

Una proposta di gestione efficiente dei sinistri di massa



Ing. Marco Cincotti - Cincotti Group S.r.l. - Milano



Dott. Francesco Cincotti - Cincotti Group S.r.l. - Milano

Lo scenario

A seguito dei cambiamenti in atto nel nostro paese, il mercato assicurativo si sta organizzando per elaborare strategie di intervento in grado di cogliere le opportunità che stanno maturando.

L'inefficienza del sistema sanitario pubblico promuove infatti il modello di servizio offerto dall'iniziativa privata.

Ne deriva che la spesa sanitaria privata tende a crescere costantemente rispetto a quella nazionale che si cerca comunque di contenere con provvedimenti legislativi che delegano alle regioni l'attuazione del piano sanitario nazionale, la riorganizzazione del servizio ed il contenimento della spesa.

Anche nel ramo malattie delle Imprese Assicuratrici si sta radicando l'utilizzo del Call Center in grado di offrire un'ampia gamma di servizi che vanno dalla consulenza medica telefonica alle prenotazioni per visite ed interventi ed alla consulenza ai clienti per la scelta dei centri sanitari più idonei.

Ne deriva la necessità di integrare tali servizi attraverso modelli gestionali che introducano protocolli operativi standardizzati, e sistemi di monitoraggio dinamici.

A valle del processo assicurativo infatti, come per tutti i rami danni, c'è la gestione dei sinistri, che potrebbe essere affidata in out-sourcing alla competenza ed all'esperienza di società di servizi in grado di garantire risultati straordinari in termini di riduzione dei tempi e dei costi oltre che di erogare servizi di monitoraggio e controllo.

La finalità è di ottenere una maggior appropriatezza tecnica ed economica delle prestazioni sanitarie (anche attraverso la incentivazione all'utilizzo di network convenzionati, che sono maggiormente governabili) oltre che la piena consapevolezza della fenomenologia degli eventi dannosi, e delle relative implicazioni.

L'analisi del problema e la ricerca di possibili soluzioni potrebbero risultare più concrete se inquadrare nel contesto di un sistema operativo già organizzato, sperimentato e strutturato per la liquidazione dei sinistri.

La nostra proposta

Siamo quindi lieti di poter presentare il sistema più avanzato oggi disponibile per la gestione e la liquidazione dei "sinistri di massa".

Non si tratta di un'idea o di un progetto, ma di uno strumento già realizzato, testato e funzionante per i rami property e liability che, grazie alla sua flessibilità, può essere agevolmente adattato anche ai sinistri casualty del ramo salute.

Il nostro modello consente:

1. di creare un data-base dinamico contenente l'anagrafica degli assicurati (suddivisi tra clienti business e clienti privati) ed il testo di riferimento della polizza stipulata;
2. di intersecare questi dati con quelli codificati (in apposito data-base) che descrivono le caratteristiche dei soggetti facenti parte della rete peritale di professionisti e/o specialisti di gradimento della Compagnia Assicuratrice;
3. di definire i parametri di assegnazione dell'incarico: localizzazione dell'assicurato, tipo di copertura stipulata, nome della Compagnia contraente e carico di lavoro del professionista più idoneo da incaricare;
4. di avere evidenza dell'apertura del sinistro presso il Call Center di riferimento che dovrebbe compilare, in un'area del portale web con noi condivisa, una scheda elettronica contenente i dati anagrafici e minimi del sinistro e dell'assicurato danneggiato e quindi, in tempo reale, di assegnare l'incarico;
5. di aggiornare costantemente le posizioni di sinistro sul portale e di fornire informazioni sullo stato del sinistro, attraverso il semplice accesso diretto web, oppure attraverso una dettagliata reportistica inviata per email o per fax con cadenza anche giornaliera;

6. di redigere, una volta concordato il danno, la perizia in formato standard e di inviarla al destinatario (ovvero di compilarla direttamente sul portale) completa di allegati e fattura, sul supporto più gradito (carta, email, fax, accesso diretto web, ecc.);
7. di pubblicare i vari modelli di polizza sul sito web rendendoli così disponibili ai periti.

Conclusioni

Il servizio che Vi abbiamo illustrato si è dimostrato celere, dinamico, flessibile e di elevata qualità; la gestione unificata di tutte le informazioni peritali relative ai sinistri trattati permette anche di popolare data-base statistici, da concordare in funzione delle diverse esigenze.

Abbiamo infine potuto verificare un sostanziale miglioramento dei servizi offerti in tema di gestione dei sinistri.

