

L'innovazione nella gestione dei sinistri come fattore critico di successo



All'interno di una moderna compagnia assicurativa l'innovazione nella gestione dei sinistri rappresenta certamente una leva fondamentale per vincere la competizione e raggiungere i principali obiettivi di business. Una gestione ottimale dei sinistri infatti consente di migliorare il servizio al cliente e parallelamente di abbattere i costi.

Attraverso la struttura AIS, Covéa ha puntato fortemente negli ultimi anni a innovare, semplificare e razionalizzare la gestione dei sinistri diventando un interessante caso di studio e di approfondimento.

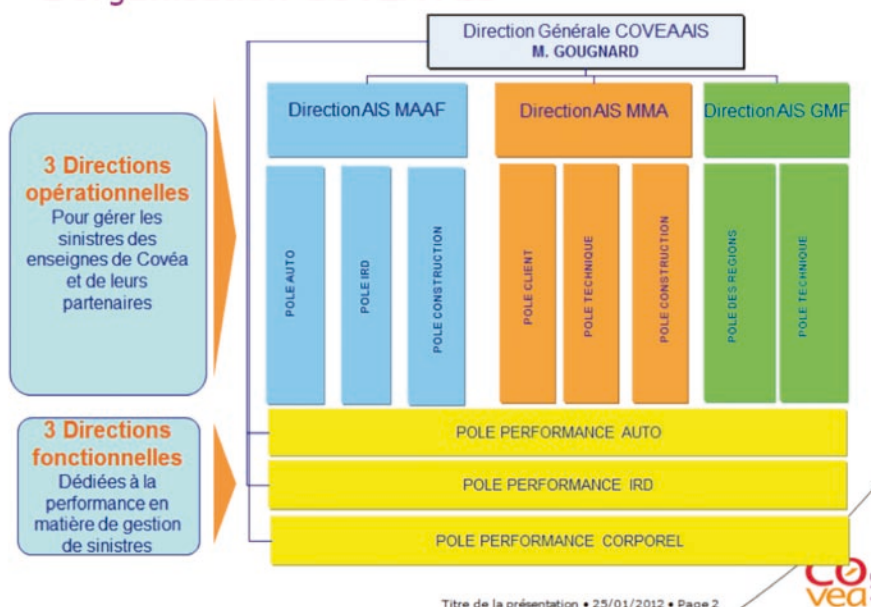
AIS, acronimo di Assistenza, Risarcimento e Servizio, è una struttura comune appartenente a MMA, MAAF e GMF il cui obiettivo è rappresentato dalla gestione e dall'organizzazione di tutte le attività legate alla liquidazione dei sinistri.

Alcune cifre chiave per inquadrare le dimensioni e l'importanza di questa struttura:

- 4 milioni di sinistri gestiti;
- 5 miliardi di euro l'anno di indennizzi liquidati;
- 4.500 operatori.

Covéa AIS opera come "centrale d'acquisto" per l'approvvigionamento dei ricambi nei danni auto, segue la logistica, si occupa del convenzionamento e del coordinamento sulle strutture terze (le officine e le carrozzerie convenzionate, i periti e i legali fiduciari ecc.); garantisce un presidio

L'organisation COVEA AIS



sui sinistri corporali, sugli specialisti della liquidazione dei gravi lesi, sui centri di medicina riabilitativa, sui fornitori di servizi per portatori di gravi handicap. Alle tre mutue citate, sollevate dagli oneri di gestione della rete, il compito di definire le politiche liquidative. Ciascun liquidatore, pur inserito nella struttura comune, opera per la propria Compagnia e supporta le agenzie "di marchio". Un rapporto diretto che vuole privilegiare lo spirito di appartenenza ma che nel contempo intende avvantaggiarsi del fatto che ciascuno conosce meglio i propri prodotti. Una scelta coerente con lo slogan del gruppo: "unirsi senza assomigliarsi".

La volontà di aumentare la qualità del servizio offerto, l'orientamento al contenimento del costo dei sinistri e degli oneri gestionali connessi sono le motivazioni che nel 2006 hanno portato alla nascita di Covéa AIS.

