

IL MOMENTO DELLA VERITÀ

di BENIAMINO MUSTO

L'AREA DELLA GESTIONE SINISTRI È IN UNA FASE DI PROFONDA TRASFORMAZIONE, SEGNATA DALLA DEMATERIALIZZAZIONE E DA NUOVE POSSIBILITÀ DI COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE. IL TUTTO IN UN CONTESTO NORMATIVO IN COSTANTE EVOLUZIONE, E CON L'IMMINENTE INTRODUZIONE DELL'AIA, CHE PERÒ POTREBBE RIVELARSI UNO STRUMENTO PIÙ COMPLICATO DEL PREVISTO

C'è un momento in cui l'assicuratore deve impegnarsi a mantenere tutto quello che aveva promesso all'assicurato attraverso la polizza: il sinistro. In un'epoca di prodotti molto simili tra loro, è questo il terreno su cui ogni compagnia può provare a distinguersi per convincere il cliente senza dover per forza ricorrere alla lusinga del prezzo. La dematerializzazione, l'evoluzione tecnologica, le innovazioni di processo e le novità normative stanno cambiando il contesto in cui operano le direzioni sinistri. I cambiamenti avvenuti nell'ultimo anno, e i prossimi obiettivi delle direzioni sinistri sono stati gli argomenti che hanno animato la tavola rotonda che ha concluso l'intera giornata di lavori.

IL NUOVO SISTEMA DI RISARCIMENTO DIRETTO

Una delle iniziative più concrete arriva dall'**Ania**, che nell'ultimo anno ha messo a punto un nuovo sistema per la procedura di risarcimento diretto. "Il nuovo sistema – ha spiegato **Massimo Treffiletti**, dirigente responsabile servizio Card accordi associativi antifrode dell'Associazione – consentirà uno scambio dei documenti probatori del sinistro entro una finestra di tempo molto limitata e permetterà di arrivare in tempo utile per eccepire eventualmente all'assicurato la testimonianza della controparte". Il sistema partirà

nel 2017, quando ci sarà un quadro normativo maggiormente delineato. Inoltre, l'associazione sta testando una app per la denuncia del sinistro "che avrà la particolarità di recepire immediatamente l'accordo tra i due assicurati che denunciano l'incidente". Un'innovazione che, secondo **Paolo Masini**, direttore sinistri di **Cattolica Assicurazioni**, "semplificherà e velocizzerà il sistema, facendo sì che il sinistro venga liquidato nel minor tempo possibile: ne godrà tutto il sistema".

ARCHIVIO ANTIFRODE: SOLUZIONE O ZAVORRA?

Un'altra delle tante novità in campo è l'*Archivio integrato antifrode (Aia)*, sui cui le compagnie hanno recentemente svolto alcuni test in collaborazione con **Ivass**. Il quadro emerso, spiega il direttore sinistri di **Assimoco**, **Ferdinando Scoa**, è tutt'altro che rassicurante. "In primo luogo perché l'ammontare dei sinistri che si segnalano all'attenzione come potenzialmente fraudolenti è molto alto: intorno al 50%". In secondo luogo, la situazione è preoccupante "perché avere moltissimi dati a disposizione significa dover attrezzarsi per poterli elaborare. E questo – ha osservato – potrebbe comportare l'impiego di maggiori risorse in grado di analizzare i dati". Ad avere qualche apprensione su questo fronte è anche **Nicola Murano**, della direzione

sinistri di **Reale Group** (responsabile unità antifrode e aree speciali, procedure e strumenti direzione sinistri, Sarc), secondo il quale “oggi Aia potrebbe rappresentare un rischio: l’evidenza dei sinistri a rischio potrebbe essere minore rispetto a quella che emerge dai dati di Aia”. Secondo Murano uno dei problemi di fondo che ostacolano la battaglia alle frodi ha radici nel sistema giudiziario italiano: “la magistratura è oberata di lavoro, e dunque le querele presentate dalle compagnie passano in secondo piano rispetto a problemi più allarmanti, come ad esempio il rischio terrorismo. Delle 220 querele presentate da Reale Mutua nel 2012 – ha spiegato – sono andate a conclusione solo due condanne e un’assoluzione”. Treffiletti rincara la dose: “dalle prime sperimentazioni abbiamo rilevato 513mila sinistri a rischio frode, 19% a livello nazionale. È ormai risaputo che anche presentando querela, raramente si riuscirà ad arrivare a una condanna. Quindi, le compagnie sono scoraggiate dall’intentare un’azione legale e pagano danni che potrebbero essere non pagati o pagati molto meno. Su questo particolare – ha ammesso Treffiletti – credo che come associazione possiamo fare ben poco”.

