

# GESTIONE SINISTRI AI TEMPI DELL'INFLAZIONE

di GIACOMO CORVI

L'AUMENTO DEI PREZZI PONE LA NECESSITÀ DI NUOVI MODELLI PER LO SNELLIMENTO DEI PROCESSI OPERATIVI E PER IL CONTENIMENTO DEI COSTI: COMPAGNIE AL LAVORO, FRA NUOVE TECNOLOGIE E SISTEMI ANTIFRODE, PER GARANTIRE AI CLIENTI UN SERVIZIO RAPIDO ED EFFICIENTE, IN PRATICA AL PASSO COI TEMPI

Una gestione sinistri al passo coi tempi deve essere innanzitutto in grado di far fronte a quello che i tempi hanno da offrire. Peccato però che oggi, almeno per il momento, i tempi non sembrano avere molto da offrire. Anzi, dopo due anni di pandemia e quasi un anno di conflitto alle porte dell'Europa, è arrivato pure un brusco rialzo dell'inflazione. Il problema è percepito ovunque. Anche e soprattutto in un settore cruciale per il mercato assicurativo come quello delle quattro ruote. "L'inflazione è sempre motivo di sofferenza", ha esordito **Maurizio Rainò**, direttore claims & customer operations di **Axa Italia**, nelle battute iniziali della tradizionale tavola rotonda dedicata alla gestione sinistri nel settore auto. "Siamo di fronte a un paradosso: tutto aumenta in modo quasi automatico tranne il premio assicurativo, e così l'attenzione si rifocalizza sul disperato tentativo di contenere i costi medi dei sinistri mantenendo inalterata la qualità del servizio".

Per realizzare tale risultato, in Axa Italia hanno adottato un approccio in tre step. "Innanzitutto conoscere il proprio nemico, ossia distinguere fra inflazione globale e una reale inflazione assicurativa arrivata ad ottobre, nel settore auto, a circa il 6,5%, poi predisporre e attuare dettagliate iniziative che agiscono sul costo misurando il risultato in termini di *new savings*, e infine stabilire una serie di soglie di incremento del costo

che, se superate, fanno scattare differenti interventi di rimedio sul premio assicurativo o sul monte sconti", ha illustrato Rainò.

## LA SFIDA DEI PREZZI IN RIALZO

Il rialzo dell'inflazione, a ben guardare, non è una grande novità per il mercato assicurativo. "Già nel 2020, poche settimane dopo il lockdown per il coronavirus, avevamo assistito a un aumento del costo dei pezzi di ricambio per le auto, poi nel 2021 avevamo registrato un ulteriore incremento dettato dalla crisi delle catene di fornitura", ha osservato **Nicola Bajona**, head express & direct claims di **Zurich Italia**. "Il calo della circolazione stradale – ha aggiunto – aveva in parte compensato questa dinamica, ma adesso il trend è ben visibile a tutti". La compagnia ha cercato di contenere i costi seguendo due strade: iniziative immediate che fanno leva sulle capacità del personale per attenuare gli effetti dell'inflazione e poi, ha spiegato Bajona, "interventi strutturali volti a semplificare e velocizzare i flussi di processo".

Di efficienza e velocità ha parlato anche **Luigi Barone**, direttore sinistri di **Reale Mutua**. "Una rapida liquidazione del danno consente di sottrarre il sinistro agli effetti dell'inflazione", ha affermato. In questo ambito, secondo il manager, un ruolo di primo piano potrà



Da sinistra: **Maurizio Rainò**, direttore claims & customer operations di Axa Italia; **Nicola Bajona**, head express & direct claims di Zurich Italia; **Massimiliano Caradonna**, head of sales & marketing - Region Central East Europe & Middle East senior vice president di Dekra Group; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review; **Luigi Baccaro**, direttore sinistri di Sara Assicurazioni e **Luigi Barone**, direttore sinistri di Reale Mutua. In collegamento **Norberto Odorico**, chief claims officer di UnipolSai

essere ricoperto dalle nuove tecnologie. L'importante, ha detto, è che le compagnie dispongano di "un terreno fertile per coltivare e infine raccogliere i benefici dell'innovazione tecnologica: proprio per questo motivo, abbiamo predisposto una strategia di monitoraggio continuo che ci consente di rilevare eventuali aree di criticità, automatizzare le mansioni più ripetitive e incrementare il contributo del personale in attività consulenziali e, di conseguenza, a più elevato valore aggiunto".

## TECNOLOGIE PER IL CLIENTE

Le parole di Barone hanno fornito l'assist ideale per un lungo focus sul contributo che la tecnologia può offrire alla gestione sinistri nel settore auto. Per **Norberto Odorico**, chief claims officer di **UnipolSai**, i nuovi dispositivi digitali vanno visti come uno strumento a supporto della clientela. "Dobbiamo passare dalla gestione dei processi amministrativi alla gestione della customer journey", ha osservato. "Per questo - ha aggiunto - è necessario mettere in rete tutti gli operatori della filiera per offrire al cliente un servizio rapido ed efficiente, all'altezza delle sue aspettative". In quest'ottica, ha commentato, "anche l'acquisizione di dati in fase di denuncia può consentire di snellire e velocizzare le procedure per la liquidazione del danno".

