nell'era del Risarcimento Diretto</b> , di <i>Cinzia Dabrassi</i>	301
8.1.	Introduzione	301
8.2.	Le principali variabili esplicative del premio puro	302
8.2.1.	Il costo di risarcimento dei sinistri	304
8.2.2.	Il <i>forfait</i>	307
8.2.3.	La frequenza dei sinistri	310
8.3.	Il ruolo segnaletico del costo di risarcimento dei sinistri	313
8.4.	Il significato del cambiamento	318
<b>9.</b>	<b>La distribuzione tradizionale</b> , di <i>Paolo Prandi</i>	321
9.1.	Introduzione	321
9.2.	I diversi canali distributivi e l'impatto sulla gestione delle compagnie assicurative	322
9.3.	La figura dell'agente	325
9.4.	Le funzioni del canale agenziale	327
9.5.	La gestione del canale agenziale	328
9.6.	Le minacce e le opportunità	333

<b>10. La distribuzione diretta, di Angela Cossellu</b>	341
10.1. Introduzione	341
10.2. Evoluzione del <i>business</i> diretto	342
10.3. I principali processi gestionali	348
10.3.1. Il processo di acquisizione dei clienti	349
10.3.2. L'attività in <i>outsourcing</i>	350
10.3.3. La gestione dei sinistri	351
10.4. L'offerta prodotti	353
10.5. La politica commerciale	356
10.5.1. Le campagne pubblicitarie	356
10.5.2. Gli accordi di <i>co-marketing</i>	357
10.5.3. Gli aggregatori	358
<b>11. L'evoluzione distributiva e il ruolo della bancassurance, di Benoît Fontaine</b>	363
11.1. Introduzione	363
11.2. Gli intermediari assicurativi	364
11.3. La distribuzione del prodotto assicurativo danni	366
11.4. La distribuzione del prodotto assicurativo auto in Italia: <i>focus</i> sul fenomeno della bancassicurazione	368
11.5. I fattori critici di successo	375
11.6. Le prospettive future	376
<b>12. La gestione dei sinistri, di Marco Frola</b>	377
12.1. Introduzione	377
12.2. L'evoluzione normativa in relazione alla gestione dei sinistri	378
12.3. Il processo liquidativo	385
12.3.1. L'accadimento del sinistro e la denuncia	385
12.3.2. La valutazione del danno	388
12.3.3. La liquidazione del risarcimento	390
12.3.4. Gli obblighi di legge	391
12.4. Le tipologie dei sinistri gestiti	393
12.4.1. I sinistri semplici	394
12.4.2. I sinistri complessi	398
12.4.3. I sinistri specialistici: le strutture e l'ambito di operatività	403
12.5. Il ruolo e la figura del liquidatore	407
12.5.1. Il modello territoriale e quello accentrato	407
12.5.2. I collaboratori esterni	410
12.5.3. I servizi: il <i>call center</i> e la gestione	

	della corrispondenza	412
12.6.	L'evoluzione tecnico-informatica	413
12.6.1.	Il fascicolo elettronico	413
12.6.2.	Le banche dati	415
12.6.3.	I controlli numerici e operativi	416
<b>13.</b>	<b>I modelli liquidativi delle compagnie assicurative,</b>	
	di <i>Riccardo Porfiri</i>	417
13.1.	Introduzione	417
13.2.	Le principali modifiche legislative del nuovo millennio in tema di liquidazione dei sinistri	418
13.2.1.	Il Risarcimento Diretto	418
13.2.2.	Il Risarcimento in forma specifica	420
13.2.3.	Gli obblighi di comunicazione tra compagnie	423
13.2.4.	La procedura arbitrale	424
13.3.	I <i>poli</i> liquidativi: diversi modelli tra autonomia imprenditoriale e vincoli normativi	424
13.3.1.	I vantaggi e gli svantaggi dei <i>poli</i>	427
13.3.2.	I <i>minipoli</i>	431
13.3.3.	Il coordinamento tra le diverse strutture liquidative	431
13.3.4.	<i>Key performance indicator</i>	433
13.4.	Le reti di carrozzerie convenzionate e la loro gestione	434
13.5.	Il SARC: obbligo di costituzione e compiti istituzionali	445
13.5.1.	I diversi modelli organizzativi del SARC	445
13.5.2.	La procedura arbitrale CARD: riflessi organizzativi	447
13.5.3.	L'impatto delle politiche liquidative sulla gestione arbitrale	449
 <b>Parte terza</b>		
<b>14.</b>	<b>I flussi informativi nella gestione della R.C. Auto,</b>	
	di <i>Antonino Volpi</i>	453
14.1.	Introduzione	453
14.2.	L'acquisto della polizza	454
14.2.1.	Il preventivo	454
14.2.2.	L'emissione della polizza	458
14.3.	Il rinnovo della polizza	460
14.4.	La denuncia del sinistro	461
14.5.	Le banche dati gestite da ANIA	466

<b>15. Le frodi nel settore R.C. Auto</b> , a cura di <i>Paolo Panarelli</i>	471
15.1. Introduzione	471
15.2. Le frodi assicurative nel contesto internazionale	472
15.3. Le origini delle frodi e gli effetti derivanti	474
15.4. La situazione italiana in ambito R.C. Auto	475
15.5. I recenti sviluppi normativi	476
15.6. Le iniziative per migliorare il contrasto delle frodi	480
<b>16. La <i>customer satisfaction</i> nel segmento R.C. Auto</b> , di <i>Paolo Prandi</i> e <i>Giacomo Carbonari</i>	483
16.1. Introduzione	483
16.2. La <i>customer satisfaction</i> nelle imprese assicuratrici: evidenze teoriche	485
16.3. Il quadro metodologico degli strumenti di rilevazione della <i>customer satisfaction</i>	488
16.3.1. Gli approcci consolidati	489
16.3.2. Il <i>Customer VIP</i>	491
16.3.3. Il <i>Net Promoter Score</i>	492
16.3.4. Il <i>TRI*M<sup>TM</sup> (Measuring, Managing and Monitoring)</i>	493
16.4. La <i>customer satisfaction</i> nel mercato R.C. Auto: i risultati della settima edizione della ricerca A- NIA/Eurisko	495
16.5. La recente esperienza di alcune compagnie assicurative	500
<b>Allegati</b>	519
<b>Autori</b>	527
<b>Bibliografia</b>	533
Libri, articoli e ricerche	533
Normativa di riferimento	544
Giurisprudenza	553
Siti internet di riferimento	554
<b>Indice Tabelle</b>	557
<b>Indice Figure</b>	559
<b>Glossario</b>	563