

COME RINNOVARE LA GESTIONE SINISTRI

di GIACOMO CORVI

NUOVE TECNOLOGIE, INNOVATIVI MODELLI DI BUSINESS, SERVIZI ALL'ALTEZZA DEGLI STANDARD ASSUNTI DAL CLIENTE IBRIDO: TUTTO QUESTO AL CENTRO DI UNA TAVOLA ROTONDA SU QUELLA CHE È, DA SEMPRE, L'AREA PIÙ DELICATA DELLA FILIERA ASSICURATIVA E IL VERO BANCO DI PROVA DI COMPAGNIE E INTERMEDIARI

La gestione sinistri è da sempre un territorio privilegiato di innovazione. E non potrebbe essere altrimenti, visto che la liquidazione del danno all'assicurato costituisce l'area più delicata della filiera assicurativa e il vero banco di prova per compagnie e intermediari: fornire un servizio rapido ed efficace alla clientela significa migliorare la customer experience e, non secondariamente, contribuire alla salvaguardia dei conti aziendali. Ecco perché, come emerso nel corso di una tavola rotonda moderata da **Giorgia Assouad**, senior engagement manager di **Mbs Consulting**, praticamente tutte le imprese del mercato sono al lavoro per rinnovare e migliorare la fase di gestione sinistri.

Il primo elemento che balza all'occhio è l'evoluzione della stessa funzione aziendale: la gestione sinistri non è più in mano ai soli liquidatori. In **Generali Italia**, come ha spiegato in apertura **Giuliano Basile**, responsabile claims della compagnia, sono stati per esempio costituiti “un team di *advanced analytics* e un team di *data scientist*, oltre a un team interno specializzato in innovazione ed ecosistemi, che ci aiutano a sperimentare sempre nuove soluzioni”. Secondo Basile, “fare innovazione oggi è molto più difficile, perché ci sono tanti, forse troppi, strumenti che possono essere utilizzati”. Per quanto, ha aggiunto, “serve tanta disciplina

sulle priorità dell'azienda: noi puntiamo ad anticipare una serie di attività che possono consentirci di avere, già in fase di apertura della pratica, una serie di informazioni utili alla gestione del sinistro”.

UNA SPERIMENTAZIONE CONTINUA

L'ingresso di esperti di nuove tecnologie nell'ambito della gestione sinistri è ormai una costante di mercato. In **Helvetia**, tanto per citare un caso, è stato istituito un gruppo di lavoro che propone autonomamente sempre nuovi processi di business. “Al momento stiamo sperimentando strumenti automatici di lettura e analisi dei documenti giudiziari”, ha affermato **Laura Gargasole**, responsabile claims della compagnia. “Abbiamo avviato due anni fa un profondo progetto di cambiamento, facendo leva sulle opportunità offerte dalle nuove tecnologie e – ha proseguito – ci proponiamo di ridurre con l'automazione una serie di attività *time consuming* per consentire ai nostri liquidatori di concentrarsi su mansioni ad elevato valore aggiunto”.

Il contributo delle nuove tecnologie è ben visibile anche in casa **Sara Assicurazioni**. “Siamo una compagnia tradizionale ma dall'animo giovane, quindi molto sbilanciata sull'innovazione”, ha esordito **Luigi Baccaro**, head of claims della compagnia. “Abbiamo realizzato



UN CONSULENTE PER LA GESTIONE SINISTRI

Le compagnie parlano sempre di cliente ma poi, quando avviene un sinistro, ecco che l'assicurato, secondo Massimiliano Caradonna, senior vice president di Dekra Group - Region Central East Europe & Middle East, "diventa subito una controparte: ci sono interessi diversi sulla responsabilità del danno, sul tipo di liquidazione e sui tempi di attesa". Inevitabile, in questa situazione, che possano venirsi a creare momenti di tensione fra cliente e compagnia. Proprio per prevenire questa dinamica, Dekra Group ha presentato la figura di un consulente che accompagna l'assicurato in tutta la gestione sinistri. "Solitamente - ha spiegato Caradonna - il cliente deve interfacciarsi con più persone per seguire l'aggiornamento della pratica: il nostro consulente si propone come un punto di riferimento per l'assicurato, si confronta con tutti gli operatori della filiera e aggiorna il cliente con un linguaggio semplice e accessibile".

un processo *fully digital*, dall'apertura alla chiusura della pratica, che sfrutta il contributo della multicanalità", ha proseguito. Grande spazio è stato poi riservato a *SelfPerizIA*, un servizio lanciato lo scorso anno che, grazie a un software di intelligenza artificiale, consente di avere in tempi rapidi una prima stima dei danni alla carrozzeria. "Gli agenti sono molto soddisfatti della soluzione, alcuni sinistri sono stati pagati nel giro di 24 ore", ha commentato.

