

ASSICURAZIONI E COLLECTION, FEELING IN CONTINUA ASCESA

LA GESTIONE DEI CREDITI INSOLUTI È UN'ATTIVITÀ CHE È EVOLUTA NEGLI ANNI, PORTANDO ALLA NASCITA DI COMPETENZE SPECIFICHE E DI APPOSITI DIPARTIMENTI. SOLUZIONI CHE POSSONO, TUTTAVIA, ESSERE SOSTITUITE DA PLAYER SPECIALIZZATI CAPACI DI ANALIZZARE IL PORTAFOGLIO IN BASE AL RISCHIO REALE

Uno dei problemi principali che le aziende si trovano quotidianamente ad affrontare, in qualsiasi settore operino, è la gestione dei crediti insoluti. Nel contesto assicurativo, l'esigenza è circoscritta ai prodotti che prevedono la necessità di recuperare premi, franchigie, cauzioni e rivalse contrattuali tramite processi di *collection* che, fino a poco tempo fa, venivano affidati prevalentemente a strutture interne o demandate alla rete agenziale. La limitata specializzazione su questo fronte, abbinata alla distonia rispetto all'obiettivo commerciale, portava però ad attività di recupero sovente poco determinate e scarsamente efficaci, focalizzate sul mantenimento del rapporto con il cliente, magari già attivo su più rami assicurativi.

UN CONSULENTE DEL CREDITO

Nel tempo le compagnie, spinte anche dalla necessità di recuperare marginalità, hanno iniziato a dedicare maggiore attenzione a questa delicata fase di gestione della clientela, affidandosi a player specializzati, strutturati con operatori formati e aggiornati, nonché in grado di disegnare processi sempre più fini nell'ottica di ottimizzare il rapporto costi e benefici. La *collection* è così divenuta un'attività sempre più strategica, sia nella tutela del credito sia nel preservare e regolarizzare la relazione con gli assicurati. Per raggiungere questo risultato la figura del *collector*, oltre a skill negoziali strettamente riferiti all'attività di recupero crediti, ha arricchito il proprio *know-how* di competenze tecnico-giuridiche distintive per il mondo assicurativo, caratterizzato da una normativa di riferimento specifica, in modo da potersi interfacciare con i clienti assicurati, ma anche con la rete agenziale ed eventuali collaboratori, senza determinare situazioni di attrito e ponendosi come interlocutore qualificato e

con un alto livello di specializzazione. Questo ha determinato l'evoluzione da puro collector in vero e proprio consulente del credito in grado di aiutare la compagnia a preservare le relazioni commerciali tanto con gli assicurati quanto con la propria rete agenziale, con l'ulteriore beneficio della puntuale verifica dei portafogli e la conseguente *bonifica* della customer base.

PRIORITÀ D'AZIONE IN BASE AL RISCHIO

In questo ambito **Cribis Credit Management**, azienda del gruppo **Crif** nonché principale player attivo sul territorio italiano, opera sul mercato assicurativo da svariati anni caratterizzandosi per processi e risultati consolidati. Ma è attraverso la sinergia e le competenze del gruppo che Crif e Cribis Credit Management, anche in base alle recenti evoluzioni normative in materia di gestione del credito anomalo, hanno potuto mettere a punto un nuovo approccio al recupero basato su una segmentazione *risk-based* del portafoglio.

Dunque, *ageing* e importi non sono più gli unici driver utilizzati quanto, piuttosto, la fusione di metodologia e modelli sviluppati da Crif con l'esperienza e efficacia operativa nel mercato maturata da Cribis Credit Management. L'output del modello è rappresentato da uno score di probabilità di *collection* in grado di ordinare le anagrafiche sulla base della loro effettiva capacità di pagamento, determinando un miglioramento del tasso di recupero e della capacità predittiva, nonché un contatto con il cliente tarato sul suo effettivo profilo di rischio. ❶

Per maggiori informazioni: marketing@cribis.com