

LA COMPAGNIA SI VEDE NEL MOMENTO DEL SINISTRO

di RENATO AGALLIU

PER IL CLIENTE L'ASSISTENZA NEGLI ISTANTI IMMEDIATAMENTE SUCCESSIVI A UN INCIDENTE FA LA DIFFERENZA. OGGI, IL PROCESSO DI LIQUIDAZIONE È IN CONTINUA EVOLUZIONE. È QUESTA LA FOTOGRAFIA SCATTATA DALLA RICERCA DI SCS CONSULTING, REALIZZATA IN COLLABORAZIONE CON INSURANCE CONNECT, PER IDENTIFICARE LE STRATEGIE, I MODELLI OPERATIVI E GLI OBIETTIVI DEL CLAIMS MANAGEMENT

Un punto d'incontro fra le esigenze del consumatore e quelle di un mercato, quello assicurativo, che deve costantemente adeguarsi alle mutevoli esigenze delle situazioni socio-economiche. La gestione del sinistro, in questo contesto, rappresenta la cartina di tornasole della soddisfazione del cliente nei confronti della compagnia. E in un settore sempre più concorrenziale, caratterizzato da un'architettura normativa in continua evoluzione, **Scs Consulting**, in collaborazione con **Insurance Connect**, ha realizzato una ricerca atta a identificare strategie, modelli organizzativi e obiettivi con cui le compagnie contano di affrontare i cambiamenti dei prossimi anni: a partire dalla gestione dei processi e dall'innovazione tecnologica.

L'ASSISTENZA FA LA DIFFERENZA

Guido Proietti, manager di Scs Consulting, ha presentato i dati relativi all'Osservatorio Rc auto, con un'indagine che quest'anno si è focalizzata sulle *Tendenze e Strategie per la gestione dei sinistri auto*. Illustrando i risultati della *survey*, indirizzata a 17 compagnie che coprono il 91,8% del mercato assicurativo Rca e Cvt, le principali evidenze emerse hanno confermato l'importanza centrale del processo di gestione dei sinistri.

Per i consumatori, l'assistenza è la fase che influisce maggiormente, in senso positivo o negativo, sul giudizio nei confronti delle compagnie. Queste ultime, d'altro canto, stanno investendo molto anche sulla perizia pre-riparazione e sulla trasparenza verso l'assicurato, monitorando con più attenzione le carrozzerie fiduciarie e i centri cristalli perché dai clienti sono percepiti come rappresentanti della compagnia. A testimonian-





Guido Proietti, manager di Scs Consulting

za di ciò, la mutata funzione del liquidatore, il quale sta progressivamente assumendo il ruolo di coordinatore e manager dei processi. Ne deriva che, in un contesto in cui i costi sono in aumento e il *combined ratio* in peggioramento (stando ai dati **Ania** è passato da 88,2% nel 2013 al 90,5% nel 2014), le principali preoccupazioni delle imprese sono: l'efficienza dei processi, il servizio al cliente, la lotta alle frodi, la riduzione dei costi, l'analisi e i *big data*, la rete fiduciaria e il modello organizzativo.

DA LIQUIDATORE A MANAGER DEI PROCESSI CON UN OCCHIO AL CLIENTE

L'ottimizzazione dei modelli organizzativi, sulla filiera della liquidazione e sull'attività antifrode, passa attraverso una più evoluta componente di servizio al cliente. Tutti ambiti in cui la tecnologia, nelle varie declinazioni, che partono dai sistemi informativi o dal web per arrivare alle *black box* e alle app più innovative, assume un valore strategico che oggi può tradursi in reale competitività. Come accennato, secondo quanto emerso dallo studio, la valutazione del cliente sulla compagnia è molto influenzata dalla vicinanza di quest'ultima negli istanti immediatamente successivi a

un sinistro. In questa direzione, è emerso dalla ricerca come le compagnie stiano cercando di fornire al cliente un accesso sempre più facilitato alle informazioni sul sinistro.

SPECIALIZZAZIONE IN BASE ALLA COMPLESSITÀ DEL SINISTRO

Tuttavia, allo stato attuale, rimane centrale il problema di come aumentare il livello di canalizzazione. Piccole e medie compagnie, ad esempio, tendono a ridurre il personale amministrativo ricorrendo alla tecnologia e ai liquidatori. In questa fase, viene ripensato anche il ruolo del liquidatore di domani. Sarà tenuto, e per certi versi già lo è, ad avere competenze trasversali: a partire dall'attenzione alla relazione con il cliente, alla proattività e all'orientamento al risultato. Tre fattori, tra l'altro, in linea anche con gli obiettivi strategici delle compagnie. A queste competenze si affiancano la conoscenza degli strumenti informativi, la pianificazione del lavoro quotidiano, sino a giungere alla gestione dei rapporti con i fiduciari. Tradotto in termini operativi la competenza fondamentale è la capacità di negoziazione. Il crescente ruolo di mediatore tra i vari attori coinvolti nella gestione del sinistro (fiduciari, clienti, agenzie, carrozzerie, ecc.) implica la necessità di sviluppare la capacità di gestire i conflitti, aspetto particolarmente importante nei sinistri di alto valore o complessi. Il ruolo di coordinatore, spesso attribuito al liquidatore, gli impone, inoltre, di crescere nella capacità di lavorare in team abbinando doti di tenacia e flessibilità. L'orizzonte nel breve termine, in definitiva, è la specializzazione in base alla complessità del sinistro. È in atto, in sostanza, un cambiamento del paradigma: da un lato, le compagnie impegnate nell'efficientare i processi di liquidazione e gestione del sinistro e, dall'altro, il cambiamento del ruolo del liquidatore, da professionista dei sinistri a manager dei processi. ❶