

COMPAGNIE, SERVE UNO SPIRITO DI SQUADRA

GLI ASSICURATORI DEVONO FARE FRONTE COMUNE: DAI RISARCIMENTI, ALLE FRODI. QUESTO IL MOOD GENERALE EMERSO NELLA TAVOLA ROTONDA INCENTRATA SU SERVIZI, COSTI E ANTIFRODE. SU CUI LA CONVENZIONE CARD E L'AIA STANNO GIÀ DANDO I PRIMI RISULTATI, SEPPUR CON AMPI MARGINI DI MIGLIORAMENTO

Dalla convenzione per il risarcimento diretto, all'Archivio integrato antifrode. Non mancano nuovi strumenti in ottica di servizio e lotta alle frodi, su cui tutte le compagnie stanno dimostrando il loro impegno. Un percorso, però, ancora in divenire, dove permangono criticità, come hanno spiegato gli assicuratori nel corso della prima tavola rotonda pomeridiana, dal titolo *Servizi al cliente, riduzione dei costi, contrasto alle frodi*. Ad aprire il dibattito l'**Ania**, rappresentata, in quest'occasione, da **Massimo Treffiletti**, dirigente responsabile servizio *Card* accordi associativi antifrode, il quale disegna un quadro di ciò che è stato fatto, e di quello che ancora si sta facendo. In primis, un restyling approfondito della convenzione che, dal 1° marzo, offrirà una procedura abbreviata tra le compagnie coinvolte nel sinistro, garantendo tempi più rapidi sia nella raccolta della documentazione probatoria, sia nella definizione delle responsabilità.

Un'innovazione che, da un lato, "consentirà liquidazioni più veloci ed eviterà i doppi pagamenti fatti in passato dalle compagnie, ma che, dall'altro – sottolinea Treffiletti – ha richiesto lo stravolgimento dell'intera infrastruttura informatica, il ripensamento di tutto il processo e l'impegno delle compagnie per il rispetto dei tempi".

Sull'utilità della convenzione concorda **Paolo Masini**, direttore sinistri di **Cattolica Assicurazioni**, in quanto "velocizza il sistema con grandi vantaggi per il cliente", pur non nascondendo una certa preoccupazione, lad-

dove "richiede tempi stringenti per le compagnie, che devono essere molto proattive". E su questo, avverte **Maurizio Monticelli**, direttore centrale, responsabile area sinistri di **Vittoria Assicurazioni**, "se alcune imprese assicurative sono pronte, altrettante ancora non lo sono".

INFORMAZIONI PIÙ GESTIBILI

Un altro strumento giudicato utile è l'Archivio informatico antifrode (*Aia*) che sta già dando i primi risultati, nonostante ci sia molto da fare (visto l'elevato numero di scarti) e da capire, in particolare su come utilizzare le informazioni.

La strada è quella giusta, conferma Masini, ma forse "l'**Ivass** ha cantato vittoria troppo presto, dal momento che i dati che arrivano non sempre sono gestibili".

A fargli eco Monticelli, il quale, pur riconoscendo le grandi potenzialità del sistema in termini di selezione, antifrode e pulizia del portafoglio, segnala la presenza di "errori e di informazioni non collegate ai sinistri". Qui, spiega, "serve uno sforzo e soprattutto un colloquio maggiore con Ivass per avere flussi più comprensibili".

