

Direzione Sinistri

Adeguamenti Organizzativi

1° trimestre 2020

UnipolSai
ASSICURAZIONI

Incontro con le OO.SS.AA - Bologna, 15 gennaio 2020

INDICE

- Liquidazione Sinistri Auto Over
- Liquidazione Territoriale RCG-Infortuni
- Liquidazione Territoriale Auto
- Call Center
- Fiduciari Rami Elementari
- Sinistri RC natanti

INDICE

- **Liquidazione Sinistri Auto Over**
- Liquidazione Territoriale RCG-Infortuni
- Liquidazione Territoriale Auto
- Call Center
- Fiduciari Rami Elementari
- Sinistri RC natanti

Attualmente la rete territoriale ha competenza fino ad una soglia di riserva massima pari a 300.000 euro.

Al fine di garantire la piena focalizzazione tecnica, è stato deciso che la **soglia dei Sinistri Over di nuova generazione sarà pari a 120.000 euro**: il numero dei sinistri compreso nella soglia fra 120.000 euro e 300.000 euro è contenuto (circa 150 sinistri di denunciato annuo ed oltre 1.000 sinistri già aperti riferiti agli esercizi precedenti) e si ritiene necessario alleggerire le strutture territoriali dalla gestione di sinistri tecnicamente complessi, che richiedono lunghe tempistiche di liquidazione e che avrebbero una frequenza molto diradata sulla maggior parte delle sedi territoriali.

Contestualmente, i **Sinistri Over di Linear** torneranno ad essere gestiti all'interno della società: vi verrà costituita un'unità dedicata con l'identificazione di un responsabile proveniente da UnipolSai, che coordinerà le due persone attualmente assegnate alla liquidazione di tali sinistri. Pertanto, le due liquidatrici rientreranno dal distacco e torneranno ad essere operative presso la Torre di via Larga.

INDICE

- Liquidazione Sinistri Auto Over
- **Liquidazione Territoriale RCG-Infortunati**
- Liquidazione Territoriale Auto
- Call Center
- Fiduciari Rami Elementari
- Sinistri RC natanti

Attualmente le 3 strutture territoriali esistenti (Area Nord-Ovest, Area Nord-Est e Area Centro-Sud) sono poste alle dirette dipendenze del responsabile della Liquidazione RCG-Infotuni.

Al fine di favorire un più efficace coordinamento della gestione territoriale dei predetti sinistri, è stato deciso di **costituire la posizione di responsabile della Liquidazione Territoriale RCG-Infotuni**, che viene affidata ad un dirigente proveniente dalla Liquidazione Territoriale Auto.

Attualmente la rete territoriale ha competenza fino ad una soglia di riserva massima pari a 100.000 euro ed è stato deciso che la **soglia dei Sinistri Over di nuova generazione sarà pari a 120.000 euro**, in modo da essere allineata con quella dei Sinistri Auto.

INDICE

- Liquidazione Sinistri Auto Over
- Liquidazione Territoriale RCG-Infortuni
- **Liquidazione Territoriale Auto**
- Call Center
- Fiduciari Rami Elementari
- Sinistri RC natanti

Attualmente, al dirigente responsabile della Liquidazione Auto riportano le strutture «Liquidazione territoriale Centro Nord» e «Liquidazione Territoriale Centro Sud».

Come già detto per i Sinistri RCG-Infortuni, al fine di avere un unico coordinamento della gestione territoriale anche dei sinistri auto, è stato deciso di **costituire la posizione di responsabile della Liquidazione Territoriale Auto**, che viene affidata ad un dirigente ad oggi incaricato di seguire una delle due strutture territoriali auto.

Analogamente, oggi vi sono due funzioni di Supporto Amministrativo Territoriale (Centro Nord e Centro Sud).

Per le stesse ragioni precedentemente esposte, a diretto riporto del responsabile della Liquidazione Territoriale Auto, è stato deciso di **costituire la posizione di responsabile del Supporto Amministrativo Territoriale**, che viene affidata all'attuale responsabile di una delle due funzioni sopra richiamate, mentre l'altro responsabile avrà il compito di seguire l'evoluzione del progetto riguardante la «Task Force Card» relativa alla «Gestione degli ID difformi».

Attualmente, vi sono 11 Macro Aree Territoriali Auto e in modo corrispondente 11 Supporti Amministrativi di Area.

Al fine di avere una distribuzione più funzionale delle aree territoriali e tenendo anche conto delle adesioni ai piani di accompagnamento alla pensione e dei relativi percorsi di sostituzione nelle posizioni di responsabilità, è stato deciso che **le Macro Aree Territoriali Auto diventeranno 9** e conseguentemente anche i **Supporti Amministrativi di Area diventeranno 9**, ferme restando le differenti dipendenze gerarchiche.

Nelle slide successive verrà illustrato il dettaglio delle Nuove Macro Aree e la medesima ripartizione riguarderà anche i Supporti Amministrativi.

