Unipol: Evoluzione della gestione dei sinistri catastrofali nell'epoca digitale

Donato Boggia, Head of Reinsurance



Sant Jean Cap Ferrat, 3 ottobre 2025



Unitamente alle novità normative che riguardano l'obbligatorietà delle coperture catastrofali per le imprese, è stata definita una **gestione emergenziale** dei sinistri NAT-CAT fondata su:

Digitalizzazione dei processi di stima e monitoraggio



Orchestratore intelligente per la gestione dei flussi liquidativi



Task force dedicate e modelli organizzativi flessibili



Automazione delle attività istruttorie, con logiche di prioritizzazione



Nuovo Modello Sinistri CAT-NAT

TOOL **BUSINESS MANAGEMENT** PER STIMA LOSS E SATURAZIONE PERITI



CONTATTO PROATTIVO PER SUPPORTARE IL CLIENTE NELLA GESTIONE **DELL'EMERGNENZA**







DASHBOARD MONITORAGGIO **ANALYTICS EVENTO**

ACCADIMENTO

EVENTO CAT-NAT

APERTURA SINISTRO «TAGGATO» COME CAT-NAT E AVVIO PROCESSI



QUICK ASSESSMENT GRAVITÀ E PRIORITÀ DANNO IN APERTURA



GRAVITÀ E PRIORITÀ DEL SINISTRO

DETERMINAZIONE



ORCHESTRATORE AUTOMATICO DI **PROCESSO**



PRINCIPALI INPUT: ✓ TIPO EVENTO TIPO CLIENTE ✓ PRIORITÀ



DELL'INCARICO (PRONTA DEFINIZIONE)



Approfondimenti

GESTIONE TEMPI

ANTICIPO

NORMATIVA

RICOSTRUZIONE

CONFIGURAZIONE **EVENTO CAT-NAT NEL** SISTEMA SINISTRI



RECALL E QUICK ASSESSMENT GRAVITÀ E PRIORITÀ DANNO **POST-APERTURA**









AFFIDAMENTO INCARICO A FIDUCIARIO ESPERTO



AVVIO AZIONI DI MITIGAZIONE DEL DANNO (BONIFICA & RECOVERY)



GESTIONE STANDARD

nelle prossime slide



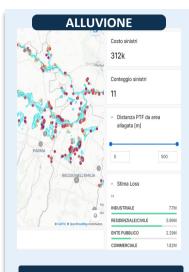
TOOL
BUSINESS MANAGEMENT
PER STIMA LOSS E
SATURAZIONE PERITI

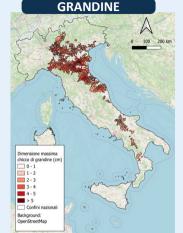


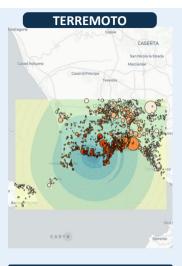
Piattaforma in cui si sovrappongono vari livelli:

- 1. mappa cartografica del territorio
- mappe di aree, in questo caso allagate, ma configurabili anche per altri eventi
- 3. integrazione con il portafoglio

Lo strumento consente la navigazione e regolazione dei principali parametri utili al monitoraggio dell'evento consentendo di determinare la vulnerabilità dei beni esposti e permettendo anche di verificare la disponibilità peritale sul territorio, ottimizzando immediatamente le risorse.







Entro 3 gg lavorativi da To

Il modello si basa su mappe alluvionali interpolate con il portafoglio alluvione in vigore, per stimare i potenziali beni impattati

Entro 3 gg lavorativi da To

Il modello si basa sui dati ricevuti in merito alle aree colpite e al diametro del chicco di grandine. La stima della loss viene fatta tramite modello stocastico del Risk che considera il ptf in vigore

Entro 3 gg lavorativi da To

Il modello si basa sui dati fisici messi a disposizione da INGV che alimentano il modello stocastico del Risk per stimare la loss attesa

Nuovo Modello Sinistri CAT-NAT: configurazione evento CAT-NAT nel sistema sinistri

TRIAGE (PRE E APPENA POST-EVENTO)

TEAM SENTINELLE

MONITORAGGIO QUOTIDIANO:

- Report Leithà ATMOS
- Fonti ufficiali: Protezione Civile, ecc.
- > Ricezione Analisi Report

TRIAGE OPERATIVO ED EXPERT JUDGEMENT:

se evento sottosoglia → fine processo

se evento soprasoglia → attivazione Task Force

TASK FORCE PERMANENTE

AVVIO VALUTAZIONE E MONITORAGGIO:

ingaggio del Team Valutazione ed estensione Task Force in base a zone colpite

TASK FORCE VALUTAZIONE

AZIONI PRELIMINARI PER GESTIONE EVENTO:

- Raccolta dati da agenzie, bonificatori e periti
- Comunicazioni di allerta pre-evento a Clienti e appena post-evento ad Agenzie

VALUTAZIONE (ALL'ACCADIMENTO DELL'EVENTO)

TEAM VALUTAZIONE

PRIMA VALUTAZIONE E CLASSIFICAZIONE:

- Sotto-Soglia
- Basso
- Medio
 Alto
- Molto Alto

SECONDA VALUTAZIONE:

Aggiornamento ed arricchimento della valutazione con sinistri denunciati, feedback da recall/sms clienti, ecc.

