

GESTIONE SINISTRI PER NUOVI MODELLI ORGANIZZATIVI

di FABRIZIO AURILIA

IL DIBATTITO FINALE DEL CONVEGNO SULL'RC AUTO È STATO L'OCCASIONE PER ANALIZZARE LE DIVERSE ESPERIENZE DEI PROTAGONISTI DEL SETTORE: INNOVAZIONE TECNICA, MA ANCHE EFFICIENZA ED EFFICACIA, CON L'OBIETTIVO DI SEMPLIFICARE I PROCESSI, CONTENERE I COSTI E LAVORARE SEMPRE MEGLIO CON INTERMEDIARI E PERITI

La tavola rotonda conclusiva del convegno sull'Rc auto di **Insurance Connect** è stata dedicata come da tradizione alla gestione sinistri. Il confronto ha rappresentato un'occasione per le compagnie coinvolte di analizzare come stiano operando per rendere i processi sempre più efficienti, dalla denuncia alla liquidazione. Il comparto sta affrontando diverse sfide, tra le quali il persistere dell'inflazione: l'aumento del costo medio dei sinistri, delle riparazioni e dei pezzi di ricambio pesa anche sulle riserve delle compagnie. E allora, che fare? La risposta comune, benché articolata e differenziata tra le esperienze dei protagonisti del settore, risiede nell'uso di una tecnologia sempre più evoluta, ma anche sull'aumento dell'efficienza e dell'efficacia, con l'obiettivo di fare squadra con gli intermediari e il sistema peritale.

Al tavolo, moderati da **Maria Rosa Alaggio**, direttore di **Insurance Review**, oltre al senior vice president di **Dekra Group**, **Massimiliano Caradonna**, che aveva tenuto un *keynote speech* prima del dibattito (vedi articolo alla pagina precedente), hanno animato la discussione alcuni tra i principali protagonisti del claims management delle compagnie.

I PORTAFOGLI TEMONO L'INCERTEZZA

Insieme a **Maria Cristina Leoni**, titolare del servizio *gestione fondi* della direzione *funzioni assicurative* di **Consap**, hanno partecipato **Norberto Odorico**, chief claims officer di **UnipolSai**, **Pierluigi Pellino**, head of motor claims & head of claims support di **Generali Italia**, **Michele Grilli**, direttore sinistri Rc auto di **Sara Assicurazioni**, e **Ivan Parlato**, responsabile rete fidu-





Da sinistra: **Norberto Odorico**, chief claims officer di UnipolSai; **Michele Grilli**, direttore sinistri Rc auto di Sara Assicurazioni; **Massimiliano Caradonna**, senior vice president di Dekra Group; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review; **Maria Cristina Leoni**, titolare servizio gestione fondi della direzione funzioni assicurative di Consap; **Ivan Parlato**, responsabile rete fiduciari e carrozzerie, sinistri di massa e gestioni sinistri, franchigie e rivalse di Vittoria Assicurazioni; **Pierluigi Pellino**, head of motor claims & head of claims support di Generali Italia

NON SOLO SERVIZI

L'innovazione non è solo sinonimo di modernizzazione dell'esperienza del cliente perché, talvolta, è il cliente stesso a non volerla. "Avevamo introdotto la denuncia del sinistro tramite Whatsapp ma ci siamo resi conto che praticamente nessuno sceglieva questo metodo", ha spiegato Pierluigi Pellino, head of motor claims & head of claims support di Generali Italia. "Al di là del catalogo dei servizi - ha continuato - occorre dire che la soluzione per i sinistri nasce dalla conoscenza del cliente e di cosa gli è accaduto". I servizi in sé, del resto, sono sempre i soliti: a volte la vera innovazione sta nella giusta interlocuzione con il cliente. "Nella nostra catena dell'innovazione - ha concluso Pellino - vogliamo promuovere l'agente come interlocutore privilegiato per la maggior parte dei sinistri medi".

ciari e carrozzerie, sinistri di massa e gestioni sinistri, franchigie e rivalse di **Vittoria Assicurazioni**.

Tante le criticità di un comparto, si diceva, che si trova ad affrontare anche la sfida dell'inflazione, che sui pezzi di ricambio e sulla manodopera lo scorso settembre è cresciuta di oltre l'8%.

Ma sul tema dei costi, a pesare è anche il discorso ancora aperto sulla tabella nazionale per le macrolesioni che, mentre si svolgeva la tavola rotonda, era nelle mani di **Ivass** per gli ultimi dettagli prima di un'approvazione definitiva da parte dei ministeri competenti. "Nonostante la giurisprudenza abbia cercato di colmare questo vuoto normativo - ha sottolineato Maria Cristina Leoni -, a tutt'oggi i vari tribunali utilizzano tabelle diverse, soprattutto quelle di Roma, Milano e in misura minore Venezia. Questo vuol dire più difficoltà nella gestione del contenzioso, aumento dei costi anche per il **Fondo vittime della strada**, con un patrimonio dello stesso fondo che ha difficoltà a rimanere in equilibrio, esattamente come i portafogli delle imprese che soffrono questo stato di incertezza".

VELOCITÀ E COSTI SONO CONNESSI

Sul legame tra l'andamento del costo medio dei sinistri e quello della dotazione delle riserve tecniche delle compagnie, Michele Grilli, di Sara Assicurazioni, ha ricordato come costo medio e velocità di liquidazione dei danni abbiano da sempre grande incidenza sui risultati aziendali: "sono parametri collegati – ha spiegato – quanto più si è veloci, ma non frettolosi, tanto più il risarcimento sarà efficiente e avrà un impatto più contenuto sui conti".

