

# IL LABORATORIO DELLA GESTIONE SINISTRI

LA FASE DI VALUTAZIONE E LIQUIDAZIONE DEL DANNO SI CONFERMA UNO SPAZIO DI INNOVAZIONE CONTINUO PER IL SETTORE ASSICURATIVO: MOLTE LE INIZIATIVE CHE SONO STATE ADOTTATE NEGLI ULTIMI ANNI DALLE IMPRESE DEL MERCATO PER SNELLIRE IL MODELLO DI BUSINESS, MIGLIORARE L'EFFICIENZA, CONTENERE I COSTI E, IN DEFINITIVA, GARANTIRE AL CLIENTE UN SERVIZIO DI ALTA QUALITÀ

di Giacomo Corvi



In un mercato che basa il proprio modello di business sulla gestione dell'incertezza, la recente approvazione della tabella unica nazionale per le lesioni gravi è senza dubbio una buona notizia. "Arriva in uno scenario di evoluzione normativa che non possiamo che giudicare positivamente, perché contribuisce proprio a rendere l'incertezza un asset industriale", ha detto **Pierluigi Pellino**, head of motor and no motor claims di **Generali Italia**, nelle battute iniziali della tavola rotonda sulla gestione sinistri che, come vuole tradizione, ha chiuso il convegno di **Insurance Connect** sull'Rc auto. "È un passaggio importante perché offre un riferimento forte su cui – ha aggiunto – possiamo fare affidamento".

Tutto bene, dunque? Non proprio, perché comunque, nonostante il passo in avanti fatto con la tabella unica nazionale, il mercato presenta ancora diversi motivi di incertezza. In primo luogo, ha osservato Pellino, "resta l'incognita dei barème medico-legali, sviluppati in un contesto di medicina completamente diverso da quello attuale". E poi, ha proseguito, anche "l'effetto che potrà avere sul nostro mercato l'introduzione dell'Arbitro assicurativo".

## UN'OFFERTA DI SERVIZIO

Di fronte a un simile scenario, restare fermi non è un'opzione. E le imprese sono intervenute nell'ambito della gestione sinistri integrando alla tradizionale liquidazione del danno

anche una componente di servizio. "Non esiste ormai procedura che non abbia in sé un connotato di servizio per la clientela", ha detto **Ferdinando Scoa**, direttore sinistri e servizi del gruppo **Assimoco**. "La nostra funzione non si limita più alla liquidazione del danno, ma – ha proseguito – diventa un supporto all'offerta di servizi che non sono strettamente legati alla gestione del sinistro".

Parlare di servizi nella gestione dei sinistri auto significa innanzitutto parlare di riparazione del danno. "Siamo al lavoro per allineare l'attività di periti e carrozzerie convenzionate per garantire l'efficienza", ha commentato **Ivan Parlato**, claims manager di **Vittoria Assicurazioni**. La società punta molto sull'offerta di nuovi servizi alla clientela. "Stiamo realizzando la nuova sede di **Vittoria Servizi** e, più specificatamente nel settore dei sinistri auto, stiamo intensificando la collaborazione con **Mawdy** per la gestione dei danni ai cristalli e alla carrozzeria", ha aggiunto.

## IL RUOLO DEGLI INTERMEDIARI

Bastano poche battute per comprendere come quella della gestione sinistri si configura sempre più come una filiera in cui tutti sono chiamati a fare la propria parte per offrire un servizio all'altezza delle aspettative della clientela. In questo contesto, gli intermediari possono ricoprire un ruolo centrale. "La nostra rete è fatta soprattutto di agenzie plurimanda-



Da sinistra: **Michele Grilli**, direttore sinistri Rc auto di **Sara Assicurazioni**; **Ivan Parlato**, claims manager di **Vittoria Assicurazioni**; **Massimiliano Caradonna**, senior vice president di **Dekra Group**; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di **Insurance Review**; **Ferdinando Scaia**, direttore sinistri e servizi del Gruppo Assimoco; **Pierluigi Pellino**, head of motor and no motor claims di **Generali Italia**; **Massimo Toselli**, direttore sinistri di **Groupama Assicurazioni**; **Daniele Ferraro**, responsabile del servizio sinistri di **Bene Assicurazioni**

tarie, quindi è inevitabile che siano portate a fare confronti fra i servizi resi dalle diverse compagnie con cui collaborano”, ha illustrato **Daniele Ferraro**, responsabile del servizio sinistri di **Bene Assicurazioni**. “Crediamo nel ruolo dell’intermediario nella gestione del sinistro, quindi – ha proseguito – la compagnia ha predisposto una piattaforma digitale che consente di seguire l’avanzamento della pratica”.

Molto possono fare gli intermediari nella fase di apertura del sinistro. “Abbiamo mutuato anche sulla nostra rete agenziale la possibilità offerta al cliente di denunciare il sinistro direttamente in compagnia: l’agente può quindi decidere di inoltrarci la richiesta che ha ricevuto, noi apriamo il sinistro e, tramite una piattaforma, teniamo costantemente aggiornato l’intermediario su quello che stiamo facendo”, ha illustrato **Massimo Toselli**, direttore sinistri di **Groupama Assicurazioni**. “Siamo in fase di test, e l’adoption – ha aggiunto – è altissima: circa l’80% delle agenzie ha usufruito del servizio e attorno al 30% dei sinistri è stato aperto con questa modalità”.

