

PRIMO PIANO

Truffe con minicar

Dodici minicar rubate e usate per falsi incidenti sono state sequestrate oggi a Tor Lupara, nell'ambito di un'indagine dei carabinieri di Monterotondo, coordinata dalla procura di Tivoli. I militari hanno arrestato un 66enne di Fonte Nuova, con precedenti per riciclaggio, ricettazione e truffa ai danni di compagnie assicurative.

I carabinieri hanno perquisito alcuni garage rinvenendo 12 minicar di diverse marche, di cui quattro sono risultate rubate negli ultimi mesi, e otto coinvolte in altrettanti sinistri stradali falsi. I carabinieri, oltre a numerosi libretti di circolazione in bianco, targhette in metallo con stampigliati numeri di telai, e modulistica per incidenti, hanno trovato nascosti in un armadietto 243mila euro in contanti, sequestrati in attesa di confisca in quanto ritenuti proventi di attività illecita. Dalle indagini dei carabinieri è emerso che l'uomo, dopo essersi procurato le auto rubate, sostituiva le placchette su cui sono stampigliati i codici identificati originali con quelli riconducibili ad altre vetture, per poi utilizzare i mezzi in falsi sinistri stradali. A oggi è stato accertato che il danno per le compagnie assicurative supera i 50mila euro. Sono in corso ulteriori accertamenti dei carabinieri per verificare se i veicoli sequestrati siano coinvolti in altre truffe.

B.M.

PERITI

Il mestiere del perito, in un mercato in evoluzione

L'attività peritale negli ultimi anni ha vissuto cambiamenti significativi, sulla spinta della innovazione tecnologia e del processo industriale assicurativo. Giovanni Lercari, alla guida di Lercari Srl, società peritale dell'omonimo gruppo, spiega come è cambiato e cambierà il mestiere del loss adjuster in quella che è e resta una delle aree storiche e strategiche di eccellenza del gruppo genovese, che quest'anno celebra il 140mo anno dalla fondazione

La perizia e la gestione dei sinistri, negli ultimi anni, hanno conosciuto una rapida evoluzione guidata dalla tecnologia. Un'accelerazione che è stata cavalcata in pieno da un player di primo piano come **Lercari**, che attorno all'attività peritale ha costruito la propria solidità nei suoi 140 anni di storia. A guidare la società peritale del gruppo è **Giovanni Lercari**, amministratore delegato **Lercari Srl**. In questa intervista a *Insurance Daily*, Giovanni Lercari fa una panoramica sui cambiamenti che hanno attraversato il mestiere del loss adjuster negli ultimi anni, illustrando le linee di tendenza del mercato nel prossimo futuro.



Giovanni Lercari, ad di Lercari Srl

IL CLIENTE SI CHIAMA COMPAGNIA ASSICURATIVA

Il mercato di riferimento, "il primo cliente" dell'azienda, sono sempre e solo le imprese assicurative. Da molti anni il gruppo ha infatti affettuato una chiara scelta di campo: operare solo su mandato delle imprese assicurative, non accettando incarichi di parte. Una decisione definita da Giovanni Lercari particolarmente coraggiosa e onerosa ma gratificante, anche perché è divenuta fattore distintivo per Lercari e l'ha portata a gestire su base annua volumi veramente importanti fra sinistri di frequenza, complessi e rari (over 100mila euro).

"Il ruolo del perito – spiega Giovanni Lercari – sta evolvendo rapidamente. Le compagnie, anche a seguito dell'evoluzione e diversificazione delle garanzie e dei rischi e della globalizzazione, hanno dovuto sempre più spesso rivolgersi a organizzazioni peritali più strutturate e in grado di intervenire ovunque tempestivamente e con professionalità adeguate. Da parte loro, gli studi peritali, per sopravvivere e svilupparsi, hanno dovuto superare il modello tradizionale dello studio individuale e del perito generalista, ricalcando quello di un'azienda di servizi".

Per questo "da diversi anni – prosegue – ci siamo strutturati in una maniera tale da poter garantire alle compagnie assicurative livelli di servizio elevati che passano sia attraverso adeguati servizi di back-office, in grado di assorbire importanti volumi, sia un focus specifico sulla selezione e formazione delle risorse, per poi passare all'area della proposizione delle new activities: su tutte la video-perizia (e l'utilizzo di tutte le altre opportunità offerte dalle nuove tecnologie, non ultima l'intelligenza artificiale) e la riparazione in forma specifica".

