

## Gestire i sinistri con Diagramma da sedi estere

IL CONTROLLO DELLA REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA DEL SINISTRO E IL PROCESSO DI PAGAMENTO POSSONO ESSERE RAZIONALIZZATI ANCHE IN CASO DI SEDI ESTERE. NE È LA PROVA L'ESPERIENZA DI MARKETFORM, ATTIVA NEL MERCATO DEI LLOYD'S, CHE DA LONDRA È IN GRADO DI GESTIRE NEL NOSTRO PAESE SEI SOCIETÀ PERITALI E OLTRE 12.000 SINISTRI NELL'AREA MEDICAL MALPRACTICE

Gestire efficacemente l'iter amministrativo dei sinistri, calcolare i pagamenti non previsti dalle franchigie, automatizzare l'approvazione alla liquidazione e quella dei pagamenti di avvocati, medici e periti. Da sempre le compagnie ricercano leve competitive, sia dal punto di vista tecnologico che organizzativo, per migliorare l'Area Si-

*Carla Carbonari, european claims team leader di Marketform*



nistri, ottimizzare il servizio al cliente, realizzare economie di scala e ridurre i costi. La gestione dei sinistri, inoltre, deve tener conto della necessità di intervenire capillarmente sul territorio, garantendo allo stesso tempo competenza e professionalità. Per Marketform - attiva nel mercato dei Lloyd's con sedi di rappresentanza in Italia, Australia e Spagna, oltre che operativa in oltre 35 paesi attraverso collaborazioni con broker assicurativi - il servizio liquidazione deve necessariamente tener conto di un business basato su canali di vendita e realtà peritali diversificate e distribuite. Ne è un esempio la presenza che Marketform ha sviluppato negli anni proprio nel nostro paese, ritenuto uno dei mercati più interessanti sia per le richieste effettive di copertura sia per le potenzialità che il mercato italiano ancora oggi promette agli operatori stranieri. "Anche se le nostre attività di sottoscrizione sono in grado di coprire 35 paesi in tutto il mondo, conferma **Carla Carbonari**, european claims team leader di Marketform, il mercato italiano rappresenta per noi uno dei più interessanti e significativi in termini numerici. A livello internazionale la nostra offerta riguarda coperture Property & Liability, Marine e D&O, ma siamo riconosciuti e ci distin-

guiamo sul mercato soprattutto per la nostra specializzazione nell'area medical malpractice. Proprio in Italia, infatti, siamo stati i primi operatori ad offrire coperture in questo ambito: basti pensare che nel 2001 coprivamo l'80% degli ospedali italiani e che oggi ci troviamo a gestire, sempre in Italia, ben 8.000 sinistri. All'attività di sottoscrizione dei broker, coordinata a livello centrale dalla nostra sede di Londra, affianchiamo quella di sei società peritali (denominate TPA), in grado di occuparsi dei sinistri con professionalità e presenza capillare su tutto il territorio italiano". Le società peritali che si interfacciano con Marketform hanno infatti sede a Napoli, Roma, Livorno, Mestre, Milano e Torino e necessitano di coordinarsi direttamente con l'ufficio di Londra per gestire tutti gli aspetti inerenti l'attività di valutazione, gestione del sinistro, liquidazione dello stesso. Alla sede Marketform di Milano, in particolare, è affidata la gestione amministrativa.

### Medical malpractice: l'andamento del nostro Paese

"In Italia l'esigenza di soluzioni assicurative per la medical malpractice è ancora molto diffusa, continua Carbonari, e, soprattutto, vi è apertura all'offerta di