Non c'è dubbio che questo modello organizzativo possa presentare numerosi vantaggi. La condivisione dei volumi e delle esperienze, consente alle società del gruppo di raggiungere importanti economie di scala, di aumentare notevolmente il proprio potere contrattuale nei confronti dei fornitori e di maturare un know how esclusivo su temi imprescindibili come l'analisi delle performance, la costruzione di modelli predittivi, la ricerca, lo sviluppo e la pratica attuazione di nuove soluzioni tecnologiche.

La filosofia che è alla base di AIS si fonda essenzialmente sulla volontà di fare della gestione dei sinistri uno strumento strategico per il business; veloce e snello, vicino al cliente; gestito direttamente per non perdere i vantaggi competitivi raggiunti. Uno strumento che deve "produrre" un servizio di qualità, a costi contenuti, condi-

zione indispensabile affinché le Compagnie possano continuare a essere sul mercato attrattive in fatto di qualità e competitive in termini di tariffe.

Importanti e numerosi i risultati conseguiti da AIS negli ultimi anni:

- Creazione di un centro di ricerca sulle dinamiche e sulle conseguenze dei sinistri in cui attraverso strumenti come i crash test vengono maturate conoscenze e competenze utili per la determinazione della responsabilità di un sinistro e per la formazione della rete di autofficine convenzionate.
- Organizzazione di officine mobili per aumentare la prossimità e il servizio al cliente e supportare le officine convenzionate in caso di grossi danni localizzati come ad esempio una forte grandinata.
- Sviluppo e distribuzione alle officine convenzionate di software di valutazione del danno che consentono di effettuare una vera e propria perizia in officina semplificando il lavoro dei periti che diventano semplici "controllori" del lavoro delle officine.
- Sviluppo di Coventéo, uno strumento di previsione degli eventi atmosferici che consente di allertare per tempo le strutture peritali e attivare convenzioni (ad esempio con i produttori di auto) per offrire beni nuovi a prezzi di favore in sostit-



tuzione dei precedenti irrimediabilmente danneggiati oppure per dimensionare opportunamente il call center per gestire un numero consistente di telefonate.

- Realizzazione di un servizio di assistenza per offrire consulenza e supporto ai soggetti affetti da gravi invalidità o handicap. Nonostante gli importanti risultati raggiunti, lo sforzo di innovazione nella gestione dei sinistri da parte di Covéa AIS continua con grande intensità e offre importanti spunti di riflessione alle compagnie italiane, anche se è doveroso rimarcare alcune significative differenze tra il mercato francese e quello italiano.

In Francia, nell'ambito dell'Indennizzo Diretto, assolutamente marginale è l'intervento legale per conto dell'assicurato (in Italia mediamente è del 40% nei danni a cose e di oltre l'80% nelle lesioni) e soprattutto bassissima è l'incidenza delle lesioni sul totale dei danni R.C.Auto (circa 8% rispetto al nostro oltre 20%) mentre elevatissimo è il ricorso al ripristino

del danno in alternativa all'indennizzo, nell'Auto ma anche nelle coperture Casa. Il contenzioso, nell'ambito dei rischi della circolazione, è un altro elemento che rende poco comparabili la realtà francese rispetto a quella italiana; tanto ridotto, rapido e risolutivo quello Oltralpe, quanto elefantico, con tempi biblici e ondivago quello di casa nostra. Premesso questo, l'impressione che se ne trae osservando Covéa AIS è quella di una struttura articolata e forte, di una organizzazione che ben presidia il proprio mercato, che opera con efficienza e agisce con efficacia. Avalano questa impressione anche gli elevati indici di customer satisfaction rilevati nel corso delle periodiche indagini che il gruppo effettua sui propri clienti. Dunque, sarà pur vero che sussistono significative differenze "ambientali" tra i due mercati ma è indubbio che ove c'è un presidio costante lungo tutto il processo liquidativo, se ne semplifica la gestione e se ne traggono vantaggi, potendo offrire prestazioni di qualità a prezzi più bassi e, sicuramente, si dà un anche contributo affinché tutto il contesto non degradi. Covéa dimostra di saperlo fare.

Giancarlo Silvano

