

# TENDENZE DEL MERCATO SUI PROCESSI E SISTEMI PER LA GESTIONE DEI SINISTRI NEL RAMO AUTO

Milano, 12 Novembre 2014



# IL MERCATO RC AUTO



ITALIA - Cala la produzione nazionale di autoveicoli del 2% nel 2013

FOCUS PRODUZIONE AUTOVEICOLI - ITALIA

ITALIA - Cala la produzione nazionale di autoveicoli nel 1° semestre 2014

Carburanti, calano i consumi e il fisco incassa di meno

Contro l'evasione dell'Rc auto arrivano i controlli

Carburanti  
Prezzo del petrolio in picchiata, in calo benzina e gasolio

L'evasione Rc auto costerà di più

Antitrust: più black box contro le frodi Rc auto

Mercato auto Italia gennaio 2014: "Si scrive +3,24% ma si legge -43%"

Mercato Auto Italia Luglio 2013: -1,9%

Risparmio, Sondaggio Ipsos-Acri: la crisi morde ma torna la fiducia

Nel 2013 la raccolta dei **premi** per il comparto Danni è **diminuita del 4,8%** rispetto l'anno precedente, di cui il **7,7%** è ascrivibile al Ramo **Auto**

Il **costo dei sinistri** è **diminuito del 14%**, tale risultato è dovuto per 2/3 alla diminuzione del numero dei sinistri e per 1/3 ai benefici ottenuti dall'entrata in vigore della Legge 24 marzo 2012, n. 27

Fonte: Ania

Complice la **crisi economica** gli italiani hanno **ridotto** gli spostamenti, i km percorsi e i consumi dei carburanti...

...sono **diminuiti** nel 2013 il numero di **sinistri** e di conseguenza la **frequenza** degli stessi

Tra 2008 e 2013 gli **italiani** hanno **pagato** per le polizze Rc auto di **più** rispetto alla **media europea**. A calcolarlo è la stessa Ania..

Per alleggerire il costo della polizza l'automobilista sta adottando sempre di più un **comportamento infedele** mettendosi a caccia delle **offerte più convenienti** presenti sul mercato



Fonte: Ania

...MA SE IL CICLO FAVOREVOLE DOVESSE INTERROMPERSI, LE COMPAGNIE SAREBBERO PRONTE A RISPONDERE AL CAMBIAMENTO O IL PREZZO SARÀ ANCORA UNA LEVA INELUTTABILE?

# LE TENDENZE IN ATTO E GLI IMPATTI PER IL MONDO ASSICURATIVO

I trend che emergono dall'Osservatorio Materiality Outlook SCS (\*) per il quinquennio 2014-2019 evidenziano una società sempre più focalizzata su:



....ATTENZIONE AI COSTI

**PROCESSI** più efficienti per «*recuperare*» le perdite derivanti dalla minore raccolta

RISPARMIO DI TEMPO...

Qualità del SERVIZIO & Efficientamento dei PROCESSI liquidativi come leve per «*Fare la differenza*»

\*Osservatorio Materiality Outlook SCS in collaborazione con la Prof. Egeria Di Nallo già Direttore del Dipartimento di sociologia dell'Università Di Bologna basato sulla teoria dei «Meeting Point»

# LE EVIDENZE DEL MONDO ASSICURATIVO

## ...E LE ASSICURAZIONI COSA STANNO FACENDO?

- La ricerca «**Sistemi e processi per la gestione dei sinistri nel Ramo Rc auto**» condotta da **SCS CONSULTING** ed **INSURANCE CONNECT**:
  - ha coinvolto **18 Compagnie** Assicurative Danni
  - ha coperto **81%** del mercato assicurativo, in termini di raccolta Premi Auto da lavoro diretto
  - è stata svolta dal 3 ottobre al 6 novembre 2014