IL VALORE DEL CONTATTO DIRETTO

Tra l'altro, l'obbligatorietà dell'Rca vanifica l'apporto dell'Aia in fase assuntiva. Qui, per Monticelli, il fattore umano è fondamentale, visto che sull'auto è necessario, per l'agente, conoscere bene il territorio ed



Da sinistra: **Ferdinando Scoa**, direttore sinistri di Assimoco; **Maurizio Monticelli**, direttore centrale, responsabile area sinistri di Vittoria Assicurazioni; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review; **Riccardo Gamba**, responsabile rete liquidativa esterna del gruppo Itas; **Paolo Masini**, direttore sinistri di Cattolica Assicurazioni e **Massimo Treffiletti**, dirigente responsabile servizio Card accordi associativi antifrode di Ania

essere assistito dalla compagnia. “Noi crediamo molto in questo – conferma – infatti la nostra rete collabora fortemente con il team liquidatorio, ed è proprio lavorando insieme che abbiamo sempre trovato le soluzioni: ascoltare i bisogni degli agenti e dei clienti è fondamentale per il successo”.

FAR DIALOGARE LE APP

Se le scatole nere non sempre aiutano sul fronte delle frodi, grandi potenzialità possono arrivare dalle app nel servizio al cliente. Convinta di ciò, l'Ania aveva immaginato di realizzare un'applicazione per la denuncia dei sinistri, successivamente messa a punto da molte imprese assicurative. “Ora – avverte Massimo Treffiletti, dirigente responsabile servizio Card accordi associativi antifrode di Ania – l'obiettivo è far dialogare le app di tutte le compagnie con un server che certifichi ed elimini il bisogno di firmare il modulo cartaceo”.

Anche l'Ania non nasconde le criticità legate all'Aia. “La privacy è il problema – afferma Treffiletti – che ci impedisce di fare una seria attività antifrode. L'archivio, in fase assuntiva non si può usare e, in questo senso, stiamo pensando di creare uno schedario sinistri multiramo”.

LE BLACK BOX NON AIUTANO

Nell'attività antifrode, anche le scatole nere non sempre sono la soluzione. Come spiega il dirigente Ania, il quale evidenzia una duplice criticità. La prima è la presenza, sul mercato, di prodotti poco affidabili. Inoltre avverte, “stiamo attenti alle frodi con black box: isolando il segnale Gps, infatti, è possibile dimostrare che un sinistro non si è verificato o che il veicolo si trovava in un punto diverso”.

Dello stesso avviso, Monticelli il quale ammette che la scatola nera non serve tanto a combattere la frode, quanto a preselezionare il cliente virtuoso: “questo – spiega – è il vero vantaggio competitivo”.

ANTIFRODE, ATTIVITÀ TRASVERSALE

Secondo il dirigente Vittoria, in tema di frodi, il lavoro va svolto a monte. Sono tante le cose da fare, ma, su tutte, vale il principio secondo cui è possibile combat-

tere tali speculazioni quando l'organismo a cui queste si rivolgono è sano: "se la compagnia ha una parte malata – conferma – è più attaccabile".

In generale, l'attenzione all'antifrode va estesa a tutto il ciclo assicurativo e non solo alla direzione sinistri e, in particolare, è necessario agire sulla selezione del portafoglio attraverso una collaborazione continua tra agenti, assuntori e liquidatori: "così – spiega – si hanno compagnie sane e ispettorati presso cui il controllo funziona. La barriera va fatta a monte".

LA PREVENZIONE SU DUE FRONTI

Per agire sulle frodi, il gruppo **Itas** adotta un approccio duplice: *ex post*, intervenendo con un team dedicato (periti, accertatori, investigatori, liquidatori, medici, avvocati) e utilizzando algoritmi che individuino i sinistri anomali. "Questo – spiega **Riccardo Gamba**, responsabile rete liquidativa esterna del gruppo Itas – ha portato a risultati evidenti: 500 querele, tra il 2014 e il 2015, per un risparmio totale di 4 milioni di euro". E poi c'è l'attività *ex ante* "dove – afferma – è cruciale il ruolo degli agenti, i quali devono avere il controllo del territorio per selezionare i rischi e prevenirli".

Un ruolo determinante sarà dato dalla tecnologia: in questo senso, Itas sta valutando la possibilità di fare accordi di partnership con case automobilistiche per poter usufruire di dati certi. Senza dimenticare, però, le white box nel non auto: "questa – sottolinea Gamba – è la grande opportunità per fare prevenzione".

