

PRIMO PIANO

Generali, accordo con San Donato

Il gruppo San Donato e Generali Italia hanno annunciato la stipula di un accordo per la realizzazione di un network di strutture sanitarie che si svilupperà sull'intero territorio italiano. "Questo nuovo modello sarà basato su un ecosistema integrato sanità privata-assicurazione", si legge in una nota congiunta. Nella nuova rete di smart clinic confluiranno le dieci già operative in Lombardia del gruppo San Donato: "sarà una risposta innovativa da un lato alla crescente richiesta di cure della popolazione e, dall'altro, al progressivo passaggio a una sanità basata su servizi di cura personalizzati e con standard elevati".

La nuova società sarà partecipata da gruppo San Donato con il 51%, la sua controllata Gksd con il 9%, mentre Generali Italia deterrà il restante 40%. Il gruppo San Donato, primo gruppo sanitario italiano, cura nelle sue 58 sedi oltre 5,4 milioni di pazienti all'anno.

Le smart clinic, prosegue il comunicato, "offriranno a tutti gli utenti un'esperienza in grado di coniugare la qualità clinica e diagnostica, la focalizzazione su prevenzione e benessere, l'applicazione di tecnologie avanzate. Un modello innovativo di accesso a un'offerta completa di prestazioni ambulatoriali, per garantire al cliente una smart health experience".

Beniamino Musto

MERCATO

Liquidazione dei sinistri property: sfide e opportunità

Compagnie al lavoro per migliorare l'andamento di un filiera che sta diventando sempre più cruciale per il settore assicurativo: tante le iniziative messe in campo dalle imprese, ma manca ancora una visione d'insieme che possa davvero dar vita a un nuovo modello di property claims journey

La liquidazione dei sinistri property è un ambito sempre più rilevante per le compagnie, che vi stanno indirizzando significativi investimenti per l'evoluzione del modello di gestione. Alcuni elementi di contesto possono essere utili per avere una visione d'insieme del fenomeno. Si osserva che oggi circa il 20% dei premi danni è allocato sui rami property, ossia *Incendio* e *Altri danni ai beni*, per un totale di circa 20 milioni di polizze vendute. Questo numero, alla luce delle tendenze riscontrate, è potenzialmente destinato a essere sempre più significativo. Negli ultimi cinque anni, Covid-19 a parte, si è registrato un tasso di crescita annuo dei premi pari a circa il 4%. Il tasso di crescita potrebbe aumentare ulteriormente a fronte di:

- una attuale situazione di sottoassicurazione (a titolo esemplificativo, secondo quanto pubblicato all'interno del report di **Ania** intitolato *Trends – Incendi e catastrofi naturali nelle abitazioni*, "nonostante il 75% delle abitazioni sia esposto a un rischio significativo di calamità naturali di vario tipo, poco meno del 5% delle stesse viene protetto da una polizza contro questi eventi");
- una sensibilità crescente degli assicurati verso la copertura da rischi che vedono verificarsi con frequenza;
- possibili spinte normative che potrebbero rendere obbligatorie e/o maggiormente convenienti alcune polizze specifiche.

Osservando i dati di frequenza dei sinistri, si nota inoltre un leggero incremento per il ramo *Incendio* e una tendenziale diminuzione per il ramo *Altri danni ai beni*. Entrando più nello specifico, è però doveroso citare un aumento del numero di sinistri derivanti da eventi atmosferici a elevata intensità e una crescente rilevanza dei sinistri correlati a rischi tecnologici e cyber.

In sintesi, il numero dei sinistri property è complessivamente destinato ad aumentare per la crescita del business e contestualmente a cambiare connotazione a causa del variare della frequenza tra le differenti tipologie degli stessi.

NESSUN DISEGNO COMPLESSIVO DI RIPENSAMENTO

Il modello liquidativo dei sinistri property attuale è per lo più ancora tradizionale ed è particolarmente incentrato sulla figura del perito, che è protagonista quasi assoluto nella definizione del valore del danno da liquidare. Il livello di differenziazione e sofisticazione dei processi liquidativi risulta mediamente più acerbo rispetto al ramo auto. Fino a poco tempo fa, la lente normativa e l'attenzione manageriale erano tipicamente più focalizzate su quest'ultimo settore. (continua a pag. 2)



(continua da pag. 1)

Oggi invece, a fronte del contesto di cui sopra e della forte pressione sulla redditività generale (causata anche da fenomeni inflattivi particolarmente significativi nell'ultimo anno e mezzo), è al centro di un programma di trasformazione per molti player del settore. Diverse compagnie hanno iniziato a investire in alcuni interventi innovativi che però sono spesso perimetrati su singoli aspetti e non inseriti all'interno di un disegno complessivo di ripensamento del modello a tutto tondo.

