Assicurativo.it

SINISTRI 2005 - GESTIONE SINISTRI: COME MIGLIORARE IL SERVIZIO AL CLIENTE E RIDURRE TEMPI E COSTI DI LIQUIDAZIONE DEL DANNO

di Spataro

La Gestione dei Sinistri assume per le Assicurazioni una funzione strategica e fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali

del su Assicurativo.it, oggi e' il 03.07.2024

La Gestione dei Sinistri assume per le Assicurazioni una funzione strategica e fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, sia interni sia esterni, ovvero: in un'ottica di organizzazione interna, le Compagnie Assicuratrici devono implementare dei processi di gestione e delle modalità di liquidazione per effettuare risarcimenti tempestivi e corretti rispettando i parametri di efficienza stabiliti dall'ISVAP e riducendo i costi di gestione e di indennizzo. In un'ottica esterna, la gestione efficiente dei sinistri rappresenta per l'Assicurato un parametro di efficienza e di affidabilità della propria Assicurazione. Pertanto, nell'ambito di un regime concorrenziale sempre più spinto, occorre mettere in atto tutti gli strumenti a disposizione per fidelizzare il cliente. Infatti la liquidazione del danno rappresenta il primo momento in cui l'Assicurato valuta e verifica concretamente l'efficienza della Compagnia prescelta. I Responsabili della Direzione Liquidazione Sinistri devono assolutamente stare al passo con i tempi riorganizzando i processi lavorativi al fine di ridurre i tempi di istruzione-pratica, i costi di gestione, di ottimizzare l'utilizzo delle risorse disponibili e di aumentare il grado di efficienza del servizio. Nel contempo le novità normative e giurisprudenziali in relazione alla qualificazione e alla quantificazione del danno, le richieste effettuate dall'Isvap, l'aumentare delle polizze offerte sul mercato e il conseguente aumento delle tipologie di danno risarcibile rendono il lavoro dei Liquidatori sempre più complesso e difficoltoso. Il programma del convegno è finalizzato a illustrare le procedure più efficaci, le soluzioni organizzative più innovative e le modalità di liquidazione delle diverse tipologie di sinistri. Si analizzeranno le particolarità connesse alla gestione di sinistri danni, malattia, auto, internazionali, RC sanitaria, danno alla persona, rivalse Inail, ufficio reclami Isvap. Come sempre, anche quest'anno particolare spazio sarà dedicato alle esperienze concrete delle maggiori Compagnie Assicuratrici. Benefici: Migliorare i processi di liquidazione diminuendo costi e tempi d'attesa Superare il grave problema delle frodi in campo assicurativo Risolvere le criticità generate dalle rivalse Inail Effettuare una corretta ed efficace mappatura dei processi per un nuovo workflow in campo liquidativo Realizzare il nuovo Ufficio Reclami imposto dall'Isvap Verificare concretamente il quantum in merito al danno alla persona Applicare correttamente la Legge 57/2001 individuando le ripercussioni concrete della normativa sull'organizzazione della Direzione Sinistri Interpretare correttamente la perizia medico legale Interagire efficacemente con i broker e gli agenti per una corretta e veloce liquidazione del danno in un'ottica di fidelizzazione della clientela Come affrontare i risarcimenti in ambito di colpa medica Risolvere le problematiche tipiche e atipiche della liquidazione in ambito di polizze salute Come implementare un efficiente sistema qualità della direzione sinistri

Workshop A: Tecniche avanzate di comunicazione e negoziazione per i Liquidatori Workshop B: Evoluzione della Giurisprudenza in tema di Danno alla Persona Relatori: Roberto Scarpellini COMMERCIAL UNION ITALIA (GRUPPO AVIVA) Curzio Pellegatta COMMERCIAL UNION ITALIA (GRUPPO AVIVA) Antonio Farneti UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO Antonia Boccadoro ISVAP Fabio Rocchi DATAMAT Calogero Lo Giudice INAIL Patrick Nelva PRIMA SOLUTIONS Sergio Grieco UNIONE ASSICURAZIONI (GRUPPO GENERALI) Orlando Bisson GAN ITALIA Maria Mele RAS SERVICE Valentino Spataro ASSICURATIVO.IT Maurizio Monticelli VITTORIA ASSICURAZIONI Francesco Tripi SARA ASSICURAZIONI "SARA VITA" SARA LIFE Ursula Prugger AVUS ITALIA Virgilio Semprini AURORA ASSICURAZIONI Sandro Belli INSURANCE CONSULTING GROUP Marta Giaretti INSURANCE CONSULTING GROUP Elia Maria Negrin ITALIANA ASSICURAZIONI Fabio Vattovani

<http://www.iir-italy.it/Confeventidett.asp?ID=2275> - iir-italy

Hai letto: SINISTRI 2005 - GESTIONE SINISTRI: COME MIGLIORARE IL SERVIZIO AL CLIENTE E RIDURRE TEMPI E COSTI DI LIQUIDAZIONE DEL DANNO

Approfondimenti: [Convegno](#) > [Rca](#) >

[Commenti](#) - [Segnalazioni](#) - [Home Assicurativo.it](#)