



*Dal 1979, l'outsourcing che non immaginate*

# **Il modello Gestionale Sinistri MSA**

Tratti distintivi e aree di innovazione

Milano, L'RC Auto verso nuovi valori competitivi  
09 Novembre 2017

**Fabio Piras**  
*Claims Operations Manager*  
**Msa Multi Serass**

**Giovanni Campus**  
*Direttore Generale*  
**Msa Multi Serass**

---

# Msa Multi Serass è il Provider di gestione sinistri in outsourcing leader in Italia, fondato nel 1979 e attualmente operante in Italia e in Francia con oltre 20 Compagnie

## In Italia



Dal 1994



Dal 2004



Dal 2006



Dal 2011



Dal 2011



Dal 2011



Dal 2012



Dal 2012



Dal 2013



Dal 2013



Dal 2014



Dal 2014

## In Francia (1/4/2015):



Dal 2015



Dal 2015



Dal 2015



Dal 2015



Dal 2015



Dal 2016



Dal 2016



Dal 2017



## Oggetto della presentazione

---

Quali sono stati i **risultati conseguiti** su:

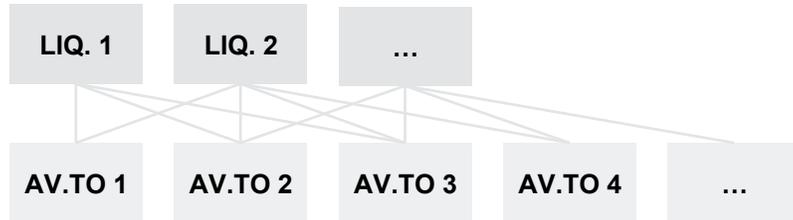
1. La gestione del **contenzioso** attraverso strutture «interne»
2. Sistema anti frode '**Detector**'

Quali sono le **aree di business** su cui MSA **si sta muovendo**:

3. **Salute**
4. Perizia on line - **autoStima**
5. **Contact center, carrozzerie e network sinistri esteri**

# 1. Gestione del contenzioso attraverso strutture «interne»

Da **incarichi a «pioggia»** ad avvocati sul territorio



A ricorso ad un **«pool» di legali centralizzati...**



... con spiccata competenza **«liquidativa»**, specializzati per **area territoriale** e supportati da una Rete di **domiciliatari**

## BENEFICI RICONTRATI

### Qualitativi:

- **Univocità delle linee guida** nella stesura della **comparsa**
- Redazione delle **comparsa in funzione** della **specialità** e della **giurisprudenza del Foro adito**
- **Supporto al liquidatore** nella **valutazione** del sinistro per una eventuale **resistenza in causa**
- Maggiore **facilità di follow up** con i liquidatori sulle informazioni generali relativi **all'andamento del contenzioso** (education) per **tipologia e Foro**
- Capacità di cogliere le **opportunità transattive durante la causa**

### Quantitativi:

- **46% delle cause vinte** o con **significativo risparmio (>30%)** rispetto alla richiesta
- **37% delle cause transatte in corso di causa** (risparmiando costi di registrazione sentenza, eventuali CTU, ulteriori spese legali e riduzione del petitum)
- **17% di cause «perse»** (incluse quelle nelle quali il risarcimento è stato **superiore al 70%** rispetto alla richiesta)

**Modello attualmente usato con 10 Compagnie**

## 2. Sistema anti frode Detector

### NOVITÀ

- Integrazione con **Archivio Integrato Antifrode**
- Aggiunta nelle logiche di detection l'individuazione dei cosiddetti «**fenomeni di quartiere**»
- Ulteriore miglioramento della **usability grafica (icone di attenzionamento)**
- Creazione **interfacce verso sistema di preventivazione e sottoscrizione polizze** per controllo soggetti "a rischio"
- Miglioramento algoritmi predittivi grazie all'analisi di circa **6 Milioni di sinistri**
- **PRICING RIVISTO**



### BENEFICI RISCONTRATI

- **Raddoppio** della capacità di deteazione
- **Rapporto tra costo e beneficio** economico stimato mediamente nell'ordine di **1:5**
- **Effetto indotto su underwriting** con conseguente 'adverse selection'

### CHI UTILIZZA DETECTOR

- **10 compagnie** clienti Msa
- **2 Gruppi assicurativi** da circa 100.000 sinistri annui (vendita della licenza d'uso; scollegata dai servizi sinistri di Msa)
- In fase di firma con uno dei più grandi Gruppi Assicurativi Italiani

