

PRIMO PIANO

Sverniciata da 1,5 milioni di euro

L'amore per gli animali dei sudditi della Regina Elisabetta comporta un grande rispetto per l'ambiente, ma a volte anche un salasso per le compagnie assicurative britanniche. A testimoniarlo l'ultimo, in ordine cronologico, singolare episodio avvenuto nel Dartmoor National Park nella contea del Devon: 12 cavalli hanno letteralmente sverniciato con la lingua la carrozzeria di un'auto parcheggiata nelle vicinanze di un prato. Il conto della carrozzeria ha superato diverse migliaia di euro. Ma non si tratta di un incidente isolato e circoscritto. Da una recente ricerca della compagnia Saga, riportata dal magazine Auto Express, è infatti emerso che sono numerosissimi i casi in cui cavalli, bovini e altri animali, hanno arrecato danni ingenti ai mezzi di ignari automobilisti. Solo nell'ultimo anno, dei 500 casi di rimborsi che vedono come 'controparte' un animale, è stato stimato che il costo per le società di assicurazioni britanniche si è aggirato sui 1,5 milioni di euro. Il ceo di Saga Services, Roger Ramsden, ha perciò invitato a prestare la massima attenzione quando si guida o si posteggia in zone dove sono presenti animali liberi. Un monito che, evidentemente, vale anche in molte parti d'Italia.

Renato Agalliu

TECNOLOGIE

Connected car e sinistri

La telematica rappresenta un nuovo paradigma made in Italy, in grado di introdurre sul mercato potenzialità, non solo in termini di capacità di relazione con il cliente, che le compagnie dovranno cogliere pienamente nel prossimo futuro



Il mercato assicurativo italiano rappresenta la best practice internazionale nell'utilizzo *Connected Insurance*, la penetrazione delle soluzioni con black box è arrivata quasi al 15% del parco auto assicurate con punte che arrivano intorno al 40% in alcune provincie. Dalle evidenze dell'Osservatorio Bain su *Telematics, Connected Insurance & Innovation* emerge come la telematica stia entrando nella fase di sviluppo e che il raggiungimento del full potential nell'utilizzo di questa tecnologia è ancora lontano. Tuttavia da una prospettiva internazionale è evidente come il mercato italiano abbia già consolidato, nel suo complesso, l'esperienza più avanzata e completa l'utilizzo dei telematics lungo la *value chain* assicurativa auto. Uno dei gli aspetti che contraddistinguono l'esperienza italiana è stata la capacità di alcune compagnie di innovare il proprio approccio ai sinistri grazie ai dati raccolti con la back box.

I benefici che i dati telematics in ambito sinistri sono significativi e possono essere ricondotti a tre macro categorie:

- la proattività dell'intervento.
- l'oggettività delle informazioni.
- loss prevention & mitigation.

INFORMAZIONI IN TEMPO REALE

Riguardo la proattività di intervento, la telematica offre alla compagnia di assicurazioni la straordinaria opportunità di assumere un ruolo proattivo, che inizi immediatamente dopo il sinistro invece che aspettare di ricevere una comunicazione da parte dell'assicurato riguardo al crash. Per l'esperienza fatta in questi anni nel set-up di approcci telematics uno degli aspetti fondamentali è mettere a disposizione real time le informazioni riguardanti l'incidente non solo - come spesso avviene - a chi in compagnia eroga l'assistenza ma anche a chi fa l'apertura del sinistro. Questi dati sono il fattore abilitante per dei processi che consentano di erogare un servizio ad elevato valore per il cliente: basti pensare a quante informazioni di contesto (l'ora, il luogo del sinistro) potrebbero essere ricavate dai dati telematics invece che chieste al cliente.

