

CAI digitale, verso un nuovo paradigma nella gestione dei sinistri

LA NORMATIVA ACCELERA LA TRASFORMAZIONE DIGITALE NEI CLAIMS AUTO: CON LA WEB APP EASYCAI DI CRIF LE ASSICURAZIONI POSSONO RIDURRE COSTI E TEMPI, MIGLIORANDO LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

I Regolamento Ivass n. 56/2025, in vigore dall'8 aprile 2025, impone alle compagnie di adottare entro 12 mesi una soluzione digitale per la constatazione amichevole di incidente (Cai), alternativa al modulo cartaceo. L'obiettivo è modernizzare uno dei pochi processi ancora analogici, in linea con le aspettative dei clienti: oltre l'80% si dichiara pronto a gestire i sinistri via app (fonte **CRIF-Nomisma**).

Per le compagnie, la sfida è duplice: da un lato rispettare la norma, dall'altro cogliere l'occasione per innovare la gestione dei sinistri. Il requisito della firma elettronica avanzata (Fea) può però appesantire l'esperienza utente, ostacolando l'abbandono del cartaceo: servono quindi soluzioni intuitive che rendano il digitale la scelta naturale, semplificando la vita al cliente in un momento critico come un incidente d'auto.

“L'introduzione della normativa – commenta **Filippo Sirotti**, senior director, offering development insurance mar-

ket Italy di CRIF – ha dato una spinta decisiva al mercato. Stiamo vedendo un notevole fermento, molte compagnie hanno capito che una soluzione efficace migliora la relazione con il cliente e l'efficienza operativa. Siamo in contatto con diversi operatori per supportarli, oltre a rispettare la norma, nel cogliere l'occasione di costruire un ecosistema di *claim management* evoluto, che migliori la gestione operativa e la prevenzione delle frodi”.

LA COMPLIANCE SI TRASFORMA IN VANTAGGIO COMPETITIVO

CRIF ha sviluppato EASYCAI, una soluzione data-driven che automatizza completamente il processo di constatazione amichevole, coniugando compliance e customer experience. I vantaggi per gli assicurati sono tangibili, in termini di semplicità e velocità, sicurezza e accessibilità. La web app di CRIF offre

al contempo un significativo ritorno sull'investimento per le compagnie, grazie all'ottimizzazione dei costi e a una maggiore efficienza complessiva del processo. L'integrazione di modelli *AI-based*, arricchiti dalle informazioni e *analytics* proprietari di CRIF, abilita inoltre efficaci controlli antifrode.

“La gestione dei sinistri auto ha un grande potenziale di generazione di valore, in un momento chiave nella relazione fra assicuratore e cliente. In linea con la mission di CRIF, che da sempre supporta le compagnie nell'innovazione, EASYCAI è un punto di partenza strategico verso un nuovo paradigma, con minori costi gestionali e tempi di liquidazione del sinistro che, in molti casi, possono passare da diverse settimane a poche ore. Il risultato è la creazione di un circolo virtuoso tra soddisfazione del cliente ed efficienza”, conclude Sirotti.

Per maggiori informazioni:
marketingfinanceitaly@crif.com