Allianz 

CATTOLICA  
ASSICURAZIONI

 Vittoria  
Assicurazioni

HDI  
ASSICURAZIONI

 INTESA SANPAOLO  
ASSICURA

 Groupama  
Assicurazioni

UBI  Assicurazioni

 Assimoco

 CRÉDIT AGRICOLE  
ASSICURAZIONI

helvetia 

REALE  
MUTUA  
ASSICURAZIONI

UnipolSai  
ASSICURAZIONI

 AVIVA

 ASSICURAZIONI

 direct line

 ITAS  
MUTUA

sara 

 ZURICH

 Insurance  
Connect  SCS  
CONSULTING

# AGENDA

**STRATEGIE**

EFFICIENZA

RETE FIDUCIARIA

PROCESSI E SISTEMI

ANTIFRODE

QUALITA' DEL SERVIZIO

**ANTIFRODE**  
PARCO CIRCOLANTE

NORMATIVA  
F  
E  
D  
E  
L  
T  
A

GIURISPRUDENZA

RETE FIDUCIARIA

ISTITUZIONI

**VICINANZA AL CLIENTE**

CONSUMI

TECNOLOGIA

ADEGUAMENTO PREZZI

FIDUCIA

**EFFICACIA DEI PROCESSI**

BIG DATA

BANCA

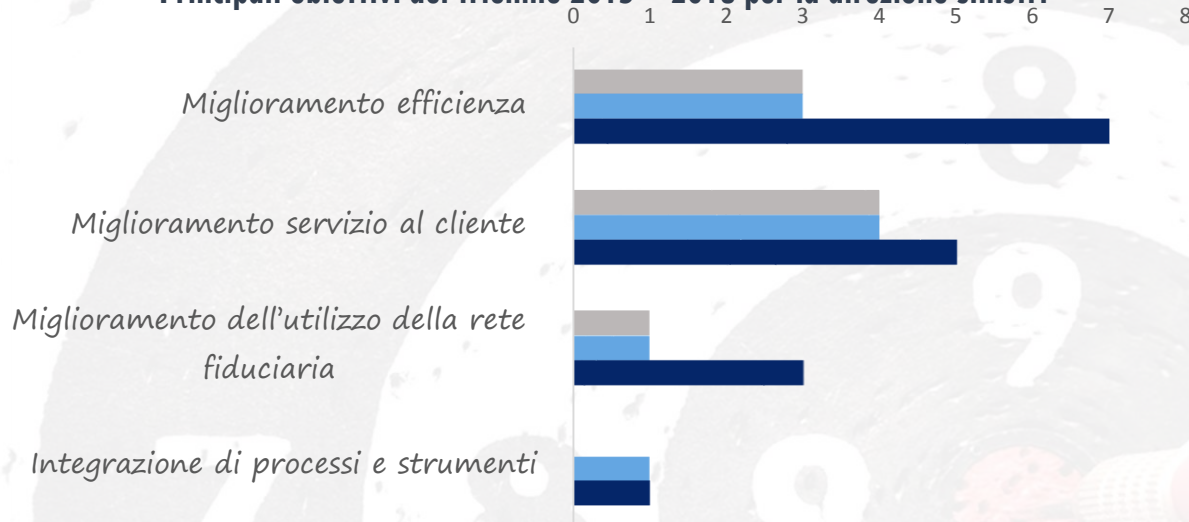
EUROPA

A  
G  
E  
N  
T  
I  
G  
A  
R  
A  
N  
Z  
I  
E



# GLI OBIETTIVI STRATEGICI NEI PROSSIMI ANNI DELLE COMPAGNIE ASSICURATIVE

Principali obiettivi del triennio 2015 – 2018 per la direzione sinistri



La suddivisione per Gruppi di Compagnie è stata determinata sulla base della raccolta premi 2013: Gruppo 1 ≤ 300 MLN Gruppo 2 = 301-800MLN Gruppo 3 > 800 MLN

Fonte: infobila

Non sussiste una correlazione significativa tra **performance tecniche** (in termini di Combined Ratio) e **linee strategiche** adottate dalle Compagnie...

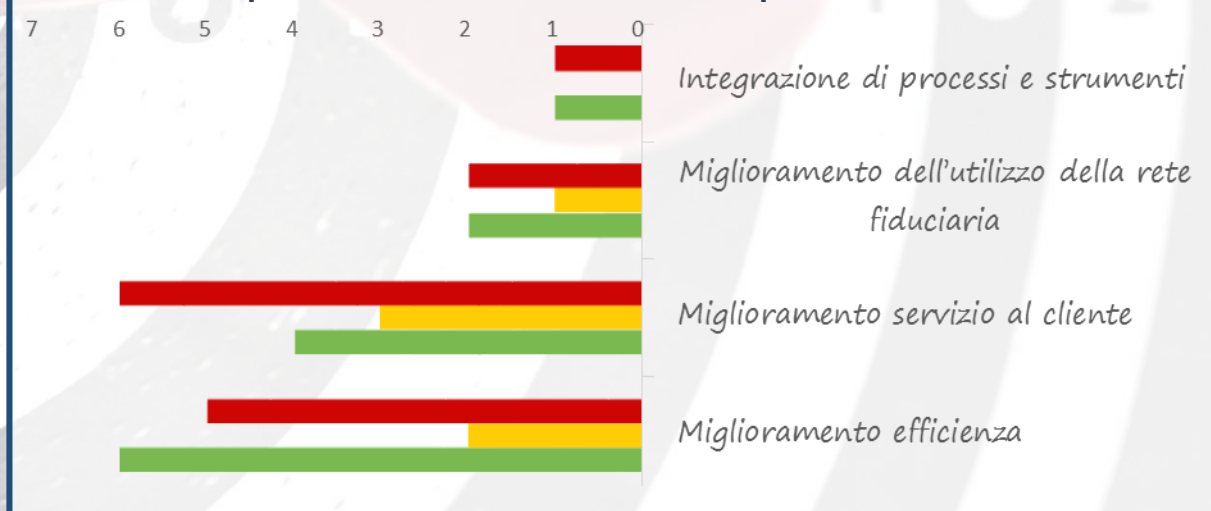
...le realtà **più performanti** garantiscono i loro risultati, in termini di C.R., orientando i loro sforzi principalmente sul **miglioramento dell'efficienza** ...

...le Assicurazioni **meno performanti** hanno invece come principale obiettivo il miglioramento del **servizio al cliente**

Le strategie delle **Grandi** sono più orientate all'**efficienza** dei **processi** mentre le **piccole** stanno concentrando i loro sforzi sulla **distintività** e **vicinanza al cliente**

Indipendentemente dalle linee guida sulle quali grandi e piccole hanno scelto di orientarsi, tutte le Compagnie hanno enfatizzato la **complementarietà di tutte le voci** come strumenti per raggiungere l'obiettivo di **contraddistinguersi nel mercato**

Principali obiettivi del triennio 2015 – 2018 per la direzione sinistri



La suddivisione per Gruppi di Compagnie è stata determinata sulla base del combined ratio 2013 delle compagnie intervistate: **Red** > 93% **Amber** = 90,1%-93% **Green** ≤ 90%