(continua a pag. 2)



INSURANCE CONNECT su LINKEDIN

Clicca qui
per iscriverti al gruppo



Clicca qui
per seguire la pagina

(continua da pag. 1)

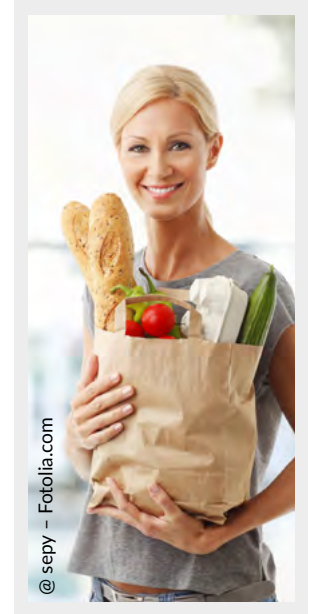
Questo aspetto dell'esperienza offerta al proprio cliente sarà sempre più determinante se pensiamo che, da studi che abbiamo recentemente fatto come Bain applicando il *net promoter score*, il valore economico per una compagnia assicurativa di un cliente promoter è paria ad un multiplo compreso tra 2 e 5 di quello di un detractor.

Inoltre, anticipano l'avvio della gestione del sinistro: ad esempio creando le condizioni per effettuare il primo tentativo di canalizzazione sulle carrozzerie convenzionate già subito dopo il sinistro e, quindi, massimizzare la capacità di canalizzazione nell'abito di una *customer experience* efficace volta a risolvere il problema del cliente.

L'oggettività delle informazioni consiste nella possibilità di avere un set di informazioni oggettive e strutturate per qualificare la dinamica del sinistro e attivare ad una stima del danno da liquidare. Questo supporto informativo consente: una migliore capacità decisionale lungo tutto il processo di *claims management* e la possibilità per il liquidatore di strutturare in maniera più consapevole la raccolta di ulteriori informazioni (es. perizie aggiuntive, incarichi a informatori), portando quindi un ulteriore beneficio in termini di tempo. Le informazioni estrapolate dai dati telematics sono il fattore abilitante per rafforzare sia l'efficacia sia l'efficienza del processo liquidativo. Come ultimo, ma non meno importante, aspetto, queste informazioni possono essere anche un prezioso supporto in sede giudiziale.

Il combinato disposto di questi due aspetti può consentire di accorciare significativamente i tempi lungo tutte le fasi di gestione del sinistro. Tempi che, come anche dimostrato da numerose indagini a livello internazionale, sono strettamente correlati al livello di esborso per la compagnia. Il consolidarsi della conoscenza riguardo le informazioni telematics riguardanti la dinamica del sinistro e il costo ultimo per marca e modello di automobile, per i danni a cose di minore entità, potrà consentire di effettuare una proposta di liquidazione a poche ore dall'incidente che, da un lato, avrebbe un evidente beneficio in termini di costi ma, dall'altro, significherebbe anche un grosso miglioramento per l'utente dell'automobilista.

(continua a pag. 3)



Una prospettiva assicurativa intelligente

Decisioni efficaci di Capital Management

I vostri consulenti vi aiutano a vedere il quadro completo?

Attraverso la nostra unica combinazione di software leader di mercato e di consulenza attuariale, finanziaria e di risk management, aiutiamo i nostri clienti a fare le giuste scelte di capital management attraverso una visione completa del proprio business.

Towers Watson. A global company with a singular focus on our clients.

Benefits
Risk and Financial Services
Talent and Rewards

towerswatson.com

Copyright © 2015 Towers Watson. All rights reserved.
TW-EU-2015-42409, Marzo 2015.

TOWERS WATSON 

(continua da pag. 2)

LA MITIGAZIONE DEL RISCHIO

L'area della **loss prevention & mitigation** è stata la prima ad essere esplorata all'avvio dei piloti sulla telematica. Questo ambito riguardava la mitigazione del rischio furto intrinseca nelle soluzioni telematics utilizzate come antifurto satellitare. A tal riguardo le attuali metodologie di analisi dei big data hanno potenziato questa capacità consentendo di identificare in automatico dai dati rilevati dal device telematics se l'auto è guidata da una persona con uno stile di guida differente dal proprietario. Questa capacità mitigante ormai non riguarda più solo le soluzioni installate professionalmente, ma in parte si estende anche alle nuove soluzioni autoinstallanti: l'atto di disinstallare il device, infatti, genera un **alert** che può consentire di intervenire prontamente. Riguardo la mitigazione del rischio, esiste poi la possibilità di focalizzare e sfruttare servizi a valore aggiunto per il cliente, ad esempio avvisi riguardanti le condizioni metereologiche o lo stato di manutenzione del veicolo potrebbero consentire di influenzare i comportamenti degli assicurati e ridurre i rischi. Ovviamente per dare concreta attuazione a questi benefici sarà indispensabile per le compagnie definire dei propri risk model per identificare quali comportamenti indirizzare e dall'altro delle user experience efficaci ed **engagement**.