OGGI

11

Macro-aree

- Piemonte e V. D'Aosta
- ~~Liguria e Sardegna~~
- Lombardia
- Triveneto
- Emilia - Romagna
- Toscana
- Lazio
- ~~Marche, Umbria, Abruzzo e Molise~~
- Puglia
- Campania
- ~~Basilicata, Calabria e Sicilia~~

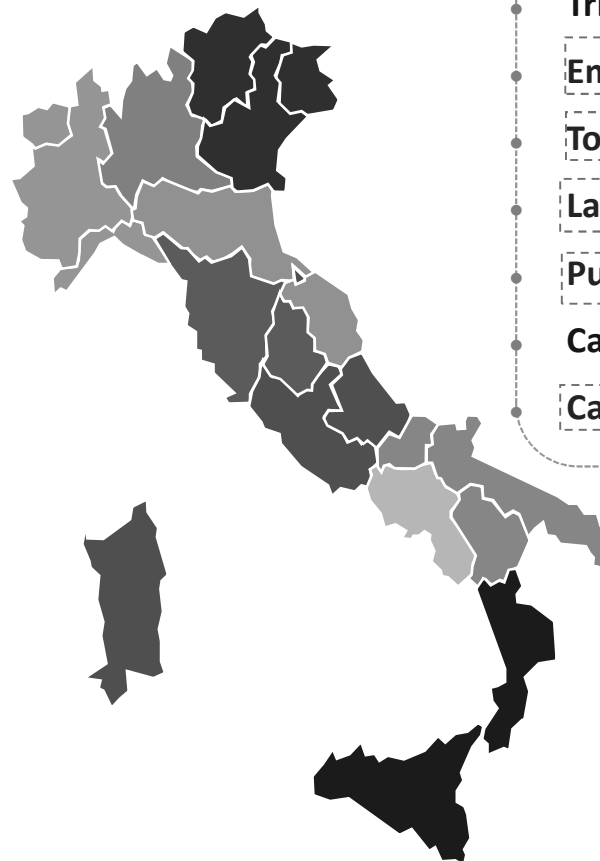


DOMANI

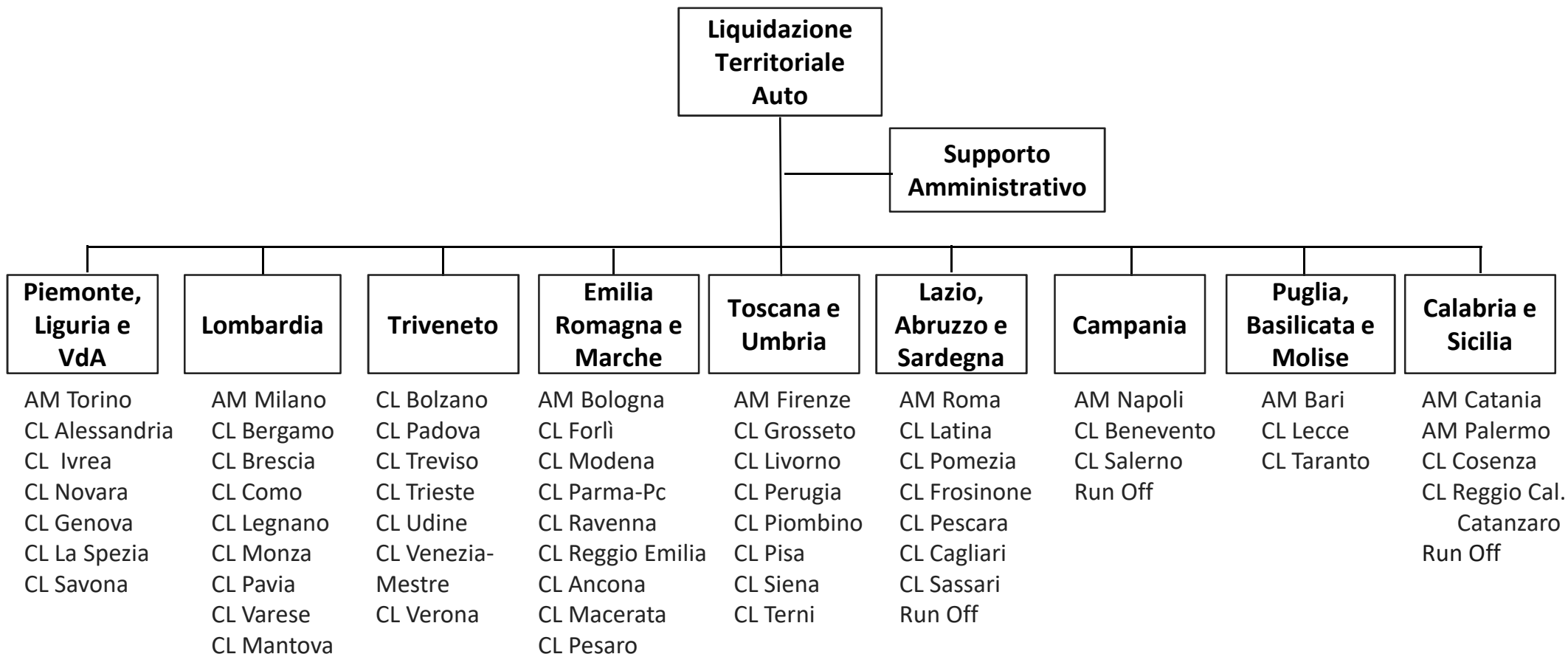
9

Macro-aree

- Piemonte, Liguria e V. D'Aosta
- Lombardia
- Triveneto
- Emilia – Romagna e Marche
- Toscana e Umbria
- Lazio, Abruzzo e Sardegna
- Puglia, Molise, Basilicata
- Campania
- Calabria e Sicilia