Sara opera attraverso macro-aree cercando di "lavorare con contatti sempre pronti", con interventi da parte della compagnia alla rilevazione del sinistro e chiamate, definite di "customer care", con cui Sara cerca persino di anticipare la denuncia di sinistro.

"In termini di costi", è intervenuto sull'argomento Massimiliano Caradonna di Dekra, "è evidente che la contrazione dei tempi è già di per sé un elemento che riduce gli impatti sulle compagnie". Per questo Dekra è convinta di poter mettere a disposizione delle imprese "una soluzione che in maniera predittiva anticipa le possibilità che un sinistro avvenga in una determinata area e, grazie alla rete peritale, permette di intervenire in pochissimi minuti". Tutto si basa sulla diponibilità di dati: dove le compagnie "hanno anche dati verticali – ha precisato Caradonna – Dekra ha attivato anche dati orizzontali, molto più ampie e complete".

AGENTI, UN AMMORTIZZATORE ECCEZIONALE

Secondo Norberto Odorico di UnipolSai, "avere a disposizione indicatori predittivi può aiutare molto", ma è soprattutto importante poter sfruttare economie di scala per sviluppare solide competenze e capire dove, in quali e quante parti dei processi, la tecnologia può dare reale valore.

Si tratta di essere "sempre più efficaci": nella gestione del sinistro per UnipolSai è "essenziale capire prima quale percorso prenderanno le pratiche, cosa che si

SINISTRI INTERNAZIONALI, CONSAP C'È

La Consap aumenta il proprio peso ed espande il proprio ruolo anche nella gestione dei sinistri comunitari. Come ha spiegato Maria Cristina Leoni, titolare servizio *gestione fondi* della direzione *funzioni assicurative*, Consap ha sottoscritto gli accordi per i rimborsi e le rivalse in caso di insolvenza di un'impresa attiva nell'ambito dell'Rc auto. Tra i fondi di garanzia europei c'è quindi anche quello italiano che ha notificato alla Commissione Europea la sottoscrizione. "Ogni Stato membro – ha precisato Leoni – individua un organismo che risarcisce le persone coinvolte in un sinistro causato da un assicurato con un'impresa insolvente. Consap è stato tra i primi fondi a sottoscrivere l'accordo", ha chiosato Leoni.

può fare solo se si è attuata un'analisi rigorosa delle caratteristiche del sinistro stesso".

È in questo modo che la compagnia può gestire il servizio con maggior diversificazione e incanalare i sinistri lungo i giusti percorsi: il tema è, ancora una volta, l'efficacia dei processi. Combinare conoscenza dei processi e tecnologia, quindi, ma senza dimenticare la squadra di persone con cui si fanno le cose: per esempio gli agenti, che sono "un ammortizzatore eccezionale – ha spiegato Odorico – per gestire i molteplici flussi informativi".

LE FLOTTE E L'ANATOMIA DEI SINISTRI

La dimensione della struttura è quindi un elemento che gioca a favore delle grandi compagnie. Nella gestione dei sinistri delle flotte, ad esempio, UnipolSai ha potuto giocare in casa. "Le flotte – ha rivelato Odorico – contano il 10% dei sinistri. La catena è molto lunga



e complessa perché coinvolge compagnia, broker, società di noleggio e guidatore”. Facendo leva su **Unipol-Rental**, ha raccontato il top manager, Unipol ha potuto sperimentare tutto, dalla telematica alla riparazione in forma specifica, trasferendo “ottimi risultati anche su flotte non nostre”, ha chiosato.

Un discorso simile si può applicare a Generali, come ha spiegato Pierluigi Pellino, chiamando in causa **Jeniot**, la società del gruppo “che ci dà la capacità di conoscere meglio i fenomeni economici retrostanti il costo dei sinistri”, ha sottolineato. “Abbiamo imparato a contenere meglio l’impatto dell’inflazione scomponendo il costo dei sinistri: il 30% di quelli con black box ha costi più bassi del 5-6%”. La scatola nera supporta diretta-

mente il liquidatore che può avere tante informazioni ben strutturate da utilizzare in fase di trattativa: “si tratta di un drastico e radicale controllo tecnico per liquidatori e periti”, ha affermato Pellino. Un utilizzo molto più maturo delle informazioni permette controlli e analisi delle attività molto più efficaci.

UNA GESTIONE SEMPRE PIÙ TECNICA

Ma anche una compagnia solitamente ancorata alla tradizione, come Vittoria, negli ultimi 15 anni ha spinto sull’innovazione in termini di processi e tecnologie: dal nuovo portale fiduciari alle perizie fino alla app, Vittoria si è mossa anche nella gestione sinistri. E poi c’è l’iniziativa di **Vittoria hub** che, come ha spiegato Ivan Parlato, “rappresenta un processo innovativo, una bottega dove si incontrano le start up e dove noi premiamo i servizi che più si avvicinano a quelli che cerca la compagnia”. I processi e i modelli si sono adattati a uno scenario costantemente in movimento: “i periti che fanno la perizia con il tablet o fanno la perizia in 24 ore sono importanti – ha detto Parlato –, ma per noi l’essenziale sono l’organizzazione e la gestione tecnica del sinistro, con politiche liquidative chiuse che non lascino spazio alla speculazione”.

Per essere vincente, ha concluso Parlato, il modello organizzativo di Vittoria “deve potersi adeguare agli strumenti tecnologici innovativi” e alle partnership con altri operatori, come il recente accordo molto importante con **Mapfre** per una nuova società di servizi.