



1 IL PROGETTO

1.1 VISTA D'INSIEME

I presupposti che hanno reso possibile lo sviluppo del presente progetto risiedono nell'ampia diffusione di una medesima tecnologia software, attualmente utilizzata da oltre 12.000 carrozzerie, circa 4.000 periti, dalla quasi totalità delle principali aziende di autonoleggio e da un numero significativo di compagnie assicurative. Tale tecnologia consente, da anni, a tutti gli attori coinvolti di scambiarsi preventivi di riparazione relativi a veicoli incidentati, corredati da documentazione fotografica e da tutti i dati inerenti al sinistro, garantendo un elevato livello di compatibilità e interoperabilità. L'esperienza maturata ha permesso di analizzare con oggettività le esigenze delle diverse parti coinvolte, in particolare:

- i soggetti che devono inoltrare richieste di autorizzazione per la riparazione dei veicoli danneggiati;
- dei soggetti preposti alla verifica e alla successiva autorizzazione degli interventi.

L'introduzione del regime di indennizzo diretto ha ulteriormente evidenziato, seppur con differenti modalità operative, la necessità per compagnie assicurative e operatori del noleggio di avvalersi delle soluzioni software sviluppate da System Data.

Da tale evoluzione nasce la piattaforma REPAIR, che si articola nelle seguenti aree operative:

- 1) Riparazioni dovute ad un incidente stradale.
- 2) Liquidazione dei danni a cose relativamente alle riparazioni di cui al punto 1
- 3) Assistenza all'assicurato.
- 4) Un SISTEMA in grado di regolamentare i rapporti fra le strutture coinvolte.

Le strutture maggiormente coinvolte dal SISTEMA sono:

- le carrozzerie.
- le compagnie di assicurazione.
- I Rent a car
- Tutti gli operatori di fleet management

La piattaforma, al fine di offrire ulteriori vantaggi e opportunità prevede il coinvolgimento e la partecipazione dei seguenti tipi di aziende:

- 5) Costruttori di auto.
- 6) Concessionarie
- 7) Network *
- 8) Associazioni *
- 9) Colorifici *
- 10) Ricambisti

1.2 OBIETTIVI

- Coinvolgere il maggior numero possibile di carrozzerie all'interno di un network aperto, con adesione libera e attivabile anche online, previa sottoscrizione del codice etico e del regolamento di partecipazione.
- Gestire i sinistri all'interno della piattaforma secondo un modello di collaborazione condivisa, mettendo a disposizione strumenti avanzati per la gestione completa delle pratiche.
- Consentire ai soggetti autorizzati di esercitare funzioni di controllo, verifica e arbitraggio, garantendo trasparenza, uniformità e rispetto delle regole.
- Il sistema vuole gestire i sinistri inseriti nella piattaforma in comunione d'intenti mettendo a disposizione delle parti gli strumenti necessari alla completa gestione degli stessi e permettere a chi ne è preposto di esercitare funzioni di controllo e arbitraggio.

1.3 BENEFITS

Per le Compagnie:

- Possibilità di collaborare con un'ampia rete di carrozzerie, incrementando la canalizzazione dei sinistri verso strutture qualificate, senza necessità di stipulare accordi vincolanti.
- Eliminazione dell'obbligo di garantire volumi di lavoro alle strutture aderenti.
- Accesso a condizioni economiche vantaggiose, con benefici anche rispetto ai modelli tradizionali basati su carrozzerie fiduciarie.
- Garanzia del rispetto delle regole da parte dei carrozzieri, formalizzata tramite adesione al network e sottoscrizione del codice etico.
- Standardizzazione della documentazione e fascicolazione digitale delle pratiche, con conseguente riduzione delle attività amministrative grazie all'utilizzo di web service e integrazione telematica.
- Opportunità di integrazione dei sistemi informativi per semplificare e velocizzare i processi liquidativi.
- Possibilità di partecipare alla commissione REPAIR, con accesso a un sistema strutturato di arbitrato preliminare.
- Accesso a condizioni commerciali agevolate sui ricambi, negoziate direttamente con i fornitori partner.
- Ottimizzazione dei costi del sinistro attraverso modelli innovativi (es. "no replace but repair" e algoritmi di valutazione come "not demolition").
- Utilizzo di ricambi alternativi, usati o rigenerati, gestiti tramite sistemi di cross-reference, senza compromettere le prerogative del riparatore.

