

La Gestione dei Sinistri

*Benchmarking tra le Assicurazioni italiane sull'Innovazione di Processo, la Gestione
integrata e le nuove Norme*
Milano, 21 novembre

Programma*

08:45 Registrazione dei partecipanti e welcome coffee

09:15 Le sanzioni ISVAP in tema di Sinistri

- Quanto le sanzioni hanno regolamentato e migliorato i KPI delle Assicurazioni in materia di Sinistri?
- Come e perché i parametri di efficienza hanno modificato la struttura Sinistri delle Compagnie assicurative?
- L'alimentazione della Banca Dati Sinistri: i comportamenti delle Assicurazioni e le sanzioni per mancata comunicazione

Alessandro Bettmann, Dirigente Responsabile Reti Sinistri, Gruppo Cattolica

09:45 Il Decreto legge 21/01/2012 n.1: le novità in materia di RC auto e repressioni frodi

- Contraffazione Contrassegni RCA e Polizze False (Art. 31 Liberalizzazioni)
- Ispezione del veicolo, scatola nera, attestato di rischio, liquidazione dei danni (Art. 32)
- Sanzioni per frodi nell'attestazione delle invalidità derivanti da incidenti (Art. 33)
- Dematerializzazione del tagliando Assicurazione RC Auto

Paolo Vinci, Studio Legale Paolo Vinci e Associati

10.30 Coffee break

11:00 Controlli antifrode nel processo di gestione dei Sinistri e nel processo di liquidazione ramo danni e vita

- Come fronteggiare le maggiori problematiche nel contrasto delle frodi
- L'antifrode come opportunità e il suo inserimento all'interno della struttura Sinistri
- L'antifrode come obiettivo di business

Andrea Lorenzoni, Chief Claims Officer, Gruppo Zurich Italia

12:00 La liquidazione dei Sinistri in relazione ai diversi canali distributivi

- La funzione liquidativa e l'ufficio Sinistri in relazione ai diversi canali distributivi
- La centralità del liquidatore nella gestione telefonica del sinistro
- Il canale banca e la soddisfazione del cliente tramite un'efficiente gestione del Sinistro
- Quanto incide sulla redditività dell'assicurazione l'incremento della canalizzazione e l'esternalizzazione del servizio?

Roberto Trementozzi, Responsabile sinistri, Crédit Agricole Assicurazioni

12:30 La Mediazione Conciliativa in materia di Sinistri: quali gli scenari futuri?

Paolo Vinci, Studio Legale Paolo Vinci e Associati

13:00 Lunch

14:30 L'automazione dei processi (sinistro, liquidazione e reclamo) e il controllo costi in fase di risarcimento

- Come conciliare la velocità dei processi con il mantenimento degli standard qualitativi?
- Qual è il nuovo ruolo dei sistemi informativi nell'intero processo di gestione dei Sinistri?
- Come controllare i costi nell'epoca del risarcimento diretto e dell'indennizzo del danno
- Quanto una gestione in Outsourcing rende flessibile ed elastica la struttura Sinistri?

Giuliano Basile, Responsabile Attività di Supporto Sinistri, ALLIANZ

15:30 Il reclamo e la fidelizzazione del cliente

- Come coordinare al meglio l'attività dell'Ufficio Reclami con la gestione dei Sinistri?
- Gli orientamenti giurisprudenziali dopo il Regolamento Isvap n. 24
- Il codice del consumatore e la fidelizzazione dell'assicurato
- Come limitare l'elevato rischio a cui è soggetta la compagnia in fase di reclamo

Relatore da definire, Intesa Sanpaolo Assicura

16:00 Domande e dibattito

16:30 Chiusura dei lavori