

STRATEGIE PER IL CONTENIMENTO DEI COSTI

di GIACOMO CORVI

IL CALO DELLA REDDITIVITÀ DELL'RC AUTO IMPONE ALLE COMPAGNIE DI ADOTTARE NUOVI STRUMENTI PER MIGLIORARE L'EFFICIENZA E RIDURRE LE SPESE: SI PUNTA SOPRATTUTTO SU TARIFFAZIONE, SISTEMI ANTIFRODE E GESTIONE SINISTRI, SFRUTTANDO IL PIÙ POSSIBILE IL CONTRIBUTO OFFERTO DALLE NUOVE TECNOLOGIE

Basta guardare al combined ratio per comprendere la portata della crisi di redditività che ha investito negli ultimi anni il settore dell'RC auto in Italia. Nel 2012 il dato era fermo al 92,5%: nel 2018, quindi appena sei anni dopo, il suo valore era schizzato a un ben più preoccupante 97%, erodendo la marginalità di un comparto che continua a ricoprire un ruolo fondamentale per le compagnie assicurative. Il recupero della redditività si è quindi imposto come la nuova parola d'ordine nelle strategie di business del mercato. E i piani industriali delle diverse compagnie si sono progressivamente riempiti di proposte innovative, soluzioni di servizio, prodotti sempre più pensati per soddisfare le esigenze di una mobilità che sta cambiando velocemente. Insomma, tutto quello che serve per attrarre la clientela e incrementare il giro d'affari.

Ma la redditività si recupera anche con il contenimento dei costi. E così tariffazione, gestione sinistri e sistemi antifrode, grazie anche alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie, si stanno sempre più imponendo come una leva fondamentale per la marginalità dell'RC auto.

LA TARIFFAZIONE È ANCORA FONDAMENTALE

Secondo **Oscar Foti**, direttore underwriting auto di **Amissima**, “la tariffazione riveste ancora un ruolo fondamentale nell'RC auto”. L'intero mercato, ha aggiunto, si sta muovendo verso “una profilazione più precisa del rischio e verso una struttura tecnico-tariffaria più

incisiva, in grado di migliorare la redditività del settore”. In questo contesto, la raccolta e la gestione dei dati continuano a essere due elementi imprescindibili. Ed è in quest'ottica, ha proseguito Foti, che va letto il ricorso sempre più massiccio a “banche dati che vanno oltre le tradizionali fonti di informazioni sui guidatori, in grado di evidenziare correlazioni fortissime con lo stile di guida e la sinistrosità del cliente”.

Il risultato, secondo **Mauro Paccione**, responsabile direzione tecnica danni di **Reale Mutua**, sono “tariffe più ricche e sofisticate, sempre più in grado di sostenerci nel nostro mestiere: saper distinguere e valorizzare i comportamenti virtuosi in un settore fortemente regolamentato che prevede l'obbligo a contrarre”.

SAPER INCROCIARE I DATI

Le opportunità offerte dalle nuove tecnologie, nell'ambito della tariffazione, sono ormai note a tutti. “Partendo dalla telematica – ha affermato **Pedro Bernardo Santos**, direttore generale di **G-Evolution** – è possibile beneficiare di una riduzione dei costi e, di conseguenza, di un miglioramento del combined ratio”. Il passo successivo sarà quello di incrociare dati a disposizione per trovare correlazioni fra informazioni diverse che possano generare valore aggiunto per gli assicuratori. “Il dato telematico, il dato di portafoglio, il dato che proviene da fonti pubbliche e private – ha aggiunto – hanno di per sé un valore molto basso: riuscire a incrociarli può invece portare a risultati molto preziosi per la redditività del settore”.



Da sinistra: **Pedro Bernardo Santos**, direttore generale di G-Evolution; **Mauro Paccione**, responsabile direzione tecnica danni di Reale Mutua; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review; e **Oscar Foti**, direttore underwriting auto di Amissima

Il lavoro è senz'altro più complesso ma, forse più in ragione di ciò, anche più gratificante e utile per la compagnia. "Saper incrociare i dati non è semplice: servono – ha spiegato – competenze che talvolta non sono immediatamente disponibili nelle imprese assicurative".

