

A SOSTEGNO DEL PORTAFOGLIO

di BENIAMINO MUSTO

L'IMPEGNO CONGIUNTO DELLA DIREZIONE SINISTRI E DELLA RETE AGENZIALE, OLTRE CHE A FAVORE DELLA RIDUZIONE DEL COSTO DEI SINISTRI, PUÒ TRADURSI IN UN MIGLIORE SERVIZIO PER IL CLIENTE: CON RICADUTE ECONOMICHE POSITIVE PER GLI AGENTI. È UNA DELLE LINEE DI AZIONE DELLA STRATEGIA DI AVIVA IN ITALIA, ILLUSTRATA DAL DIRETTORE SINISTRI, FABIO ZUNINO

La direzione sinistri può fornire un contributo considerevole per sostenere lo sviluppo del portafoglio, grazie ad alcune iniziative concrete a supporto della rete agenziale. Questa è una delle principali direttrici su cui si sta muovendo la strategia di **Aviva Italia**, la cui esperienza è stata illustrata da **Fabio Zunino**, responsabile direzione sinistri della compagnia.

Una di queste iniziative ha come obiettivo quello di ridurre il costo degli interventi dei legali che, spiega, “hanno un’incidenza del 45% nel caso dei sinistri con lesioni”. Il problema è stato affrontato avviando una collaborazione con gli agenti, “da un lato attraverso una gestione del cliente, in fase iniziale, molto più puntuale, dall’altro incentivando l’utilizzo di carrozzerie convenzionate, in quanto abbiamo constatato che spesso sono proprio i carrozzieri di fiducia, attraverso la cessione del credito, a far intervenire l’avvocato”.

Altre iniziative significative agiscono nell’ottica del-

la pulizia del portafoglio. “Abbiamo creato – racconta Zunino – una struttura ibrida, tra le aree commerciali e sinistri, che si muove sul territorio mettendo in connessione i vari attori della gestione della pratica”. L’obiettivo è duplice: individuare all’interno del portafoglio delle agenzie eventuali criticità che possono preludere a fenomeni fraudolenti, o di scarsa redditività del portafoglio. Ma anche capire come operare per agevolare lo sviluppo commerciale della zona. “La nostra dimensione – ammette – è ancora tale da permetterci di fornire un servizio *ad hoc* per le singole agenzie, valorizzando le loro specificità”. Ad esempio, esistono agenzie che hanno la possibilità di trovare un accordo finale sulle pratiche di sinistro: Zunino cita il caso di “un agente lombardo, la cui moglie ha uno studio legale: un contributo alla loro struttura che, sul territorio specifico, risulta più efficace di quanto possa esserlo quella di un ispettorato”.

IL VANTAGGIO DELLE PECULIARITÀ

La modalità di gestione dei sinistri di Aviva in Italia ha anche altre peculiarità, come quella di avere quasi tutta la rete liquidativa in *outsourcing*. Una scelta che risulta essere “più conveniente rispetto ai costi fissi che avremmo gestendo tutto internamente”.

Parallelamente, si cerca di adattare al mercato italiano alcune *best practice* di altre realtà europee del gruppo. Zunino cita il caso della Francia, dove Aviva ha creato una app che avvisa il proprietari di auto, in aree a rischio, del possibile arrivo di alluvioni. “Stiamo cercando di capire se e come è possibile portare questo servizio in Italia – conclude Zunino – anche se i nostri fenomeni atmosferici sono meno estesi e più imprevedibili”.



Fabio Zunino, responsabile direzione sinistri di Aviva Italia