LE DIRETTRICI DI UNA TRASFORMAZIONE OLISTICA

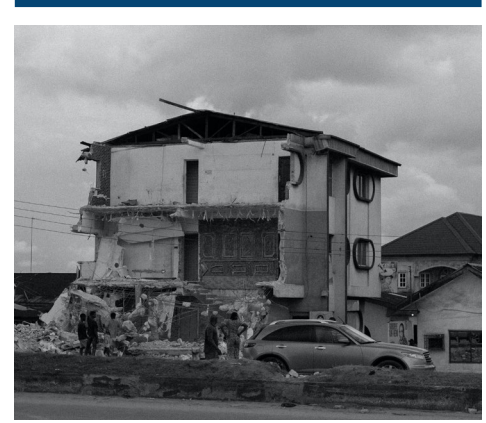
La trasformazione olistica del modello prevede alcuni principi cardine, tra cui:

- **arricchimento dei dati:** avere a disposizione un data set completo e ampio è alla base dell'innovazione dei processi liquidativi e può essere perseguito sia attraverso una maggiore integrazione tra i diversi sistemi di compagnia (es. sistemi liquidativi e di portafoglio), sia attraverso l'incremento dei dati raccolti fin dalla fase di apertura del sinistro;
- **personalizzazione del modello liquidativo per tipologia di sinistro:** è possibile identificare cluster di sinistri (secondo diverse variabili quali garanzia, complessità del danno, attori coinvolti, ecc.) su cui definire percorsi liquidativi ad hoc che potrebbero prevedere, a titolo esemplificativo, diversi gradi di automazione e/o l'utilizzo di fiduciari specializzati;
- **introduzione di supporti tecnologici:** la tecnologia offre molteplici soluzioni orientate a migliorare efficienza ed efficacia dei processi liquidativi. Tra le principali si annoverano:
 - **video-perizia:** consente ai periti di ispezionare visivamente le proprietà danneggiate in qualsiasi momento e luogo, facilitando e velocizzando la valutazione dei danni;
 - **analisi geospaziali e droni:** offrono un'opportunità per una visione dettagliata delle aree colpite dai sinistri (potendo essere utilizzati anche in luoghi difficili da raggiungere) e sono altresì funzionali a una valutazione più precisa delle preesistenze;
 - **tool meteo:** forniscono informazioni in tempo reale sulle condizioni meteo, permettendo alle compagnie di anticipare eventuali picchi di carico di lavoro, valutare il danno subito dalle proprietà assicurate, calcolare il risarcimento e prevenire comportamenti speculativi (i dati meteo potrebbero inoltre essere utilizzati per la valutazione dei rischi a lungo termine, determinando le tariffe e la copertura assicurativa offerta);
- **servizio al cliente:** il servizio al cliente rimane un perno fondamentale per tutte le compagnie e, in ambito property, si sta esplorando, per esempio, la leva del risarcimento in forma specifica e quella, in parte correlata, della sostenibilità nella liquidazione dei sinistri. Il risarcimento in forma specifica a oggi non è ancora una pratica ampiamente diffusa. La maggior parte delle compagnie è in una fase di esplorazione delle diverse modalità operative al fine di intercettare quella che possa essere realmente efficace nell'ottica di ottenere il vantaggio di migliorare l'esperienza dei clienti, senza però rinunciare all'ottimizzazione dei costi operativi. Nell'ambito della sostenibilità, alcune compagnie stanno iniziando a incorporare approcci sostenibili nella liquidazione property, ad esempio promuovendo la riparazione al posto della sostituzione per ridurre gli sprechi;
- **contrasto alle frodi:** la lotta contro le frodi è un obiettivo cruciale nell'industria assicurativa e con un potenziale estremamente elevato nell'ambito property. In quest'ottica, sulla scia di quanto fatto per il settore auto, vi è un crescente interesse verso la condivisione di dati tra compagnie assicurative, fornitori di servizi ed enti governativi.

L'EVOLUZIONE DELLA PROPERTY CLAIMS JOURNEY

In questo percorso di trasformazione si inserisce anche l'intelligenza artificiale (IA) come acceleratore trasversale. L'IA consente potenzialmente di valutare danni in modo più preciso e rapido, verificare le polizze determinandone l'effettiva copertura, effettuare una stima dei costi basata su dati storici e informazioni in tempo reale, innescare processi differenziati a seconda della tipologia specifica di sinistro.

In sintesi, la sfida per le compagnie è fare un ragionamento organico complessivo per poi valutare le direttrici principali di intervento al fine di garantire coerenza evolutiva e sfruttare tutte le possibili sinergie presenti. Questa trasformazione, guidata da innovazioni tecnologiche e di processo, potrebbe rivoluzionare l'intera *property claims journey*, con l'ambizione di portare benefici significativi a tutti gli stakeholder coinvolti.



Elena Le Rose,
junior manager di Mbs Consulting