

Dott. Piergiuseppe Scoglio
Europ Assistance S.p.A.



Il “ Call Center ” per i Sinistri Catastrofali

Introduzione

Il Governo ha allo studio da tempo un disegno di legge che prevede l'introduzione di una assicurazione contro le calamità naturali, assicurazione che copra persone fisiche o giuridiche che sottoscrivono una polizza contro il rischio di incendio dei fabbricati.

Non una assicurazione obbligatoria, ma con l'obbligo di estendere la polizza incendio anche ai danni che possono derivare da eventi catastrofali quali terremoti, maremoti, frane, alluvioni inondazioni o eruzioni vulcaniche (condizione essenziale è che per questi eventi venga dichiarato lo stato di emergenza/calamità).

L'obiettivo è di poter contare su strumenti più incisivi sul fronte della prevenzione e di poter gestire con massima efficacia a calamità avvenute le problematiche derivanti da eventi catastrofali contando sulla attivazione di una struttura operativa ad hoc.

In virtù delle esigenze di cui sopra, l'Ania ci ha chiesto di predisporre uno studio di fattibilità sulle possibilità di costituzione di un call center catastrofale.

Il progetto prevede la costituzione/gestione di un Call Center dedicato al processo di liquidazione sinistri derivanti da eventi catastrofali.

La scelta della liquidazione dei sinistri attraverso il Call Center è quella della gestione per via telefonica dei sinistri andando a coordinare una rete di periti e supervisionando l'attività di liquidazione riducendone tempi e costi.

Riguardo le esigenze scaturite dai bisogni evidenziati, Europ Assistance ha proposto ad ANIA la costituzione di un Call Center Catastrofale.

Modalità operative

Il progetto prevede la costituzione/gestione di un Call Center dedicato al processo di liquidazione sinistri catastrofali.

La scelta della liquidazione dei sinistri attraverso il Call Center è quella della liquidazione per via telefonica dei sinistri con un importo contenuto andando a coordinare una rete di periti e supervisionando l'attività di liquidazione riducendone tempi e costi.

La localizzazione del Call Center è da considerarsi all'interno dell'area milanese.

Si prevede la costituzione da parte di Eura di un presidio operativo che garantisca il processo di liquidazione dei sinistri, partendo dalla denuncia telefonica fino alla liquidazione.

Plus del Call Center-centro liquidazione catastrofale:

- A) Estrema facilità per il soggetto colpito dalla calamità di entrare in contatto e chiedere informazioni a personale dedicato.
- B) Centro liquidazioni raggiungibile con una semplice telefonata (totalmente gratuita) che permette di interagire con operatori espressamente formati sull'evento e sulle modalità di liquidazione.
- C) Affidamento e liquidazione on line delle perizie esitate (fino ad un importo massimo da concordare, oltre il quale la

liquidazione e la gestione del dossier passa ad una struttura esterna che si occuperà anche dei casi particolari).

D) Presenza di una duplice Centrale operativa (grazie a Hd e Sw dedicati vede e interagisce contemporaneamente su tutto il DB del C.C.) capace di avere i seguenti vantaggi: pluralità di sedi che permettono di avere garanzie anche in caso di disaster recovery.

La presenza di due sedi operative, sia in termini di funzionamento della struttura che di sicurezza dei dati, è ancor più importante se si dovessero considerare aspetti catastrofali che potrebbero colpire anche Milano.

Flussi operativi

1) *Dichiarazione stato di calamità.*

L'ANIA a seguito di dichiarazione dello stato di calamità naturale, attiva il Call Center per la ricezione delle chiamate di denuncia di sinistro.

Lo stato di calamità deve essere pronunciato dagli organi istituzionali, cui seguirà la richiesta di attivazione da parte dell'ANIA del Call Center catastrofale.

La struttura operativa deve attivarsi entro le seguenti 72 ore (cui seguirà l'operatività del Numero Verde).

I data base contenenti tutti i dati delle polizze delle zone sinistrate e dei periti da coinvolgere ci verranno forniti dall'ANIA

2) *Veicolazione tramite Media (televisioni, radio, affissioni) del Numero Verde dedicato.*

Gli organi preposti, dichiarato lo stato di calamità, provvederanno a pubblicizzare il Numero Verde dedicato per la denuncia dei danni agli enti assicurati.

Le persone interessate dovranno far pervenire al Numero Verde le denunce.

Il Numero Verde farà da catalizzatore per le chiamate relative alle denunce di sinistro.

3) *Flusso chiamate verso Call Center, da parte degli assicurati, contenenti la denuncia.*

L'operatore ricevuta la chiamata, collegandosi al data base, si attiverà a gestire l'anagrafica del chiamante (completa di indirizzo dell'immobile e recapito del sinistrato).

Prioritario per l'operatore sarà individuare se l'immobile è assicurato.

Compito dell'operatore sarà quello di dare supporto ai sinistrati, fornendo ausilio riguardo la richiesta di perizia sull'immobile sinistrato.

L'operatività del Call Center sarà disponibile sette giorni su sette dalle ore 8.00 alle 22.00, nulla toglie che si possa realizzare una operatività 24 ore su 24.

4) *Front line recepisce la denuncia telefonica.*

L'operatore individua a video l'esistenza della polizza nonché il diritto del chiamante alla prestazione; infatti si prevede una schermata ove sono indicati gli estremi identificativi dell'immobile e del titolare della polizza (eventualmente anche le condizioni contrattuali in essere). Ogni condomino è legittimato alla denuncia di sinistro.

Si aprirà il file relativo alla denuncia registrando l'anagrafica ed individuando l'immobile.

Tramite data base viene individuato il perito. Viene verificata l'effettiva disponibilità del perito a recarsi sul luogo e ad effettuare la perizia.

Contemporaneamente il sistema provvederà all'istruzione del dossier che verrà poi trasmesso (via fax o corriere) alla Prefettura per dare al sinistrato la conferma della avvenuta denuncia e l'individuazione del perito competente.

5) *Attività peritale.*

Il singolo perito, tramite e mail o altro mezzo di comunicazione, provvederà a recepire l'incarico e ad espletarlo. Redatta la perizia provvederà ad inoltrarla al Call Center che provvederà a liquidarla secondo gli estremi operativi.

Il perito si avvarrà di strumentazione informatica sia hd che sw che lo metterà in grado di realizzare e trasmettere perizie nel più breve tempo possibile.

Grazie al ruolo di coordinamento e controllo da parte del Call Center sulla rete peritale si può avere un controllo e un monitoraggio degli incarichi, dei tempi di perizia e della completezza della documentazione. Il risultato si traduce in criteri di razionalità e ottimizzazione dei tempi.

Grazie ad un Call Center con operatori espressamente formati si possono ottimizzare i tempi d'intervento e soddisfare le sempre maggiori richieste che si riceveranno.

6) Liquidazione perizia da parte del Call Center Catastrofale.

Il Call Center ricevuto l'esito della perizia provvederà direttamente a liquidarne l'importo. Qualora l'importo sia superiore alla cifra concordata o vi è contestazione sul danno, la pratica passerà ad una struttura ad hoc: Pool Manager (al di fuori del controllo della struttura operativa del Call Center).

Se vi è accordo tra le parti, verrà attivata la procedura di liquidazione.