Macro – aree variate



INDICE

- Liquidazione Sinistri Auto Over
- Liquidazione Territoriale RCG-Infortuni
- Liquidazione Territoriale Auto
- **Call Center**
- Fiduciari Rami Elementari
- Sinistri RC natanti

Nel corso del 2019 l'attività di abbinamento dei documenti ai sinistri è stata in parte ottimizzata tramite il «**motore semantico**», che consente il riconoscimento automatico dei metadati all'interno delle richieste danni di controparte, degli atti di citazione e del certificato di pronto soccorso con microlesioni.

Durante il 2020 si prevede sia il miglioramento del sistema di riconoscimento già esistente (che consentirà una capacità ancora superiore di abbinare e spostare i documenti automaticamente), sia l'implementazione del motore semantico su ulteriori attività (ad esempio, denuncia del sinistro da parte dell'assicurato, sentenze, tasse di registro da protocollo di intesa e certificato di pronto soccorso con macrolesioni).

L'utilizzo del motore semantico ridurrà conseguentemente le attività di abbinamento – spostamento manuale dei documenti, che finora sono state svolte dal fornitore esterno Corvallis.

Considerati gli effetti precedentemente descritti determinati dal motore semantico e al fine di non determinare ricadute occupazionali sul personale del fornitore esterno, come invece era successo nell'anno 2019, si è valutato quali attività potessero essere quantitativamente affidate a Corvallis, a compensazione di quelle che automaticamente verranno meno.

Tenuto conto che oggi il personale di Corvallis - oltre a eseguire l'abbinamento dei documenti pervenuti - gestisce l'80% delle chiamate di informazione pervenute al numero verde della Compagnia, si ritiene che la soluzione più opportuna sia di affidargli integralmente tale attività.

Pertanto, il **Call Center Sertel** non gestirà più la quota del 20% delle chiamate di informazione come avviene attualmente (pari a 5 persone) ed in questo modo si potranno gestire gli effetti del piano di accompagnamento alla pensione, anche consentendo alcuni percorsi di mobilità verso l'attività liquidativa.

INDICE

- Liquidazione Sinistri Auto Over
- Liquidazione Territoriale RCG-Infortuni
- Liquidazione Territoriale Auto
- Call Center
- **Fiduciari Rami Elementari**
- Sinistri RC natanti

Attualmente, l'unità «Fiduciari Rami Elementari» è posta alle dipendenze della «Liquidazione Property», pur svolgendo la propria attività sia per i sinistri RCG – Infortuni sia per i sinistri Property.

Considerato anche il recente inserimento di una professionalità specialistica in questo ambito di attività, è stato deciso che le attività riguardanti i Fiduciari Rami Elementari saranno poste alle dirette dipendenze della Direzione Sinistri (in quanto continueranno a riguardare sia i sinistri RCG–Infortuni, sia i sinistri Property) e saranno ripartite nelle seguenti due unità:

- **Coordinamento Periti Rami Elementari:** ha il compito gestire l'albo dei periti rami elementari, garantendo un'efficace copertura territoriale e un adeguato carico medio pro-capite, tale da consentire un concreto rapporto fiduciario e continuativo, anche attraverso l'attivazione di incontri per condividere le linee di attività;
- **Controllo Periti Rami Elementari:** ha il compito principalmente di effettuare il controllo tecnico degli elaborati prodotti dalla rete peritale e fornire supporto alle strutture di liquidazione in tema di verifica delle perizie.

INDICE

- Liquidazione Sinistri Auto Over
- Liquidazione Territoriale RCG-Infortuni
- Liquidazione Territoriale Auto
- Call Center
- Fiduciari Rami Elementari
- **Sinistri RC natanti**

Attualmente la liquidazione dei **Sinistri RC natanti** sul portafoglio preesistente è affidata alle strutture liquidative territoriali auto, mentre quella sul nuovo prodotto è assegnata all'unità «Sinistri corpi commerciali, nautica e aviazione» della direzione tecnica di UnipolSai operante presso la sede di Genova.

Nell'ultimo triennio, la media annua dei sinistri RC natanti sul portafoglio preesistente è inferiore a 1.000 e trova una maggiore concentrazione in particolare in Campania, Veneto e Toscana.

In funzione dell'esigenza di una maggiore focalizzazione tecnica su questa tipologia di sinistri come già avviene sul nuovo prodotto ed in considerazione del numero contenuto legato al portafoglio preesistente in essere, è stato valutato di **affidare la liquidazione anche dei sinistri RC natanti sul portafoglio preesistente all'unità sopraindicata «Sinistri corpi commerciali, nautica e aviazione».**