LA DIGITALIZZAZIONE RIDUCE I COSTI

Per ridurre i costi, alla leva della tecnologia si accompagna quella dell’innovazione dei processi. È quanto ha fatto **Sara Assicurazioni**, che dai tanti uffici sparsi sul territorio è passata a un accentramento della gestione sinistri. Come ha sottolineato il direttore sinistri della compagnia, **Gaetano Occorsio**, “sono stati accentrati gli obiettivi. Ogni singola risorsa – ha spiegato – è focalizzata su ciò che deve fare, forte di una migliore conoscenza dei prodotti e dei singoli processi. Questo ci ha fatto ottenere migliori risultati in termini di velocità di liquidazione e di attenzione al cliente”. Sara, inoltre, è passata quasi in toto a una dematerializzazione del sinistro, a partire dalla denuncia. Ogni documento viene scansionato e inserito nell’applicativo, a disposizione del liquidatore. Anche per Cattolica la digitalizzazione ha rappresentato un forte impatto organizzativo: “abbiamo fatto un investimento importante nel 2010 – ricorda Masini – quando abbiamo cambiato la nostra piattaforma informatica danni. A partire da allora, anno dopo anno, siamo arrivati a definire un processo completamente tracciato dai sistemi”. Fondamentale è stato aver digitalizzato gradualmente tutti i



Da sinistra: **Paolo Masini**, direttore sinistri di Cattolica Assicurazioni; **Gaetano Occorsio**, direttore sinistri di Sara Assicurazioni; **Marco Raggi**, telematics & insurance manager di Lojack; **Massimo Treffiletti**, dirigente responsabile servizio Card accordi associativi antifrode di Ania; **Laura Brancaleoni**, direttore sinistri di Crédit Agricole Assicurazioni; **Nicola Murano**, responsabile unità antifrode e aree speciali, procedure e strumenti direzione sinistri, Sarc di Reale Group; **Ferdinando Scoa**, direttore sinistri di Assimoco

LA TECNOLOGIA DEVE SAPER CREARE VALORE

La tecnologia sta cambiando il rapporto con l'utente finale nel proporre nuovi servizi e operando nell'ottica di una riduzione dei costi. Anche per i partner delle compagnie, come ha spiegato **Marco Raggi**, telematics & insurance manager di **Lojack**: "nell'area di nostra competenza, il recupero mezzi, dobbiamo fare i conti con un crimine organizzato sempre più specializzato: c'è un maggior numero di appropriazioni indebite, soprattutto nel mondo del leasing". In questo ambito "la tecnologia è stata di enorme aiuto per arrivare al ritrovamento dei mezzi e all'individuazione immediata". Con ripercussioni positive anche per le compagnie: "dal punto di vista dell'assicuratore, recuperare in tempi rapidi può significare non dover liquidare un danno totale ma solo parziale". Esistono i buoni strumenti, ma anche quelli pessimi. Occorre imparare a essere selettivi se non si vuole correre il rischio che l'impiego della tecnologia diventi controproducente. Un esempio è rappresentato dalle black box. "Non tutte le scatole nere sono uguali", ha avvertito Massimo Treffiletti di Ania, il quale ha ricordato che "sono presenti sul mercato dispositivi che non offrono alcun tipo di garanzia", come nel caso di mal funzionamento del geolocalizzatore: "in caso di incidente, si può verificare uno scarto anche di 200 metri rispetto all'impatto reale".

Senza considerare altre casistiche, come il montaggio maldestro delle black box auto-installanti. Secondo Treffiletti, "occorre iniziare a fare una classificazione dei dispositivi più efficienti, collocando in cima alla lista quelli con la telecamera integrata".



fascicoli, portando on line ogni attore del processo, riuscendo a lavorare in modo centralizzato, aggiungendo efficacia ed efficienza.

NUOVE MODALITÀ DI COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

Le strategie adottate dalle compagnie per coinvolgere il cliente nella fase del sinistro variano a seconda del modello di business di ogni impresa. Cattolica, ad esempio, giudica "imprescindibile il ruolo dell'agente". Secondo Assimoco "al momento del sinistro i bisogni informativi del cliente crescono – ha affermato Scoa – per questo abbiamo implementato l'area riservata con la sezione *Il mio sinistro*, dove in tempo reale forniamo al cliente informazioni, numeri, contatti. Credo che questo tipo di comunicazione potrà avere un impatto ancora più dirompente di quello che hanno avuto i call center in passato". Un terzo tipo di strada possibile è quella che è stata abbracciata da **Crédit Agricole Assicurazioni**. "Il nostro modello – ha spiegato il direttore sinistri della compagnia, **Laura Brancaleoni** – si basa su una struttura centralizzata in cui a rispondere direttamente al telefono sono in prima persona coloro che devono gestire i loro sinistri: i liquidatori". Con il call center questo modello ha in comune solo l'utilizzo del telefono. "Quando prende in carico il cliente – ha sottolineato Brancaleoni –, il liquidatore ha una straordinaria opportunità di istituire al meglio la pratica, e quindi ridurre i tempi di gestione del sinistro, ma anche di fornire un ottimo servizio all'assicurato, che in questo modo ha una maggiore prossimità con la compagnia".