PRIMA DELLA TECNOLOGIA, UN'ORGANIZZAZIONE DI BASE

L'altro fronte su cui le compagnie sono, ormai, molto attive è quello del servizio. Spesso attraverso app e digital. Qui, più che sulla tecnologia, Monticelli sottolinea

IL VANTAGGIO DELLE BANCHE

Inizialmente, le banche si sono avvalse poco della possibilità di vendere prodotti Rc auto, laddove l'alto indice di contenzioso del ramo rischiava di far perdere il cliente.

Ora, ci si è resi consapevoli del grande vantaggio insito negli istituti bancari: "qui l'utente – conferma Paolo Masini, direttore sinistri Cattolica Assicurazioni – è maggiormente selezionato per sua natura e gli intermediari, conoscendo bene la sua storia finanziaria, sono in grado di proporgli un'offerta commerciale più adeguata".



la necessità di puntare su “una base organizzativa e strutturata”, supportata dal lavoro di qualità e dalla cura di agenti e liquidatori i quali “devono dare risposte tecniche precise ai propri clienti”. Dopo ciò viene il digitale, che “consente di ottimizzare tutto il processo di controllo che sta alla base di un sistema già efficiente”. Dunque, tecnologia sì, soprattutto per dare servizi e migliorare perizie e riparazioni, ma con un’organizzazione di base.

FARE AUTOCRITICA

Tra l’attività antifrode e la cura del servizio, resta l’annosa questione del contenimento dei costi, dove le normative spostano molti equilibri. Se è vero, però, che la legislazione sulle microlesioni ha dato un grosso im-



pulso virtuoso, non vanno dimenticate le responsabilità degli assicuratori. A fare *mea culpa* è **Ferdinando Scoa**, direttore sinistri di **Assimoco**, il quale sottolinea il *dumping* dell’ultimo anno e mezzo, ed esorta le compagnie a non cadere nelle solite dinamiche e nella politica del premio selvaggio, evitando futuri aumenti. “È vero che le micropermanenti devono essere regolate dalla legge – conferma – però facciamo anche un po’ di autocritica e, prima di aumentare i premi, pensiamo ai criteri di tecnicismo”.

Di altro avviso, Masini, secondo cui determinante è stato il decreto *Salva Italia* del 2012, che rischia, ora, di essere inficiato dalla sentenza della Cassazione sull’introduzione del giudizio del medico legale. “Non c’è da fare tanta autocritica – puntualizza – il prezzo è calato grazie all’intervento del legislatore su ambiti di speculazione evidenti; ora serve tornare a quanto fatto dal decreto Monti”.

ETICA E SINERGIA

“Siamo in una giungla – sottolinea Monticelli – dove, però, si può fare tantissimo, ad esempio, con le nuove normative”. Ma ancora di più, “serve fare fronte comune tra le compagnie, lavorando in modo etico e coerente, ad esempio rispettando i patti tra le imprese sulla lotta alle microlesioni e alla cessione del credito”.

A gran voce, quindi, viene richiamato lo spirito di squadra tra gli assicuratori. “Dobbiamo fare sistema – conclude Treffiletti – e anche sul risarcimento danni, è necessario trovare una linea comune”. **L.S.**

VERSO UNA SCATOLA DI SERVIZI

Perché non promuovere la diffusione delle black box su tutto il territorio? Richiamando l’affermazione della mattinata sull’inutilità di dare questi strumenti ai territori meno a rischio, Ferdinando Scoa, direttore sinistri Assimoco, esorta, invece, a pensare a una *service box*, che dia servizi a tutti e consenta di fare portafoglio in ogni regione d’Italia. Per stare nei costi, però “i servizi devono essere di livello”, in modo da rendere il cliente soddisfatto e dissuaderlo all’origine da fenomeni di speculazione.