

**OGGETTO: Verbale Commissione Tecnica Sinistri ITALIANA del 23 novembre 2021**

**Presso:** Teams (riunione a distanza) – ore 10.30

## **Partecipanti**

### **Direzione:**

- Luigi Barone
- Annarita Catarinella
- Michele D’Elia
- Lorenzo Fiori
- Nicola Fresu
- Anna Grassi
- Virginia Martinetto
- Franco Masoero
- Sara Monaco
- Roberto Musso
- Roberto Perrone
- Riccardo Puller

### **Agenti:**

- Claudio Bassan (Agenzia di Varese cod. A73)
- Alessio Bonomi (Agenzia di Genova “Marassi” cod. 18A)
- Nicolò Camizzi (Agenzia di Santa Ninfa cod. AZI)
- Elena Ciccacci (Agenzia di Latina cod. F41)
- Martina Contoli (Agenzia di Lugo “Stazione” cod. 420)
- Francesco Del Forno (Agenzia di Cava de Tirreni cod. F97)
- Tullio Fornasa (Agenzia di Thiene EDS)
- Lucio Garaffa (Agenzia di Alghero cod. 803)
- Anita Giannini (Agenzia di Chieti “Centro” cod. 653)
- Marco Innocenzi (Agenzia di Rieti cod. EGU)
- Emanuele Lonzi (Agenzia di Riccione cod. D20)
- Antonio Marciano (Agenzia di Milano “Bovisa” cod. 53A)
- Andrea Peguiron (Agenzia di Roma “Iside” cod. X68)
- Gaetano Pulice (Agenzia di San Donà di Piave cod. ASQ)
- Mario Sias (Agenzia di Sassari “Centro” cod. 817)
- Stefano Signori (Agenzia di Bergamo “Orobica” cod. A25)

## **Ordine del giorno**

- ISAAC
- Cash offer RCA
- Presentazione nuovo GDL e avvio lavori
- Varie ed eventuali

La riunione si apre alle ore 10.30

### **Introduzione**

L'odierna Commissione Tecnica Sinistri vede la partecipazione, lato Agenti, di un nuovo Gruppo di Lavoro in rappresentanza delle Agenzie di Italiana e di ex UNIQA. Tale nuovo GdL è molto ampio ed è volutamente più esteso rispetto al precedente, con l'obiettivo di dare voce e rappresentanza a tutte le realtà del territorio nazionale. Tra i partecipanti è altresì presente una componente agenziale di provenienza ex UNIQA. Il nuovo Responsabile del Gruppo di Lavoro per la componente agenziale è il Sig. Mario Sias che, in tale veste, procede quindi a fare un discorso di introduzione e di avvio dei lavori della nuova Commissione Tecnica Sinistri. Segue la singola presentazione degli Agenti facenti parte del nuovo Gruppo di Lavoro, che durerà in carica per i prossimi tre anni.

A sua volta la Direzione Sinistri presenta i propri rappresentanti. Il Direttore illustra l'organizzazione della Direzione Sinistri di Gruppo, che è strutturata sostanzialmente in tre settori portanti (sinistri di Massa, sinistri di Rete e sinistri Complessi) a cui si affiancano una serie di strutture di staff (Antifrode, Fiduciari, Processi e Strumenti, Controllo Tecnico e Contenzioso, Controllo Gestionale). Segue la presentazione dei vari uffici da parte dei rispettivi Responsabili con l'illustrazione delle principali attività di competenza.

La CTS è un istituto ritenuto importante e molto utile per analizzare i problemi assicurativi e per trovare soluzioni condivise ed efficaci; gli Agenti e la DS concordano quindi nel ritenere essenziale il confronto tra mondo agenti e mondo sinistri. Il recente passato della CTS ha visto una grande partecipazione al dialogo sia degli Agenti sia della Direzione Sinistri; la segnalazione di problematiche e il confronto hanno permesso di ricercare e trovare spesso soluzioni bilanciate. Da entrambe le parti, pertanto, si vuole proseguire su questa linea anche con il nuovo GdL per i prossimi tre anni di mandato.