Fonte: infobila su performance della Compagnia CapoGruppo

# GLI IMPATTI DEL PROVVEDIMENTO 18/2014 IVASS?



Nessuna iniziativa 40%

Iniziativa per riduzione costi 40%

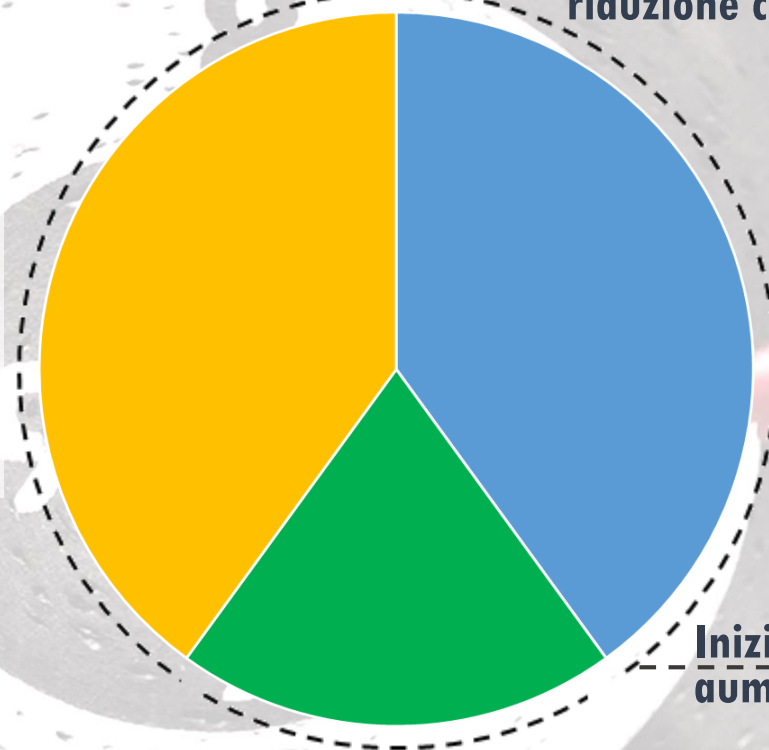


Gli intervistati non hanno identificato ulteriori iniziative atte a rispondere a quanto richiesto dalla normativa...

*L'efficienza dei processi è già considerata un elemento cardine del piano triennale delle singole Compagnie*

Le Compagnie che hanno messo in atto iniziative volte alla riduzione del costo medio sono il **25%** delle Compagnie del **Gruppo 1**, il **25%** del **Gruppo 2** e il **50%** del **Gruppo 3**

Il **54%** di queste Compagnie, perseguono già la riduzione dei costi come risultato atteso dall'obiettivo di **migliorare l'efficienza dei processi**



Iniziativa per aumento VL 20%



**IL NUOVO REGOLAMENTO 18/2014 SEMBRA NON INCIDERE MOLTO SULLE SCELTE STRATEGICHE DELLE COMPAGNIE TUTTE GIÀ MOLTO ORIENTATE ALLA RIDUZIONE DEI COSTI E ALL'AUMENTO DELLA VELOCITÀ DI LIQUIDAZIONE**

La suddivisione per Gruppi di Compagnie è stata determinata sulla base del **combined ratio 2013**

delle compagnie intervistate: **Red** > 93%    **Amber** = 90,1%-93%    **Green** ≤ 90%

Fonte: infobila su performance della Compagnia CapoGruppo

# GLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEL PROCESSO LIQUIDATIVO RC AUTO

**SODDISFAZIONE  
CLIENTE 14,3%**

**RAPPORTO S / P  
2,9%**

**QUALITA'  
CALLCENTER 2,9%**

**MONITORAGGIO  
CAUSE  
CONTENZIOSO 11,4%**

**MANCATA  
DENUNCIA CARD  
DEBITORI 2,9%**

**NUMERO  
RIAPERTURE 5,7%**

**INTERCETTAZIONE  
SINISTRI  
FRAUDOLENTI 5,7%**

**NUMERO SINISTRI  
SENZA SEGUITO 2,9%**

**SERVIZIO ALLE  
AGENZIE 5,7%**

**TEMPO LIQUIDAZIONE  
DENUNCIA 8,6%**

**RISPETTO  
NORMATIVO 5,7%**

**RISERVATO VS  
LIQUIDATO 11,4%**

**PULIZIA DATI AI FINI  
DBS 2,9%**

**CANALIZZAZIONE  
CARROZZERIE  
CONVENZIONATE  
11,4%**

**RINNOVO SU SINISTRO 2,9%**

**IL *FIL ROUGE* DELLE COMPAGNIE: L'ATTENZIONE AL CLIENTE**



# AGENDA

## STRATEGIE

**EFFICIENZA**

**RETE FIDUCIARIA**

PROCESSI E SISTEMI

ANTIFRODE

QUALITA' DEL SERVIZIO

**ANTIFRODE**  
PARCO CIRCOLANTE

NORMATIVA  
F  
E  
D  
E  
L  
T  
A

GIURISPRUDENZA

**RETE FIDUCIARIA**

ISTITUZIONI

**VICINANZA AL CLIENTE**

CONSUMI

TECNOLOGIA

ADEGUAMENTO PREZZI

FIDUCIA

**EFFICACIA DEI PROCESSI**

BIG DATA

**BANCA**

EUROPA

A  
G  
E  
N  
T  
I  
G  
A  
R  
A  
N  
Z  
I  
E

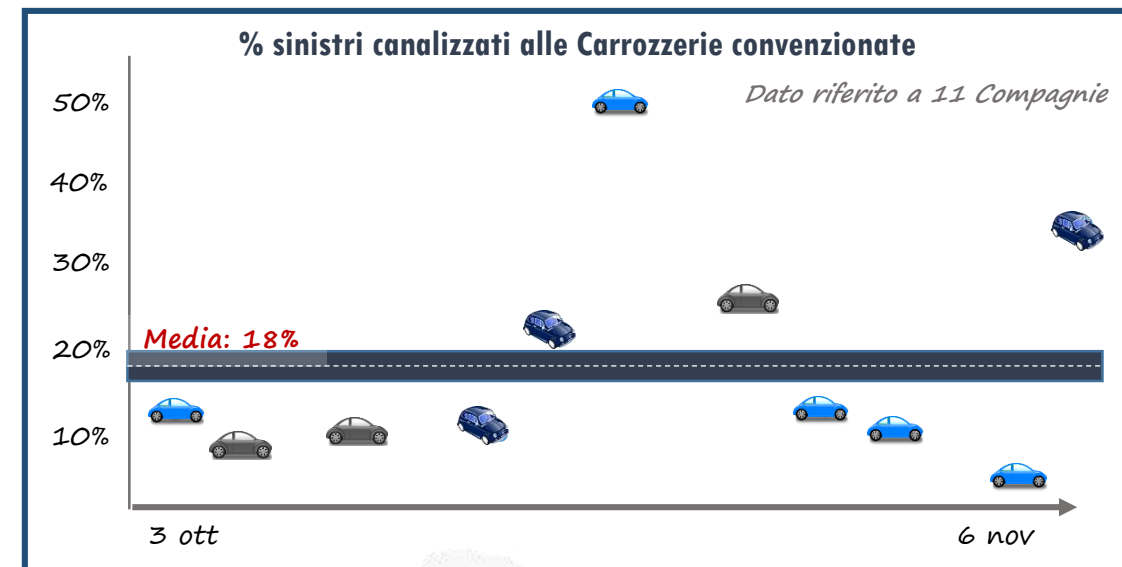
# IL MODELLO DI GESTIONE DEL DANNO MATERIALE

