

# NEL SEGNO DELLA TRASPARENZA

di BENIAMINO MUSTO

TEMPESTIVITÀ. EFFICIENTAMENTO DEI PROCESSI. PROSSIMITÀ CON IL CLIENTE. SVILUPPO DELLA COMPONENTE DI SERVIZIO. CARATTERISTICHE OGGI IMPRESCINDIBILI PER MIGLIORARE IL PROCESSO DI LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI. SU TUTTO, SPICCA IL RUOLO SEMPRE PIÙ DIRIMENTE CHE STA ASSUMENDO LA TECNOLOGIA. DI QUESTI ARGOMENTI SI È DISCUSO NEL CORSO DELLA TAVOLA ROTONDA CONCLUSIVA DEL CONVEGNO

All'interno delle compagnie, quella della direzione sinistri è un'area a cui viene chiesto sempre molto in termini di efficientamento dei processi e di messa in campo di azioni che sappiano essere efficaci e tempestive. L'obiettivo è ottenere migliori performance tecniche e riduzione dei costi. Quali iniziative concrete stanno realizzando in questo momento le compagnie? Nel corso del convegno organizzato da **Insurance Connect** si è cercato di capire *Come migliorare il processo di liquidazione dei sinistri*, tema che ha animato la tavola rotonda con cui si è conclusa l'intera giornata di lavori.

## LA TECNOLOGIA AL SERVIZIO DEGLI ASSICURATI

Uno degli elementi ricorrenti e imprescindibili attorno ai quali le compagnie stanno modellando le proprie strategie è indubbiamente la tecnologia. Tra le azioni messe in campo per il mercato Rc auto nel suo complesso, spicca quella che vede impegnata in prima fila l'**Ania**. L'associazione sta lavorando allo sviluppo (attualmente già in fase avanzata) di una App per smartphone e tablet, attraverso cui si potrà effettuare in mobilità la denuncia del sinistro. "Dobbiamo anticipare e saper comprendere le future necessità degli assicurati", spiega **Massimo Treffiletti**, dirigente responsabile servizio Card accordi associativi antifrode dell'**Ania**, il quale sottolinea quanto sia complesso realizzare "una App che possa avere un valore simile a quello di una constatazione amichevole, firmata da entrambe le parti, e che al tempo stesso non possa essere utilizzata per tentativi di frode". In parallelo, l'**Ania** sta lavorando per valorizzare l'utilizzo dei dati provenienti dalla scatola nera: "fino a ora – am-



(da sinistra) **Massimo Treffiletti**, dirigente responsabile servizio Card accordi associativi antifrode dell'**Ania** e **Ferdinando Scoa**, direttore sinistri di **Assimoco**



mette – sono serviti più per la profilazione del rischio che per la valutazione, in caso di incidente, delle responsabilità”. Per raggiungere quest’ultimo obiettivo, devono ancora essere superati vari problemi tecnici (ad esempio quelli legati alla geolocalizzazione), ma per Treffeletti si può iniziare a lavorare partendo dalla definizione di uno standard di dati di semplice interpretazione (come la velocità del veicolo, o la direzione di marcia) “per assemblare degli elementi base da integrare ad altri elementi probatori”. La black box dunque aumenterà ulteriormente il proprio peso nella gestione dei sinistri. Lo conferma **Barbara Buralli**, responsabile sinistri e contenzioso **Intesa Sanpaolo Assicura**, compagnia presso cui la scatola nera è oramai “un elemento imprescindibile della filosofia di gestione sinistri, che fonde la componente tecnologica con la componente servizi. Dalla black box – spiega – siamo partiti per realizzare un modello di gestione dei sinistri che sfruttasse a tutto tondo i *plus* di questo device”. Buralli cita “la proattività del nostro sistema di e-call e b-call presenti nell’abitacolo, attraverso cui il cliente può chiedere e ricevere assistenza attraverso il vivavoce”, ma anche “la possibilità di ridefinire la fase della denuncia”: la compagnia, intervenendo attraverso il vivavoce, può raccogliere in tempo reale le prime informazioni sull’incidente, e questa pre-denuncia diventerà parte integrante del *report crash*. A ciò si aggiunge l’elemento della multicanalità: “per ricevere informazioni riguardanti il sinistro, i nostri clienti hanno a disposizione sia un call center, sia un referente nella propria filiale bancaria. Il report crash è consultabile in tempo reale da tutti gli attori che si occupano della gestione del sinistro, siano essi interni o esterni, siano

essi periti o medici legali. Questo aiuta a ricostruire la dinamica del sinistro ma anche a quantificare il danno lesioni e il danno materiale”.

