

SINISTRI AUTO, UNA QUESTIONE DI SERVIZIO

IL BANCO DI PROVA PER ANTONOMASIA PER LE COMPAGNIE SI ARRICCHISCE DI SOLUZIONI INNOVATIVE PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DELL'OFFERTA ALLA CLIENTELA. TECNOLOGIE E NUOVI MODELLI DI GESTIONE DIVENTANO SUPPORTI INDISPENSABILI PER CURARE IL MOMENTO PIÙ DELICATO DELLA FILIERA ASSICURATIVA

La gestione sinistri costituisce un momento cruciale della filiera assicurativa. Una polizza, almeno nella percezione della clientela, esprime infatti tutto il suo valore in particolare al momento del sinistro: saperlo gestire può fare la differenza per proporsi all'assicurato come un partner credibile e affidabile per soddisfare tutte le sue esigenze di protezione. Ecco perché, come emerso nel corso della sessione dedicata

all'argomento, parlare di gestione sinistri nell'Rc auto significa "parlare di qualità del servizio, che per noi è un marchio di fabbrica", ha esordito **Luigi Barone**, direttore sinistri di **Reale Mutua**, nelle battute iniziali della tavola rotonda moderata da **Daniele di Maio**, responsabile innovation and strategy per transformation consulting di **Capgemini Italia**. A detta di Barone, la qualità del servizio si traduce in "un costante tentativo di migliorare le performance che offriamo al cliente attraverso un insieme di tecnologie e professionalità: recentemente, per esempio, abbiamo centralizzato tutte le attività elementari, che possono essere gestite con strumenti tecnologici, per dare la possibilità ai nostri addetti di concentrarsi su sinistri più complessi".

I SINISTRI AUTO DOPO IL COVID-19

La pandemia di coronavirus ha rivoluzionato le nostre vite: tutti a casa, strade vuote, auto ferme in garage. Per le assicurazioni ciò si è tradotto soprattutto in un considerevole calo dei sinistri auto. Già, ma durerà? Per **Maximiliano Barberi**, insurance market leader di **Gft**, la nuova normalità potrà comportare una paradossale inversione di tendenza. "Alcune compagnie - ha affermato - stanno già registrando una ripresa dei sinistri, ma la paura del contagio potrà spingere le nuove generazioni a rivalutare l'acquisto di un'auto di proprietà, cosa che potrebbe comportare un ulteriore aumento dei sinistri". Di diverso avviso invece Gaetano Occorsio, consulente della direzione sinistri di **Amissima**, per il quale "la situazione resta statica: non credo che torneremo ai volumi di autovetture a cui eravamo abituati in precedenza, anche perché sono emersi nuovi modelli di mobilità". La sua compagnia, a tal proposito, "ha registrato una leggerissima ripresa dei sinistri, forse legata al minor utilizzo dei mezzi pubblici, ma non credo torneremo ai livelli precedenti alla pandemia".

UN MIGLIORAMENTO CONTINUO

Secondo **Gaetano Occorsio**, consulente della direzione sinistri di **Amissima**, la formula magica per migliorare la gestione sinistri è "la stessa per tutte le compagnie: lavorare per specializzazioni, distinguere i sinistri in semplici e complessi, creare pool di addetti in grado di gestire l'intero processo". Così facendo, ha spiegato Occorsio, è possibile "migliorare i tempi di liquidazione e ridurre il costo dei sinistri". I benefici per le compagnie sono immediatamente evidenti: questa strategia, unita a un'ampia pulizia di portafoglio e all'introduzione di un processo più corretto di tariffazione, ha consentito ad **Amissima** di migliorare i dati sulla frequenza sinistri e di ridurre il combined ratio di circa sette punti. Lavorare sulla qualità del servizio significa entrare in un processo di miglioramento continuo. "Negli ultimi tempi abbiamo lavorato molto sulla possibilità di effettuare perizie da remoto, cosa che ci ha consentito di restare operativi anche durante il lockdown per l'emergenza coronavirus", ha portato l'esempio Occor-

sio. “È un’iniziativa – ha aggiunto – che ha migliorato molto il nostro rapporto con la clientela, generando anche una flessione notevolissima dei reclami”.