Si esprime un ringraziamento al precedente Gruppo Agenti con cui la DS ha vissuto importanti momenti di confronto, efficace e strutturato.

Si formulano gli auguri alla nuova Commissione, con l'intento di continuare nel solco già tracciato in vista delle nuove mete e sfide che dovremo affrontare nei prossimi anni.

### **Argomenti trattati**

#### **Antifrode assuntiva**

Gli Agenti riferiscono che l'antifrode assuntiva, attività recentemente avviata nella DS, costituisce un tema molto delicato e importante, con profili di interesse anche per le attività agenziali.

Le conoscenze in tale settore, se portate a fattore comune, potrebbero infatti contribuire a prevenire e ad evitare assunzioni di rischi anomali o ad alto potenziale di sinistrosità.

Si propone pertanto alla DS di condividere con le Agenzie le informazioni acquisite in tale settore, con incontri dedicati o anche con l'erogazione di corsi on line strutturati.

La DS condivide tale orientamento e riferisce che ciò avviene già oggi, in modo capillare e verticale sul territorio. In presenza di evidenze di antifrode assuntiva in determinate zone, le stesse vengono segnalate e

condivise con il RAS e con il Capo Ufficio sul territorio che, sul punto, si relazionano con le Agenzie direttamente interessate.

La DS nel tempo si è dotata di validi e nuovi strumenti come, per esempio, del sistema “detector”, che consente di acquisire informazioni utili ai fini antifrode e successivamente avviare riflessioni sulla base di elementi oggettivi.

Per quanto concerne i corsi di formazione, in passato sono già stati realizzati dei corsi on line per le Agenzie, in accordo con il settore commerciale; vista la richiesta specifica degli Agenti la DS è disponibile a riprendere il tema, sviluppando un nuovo piano formativo in futuro.

In termini più alti e trasversali, su tematiche di interesse comune e di utilità estesa, si potrà infine valutare di allargare il confronto anche con il Gruppo di Lavoro degli Agenti, strutturando degli incontri dedicati ovvero all'interno delle prossime CTS, per dare conoscenza generale del fenomeno.

### **Definizione di carrozzeria e applicazione degrado**

Gli Agenti riprendono il tema, già trattato nelle precedenti CTS, relativo alla definizione di “carrozzeria” e, sulla base di quest’ultima, dell’applicazione dei degni d’uso sulle varie componenti e sugli elementi che la costituiscono. In considerazione delle innovazioni tecnologiche che hanno interessato i veicoli (sensori, radar, antenne...) sarebbe auspicabile rivedere la definizione stessa di carrozzeria, allargando il quadro normativo e specificando meglio su quali parti debba essere o meno applicato il degrado d’uso. Uno dei temi più dibattuti è quello che riguarda il paraurti degli autoveicoli, e cioè se lo stesso sia da considerarsi parte integrante della carrozzeria oppure no, in quanto non propriamente facente parte dei cosiddetti lamierati.

La DS riferisce che l’attuale liquidazione dei sinistri è coerente con quanto previsto dalle condizioni contrattuali esistenti. Le strutture liquidative, per quanto di loro competenza, sono infatti tenute a dare puntuale applicazione al contratto e alla polizza. La tematica, in ogni caso, è oggetto di confronto e approfondimento anche in altri ambiti, in particolare presso la Commissione Auto che è deputata a valutare le definizioni contrattuali di polizza. Nel merito, è vero i veicoli si sono evoluti ma, in attesa di modifiche normative e contrattuali, occorre fare riferimento alla funzione degli elementi specifici rispetto alla carrozzeria. Il paraurti, per esempio, ancorché si sia evoluto, ha mantenuto la sua funzione essenziale. Inoltre, occorre valutare la differenza di materiali: il paraurti non è in lamierato, ma di materiale composito e ha una funzione diversa dalla carrozzeria, inglobando peraltro elementi elettronici (quali sensori parcheggio, adas, telecamere, etc.) di funzione e valore totalmente diverso dalla carrozzeria e dai lamierati che la compongono.

