

L'evoluzione dei servizi di Contact Center nella bancassicurazione

DOTT. ALBERTO DAMONTI - DIRETTORE GENERALE - ADVANCED SOLUTIONS, MILANO

SERVIZI LEGATI ALLA GESTIONE SINISTRI NEL MONDO ASSICURATIVO E DEI CALLCENTER SPECIALIZZATI IN QUESTO

Per meglio comprendere la valenza, a nostro avviso molto importante, dell'interazione tra l'Operatore esperto di un Contact-center e il know how gestionale, nell'ambito della gestione dei sinistri è necessario rivedere la fotografia dello stato attuale. Possiamo quindi affermare che la bancassicurazione ha svolto un ruolo principale nella distribuzione dei prodotti vita, ma dai dati risulta altresì evidente una incapacità o una scarsa volontà nella penetrazione dei rami danni. La nostra modesta esperienza ci conferma che l'interazione tra le attività assicurative di contact center e un ottimo servizio di gestione sinistri possono rivelarsi uno strumento prezioso in grado di generare modelli distributivi alternativi ai canali tradizionalmente sfruttati (face to face, mailing, ecc.), apportando notevoli vantaggi. Di seguito cercheremo di evidenziare alcuni dei vantaggi derivanti dal connubio tra attività di callcenter e gestione sinistri; ad esempio, l'interazione consente in primo luogo di dissociare il "Gestore" (Assicuratore/Gestore sinistri) dal "Distributore" (la Banca) evitando così commistioni pericolose per il core business bancario; consentendo inoltre all'Istituto di porsi al fianco del proprio Cliente analizzando le fasi gestionali e le risposte fornite dall'Assicuratore.

Come abbiamo già avuto modo di sottolineare, il face to face è lo strumento certamente più efficace nell'ambito commerciale per la vendita dei prodotti, ma anche attraverso un rapporto telefonico di qualità è possibile effettuare una mirata raccolta delle informazioni e una distribuzione soddisfacente dei prodotti con un minor dispendio di tempo, infondendo comunque nel Cliente la corretta tranquillità derivante dalla conoscenza del Brand.

La corretta gestione delle informazioni raccolte e quelle già a disposizione della Banca consentiranno di poter proporre prodotti mirati, facilitando maggiormente il rapporto Operatore/Cliente.

Il telefono è un valido strumento che consente, grazie ad Operatori accuratamente formati, in ottemperanza delle norme vigenti (iscritti quindi al RUI), non solo la distribuzione di prodotti assicurativi di vario genere, ma il rispetto di tutte le nuove disposizioni relative all'intermediazione assicurativa, grazie anche alle tecnologie impiegate, di cui successivamente faremo un appropriato accenno.

Ma certamente, uno dei vantaggi più rilevanti che scaturiscono dal connubio di un contact center classico e callcenter per la gestione sinistri è la capacità di infondere un senso di appartenenza al brand e quindi di offrire una gamma di servizi dedicati e riservati all'utente costruendo un rapporto esclusivo con il cliente.



Bancassicurazione: i freni allo sviluppo dei Prodotti Non Vita

- ✓ **Prodotti Retail** → Nessuna differenza dai Prodotti distribuiti da Assicuratori tradizionali
- ✓ **Concorrenza** → Forte concorrenza con Agenti/Brokers
- ✓ **Rete Distributiva** → Una professione diversa da quella bancata complicata per gli Operatori/Sportellisti
- ✓ **Nuova Normativa sull'Intermediazione** → La formazione degli Operatori/Sportellisti, in ottemperanza alla norme vigenti, è sostanzialmente dispendiosa e di difficile applicazione

Call Center NQ



Bancassicurazione: i freni allo sviluppo dei Prodotti Non Vita

- ✓ **Mancato Utilizzo** → Call-Center poco interattivi, offrono poche informazioni commerciali
- ✓ **Scarsa Valorizzazione della Conoscenza del Cliente** → A differenza del "Comparto Vita", non vengono sfruttate le informazioni derivanti dallo stato patrimoniale e dai consumi

Call Center NQ



Rapporto esclusivo, che troverà la sua massima espressione e valorizzazione, proprio nell'accadimento di un sinistro trasformando l'evento spiacevole in un momento positivo e di soddisfazione, perché è proprio quando accade un sinistro che il rapporto tra Cliente e Banca viene messo in gioco. Pertanto anche in questo caso risulta evidente l'importanza della distinzione tra Gestore e Distributore, precedentemente menzionata.

Il contact center è lo strumento che consente una comunicazione interattiva e offre la possibilità, se integrato con i sistemi informatici della banca, di sfruttare le moderne tecnologie che concorrono al successo distributivo di prodotti assicurativi nell'ambito bancario.

Infatti, la tecnologia oggi disponibile è altamente modulabile e flessibile, e permette di gestire ogni forma di copertura assicurativa, gestendo in tempo reale tutte le informazioni pre e post-vendita. Se integrata correttamente all'interno dei sistemi

informatici della banca, è uno strumento che fornisce la massima trasparenza possibile nei confronti dell'Utente; la tecnologia permette di fornire non solo le informazioni via web all'utente sulla tipologia dei prodotti, sulle caratteristiche e sulle condizioni generali di polizza, ma consente anche l'apertura di un sinistro, quindi dà la possibilità all'Utente, online, di comunicare immediatamente lo stato di disagio e gli consente inoltre di controllare e di verificare costantemente in tempo reale le fasi gestionali del sinistro e le relative tempistiche; questo è sicuramente uno strumento di chiarezza e trasparenza indiscutibile.

