

# GUERRA AI SINISTRI FANTASMA, ORA C'È UNA MAPPA

LA PREVENZIONE CONTRO LE FRODI A DANNO DELLE ASSICURAZIONI DIVENTA SEMPRE PIÙ EFFICACE. MSA MULTI SERASS HA SFRUTTATO LA MASSA DI DATI DEL SUO ARCHIVIO SINISTRI IN UNA FONTE PER IDENTIFICARE I TERRITORI PIÙ A RISCHIO FRODE

Falsi incidenti per frodare le assicurazioni, ora i truffatori hanno un nemico in più: una mappa. Il miglioramento degli algoritmi predittivi, grazie all'analisi di circa sei milioni di sinistri, ha consentito a **Msa Multi Serass** di implementare il sistema anti frode. “Abbiamo mappato l'Italia, in circa 450 mila microcelle, in modo da notare le concentrazioni di situazioni di frode”, dice Giovanni Campus, direttore generale di Msa Multi Serass. “Una percentuale di sinistri fraudolenti superiore al 30% rispetto alla media dà il sentore che qualcosa non va. In questo modo è possibile individuare i fenomeni *di quartiere*” spiega il direttore generale. I vantaggi sono misurati in un miglioramento del rapporto tra costi e benefici, che impatta positivamente soprattutto sui bilanci delle principali compagnie. Inoltre, ci sono importanti effetti sull'underwriting perché *i soliti noti* smetteranno di agire contro le compagnie che usano il servizio, per puntare su società meno efficienti. Il sistema messo a punto da Msa Multi Serass

è già stato implementato da dieci compagnie, mentre due gruppi assicurativi, che gestiscono 100 mila sinistri annui, beneficiano dell'offerta grazie alla vendita della licenza d'uso, scollegata dai servizi sinistri di Msa. Ed è ormai prossima la firma con uno dei principali gruppi assicurativi italiani.

## OBIETTIVO SALUTE

La gestione dei sinistri in ambito sanitario è un mercato che vedrà importanti novità nel business di Msa, già dagli inizi del 2018. Campus presenta la joint venture con **MyAssistance** dedicata alla gestione di servizi in ambito salute e welfare: “Il vantaggio condiviso è portare Msa Multi Serass in un mondo nuovo in forte crescita, mentre MyAssistance può scalare il numero di liquidatori e assicurarsi uno sviluppo nell'ambito informatico, nella security e nella compliance”. Uno dei principali fattori competitivi è la performance nei tempi di rimborso, che deve essere particolarmente elevata. Esattamente come sta avvenendo nella gestione dei sinistri auto dove la tecnologia consente perizie telematiche. “Non serve scaricare una app. Basta videochiamare il cliente per effettuare la perizia” spiega **Fabio Piras**, claims operations manager di Msa Multi Serass, che mostra come grazie ai contact center gestiti da team specializzati è possibile aprire e gestire telefonicamente i sinistri riducendo i tempi rispetto alla gestione tradizionale. Si tratta di innovazioni che spingeranno gli intermediari ad acquisire nuove competenze. “Gli agenti hanno paura di essere scavalcati dalla tecnologia. Il problema, però, non è la tecnologia, ma lo stravolgimento del modello organizzativo e operativo delle assicurazioni. Agli agenti sono richieste nuove competenze perché il know-how necessario non è più quello tradizionale”, conclude Campus. **A.G.P.**



**Fabio Piras**, claims operations manager (a sinistra) e **Giovanni Campus**, direttore generale di Msa Multi Serass (a destra)