Le Compagnie, con l'obiettivo di migliorare ancora la propria efficienza, fanno forte affidamento sulla **rete periferica** (periti e carrozzerie) **distribuita** sul **territorio**

Questo tema è enfatizzato dalla volontà di attivare iniziative volte a...

uso sempre più rilevante delle carrozzerie convenzionate

per le Grandi Compagnie aumentare % di sinistri gestiti in pronta liquidazione



La suddivisione per Gruppi di Compagnie è stata determinata sulla base della raccolta premi 2013: Gruppo 1 ≤ 300 MLN Gruppo 2 = 301-800MLN Gruppo 3 > 800 MLN

Fonte: infobila

SUL MERCATO INIZIANO AD EMERGERE NUOVI FENOMENI...

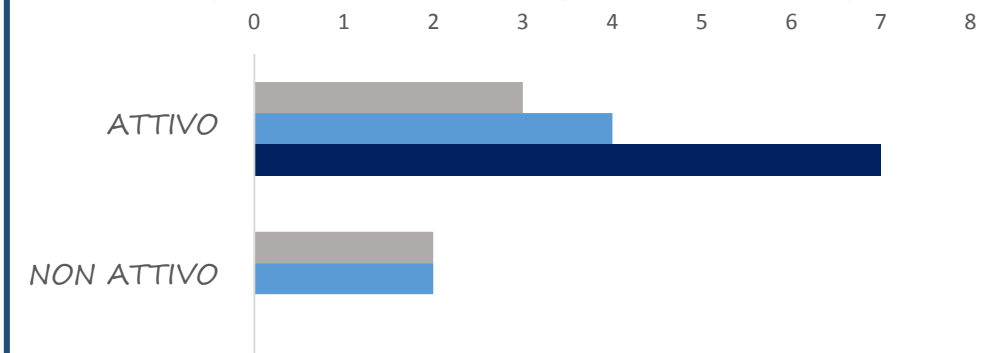
ACQUISTO DIRETTO DI PEZZI DI RICAMBIO

LIQUIDAZIONE SU FATTURA IN AGENZIA

CARROZZERIE DI PROPRIETA'

# LA GESTIONE DELLA RETE PERITALE

Numero Compagnie che hanno attivato processi meritocratici per i Periti



La suddivisione per Gruppi di Compagnie è stata determinata sulla base della raccolta premi 2013: Gruppo 1 ≤ 300 MLN Gruppo 2 = 301-800MLN Gruppo 3 > 800 MLN

Fonte: infobila

Il **78%** delle Compagnie adotta dei processi meritocratici per incentivare la propria rete peritale

Il monitoraggio degli obiettivi condivisi con i periti è effettuato attraverso

**VELOCITA' DI GESTIONE INCARICO** 55%

**COSTO MEDIO** 30%

**RICONOSCIMENTO FRODE** 5%

**COMPLETEZZA PERIZIA** 5%

**RECLAMI** 5%

I PRINCIPALI STRUMENTI DI RICONOSCIMENTO DELL'OTTIMO LAVORO SVOLTO SONO RICONDUCIBILI A...

