

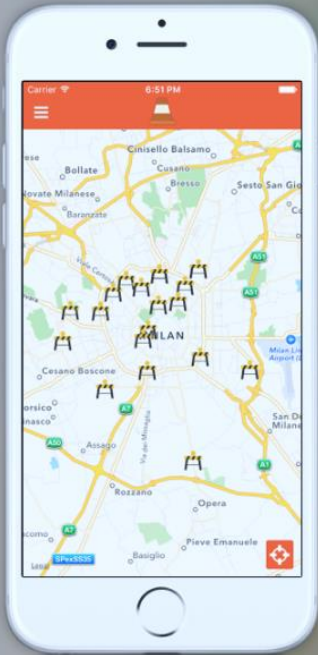
A hand is shown holding a glowing, semi-transparent globe. The globe is surrounded by a network of white lines and dots, representing a digital or data network. The background is a deep blue with a subtle pattern of light dots and lines.


## DATA DRIVEN CLAIMS: LE NUOVE FRONTIERE DEL SERVIZIO AL CLIENTE

---

Filippo Sirotti  
*Senior Director*


# Il digitale sta cambiando le abitudini... e c'è un'app per tutto



 **Umarells**

Non perderti più un cantiere

Sei un vero Umarell? Ti piace seguire i cantieri e vorresti dire la tua sui lavori? Cerca i cantieri vicino a te, fai checkin, commenta o lamentati dei lavori e trova tanti altri Umarells come te!



# Italiani popolo di santi, poeti e navigatori... digitali

## Internet



**49 Mln**

di persone utilizzano internet  
(Penetrazione **82%**)

Fonte: We Are Social 2023

## Smartphone



**78.19 Mln**

+0.3% vs 2022  
(**132.6% Penetrazione**)

Fonte: data.ai, Stato of Mobile

## APP installate



**≈75**

+63% vs 2016  
**3.5 ore tempo medio**  
utilizzo giornaliero

Fonte: Appannie.com

## E-Commerce



**60%**

di italiani ha  
effettuato acquisti  
on-line nel 2022  
(**35.5 Mld € vendite**)

Fonte: Osservatori.net



# Italiani e Assicurazioni: un rapporto sempre più digitale

## Canale di informazione



Il **59%** preferisce informarsi **online**

## Canale di acquisto



Il **48%** preferisce o preferirebbe **acquistare** polizze **online**

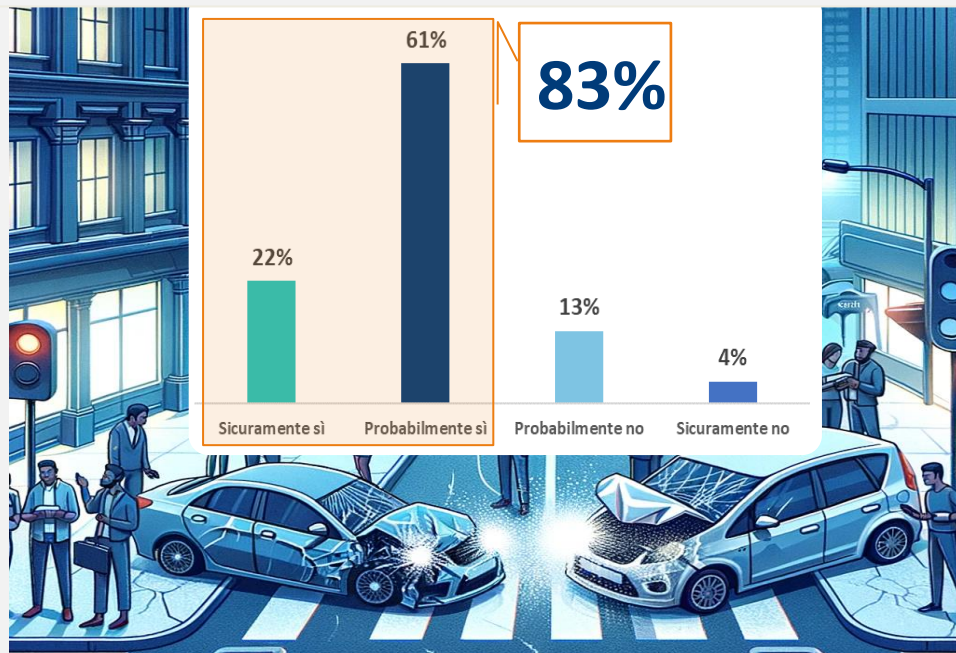
## Privacy



Il **58%** è disponibile a condividere maggiori **informazioni** (es. parametri IoT) in cambio di **sconti**

## Incidenti stradali & App

In caso di incidente stradale sarebbe interessato ad interagire con la sua compagnia assicurativa tramite APP (ricevere assistenza, compilare moduli, ...)?