Comunque, se la norma verrà cambiata, la DS si uniformerà al nuovo dettato contrattuale e ne darà puntuale applicazione nella liquidazione dei sinistri. In attesa che si realizzi tale modifica, è necessario attenersi alle definizioni presenti nelle CGA in vigore. La decisione finale, relativa alle modifiche contrattuali, andrà ora valutata nelle opportune e competenti Commissioni Auto trattandosi di tematiche prettamente assuntive. Si richiamano sul punto i verbali dei precedenti incontri della CTS.

### **Risarcimento in forma specifica e carrozzerie convenzionate**

Viene ripreso anche questo tema, che riguarda il risarcimento in forma specifica e il ricorso alla carrozzeria convenzionata. In particolare, gli Agenti riferiscono una criticità nella fluidità del processo.

Due le problematiche segnalate dagli Agenti: un’autonomia liquidativa delle carrozzerie ritenuta troppo bassa e tempi ristretti per l’acquisizione dell’incarico da parte delle carrozzerie stesse.

La DS replica specificando quanto segue.

Le carrozzerie convenzionate hanno un’autonomia liquidativa totale nei sinistri di fascia A (da zero a 700,00 euro) e autonomia con presenza di Authority nei sinistri di fascia B (da 700,00 a 2.500,00). In tali segmenti non si registrano, a conoscenza della DS, ritardi o problemi generali. In virtù di tali autonomie gestionali, il processo è infatti accelerato e più snello rispetto al passato, dove un tempo l’assicurato doveva attendere l’arrivo del perito, che effettuava solo una stima del danno e la successiva liquidazione avveniva attraverso

la struttura liquidativa competente. Con tale nuova procedura invece la carrozzeria convenzionata procede autonomamente secondo logiche predeterminate e sulla base di precise fasce di valore.

La procedura, per quanto di conoscenza della DS, ha buoni risultati e gode di un buon apprezzamento da parte della clientela. In ogni caso, se si registrano ritardi particolari, si invitano gli Agenti a segnalare il caso specifico per gli opportuni approfondimenti.

Per quanto concerne le tempistiche, i tempi previsti appaiono adeguati. I termini temporali sono necessari perché è essenziale sapere in tempi rapidi se la pratica è da ritenersi canalizzata oppure no: in tale seconda ipotesi, infatti, la compagnia si deve attivare velocemente per realizzare una propria istruttoria.

Sulla base dei contratti e degli accordi stipulati con i carrozzieri, ci si aspetta che il carrozziere confermi l'incarico nei tempi previsti, prendendo contatti con il cliente per fissare un appuntamento per la riparazione. La velocità è infatti fondamentale anche in ottica di un buon servizio al cliente.

Ad oggi la DS non registra, in termini di processo, ritorni negativi da parte delle strutture sul territorio. Anzi, al contrario, le informazioni pervenute parlano di un network di carrozzerie di buon livello, efficiente e di gradimento per i clienti.

In ogni caso, se si registrano delle situazioni particolari o problematiche, gli Agenti possono evidenziarle e sottoporle ai colleghi Referenti di zona. In ogni area territoriale, infatti sono presenti dei referenti specifici che, in caso di problematiche, intervengono direttamente con le carrozzerie per chiarire la situazione e trovare una soluzione.

### **ISAAC: avvio progetto specifico per le relazioni tra Direzione Sinistri ed Agenti**

La Direzione Sinistri e la Direzione Commerciale informano la CTS che è stato aperto un tavolo di lavoro per migliorare e gestire il dialogo tra la Direzione e le Agenzie, canalizzando i flussi di comunicazione attraverso lo strumento ISAAC. Considerato che tale strumento è già in uso in ambito assuntivo per i contatti tra le Agenzie e la Società, si è ipotizzato di utilizzare lo stesso metodo anche per le interazioni con le Strutture Sinistri.