Gli assicurati sembrano apprezzare questo genere di novità. **Luigi Baccaro**, direttore sinistri di **Sara Assicurazioni**, ha portato l'esempio di **SelfPerizIA**, un servizio dedicato ai danni alla carrozzeria in grado di fornire, grazie a un sistema di intelligenza artificiale, una prima stima dell'indennizzo partendo da una semplice foto scattata con lo smartphone. "Il servizio è stato lanciato lo scorso anno ed è entrato recentemente in piena operatività, trovando spazio anche all'interno delle nostre agenzie", ha spiegato. "Somministriamo una survey al termine di ogni processo di gestione sinistro: dai dati che abbiamo raccolto - ha proseguito - possiamo dire di aver riscontrato un altissimo livello di gradimento presso i nostri clienti".

## LIQUIDAZIONE SINISTRI IN 24 ORE

Rainò ha ricordato che "la tecnologia non è mai fine a sé stessa, ma può essere utilizzata per migliorare l'efficienza e raggiungere l'eccellenza tecnica". Ma soprattutto deve essere funzionale a migliorare i livelli di servizio e l'esperienza del cliente. "Utilizziamo ad esempio sistemi di geolocalizzazione per l'invio di mezzi di soccorso stradale e sistemi di lettura automatica dei documenti per ridurre i tempi di lavorazione da tre giorni a tre ore", ha illustrato Rainò. "I clienti apprezzano questi strumenti - ha proseguito - e li

usano solo se ne comprendono l'utilità e la semplicità come nel caso dell'apertura della denuncia tramite app e del tracking digitale".

Il contributo più visibile della tecnologia resta però l'efficienza operativa. "Stiamo imparando molto velocemente e attualmente riusciamo a gestire in maniera completamente automatizzata il 70% dei sinistri cristalli non canalizzati", ha detto Bajona. "Molto spesso – ha proseguito – riusciamo a liquidare il danno in meno di 24 ore". Lo stesso traguardo è stato raggiunto anche da Sara Assicurazioni. "Abbiamo realizzato un processo che ci piace definire *fully digital*, rapido e veloce, che parte dall'apertura del sinistro, passa attraverso l'intero procedimento istruttorio e si conclude con un pagamento in modalità fast grazie a una partnership che abbiamo stretto con una start up: solo così è possibile arrivare a una liquidazione in meno di una giornata", ha commentato Baccaro.

## UN ANTIFRODE A MONTE

Sullo sfondo resta poi l'annosa questione delle frodi assicurative. "Da un lato stiamo sperimentando reali strumenti di pagamento istantaneo, dall'altro non si

può dimenticare che circa il 25% dei sinistri è a rischio frode o comunque investigabile", ha osservato Rainò. "Per questo – ha proseguito – è indispensabile un'analisi immediata di tutte le informazioni disponibili per verificare al momento della denuncia di sinistro la reale possibilità di poter procedere a un pagamento istantaneo e indagare sulla reale sussistenza di un rischio frode: la capacità di analisi offerta dall'intelligenza artificiale e la certificazione delle immagini danno una prima concreta risposta".

In molti, per ovviare a questo problema, hanno anche predisposto strumenti antifrode in fase assuntiva. "Le frodi non possono essere combattute solo a valle", ha detto Barone. "Abbiamo quindi istituito un ufficio specializzato in antifrode in fase assuntiva che mette a fattor comune tutta la nostra esperienza sui sinistri fraudolenti – ha spiegato – per aver un filtro anche a monte del percorso assicurativo". In Sara Assicurazioni, come ha spiegato Baccaro, è stata invece realizzata "una piattaforma di machine learning che integra la matrice antifrode e riesce a individuare, con risultati soddisfacenti, i possibili sinistri fraudolenti".

## ALL'ASCOLTO DEGLI ASSICURATI

Garantire una gestione sinistri al passo coi tempi significa, a conti fatti, offrire un servizio all'assicurato. "La gestione sinistri è una filiera in cui tutti gli operatori devono lavorare insieme per proporre una prestazione all'altezza delle aspettative del cliente", ha detto Odorico. "Tutti, dalle compagnie alle carrozzerie convenzionate, passando chiaramente per periti e intermediari, devono essere allineati – ha aggiunto – e sfruttare gli strumenti a disposizione, a cominciare dalle nuove tecnologie, per garantire un servizio rapido, puntuale ed efficiente".

In quest'ottica, l'ascolto del cliente è fondamentale. "Noi siamo partiti nel 2014 con il *net promoter score* e siamo arrivati a processi di *voice of the customer* per riuscire a interpretare quello che ci chiedono gli assicurati", ha commentato in chiusura Bajona. "È un elemento importantissimo in una logica di miglioramento continuo, perché è inutile sviluppare qualcosa che poi non piace ai clienti: l'innovazione è importante – ha concluso – ma lo è ancora di più ascoltare i nostri clienti".

### INNOVAZIONE E TOCCO UMANO

**S** secondo **Massimiliano Caradonna**, head of sales & marketing - Region Central East Europe & Middle East senior vice president di **Dekra Group**, l'innovazione tecnologica può fare molto, ma non può fare ancora tutto. "Solo la competenza umana può valutare la documentazione che arriva da una videoperizia", ha commentato. "In Dekra – ha aggiunto – abbiamo fatto una scelta netta: più di 100 periti distribuiti su tutto il territorio nazionale che mettono insieme innovazione e tocco umano". Del resto, ha proseguito, "il perito è la figura che, insieme all'intermediario, ha il contatto con il cliente, ed il professionista che dialoga con l'assicurato per giungere a una giusta liquidazione del danno: penso che questa capacità di interazione sia un elemento da valorizzare nell'ottimizzazione della gestione sinistri".