

# DA LIMITE A VANTAGGIO

IL MAGGIORE RICORSO ALL'OUTSOURCING,  
"IMPOSTO" DALLA NORMATIVA,  
RAPPRESENTA UNA DIFFICOLTÀ  
PER IL SETTORE ASSICURATIVO, MA PUÒ  
ESSERE TRASFORMATO IN OPPORTUNITÀ,  
SOPRATTUTTO DALLE COMPAGNIE  
PIÙ SNELLE E CONCORRENZIALI.  
IL PUNTO DI VISTA  
DI KPMG

“Un problema, ma anche un vantaggio quello dell’outsourcing per le assicurazioni. Che darà i suoi frutti nel medio-lungo periodo”. Questo il punto di vista di **Paolo Capaccioni**, partner di **Kpmg**, sulle novità normative e l’accresciuto ricorso delle compagnie all’esternalizzazione dei servizi.

“Fino al recente passato – spiega Capaccioni – le compagnie, e più in generale il mondo finanziario, erano reticenti a ricorrere all’outsourcing, che minava la loro peculiarità di gestione di numeri e informazioni riguardanti i clienti; l’outsourcing, imponendo una condivisione e una standardizzazione dei processi, annullava le specificità della singola compagnia”.

Oggi tutto ciò è cambiato grazie a tre fattori: culturale, tecnologico e normativo. “Innanzitutto – spiega Capaccioni – il maggiore ricorso all’outsourcing ha imposto alle compagnie di individuare, all’interno della catena del valore del processo assicurativo, gli elementi in cui non c’è nessun vantaggio, per le compagnie, a essere peculiari (attività di back office, vendita di prodotti da banco, in cui la scelta del cliente è motivata dal prezzo). Si tratta di un cambiamento culturale importante, motivato dalla ricerca dell’efficienza e della riduzione dei costi”.

L’altro fattore riguarda la tecnologia. “L’accresciuto livello di innovazione ha consentito di arginare la standardizzazione tipica dell’outsourcing e di aumentare i livelli di personalizzazione dell’offerta al cliente. Grazie alla messa a punto di tecnologie più flessibili, oggi, le compagnie sono stimolate a ricorrere a un tipo di outsourcing che consente di presentare alla compagnia (ad esempio nei servizi di back office) e al cliente finale servizi o prodotti peculiari”.

### **IL CONTRASSEGNO ELETTRONICO: CRITICITÀ OD OPPORTUNITÀ?**

Il terzo aspetto abilitante riguarda la normativa. “La ricerca dell’efficienza e dell’ottimizzazione del controllo interno non può essere disattesa e questioni come il contrassegno elettronico sono importanti, anche se i frutti si vedranno nel medio-lungo periodo”. Nell’immediato, infatti, la compagnia subirà un contraccolpo importante. “Se da un lato, l’introduzione del contrassegno elettronico produrrà un abbassamento delle tariffe Rc auto (grazie alla diminuzione delle frodi), dall’altro obbligherà soggetti poco ‘raccomandabili’ ad assicurarsi, ‘costringendo’ le compagnie ad acquisire clienti di dubbia affidabilità”.

Inoltre, questa introduzione imporrà un investimento tecnologico significativo. “Con l’introduzione del contrassegno elettronico la compagnia manterrà gli stessi processi (produttivo, di conservazione e di mappatura del contrassegno), limitando la dematerializzazione alla sola stampa del contrassegno. In questo modo, non solo non si ottiene efficienza, ma si rende necessaria la modifica dei processi di gestione (installazione di chip sul veicolo, abilitazione di smartphone, ecc.). Il vantaggio di tutto ciò, quindi, se sarà immediato per il cliente finale, richiederà, per la compagnia, un periodo di metabolizzazione per consentire al cambiamento di essere recepito e inserito all’interno di un processo produttivo ancora in divenire”.

### **L’INTERFACCIA UNICA**

Un’altra interessante innovazione della normativa è quella che impone un’interfaccia unica per la preventivazione alle compagnie. “Questo avrà un effetto dirompente in quanto era uno dei principali motivi di inefficienza del plurimandato: l’agente doveva lavorare con interfacce e pc diversi e, in sede di preventivo, doveva accedere alle diverse mappe del cliente, con costi enormi e difficoltà di interazione e di mappatura della storia del cliente. Ora, invece, si avrà un sistema unico di gestione, con la possibilità di creare uno storico del cliente, a beneficio di utenti, agenti e compagnie, soprattutto per quelle snelle e concorrenziali, che meglio dimostrano di saper trarre vantaggio da questi cambiamenti”.

Infine, le ripercussioni sulla gestione dei sinistri. “Con il rimborso diretto e la revisione del forfait (che richiede, però, provvedimenti attuativi) si è innescata una spirale virtuosa nelle compagnie. Il sistema si sta evolvendo in positivo e il prezzo diventa sempre di più la discriminante nella scelta del prodotto Rc auto (interfaccia unica e obbligo dei tre preventivi non appartenenti allo stesso gruppo) a vantaggio di una migliore gestione dei sinistri, vero cuore della produzione di utili nell’Rc auto.

In definitiva – conferma Capaccioni – il maggiore ricorso delle compagnie all’outsourcing, seppur rappresenti una difficoltà per il settore assicurativo, può diventare un’opportunità, soprattutto per le compagnie che meglio sapranno sfruttare gli elementi toccati dalla normativa, in modo proattivo e intelligente”. **L.S.** ●