## UN RINNOVATO APPROCCIO AL CLIENTE

Cambia il modello di servizio. Di conseguenza, deve cambiare anche l’approccio al cliente. “Della necessità di rinnovare la relazione con la clientela si parla da anni – afferma **Pierluigi Pellino**, responsabile coordinamento, organizzazione e monitoraggio sinistri di **Axa Assicurazioni** – ma oggi questa esigenza assume un sapore diverso. Avere un migliore rapporto con gli assicurati è fondamentale, non solo per mantenere i propri clienti o attrarne di nuovi, ma anche per migliorare le proprie performance. Axa – sottolinea – ha investito da tempo su una piattaforma on line che permette a tutti gli attori del processo di lavorare in una maniera coordinata”. La sfida, ora, è riuscire ad aggiungere a questa piattaforma virtuale il cliente. “Stiamo lavorando per realizzare degli strumenti tecnici che consentano di trasformare la denuncia di un sinistro in un momento di riconoscimento del cliente, di raccolta delle sue esigenze e di proposta di servizi. Dobbiamo riuscire a cogliere le opportunità che in questo ambito possono garantire servizi come le riparazioni convenzionate, su cui è possibile fare di più”. Secondo Pellino, il *cost gap* tra riparazione in carrozzerie convenzionate e quelle non convenzionate si misura nell’ordine di 10-12 punti percentuali, ma, “sfruttando le leve della collaborazione tra gli attori del processo e consolidando il partenariato con i carrozzieri, si può arrivare anche fino al 20%”. La tecnologia

serve dunque ad aprire il processo anche al cliente e a migliorare la collaborazione di tutti gli attori coinvolti nella gestione del sinistro. Per questo motivo **Assimoco** ha scelto di puntare molto su comunicazione e trasparenza. “Abbiamo voluto mostrare tutte le parti del processo a tutte le parti in gioco”, spiega **Ferdinando Scoa**, direttore sinistri di Assimoco. Mostrare tutto, significa “dare tutte le informazioni riguardanti i punti cardine del processo: rendere visionabili le perizie e avvisare l'assicurato quando ogni punto focale del processo è stato superato. Oltre a ciò – aggiunge – abbiamo deciso di fare un passo ulteriore, permettendo di vedere, in modalità on line, le note del liquidatore. Così facendo, arriviamo direttamente al cliente: comunicazione, velocità, semplicità devono essere le chiavi del nostro agire”.

### ESSERE PIÙ TEMPESTIVI

Quella della trasparenza con l'assicurato appare come una delle mete obbligate degli sforzi che le direzioni sinistri hanno messo in campo per migliorare l'efficienza. “Alle aree sinistri – conferma **Paolo Rozzi**, responsabile direzione sinistri **Groupama Assicurazioni** – viene chiesto sempre di più in termini di efficacia dei processi”. In quest'ottica, dal primo ottobre la compagnia ha costituito una direzione servizio al cliente, “frutto di un percorso durato due anni e basato principalmente sulla soddisfazione dell'assicurato e del miglioramento della qualità del servizio, che per noi è il modo migliore per migliorare la redditività. Abbiamo intrapreso numerose iniziative per intervenire sulla tempestività di liquidazione, mediante un controllo più profondo del network di fiduciari, attraverso la produzione di report e del monitoraggio settimanale. Siamo intervenuti – rivela – anche a livello organizzativo decentralizzando la gestione dei servizi di massa, che fino a poco tempo fa erano fatti da un back office centralizzato, e abbiamo un liquidatore che gestisce in modo specializzato i rami di massa sul territorio. Questo ci ha permesso di diminuire i reclami e migliorare notevolmente gli andamenti tecnici”.

### L'EFFICIENTAMENTO PASSA DALLE PARTNERSHIP

Nei processi di innovazione ed efficientamento sono coinvolti anche quei partner che da sempre lavorano al