COMPETENZE TECNICHE SPECIFICHE

"Abbiamo la fortuna – osserva – di lavorare praticamente con tutto il mercato domestico e gran parte di quello internazionale. Ricevere incarichi diversificati da compagnie italiane e di tutto il mondo ci ha permesso di crescere significativamente non solo in termini di volumi". (continua a pag. 2)

(continua da pag. 1)

All'interno di Lercari ogni tipologia di sinistro viene presa in carico da collaboratori che hanno le caratteristiche tecniche specifiche per rispondere ai desiderata delle mandanti.

"In presenza di eventi estremi, che sempre più spesso interessano il nostro Paese e che, non abbiamo purtroppo motivo di dubitare, si ripeteranno in futuro – aggiunge - la nostra organizzazione, grazie anche alla propria capillare presenza territoriale diretta, tramite le sedi di Genova e Milano e gli altri 15 uffici locali, è in grado di intervenire senza soluzioni di continuità e in qualsiasi regione italiana, attivando team specializzati e di pronto intervento formati dalle migliori professionalità e competenze in linea con gli elevati standard qualitativi del gruppo Lercari". Lo stesso dicasi a livello internazionale grazie all'ormai consolidata partnership con **Sedgwick**, primo conglomerato mondiale nella gestione tecnologica dei sinistri, che impiega oltre professionisti in più di 60 Paesi del mondo.



ALLA CONTINUA RICERCA DI PROFESSIONISTI

L'azienda, rivela Giovanni Lercari, "è costantemente alla ricerca di nuovi collaboratori in ambiti specifici". Relativamente ai sinistri complessi o rari, Lercari Srl punta a individuare le migliori professionalità in funzione della tipologia di incarico.

"A ciascuno il suo: è questa l'espressione che riassume ciò che chiediamo ai nostri tecnici", sintetizza Lercari. Anche per quanto riguarda l'ambito dei sinistri di frequenza, Lercari Srl è alla continua ricerca di collaboratori. "Cerchiamo persone motivate e disponibili a seguire percorsi di formazione che armonizzino soft skills e competenze tecniche per rapportarsi al meglio con i nostri interlocutori", afferma.

IL FUTURO DELLA PROFESSIONE

L'attenzione continua alle evoluzioni del mercato, il know-how maturato e la capacità di catalizzare le migliori competenze peritali "sono le leve fondamentali sulle quali l'azienda ha agito per la creazione di valore per la clientela", attraverso l'utilizzo dei più avanzati strumenti informatici e l'attivazione di strutture dedicate e partnership in grado di soddisfare la pluralità e varietà della domanda, con soluzioni modulari e personalizzate, in funzione delle esigenze delle singole mandanti". Secondo Giovanni Lercari, il futuro della professione sarà contrassegnato da due parole chiave: innovazione e tecnologia. "Questi due driver ci porteranno a proporre alle compagnie sempre più nuovi servizi e in linea con i tempi". Lercari cita a titolo di esempio la video-perizia "che fino a pochi anni fa era vista come un'utopia. Oggi siamo in grado di liquidare un danno grazie alle immagini che arrivano da un semplice smartphone. Ciò ha portato benefici all'assicurato sia in termini di comodità, sia in termini di risparmio di tempo. Il progresso della tecnologia – conclude – è alla base del futuro del nostro mestiere, per il quale speriamo che i nostri figli possano sviluppare ulteriormente soluzioni sempre più avanzate a supporto della nostra attività. Quanto a noi, siamo già alla ricerca di innovazioni per proporre al mercato assicurativo sempre nuovi prodotti e servizi, non solo strettamente peritali".

Beniamino Musto



In collaborazione con:



SONDAGGIO: Distribuzione Assicurativa 2019

Il sondaggio è dedicato ad Agenti e Collaboratori - sezioni A ed E del RUI

"AGENTI: QUALE RUOLO NELLA CUSTOMER EXPERIENCE OMNICANALE?"

La comprensione del Customer Journey omnicanale dei clienti come leva competitiva per Compagnie e Distributori

Per partecipare al sondaggio

[clicca qui](#)

oppure utilizza il qr code



DALLE AZIENDE

Costruire la fedeltà al marchio con i propri clienti

Admiral, Axa, Mapfre e Zurich sono tra gli assicuratori presenti al Connected Claims Europe 2019, l'evento organizzato da Insurance Nexus. Appuntamento ad Amsterdam il 18 e 19 settembre

Non è chiaro quale player raggiungerà la vetta del mercato assicurativo e diventerà un brand fidelizzato in grado di utilizzare con successo la tecnologia (in particolare la potenza dell'intelligenza artificiale), e offrire esperienze sinistri senza soluzione di continuità nell'ambito di outfit ultra-efficienti.

