

# UN MODELLO PER LE CATASTROFI

di LAURA SERVIDIO

GENERALI ITALIA PRESENTA “QUI PER VOI”, IL NUOVO SERVIZIO PER LA GESTIONE DEI DANNI DA CALAMITÀ CHE, GRAZIE A UN TEAM DEDICATO, SENTINELLE SUL TERRITORIO, UN NETWORK DI PARTNER SPECIALIZZATI E UNITÀ MOBILI, PUNTA AD ASSISTERE TEMPESTIVAMENTE I CLIENTI COLPITI DA EVENTI NATURALI

In caso di calamità, **Generali Italia** vuole essere vicino al suo assicurato. Con tempestività, concretezza e flessibilità. Per farlo, ha ideato un modello di servizio che si avvale di un network di sentinelle che monitora costantemente il territorio e, al verificarsi di un grave evento naturale, attiva immediatamente un team dedicato che interviene in 48 ore, mentre, in caso di indisponibilità di sedi fisiche, un ufficio mobile assicura la piena operatività del team nell'area dell'evento.

“L'aumento dei fenomeni legati agli eventi naturali – spiega **Massimo Monacelli**, responsabile p&c and claims di Generali Italia – rende ancora più fondamentale l'attenzione e la vicinanza alle esigenze dei clienti, così come la competenza tecnica nella gestione dei sinistri. *Qui per voi* di Generali rappresenta un nuovo modello di servizio che ci permette di assistere



**Massimo Monacelli**, responsabile p&c and claims di Generali Italia

#### QUI PER VOI, IN SINTESI

- **Sentinelle sul territorio:** network capillare impegnato nel monitoraggio delle fonti di informazione, *sentinelle* dedicate, fiduciari e liquidatori.
- **Event manager:** per ogni evento naturale che crei un danno rilevante in una zona e a una pluralità di clienti assicurati, l'event manager attiva i servizi più opportuni e coordina operativamente il piano di gestione dell'evento e la task force dedicata.
- **Task force:** dà supporto alle agenzie sul territorio, per la gestione dei picchi di apertura sinistri e ai clienti, attraverso l'identificazione e il coordinamento dei partner per servizi rapidi di riparazione e accertamento dell'entità dei danni.
- **Linea dedicata per i clienti:** al verificarsi dell'evento, viene attivata una linea telefonica dedicata per affiancare tempestivamente il cliente, dall'analisi del danno alla gestione della pratica, fino alla liquidazione.
- **Base operativa mobile:** in caso di gravi eventi naturali, *Qui per voi* invia una base operativa mobile sulla zona per gestire tutta l'emergenza direttamente sul posto, con aree di lavoro attrezzate con computer, wi-fi e generatore di corrente.

in modo ancora più efficace e tempestivo i nostri clienti, anche nella fase di post vendita, che molto spesso coincide con il momento più critico del loro bisogno”.

## ITALIA, CAPOFILA NEL RISCHIO IDROGEOLOGICO

L'iniziativa di Generali Italia parte da un dato obiettivo: su 735mila eventi censiti in Europa, quasi 500mila si verificano, in Italia, a causa del cambiamento climatico: oggi, in un solo giorno, cade la stessa quantità di pioggia che prima pioveva in un anno.

“In Italia – conferma **Mario Tozzi**, primo ricercatore presso il **Cnr** – c'è una frana ogni 45 minuti, e sei milioni di cittadini sono esposti a rischio idrogeologico nell'82% dei comuni: una soluzione aggravata da un patrimonio immobiliare vetusto, e da concessioni edilizie concesse in zone pericolose”.

Sul fronte vulcani, il Vesuvio mette a rischio gravissimo 650mila persone, con pericolo per tutta la provincia di Napoli, senza parlare del vulcano sottomarino, Marsili che, in caso di eruzione, provocherebbe inondazioni in Calabria, Eolie e Sicilia, nel giro di un'ora.

A questi si aggiunge la minaccia sismica: “i terremoti in Italia – sottolinea Tozzi – hanno provocato, dal 1968 a oggi, 5.000 vittime, 500mila sfollati e 150 miliardi di euro spesi per la post emergenza. A rischio sismico grave sono 25 milioni e basta un terremoto di 5.2 di magnitudo, come quello de L'Aquila, a causare ben 300 morti”.



Mario Tozzi, primo ricercatore presso il Cnr



L'unità mobile di intervento messa a punto da Generali Italia

Nonostante le cifre allarmanti, in Italia, il rapporto tra premi assicurativi e Pil resta dell'1% (in Spagna è del 2%, in Germania del 2,7%) e, anche se oltre il 50% dei risparmi degli italiani è investito nel mattone, solo il 26% dei cittadini ha una copertura per danni all'abitazione.

## FLESSIBILITÀ E PROSSIMITÀ

La chiave è sicuramente la prevenzione, ma anche la tempestività dell'azione. "Abbiamo creato – sottolinea **Pierluigi Pellino**, responsabile claims model, contact center and health management Generali Italia – un modello integrato e coordinato di intervento, caratte-



rizzato da una grande flessibilità laddove la tipologia di evento e di danno creano un fatto unico e irripetibile a cui non è possibile adattare una procedura standardizzata e industrializzata. L'altro elemento importante – aggiunge – è la prossimità, che viene garantita da un'unità mobile per avvicinarsi ai luoghi colpiti ed essere efficaci".

## IL VALORE DELLE PARTNERSHIP

Infine, grazie alla collaborazione con diversi partner specializzati, *Qui per voi* dispone di un portafoglio di servizi e soluzioni specifiche, per garantire nell'immediato al cliente operazioni di ripristino o di riparazione dei beni.

I servizi si differenziano in caso di danni ad abitazioni, imprese e auto, e vanno dalla pulizia della casa, con il supporto di network di artigiani, al ripristino di locali e macchinari; dalla messa in sicurezza del materiale non danneggiato, all'intervento di riparatori specializzati; dal temporary shop per le merci riparate o salvate, all'erogazione di un anticipo sull'indennizzo.

"Vogliamo riuscire – conclude Monacelli – a comunicare con i nostri clienti in modo diverso e più semplice, e allo stesso tempo vogliamo dare uno strumento ai nostri agenti per supportarli e facilitarli nel lavoro di consulenza. Intendiamo essere punto di riferimento per i nostri assicurati e agenti, ma anche per i cittadini e il Paese. Questo è, per noi, un dovere".