### FURBETTI, LOBBY E CONFLITTI DI INTERESSI

**P**er quanti sforzi in chiave di efficientamento e trasparenza possano fare compagnie, periti e qualsivoglia attore della filiera di gestione del sinistro, in Italia ci si continua a scontrare con i piccoli e grandi interessi di bottega, e con i conflitti di interesse di quanti a ogni occasione si sforzano di trarre lucro dai risarcimenti. Il direttore sinistri di **Cattolica**, **Paolo Masini** racconta un aneddoto che descrive questa situazione. “Un paio di anni fa – racconta – nell'ottica di offrire un *plus* al cliente, abbiamo messo in campo un servizio dedicato alle piccole lesioni che prevedeva la presenza di un medico nei nostri 23 centri di liquidazione presenti sul territorio. Una città su tutte, Padova, ha creato un vero e proprio fuoco di sbarramento alla nostra attività: le società di infortunistica hanno presentato diversi esposti all'ordine dei medici denunciando per scorretta deontologia i professionisti che lavoravano per noi”. Una delle armi per scoraggiare all'origine i piccoli e grandi comportamenti fraudolenti è quella della scatola nera: **Barbara Buralli**, responsabile sinistri e contenzioso di **Intesa Sanpaolo Assicura** cita quanto si è riusciti a fare in Campania, dove “grazie alla black box la percentuale di incidenza delle lesioni è del 3% inferiore alla media del mercato”. Tuttavia più a monte c'è il problema di conflitti di interessi più ampi: secondo **Massimo Treffiletti**, responsabile servizio Card accordi associativi antifrode dell'**A-nia**, “spesso il problema è rappresentato dagli stessi giudici di pace. In certe zone – osserva – c'è un serio problema di incompatibilità, come ad esempio a Napoli, dove il 60% di essi svolge la professione di avvocato, e ha attorno a sé una ramificata rete di relazioni spesso palesemente in conflitto di interessi. Questo è un grosso problema normativo. Il timore di perdere un contenzioso davanti ai giudici di pace – ammette – ci porta spesso a non essere particolarmente rigorosi nell'applicazione delle valutazioni medico legali liquidative”.



(da sinistra) **Paolo Rozzi**, responsabile direzione sinistri di Groupama Assicurazioni e **Luigi Caligaris**, direttore di Quattroruote professional



(da sinistra) **Barbara Buralli**, responsabile sinistri e contenzioso di Intesa Sanpaolo Assicura; **Paolo Masini**, direttore sinistri di Cattolica Assicurazioni e **Pierluigi Pellino**, responsabile coordinamento, organizzazione e monitoraggio sinistri di Axa Assicurazioni

fianco di compagnie e periti. Da qui la partecipazione di uno di questi player, **Quattroruote professional**, alla tavola rotonda. “Guardiamo con interesse – osserva il suo direttore, **Luigi Caligaris** – all’evoluzione dell’Rc auto. Siamo certamente in una fase di profondo rinnovamento in chiave di trasparenza ed efficienza, così come in termini di collaborazione tra gli attori della filiera”. Va in questa direzione la partnership siglata di recente tra Quattroruote Professional e il colosso statunitense **Mitchell**, a cui si è giunti “osservando quanto stava avvenendo all’estero. Abbiamo evidenziato una tra le best practice più interessanti che ci consentirà di rendere più efficiente l’intero processo di gestione del sinistro”. Il risultato di questa collaborazione ha portato all’inserimento dei dati del preventivatore di Quattroruote Professional in un motore *workflow* che consente a tutti gli attori della filiera di collaborare su un’unica piattaforma. “Abbiamo trovato delle conferme importanti per le nostre scelte strategiche. Del resto Mitchell – sottolinea – è una grande realtà da oltre 2.000 dipendenti, che gestisce il 30% dei sinistri degli Stati Uniti”.

## AGENZIE TRADIZIONALI E SPORTELLI BANCARI

Tra gli imperativi ricorrenti emersi nel corso della tavola rotonda si è distinto con chiarezza il tema della trasparenza verso il cliente, su cui giocano un ruolo di primo piano, sul territorio, la rete agenziale e le banche. Se per gli agenti la gestione di un sinistro è un aspetto cardine del proprio lavoro, per le banche il discorso è diverso: “il timore principale degli sportelli – spiega **Paolo Masini**, direttore sinistri di **Cattolica Assicurazioni** – è quello di perdere un cliente anche per i servizi bancari, nel caso di un sinistro mal gestito. Pertanto la banca ha necessità di avere un aiuto in questo percorso”. Se il cliente che entra in un’agenzia assicurativa trova di fronte a sé un interlocutore specificamente preparato sulla materia, per chi entra in una filiale bancaria l’approccio è diverso, motivo per cui le banche hanno attivato dei call center specificamente dedicati all’apertura del sinistro. “L’atteggiamento iniziale delle banche è di timore nei confronti del sinistro, ma una volta osservato e compreso come gestirne l’intero percorso, ci si convince del fatto che l’assicurazione è un business profittevole”.