

CAT NAT: LUGLIO 2023, UNA DATA SPARTIACQUE

UNA TAVOLA ROTONDA, CHE HA COINVOLTO RESPONSABILI SINISTRI DI COMPAGNIE E MONDO PERITALE, HA MESSO A CONFRONTO LE ESPERIENZE DEI PROTAGONISTI DELLA GESTIONE DEI DANNI IN AMBITO PROPERTY. TUTTI GLI INTERVENUTI CONSIDERANO GLI EVENTI METEO DI DUE ANNI FA COME UN PUNTO DI SVOLTA A PARTIRE DAL QUALE LE COMPAGNIE HANNO INIZIATO A RIVEDERE LE PROPRIE STRATEGIE IN MATERIA DI GESTIONE DEI SINISTRI E DELLE RETI DI PERITI

di Beniamino Musto

Per l'assicurazione property esiste un prima e un dopo il luglio 2023. Gli eventi meteorologici estremi registrati in quel mese fatidico hanno evidenziato gigantesche sfide operative nel mercato assicurativo a tutti i livelli, in termini di efficacia dei processi di gestione dei sinistri, e rispetto alle aspettative degli assicurati. La tavola rotonda che si è svolta nel corso della sessione tematica sui sinistri property, moderata da **Giorgia Assouad** (senior manager di **Mbs Consulting** - gruppo **Cerved**), ha rappresentato un importante momento di confronto tra i professionisti di quest'area per comprendere cosa è cambiato a partire da quella data spartiacque, e in che modo le compagnie hanno iniziato a rivedere le proprie strategie in materia di gestione dei claim e delle reti peritali.

ADATTARSI A SITUAZIONI MOLTO DIVERSE

Il primo a intervenire è stato **Pierluigi Pellino**, head of motor claims & head of claims support di **Generali Italia**, che ha inquadrato l'attuale contesto dal suo punto di vista, con una riflessione sulla numerosità dei sinistri causati da eventi (come vento e grandine) "che forse – ha commentato – hanno un minor clamore mediatico, ma che fanno molto male sui conti delle compagnie. Le cicatrici lasciate dagli eventi del luglio 2023, assieme a un po' di effervesienza normativa, hanno ge-

nerato un po' di confusione nel mercato. Si fa sempre riferimento alle cat nat – ha spiegato Pellino – dimenticandoci che dietro questa sigla ci sono situazioni e implicazioni diverse". Dietro l'etichetta del cat nat si celano infatti obblighi giuridici ed etici molto differenziati, ha osservato, "e quindi dobbiamo essere capaci di reagire in maniera solida, affidabile ma molto plasmabile, perché gli eventi sinistri sono molto diversi tra loro e non è più possibile pensare di reagire sempre allo stesso modo". Bisogna essere in grado di adattarsi a situazioni molto eterogenee. "Noi come Generali abbiamo iniziato nel 2017 a parlare di protocollo", un termine che nell'esperienza della compagnia si traduce nell'avere "un set di passaggi differenziati, possedere competenze e diversi strumenti a supporto", ma anche creare quel "calore nella relazione" che permette di gestire meglio il sinistro. "Dobbiamo costantemente evolvere", ha aggiunto Pellino, che ha parlato di "autogol" in riferimento alla denuncia semplificata, da cui è derivata la scelta della compagnia di rivedere i moduli di denuncia. Un'ulteriore lezione appresa è stata quella di far aumentare la flessibilità, "anche grazie all'impiego della tecnologia", per concentrare le risorse sui sinistri particolarmente complessi. Pellino ha poi fatto un'osservazione anche sulla legge 40/2025, (legge quadro in materia di ricostruzione post-calamità), che introduce una disciplina unitaria per la ricostruzione di edifici e infrastrutture pubbliche e private colpite da eventi calamitosi, sia di origine naturale che antropica, una



Da sinistra: **Marco Valle**, consigliere di Aipai e vice presidente area periti di Cineas; **Massimo Toselli**, direttore sinistri di Groupama Assicurazioni; **Pierluigi Pellino**, head of motor claims & head of claims support di Generali Italia; **Giorgia Assouad**, senior manager di Mbs Consulting (gruppo Cerved); **Michele Grilli**, direttore sinistri Rc auto di Sara Assicurazioni; **Laura Gargasole**, responsabile claims del Gruppo Helvetia Italia; e **Omar El Idrissi**, head of property claims di Unipol Assicurazioni

volta cessato lo stato di emergenza: secondo il manager di Generali Italia, in questa legge ci sono aspetti che andrebbero chiariti meglio, e attorno a cui “andrà cercata una soluzione di mercato e di sistema”.