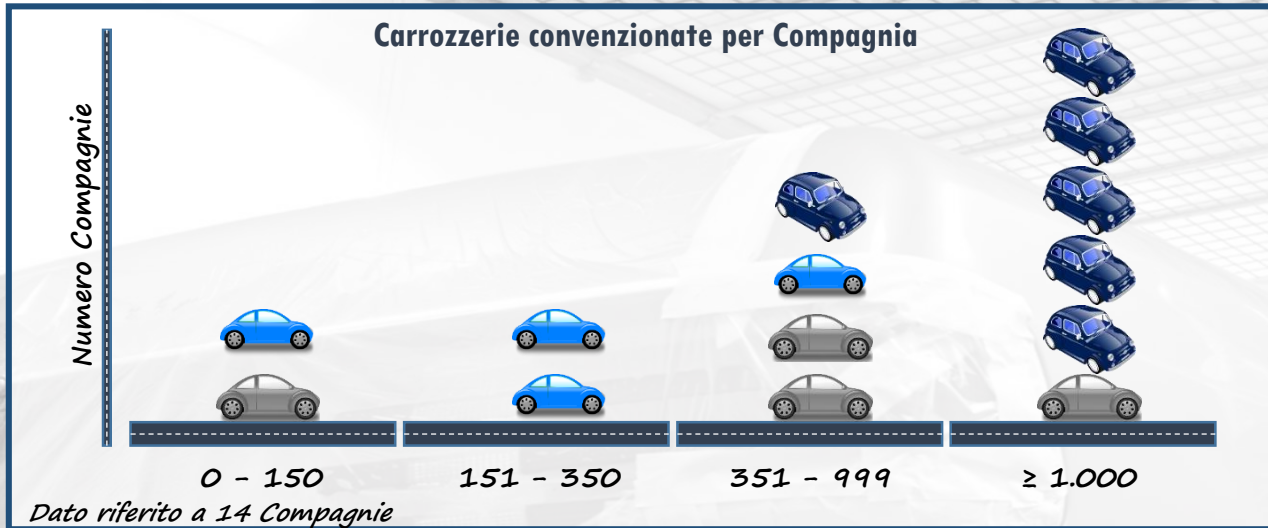
**AUMENTO DELLA PARCELLA** 45%

**MAGGIORAZIONE INCARICHI** 45%

**ESTENSIONE TERRITORIO** 10%



# LA GESTIONE DELLE CARROZZERIE CONVENZIONATE



La suddivisione per Gruppi di Compagnie è stata determinata sulla base della raccolta premi 2013:  
 Gruppo 1 ≤ 300 MLN Gruppo 2 = 301-800MLN Gruppo 3 > 800 MLN

Fonte: infobila

Esistono già nel Mercato casi molto **virtuosi** di utilizzo del processo di **Authority Remoto...**

..le Compagnie che adottano questo processo sono **soddisfatte** dei **risultati** ottenuti

...il **40%** delle Compagnie senza A. R. sta pensando di avviare iniziative di sviluppo del processo

Il **numero** di **carrozzerie** convenzionate tra le diverse realtà aziendali è molto **variabile**, segno che alcune Compagnie hanno la tendenza ad essere **capillari** sul **territorio**, altre solo nei **centri** più importanti per il **loro business** o in certe zone del territorio dove ritengono maggiormente conveniente e opportuno questo tipo di gestione

...il convenzionamento come «garanzia della qualità del servizio»





# LE ALTERNATIVE AI RICAMBI ORIGINALI

## AFTERMARKET...

*Negli **U.S.A.** 13 Stati consentono l'installazione di pezzi di ricambio Aftermarket (senza esplicito consenso del cliente all'assunzione di polizza)*

*Insurance Information Institute*

**LE COMPAGNIE ITALIANE CONFERMANO AD UNISONO CHE L'ITALIA NON È ANCORA PRONTA E NORMATA A SUFFICIENZA PER APRIRE LE PORTE AI RICAMBI AFTERMARKET E GREENREPAIR**

**Pezzi di ricambio di auto del gruppo VW sequestrati a Malpensa**

Secondo l'OCSE, il giro d'affari dei ricambi contraffatti ammonta a 16 miliardi di euro

