

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

Donato Boggia, Head of Reinsurance



Sant Jean Cap Ferrat, 3 ottobre 2025



«Il solo vero errore è quello dal quale non si impara niente»

Henry Ford

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'EMERGENZA



INVIO SMS AD ASSICURATO
PER UPLOAD FOTO E
DOCUMENTI



**DASHBOARD
MONITORAGGIO
ANALYTICS EVENTO**

**AFFIDAMENTO INCARICO
A FIDUCIARIO ESPERTO**



**AVVIO AZIONI DI
MITIGAZIONE DEL DANNO
(BONIFICA & RECOVERY)**



**GESTIONE TEMPI
ANTICIPO
NORMATIVA
RICOSTRUZIONE**



**GESTIONE STANDARD
DELL'INCARICO
(PRONTA DEFINIZIONE)**



**ACCADIMENTO
EVENTO CAT-NAT**



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



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



**QUICK ASSESSMENT
GRAVITÀ E PRIORITÀ
DANNO IN APERTURA**



**DETERMINAZIONE
GRAVITÀ E PRIORITÀ
DEL SINISTRO**



**ORCHESTRATORE
AUTOMATICO DI
PROCESSO**



PRINCIPALI INPUT:
✓ TIPO EVENTO
✓ TIPO CLIENTE
✓ PRIORITÀ
✓ GRAVITÀ

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



**ANALISI DI
PROCESSO CON
STRUMENTI DI
PROCESS MINING**



Approfondimenti
nelle prossime slide

TOOL BUSINESS MANAGEMENT PER STIMA LOSS E SATURAZIONE PERITI

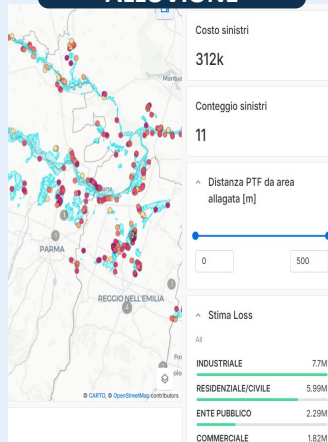


Piattaforma in cui si sovrappongono vari livelli:

1. **mappa cartografica** del territorio
2. **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.