Per il Carrozziere:

- Accesso a un sistema che garantisce il corretto riconoscimento economico delle prestazioni, preservando l'autonomia imprenditoriale.
- Supporto operativo e documentale in tutte le fasi del processo, in conformità con le regole del progetto REPAIR.
- Procedure liquidative standardizzate, con impatti positivi su liquidità e produttività.
- Disponibilità di strumenti tecnologici e opportunità di business da offrire anche alla clientela privata.
- Possibilità di utilizzare ricambi alternativi (usati o rigenerati) mantenendo gli standard qualitativi e migliorando la gestione finanziaria.

Per l'Assicurato (o anche consumatore o anche cliente):

- Garanzia di uniformità di trattamento su tutto il territorio nazionale, grazie a regole condivise tra le strutture aderenti.
- Accesso a una rete di operatori in grado di offrire servizi volti a ridurre i disagi conseguenti al sinistro.
- Partecipazione indiretta a un sistema efficiente, che può tradursi in vantaggi economici, anche in termini di rinnovo delle polizze assicurative.



2 REPAIR

2.1. REPAIR (La commissione)

La commissione REPAIR è formata da esperti, che da anni operano al centro tecnico di BADA dove oggi si ricavano i tempi di sostituzione e di riparazione con il metodo dei microtempi (con tale metodo oggi si liquidano il 95% dei sinistri in Italia). Utilizza la massima tecnologia in termini di comunicazione e valutazione del danno si pone come garante del rispetto delle procedure del sistema. La commissione REPAIR garantisce il giusto supporto a tutte le carrozzerie che non sono in grado o non vogliono svolgere tutte le funzioni richieste dal progetto. Ruolo primario sarà stabilire e concordare con membri delle compagnie le variabili da applicare alla base dati come il materiale di consumo, uso dime, smaltimento rifiuti.

2.2. IL PREVENTIVO CONTROLLATO

La valutazione economica del danno avverrà tramite l'utilizzo di un software accettato dalle parti in causa che permetterà una valutazione univoca ed equa (vedi allegato 3).

2.3. LE COLLABORAZIONI

REPAIR è in grado di offrire alle compagnie le collaborazioni con i più grandi costruttori di auto affinché queste possano sottoscrivere accordi in merito ad agevolazioni economiche senza che queste possano in qualche modo ricadere negativamente sul carrozziere, la collaborazione con primaria azienda di riferimento consente la concessione di vetture sostitutive agli assicurati senza che le parti in causa si debbano preoccupare di cicli operativi ed amministrativi. Viene concessa la possibilità di sfruttare bacini di vetture per garantire la disponibilità della macchina sostitutiva agli assicurati.

3 LA FASE PRELIMINARE

3.1. L'ADESIONE PER LA COMPAGNIA DI ASSICURAZIONE:

Dovrà semplicemente accettare di gestire i sinistri che vengono inseriti dal carrozziere nella piattaforma REPAIR; La compagnia, in linea di massima, dovrà:

- Ritenere valida la cessione del credito e Inviare il corrispettivo del sinistro concordato alla carrozzeria.
- Attenersi a quanto previsto dal sistema su vettura sostitutiva e recupero su strada (vedi allegato).
- Concordare sulle linee guida del preventivo controllato per quanto concerne tempi di ripristino e sostituzione, materiali di consumo, uso dime, smaltimento rifiuti, ciclo di verniciatura.
- Liquidare il sinistro nei termini di legge previsti.