**Ricambi auto, questi sconosciuti...**

ANSA.it - Veneto - Sequestro Gdf ricambi auto contraffatti

**Sequestro Gdf ricambi auto contraffatti**

**Ricambi auto, paese che vai prezzo che trovi**

In Europa Francia la più cara, Germania la più economica

# AGENDA

## STRATEGIE

**EFFICIENZA**

RETE FIDUCIARIA

**PROCESSI E SISTEMI**

ANTIFRODE

QUALITA' DEL SERVIZIO

**ANTIFRODE**  
PARCO CIRCOLANTE

NORMATIVA

F  
E  
D  
E  
L  
T  
A

GIURISPRUDENZA

RETE FIDUCIARIA

VICINANZA AL CLIENTE

CONSUMI

ADEGUAMENTO PREZZI

**EFFICACIA DEI PROCESSI**

BANCA

ISTITUZIONI

TECNOLOGIA

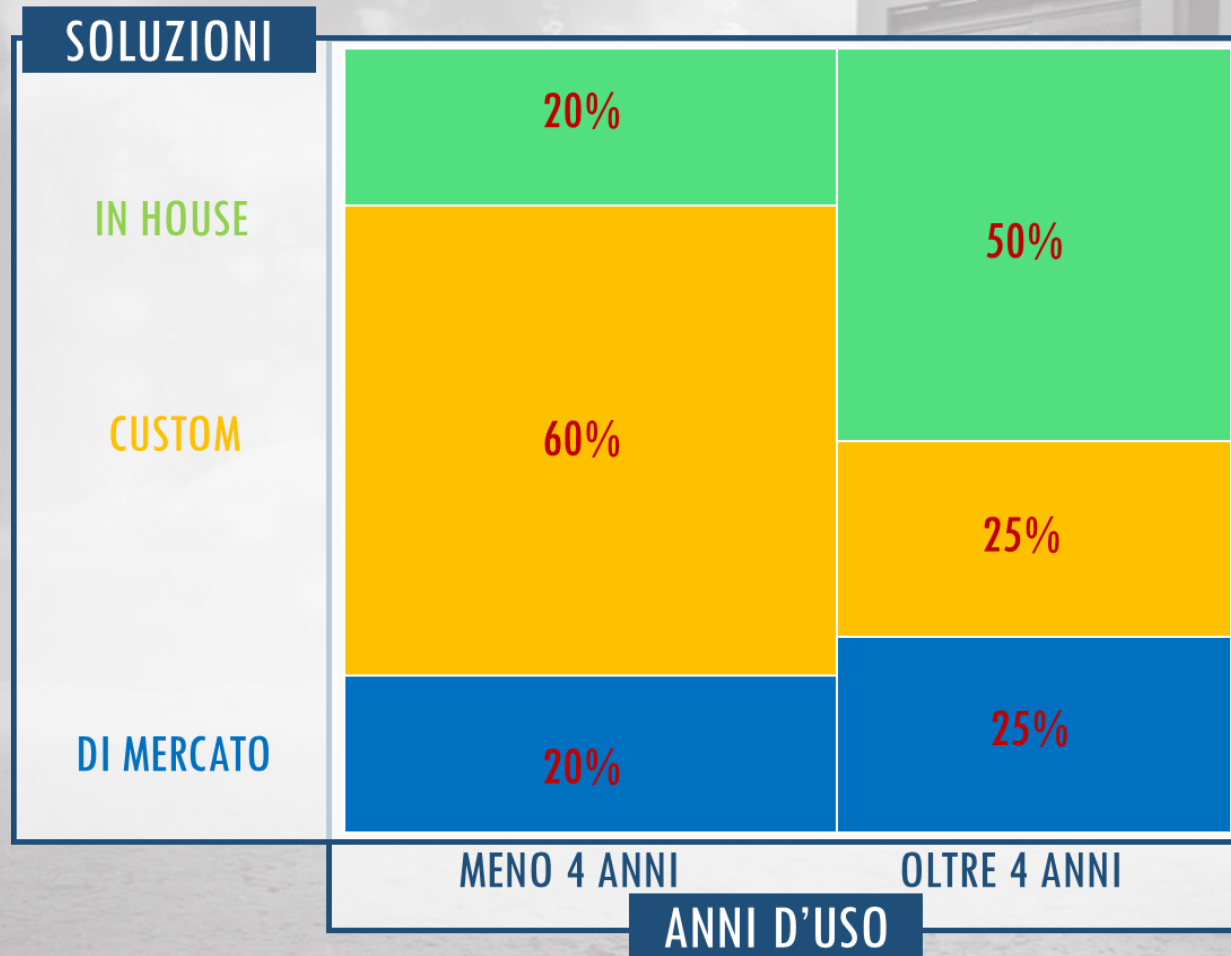
FIDUCIA

BIG DATA

EUROPA

A  
G  
E  
N  
T  
I  
G  
A  
R  
A  
N  
Z  
I  
E

# GLI STRUMENTI TECNOLOGICI A SUPPORTO DELLE DIREZIONI SINISTRI



Il **95%** delle soluzioni informatiche sinistri coprono tutti i rami della Compagnia

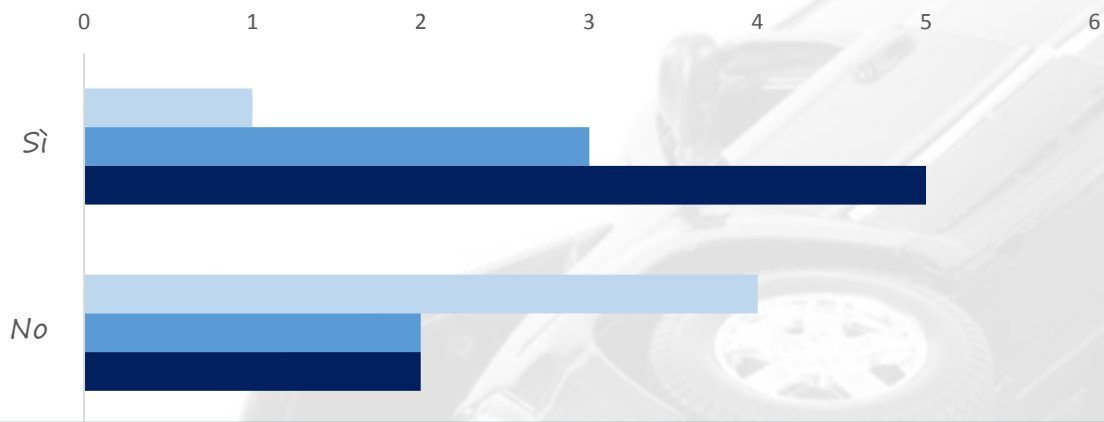
Il **50%** delle Compagnie che hanno una piattaforma sinistri da **più di 4 anni** stanno pensando di rinnovare i propri strumenti tecnologici...

...di queste il **75%** sono orientate a nuove soluzioni «**in house**» o di mercato ma con forti personalizzazioni «**Custom**»

**IL MONDO DEI SINISTRI, PUR ESSENDO MOLTO NORMATO, RICONOSCE LA PERSONALIZZAZIONE DI STRUMENTI E PROCESSI COME ELEMENTO DISTINTIVO SUL MERCATO**

# IL DANNO DA LESIONE E QUELLO MATERIALE: STRUMENTI DI STIMA E PREVENTIVAZIONE

Numero Compagnie con Strumenti di Stima / Prevenzione del Danno da Lesione



La suddivisione per Gruppi di Compagnie è stata determinata sulla base della raccolta premi 2013: Gruppo 1 ≤ 300 MLN Gruppo 2 = 301-800MLN Gruppo 3 > 800 MLN

Fonte: infobila

Sono le Grandi Compagnie che cercano di fornire al **Liquidatore** strumenti **integrati** per agevolare la stima del **Danno da Lesione...**

...la stima del **Danno Materiale** è demandato completamente al **Perito**

LA CRESCITA DEL LIQUIDATORE COME FIGURA SPECIALISTICA DI PRESIDIO DEI SINISTRI «COMPLESSI»

Automatismi sulla gestione del **Danno Materiale**

Workflow poco «invasivo»



LA BLACK BOX È «A BORDO» DELLE COMPAGNIE

Il **72%** delle Compagnie intervistate ha in portafoglio prodotti con Black Box, l'**11%** sta valutando la loro adozione...

...LE STRADE INTRAPRESE DAL MERCATO SONO DIVERSE:

**APOLOGETI** dell'uso dello strumento a 360 gradi *(dall'assunzione al supporto in fase di sinistro e liquidazione)*

**FAUTORI** della scatola nera come supporto alla Compagnia in fase **assuntiva** *(possibilità di definire prodotti basati sui km percorsi...)*

**SCETTICI** sulla convenienza e utilità della black box

*«...la precisione tecnologica non è ritenuta ancora tale da essere inequivocabilmente ammissibile come elemento di prova in sede giudiziaria...»*

*«...il loro costo è un elemento di importanza vitale soprattutto per le piccole Compagnie...»*