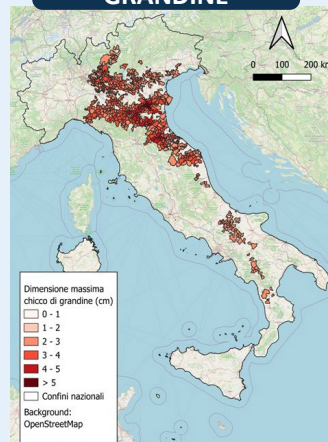
ALLUVIONE



Entro 3 gg lavorativi da T₀

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

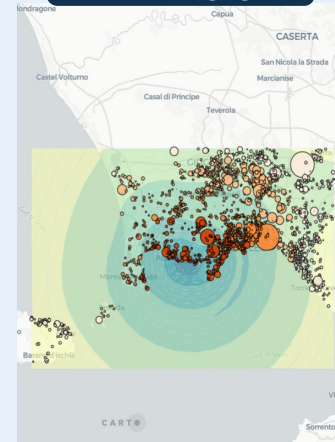
GRANDINE



Entro 3 gg lavorativi da T₀

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

TERREMOTO

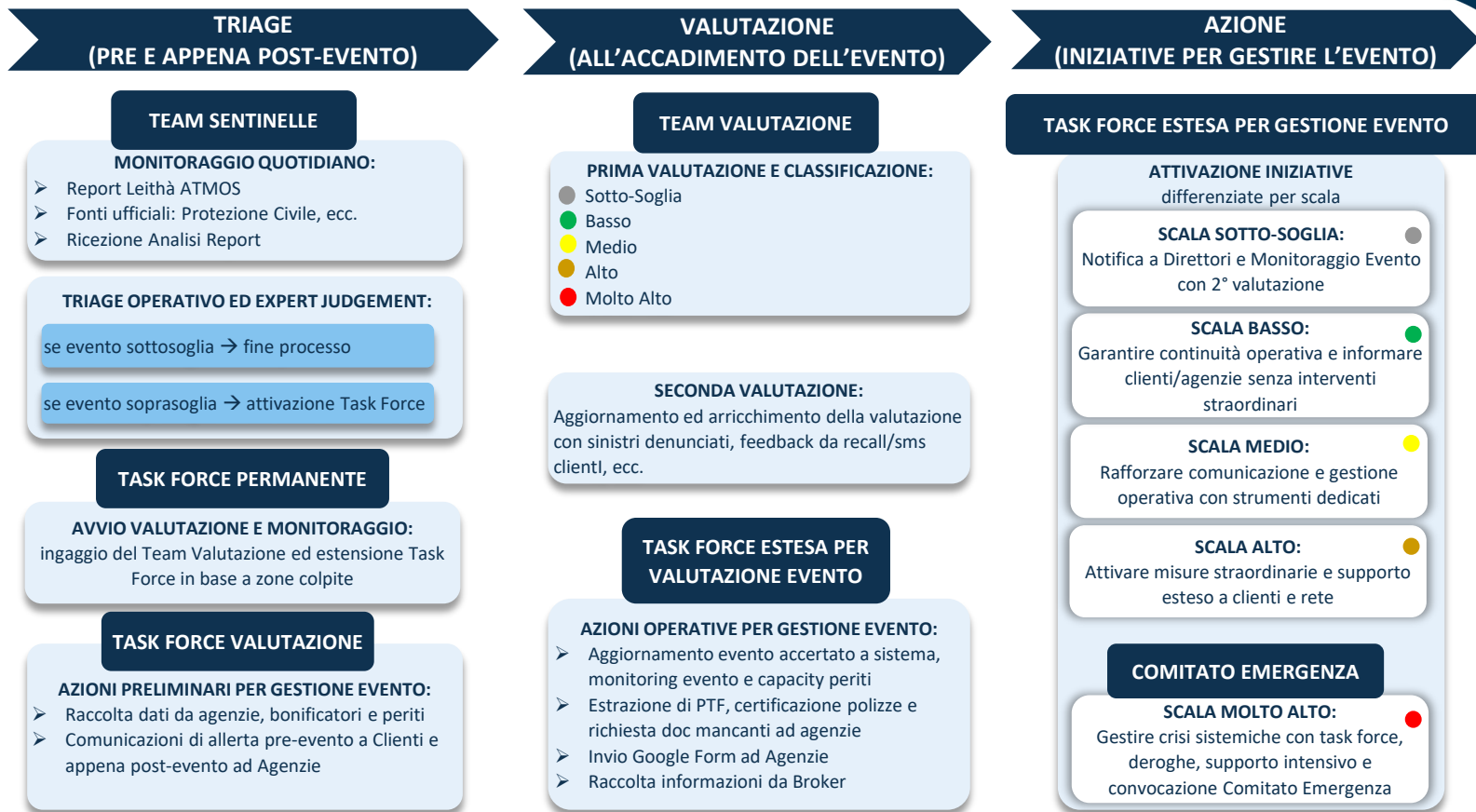


Entro 3 gg lavorativi da T₀

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

CONFIGURAZIONE EVENTO CAT-NAT NEL SISTEMA SINISTRI



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**.