DALLE DIFFICOLTÀ AI NUOVI PROTOCOLLI

Le difficoltà “possono rappresentare un momento di crescita e anche di miglioramento”, ha spiegato **Michele Grilli**, direttore sinistri Rc auto di **Sara Assicurazioni**, secondo cui l’esperienza del 2023 “ha fatto emergere in tutte le compagnie delle fragilità strutturali nella gestione dei sinistri property”. Difficoltà che hanno spinto le compagnie stesse a trovare soluzioni strutturandosi in modo diverso, elaborando protocolli gestionali e ragionando su come mettere a punto nuovi servizi per il cliente. È ciò che è avvenuto per Sara, dove le problematiche più importanti erano collegate alla numerosità dei sinistri e alla loro entità. “La numerosità – ha detto Grilli – ha causato un intasamento di tutte le fasi del processo a partire dalle pratiche arrivate in agenzia, ad esempio per i sinistri grandine, a volte avviate in modo sommario”. Questo ha causato delle difficoltà nella gestione dei claim in una fase in cui

si necessitavano stime e dati più precisi. A questo si è aggiunto poi “l’accumularsi di incarichi affidati ai periti con rallentamento dell’attività peritale”. Questa situazione ha portato reclami e insoddisfazione dei clienti. “La nostra compagnia – ha detto il manager di Sara – ha sviluppato delle soluzioni a partire dalla fase di apertura dei sinistri: abbiamo supportato le agenzie con gli uffici direzionali di back office, poi abbiamo predisposto un questionario da inviare ai clienti”. Per quanto riguarda invece gli studi peritali “li abbiamo supportati con delle task force create ad hoc, e abbiamo cercato di agevolare le perizie a distanza, abilitando dei format light di perizia da remoto”. Per quanto riguarda i reclami “abbiamo cercato di implementare gli aspetti comunicativi”. Ora questa esperienza è entrata a far parte del protocollo cat nat di Sara, in cui “abbiamo sviluppato una dashboard che, anche grazie all’uso dell’intelligenza artificiale, ci permette di fare delle valutazioni predittive”, ha sottolineato Grilli.

AGIRE IN UN’OTTICA PREDITTIVA

Anche dal punto di vista di **Omar El Idrissi**, head of property claims di **Unipol Assicurazioni**, il 2023 ha rappresentato un *unicum* nella storia della liquidazione property. “Ci siamo

L'OBBLIGO ASSICURATIVO E LE CAPACITÀ DEL SISTEMA PERITALE

Portando il punto di vista del mondo peritale, **Marco Valle**, consigliere di **Aipai** e vice presidente area periti di **Cineas** ha portato all'attenzione del convegno la propria esperienza sul campo. Con l'entrata dell'obbligo di copertura cat nat per le aziende, ha osservato, "servirà un triage attento e efficace a livello di assunzione della denuncia di sinistro da parte degli intermediari, un'importante organizzazione interna agli uffici liquidazione sinistri e un inquadramento delle priorità da parte degli uffici peritali in termini di urgenza di intervento". Inoltre, i sinistri denunciati su garanzie cat-nat "cresceranno in modo importantissimo: da migliaia di eventi assicurati si passerà a decine di migliaia di sinistri" e il sistema peritale italiano, dal punto di vista numerico, "è sottodimensionato rispetto alle previsioni di incremento (rilevante) dei sinistri che saranno denunciati in ambito di copertura assicurativa obbligatoria". Il mondo peritale italiano, ha sottolineato Valle, "necessita di progetti definiti e di importanti investimenti per l'acquisizione di personale specializzato

e formato, in grado di affrontare le complessità insite nell'analisi di danni in ambito cat nat". Occorre invertire quella che Valle ha definito "la tendenza di allontanamento dei giovani da questa professione, che trovano l'attività peritale troppo stressante e insufficientemente remunerata". L'esperienza di Aipai in ambito **Fuedi** (la federazione europea delle associazioni peritali nazionali) "ci permette di affermare che gli altri sistemi peritali europei sono a ragione ritenuti fondamentali e strategici per la filiera; in quanto tali ricevono l'attenzione anche economica indispensabile". Pertanto è indispensabile e urgente investire anche in Italia sul mondo peritale, "richiamare le giovani generazioni a questa interessante professione che ha anche un ruolo sociale importantissimo. Così come è essenziale incrementare gli sforzi e le iniziative di formazione abbordabile in termini economici e temporali di somministrazione: in questo, Cineas è un interlocutore valido e fondamentale", ha concluso Valle.

messi sin da subito a lavorare su un nuovo modello articolato su tre livelli di presidio", ha spiegato. Il primo di questi livelli riguarda la stima della magnitudo dell'evento e delle perdite complessive; il secondo è relativo all'ottimizzazione della gestione dei sinistri stessi, "che deve avvenire considerando il processo in un'ottica end to end, partendo sin dall'apertura"; il terzo livello riguarda l'anticipazione: "le analisi fatte sui dati meteorologici devono portarci ad anticipare, contattando i casi più critici, l'apertura proattiva dei sinistri dove abbiamo già un'evidenza del fatto che probabilmente ci saranno dei danni significativi", ha raccontato El Idrissi.

