

COME SARÀ IL CLAIMS MANAGEMENT NEL 2030

di FABRIZIO AURILIA

PREVENIRE I SINISTRI PRIMA CHE SI VERIFICHINO CAMBIERÀ IL RAPPORTO TRA ASSICURATORI E CLIENTI, SPIEGANO GLI ANALISTI DI MCKINSEY IN UN NUOVO REPORT SULL'ARGOMENTO. DA UNO SCENARIO INCENTRATO SUI DANNI E LE PERDITE A UNA PARTNERSHIP BASATA SU UN INTERESSE COMUNE; DA UN MODELLO DI TRASFERIMENTO DEL RISCHIO A UNO DI MITIGAZIONE



© hxyd - iStock

Secondo la società di consulenza **McKinsey**, ripensare il ruolo dell'assicuratore significa puntare sul "potere della prevenzione". E in quale funzione la prevenzione è più utile se non in quella della gestione sinistri? Quale sinistro è meglio gestito, se non un sinistro non accaduto? "Prevenire i sinistri prima che si verifichino cambierà radicalmente il rapporto tra assicuratori e clienti", spiegano gli analisti: si passerà da uno scenario incentrato sui danni e le perdite a una partnership basata su un interesse comune. Questo spostamento consentirà agli assicuratori di passare da un modello di trasferimento del rischio a uno di mitigazione.

McKinsey nel suo nuovo report intitolato *Sinistri 2030: sogni o realtà*, disegna e prefigura i prossimi anni del-

la gestione sinistri. Secondo gli analisti, gli assicuratori hanno accelerato l'adozione di funzionalità di nuova generazione, come il digital, l'automazione, l'intelligenza artificiale e gli advanced analytics.

IL RUOLO DEI TOUCH POINT

Nella *Global business executive survey* del 2020, sempre condotta da McKinsey, l'85% dei dirigenti di compagnie aveva affermato di aver aumentato la digitalizzazione delle interazioni e del coinvolgimento dei dipendenti durante la pandemia: un dato, c'è da dire, che non stupisce, alla luce dei cambiamenti del comparto in questi ultimi due anni e mezzo.

Uno dei punti centrali della "nuova era del claims ma-

TUTTI DENTRO GLI ECOSISTEMI

La rivoluzione della gestione sinistri potrà realizzarsi solo con la creazione e lo sviluppo di ecosistemi che comprendano assicuratori, insurtech, fornitori di servizi, ma anche esperti legali, fornitori di soluzioni IoT e aggregatori: realtà complesse e integrate su cui fondi e investitori potranno investire per sfruttare tutte le opportunità.

Nel nuovo ecosistema sinistri, infrastrutture di terze parti, come le telecamere stradali ma non solo; telematica; sensori nativi integrati nelle auto, dispositivi indossabili, forniranno alle compagnie un accesso automatizzato. “Con i giusti strumenti informatici e analitici – assicurano gli analisti di McKinsey – gli assicuratori saranno in grado di determinare le responsabilità più rapidamente ed effettuare valutazioni dei danni più accurate, aumentando la quota di quelle richieste di risarcimento che passano dalla presentazione alla liquidazione in un clic”.

nagement” sono, come noto, i *touch point*. Ogni punto di contatto, anche prima che si verifichi un sinistro, spiegano gli analisti, sarà supportato da un mix di tecnologia e intervento umano, che velocizzerà il processo “senza interruzioni”.

Le imprese stanno abbattendo anche barriere culturali e strutturali che in precedenza avevano ostacolato l’innovazione: per gli assicuratori, ciò significa che ora sono molto più vicini di quanto non fossero nel 2019 a realizzare la loro visione dei sinistri al 2030. La buona notizia è che, secondo McKinsey, la maggior parte delle compagnie ha una “solida base su cui continuare a costruire”.

UNA QUESTIONE GENERAZIONALE? NON SOLO

Certo, si tratta di una questione generazionale, ma non solo. Durante la pandemia, le differenze generazionali, sia tra i dipendenti delle imprese sia tra i clienti, si sono viste soprattutto per quanto riguarda la prontez-

za nell’adozione di strumenti digitali, come le perizie virtuali, basate su foto o video.

I nativi digitali, cioè i Millennials e la Generazione Z, si aspettano sempre più interazioni continue, omnicanale, in tempo reale e integrate con le piattaforme che già utilizzano frequentemente. Le compagnie dovranno bilanciare le esigenze di questi clienti più giovani con quelle delle persone più anziane, appartenenti alla Generazione X (i nati tra il 1965 e il 1980), e i Baby boomer, che non hanno le stesse preferenze o la stessa facilità con le interazioni digitali. Contemporaneamente, il mix demografico di clienti e dipendenti cambierà drasticamente da qui al 2030, momento in cui i nativi digitali costituiranno quasi la metà della popolazione adulta.

E quindi per prepararsi all’avvenire della gestione sinistri, il settore dei rischi dovrà concentrarsi su cinque aree, secondo il report: potenziare la forza lavoro, ridefinire la proattività, reinventare il ruolo dell’assicuratore, far evolvere l’ecosistema e trasformare i talenti.

LA SEPARAZIONE NETTA TRA SINISTRI LIEVI E SINISTRI GRAVI

Nonostante le compagnie continueranno a sviluppare e utilizzare le migliori caratteristiche dell’intelligenza artificiale, gli analisti si aspettano che le persone rimarranno essenziali nei processi claims management, lavorando in modo più produttivo ed efficace. Ci sarà presto, e già è visibile oggi nelle realtà più organizzate, una separazione netta nei modi con cui si gestiscono i sinistri semplici (per esempio un incidente stradale con lievi danni al mezzo, oppure un risarcimento di cure mediche di base) dai metodi con cui si gestiscono sinistri complessi, con danni alla persona di grave entità.

Nonostante i recenti progressi tecnologici, i sinistri complessi richiedono ancora un approccio più sfumato nell’interazione con i clienti e le parti interessate rispetto a quanto non possono fornire oggi gli strumenti basati sull’intelligenza artificiale. Da qui al 2030, però le cose cambieranno e l’evoluzione tecnologica, nonché un set di dati sempre più ampio, potranno costruire un algoritmo efficace. Ma il tocco umano, comunque, non sparirà. ❶