operatori esteri". Al contrario di Paesi come la Germania, dove l'attività degli assicuratori nazionali è in grado di soddisfare le esigenze di copertura in questo ambito, in Italia esiste infatti un gap da colmare, certamente dovuto alla generale difficoltà di tenere sotto controllo il rischio nel settore sanità. "Dei 12.000 sinistri che Marketform gestisce nel nostro Paese, sottolinea Carbonari, circa l'80% è di piccola entità, il restante è rappresentato da sinistri gravi, ma nel complesso assistiamo ad un soddisfacente bilanciamento tra la frequenza dei sinistri e la loro gravità". Marketform, attraverso l'attività di sottoscrizione dei broker, fornisce soluzioni assicurative per aziende ospedaliere, Asl, cliniche private, Enti pubblici, nonché coperture per i medici. "Non esiste una differenziazione tra sinistri avvenuti al Sud o al Nord, evidenzia Carbonari. Esistono piuttosto singole realtà che inspiegabilmente risultano maggiormente soggette agli incidenti di varia natura. La tipologia dei sinistri registrati, riferisce Carbonari, può riguardare la scivolata sul pavimento bagnato o un'azione derivante dall'insoddisfazione del cliente, fino a raggiungere casi più gravi relativi a diagnosi errate, allergie di cui non si è tenuto conto a causa di una presunta negligenza del medico, infezioni postoperatorie, asfissia neonatale. "Molto limitato è invece il fenomeno delle frodi, aggiunge Carbonari. La legge italiana richiede infatti la presentazione di documentazione clinica che dimostri quanto dichiarato dall'assicurato a seguito del sinistro, con una rigida trafila di accertamenti che riducono la possibilità di frodare l'assicurazione".

#### La soluzione per la gestione amministrativa

"La necessità di migliorare la gestione amministrativa in Italia, racconta Carbonari, si è per noi manifestata in particolare nel 2006, quando ci siamo resi conto che il coordinamento delle sei società peritali aveva bisogno, grazie all'evolversi del nostro business, di interventi di razionalizzazione sia a livello locale sia di comunicazione con la no-

### COME OTTIMIZZARE LA CONDIVISIONE DELLE INFORMAZIONI

Il sistema adottato da Marketform per dialogare con uffici e sedi peritali nel nostro Paese garantisce la necessaria flessibilità nel recepimento e nella condivisione dei dati tra centro e periferia. "L'interfaccia tecnologica offerta da Diagramma con IAssicur Sinistri, spiega Carbonari, ci permette non solo di controllare la regolarità amministrativa del sinistro, ma anche di gestire controparti, beneficiari, periti e legali. A queste funzionalità si aggiunge la possibilità di gestire le riserve, le franchigie aggregate, le liquidazioni totali e parziali con la creazione di file per il pagamento da inviare alla banca".

Tra le varie possibilità di personalizzazione che IAssicur Sinistri di Diagramma propone al settore assicurativo spiccano inoltre:

- Gestione progetti liquidazione;
- Gestione fondi e partite sinistri;
- Ricezione e trasmissione sinistri aperti da altri con aggiornamenti sullo stato di lavorazione;
- Gestione comunicazioni ai vari enti e organi di controllo;
- Gestione bollati.

stra sede di Londra".

A seguito di questa attività di riorganizzazione viene affidato all'ufficio di Milano il compito di focalizzarsi esclusivamente sulla gestione dei pagamenti relativi ai sinistri. "L'obiettivo di adottare un sistema in grado di creare una efficace collaborazione on line tra le sedi peritali italiane, l'ufficio amministrativo di Milano e la sede di Londra, afferma Carbonari, è stato raggiunto grazie a Diagramma, che come mercato di riferimento vanta proprio il settore assicurativo, e in particolare grazie alla soluzione IAssicur Sinistri, specifico sistema per la gestione dei sinistri. I vantaggi offerti dal software di Diagramma ci sono sembrati subito evidenti e oggi possiamo confermare che i benefici ottenuti dalla sua adozione si sono tradotti in: maggiore operatività da parte delle società peritali; velocità di azione da parte di tutti gli operatori coinvolti nel processo; maggiore efficacia nella gestione amministrativa e di liquidazione dei sinistri in Italia".

La condivisione delle informazioni tra società peritali, uffici di Londra e di

Milano si basa su maschere che richiedono i dati di pagamento anche a livello di dettaglio e consentono in tempo reale una valutazione degli stessi da parte della sede di Londra, con conseguente possibilità di renderne più rapida l'approvazione. "A questo vantaggio, prosegue Carbonari, si aggiunge anche la possibilità di generare velocemente la reportistica sullo stato dei pagamenti, agevolando l'operatività e la velocità decisionale. Vorrei inoltre soffermarmi su un aspetto che per Marketform rappresenta un importante valore aggiunto: IAssicur Sinistri, ci permette di colloquiare in lingua inglese con le sedi peritali e con l'ufficio di Milano. Tutte le schermate sono infatti impostate in inglese e rendono più agevole l'attività dei periti che, oltre ad avere esperienza e competenze specifiche nel settore civile e professionale, devono essere tutti tassativamente bilingue".

M.R.A.