

GESTIONE DEI RISCHI AZIENDALI ASSICURATIVI

Con decisione del Consiglio d'Amministrazione è stata autorizzata la costituzione di un'unità di Risk - Management con il compito di monitorare i rischi aziendali, con particolare attenzione alla polizza RCA, gestendo il settore con ampi margini operativi il settore.

In particolare la polizza RCA, del tipo a "libro matricola" e con franchigia fissa di € 774, è gestita internamente all'AMTAB, a far data dalla copertura annuale dal 01/08/2009.

La gestione diretta ha determinato una serie d'iniziative aziendali che qui di seguito si elencano:

Unità di Risk Management

- 1) Istituzione dal 01/08/2009 di un' unità di "Risk Management" interna, coordinata dal Responsabile dell'Area Contratti Appalti e Rischi Assicurativi e costituita da:
 - un rappresentante dell'officina con il compito di periziare i danni causati agli autobus e di verificare l'efficienza dei mezzi eliminando alcune cause tecniche causa di sinistri;
 - un rappresentante del movimento che collabora alla realizzazione delle iniziative di contrasto necessarie al riduzione della sinistrosità con il controllo delle velocità, dell'utilizzo dei cellulari, della segnaletica stradale, delle denunce da parte degli autisti , dell'applicazione degli ordini di servizio, ecc;
 - un rappresentante dell'ufficio sinistri
 - un perito liquidatore esterno, convenzionato, con pluriennale esperienza nel ramo liquidazione danni,
 - un medico specialista nel settore, convenzionato.

Procedura operativa in caso di sinistri.

- 2) La procedura operativa prevede che l'autista coinvolto nel sinistro comunichi per telefono al Centro Operativo Aziendale l'accadimento del sinistro, ed entro le 48 ore consegna il modulo di "denuncia di sinistro".

Il modulo viene subito dopo trasmesso all'addetto dell'officina per la quantificazione di eventuali danni ed all'ufficio Sinistri per la registrazione.

Tutti i sinistri, nessuno escluso, vengono esaminati dall'Ufficio in modo dettagliato, classificati secondo tipologia (attivo, passivo, cautelativo), registrati nel programma con un numero progressivo ed una quantificazione di costi presunti sia nel caso di sinistri da "collisione" che sinistri per "terzi trasportati".

I sinistri cautelativi sono trattenuti dall'ufficio sino a quando non perviene una richiesta di risarcimento da parte della società di assicurazione o da legali di controparte.

- 3) La quantificazione dei danni agli autobus è quantificata dal tecnico dell'Officina/Carrozzeria, facente parte del Gruppo di Gestione del Rischio, mentre i danni alle auto dei terzi ed ai terzi trasportati, soprattutto in caso di brusche frenate è quantificata dal liquidatore convenzionato unitamente ai componenti dell'Ufficio sinistri.
- 4) Le denunce di sinistro degli autisti sono trasmesse all'ufficio sinistri, costituito da un Capo Ufficio e due impiegati che affiancano il Gruppo di lavoro. L'ufficio, diversamente dal passato, utilizza programmi informatici facente parte del sistema gestionale aziendale che consentono di avere un maggior controllo sulla sinistrosità aziendale, elabora statistiche, nonché utilizza competenze che consente di avere una visione più attenta alle dinamiche dei sinistri ed in grado di proporre le opportune modifiche.
 - In particolare l'Ufficio Sinistri è in grado di:
 - controllare il personale, il parco automezzi , di avere rapporti frequenti con gli altri interlocutori aziendali, in primo luogo con l'officina e poi con altri uffici;