Nello specifico si è pensato di avviare il progetto con le strutture accentrate dei sinistri di Massa (SARC, CID debitore, Ufficio Rivalse, PL Auto CAI 2F, PL globale Fabbricati). Sono state quindi censite ed individuate le attività che potranno essere inserite in tale strumento di comunicazione. E' stata poi pianificata una fase di test, a cui seguirà un vero e proprio rilascio per portare a regime il progetto, preceduto da un'attività di formazione ed informazione per le strutture interessate della DS e per le Agenzie, che conoscono già il tema per altri ambiti ma che, per l'occasione, verrà declinato in modo specifico per il mondo sinistri.

Con tale strumento si prevede di migliorare l'attuale sistema di scambio delle informazioni, strutturando, monitorando e statisticando le comunicazioni tra la Direzione Sinistri e le Agenzie. Il sistema ISAAC, che è già in uso presso le Agenzie in ambito assuntivo, rappresenta quindi un valido strumento per migliorare il processo comunicativo. Gli Agenti prendono atto di quanto rappresentato e riferiscono di conoscere già tale strumento; chiedono comunque di realizzare una fase test su alcune Agenzie per verificare l'insorgere di eventuali problemi pratici, da analizzare caso per caso.

Per ogni approfondimento si rimanda alle slides allegate al presente verbale.

### **Progetto Tractable**

La DS informa gli Agenti sugli sviluppi di un progetto di informatizzazione dei sinistri che sfrutta le potenzialità delle nuove tecnologie legate all'intelligenza artificiale. Trattasi di un progetto pilota, con basi innovative, che punta a migliorare l'efficienza liquidativa e ottimizzare il servizio al cliente.

Per il momento si prevede un perimetro operativo limitato a sinistri semplici, CAI a doppia firma mandatarî di modico valore, quindi a sinistri di gestione rapida e lineare.

Viene quindi presentata Tractable, azienda leader mondiale di intelligenza artificiale in grado di quantificare i danni sulla base di foto o documentazione. Valutato il perimetro, è stato definito il processo e a breve verrà avviata una fase di test. Il sinistro, gestito con una applicazione web, verrà comunque sempre aperto dall'Agenzia, ma verrà introdotta la possibilità di utilizzare questo nuovo strumento in alternativa alla

gestione tradizionale. Nel caso venga scelta la nuova modalità, il cliente sarà messo nelle condizioni di istruire

il proprio sinistro in autonomia, con foto fatte direttamente dell'assicurato, senza attendere l'intervento di un perito. Ne deriva una stima rapida del danno ed una liquidazione, se tutto procede regolarmente, entro le 24 ore.

In aggiunta è stata prevista anche una geolocalizzazione del veicolo e, in base a ciò, la proposizione al cliente delle carrozzerie convenzionate a lui più vicine per consentire, a discrezione del cliente stesso, la possibilità di avvalersi di un servizio convenzionato, nel caso si scelga di riparare il proprio mezzo. In caso di sinistro extra perimetro o di problematiche varie, resta sempre aperta la possibilità della gestione tradizionale del sinistro. Il perimetro individuato riguarda i sinistri con importi fino ad un massimo di €. 1.000,00.

La prima fase pilota, che verrà avviata su un numero ridotto di sinistri, interesserà le seguenti Agenzie ITA:

SCIOLLA Umberto	Italiana	Alba 14X (+Mondovì 50X)	14X	Rappres GDL
TOSARELLO Laura	ex-Uniqa	Lendinara (Rovigo)	ABL	Pool
	Italiana	0299 - CREMA		299 Altre
	Italiana	0212 - BRESCIA "S.MARTINO"		212 Altre
	Italiana	0EDS - Treeffe Sas Di Fornasa Tullio & C	EDS	Altre

Agenzie Italiana per Pilot AI estimate: condivise con i rappresentanti del GDL Innovation (Pensini, Buttafuoco, Bonandrini, Oliveri, Sciolla) e in attesa di conferma/review della proposta.

Gli esiti della fase test verranno analizzati e condivisi per le successive valutazioni e determinazioni. Per ogni approfondimento sui singoli aspetti del progetto si rimanda al contenuto delle slides allegate.

Prossimo incontro della CTS: ipotesi data fine gennaio 2022.

La Commissione Tecnica Sinistri termina i lavori e chiude l'incontro alle ore 12.55.

Verbale agli atti

\*\*\*\*\*