# Gestione sinistri oggi: ancora troppi pain points



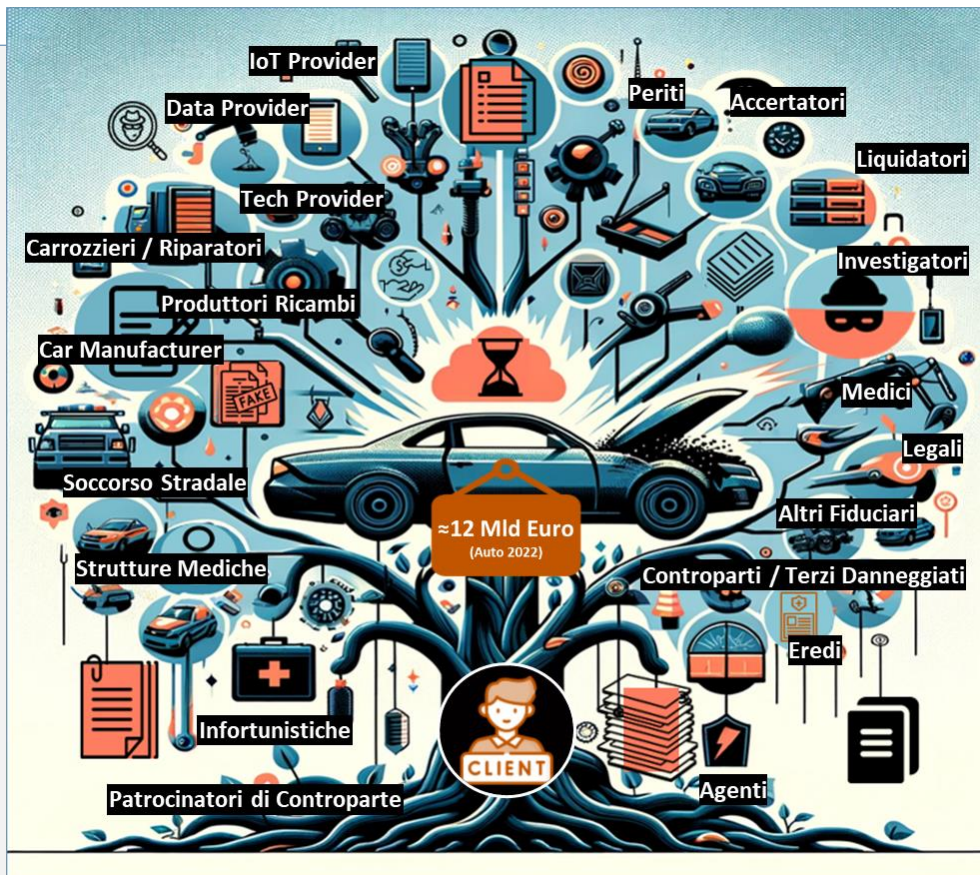
**Complessità oggettiva:** molti attori coinvolti interni ed esterni e ancora **troppa carta**



**Tempi lunghi**



**Rischio Frodi**



# Gestione sinistri oggi: ancora troppi pain points



**Complessità oggettiva:** molti attori coinvolti interni ed esterni e ancora **troppa carta**



**Tempi lunghi**



**Rischio Frodi**

## CARD materiali doppia firma 2022

- Oltre **6 giorni** fra accadimento e denuncia
- Quasi **39 giorni** fra denuncia e chiusura

Fonte: dati ANIA 2022



# Gestione sinistri oggi: ancora troppi pain points



**Complessità oggettiva:** molti attori coinvolti interni ed esterni e ancora **troppa carta**



**Tempi lunghi**



**Rischio Frodi**



# Sinistri digitali e data driven: l'approccio Win Win di CRIF

Easy  
CAI

Constatazione Amichevole full digital



Motore per la **profilazione** del sinistro



**Suite di contrasto delle frodi:** controlli anagrafici, fraud score, detection engine

DIGITclaim

Tool evoluto di **remote collaboration** per l'**ispezione del veicolo** a distanza

Legal Eye

Accesso diretto al **processo civile telematico**

## Suite Digitale Sinistri di CRIF ...



**Data quality:** valorizzazione di dati controllati e potenziati



**Digitalizzazione:** riduzione della materialità nella value chain



**Customer Experience:** il sinistro come momento di fidelizzazione del cliente



# Abbattere le roccaforti di carta: EASYCAI di CRIF

Da ...

Modulo blu cartaceo...

... A

... CAI digitale

# EASY CAI



# Abbattere le roccaforti di carta: EASYCAI di CRIF

Da ...

Modulo blu cartaceo...

... A

... CAI digitale



**Webapp** immediatamente accessibile (da App di Compagnia, link da SMS, web, ...)



**CX best in class: facilità d'uso** prima di tutto grazie anche alle potenzialità dello **smartphone**



**Dati esterni e dai DB di Compagnia** per agevolare la compilazione



**Informazioni digitali controllate e arricchite** per una liquidazione rapida e sicura (anche in chiave antifrode)

# Sinistri digitali e data driven: un nuovo paradigma liquidativo

illustrativo



Rilevazione proattiva attraverso dispositivi IoT



Denuncia online



- Perizia automatica (AI)
- Score cliente
- Score antifrode
- Claim profiler
- Videoperizia



- Liquidazione Automatica
- Metodi di pagamento innovativi
- Riparazione con reti convenzionate
- Gestione frodi

*Tempo di liquidazione di un sinistro Auto semplice*



**Possibile percorso netto entro 1 ora!**

**«Il cambiamento è la legge della vita. E coloro che guardano solo al passato o al presente sono certi di perdere il futuro»**

John F. Kennedy



*Filippo Sirotti*

*Senior Director – Offering Development*

*f.sirotti@crif.com*



CRIF - CRIF Finance Italy



[www.crif.it](http://www.crif.it)



*Together to the next level*

