

# Servizio di liquidazione sinistri.

Siamo una compagnia di assicurazioni, quindi il nostro compito è indennizzare i sinistri.

Agiamo in modo rapido e liquidiamo tempestivamente. Lo possiamo fare perché siamo convinti che tutti i sinistri, che siano grandi e complessi o semplici e di piccola entità, possano essere gestiti a livello locale, con una notevole riduzione dei tempi di valutazione e liquidazione.

La nostra esperienza e competenza in materia di sinistri è integrata nel processo di sottoscrizione. Questo aspetto non soltanto concede a sottoscrittori e clienti una migliore comprensione del rischio specifico, ma permette anche ai liquidatori di muoversi rapidamente in caso di sinistro, avendo a disposizione tutte le conoscenze sul cliente e sul rischio.

Risarcire i sinistri è al centro delle nostre operazioni. Liquidiamo 24.000 sinistri l'anno su tutta la nostra rete europea di filiali. Ma non ci limitiamo a questo: offriamo anche sostegno e consulenza, per cercare di evitare innanzitutto che i nostri assicurati subiscano interruzioni e traumi.

Abbiamo gestito alcuni dei sinistri più complessi, di alto profilo e di grande entità in Europa, quindi sei in buone mani. Puoi avere la certezza che i nostri team tratteranno ogni singolo sinistro con la giusta competenza, esperienza ed empatia.

Made possible  
 QBE

# Il nostro impegno nei tuoi confronti in caso di sinistro.

## Manteniamo le promesse

Quando acquisti una polizza d'assicurazione, acquisti una promessa di risarcimento. Noi di QBE prendiamo sul serio quella promessa.

Cerchiamo di liquidare i sinistri in modo equo e tempestivo. Abbiamo un'eccellente reputazione per quanto riguarda il pagamento degli indennizzi. Siamo uno dei principali assicuratori al mondo, valutato A+ da Standard & Poor's e abbiamo la forza finanziaria e la sicurezza per mantenere le promesse.

Ci impegniamo ad offrire, sia ai clienti che agli intermediari, tutta l'assistenza necessaria durante l'intera procedura di liquidazione. La nostra maggiore priorità è permetterti di recuperare il più velocemente possibile dopo aver subito una perdita.

## La competenza è il vero spartiacque

Ci occupiamo di tutto, dal sinistro più semplice a quello più complesso. Qualunque cosa succeda, troverai in noi la competenza e l'esperienza che cerchi.

Grazie ad una conoscenza approfondita dei sinistri, ti metteremo in contatto con le risorse più competenti e appropriate al momento giusto. Ciò significa che il tuo sinistro sarà gestito sempre dalla persona (o dal gruppo di persone) più competente sull'argomento. Diamo ai nostri liquidatori la possibilità di agire velocemente e prendere le decisioni quando sono necessarie.

Per farti avere sempre l'assistenza di cui hai bisogno, in caso di necessità faremo ricorso ad esperti esterni. Selezioniamo e monitoriamo con attenzione tutti i nostri partner, per essere certi che soddisfino sempre il nostro elevato livello di servizio. Lavoriamo esclusivamente con leader di mercato che condividono i nostri valori e l'impegno a fornire un servizio clienti di eccellenza.

Ti portiamo i benefici dell’innovazione

Riconosciamo il potere dei dati come fonte di informazione e miglioramento del processo di liquidazione dei sinistri. Investendo nelle nostre capacità di analisi e robotica digitale, siamo in grado di gestire con più efficienza i tuoi sinistri e fornirti risultati sempre ottimali.

Grazie ad un’accresciuta disponibilità e applicazione dell’analisi dei dati, dell’intelligenza artificiale e della tecnologia, i liquidatori hanno più tempo da dedicare ad attività a maggiore valore aggiunto per i clienti, come, per esempio, il focalizzarsi su: rapidità dei pagamenti, maggiore trasparenza e decisioni più informate sui sinistri. Tale automazione delle attività di routine permette di adottare processi di liquidazione più semplici ed efficienti, che ti faranno risparmiare tempo prezioso da destinare alla gestione delle tue attività.

Fissiamo standard elevati

Spesso ci viene detto che quello che ci distingue dagli altri è la competenza dei nostri collaboratori. Per mantenere questa posizione di vantaggio, investiamo costantemente nel loro sviluppo professionale, incoraggiandoli ad ampliare le conoscenze e a studiare per crescere professionalmente.

Siamo orgogliosi del servizio eccellente che offriamo a clienti e broker. Eppure siamo sempre alla ricerca di nuovi modi per migliorarci, non limitandoci a soddisfare le aspettative dei clienti, ma puntando a superarle.

Valutiamo costantemente le nostre prestazioni rispetto agli ambiziosi obiettivi che ci siamo prefissati e chiediamo sempre il feedback dei clienti, per integrarlo nella pianificazione del servizio.