Il principale elemento di differenziazione è senza dubbio l'intelligenza artificiale. Una gestione migliore e più rapida dei sinistri si realizza grazie a una virtuosa integrazione di *analytics* e *machine learning*. Questa tecnologia sta cambiando drasticamente l'esperienza del cliente, la prevenzione delle frodi e l'automazione.

Connected Claims Europe 2019, evento che si terrà i prossimi 18 e 19 settembre ad Amsterdam, è il più importante appuntamento europeo per i team leader delle aree sinistri, clienti e intelligenza artificiale. L'appuntamento sarà una preziosa occasione per potenziare l'efficienza operativa sui sinistri e aumentare la soddisfazione dei clienti sfruttando intelligenza artificiale, *machine learning*, automazione e *advanced analytics*.

Non perdetevi l'occasione di ascoltare le presentazioni e le case history dei chief claims officer di maggior successo e più lungimiranti d'Europa, e di coloro che guidano le aree di intelligenza artificiale e *analytics* all'interno di compagnie del calibro di **Achmea, Aig, Axa, Chubb, Ergo, Generali, Legal & General, Mapfre, Metlife, Rsa, Scor, Travelers, Zurich** e molti altri.

All'interno della brochure, scaricabile al link presente in fondo all'articolo, troverete tutte le informazioni relative a questo evento unico, tra cui:

- **una panoramica sui pesi massimi del settore che sono in prima fila all'evento:** come i principali assicuratori, innovatori e coloro che hanno responsabilità globali possono portare la gestione sinistri a un livello più elevato. Noi non crediamo nella presentazione di ciò che è possibile fare: presentiamo solo ciò che viene effettivamente fatto in questo momento;
- **come ottimizzare al massimo questa opportunità:** dalla pianificazione delle fasi precedenti alla partecipazione all'evento e del networking in loco al momento della registrazione della propria partecipazione, con sconti esclusivi;
- **tutti gli argomenti in agenda:** dalle ultime novità su come connettere e digitalizzare la propria *supply chain* a come usare i *data insight* per offrire di più con meno; come superare le elevate aspettative del cliente digitalmente evoluto, e come incentivare l'efficienza, incidendo positivamente sui profitti. La re-ingegnerizzazione del processo sinistri sta avvenendo ora.

Scarica subito la brochure con la line up dei relatori e l'agenda

Insurance Nexus è l'hub centrale per gli executive assicurativi. Attraverso analisi approfondite del settore, ricerche mirate, eventi di nicchia e contenuti di qualità, forniamo una piattaforma per mettere in rete, discutere, imparare e modellare il futuro del settore assicurativo.

Insurance Nexus fa parte di *FC Business Intelligence Ltd*, società registrata in Inghilterra e Galles.

COMPAGNIE

Net Insurance, inizia il recupero dei titoli

La prima tranche, pari a 6,3 milioni di euro, sarà riscossa entro il 10 di agosto



Continua l'azione di **Net Insurance** per il recupero delle somme distratte attraverso l'appropriazione indebita di 26,6 milioni di euro in titoli di Stato. Oggi, la compagnia fa sapere che ha definito un accordo sul rientro della totalità delle somme entro la fine del 2020, "e comunque della componente più rilevante entro il corrente anno". L'incasso della prima tranche, pari a 6,3 milioni di euro in titoli di Stato, è previsto entro il 10 agosto. L'andamento del processo di incasso sarà progressivamente comunicato al mercato, e l'intero piano è soggetto al pieno adempimento dell'accordo.

Nei giorni scorsi, l'assemblea di **Net Insurance** ha approvato i nuovi bilanci di esercizio per gli anni 2017 e 2018, con il voto favorevole del 57,06% degli aventi diritto.

Nella stessa sede, i soci hanno dato parere favorevole alle azioni di responsabilità e/o risarcitorie nei confronti della società di revisione, **Bdo**, del direttore generale e del dirigente preposto.

Ok anche al piano di *performance shares* del top management, approvato con il voto favorevole del 59,96% degli aventi diritto, mentre l'aggiornamento delle nuove politiche di remunerazione è stato approvato con un voto favorevole del 64,78% dell'assemblea.