SERVIZI PER UN CLIENTE IBRIDO

L'evoluzione della gestione sinistri è dettata anche da una domanda di mercato che si fa sempre più ibrida: il cliente ha ormai abbracciato la digitalizzazione e chiede servizi all'altezza degli standard a cui è stato abituato dalle moderne piattaforme tecnologiche. "L'obiettivo è affrontare un momento emotivo come il sinistro, attraverso la rapidità e la logica di servizio", ha commentato **Lorena Ricci**, head of claims di **Zurich Italia**. "Stiamo sperimentando strumenti di *information processing* per l'analisi della posta in ingresso e per la classificazione della pratica: attraverso una combinazione di semantica e robotica - ha aggiunto - possiamo eliminare passaggi a basso valore aggiunto e consentire ai nostri liquidatori di concentrarsi sul servizio al cliente".

C'è poi il caso di società che non devono confrontarsi con clienti ibridi, ma addirittura totalmente digitali. Come **Linear**, la compagnia diretta del gruppo **Unipol**. "I nostri clienti sono abituati ai canali digitali e dunque hanno aspettative molto elevate", ha affermato la responsabile servizi di liquidazione **Serena Boni**. "L'assicurato vuole servizi e rapidità, noi vogliamo contenere il costo del sinistro: abbiamo provato a vedere in maniera cooperativa questi due desideri, così - ha spiegato - abbiamo puntato sulla vicinanza al cliente già al momento della denuncia e offriamo strumenti che garantiscono una comunicazione proattiva sull'avanzamento della pratica attraverso una serie di touch point che toccano anche partner come il network delle carrozzerie convenzionate".



Da sinistra: **Luigi Baccaro**, head of claims di Sara Assicurazioni; **Laura Gargasole**, responsabile claims di Helvetia; **Lorena Ricci**, head of claims services di Zurich Italia; **Giorgia Assouad**, senior engagement manager di Mbs Consulting; **Massimiliano Caradonna**, senior vice president Dekra Group - Region Central East Europe & Middle East; **Giuliano Basile**, responsabile claims di Generali Italia; e **Serena Boni**, responsabile servizi liquidazione di Linear

INNOVAZIONE PER L'ANTIFRODE

L'innovazione tocca anche il grande tema dell'antifrode. E passa attraverso anche l'analisi e l'adozione delle best practice provenienti da altri mercati assicurativi. **Massimiliano Caradonna**, senior vice president di **Dekra Group** – Region Central East Europe & Middle East, ha ricordato che la sua società ha istituito ormai da qualche anno “un reparto completamente dedicato all'antifrode, un team strutturato che ha raccolto in questo periodo un gran numero di dati e informazioni, mutuando poi le buone pratiche che abbiamo rilevato nei mercati esteri.

Nei Balcani, per esempio, Caradonna ha citato il caso di una frode che riguardava il ripristino del danno attraverso carrozzerie convenzionate. “I nostri operatori, grazie alla loro esperienza, hanno potuto verificare violazioni come pezzi di ricambio replicati su decine di diversi sinistri o, ancora, cambi automatici che erano stati sostituiti con pezzi rigenerati”, ha illustrato il manager. “Le frodi evolvono continuamente, i dati ufficiali sono di gran lunga inferiori alla realtà del fenomeno: è necessario – ha aggiunto – riuscire a restare al passo con questa dinamica, studiando e sperimentando strumenti sempre più efficienti”.

TECNOLOGIA PER IL LIQUIDATORE

Fondamentale, anche nell'antifrode, resta poi il contributo della tecnologia. Gargasole ha evidenziato che il mercato “non può prescindere dagli strumenti offerti dall'innovazione: in Helvetia stiamo sperimentando soluzioni che, per esempio, consentono di confrontare le immagini e di contribuire a ridurre il numero dei falsi positivi”. I risultati di questa strategia sono già ben visibili in varie compagnie. “Attraverso il contributo delle nuove tecnologie, siamo riusciti a ridurre di un abbondante 60% il volume dei sinistri a rischio frode e intercettato un numero maggiore di falsi positivi, cosa che si è tradotta in risparmi considerevoli per la società”, ha commentato Baccaro.

Resta però il fatto che la tecnologia resta uno strumento. E ci vuole una mano che la muova perché funzioni. “Alla base dati a disposizione del data scientist che lavora nel team di liquidazione sinistri, assoceremo sempre il fiuto del liquidatore: è necessario dare regole alla macchina”, ha detto Ricci. Sulla stessa linea anche Basile, il quale, nelle battute conclusive della tavola rotonda, ha sottolineato l'importanza di anticipare la rilevazione del rischio frode. Per farlo, ha detto, “la tecnologia potrà sicuramente essere utile, ma ci sarà sempre bisogno di bravi liquidatori”.