TASK FORCE ESTESA PER VALUTAZIONE EVENTO

AZIONI OPERATIVE PER GESTIONE EVENTO:

- Aggiornamento evento accertato a sistema, monitoring evento e capacity periti
- Estrazione di PTF, certificazione polizze e richiesta doc mancanti ad agenzie
- Invio Google Form ad Agenzie
- Raccolta informazioni da Broker

AZIONE (INIZIATIVE PER GESTIRE L'EVENTO)

TASK FORCE ESTESA PER GESTIONE EVENTO

ATTIVAZIONE INIZIATIVE

differenziate per scala

SCALA SOTTO-SOGLIA:

Notifica a Direttori e Monitoraggio Evento con 2° valutazione

SCALA BASSO:

Garantire continuità operativa e informare clienti/agenzie senza interventi straordinari

SCALA MEDIO:

Rafforzare comunicazione e gestione operativa con strumenti dedicati

SCALA ALTO:

Attivare misure straordinarie e supporto esteso a clienti e rete

COMITATO EMERGENZA

SCALA MOLTO ALTO:

Gestire crisi sistemiche con task force, deroghe, supporto intensivo e convocazione Comitato Emergenza







L'esperienza maturata nella gestione degli eventi del 2023 ha inoltre evidenziato come, in circostanze simili, sia fondamentale la fase istruttoria dei sinistri, sia in termini di apertura che di assegnazione incarichi e servizio al Cliente.



Recall telefonico e **triage** per valutare correttamente la **gravità del danno**





Supporto diretto alle agenzie in fase di apertura e post-apertura



Task force interfunzionali dedicate alla gestione straordinaria



Determinazione della gravità e della **priorità** del **sinistro**

Per l'ottimizzazione della rete peritale, gli interventi mirano ad una maggiore efficienza operativa e tempestività tramite:



Potenziamento della rete locale, ampliando il raggio d'azione dei fiduciari, con l'obiettivo di rafforzare la rete locale in caso di eventi straordinari



Assegnazione automatica e ottimizzata degli incarichi, basata sulla specializzazione di ciascun fiduciario

Integrazione dei flussi tra periti e sistemi di gestione sinistri con l'obiettivo di monitorare tempestivamente tutte le fasi intermedie della perizia in corso e fornire ai Liquidatori un tracking del sinistro costantemente aggiornato

Il nuovo **Orchestratore Property** è un **sistema automatico integrato nel Sistema Sinistri**, in grado di analizzare un'elevata tipologia di informazioni in input e restituire il percorso ottimale di gestione del sinistro, suggerendo l'utilizzo di **strumenti innovativi**, l'incarico a perito standard per sinistri di media entità e la liquidazione sulla base di foto o preventivi in caso di sinistri di bassa entità, ecc.



L'Orchestratore, pertanto, garantisce tracciabilità e controllo dei processi, con evidenza delle azioni intraprese, oltre a permettere di:

Affidare rapidamente l'incarico al fiduciario più idoneo per tipo di specializzazione

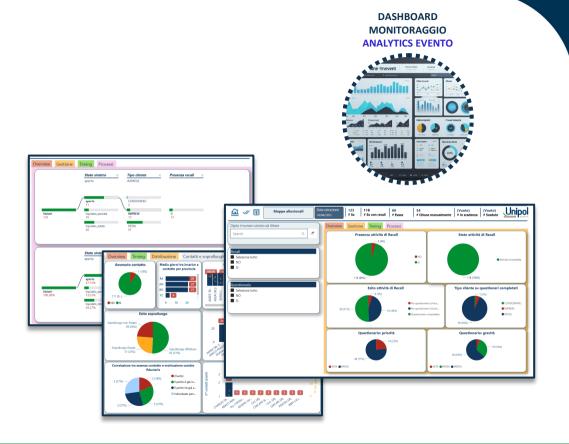
Attivare azioni tempestive di mitigazione del danno

Effettuare una riservazione più precisa

Eseguire monitoraggio continuo e analisi finale dell'efficacia dei processi adottati



Vera e propria Dashboard di
monitoraggio dell'evento CAT-NAT per i
liquidatori dalla quale possiamo
estrarre i dati di maggiore interesse in
termini di stima impatto economico
per la Compagnia e volume di sinistri
per ogni evento e filtrare i dati nel
dettaglio per provincia, regione, tipo di
prodotto assicurativo o visualizzare
eventi pregressi per analisi ex-post.





Legge Bilancio 2024:
obbligo della sottoscrizione di una polizza
catastrofale per le imprese
(ricostruzione post-calamità)

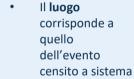
ANTICIPO NORMATIVA RICOSTRUZIONE



Unipol censisce l'evento CAT-NAT nel gestionale sinistri

Il Cliente (impresa) denuncia un sinistro





Il tipo di sinistro
 è il linea con
 quanto censito



- È stato
 dichiarato lo
 stato di
 ricostruzione
 (come da
 norme statali)
- Il cliente è in possesso della perizia asseverata

Il processo di liquidazione viene attivato a sistema e, nei tempi previsti per legge, viene erogato un anticipo del 30% (come da Legge 40/2025)





Tecnologia utilizzata per l'analisi della gestione dell'evento CAT-NAT.

Una volta concluso l'iter viene valutata l'efficacia dei processi adottati, individuandone i punti di miglioramento al fine di ottimizzare la gestione degli eventi futuri.





Configurazione tempestiva dell'evento sui sistemi operativi



Vantaggio per il Cliente: contatto immediato e continue recall per un supporto costante nella gestione dell'emergenza



Vantaggio per le Agenzie: semplificazione del processo di apertura ed assegnazione di un tag CAT-NAT identificativo



Il tool di **Business Management** consente una immediata e costantemente aggiornata stima della loss e fornisce i dati per poter indirizzare correttamente la rete peritale ed attivare il percorso di liquidazione più idoneo



La tecnologia di **Process Mining** consente il monitoraggio dei processi adottati con lo scopo di rendere quelli futuri sempre più efficienti



Dettagli aggiuntivi

Grazie dell'attenzione