Queste le motivazioni che ci hanno indotto a portare a conoscenza di tutti Voi l'esistenza e la disponibilità di una organizzazione efficiente, moralizzatrice e globalizzante in grado di realizzare una maggiore trasparenza ed una migliore qualità del servizio.

Questa opportunità potrebbe integrare l'introduzione di tariffe agevolate per i pazienti che ricorrono a cliniche convenzionate, il libero ricorso alla struttura pubblica in alternativa a quella privata ed il monitoraggio e controllo delle spese mediche in relazione alle prestazioni effettivamente erogate.

Riteniamo che il sistema descritto sia assolutamente in linea con la necessità di modernizzare il processo di liquidazione, di ottimizzare i costi gestionali dei sinistri anche nel ramo malattie, e di proporre un'alternativa concreta alla lentezza ed alle inefficienze caratteristiche della sanità pubblica.

Grazie per l'attenzione.

La realtà italiana

Nei rischi di *massa* (visti i numeri) è necessario industrializzare i processi di liquidazione dei sinistri. Le **Compagnie**, al momento, hanno focalizzato la loro attenzione sull'integrazione dei processi delle proprie reti agenziali e dei propri centri di liquidazione: stanno cioè affrontando il problema della gestione dei rischi prevalentemente al loro interno, trascurando l'aspetto principale del servizio atteso dal mercato, e strettamente legato alle prestazioni dei periti per la liquidazione dei sinistri.

La cronica mancanza di comunicazione tra periti e Compagnie, legata soprattutto all'individualismo tipico del **perito** italiano, rappresenta per le Compagnie un ventaglio di interlocutori troppo ampio e variegato per essere gestito efficacemente

CG

- è una società di servizi, che non annovera periti al proprio interno
- organizza i periti già operanti, scelti dalle compagnie, indipendenti ed autonomi
- funge da interfaccia e nodo dei flussi e dei dati tra i vari attori assicurativi
- centralizza l'informazione
- realizza la standardizzazione dei processi e dei prodotti (perizie), facilitandone la compilazione per i periti e la consultazione per i liquidatori delle Compagnie
- certifica la qualità delle perizie attraverso controlli e algoritmi software matematici e tecnico-assicurativi, completati da verifiche umane a tappeto svolte da professionisti che operano da sempre nell'ambito peritale, ma con provenienza ed esperienza maturata sui sinistri complessi.

Nuovi orizzonti dell'iter liquidativo della gestione attiva dei sinistri di massa per

- Ottimizzare qualità, tempi e costi del processo
- Acquisire una piena e consapevole conoscenza del portafoglio rischi

Studiato congiuntamente alle Compagnie, il progetto ha coinvolto e motivato tutti gli attori assicurativi, con logiche di processo assolutamente innovative. Si basa su una struttura tecnologica d'avanguardia (piattaforme internet interattive), su un forte orientamento al servizio, e su un addestramento delle risorse umane (operativi di direzione, agenti, liquidatori, brokers, periti, amministratori di condominio...) e tende a realizzare il rispetto di standard operativi molto ambiziosi e a popolare data-base dinamici.

I risultati conseguiti

Ottimizzazione tempi e costi del processo

- Tempo medio liquidazione: **23 gg**
- Perizia Elettronica, Certificata e Standardizzata
- Nessun contenzioso, a parità di liquidato
- Soddisfazione dei Clienti
- Riduzione dei costi di gestione dei sinistri
- Miglioramento della competenza degli operatori d'agenzia
- Snellimento delle procedure
- Ottimizzazione dell'operato e valorizzazione della figura dei liquidatori
- Eliminazione della carta, dalla nascita alla morte di un sinistro
- Centralizzazione delle informazioni, che risiedono su un comune tavolo di lavoro (sito web), ove ogni utente svolge la propria attività ed attinge le notizie di propria competenza: questa circostanza abbatte drasticamente le telefonate, la dispersione delle informazioni e i tempi morti
- Ottimizzazione della logistica delle reti peritali, con motori intelligenti di ricerca per l'assegnazione degli incarichi per zone, per carico di lavoro e per competenza
- Monitoraggio totale delle attività di apertura dei sinistri, delle attività peritali e di liquidazione, completato da una puntuale reportistica

Conoscenza del portafoglio rischi

- Statistiche a tutti i livelli
- Individuazione zone critiche o situazioni anomale
- Monitoraggio rischi maggiormente colpiti
- Controllo costo sinistri
- Individuazione delle principali cause di sinistro
- Controllo efficienza risorse umane, processi e strategie