# Il mercato assicurativo sta osservando con attenzione l'evoluzione di strumenti alternativi alla Black Box...

**Registrare dati e immagini relativi ad un incidente o ad una qualsiasi situazione critica**

**Canale video interno ed esterno**

**Funzionamento a motore spento**

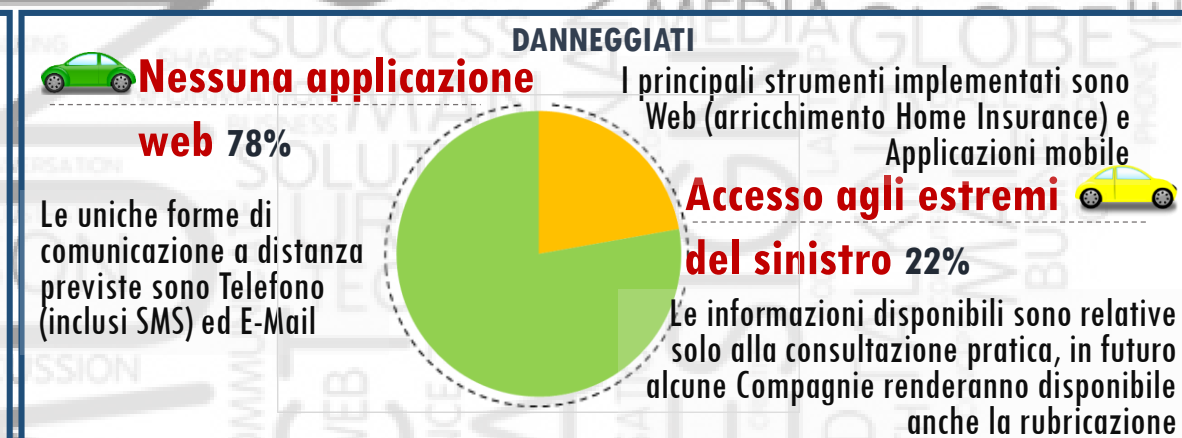
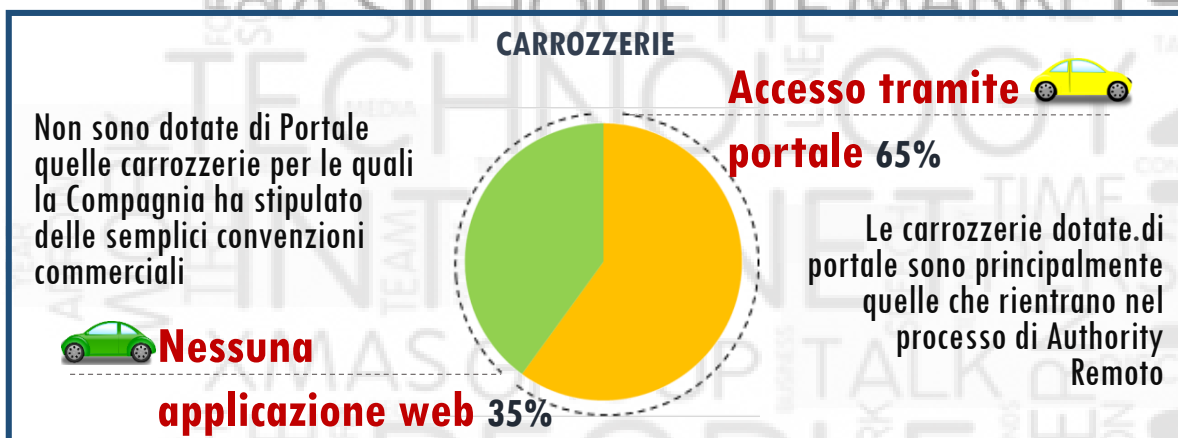
**Affiancamento costante di un testimone elettronico**

**Registrazione audio**





# ACCESSO ALLA PIATTAFORMA SINISTRI



**NONOSTANTE L'ESISTENZA DI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE EVOLUTI E AL PASSO CON LE NUOVE TECNOLOGIE, L'APPROCCIO VERSO I CLIENTI È ANCORA MOLTO TRADIZIONALE**

# AGENDA

## STRATEGIE

**EFFICIENZA**

RETE FIDUCIARIA

PROCESSI E SISTEMI

**ANTIFRODE**

QUALITA' DEL SERVIZIO

**ANTIFRODE**  
PARCO CIRCOLANTE

NORMATIVA  
F  
E  
D  
E  
L  
T  
A

BANCA

GIURISPRUDENZA

RETE FIDUCIARIA

VICINANZA AL CLIENTE

CONSUMI

ADEGUAMENTO PREZZI

EFFICACIA DEI PROCESSI

BANCA

ISTITUZIONI

TECNOLOGIA

FIDUCIA

BIG DATA

EUROPA

AG  
G  
E  
N  
T  
I  
Z  
I  
E



# LA LOTTA CONTRO LE FRODI, UN IMPEGNO COSTANTE DELLE COMPAGNIE...

% Compagnie dotate di strumenti di rilevazione automatica delle potenziali frodi



La suddivisione per Gruppi di Compagnie è stata determinata sulla base della raccolta premi 2013: Gruppo 1 ≤ 300 MLN Gruppo 2 = 301-800MLN Gruppo 3 > 800 MLN

Fonte: infobila

Il tema della **lotta** alle **frodi** è sentito molto da tutte le Compagnie intervistate. Tutte le Compagnie hanno attiva una organizzazione composta da un **ufficio centrale** che però è alimentata dalle **strutture periferiche**. Tutti credono molto nella necessità di divulgare la **cultura antifrode** a tutti i livelli. La tecnica maggiormente utilizzata è quella della **marchiatura** dei **sinistri** ...

... sono principalmente le Compagnie più grandi ad avere implementato **strumenti automatici** per la **rilevazione** delle **frodi**

## Tutte le Compagnie analizzano i parametri di significatività della BDS, ma cambia il peso che viene attribuito...

Avendo a disposizione una mole di dati molto più significativa, sono soprattutto le Compagnie grandi ad integrare la BDS con banche dati interne creando panel di indicatori a supporto del sistema decisionale

LA LOTTA CONTRO LE FRODI, UN IMPEGNO COSTANTE DELLE COMPAGNIE...