Una volta aperto il sinistro, anche Unipol si muove in un'ottica di triage. "Bisogna capire sin da subito due aspetti: la gravità e la priorità di intervento. A livello di sistemi – ha aggiunto il manager di Unipol – abbiamo un orchestratore automatico che sulla base della tipologia e della gravità dell'evento, e sulla base della tipologia del cliente, abilita una serie di processi automatici che vanno dalla scelta del perito e della società di bonifica con logiche diverse a seconda dell'impatto del sini-



stro e di cosa è assicurato". La compagnia, inoltre, ha degli strumenti che permettono di monitorare quotidianamente l'avanzamento della gestione dei sinistri. "Noi già usiamo il process mining in molti ambiti, tra cui l'analisi dei sinistri di frequenza. Ora lo abbiamo esteso anche agli eventi cat nat nell'ottica di andare a vedere se ci sono colli di bottiglia nei processi o per individuare eventuali differenze tra le prestazioni di uffici diversi, tra fornitori e partner diversi, e per provare ad anticipare le eventuali criticità di gestione del processo", ha detto El Idrissi.

IL PUNTO CHIAVE DELLA FLESSIBILITÀ

L'esperienza di **Helvetia** in Italia portata all'attenzione del convegno dalla responsabile claims **Laura Gargasole**, trova come elemento chiave la flessibilità. "Anche per noi – ha detto – il 2023 ha rappresentato un anno di non ritorno, durante il quale abbiamo dovuto usare la fantasia per affrontare una serie di criticità che hanno messo alla prova la nostra così come tutte le compagnie del mercato italiano". Nel caso del Gruppo Helvetia Italia, "la flessibilità è nel nostro dna – ha spiegato Gargasole – e consiste nella nostra vicinanza al territorio, agli intermediari e al parco di fiduciari. È stata la leva che ci ha permesso di reagire velocemente ed efficacemente a una situazione fuori dall'ordinario". Il processo di gestione dei sinistri che ha messo a frutto l'esperienza del 2023 adesso prevede "dei momenti di confronto preventivo con gli attori sul campo per farci trovare pronti". Secondo Gargasole, è importante identificare i fattori critici che sono stati di successo, "da un'apertura tempestiva che permette alla compagnia di avviare una fase istruttoria dando priorità ai sinistri in modo diverso, al rapporto con i nostri fiduciari, con cui abbiamo condiviso procedure straordinarie e strumenti per la stima del danno, ricordandoci che il fattore di successo era l'aggiornamento continuo di quello che stava accadendo, delle stime e degli elementi che ostacolavano la stima del danno". Superata la fine dell'anno, "abbiamo poi raffinato questo modello, strutturando con i periti un patto di livello di servizio che ci permette di mantenere la promessa con i nostri clienti". La compagnia ha inoltre dato autonomia alle agenzie per mantenere un forte contatto con gli assicurati.

MIGLIORARE LA GESTIONE SUI SINISTRI BAGATELLARI

Dal punto di vista di **Massimo Toselli**, direttore sinistri di **Groupama Assicurazioni**, i protocolli sono necessari, "però



dobbiamo essere consapevoli che non sono sufficienti a gestire un'emergenza eccezionale come quella del luglio 2023. Un evento – ha aggiunto – lo affrontiamo bene con i protocolli se territorialmente è contenuto e se l'esposizione non è eccessiva". Per questo, secondo Toselli, bisogna intervenire sul sistema sinistri e rami elementari "per non trovarci di nuovo in difficoltà". Toselli ha detto di osservare "una crisi del settore peritale". È in primis una crisi di vocazioni: "gli studi peritali non riescono a trovare personale perché quello del perito è un mestiere complesso, faticoso e non è adeguatamente remunerato". Toselli ha fatto mea culpa a nome del settore assicurativo: "è anche a causa nostra – ha affermato – se la gestione dei sinistri non è sempre efficiente". Il manager ha citato le analisi che la compagnia aveva svolto sui tempi di liquidazione dei sinistri bagatellari: 34 giorni per gestire danni fino a 500 euro. Ecco perché già prima del 2023 erano partito uno studio sulla revisione dei processi e sulla gestione della rete liquidativa. Per migliorare, Groupama ha introdotto l'utilizzo dell'intelligenza artificiale: "in controtendenza con quello che si dice sulla scomparsa dei posti di lavoro, noi grazie all'AI assumeremo delle persone, lo stiamo già facendo. A nostro avviso – ha detto Toselli – lasciare ai periti la gestione di sinistri di lieve entità è controproducente sia per le compagnie, sia per i periti stessi. Su questo fronte – ha aggiunto – ci stiamo facendo aiutare dall'AI per individuare prima dell'apertura, l'entità del sinistro per poi procedere a una corretta canalizzazione, che è quella verso i nostri liquidatori interni che sono stati assunti in questi anni proprio per gestire questa categoria di sinistri". E il miglioramento è evidente: il tempo medio di gestione dei sinistri bagatellari è passato da 34 a soli quattro giorni.