Come sottolineato in occasione del recente *Forum Bancassicurazione* dal direttore generale dell'**Ania Dario Focarelli**, il primato Italiano nel motor telematics rappresenta un'eccellenza interazionale oggetto di studio da parte degli altri Paesi. L'Osservatorio Telematics, Connected Insurance & Innovation di Bain dall'inizio del 2016 verrà esteso alle compagnie, ai player tecnologici e a tutti gli stakeholder coinvolti da questa trasformazione digitale con l'obiettivo di essere un tavolo di confronto che faccia da stimolo all'innovazione del settore assicurativo e permetta di rafforzare la leadership del Paese nel connected insurance.

Matteo Carbone,
manager di Bain & Company

LIBRI

Analisi dei sinistri e perizie assicurative

Il volume, scritto dall'ingegner Aldo Rebuffi assieme ai figli Giovanni e Guido, è un vero e proprio vademecum per la raccolta dei dati e delle prove, e per la compilazione dei rapporti peritali

Friedrich Nietzsche sosteneva che "le convinzioni, più delle bugie, sono nemiche pericolose della verità". E nel valutare le conseguenze di un evento dannoso la tentazione è di farsi guidare un po' troppo dal proprio intuito, se non dalla presunzione di aver capito tutto subito, traendo conclusioni troppo affrettate. Per non cadere nei tranelli dell'apparenza, la via è quella di affidarsi a un rigoroso approccio scientifico, da applicare procedendo alla perizia utilizzando il metodo deduttivo e induttivo.

Quali i passi da compiere? Come affrontare di volta in volta ogni situazione, evitando di trarre conclusioni troppo affrettate? Prova a offrire risposte a queste domande il libro *"Analisi dei sinistri e perizie assicurative"* (Epc Editore, pp 450, euro 40), un'opera che si propone esplicitamente per essere un vero e proprio vademecum per la raccolta dei dati e delle prove sul luogo del sinistro, e per la compilazione dei rapporti peritali.

Il libro è stato scritto dall'ingegner **Aldo Rebuffi**, forte della propria esperienza ultra-quantennale nel campo della perizia e della liquidazione danni; ad affiancarlo, i suoi due figli, entrambi periti liquidatori: Giovanni e Guido.

I criteri di progettazione delle indagini

Il volume ha lo scopo di "proporre al lettore un criterio di progettazione delle indagini e un protocollo di attività utile e sperimentato sul campo, per determinare la causa di qualsiasi evento", ed è rivolto a tutti coloro che devono occuparsi dell'accertamento delle cause di eventi: investigatori di polizia o vigili del fuoco, ma anche periti assicurativi, agenti, broker e risk manager. "Una pietra miliare per coloro che si avviano all'attività di investigazione degli incendi - lo definisce, nella prefazione, l'ingegner **Fabio Dattilo**, direttore interregionale dei vigili del fuoco per il Veneto e il Trentino Alto Adige - sia ai fini di accertamenti di carattere penale, che ai fini di procedure civilistiche o di valutazioni di risarcimento".

Compilazione dei rapporti peritali e casi reali

L'insieme dei sette capitoli che compongono il libro tracciano una serie di linee guida per l'esecuzione di ogni tipo di perizia e, al tempo stesso, richiamano alcuni contenuti tecnici per spiegare cause, dinamiche ed evoluzione degli incendi.

Punto di partenza (capitolo 1) è lo studio delle cause degli eventi dannosi, e l'acquisizione preliminare della documentazione. Si passa poi a trattare (capitolo 2) l'argomento della raccolta e della conservazione dei campioni di residui del sinistro, da sottoporre ad analisi chimico-fisico di laboratorio per la ricerca di acceleranti di fiamma e materiali particolari.

