

## L'RC AUTO TRA INNOVAZIONE E INCERTEZZA

*Creare efficienza nella gestione dei sinistri. Da sempre questa affermazione è stata il monito dell'Ivass per sollecitare le compagnie a raggiungere un duplice risultato: da una parte incidere sui costi evitando l'aumento delle tariffe, dall'altra garantire al cliente un servizio efficiente e tempestivo.*

*Su questi due fronti le compagnie si muovono rincorrendo i trend di mercato e l'andamento del premio medio, tamponando impatti inflattivi, misurandosi quotidianamente con il peso dell'incertezza normativa in quell'eterno cantiere che è la Riforma dell'Rc auto.*

*Dalla voce dei direttori sinistri delle compagnie, che si sono confrontati nella tavola rotonda organizzata il 12 novembre scorso da Insurance Connect nel corso del convegno Rc Auto, dal cliente alla sostenibilità del sistema, è stato possibile comprendere quanto siano complesse le problematiche da affrontare e gli obiettivi da raggiungere in un ambito che resta il banco di prova nella relazione tra assicurazione e cliente.*

*Dal punto di vista normativo sono ancora molti i nodi da sciogliere per riuscire a intervenire in modo strutturale sulla capacità delle compagnie di tariffare i rischi a livello tecnico e non solo in funzione della scontistica. Proprio a fronte di questa complessità è necessario analizzare più da vicino quali e quante iniziative le compagnie finora sono state in grado di sviluppare.*

*Impossibile sintetizzare qui le innumerevoli progettualità illustrate dai relatori della tavola rotonda per delimitare il contributo di sistemi di Intelligenza artificiale e GenAI. Ma da queste descrizioni emergono tutte le iniziative che il settore assicurativo sta mettendo a terra: analisi dei dati per inquadrare la tipologia del sinistro e incanalarne la gestione, solo per fare qualche esempio, ricerca di maggiori possibilità di intervenire più tempestivamente in caso di sinistro, potenziamento degli strumenti da mettere a disposizione dei periti per la valutazione del danno, individuazione dei sinistri a rischio frode.*

*Il tutto inserito in modelli strategici e operativi che tengano conto delle specificità distributive delle compagnie, del ruolo degli intermediari e di ogni anello della filiera liquidativa, compresa la rete di carrozzerie convenzionate, o del rapporto con più partner da coinvolgere in un più ampio ecosistema della mobilità.*

*Tutte queste progettualità vanno ben al di là delle iniziative di razionalizzazione dei processi e risultano sempre più connesse al motore che le anima: il rigore con cui raggiungere risultati economici, di cui l'area sinistri è sempre più chiamata a dar conto. Obiettivi da mettere a segno, innanzitutto, senza mai perdere di vista la centralità della qualità del servizio che il cliente, in caso di sinistro, deve percepire come tratto distintivo nel suo rapporto con la compagnia. Non stupisce quindi l'appello che molti protagonisti intervenuti al convegno hanno rivolto al legislatore e all'istituto di vigilanza affinché queste sfide possano tradursi in reale sostenibilità del sistema e qualità per il cliente: riuscire a ridurre le grandi incertezze normative che ormai da troppo tempo caratterizzano l'Rc auto nel nostro paese.*



**Maria Rosa Alaggio**  
alaggio@insuranceconnect.it