



CAPIRE E GESTIRE IL CAMBIAMENTO

CINEAS HA PRESENTATO GLI STUDI, LE ANALISI E LE PROPOSTE CHE I 22 COMPONENTI DEL TAVOLO INTERSETTORIALE HANNO ELABORATO SUL TEMA DELLA GESTIONE DEGLI EVENTI POST SINISTRO NEL SETTORE PROPERTY. I GRUPPI DI LAVORO HANNO SVOLTO 11 INCONTRI, CON LA FINALITÀ DI CONTRIBUIRE AL MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ CHE SEGUONO IL VERIFICARSI DI UN SINISTRO, LIMITANDO LE INEFFICIENZE E IMPLEMENTANDO IL COORDINAMENTO DELLE PARTI COINVOLTE

Contribuire al miglioramento della gestione delle attività post sinistro nel settore *property*, limitando le inefficienze e implementando il coordinamento delle parti coinvolte. Sono questi i principali obiettivi in base ai quali ha operato il *Tavolo intersettoriale* di **Cineas**, un laboratorio all'interno del quale sono stati presentati studi, analisi e proposte elaborate da 22 professionisti che, a vario titolo, operano nella gestione dei sinistri, e che si sono dati appuntamento per 11 incontri, suddivisi in tre gruppi di lavoro. I risultati del Tavolo intersettoriale sono stati presentati lo scorso 13 maggio, durante una giornata di studi tenutasi presso il Politecnico di Milano.

L'ATTENZIONE E IL SERVIZIO AL CLIENTE

L'ispirazione che ha dato lo spunto a Cineas nel promuovere questa iniziativa è quella di imparare a "capire e gestire il cambiamento". Cambiamento che, ha sottolineato il presidente di Cineas, **Adolfo Bertani**, "deve essere percepito come un vero e proprio fattore culturale", impossibile da raggiungere "inseguendo la rincorsa ad abbassare il prezzo", ma piuttosto "con una competizione nel servizio al cliente. L'approccio



Adolfo Bertani, presidente di Cineas

delle aziende – ha esortato Bertani – deve essere proattivo, consapevole del fatto che il rapporto con il cliente si instaura non tanto nel momento della vendita, ma in quello del servizio". Bertani ha concluso il proprio intervento con una citazione, in questo caso una frase di Jerry Flanagan: "i clienti sono come i denti: ignorali e ti troverai senza".

TRE GRUPPI DI LAVORO

Le relazioni dei tre gruppi di lavoro, introdotte da **Simonetto Sacco**, advisor Cineas nonché coordinatore del Tavolo intersettoriale, hanno affrontato il tema della gestione dei sinistri *property* sotto tutti i punti di vista, parlando di integrazione fra attività di *risk management* e gestione del sinistro, competenze e qualità del perito e ruolo dei nuovi strumenti tecnologici (primo gruppo); creazione di sistemi di gestione integrata e di consorzi per sinistri di massa, per ripristino diretto e recupero post sinistro (secondo gruppo); gestione della crisi e capitolato di ripristino e bonifica (terzo gruppo).

LA CLAIMS COMMUNITY

Presentando i risultati del primo gruppo, il relatore **Marco Rosa Bernardinis** (head *property & engineering* marine direzione sinistri rami elementari di **Zurich**) ha introdotto il tema della cosiddetta *claims community*, un contenitore i cui ingranaggi sono tutti gli attori che gestiscono il sinistro (compagnie, periti, *provider*, società di bonifica, riparatore diretto). L'attenzione di questa community si sta spostando sempre di più verso il cliente. I fattori chiave proposti per ottenere un servizio di qualità sono: la velocità di intervento, il coinvolgimento degli agenti/broker e degli amministratori di condominio, la riduzione (o abolizione) delle franchigie per chi accetta la riparazione in forma specifica, il pagamento diretto al riparatore con cessione di credito, e la certificazione/garanzia sugli interventi di riparazione da rilasciare agli assicurati. Un'altra proposta del gruppo di lavoro è quella di adat-

tare i testi di polizza, fissando dei limiti, e indicando il mandato dei periti, i protocolli specifici e la forma di assicurazione (ad esempio se si tratta o meno di *primo rischio assoluto*). Il gruppo si è soffermato anche sul tema del controllo qualità delle reti secondarie (da realizzare, ad esempio, con Crm per testare il livello di *customer satisfaction*), proponendo un *capitolato standardizzato* per le attività di bonifica o ripristino.

NON METTERE L'INNOVAZIONE IN UN CONTENITORE VECCHIO

A margine della presentazione dei risultati del Tavolo intersettoriale di Cineas si è tenuta una tavola rotonda che ha coinvolto, oltre ai componenti dei tre gruppi di lavoro, anche compagnie, intermediari e risk manager. **Roberto Manzato**, direttore centrale vita, danni e servizi dell'**Ania**, ha definito l'iniziativa di Cineas "un ottimo laboratorio di idee" a cui però "serve accompagnare un passaggio commerciale". Sulla gestione dei sinistri, Manzato prevede "un ridimensionamento del ruolo del perito per quanto riguarda i sinistri di massa", inversamente proporzionale all'importanza che lo specialista avrà "nei rischi complessi, dove la sua figura diventerà fondamentale". Il presidente di **Anra**, **Alessandro De Felice**, ha esortato tutti a diventare parte del cambiamento, perché "non c'è cosa peggiore di mettere l'innovazione all'interno di un contenitore vecchio". Tra i suggerimenti avanzati da De Felice, quello di arrivare a una "valutazione dei rischi in fase assuntiva, potendo avere a disposizione un database alimentato dall'esperienza del perito". Infine, il broker **Danilo Ariagno**, membro del consiglio direttivo di **Aiba**, pur condividendo molte delle proposte emerse dal Tavolo, ha evidenziato delle criticità nella fase di adattamento delle idee emerse ai testi dei contratti assicurativi, lanciando la bonaria provocazione di un prossimo "tavolo intersettoriale dedicato all'armonizzazione dei contenuti di questo tavolo ai testi delle polizze".



CONSORZI PER IL RIPRISTINO DIRETTO

Il secondo gruppo (con relatore **Dario Cincotti**, presidente di Cincotti & Co.) si è concentrato sulla gestione integrata dei sinistri: in questo senso, potrebbero essere utili dei consorzi per il ripristino diretto, sia in termini di risparmio di costo sia in chiave antifrode. Per questo motivo il gruppo reputa utile una raccolta di dati statistici che potrebbero essere di notevole aiuto per la compagnia in fase assuntiva.

RIPRISTINO E BONIFICA: IL CRISIS MANAGEMENT

Vincenzo Sgaramella (responsabile divisione sinistri di **Edam**), relatore del terzo gruppo ha affrontato il tema della predisposizione di un capitolato/modello per le richieste di preventivo alle società di bonifica, il cui obiettivo sarebbe quello di avere termini di confronto il più possibile standardizzabili e omogenei in fase di analisi dei preventivi di intervento. Il gruppo ha posto l'accento sulla necessità di dover definire e condividere tra i vari attori un metodo di gestione della crisi, identificando gli strumenti da utilizzare in tale processo: tutto questo con l'obiettivo di arrivare alla evoluzione del servizio assicurativo e del rapporto tra compagnia e assicurato attraverso un'opera di *crisis management*, cioè con la definizione di una procedura standardizzata di gestione della crisi. **B.M.**