Il software di nostra realizzazione, impiegato nella gestione dei sinistri, è, e deve essere, di facile utilizzo, sia per gli operatori bancari, che devono farne uso, sia per gli utenti che, autonomamente, possono interrogarlo online.

Visto e considerato il momento di particolare instabilità, è palese ed evidente la necessità di ristabilire fiducia, di consentire ai Clienti di potersi avvalere serenamente delle strutture finanziarie e assicurative e, a nostro modesto avviso, la capacità di un Istituto di Credito di ascoltare le necessità ed i suggerimenti dei propri Clienti, di offrire chiarezza in tutte le fasi di distribuzione ma soprattutto nella gestione post-vendita, sono elementi distintivi e caratterizzanti che consentono all'Utente di sentirsi coccolato ma soprattutto rassicurato.

Alla luce di quanto fin d'ora analizzato, possiamo quindi affermare che la

Integrazione Contact-Center e Attività Assicurative: Vantaggi

- ✓ **Il Telefono:**
 - Dopo il Face to Face, è lo strumento che consente l'approccio del maggior numero di potenziali clienti con un corretto rapporto costi/benefici
 - Strumento interattivo in grado di raccogliere informazioni
 - Dispone di Operatori specializzati e formati sui Prodotti assicurativi distribuiti
 - Dispone di Operatori autorizzati ad effettuare "Intermediazione assicurativa"
 - Ottimo strumento in grado di "saggiare il gradimento" e relativo posizionamento dei Prodotti, prima della commercializzazione
 - Produce una forma di comunicazione attiva

Call Center NQ



Integrazione Contact-Center e Attività Assicurative: Vantaggi

- Strumento altamente fidelizzante, in grado di trasferire all'interlocutore, un senso di appartenenza ad un "Club Esclusivo e Riservato"
- Non solo una valida alternativa, ma una preziosa risorsa, complementare al modello distributivo classico

Call Center NQ



Integrazione Contact-Center e Attività Assicurative: Vantaggi✓ **La Tecnologia:**

- Software Gestione Sinistri altamente modulare e flessibile, in grado di gestire ogni forma di copertura assicurativa
- Software per la Gestione delle Telefonate e Software Gestione Sinistri, integrati con i sistemi informatici della Banca
- Consultazione via Web, da parte del singolo Assicurato, delle Condizioni Contrattuali e dello stato della propria pratica (sinistro)
- Consultazione e monitoraggio on-line delle fasi gestionali, potendo verificare in tempo reale i singoli processi

Call Center N&D



corretta gestione di tutti gli aspetti operativi e di tutte le potenzialità di un contact center integrato, garantiscono un buon risultato nella distribuzione di prodotti assicurativi nel comparto bancario.

Ci tengo particolarmente a sottolineare ancora una volta l'estrema importanza della chiarezza nei termini dell'offerta e nelle modalità distributive utilizzate, che grazie all'interazione tra tecnologia e contac-center è tangibile per il Cliente fin dall'inizio del rapporto; potrà infatti utilizzare il numero verde telefonico messo a sua disposizione per ogni tipo di informazione; utilizzare il proprio PC per aprire un sinistro o verificarne lo stato di avanzamento; nonché scaricare le condizioni generali di polizza e tutti i documenti necessari in ottemperanza alle norme vigenti (mod. 7A e mod. 7B).

La trasparenza, è però un valore estremamente importante anche per la Banca e la possibilità di verificare online tutte le attività intraprese dal contact-center (la tecnologia impiegata permette infatti di monitorare in tempo reale l'operatività

quotidiana), ricevere report settimanali relativi a tutte le tipologie di richieste e contatti pervenute dai suoi Clienti, sia per prodotti core che per prodotti assicurativi, sono certamente elementi distintivi ed importanti per l'Istituto nella scelta di un servizio di contact-center. Ovviamente il monitoraggio delle attività del fornitore esterno consente di applicare e tutelare le politiche strategiche e il brand della Banca.

Per ultimo, ma non meno importante, la tecnologia impiegata ed i report dettagliati permettono all'Assicuratore la sistematica visione dell'andamento dei sinistri/premi, con conseguente e correlato adeguamento delle riserve e un controllo finanziario preciso e puntuale.

Software Gestione Sinistri

Uno strumento prezioso, ma solo se di facile utilizzo per gli Operatori !



Call Center N&D

**"Patti Chiari Bancassicurazione"**✓ **La Trasparenza, un valore essenziale anche per la Banca**

- Il Contact-Center, fornisce Report quotidiani su tutte le richieste/contatti ricevuti siano essi Core-Business e/o relativi a tematiche assicurative
- Indirizza i Report ai singoli e compartimenti incaricati (Gestione Amministrativa, Gestione Finanziaria, ecc...)
- Controllo On-line delle singole attività di Contact-Center a salvaguardia anche della corretta divulgazione del Brand aziendale
- Controllo On-line dei singoli Sinistri aperti; conseguente monitoraggio quotidiano degli andamenti S/P e correlato adeguamento delle Riserve Premi

Call Center N&D

**"Patti Chiari Bancassicurazione"**✓ **Il connubio fra Contact-Center e Gestione Sinistri**

- Informazioni specifiche per ogni prodotto (Core e Assicurativo)
- Gestione dell'Informativa in ottemperanza alle norme vigenti (Mod. 7A e Mod. 7B)
- Consultazione via Web da parte del Cliente di tutti i piani assicurativi sottoscritti e relative Condizioni Contrattuali
- Numero Telefonico Linea Verde a disposizione 7 giorni su 7 (anche aperture sinistri)
- Possibilità per l'Assicurato di aprire un sinistro autonomamente, e verificare a piacimento l'andamento della pratica stessa, via web (PC in Agenzia)

Call Center N&D

