

XVII Convegno Benpower

Dalla rivoluzione all'evoluzione nel panorama dei sinistri property

Si è tenuta sul Lago Maggiore dal 17 al 20 ottobre la XVII edizione del Convegno Benpower, che ha visto confrontarsi figure di spicco del settore assicurativo sui temi dell'innovazione e della customer experience.

In un mercato in continua evoluzione Benpower, azienda leader internazionale nel settore della bonifica e ripristino post incendio, allagamento ed evento naturale, si è resa portavoce del concetto di collaborazione tra professionalità differenti del ramo property, con l'obiettivo di individuare dei percorsi sostenibili e dare origine a un network operativo per la tempestiva gestione del danno.

“La necessità della creazione di una rete professionale per la risoluzione dei sinistri come è venuta a delinearsi negli ultimi anni nel mercato del property assicurativo si è evidenziata anche nell'organizzazione del Convegno annuale dell'azienda”, spiega Maria Carolina Balusso, Responsabile Marketing e Comunicazione di Benpower. “Se nel settore della bonifica e del ripristino post sinistro, Benpower è sempre stata sinonimo di qualità tecnica e professionalità, tre anni fa abbiamo pensato di ideare un progetto che coinvolgesse periti, assicuratori, broker e associazioni, per dare vita a dei principi condivisi nel management tanto dei sinistri di massa quanto dei sinistri complessi. Abbiamo individuato tre parole chiave - rivoluzione, innovazione ed evoluzione - e abbiamo deciso di declinarle mediante i nostri Convegni in termini di processo e di servizio, riunendo le figure con cui collaboriamo giorno dopo giorno”.

Il XVII Convegno Benpower, atto conclusivo del progetto triennale, pertanto ha visto approfondire le strategie con cui affrontare la rivoluzione che il settore sinistri property si è trovato a sostenere in questi anni di profondo cambiamento. Una rivoluzione apparentemente silenziosa eppure dagli effetti dirimpenti dai quali ogni attore coinvolto nella filiera è stato interessato. Da questa spinta propositiva sono scaturiti i semi dell'innovazione e della futura evoluzione: dall'immagine di una società liquida dove la convinzione che l'incertezza fosse l'unica certezza, mutuando le parole di Z. Bauman, si è passati ad analizzare il mondo dei sinistri dal punto di vista dell'innovazione non solo tecnologica, ma soprattutto gestionale e organizzativa, sino a sottolineare la centralità dell'informazione a tutti i livelli, operando in un sistema dove l'esperienza del cliente ha assunto un ruolo sempre più preponderante.

Quest'anno i relatori sono stati chiamati a disegnare l'evoluzione del ramo property, da cui si è evinta la centralità della gestione sinistri. Cinque sessioni di lavoro, che hanno visto il patrocinio di Anra e Cineas, l'accreditamento da parte del Cersa e la media partnership di Insurance Connect. Ventisette i relatori sul palco e centosettanta i partecipanti in platea per un confronto diretto sulle modalità operative mediante le quali raggiungere una migliore customer experience, evidenziando in assoluto tanto il valore dell'aggregazione quanto l'importanza del rispetto dei ruoli.

Nella prima sessione dedicata alle dinamiche di processo e all'imprescindibilità della comunicazione, Luigi Viganotti, Presidente di Acb, Emanuela Allegretti, Head of Claims Advocacy Marsh Italy, Riccardo Campagna, Amministratore Unico Ires, Vittorio Scala, Country Manager Lloyd's Italia, Antonio Scognamillo, Direttore Commerciale Amissima e Marco Valle, Vicepresidente Aipai e Vicepresidente Cineas Area Periti hanno evidenziato quanto sia fondamentale l'applicazione della tecnologia nel lavoro quotidiano, consentendo di semplificare e rendere immediata la trasmissione delle informazioni tra le parti. Una tecnologia intesa come strumento di valore a servizio dell'uomo e non padrona dello stesso.