COMING SOON  
Gennaio 2018

### 3. Salute

**Novità:**

Costituzione di una **nuova società** attraverso una **joint venture** con  dedicata alla gestione di servizi in ambito **Salute e Welfare**



**Partnership strategica con primario Player europeo del mondo salute**

#### JOINT VENTURE MSA + MYASSISTANCE

- **MyAssistance:** società di **gestione sinistri** specializzata nel ramo **salute** e nei **servizi Welfare**
- Tempi di **rimborso** e **gestione diretta** con **performance eccellenti**
- **Network** di convenzionamento capillarmente **diffuso** con **scontistiche** intorno al 20% and up
- **Valore aggiunto della partnership** con Msa: **scalabilità** lato **liquidatori, informatica** e di **security/compliance**

#### PARTNERSHIP PLAYER EUROPEO

- **Approccio** il business salute con modalità del tutto **innovative**
- **Integrazione** con **specifiche soluzioni tecnologiche medicali**
- **Replica di esperienze di successo** in altri Paesi Europei



## 4. Perizia online



**autoStima** è un servizio offerto ai **clienti** che consente di effettuare delle **perizie da remoto** tramite collegamento diretto con lo **smartphone del cliente**.

Il Servizio permette di:

- **Videochiamare:** l'operatore autoStima si **collegherà** con il cliente e potrà **visualizzare** le immagini riprese
- **Acquisire foto dei danni:** l'operatore autoStima sfruttando le **webcam** dello **smartphone** del cliente **scatta delle foto** del danno o di altri documenti utili per gestire la pratica di sinistro
- **Condividere schermo:** lo **schermo** dello smartphone potrà essere utilizzato per **mostrare informazioni** inerenti il servizio (ad esempio sezioni di un sito web o le condizioni di polizza).

Il servizio autoStima è un **opportunità** per il cliente che permette di **risparmiare tempo** e **velocizzare la gestione del sinistro**

## 4. Come funziona



- Un operatore **contatta l'assicurato** una volta aperto il sinistro e propone autoStima, il servizio di **perizia** tramite **smartphone**
- Se il cliente sceglie il servizio autoStima viene fissato un **appuntamento e riceve una mail/SMS con un link per accedere al servizio**



- Il giorno dell'appuntamento il **cliente accede al link** collegandosi in **videochiamata** con l'operatore autoStima



- Il cliente dovrà **seguire le istruzioni dell'operatore** per consentire la miglior ripresa e visualizzazione dei danni da periziare.
- Durante la videochiamata vengono **fotografati i danni** relativi al sinistro



- La **perizia verrà effettuata** non appena terminata la videochiamata e **l'esito sarà subito disponibile** per poter liquidare il sinistro

## 5. Contact center, carrozzerie e network sinistri esteri

L'offerta sinistri di Msa è **evoluta** negli ultimi anni integrando **ulteriori servizi** per le Compagnie clienti

### CONTACT CENTER

- Servizio in affiancamento alla gestione tradizionale
- **Apertura telefonica** dei sinistri
- Gestione delle richieste di **informazioni** con team dedicato e specializzato
- **Recall ed outbound** per recupero informazioni e canalizzazione



### CARROZZERIE CONVENZIONATE

- Selezione di **reti convenzionate**
- Interfacciamento diretto con i **sistemi informatici** delle carrozzerie
- **Authority** sui preventivi emessi dalle carrozzerie direttamente sui **gestionali dei riparatori**



### SINISTRI ESTERI

- **Gestione diretta** dei sinistri Carta Verde e quarta direttiva in Italia e Francia
- Costituzione di un network di **Partner** per la gestione dei sinistri Carta Verde e quarta direttiva **all'estero** attraverso una piattaforma condivisa
- MSA è sempre il **punto di contatto** con **modalità di gestione univoche** a prescindere da dove abbia avuto luogo il sinistro

Network di corrispondenti e rappresentanti **indipendenti**: scegliamo i **migliori gestori** nei singoli mercati nazionali di tutta Europa

# Grazie per l'attenzione

---

**Giovanni Campus**  
*Direttore Generale*  
**Msa Multi Serass**

**+39 3351322802**  
*giovanni.campus@multiserass.com*

**Fabio Piras**  
*Claims Operations Manager*  
**Msa Multi Serass**

**+39 3204935594**  
*fabio.piras@multiserass.com*