## ALLA RICERCA DELL’EFFICIENZA

Anche **Michele Grilli**, direttore sinistri Rc auto di **Sara Assicurazioni**, si è soffermato a lungo sulla fase di apertura del sinistro. “Si tratta di un momento fondamentale, per questo è necessario che sia un passaggio semplice, completo e immediato: se tutto viene fatto correttamente, riusciamo a incanalare subito la pratica nei percorsi che sono stati definiti dalla compagnia”, ha affermato. “Tutto ciò – ha proseguito –

contribuisce a generare efficienza e riduzione dei costi, che poi si traducono in una maggiore soddisfazione per il cliente”. Sono tanti gli strumenti che il mercato sta sviluppando per migliorare la gestione del claim. **Dekra Group** proprio nel corso del convegno di Insurance Connect ha lanciato una nuova soluzione tecnologica che consente al cliente di prenotare un appuntamento in tempo reale in pochi minuti con un perito della società. “Abbiamo messo a disposizione uno strumento capace di consultare le nostre banche dati per sondare le disponibilità dei nostri circa 100 periti dipendenti e consentire al cliente di concordare un appuntamento per la valutazione del danno, mettendo l’assicurato nelle condizioni di ricevere il servizio nelle modalità che più preferisce”, ha spiegato **Massimiliano Caradonna**, senior vice president di Dekra Group.

## IL CONTRIBUTO DELLA TECNOLOGIA

Il nuovo servizio di Dekra Group mostra bene il contributo che le nuove tecnologie possono offrire alla filiera della gestione sinistri. Ferraro ha ricordato che **Bene Assicurazioni** è “una compagnia ancora giovane, non abbiamo neppure dieci anni, quindi siamo una realtà nativamente digitale e crediamo molto nella tecnologia. La tecnologia richiede investimenti, talvolta anche ingenti, però tutto ciò – ha detto Ferraro – si riverbera in una riduzione dei costi e dei tempi di gestione che fanno sicuramente bene al nostro business”. Grandi aspettative sono riposte sull’intelligenza artificiale. “È



una tecnologia che si sposa benissimo con la gestione sinistri, perché è una funzione fatta di tanti dati e una documentazione voluminosa”, ha osservato Grilli. “Noi in Sara Assicurazioni siamo stati pionieri in questo ambito con la valutazione del danno attraverso le immagini, ma non ci siamo fermati qui: abbiamo già portato l’automazione nella gestione dei sinistri più semplici e siamo al lavoro – ha rivelato – per una soluzione integrale che assista il liquidatore nella lettura dei documenti e nel suggerimento delle somme da mettere a riserva”.

## L’IMPIEGO DELL’INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Tutte le compagnie stanno sondando le potenzialità dell’intelligenza artificiale. “In Groupama Assicurazioni stiamo collaborando con una start up che si occupa di algoritmi di intelligenza artificiale per velocizzare la procedura di gestione sinistri e supportare il lavoro della nostra rete peritale”, ha detto Toselli. “Ci stiamo focalizzando in particolare sulla denuncia e sulla canalizzazione del sinistro per ridurre i tempi di gestione e in questo modo – ha aggiunto – dare un servizio diverso al cliente”.

Anche Vittoria Assicurazioni è molto concentrata sulla fase di canalizzazione del sinistro. “È qui che si legano tutti gli elementi di efficienza e contenimento dei costi”, ha osservato Parlato. “Stiamo lavorando moltissimo con le nuove tecnologie, ma anche con il dialogo con la nostra rete peritale, per giungere a un modello che ci possa consentire di definire il danno in poche ore e, di conseguenza, di generare – ha proseguito – un vantaggio per la compagnia e per il cliente”.

## UNA PIATTAFORMA DI RIVENDITA FRA PRIVATI

Il lancio della piattaforma digitale per la richiesta di un perito non è l’unica novità che sarà lanciata da Dekra Group. La società ha infatti annunciato che a partire dal 2026, dopo una lunga esperienza nel mondo del B2B, debutterà anche nel mercato dei privati con una piattaforma per la rivendita di auto. “È un servizio che abbiamo sviluppato sulla base delle competenze che negli anni abbiamo acquisito con le perizie, le revisioni e la gestione delle flotte di automobili”, ha detto Massimiliano Caradonna, senior vice presidente di Dekra Group. “Abbiamo l’intenzione – ha aggiunto – di sviluppare un ecosistema per il mercato privato in cui sarà possibile, all’interno della piattaforma, offrire al cliente servizi integrativi come polizze assicurative”.

## L’IMPORTANZA DEL TOCCO UMANO

Nonostante il contributo che potrà arrivare dalle nuove tecnologie, la gestione sinistri rimane una funzione fatta di persone. Ed è su questo punto, secondo Scoa, che il mercato deve continuare a puntare per riuscire a garantire un servizio all’altezza dei bisogni della clientela. “In Assimoco abbiamo lanciato un’academy sulla gestione sinistri che si propone di reclutare nuove figure dal mondo delle università e di formarle per mettere nelle condizioni di gestire un modello di business che si sta trasformando rapidamente: il paradigma sta cambiando, quindi devono cambiare anche le persone che si occupano di questa materia”, ha commentato.

Sulla stessa linea anche Pellino di Generali Italia. “I liquidatori di domani saranno persone in grado di gestire processi e relazioni”, ha commentato. “Diventerà un mestiere fatto meno di procedure e molto più di contatti e problemi complessi per mantenere la promessa – ha concluso – che il mercato assicurativo rivolge ogni giorno ai suoi clienti”.