Consapevolezza del proprio ruolo e perseguimento di obiettivi comuni sono le tematiche che hanno caratterizzato il dibattito della tavola rotonda moderata da Maria Rosa Alaggio, Direttore Responsabile di

Insurance Review, dove Simona Andrezza, Responsabile Danni non Auto Ania, Francesco Cincotti, Country Manager Italia Vrs Adjusters, Titti De Spirt, Head of Willis Italian Network, Sergio Ginocchietti, Dirigente Liquidazione Property UnipolSai, Orazio Rossi, Country President Chubb Italia, Renato Vecchio, Direttore Network Assicurativo Benpower e Massimo Michaud, Presidente di Cineas, hanno approfondito l'evoluzione del settore in un'ottica di servizi condivisi e rete d'impresa.

Temi che Renato Vecchio, Direttore del Network assicurativo di Benpower, ha riassunto sottolineando lo spirito del Convegno: "Lo scenario in cui ci troviamo a operare è quello di un mercato assicurativo che dirige sempre più l'attenzione verso la proposta di prodotti integrati con servizi aggiuntivi alla copertura di polizza: a partire dai servizi di risk management fino alla bonifica e gestione del sinistro, creando quindi ecosistemi che permettano al cliente finale di trarre il massimo beneficio nella fruizione dell'offerta assicurativa. Come società di bonifica rappresentiamo un tassello fondamentale di questo approccio, intervenendo nel momento di maggior criticità e necessità per l'assicurato. Lo slancio e l'acume critico con cui così tanti attori del panorama assicurativo property hanno partecipato al nostro Convegno testimonia la volontà di rinnovare le strategie e condividere modelli operativi integrati, focalizzandosi sulla qualità dei 'servizi assicurativi' offerti al cliente".

L'efficienza e la qualità delle operazioni sono state al centro del dibattito cui hanno partecipato Andrea Caldirola, Responsabile Divisione Sinistri Assiteca, Alessandro De Felice, Presidente Anra, Andrea Gualtiolo, Head of Property Claims Axa Italia, Aldo Rebuffi, Fondatore Osservatorio Sinistri Cineas e Lorenzo Spagna, Presidente CdA RDA Servizi e Delegato Assit. Lavorare in sinergia per offrire chiarezza e specializzazione in un ecosistema stabile, si è rivelato nuovamente essenziale.

Alle sfide dell'innovazione e dei trend emergenti hanno risposto Pierluigi Cavallotti, Aon Country Director Claims Division, Nicola Mancino, CEO Allianz Global Corporate & Specialty, Andrea Mormino, Responsabile Polo Sinistri Property Cattolica Assicurazioni, Erik Somaschini, Presidente Anapa Lombardia, Alessandra Trentin, Presidente Women Insurance Network e Aurelio Vaiano, Presidente Aipai nell'ultima tavola rotonda della giornata. Il mondo assicurativo si sta muovendo all'unisono verso il miglioramento dei servizi e la sperimentazione di nuove modalità di intervento post sinistro ne è la prova.

A trarre le conclusioni e a offrire una prospettiva internazionale è stato chiamato Brian Siemsen, CEO di Claim Central Consolidated, business partner di Benpower in Australia, portando l'esempio di software e app di gestione del sinistro già operative oltreoceano. L'insurtech, ovvero la trasformazione tecnologica e digitale in corso nel settore assicurativo, è un aspetto imprescindibile, un pilastro su cui ogni nostra attività si appoggia. Il futuro, la capacità di innovare e la percezione della portata di tale rivoluzione sono esercizi quotidiani con cui tutti necessariamente ci confrontiamo.

"L'obiettivo del Convegno è stato pienamente raggiunto", dichiara Ben Isufaj, amministratore unico e fondatore di Benpower. "Rivoluzionare le prassi consolidate, esaltare il concetto di network: figure differenti del mercato assicurativo hanno saputo intrecciare le loro voci in un dialogo incalzante e vivace, che ha portato alla luce un'esigenza comune: collaborare. Non solo i relatori, ma anche il pubblico così numeroso, ci hanno dato la soddisfazione e la consapevolezza che noi risanatori svolgiamo sempre un ruolo centrale nella visione del cambiamento".

Benpower è un'azienda internazionale leader nel settore della bonifica e ripristino di edifici industriali e civili, inclusi contenuti e macchinari, che hanno subito danni da incendio, allagamento ed evento naturale. Fondata nel 2002 da Ben Isufaj, amministratore unico dell'azienda con esperienza trentennale acquisita direttamente sul campo, Benpower conta in tutto il mondo 11 filiali operative e 200 tecnici altamente qualificati nella gestione delle emergenze.