

25 Settembre 2023– Aggiornamento istruzioni operative per la gestione degli incarichi

Sostituisce la precedente comunicazione del 4 Agosto 2023

Spettabili Studi,

Gli eccezionali eventi naturali dei mesi scorsi richiedono azioni specifiche che consentano di gestire in modo efficace i numerosi sinistri aperti.

Sono da subito operative le seguenti indicazioni.

Per tutti gli incarichi property già in vostro possesso e per quelli che riceverete:

- Inserite interlocutoria quando il valore del danno superi i 3.000 €
- contattate al più presto i clienti per proporre la videoperizia in luogo della perizia tradizionale. In alternativa potrà essere chiesto al cliente di inviare preventivi, foto e/o video dei beni danneggiati.
- ricordate al danneggiato l'importanza di conservare, pro-futuro, eventuali pezzi danneggiati/residui utili per la stima del danno.
- Ampliamento del perimetro PL a 10.000 euro per le tipologie "acqua", eventi atmosferici", "fenomeno elettrico". Tale innalzamento è da considerarsi temporaneo.
- gestite gli incarichi di natura elettrica per danni fino a 10.000 euro anche in mancanza di specializzazione
- limitate i rifiuti e solo se necessario. In tal caso vi preghiamo di inserire apposita nota al liquidatore specificandone la motivazione. Tale modalità consentirà al liquidatore di inquadrare la casistica ed agire più rapidamente.
- Potete riconoscere immediatamente il valore a nuovo – se previsto il supplemento di indennità - a queste condizioni (e quindi procedere con la PL completa):
 - modesta entità del danno (fino a 10.000 euro)
 - presumibile ripristino
 - chiedere sempre ai danneggiati di conservare le prove dei ripristini poiché la loro esecuzione verrà accertata in caso di successivo sinistro. Qualora venga inviata email accompagnatoria alla comunicazione dell'importo concordato, riportare il testo del punto (1) in calce.
- appena avete informazioni relativamente ai punti sottoelencati, comunicarci immediatamente tramite la messaggistica a portale:
 - valutazione dei danni (indicare nel testo: "riserva: xxx euro")
 - impossibilità di prendere contatti con il danneggiato e/o di esecuzione di accertamento peritale
 - assenza di volontà dell'assicurato di definire l'accordo in mancanza di suoi preventivi; in questo caso trattenete l'incarico
 - criticità emerse a seguito di sopralluogo
 - aggiornamenti su presumibile data di riparazione

Non caricare interlocutorie generiche del tipo "in attesa di documentazione da assicurato".

- Anche se non completata la perizia, inserite a portale entro il 6 ottobre la data "primo contatto" e la "data appuntamento" qualora effettuati (nei relativi campi previsti) e il valore della riserva (nel campo "importo periziato"). Una volta compilati i campi sopra indicati, cliccate in alto a destra su "chiudi" e poi su "salva e esci" (l'incarico sarà in "conclusione iniziata"). L'incarico potrà poi essere ripreso e completato quando opportuno.

Contestualmente dovrà essere comunicato mediante interlocutoria a portale il valore della riserva (usando la formulazione "riserva: xx euro)

In particolare, per gli incarichi assegnati nel **perimetro Pronta liquidazione:**

- Si può effettuare la PL anche per i sinistri in coassicurazione indiretta
- è consentito l'utilizzo di un rapporto di perizia semplificato, qualora in uso presso i vostri Studi, ferma restando la necessità di compilare tutti i campi richiesti nel portale Zurich.
- è possibile chiudere l'incarico con "tipo liquidazione bonifico", allegando la relazione peritale entro 3 mesi dalla data del pagamento. Non è necessario richiedere un nuovo incarico, in quanto potete

- allegare la relazione peritale (anche in forma “semplificata”) nella sezione “documenti” anche ad incarico in stato “completato”
- È possibile chiudere l’incarico con “tipo liquidazione concordato” caricando nei documenti l’atto di liquidazione e le principali foto per consentire al liquidatore di disporre il pagamento. Anche in questo caso la perizia potrà essere restituita a portale (anche in forma “semplificata”) entro 3 mesi dalla data di inoltro dell’atto.

Precisiamo che l’incarico deve essere chiuso con contestuale **rapporto di perizia completo** nel caso di:

- Danni non indennizzabili
- danni per i quali manchi l’accordo sull’indennizzo
- concordato con eccezione contrattuale
- danni il cui valore superi i 10K euro
- incarichi non assegnati in PL

Alcune indicazioni sulla gestione peritale in caso di:

- presenza di più danneggiati nello stesso condominio vi invitiamo a prendere contatti con l’amministratore – aggiornando le note a portale - in modo che l’amministratore possa fare da intermediario con i condomini.
- più incarichi per lo stesso condominio riferiti al medesimo evento atmosferico, avvisate il liquidatore che storerà gli incarichi eccessivi e terrà aperto un solo incarico sul quale stimerete tutti i danni.

Per qualsiasi chiarimento contattateci all’email vendor.sinistri@it.zurich.com.

Le indicazioni riportate in questa comunicazione restano valide fino a ulteriore nostra circolare.

Vi ringraziamo per la collaborazione e per il lavoro che state facendo in questo difficile momento

Direzione Sinistri Zurich

(1) A titolo di esempio riportiamo di seguito il testo:

“L’assicurato/danneggiato, Signor/Signora accetta la somma di ___€ a completa definizione del sinistro n.____ prendendo atto che qualora, a seguito dell’indennizzo ricevuto per il sinistro indicato, dovesse avanzare per futuri sinistri una nuova richiesta d’indennizzo, dovrà dimostrare con idonea documentazione fiscale l’avvenuto ripristino dei beni colpiti. In assenza di tale documentazione, ogni futuro indennizzo verrà riconosciuto per i soli danni eccedenti a quelli attualmente accertati.”