Un raggio d’azione internazionale

Se la tua attività si svolge in 2 Paesi o in più di 50, non c’è differenza: la sfida è sempre la stessa. Devi avere la certezza che la tua compagnia d’assicurazioni sia in grado di fornirti una soluzione di gestione dei sinistri a livello internazionale. Grazie all’estesa rete di uffici QBE e partner strategici, possiamo fornire una soluzione completa, coordinata e conforme alle leggi per la liquidazione dei sinistri, adatta alle esigenze dei clienti.

Gestione locale dei sinistri

Quando il sinistro si verifica all’estero, crediamo che la conoscenza del mercato locale, la competenza, la velocità di risposta, la comunicazione efficace e la padronanza della lingua siano davvero importanti. Per questo motivo affidiamo ai nostri partner della rete globale la gestione dei sinistri, in base a precisi poteri decisionali a livello locale e accordi sul livello di servizio in grado di supportare un servizio di alta qualità.

Gestione centralizzata

Il nostro team di esperti sui sinistri fornisce una gestione centrale coordinata del programma assicurativo, tra cui il monitoraggio delle perdite ingenti e/o complesse, l’analisi e le informazioni operative.

Soluzioni su misura

Ci rendiamo conto che a volte le esigenze di alcuni clienti richiedano una soluzione più personalizzata. Se questo è il tuo caso, ti metteremo in contatto con un liquidatore che lavorerà con te per concordare e coordinare un processo su misura in grado di soddisfare le tue esigenze, agendo come punto focale principale per qualsiasi aspetto relativo al sinistro e permettendo una gestione centrale e una visione d’insieme del programma.



# Perdita ingente.

## Ti aiutiamo quando ne hai più bisogno

Speriamo che non accada mai. Ma se accade, sarai felice di avere QBE al tuo fianco.

Il nostro team di gestione dei sinistri è pronto ad assistere te e il tuo broker nell'affrontare efficacemente anche i sinistri più complessi.

Il team fornisce una risposta rapida ed efficiente a tutti i principali eventi, tra cui sinistri con lesioni personali gravi ed eventi catastrofici, danni ingenti sia alla proprietà personale che a quella di terzi e perdite per responsabilità civile del prodotto.

In ogni fase del percorso puoi contare sulla competenza tecnica, continuità di servizio e comunicazione efficace del nostro team di esperti.

## Ti aiutiamo a reagire

Subito dopo una grave perdita, l'efficacia della comunicazione e del processo decisionale sono cruciali. Non appena riceviamo una denuncia di sinistro, incarichiamo un liquidatore dedicato al tuo caso, che si occuperà delle tue esigenze immediate.

Se necessario, QBE è pronta ad aiutarti negli aspetti legali, normativi o societari collegati alla perdita. Valutiamo a fondo i tuoi bisogni e individuiamo i modi per sostenere le tue immediate esigenze finanziarie, sanitarie e di relazione con i mezzi di comunicazione.

Creiamo un gruppo di coordinamento composto da rappresentanti chiave di tutte le parti interessate. Lo scopo del gruppo di coordinamento è concordare tutti gli interventi e instaurare un processo di comunicazione che tenga aggiornate tutte le parti in base all'evoluzione della situazione.

Man mano che il piano di gestione diventa sempre più dettagliato, svolgiamo delle valutazioni informate sulla continuità operativa, le responsabilità legali e le riserve di indennizzi.

Se si prospettasse un'azione penale o civile, ingaggiamo altri consulenti legali per darti sostegno.

Inoltre ci occupiamo di istruire gli eventuali periti (ad es. ingegneri o tecnici forensi) e prendiamo contatto con qualsiasi altro assicuratore interessato.



### Entro 30 giorni

Nelle settimane successive, il liquidatore dedicato al tuo caso tiene sotto controllo la situazione, in modo da farti avere sempre il supporto di cui hai bisogno.

Il nostro obiettivo a 30 giorni è confermare l'ambito di copertura della polizza, cercare di stabilire una responsabilità, identificare le possibilità di recupero e di surroga e stanziare una prima riserva sostenibile.

Cerchiamo inoltre di eseguire tutti gli opportuni pagamenti provvisori, concordare un piano strategico di recupero identificandone le azioni e le responsabilità e nominare degli esperti sui requisiti normativi e sugli aspetti di salute e sicurezza.

### Oltre i 30 giorni

Qualunque sia il risultato, continueremo a sostenerti nei mesi e negli anni successivi ad una perdita ingente.

Il referente QBE a te assegnato si terrà in stretto contatto, cercando di ridurre al minimo le ricadute a lungo termine su di te, i tuoi collaboratori e i tuoi clienti.

Ci assicureremo che tu abbia continuo accesso agli esperti adeguati e coinvolgeremo altri consulenti legali e specialisti di comunicazione, nel caso in cui si prospetti un'azione penale o civile.