- di controllare con precisione il flusso di comunicazioni che pervengono dalla società d' assicurazione;
 - di elaborare statistiche sulla frequenza dei sinistri, sulla loro tipologia, sui percorsi, che consentono di individuare correttivi finalizzati alla riduzione delle cause che determinano il sinistro.
- 5) Solo dopo aver accertata l'impossibilità di gestire i sinistri nell'ambito della franchigia, gli stessi vengono trasmessi rapidamente alla Società di assicurazione, con valutazioni ed indicazioni da parte dell'ufficio sinistri in modo da consentire alla Società una migliore e più rapida definizione nei tempi previsti dalla normativa vigente in materia di indennizzo diretto.
- 6) La compagnia di assicurazione dopo aver liquidato trasmette la richiesta di pagamento della franchigia e l'importo liquidato alla controparte. Tale procedura consente un monitoraggio continuo dei sinistri, dal momento del loro accadimento sino alla conclusione del risarcimento.
- 7) Criticità. La procedura descritta viene costantemente monitorata specie in relazione ai comportamenti dei conducenti che, in alcuni casi, denunciano il sinistro dopo le 48 ore previste, se non addirittura omettono di trasmettere la denuncia per non incorrere nella perdita della indennità per " mancato sinistro". Questi comportamenti infatti, causando ritardi nella gestione del sinistro, emergono alle richieste della controparte o della società di assicurazione che ha trasmesso una richiesta di risarcimento. Dopo gli accertamenti effettuati, se emergono responsabilità a carico degli autisti, la Società assume, a carico del dipendente inadempiente, contestazioni disciplinari che determinano sanzioni disciplinari a loro carico oltre alla richiesta, qualora accertata la loro responsabilità, al risarcimento in caso di sinistro passivo dei costi superiori ad € 1.000 ,00. con criteri definiti dalla normativa regionale. Si segnala che il pagamento dei risarcimenti è coperto da una polizza Kasko che ogni autista, a proprie spese, ha stipulato con primaria Compagnia d'Assicurazione.
- 8) Accordo sindacale "Premio Evitato Sinistri". Agli autisti, a seguito d'accordo sindacale, viene riconosciuta una indennità premiante denominata " premio di evitato sinistro" che aumenta da un importo minimo di € 12,00 mensili sino ad un massimo mensile di € 48,00 se nel corso dell'anno non hanno causato alcun incidente passivo. All'accadimento di un sinistro passivo perdono " l'indennità d'evitato sinistro" per ripartire il mese successivo dall'importo iniziale di € 12,00.
- 9) Flusso delle informazioni. Le denunce di sinistro degli autisti sono trasmesse all'ufficio sinistri, costituito da un Capo Ufficio e due impiegati che affiancano il Gruppo di lavoro. L'ufficio utilizza programmi informatici elaborati da società che consentono di avere un maggior controllo e monitorare l'andamento della sinistrosità aziendale, elabora statistiche e competenze che gli consente di avere una visione più attenta alle dinamiche dei sinistri ed in grado di proporre le opportune modifiche. E' in grado di controllare il personale, il parco automezzi , di avere rapporti frequenti con gli altri interlocutori aziendali, in primo luogo con l'officina e poi con altri uffici. E' in grado di controllare con più precisione il flusso di comunicazioni che pervengono dalla società di assicurazione.
- 10) Interventi tecnici determinati dall'attività del gruppo. L'attività del gruppo ha consentito di individuare alcuni interventi ritenuti necessari per ridurre le cause dei sinistri quali:
- installazioni di dispositivi di bordo collegati ad un centro operativo interno aziendale "telerilevamento" per il monitoraggio costante della posizione e velocità degli autobus in circolazione;
 - ripristino delle telecamere di bordo, per la registrazione delle cadute a bordo per " brusche frenate";

- incremento del 200% del numero di maniglie di sostegno in dotazione degli autobus;
- revisione generale dei sistemi di sicurezza di bordo (dispositivi pneumatici di apertura e chiusura porte, modifica di specchi retrovisori interni, ecc),

11) Iniziative riguardanti il personale di guida. Nei riguardi del personale di guida sono state messe in atto iniziative che hanno visto il Responsabile del G.d.L.:

1. organizzare colloqui singoli con un gruppo di autisti (circa 50) che nell'ultimo biennio è stato coinvolto in più di un sinistro allo scopo di verificare la presenza di situazioni particolari che possano aver influito sulle capacità di guida, e contemporaneamente sensibilizzarli ad una guida più attenta e più corretta nel rispetto del Codice della strada, della propria incolumità e quella delle persone trasportate;
2. Organizzare un corso di formazione retribuito obbligatorio per tutto il personale di guida e graduati che è partito verso la metà del mese di aprile e terminato il mese di maggio con la presenza di esperti della Polizia Municipale, di un esperto del ramo liquidazione danni e dal sottoscritto che hanno illustrato i diversi aspetti legati al Codice della Strada ed alla circolazione stradale, alla sinistrosità ed agli effetti che essa produce sul premio assicurativo, alla dinamica ed alla tipologia dei sinistri, alle iniziative aziendali messe in atto finalizzate ad una significativa riduzione del numero dei sinistri conclusosi con la stampa di vademecum con le procedure da seguire in caso di sinistro;
3. A seguito degli incontri sono state modificate e migliorate le procedure e la modulistica di denuncia del sinistro, coinvolgendo nella stesura della stessa alcuni componenti dell'ufficio movimento;
4. Si è proceduto ad un controllo più rigoroso nei confronti dei dipendenti, contestando, le infrazioni al C.d.S. in caso di sinistro, i comportamenti scorretti di guida, le ritardate denunce dei sinistri nei tempi previsti, in molti di questi casi sono state applicate sanzioni disciplinari con sospensione dal servizio di un giorno;
5. Nei confronti di un gruppo di lavoratori che sono stati coinvolti in più di un sinistro nel corso dell'anno è stata bloccata ogni forma di lavoro straordinario;
6. Dal corso sono emerse nuove procedure da osservare da parte degli autisti in caso di sinistri con e senza feriti;
7. iniziative per incrementare il numero di sinistri da gestire nell'ambito della franchigia dall'Amtab, con "bigliettini da visita" completi dei riferimenti aziendali da consegnare in caso di sinistro alle controparti per una rapida definizione, stesso tipo di messaggio fatto girare sui monitor a bordo degli autobus;
8. lo stesso tipo di messaggio è stato affisso all'interno degli autobus e fatto girare anche sui monitor installati su oltre 105 autobus per portare a conoscenza l'utenza dell'iniziativa ed instaurare un diverso rapporto con l'Azienda;
9. sono previste ulteriori iniziative su una maggiore informazione all'utenza per i possibili rischi da circolazione

Conclusioni.

Il lavoro svolto dal Gruppo ha determinato un risultato importante, la riduzione del 44% del numero dei sinistri passivi (riscontrabili dai tabulati trasmessi dalla società di assicurazione Generali), che dai 467 dell'anno 2008/09 si sono attestati sui 261 dell'anno 2009/10 di cui circa 60 concorsuali.

L'attività è continuata anche nell'anno in corso con risultati ancora più incoraggianti sulla riduzione della sinistrosità aziendale, che fanno ben sperare sull'ulteriore riduzione del numero di sinistri nei limiti fisiologici compatibile con una azienda di TPL.

Dagli ultimi dati trasmessi dalla società di assicurazione Generali, ed anche dai dati in nostro possesso risulta che nel periodo 01/08/2010- 30/06/2010 (cinque mesi) sono stati trasmessi, in quanto non gestibili nell'ambito della franchigia di € 774, circa n.140 sinistri passivi.

Un numero che in proiezione al 31/07/2011, si attesterà sui 150/170 sinistri passivi annui, che rappresenta una riduzione dei sinistri rispetto all'anno precedente del 35% e complessivamente, rispetto all'esercizio 2008/2009, di una riduzione complessiva del 64%. Un risultato che riconferma in maniera inequivocabile l'inversione di tendenza al di sopra di ogni aspettativa, consolidando i risultati fin qui raggiunti.

Il Responsabile dell'Area Contratti, Appalti e Rischi Assicurativi
Dr. Onofrio Soldano