Dopo la ricerca statistica sulle cause degli incendi in alcuni Paesi europei, tra cui ovviamente l'Italia, il volume riporta (capitolo 6) ben 27 relazioni su casi reali di varia natura, dove è stato applicato il metodo scientifico nelle sue diverse articolazioni. Nelle appendici, il libro offre alcune bozze di verbali di richiesta di dati, di prelievo di campioni e lettere di incarico professionale ai laboratori, per le analisi distruttive e non.

Beniamino Musto

Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl - Via Montepulciano 21 - 20124 Milano

T: 02.36768000 **E-mail:** redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

Convegno

sponsor

L'RC AUTO TRA TECNOLOGIA E RIFORME

Milano, 12 novembre 2015 (9.00 - 17.30)
Palazzo delle Stelline, Corso Magenta 61



GFT

PROGRAMMA

Chairman **Maria Rosa Alaggio**, direttore di *Insurance Review* e *Insurance Trade*

09.00 - 09.30 - Registrazione

09.30 - 10.00 - **Presentazione risultati Osservatorio Gestione Sinistri Auto**
Guido Proietti, manager di Scs Consulting

10.00 - 10.20 - **Case Study - L'esperienza di Aviva Italia**
Fabio Zunino, responsabile direzione sinistri di Aviva Italia

10.20 - 10.40 - **Detection e investigation di potenziali frodi nella gestione dei sinistri: evoluzione di modelli e processi con il supporto della tecnologia big data**
Luca Lanzoni, director organization, information technology and operations di Hdi Assicurazioni

10.40 - 11.00 - **Sistemi avanzati di contrasto alle frodi: fattori critici di successo e prime evidenze numeriche**
Giovanni Campus, direttore generale di Msa Multi Serass
Andrea Guerra, managing director di Kube Partners

11.00 - 11.30 - Coffee break

11.30 - 12.45 - **TAVOLA ROTONDA: Ddl Concorrenza, riforma o boomerang?**
Giovanna Gigliotti, direttore sinistri di UnipolSai
Umberto Guidoni, responsabile servizio auto di Ania
Massimo Monacelli, chief claims officer di Generali Italia
Fabio Sattler, vice direttore generale di Allianz

12.45 - 13.00 - Q&A

13.00 - 14.00 - Pranzo

14.00 - 14.20 - **Il valore del servizio nella riparazione dei vetri auto**
intervento a cura di Glassdrive

14.20 - 15.20 - **Quanto e quale risarcimento in epoca di crisi?**
Antonia Boccadoro, segretario generale di Aiba ()*
Maurizio Hazan, studio legale Taurini-Hazan
Flavio Peccenini, professore di diritto privato e di diritto delle assicurazioni private presso l'Università degli Studi di Bologna
Fabrizio Premuti, presidente di Konsumer Italia

15.20 - 15.40 - **La scatola nera STM Box. L'eccellenza italiana a disposizione dell'assicurato**
Roberto Castelli, responsabile Tecnico progetto Memory Box Sicurezza e Ambiente
Eugenio Vanda, consigliere Sicurezza e Ambiente

15.40 - 16.00 - **L'evoluzione della comunicazione durante la gestione del sinistro: nuovi strumenti digitali**
Cinzia Carbone, business development, sales and marketing national manager di Solera

16.00 - 17.30 - **TAVOLA ROTONDA: Gli obiettivi della direzione sinistri**
Laura Brancaleoni, direttore sinistri di Credit Agricole Assicurazioni
Paolo Masini, direttore sinistri di Cattolica Assicurazioni
Nicola Murano, responsabile unità antifrode e supporto tecnico di Reale Mutua
Gaetano Occorsio, direttore sinistri di Sara Assicurazioni
Marco Raggi, telematics & insurance manager di Lojack
Mirella Restelli, chief claims officer di Zurich Italia
Ferdinando Scoa, direttore sinistri di Assimoco
Massimo Treffiletti, dirigente responsabile servizio Card accordi associativi antifrode di Ania



Sicurezza e Ambiente S.p.A.



Iscriviti su www.insurancetrade.it
Scarica il programma completo

(*) invitato a partecipare