

# MSA - MULTI SERASS: OBIETTIVO CRESCITA, GUARDANDO ALL'ESTERO

MSA SUPERA QUOTA 100MILA SINISTRI ANNUI GESTITI E CONTINUA IL SUO PERCORSO DI DIVERSIFICAZIONE PUNTANDO SU NICCHIE “VERTICALI” E MEDICAL MALPRACTICE. E DOPO LA FRANCIA, LA SOCIETÀ GUARDA AI MERCATI DI SPAGNA E GERMANIA

Msa Multi Serass, vince per la sesta volta consecutiva il premio internazionale *Le Fonti* nella sua categoria, apre una sede a Roma e registra anche per il 2018 una crescita a doppia cifra in Italia grazie all'entrata di nuovi clienti, mentre in Francia raggiunge l'equilibrio economico e si prepara ad entrare nel mercato spagnolo e tedesco.

La società di outsourcing nella liquidazione sinistri continua il suo percorso di crescita dimensionale in Italia, passando dai circa 85mila sinistri gestiti nel 2017 agli oltre 100mila nel 2018. Ciò è stato reso possibile grazie alla crescita di un paio di attuali clienti e alla aggiudicazione di un cosiddetto *big deal* nel luglio 2018. In particolare, una compagnia ha scelto Msa dopo un lungo processo di selezione, affidandole la gestione in outsourcing della quasi totalità dei sinistri del portafoglio auto e rami elementari, sia corrente sia di *run off*.

La grande maggioranza dei sinistri gestiti è ancora Rc auto, ma la componente *rami* si sta progressivamente rafforzando, e attualmente sfiora i 10mila sinistri annui.

In particolare, oltre ai rami classici, Msa sta investendo da qualche anno nello sviluppo del know how in ambito *medical malpractice*, visto il peso crescente che avrà sul mercato nei prossimi anni.

In merito ai mercati esteri, la sede francese raggiungerà il pareggio economico nel 2018, mentre nel 2019 contribuirà per la prima volta al margine aziendale grazie al significativo sviluppo del segmento dei sinistri nazionali, in aggiunta a quello degli esteri. Msa sta anche lavorando per entrare nel mercato spagnolo e tedesco seguendo una strategia piuttosto prudente, che consiste nel verificare la contemporanea sussistenza sia di una concreta opportunità di sviluppo del business, sia della presenza di un giusto partner locale con il quale condividere il rischio operativo (che per Msa significa anche rischio reputazionale). Nella sostanza, la strategia perseguita è quella di cominciare da una partnership con un player locale e, una volta verificata l'affinità gestionale e valoriale, di attivare rapidamente una nuova società,



**Giovanni Campus**, direttore generale di Msa

mantenedone la maggioranza societaria e utilizzando il proprio *sistema sinistri*, opportunamente personalizzato secondo le specificità del Paese.

Oltre al valore intrinseco della diversificazione territoriale, questa strategia di sviluppo estero determina una maggiore credibilità internazionale, che si riflette in una crescente quota di mercato nel segmento dei sinistri *cross border*. Il direttore generale di Msa, **Giovanni Campus**, condivide volentieri numeri e prospettive future.

### **Oltre alla diversificazione territoriale state pensando di allargare anche la gamma dei servizi?**

In effetti sì. Abbiamo sviluppato interesse a proporre un'offerta di servizi anche in segmenti di business *verticali*, che fino a poco tempo fa non erano ritenuti interessanti per la necessità di effettuare sviluppi informatici ad hoc e di costituire team dedicati e fortemente specialistici: con il rafforzamento dei team IT e *progetti speciali* abbiamo reso possibile la costituzione di un *contact center* strutturato, di un network di carrozzerie fiduciarie e di un servizio di perizia on line che consente di offrire servizi che spaziano dall'apertura sinistri, alla gestione

del processo di risarcimento in forma specifica, alla proposizione di forme più evolute e rapide di liquidazione del sinistro o di *authority* (perizia on line).

### **Vi sono altri progetti dietro al rafforzamento del team del comparto IT?**

Come è noto Msa ha basato il suo successo su un modello di gestione sinistri particolarmente efficace, in cui la componente di sistema ha giocato un ruolo di primo piano. Per questa ragione abbiamo ritenuto ragionevole approfittare del rafforzamento del team IT per sviluppare un nuovo sistema in modalità *agile* con tecnologie e paradigmi all'avanguardia tra i quali *NoSQL*, *Single page application*, *Responsive web design* e *Intelligenza artificiale*, release che entrerà in produzione entro l'estate 2019. Contemporaneamente abbiamo attivato un progetto di *IT security* (con il supporto di una primaria società di consulenza) finalizzato a mettere in sicurezza la gestione dei dati, sia in logica Gdpr, sia di certificazione Iso27001/2.

Sempre lato IT, altre note positive stanno arrivando dalla commercializzazione del sistema anti frode **Detector**, sviluppato con il nostro partner **Kube P**: alle numerose compagnie gestite *in full outsourcing* da Msa, per le quali l'utilizzo di Detector è compreso in quanto integrato nel sistema sinistri, si sono aggiunte già quattro compagnie che ricorrono a *Detector* indipendentemente dal servizio di outsourcing sinistri fornito da Msa, di cui tre di dimensioni medie o molto grandi. Ma altre compagnie stanno manifestando un concreto interesse nel tool, pertanto siamo confidenti in un ulteriore sviluppo commerciale e orgogliosi dei risultati finora ottenuti, tutt'altro che scontati considerando quanto sia affollata e agguerrita questa arena competitiva.

Tutte notizie che fanno ben sperare anche per i risultati del 2019, anno in cui Msa festeggerà il suo quarantesimo compleanno. E allora... tanti auguri in anticipo. 