Se necessario, lavoreremo con te per svolgere un'analisi post-sinistro. Questo ci permetterà di mettere a frutto tutto quello che avremo appreso sulla gestione del rischio e ridurre al minimo le possibilità che un evento simile possa accadere di nuovo in futuro.



# La nostra battaglia contro le frodi.

## Come affrontiamo la frode

Le frodi espongono la tua attività a perdite finanziarie, problemi normativi e danni d'immagine. Inoltre fanno crescere i premi. Ma noi di QBE sappiamo come reagire.

Nessuna attività è immune da frodi. È proprio allora che interviene l'Unità investigativa speciale (UIS) di QBE. Essa racchiude l'intera gamma di competenze necessarie a proteggere i clienti e la nostra stessa compagnia dalle conseguenze sul piano finanziario e d'immagine delle frodi.

Si stima che nel 2017 il valore totale delle richieste d'indennizzo fraudolente in tutta Europa abbia raggiunto i 13 miliardi di euro.

Da quando abbiamo costituito la UIS nel 2010, abbiamo individuato 50.000 casi di frodi potenziali e contestato con successo 14.500 richieste d'indennizzo fraudolente, risparmiando più di 300 milioni di sterline. Abbiamo anche aiutato i clienti a proteggersi condividendo le funzioni di intelligence e promuovendo la consapevolezza sulle frodi.

Per raggiungere questo livello di performance, investiamo fortemente nel team UIS, fornendogli le risorse necessarie per la bonifica e l'analisi avanzata dei dati, mezzi sofisticati di rilevamento delle frodi e gestione dei casi, analisi statistiche e di benchmarking, così come le migliori pratiche su tutti gli aspetti delle indagini speciali.

### Il nostro centro antifrode dedicato

L'Unità investigativa speciale funge da centrale per i dati di intelligence sulle frodi all'interno di QBE e coordina direttamente la gestione di tutti i sinistri viziati da frode grave o organizzata. L'UIS lavora con i team di gestione dei sinistri in tutti i rami di QBE sia in Europa che a livello internazionale.

I truffatori in campo assicurativo attuano metodologie sempre più sofisticate, oltre a riuscire a muoversi bene sia dentro che fuori i confini. Grazie ad un'efficace soluzione di intelligence, siamo in grado di allertare gli altri sui metodi e le tendenze che potrebbero essere replicati nei propri Paesi.

### Raccolta di informazioni di intelligence

Raccogliamo dati da un'ampia varietà di fonti, tra cui i nostri archivi sui sinistri, le risorse condivise all'interno del settore assicurativo, gli enti locali antifrode e le agenzie per la lotta contro il crimine.

### Intervento in caso di frode

Per poter identificare i potenziali casi di frode impieghiamo diversi approcci, tra cui le strategie di rilevazione manuale attraverso una rete di coordinatori locali per la convalida delle frodi.

Nei casi opportuni, in linea con le migliori pratiche e con i nostri protocolli, segnaliamo gli eventuali rischi per permettere l'intervento immediato da parte di un perito specializzato in casi di frode.

### Rilevazione delle tendenze

Discostandoci dai dati per avere una visione generale, analizziamo e valutiamo le tendenze globali al fine di ottenere informazioni operative sofisticate che ci aiutino a individuare le minacce emergenti nel campo delle frodi.

In questo modo assistiamo gli altri team di QBE nel definire i criteri di sottoscrizione e prendere decisioni più informate sulla selezione dei rischi.

### Affrontare le frodi

Ogni volta che individuiamo un caso potenziale di frode, lo segnaliamo ad uno dei nostri coordinatori specializzati nella validazione delle frodi per una gestione attiva. Grazie all'ampia conoscenza in campo assicurativo, legale e di pubblica sicurezza, i nostri periti esperti hanno tutte le qualifiche necessarie per affrontare efficacemente le frodi assicurative.

In casi particolari, possono anche avvalersi dei nostri partner antifrode accuratamente selezionati, con competenza altamente specializzata in pratica legale e conduzione di indagini.

### Proteggiamo il tuo brand

La nostra priorità è individuare le frodi organizzate e agire il più velocemente possibile. Se è il tuo business a essere colpito, ci mettiamo in contatto con te in modo aperto e completo e prendiamo tutte le misure possibili per evitare che la tua reputazione e il tuo marchio ne escano danneggiati.



**Massimiliano Gianelli**  
Claims Manager  
  
Tel +39 02 3626 3563  
**massimiliano.gianelli@it.qbe.com**  
  
**Simone Jurina**  
Market Manager  
  
Tel +39 02 3626 3534  
**simone.jurina@it.qbe.com**  
  
**Angela Rebecchi**  
General Manager  
  
Tel +39 02 3626 3500  
**angela.rebecchi@it.qbe.com**

**QBE Europe SA/NV**  
Rappresentanza Generale per l'Italia  
Via Melchiorre Gioia 8,  
20124 Milano  
Italia

**QBEitalia.com**