

# SERVIZI ALL INCLUSIVE ALLA COMPAGNIA

ITALCLAIM SI PROPONE AL MERCATO ASSICURATIVO OFFRENDO SOLUZIONI EFFICACI PER TUTTE LE NECESSITÀ: DAI SINISTRI IN OUTSOURCING, ALL'ANTIFRODE, AL GOVERNO DEI NETWORK FIDUCIARI

Una varietà di servizi da scegliere in base alle esigenze. Così è strutturata l'offerta di **Italclaim**, società che gestisce, in modo diretto e/o indiretto, i contenziosi assicurativi derivanti da sinistri, in maniera modulare e in base alle esigenze della singola compagnia.

“Per alcune realtà – conferma **Stefano Novelli**, direttore generale Italclaim – ci occupiamo solo dell'attività antifrode, assicurando importanti saving (1.500 querele e 800 rinunce di risarcimento, in tre anni, per un risparmio di tre milioni di euro); per altre, gestiamo l'intero ciclo di gestione del sinistro: per altre ancora, della canalizzazione del cliente verso il nostro network di carrozzerie, fino alla liquidazione”.

Italclaim opera sia con gestionali proprietari che sui sistemi della compagnia, interfacciandosi con i diversi network (carrozzerie, periti, accertatori, liquidatori, medici legali, avvocati). Tra questi, il fiore all'occhiello dell'azienda è rappresentato dalle carrozzerie fiduciarie, molto apprezzate soprattutto dalle compagnie dirette, dove l'assenza di una rete agenziale e il contatto diretto con l'assicurato permettono di utilizzare al meglio questo tipo di supporto. “Riusciamo a canalizzare fino al 40% dei clienti verso le strutture fiduciarie, gestendo l'intero sinistro in casa, pagamenti compresi”.

## FORTE INVESTIMENTO TECNOLOGICO

Il tutto viene eseguito mediante l'ausilio di un portale web dove le carrozzerie, selezionate attraverso verifica di standard qualitativi molto rigorosi, inseriscono pre-

ventivo, documentazione e foto, visualizzando anche la propria posizione amministrativa e di carico. “Attraverso il portale vengono garantite anche le problematiche di business continuity e disaster recovery e, in caso di problemi, il recupero dati è garantito entro due ore”, spiega Novelli.

## IL SEGRETO È OTTIMIZZARE

Caso emblematico, quello di una compagnia, inizialmente incerta sul funzionamento del network di carrozzerie proposto da Italclaim. “Nell'arco di un paio di anni – racconta Stefano Novelli, direttore generale Italclaim – abbiamo dimostrato il nostro valore con i numeri: una diminuzione del costo medio portato a valori simili alla pronta liquidazione”.

Un risultato raggiunto grazie a un lavoro di ottimizzazione dei preventivi, che prevede il taglio delle richieste non documentate e necessarie, consentendo una riduzione di costi e tempi: analizzando il preventivo, si valuta se è il caso di sostituire o solo riparare una parte del veicolo. “Mediamente, rileviamo uno scostamento medio, tra la richiesta del carrozzerie e quanto viene autorizzato dai nostri tecnici, di ben 300/400 euro a pratica gestita”.

L'azienda si avvale di un software gestionale proprietario modulare, CLAIMS, per la gestione e liquidazione dei sinistri che si interfacerà presto alle 500 carrozzerie, ma, già oggi, dialoga con i 350 periti (che lavorano 60mila perizie l'anno) e tutti gli altri fiduciari, consentendo di visualizzare scadenze, problematiche Card e, prossimamente, si arricchirà della fase di progettazione della perizia. "Soltanto sul primo modulo – evidenzia Novelli – abbiamo riservato investimenti economici molto importanti.

## LIQUIDAZIONE IN POCHI GIORNI

La stretta collaborazione tra carrozziere e tecnico interno alla società consente di velocizzare le procedure di riparazione e definizione del sinistro, oltre al rapido intervento peritale ove necessario; la priorità sulle lavorazioni e il pagamento diretto al carrozziere rendono il processo più rapido ed efficace. "A dimostrazione di



## I MODULI PER LA GESTIONE DELLE RIPARAZIONI IN CARROZZERIA

- Gestione network carrozzerie fiduciarie
- Canalizzazione dell'assicurato presso i carrozzieri attraverso un ventaglio di servizi
- Servizio di authority: valutazione, analisi e ottimizzazione del preventivo
- Flusso amministrativo (recupero dati, upload sui sistemi della compagnia)

ciò, nel caso di una compagnia per cui gestiamo il flusso completo della canalizzazione, abbiamo portato, in 15 giorni solari, il cliente dal primo contatto alla liquidazione, con buona soddisfazione sia dell'assicurato, sia del carrozziere".

Di particolare rilievo è il servizio di *authority* sulle riparazioni: un'attività molto importante, offerta sempre in forma modulare, in base alla richiesta: alcune compagnie sono interessate al servizio completo, che passa per l'ottimizzazione e autorizzazione del preventivo; altre vogliono solo l'attività analitica e tecnica di una richiesta di carrozzeria.

## L'INCROCIO DEI DATI

Infine, l'antifrode, effettuata con sistemi in grado di dialogare con tutte le fonti disponibili, per lo scambio e la verifica dei dati. "il nostro gestionale, arricchito dai dati delle singole compagnie-clienti, ci permette di avere una base dati molto più ampia e di poter effettuare incroci con le banche dati pubbliche, a cui accediamo grazie ai nostri clienti".

Il vero valore, però è dato dai nostri legali e specialisti interni che si avvalgono per l'espletamento del lavoro sul supporto di un network di accertatori molto performante. "Nell'ottica di frenare un fenomeno molto pericoloso e diffuso – sottolinea **Luca Piccolomini** amministratore delegato Italclaim – le compagnie dovrebbero prevedere investimenti maggiori e mirati: solo una buona organizzazione e un buon coordinamento delle risorse permette di creare una barriera efficace a monte. I sistemi sono fin a se stessi, serve qualcuno che analizzi i dati".