

INTERVENTI LEGISLATIVI, MA NON SOLO

I TEMPI DI DENUNCIA E LA SEGMENTAZIONE DEI SINISTRI, L'UTILIZZO DELL'INNOVAZIONE PER RIDURRE LE TARIFFE, LA COMPrensIONE DELLE NUOVE ESIGENZE DEL CLIENTE. PASSA PER QUESTI PUNTI LA STRADA PER OTTIMIZZARE LA GESTIONE DEI SINISTRI SECONDO GAETANO OCCORSIO DI SARA ASSICURAZIONI

Competenza, efficienza, tecnologia e comunicazione sono i principali elementi per una gestione dei sinistri ottimale e una liquidazione del danno che non impatti negativamente sul cliente. In particolare, il costo dei sinistri rappresenta la voce più pesante nel bilancio di una compagnia, che deve cercare di contenere agendo sul numero dei sinistri, l'entità dei risarcimenti, la velocità e il costo della liquidazione, i tempi e l'ampiezza del contenzioso.

Ma il punto di partenza resta la normativa. “Per migliorare la gestione dei sinistri – esordisce **Gaetano Occorsio**, direttore sinistri **Sara Assicurazioni** – è necessario operare su alcuni aspetti di carattere legislativo. Il primo intervento dovrebbe riguardare la *riduzione del tempo di prescrizione* per denunciare o richiedere i danni a seguito di un sinistro. Il nostro codice, infatti, prevede la prescrizione del diritto decorsi **due anni** dalla data di accadimento di un sinistro, per i danni alle

cose, mentre la prescrizione è stata elevata a **cinque anni** nei casi di lesioni. Si tratta, a nostro avviso, di un lungo lasso di tempo, che mal si addice a una corretta gestione del danno, laddove **tre mesi** potrebbero essere più che sufficienti per effettuare la denuncia o richiedere i danni.

Altro aspetto – continua Occorsio – su cui sarebbe opportuno un intervento legislativo è quello della emissione, più volte annunciata ma mai pubblicata, della tabella delle valutazioni economiche per la liquidazione dei danni di rilevante entità dal 10 al 100% di invalidità permanente, così come stabilito nell'art. 139 del Codice della Strada. Tutto ciò per allineare la liquidazione a quella degli altri Paesi europei e per permettere di abbassare ulteriormente i costi delle polizze.

Analogamente, anche se non previsto dall'art. 139 Codice delle Assicurazioni, andrebbero regolamentate meglio le tabelle per quanto concerne i sinistri mortali”.

ELEMENTO PRIORITARIO

utilizzo degli aspetti informatici



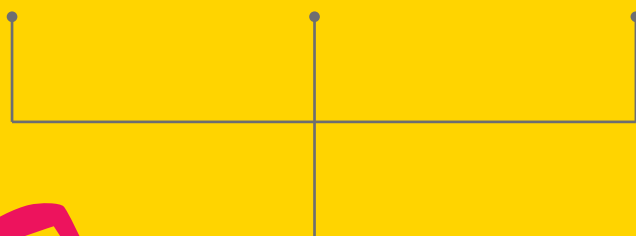
MAIL



SMS



TRACKING
stato sinistro



AVVICINARSI
alle esigenze
dell'ASSICURATO

TECNOLOGIA E PROFESSIONALITÀ PER RIDURRE LE TARIFFE

Altra annosa questione nell'ottimizzazione della gestione dei sinistri è quella della riduzione delle tariffe. "Un elemento prioritario – spiega Occorsio – riguarda l'utilizzo, al meglio, degli aspetti informatici che possono permettere una gestione e un'interazione con il cliente in modo più efficace: mail, invio di sms, *tracking* sullo stato del sinistro sono aspetti di maggiore trasparenza e di avvicinamento alle esigenze degli assicurati. A questo si aggiungono una corretta trattativa, maggiore chiarezza nella comunicazione e massima professionalità del liquidatore, quali requisiti imprescindibili per il miglior risultato.

Se il tutto sarà attuato, sarà possibile ridurre ulteriormente il costo delle polizze, che, già nel periodo settembre 2012-marzo 2013, ha registrato una diminuzione del 4,5%, come da fonte **Ania**".



SEGMENTARE I SINISTRI

Per snellire la gestione dei sinistri servono anche nuovi modelli operativi e organizzativi. "Le compagnie di assicurazione – conferma Occorsio – dovranno sempre più modificare la loro organizzazione. Il servizio sinistri non necessita più di una capillarità esasperata sul territorio, ma di un contatto continuativo con assicurati e loro agenti; in tal senso, vengono a supporto i nuovi aspetti informatici, ma anche il maggior utilizzo del contatto telefonico.

Altro aspetto da utilizzare è quello della segmentazione delle tipologie di sinistro, in quanto questi ultimi non vanno trattati tutti con identica modalità, ma con identica efficacia: un sinistro con il danno alla persona necessiterà di un contatto diretto, mentre, per altre tipologie di sinistro, quali il danno all'autovettura, ai cristalli o a un appartamento, sarà più utile la riparazione presso centri convenzionati, piuttosto di una, non utile, trattativa.

Probabilmente – conclude Occorsio – non si sono comprese in pieno le necessità dei clienti che stanno modificando il loro modo di operare, acquistando i prodotti online con sempre maggiore iniziativa e dimostrando di avere un forte bisogno di chiarezza sui contenuti delle polizze e sul processo liquidativo, quando sono coinvolti in un incidente".

L.S.