NUOVE AZIONI OPERATIVE



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



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

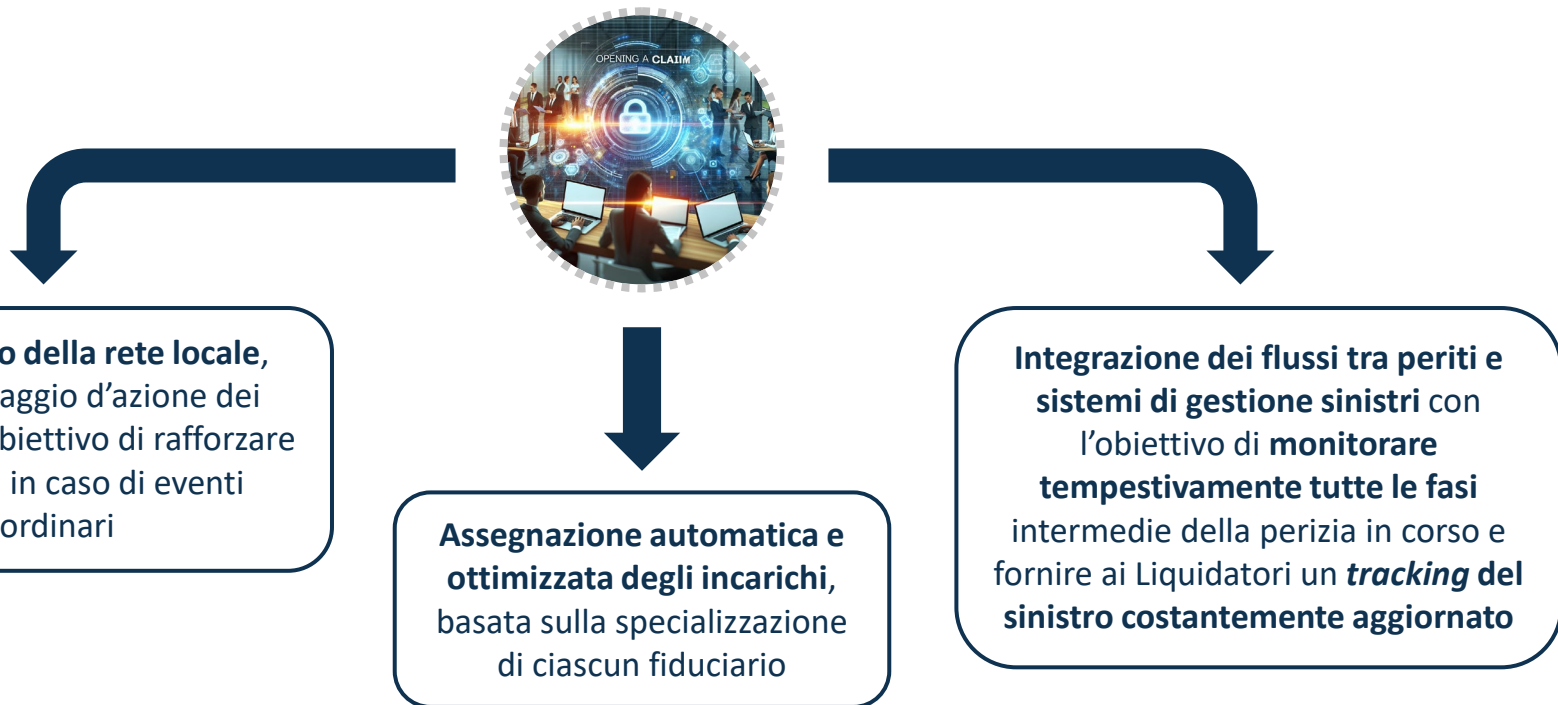


Task force interfunzionali dedicate alla **gestione straordinaria**

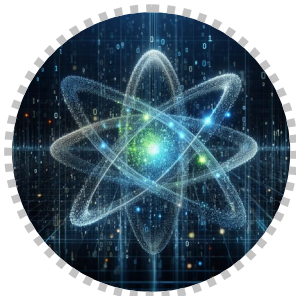


Determinazione della gravità e della priorità del sinistro

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



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:

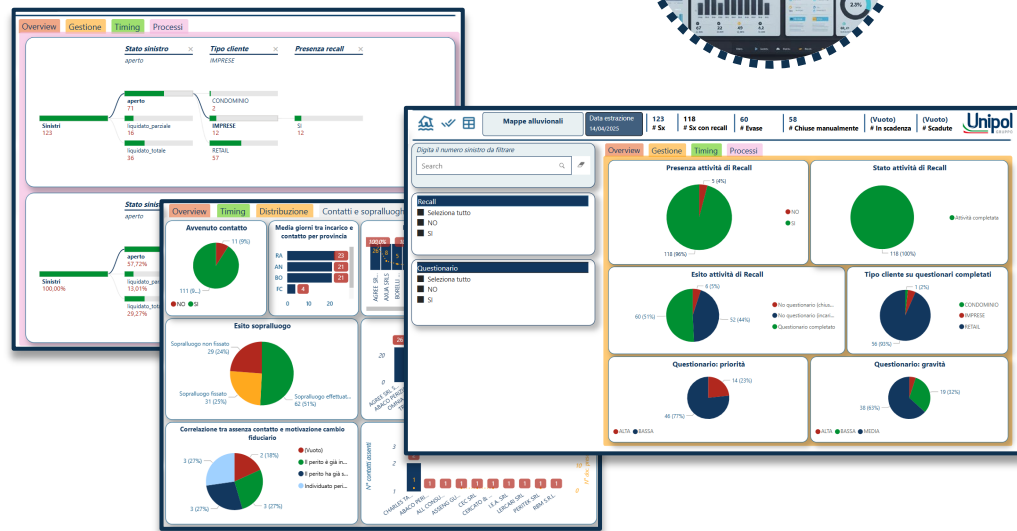
Affidare rapidamente l'incarico al fiduciario più idoneo per tipo di specializzazione

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)

GESTIONE TEMPI
ANTICIPO
NORMATIVA
RICOSTRUZIONE

**Unipol censisce
l'evento CAT-NAT
nel gestionale
sinistri**



Il Cliente (impresa) denuncia un sinistro

- L'apertura del sinistro avviene entro **90 giorni** dall'accadimento dell'evento
- Il **luogo** corrisponde a quello dell'evento censito a sistema
- 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)

ANALISI DI PROCESSO
CON STRUMENTI DI
PROCESS MINING



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**.

FOCUS PRINCIPALI:

Tipologia evento

Tipologia cliente

Priorità delle azioni da intraprendere

Gravità del sinistro

Tempistiche tra le varie fasi del processo



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