Fabrizio Aurilia

Digitalizzare contro i colossi del web

Secondo uno studio di Ntt Data, il 61% del settore finanziario globale sta investendo in piattaforme digitali. Si cerca così di migliorare prodotti e customer experience ma anche di farsi trovare pronti all'imminente ingresso dei giganti tecnologici

Il 61% delle imprese che offrono servizi finanziari e assicurativi a livello globale sta investendo in piattaforme digitali. Nuove tecnologie come intelligenza artificiale e *blockchain*, per il 53% del settore, costituiranno i principali driver di cambiamento. E il 90% di banche, assicurazioni e società di servizi finanziari sta pensando di creare *digital business platform* che consentano di collaborare con i protagonisti dell'ecosistema digitale e di offrire alla clientela un servizio unico e disponibile 24 ore su 24.

I numeri, raccolti in una recente ricerca di **Ntt Data**, lasciano poco spazio ai dubbi: i vecchi modelli di business, incentrati sulla semplice vendita di prodotti, stanno finendo in soffitta. E saranno presto sostituiti da soluzioni più flessibili e dinamiche, pensate per correre sul web e aperte al contributo che può arrivare da *fintech*, *insurtech* e altre start up dell'innovazione.

Verrà Amazon (con tutti gli altri)

Gli obiettivi di questa evoluzione sono ormai noti: affinare le soluzioni, migliorare la customer experience, accompagnare le sempre mutevoli abitudini del cliente. E, non da ultimo, farsi trovare pronti all'ingresso, ormai giudicato imminente, dei colossi del web nel settore finanziario. Per l'83% del campione, in futuro saranno proprio le *big tech* come **Amazon**, **Apple** e **Facebook** i principali concorrenti nell'offerta di servizi finanziari. Già oggi, per l'84% del settore, i giganti tecnologici stanno influenzando i bisogni di mercato. La carta di credito di Apple o, più recentemente, la criptovaluta di Facebook costituiscono i primi passi delle grandi società del web nel settore finanziario. "Questi giganti della tecnologia – ha commentato **Luca Pozzoli**, practice manager banking & payments di Ntt Data Italia – usano modelli di business agili grazie ai quali, facendo leva sui dati raccolti dai clienti, riescono a personalizzare nuovi prodotti a prezzi competitivi, servendo al meglio nel contempo la fascia di consumatori che preferisce l'uso del canale mobile dove semplicità e velocità sono caratteristiche distintive".

Fra buoni propositi e ritardi

La strada resta tuttavia ancora lunga. Secondo l'indagine, appena il 23% delle società si è dotata di una *digital business platform*: il 32% dice di aver effettuato significativi investimenti, il 45% si trova nella fase iniziale o non ha più semplicemente

avviato nessun piano di digitalizzazione. La novità sembra aver preso piede soprattutto in Europa, trascinata al rialzo dall'apertura verso terze parti resa possibile dalla direttiva *Psd2*. A tal proposito, la ricerca sottolinea come una piattaforma digitale sia già presente nel 43% delle imprese italiane, nel 38% di quelle tedesche e nel 22% di quelle spagnole: negli Stati Uniti, per contro, il tasso di penetrazione si ferma a un ben più basso 8%.

In questo contesto, il buon esempio arriva dalle assicurazioni: il 32% delle compagnie si è già dotata di una piattaforma digitale, contro il 23% delle banche e il 19% delle società che offrono servizi di risparmio, brokeraggio e gestione patrimoniale.

Benefici della digitalizzazione

"Gli istituti finanziari e le assicurazioni che aspirano a essere digitali ritengono le *digital business platform* come il mezzo più efficiente per sviluppare nuove caratteristiche e funzioni digitali per la clientela, senza un significativo intervento di modifica dei propri sistemi *legacy*", ha osservato Pozzoli. Anche in questo caso, la conferma arriva dai numeri. Il 23% delle aziende dotate di *digital business platform* ha dichiarato di aver già percepito i benefici degli investimenti effettuati: migliora la customer experience (46%) e la capacità di rispondere più velocemente alle esigenze di mercato (44%), registrando inoltre aumenti nei ricavi (44%) e nella customer retention (41%). Il cammino sembra dunque ormai tracciato. E alternative all'orizzonte non se ne vedono. "Coloro che pensano di conservare il proprio business continuando a utilizzare tecnologie datate avranno delle difficoltà a rimanere competitivi nel mercato digitale", ha concluso Pozzoli.



Giacomo Corvi

Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl – Via Montepulciano 21 – 20124 Milano

T: 02.36768000 E-mail: redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

Supplemento al 22 luglio di www.insurancetrade.it – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577