3.2. L'ADESIONE PER LA CARROZZERIA

LA CARROZZERIA PUO' RICHIEDERE LE CREDENZIALI PER ACCEDERE LIBERAMENTE ALLA PIATTAFORMA. LA SUA PARTECIPAZIONE AL PROGETTO E' VINCOLATA DALL'INSERIMENTO DELLA PRATICA NEL PORTALE REPAIR CON RICORSO ALLE VIE LEGALI SOLO SE NON SEGUIRA' ACCORDO PER LA LIQUIDAZIONE.

Per quanto riguarda la carrozzeria sono previsti 2 tipi di adesione:

- 1 - adesione diretta sottoscrivendo il contratto personalmente.
- 2 - adesione tramite un network: viene sottoscritto un contratto con i gestori del network e con allegate le schede di adesione di ogni carrozzeria che dovranno prevedere condizioni omogenee.

In tutti i casi l'adesione della carrozzeria deve contenere linee guida su:

- a) La tariffa applicata.
- b) Eventuali agevolazioni sulla fornitura del servizio.
- c) Riconoscere il ruolo di REPAIR come garante del progetto e come entità proposta a concordare fra le parti le basi di calcolo in merito a: materiali di consumo -uso dime - smaltimento rifiuti.
- d) La carrozzeria dovrà specificare i servizi in grado di erogare e si impegna a:
- e) Accogliere il cliente in carrozzeria ed informarlo di tutto il ciclo della riparazione dei servizi offerti dei termini di consegna fornendo nel contempo tutto il supporto per la compilazione della denuncia tramite il portale messo a disposizione da REPAIR .
- f) Sottoporre alla firma digitale tutti i documenti necessari per la liquidazione del sinistro.
- g) Controfirmare con il cliente il verbale di presa in carico.
- h) Eseguire il preventivo
- i) Procedere con le foto tramite il dispositivo WINMOBILE dei danni e dei documenti
- j) Effettuare il lavoro a regola d'arte.
- k) Sottoporre alla firma il modulo di soddisfazione dei servizi ottenuti e del lavoro effettuato.
- l) Provvedere ad incassare il corrispettivo dalla compagnia dell'assicurato previa presentazione della fattura

4 GLI STRUMENTI

4.1 IL PORTALE

Collegamenti, procedure, app, db tutto fruibile dal portale REPAIR che è completamente innovativo per il suo utilizzo e offre garanzie in termini di sicurezza e di praticità. In esso sono inseriti una serie di software che permettono di inserire informazioni che in tempo reale vengono messe a disposizione di tutti gli interessati. Di seguito elenchiamo le principali procedure:

4.1.a. WINMOBILE

Questa WEBAPP consente di inserire la pratica completamente digitale

PRENOTAZIONE

ACCETTAZIONE

STAMPA VERBALE PRESA IN CARICO

DENUNCIA

FOTO questa procedura si può lanciare sia in fase di prenotazione che in fase di accettazione. Pratica, foto dei danni e foto dei documenti sono inseriti direttamente sulla pratica rendendo il tutto inaccessibile e di conseguenza inalterabile

Tutte le foto sono corredate di data e ora e con la certificazione del luogo dello scatto.

WINMOBILE è un'applicazione che deve funzionare tramite dispositivo interfacciato con il PC del carrozziere.



L'inserimento della denuncia da parte della carrozzeria è completamente guidato e puntigliosamente controlla ogni dato immesso attivando opportuni alert una volta riscontrati errori e/o omissioni. I riferimenti per questi controlli sono da riscontrare a quanto riportato nell'articolo 6 del decreto attuativo del nuovo codice delle assicurazioni. In base ai dati immessi la procedura è in grado di stabilire se il sinistro in questione è attivo, passivo e/o se esistono delle corresponsabilità (in questo ultimo caso viene proposta la relativa percentuale) il tutto facendo riferimento all'allegato A dello stesso decreto. Inoltre il software è in grado di informare se il sinistro in questione rientra o meno nell'indennizzo diretto. Importante è sottolineare che tramite link univoci la procedura leggendo il data base delle denunce immesse è in grado di dare un alert all'eventuale riscontro di una denuncia riferita allo stesso sinistro e se questo risulti ugualmente attivo.