INNOVAZIONE PER LA PERSONALIZZAZIONE

Secondo Occorsio, “molto altro ancora dovrà essere fatto, perché le abitudini della clientela stanno cambiando”. E abitudini diverse, come ha osservato **Luca Tavecchia**, responsabile claims support di **Generali Italia**, generano la necessità di una differenziazione del servizio. “È una cosa fondamentale: all’evoluzione delle abitudini dei clienti – ha spiegato – dobbiamo associare soluzioni diversificate che possano soddisfare le loro esigenze”. L’intero paradigma della gestione sinistri, secondo Tavecchia, sta cambiando. “Dobbiamo andare oltre le semplici specializzazioni di ramo: abbiamo la possibilità di lavorare con un enorme insieme di informazioni – ha affermato – e dobbiamo riuscire a sfruttarle per avere un sistema di regole e processi in grado di attivare soluzioni e servizi adeguati alle aspettative della clientela”.

Anche perché i clienti non sono tutti uguali. “A un assicurato nativo digitale posso pensare di offrire un approccio *full digital*. Serve – ha aggiunto – una sorta di triage, supportato da strumenti tecnologici, che consenta di identificare il cliente e proporgli soluzioni in linea con le sue caratteristiche”.

TECNOLOGIE DI SERVIZIO

Le nuove tecnologie ricopriranno un ruolo fondamentale. Lo si è visto già con l’emergenza coronavirus, quando le misure di lockdown hanno imposto praticamente a tutti di spostare dati e processi sul cloud per poter continuare a lavorare lontano dall’ufficio. “La continua ricerca dell’innovazione ha reso possibile lo smart working”, ha commentato Barone. E potrà in futuro contribuire a trovare nuove soluzioni per migliorare i processi di business. “La nostra società dispone di un *innovation team* che monitora le novità del mercato e le propone al management. Sfruttando queste opportunità – ha osservato – abbiamo la possibilità di

UN SUPPORTO IN CHIAVE ANTI-FRODE

Le frodi aggiungono complessità a un settore già di per sé complesso come la gestione sinistri. E le nuove tecnologie si stanno imponendo come un valido supporto per tentare di fare chiarezza. “Abbiamo installato una piattaforma informatica che genera una serie di indicatori utili a individuare situazioni potenzialmente fraudolente”, ha affermato Luigi Barone, direttore sinistri di Reale Mutua. “Si è rivelata molto efficace per scremare i casi sospetti, utilizzando dati relazionali, geografici e predittivi: così facendo – ha aggiunto – ci stiamo avvicinando al nostro obiettivo di individuare in maniera chirurgica le situazioni più rischiose, garantendo al tempo stesso l’attività ordinaria”. Per Maximiliano Barberi, insurance market leader di Gft, le tecnologie anti-frode potranno in futuro rivelarsi estremamente utili in fase assuntiva. “Ci sono sistemi in grado di creare profili dei soggetti fraudolenti e di sviluppare pattern di ricorrenza su clienti che ancora non si conoscono: la tecnologia – ha affermato – sarà sempre più utile per le compagnie, che dovranno riuscire a trovare la giusta alchimia fra innovazione e processi di gestione”.

risolvere inefficienze e di orientare il nostro business verso soluzioni sempre più all’avanguardia, per esempio creando un business maggiormente orientato dal dato”.

Il tutto, chiaramente, non un occhio di riguardo per il servizio alla clientela. “Dobbiamo passare dalla multicanalità all’omnicanalità”, ha affermato Tavecchia sottolineando la necessità di arrivare a “un’interconnessione di canali che possa consentire a tutti gli attori del processo, dal cliente all’agente, di scambiarsi informazioni e di rimanere aggiornati in tempo reale su tutte le fasi del sinistro”. L’esito dell’evoluzione, ha concluso, sarà probabilmente “un ecosistema altamente tecnologico, molto sofisticato ma semplice da utilizzare, in cui tutte le parti sono allineate per garantire al cliente una gestione ordinata e uniforme del sinistro”. **G.C.**