

IL VALORE DELLA VELOCITÀ

di MARIA MORO

DI FRONTE ALL'EMERGENZA DI UN SINISTRO SERVE INTERVENIRE IN TEMPI BREVI E CON COMPETENZA PER SALVAGUARDARE IL PIÙ POSSIBILE I BENI DEL DANNEGGIATO. LE SOCIETÀ DI INTERVENTO E RIPRISTINO ASSUMONO UN RUOLO CHIAVE NEL RAPPORTO TRA ASSICURATO, PERITO, INTERMEDIARIO E COMPAGNIA, DOVE È NECESSARIO SAPER PARLARE IL LINGUAGGIO DI TUTTI

“Qualità è superare le aspettative del cliente e continuare a migliorarsi”: questa frase di William Edwards Deming riassume l’obiettivo a cui tendere, così come descritto da **Matteo Ferrari**, key account del **gruppo per**, di fronte alla platea degli intermediari nel convegno organizzato da Insurance Connect. Ferrari ha sintetizzato la volontà di assecondare l’esigenza dell’assicurato in cinque punti fermi: “velocità, servizio, supporto, competenza e affidabilità. Principii il cui valore viene dalla sommatoria di tutti, perché ognuno è condizione necessaria per la soddisfazione del cliente”.

INTERVENIRE CON COMPETENZA

Il *gruppo per* lavora in un ambito particolare, in cui rispondere bene alla complessità del contesto è fondamentale per ottenere risultati positivi per l’assicurato danneggiato. Operare nel campo dei servizi di salvataggio per il contenimento del danno significa trovarsi di fronte a un interlocutore che ha subito un evento catastrofico come un terremoto, un allagamento, un incendio. Circostanze che già di per sé costituiscono uno shock per chi le vive, a cui si somma il rischio



Matteo Ferrari, key account del *gruppo per*

di subire una perdita potenzialmente definitiva dei propri beni e, con essi, della propria realtà privata o attività imprenditoriale. È per questo necessario che gli interlocutori siano presenti, consapevoli e capaci di agire in breve tempo: “la velocità – ha detto Ferrari – è fattore determinante per impedire il degrado dei beni coinvolti nel sinistro. Se si interviene subito è possibile il recupero, più passa il tempo più subentra il degrado”. La rapidità di risposta è tanto più possibile quanto più capillare è la presenza sul territorio dei gruppi di intervento, che il *gruppo per* organizza con project manager e squadre di tecnici in ogni Regione.

PARLARE IL LINGUAGGIO DELLE COMPAGNIE

Le competenze in questo ambito permettono di offrire servizi che vanno oltre l’intervento in caso di necessità, e partono dall’attività di analisi del rischio e prevenzione per arrivare agli interventi di salvataggio, bonifica civile, risanamento meccanico ed elettronico, costruzione, ma anche il recupero delle merci danneggiate e lo smaltimento dell’amianto. Se da un lato le competenze tecniche di architetti e ingegneri che costituiscono le squadre sono il cuore dei servizi offerti, dall’altro il *gruppo per* ha assunto competenze assicurative che si rendono necessarie nel momento in cui serve interloquire con i periti, gli intermediari e le compagnie per collaborare nella valutazione prima, e indennizzo poi, del danno subito dal cliente. Il colloquio con il settore assicurativo è fondamentale per una collaborazione finalizzata a ridurre i costi per tutte le parti coinvolte, in primis il cliente, “ma la riduzione dei costi – ha sottolineato Ferrari – non deve avvenire a scapito della qualità. Deve invece essere frutto di un lavoro fatto con attenzione e competenza”. In tutto questo un aspetto che il *gruppo per* ritiene fondamentale è la certificazione di qualità, sicurezza e salute, standard che sono ritenuti essenziali per elevare la propria performance.