

RC AUTO, LO STATO DELL'ARTE

di BENIAMINO MUSTO

CHE DIREZIONE STANNO PRENDENDO I PROCESSI E I SISTEMI DELLE IMPRESE PER LA GESTIONE DEI SINISTRI? UNA RICERCA REALIZZATA DA SCS CONSULTING E INSURANCE CONNECT CON IL COINVOLGIMENTO DI 18 COMPAGNIE (PARI ALL'81% DEL MERCATO) HA PROVATO A FOTOGRAFARE LA SITUAZIONE RELATIVAMENTE A STRATEGIE DELLE COMPAGNIE, EFFICIENZA DEI PROCESSI, QUALITÀ DEL SERVIZIO E LOTTA ALLE FRODI

L'assenza di un servizio di gestione sinistri Rc auto realmente *customer oriented* può rappresentare una criticità che rischia di incidere sulla scelta, da parte del cliente, di proseguire o meno il rapporto con la propria compagnia. Le imprese ne sono consapevoli, e da tempo stanno mettendo in campo i propri sforzi per efficientare i processi e migliorare il servizio agli assicurati. Per far luce sui percorsi intrapresi dai vari attori del mercato, **Scs Consulting** ha realizzato in collaborazione con **Insurance Connect** una ricerca dal titolo *Sistemi e processi per la gestione dei sinistri nel ramo Rc auto*, che ha coinvolto 18 compagnie, pari all'81% del mercato assicurativo auto. L'indagine, presentata in apertura del convegno, ha preso in esame le strategie delle compagnie, l'efficienza dei processi, la qualità del servizio e l'impegno nel contrastare le frodi.

GLI OBIETTIVI STRATEGICI PER I PROSSIMI ANNI

Partendo dal tema delle strategie, la ricerca mostra come le grandi compagnie siano più orientate all'efficienza dei processi, mentre le imprese di piccole e medie dimensioni stiano concentrando i loro sforzi sui propri elementi distintivi e sulla vicinanza al cliente; inoltre, sembra non incidere particolarmente sulle scelte delle imprese il provvedimento **Ivass 18/2014** che introduce la componente variabile del calcolo del *forfait*: il 40% delle compagnie afferma di non aver realizzato alcuna iniziativa specifica in tal senso.

EFFICIENZA DEI PROCESSI

Per migliorare ulteriormente la propria efficienza nella gestione del danno materiale, le compagnie stanno facendo un forte affidamento sulla rete periferica (periti e carrozzerie), come conferma **Guido Proietti**, manager di Scs Consulting. "Dall'indagine – spiega – emerge la crescita delle partnership con le carrozzerie convenzionate, che diventeranno un modello sempre più diffuso". Il convenzionamento è una garanzia della qualità del servizio. "Tuttavia il numero delle carrozzerie partner – aggiunge – è molto variabile tra le diverse



Guido Proietti, manager di Scs Consulting

SCATOLA NERA TRA DIFFUSIONE E SCETTICISMO

S secondo la ricerca *Sistemi e processi per la gestione dei sinistri nel ramo Rc auto*, realizzata da Scs Consulting e Insurance Connect, il 72% delle compagnie intervistate ha all'interno del proprio portafoglio dei prodotti abbinati all'installazione di una scatola nera: l'11% sta valutando quale strategia adottare, mentre una percentuale pari al 17% delle imprese resta scettica. Per quanto riguarda quest'ultimo gruppo le principali obiezioni sono riconducibili innanzitutto a una scarsa fiducia nella precisione della tecnologia non ritenuta ancora tale da essere inequivocabilmente ammissibile come elemento di prova in sede giudiziaria (geolocalizzazione, posizionamento, misura della decelerazione ecc); a ciò si aggiunge la variabile legata al costo, elemento di importanza vitale soprattutto per le piccole compagnie. La ricerca inoltre, rivela l'alto interesse per strumenti diversi di rilevazione della dinamica del sinistro, come ad esempio gli impianti di telecamere montate nei punti cardinali del veicolo che, filmando l'evento in diretta, sono sempre presenti nel momento del sinistro e possono testimoniarne le dinamiche in modo inequivocabile.

realtà aziendali: segno che alcune compagnie hanno la tendenza a essere capillari sul territorio, mentre altre solo nei centri più importanti per il loro business”.

Anche il ruolo e l'importanza dei periti è in forte ascesa: per misurarne l'efficienza, il 78% delle compagnie adotta parametri meritocratici quali la velocità di gestione dell'incarico (per il 55% delle imprese) e il costo medio (30%), ma iniziano a emergere anche criteri valutativi che premiano il riconoscimento dei tentativi di frode (5%).

GLI STRUMENTI TECNOLOGICI

Secondo la ricerca, il 50% delle imprese dotate di una piattaforma sinistri da più di quattro anni sta pen-

sando di rinnovare i propri strumenti tecnologici; tra queste compagnie, il 75% del campione è orientato a nuove soluzioni da sviluppare in proprio oppure da personalizzare utilizzando quelle reperibili sul mercato. “Pur essendo molto normato – osserva Proietti –, il mondo della gestione sinistri riconosce come elemento distintivo la personalizzazione di strumenti tecnologici e processi”.

L'IMPEGNO NELLA LOTTA CONTRO LE FRODI

Un tema molto sentito da tutte le compagnie è quello della lotta alle frodi, problema che nel settore assicurativo sta assumendo dimensioni sempre più rilevanti, rendendo urgente l'esigenza di gestirle in modo ottimale per contenerne gli impatti negativi. Tutte le imprese analizzano i parametri più significativi provenienti dalla *Banca dati sinistri* (Bds) ma sta cambiando il peso attribuito a essi. Avendo a disposizione una mole di dati molto più significativa, le imprese (soprattutto quelle di grandi dimensioni) integrano la Bds con banche dati interne, creando panel di indicatori a supporto del sistema decisionale. “Tutte le compagnie intervistate hanno all'attivo un'organizzazione composta da un ufficio centrale alimentato dalle strutture periferiche, e tutte – sottolinea – credono molto nella necessità di divulgare la cultura antifrode a tutti i livelli”. La fotografia scattata dalla ricerca mostra che i tre quarti delle compagnie intervistate (il 76%) hanno attivato processi di prevenzione alle frodi: tra questi, precisa Proietti, “una delle azioni emerse con più rilievo è quella della pulizia del portafoglio”.