4.2. SOFTWARE CARTOGRAFICO

Tramite password dedicate, gli assicurati e le carrozzerie potranno accedere a questa procedura che consentirà loro di visualizzare, posizionate nel loro naturale indirizzo tutte le strutture che hanno aderito al sistema.

importante sottolineare che REPAIR è in grado di caricare in tale cartografico le strutture convenzionate, riteniamo sia un plus importante per la compagnia fornire ai propri assicurati all'atto del rinnovo della polizza sia le password dedicate per la visualizzazione di tali strutture, con le relative informazioni di come raggiungerle e sui servizi offerti.

4.3. SOFTWARE WEB PRENOTAZIONE VETTURA

Consente al carrozziere di avvalersi di uno strumento in grado di evidenziare la disponibilità di vetture sostitutive. Per il carrozziere una volta constatata l'assenza di vetture a sua disposizione da dare in sostituzione potrà collegarsi e verificare se queste sono presenti nei bacini messi a disposizione dei partner di REPAIR o presso carrozzerie limitrofe che hanno manifestato la disponibilità a rendere le proprie auto accessibili da altri.

4.4. SOFTWARE WEB NOLEGGIO

Il portale consente l'accesso a questo software che permette al carrozziere di esplicitare tutte le funzioni della concessione della vettura sostitutiva interfacciandosi con il partner REPAIR per la gestione amministrativa/fiscale ed operativa.

5 LA FASE OPERATIVA

Lo start up della fase operativa avviene al momento di un sinistro.

5.1. IL FLUSSO

La denuncia

L'assicurato una volta avuto un sinistro e la vettura è marciante potrà recarsi in una carrozzeria aderente consultando il cartografico, attraverso l'appDriver

Il carrozziere che ha aderito:

- accoglie l'assicurato informandolo su tutto il processo della riparazione e della gestione della pratica.
- lo supporta nella compilazione della denuncia avvalendosi del portale.
- Si riserva di esercitare il diritto di ritenzione in caso di altra denuncia attiva e avverte la compagnia. Gli sottopone, attraverso l'app Winmobile la documentazione da firmare come la cessione del credito le condizioni di riparazione e la denuncia (se indennizzo diretto) o la richiesta danni (se indennizzo indiretto).
- Esegue le foto con WINMOBILE e il preventivo utilizzando la procedura "preventivo controllato"
- **TRASFERISCE LA PRATICA SULLA PIATTAFORMA REPAIR**
- Attende in base ai termini indicati nel regolamento l'intervento del perito (se previsto).
- Concorda o meno con il perito o con il call center .
- Accetta o meno l'offerta della compagnia.
- Esegue le riparazioni.
- Consegna la vettura insieme alla garanzia e sottopone alla firma il modulo di soddisfazione.
- Se non concorda con il perito o se non accetta l'offerta procede con il recupero per suo conto del suo credito
- Accetta di gestire la pratica alle stesse condizioni anche in indennizzo indiretto.

5.2. REPAIR

- La piattaforma procede con la normalizzazione e indicizzazione degli allegati
- invia PEC a nome assicurato che il sinistro è stato depositato
- Coadiuvare il carrozziere che ne fa richiesta nella gestione del sinistro.
- Si fa garante delle condizioni stabilite da tutte le parti in causa nei vari contratti.
- Esercita attività di arbitraggio nel tentativo di ricorrere sempre meno alle vie giudiziali.

5.3. LA COMPAGNIA

- Tramite opportuni alert (PEC) dalla piattaforma, prende in carico il sinistro.
- Manda o non manda l'incarico.
- Gestisce il sinistro alle condizioni Repair.
- Accetta il pagamento diretto al carrozziere.
- Invia il perito o affida l'autorità ad un suo call center o a call center terzo.
- produce offerta o non la produce elencando i motivi
- Accetta l'eventuale intermediazione di REPAIR .

5.3. COMMISSIONE REPAIR

- Coadiuvare il carrozziere che ne fa richiesta nella gestione del sinistro.
- Si fa garante delle condizioni stabilite da tutte le parti in causa nei vari contratti.

repair