BILANCIARE COSTI E SERVIZI

Eppure, come ha osservato Paccione, la tariffazione non è tutto. "Crediamo in un modello di relazione con il cliente in cui il pricing è solo una parte del rapporto complessivo", ha affermato. E così i contratti assicurativi si stanno sempre più arricchendo di prestazioni e servizi che vanno ben oltre il classico perimetro di una polizza tradizionale. L'obiettivo, a detta di Paccione, è ora quello di riuscire a stabilire una logica *win-win* fra cliente e compagnia, in cui il costo del servizio può essere compensato, oltre che dalla fidelizzazione dell'assicurato, anche da un miglioramento dell'efficienza e della gestione dei processi interni. "Servizi come la chiamata di emergenza o l'invio di un carro attrezzi – ha portato l'esempio Paccione – sono importanti per la compagnia, perché consentono di indirizzare il lavoro in maniera più precisa e di velocizzare la creazione del dossier per la gestione del sinistro".

Anche in questo caso, le tecnologie possono offrire un contributo importante. "Il miglioramento della qualità del dato telematico può portare a risultati importanti", ha affermato Santos. "In 18 mesi – ha proseguito – siamo per esempio riusciti a ridurre del 50% il

costo dell'assistenza nel nostro portafoglio telematico, riducendo semplicemente il numero di falsi positivi e migliorando la corrispondenza fra incidenti e sinistri".

GESTIRE UN SINISTRO A DISTANZA

Altri ambiti di applicazione delle nuove tecnologie riguarderanno la gestione sinistri e la creazione di nuovi sistemi antifrode. Nel primo caso stanno prendendo piede nuovi strumenti, come la video-perizia, che consentono di gestire un sinistro a distanza, velocizzando i processi interni e riducendo così i costi per la compagnia. "Abbiamo avviato un processo pilota che ci sta dando dei risultati molto positivi", ha affermato Foti, che ha portato alla platea l'esperienza di Amissima. "Per il danno a oggetti – ha spiegato – è sufficiente che il cliente vada nella sua agenzia: l'intermediario apre il sinistro e può inviare al perito incaricato un semplice video dell'oggetto danneggiato". In casi molto semplici, ha aggiunto, "abbiamo avuto una liquidazione del sinistro in pochi minuti".

L'obiettivo della compagnia è ora quello di "estendere il progetto anche ad altri ambiti, magari più complessi del banale danneggiamento di un oggetto". In futuro, ha assicurato Foti, verranno poi esplorate nuove funzionalità, che potranno anche consentire, nell'esempio citato in precedenza, di rendere "non più fondamentale la presenza dell'intermediario, migliorando così ulteriormente l'efficienza del processo".

LA TESTIMONIANZA DELLA SCATOLA NERA

Anche la gestione dei sistemi antifrode, come anticipato, potrà essere migliorata dall'utilizzo delle nuove tecnologie. "Ci crediamo molto e abbiamo già ottenuto dei risultati importanti in un'ottica di contenimento dei costi", ha affermato Paccione. "In media – ha aggiunto – il mercato riesce a risparmiare l'1% del valore complessivo dei premi grazie agli strumenti antifrode: noi di Reale Group viaggiamo orientativamente su valori doppi".

In questo contesto, secondo Paccione, il connubio fra competenze umane e intelligenza artificiale potrà portare a risultati ancora migliori. Ma già oggi è possibile raggiungere traguardi ragguardevoli anche sfruttando al meglio il contributo che può arrivare da uno strumento ormai diffuso come la black box. "È un dispositivo utilissimo – ha concluso – e presenta un valore probatorio significativo, persino superiore a quello della testimonianza di un cliente che fornisce dati diversi da quelli raccolti dalla scatola nera".