# Il 76% delle Compagnie ha attivato processi di prevenzione alle frodi...



Le **frodi** nel settore assicurativo stanno assumendo dimensioni sempre più rilevanti, che determinano la necessità di gestirle in modo ottimale al fine di contenere gli **impatti negativi**...

...i risultati della ricerca dimostrano che tutte le imprese di **assicurazione** hanno presidi organizzativi per la prevenzione e la gestione delle Frodi ma che, lato **prevenzione**, si affidano **ancora poco** a strumenti come **l'integrazione** dei **processi** e **l'evoluzione tecnologica**

La suddivisione per Gruppi di Compagnie è stata determinata sulla base della raccolta premi 2013:  
Gruppo 1 ≤ 300 MLN Gruppo 2 = 301-800MLN Gruppo 3 > 800 MLN - Fonte: infobila

**IL MERCATO È PORTATO A NON SEPARARE L'ANTIFRODE LIQUIDATIVA DA QUELLA ASSUNTIVA...  
LA TENDENZA È DI CREARE UNA VIVA COLLABORAZIONE TRA LE FUNZIONI EFFICIENTANDO PROCESSI  
E COMUNICAZIONE TRA LE AREE**

# AGENDA

STRATEGIE

EFFICIENZA

RETE FIDUCIARIA

PROCESSI E SISTEMI

ANTIFRODE

**QUALITA' DEL SERVIZIO**

**ANTIFRODE**  
PARCO CIRCOLANTE

NORMATIVA  
F  
E  
D  
E  
L  
T  
A

GIURISPRUDENZA

RETE FIDUCIARIA

ISTITUZIONI

VICINANZA AL CLIENTE

CONSUMI

TECNOLOGIA

ADEGUAMENTO PREZZI

FIDUCIA

EFFICACIA DEI PROCESSI

BIG DATA

BANCA

EUROPA

AG  
G  
E  
N  
T  
I  
Z  
I  
E

## LE COMPAGNIE IN ASCOLTO DEL CLIENTE

Il **19%** delle Compagnie intervistate dichiara di voler tendere ad un presidio completo ed evoluto dei processi di ascolto del cliente...

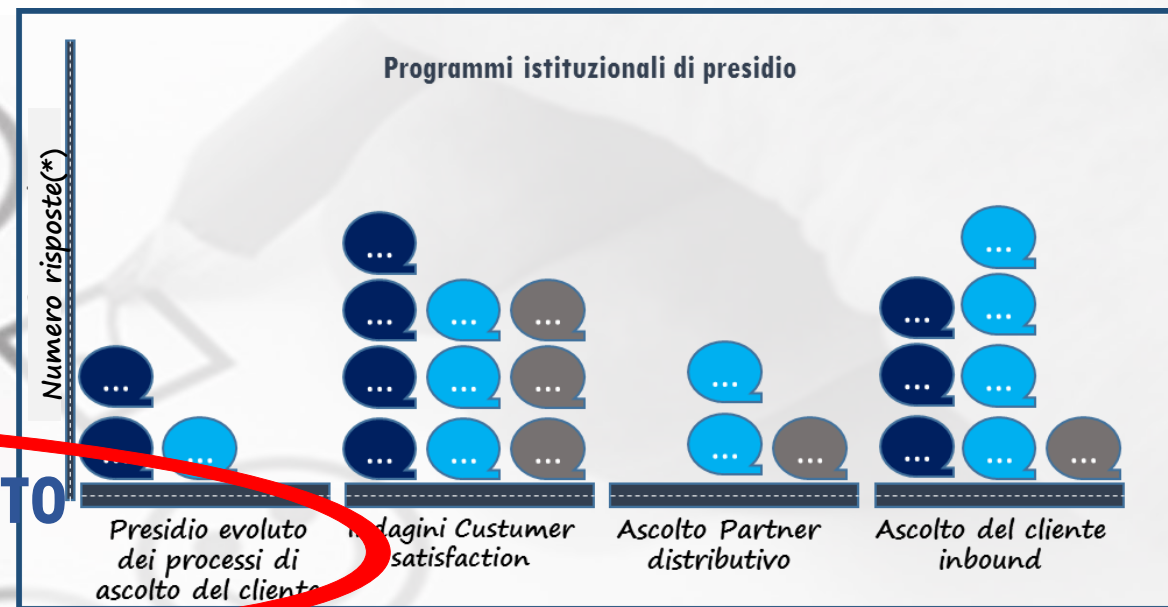
La funzione **Marketing** è il principale incaricato ad **ascoltare** il **cliente**

...la componente sinistra è spesso quindi inserita in un più generale sistema di monitoraggio della **Customer Satisfaction**

**WEB SENTIMENT ANALYSIS**

**CRM EVOLUTO**

**ANALISI NPS**



La suddivisione per Gruppi di Compagnie è stata determinata sulla base della raccolta premi 2013: Gruppo 1 ≤ 300 MLN Gruppo 2 = 301-800MLN Gruppo 3 > 800 MLN  
Fonte: infobila

(\*) Alcune compagnie hanno dato risposte multiple

**LO STRUMENTO CHE LE COMPAGNIE UTILIZZANO PER COMPRENDERE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITO DAL CLIENTE È ANCORA LA CLASSICA INDAGINE DI *CUSTOMER SATISFACTION***



## LE COMPAGNIE A SUPPORTO DEL CLIENTE...

...spostare il liquidatore su attività ad alto valore aggiunto



...efficientare i processi di liquidazione



...conoscere il più possibile la dinamica del sinistro



... offrire al cliente nuovi canali di accesso diretto



...SEMPRE PIÙ VICINE NELLO SPAZIO E NEL TEMPO



**GRAZIE PER  
L'ATTENZIONE**