

LA GESTIONE DEI SINISTRI: IL CUORE PULSANTE DEL MERCATO ASSICURATIVO

**In un mercato globale sempre più competitivo,
le aziende che mirano a emergere devono fondare la propria strategia
su due capisaldi imprescindibili: efficienza e innovazione tecnologica**

A cura di Sompo  **SOMPO** www.sompo-intl.com

Oggi, l'eccellenza non si misura solo nella qualità del servizio offerto, ma anche nella capacità di garantire rapidità e precisione nella gestione dei sinistri. In questo contesto, il ruolo dell'ufficio sinistri si conferma cruciale, rappresentando il punto nevralgico per la gestione di eventi critici che influenzano direttamente la soddisfazione dei clienti e la reputazione degli assicuratori. Non è solo una questione di adempimento contrattuale: la gestione dei sinistri è ormai un indicatore chiave di fiducia e affidabilità.

Il report Deloitte Insights - 2026 Global Insurance Outlook¹ evidenzia come la modernizzazione e le aspettative dei clienti stiano ridefinendo il settore assicurativo, con un focus crescente sulla gestione efficiente dei sinistri per migliorare la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti.

Nel settore delle assicurazioni industriali, la complessità dei sinistri e l'alto livello di rischio richiedono una risposta strategica e altamente qualificata, attraverso team esperte capaci di operare sotto pressione e di fornire soluzioni rapide ed efficaci.

¹ <https://www.deloitte.com/us/en/insights/industry/financial-services/financial-services-industry-outlooks/insurance-industry-outlook.html>

I claims stanno assumendo una funzione sempre più strategica, andando oltre la semplice risoluzione degli eventi. La loro collaborazione con i team di sottoscrizione consente di valutare la redditività dei conti, identificare e mitigare i rischi, e progettare soluzioni personalizzate per i clienti. Questo approccio integrato non solo riduce l'esposizione alle perdite, ma posiziona gli assicuratori come veri e propri partner strategici nella gestione del rischio. I dipartimenti sinistri devono puntare su quattro pilastri fondamentali :

1. Competenza tecnica e settoriale L'eccellenza operativa parte da una conoscenza approfondita del settore e dei prodotti assicurativi. La gestione di sinistri complessi richiede una padronanza tecnica che garantisca decisioni informate e soluzioni efficaci.

2. Rapidità e autonomia In un contesto in cui il tempo è fondamentale, la capacità di agire rapidamente e autonomamente è essenziale. Gli assicuratori devono sfruttare la tecnologia per semplificare i processi, migliorare l'esperienza del cliente e accelerare la gestione. Team specializzate e reti di fornitori affidabili completano questa strategia.

3. Comunicazione trasparente Una comunicazione chiara e diretta con clienti e intermediari è fondamentale per gestire le aspettative, prevenire conflitti e garantire un allineamento ottimale tra tutte le parti interessate.

4. Creazione di valore aggiunto Oltre alla risoluzione dei sinistri, gli assicuratori possono posizionarsi come consulenti strategici, offrendo analisi dei dati, formazione e insight utili. Questo approccio proattivo rafforza la fiducia e la fidelizzazione dei clienti.

La trasformazione digitale sta rivoluzionando la gestione dei sinistri, consentendo agli assicuratori di affrontare sfide complesse con una efficienza senza precedenti. I sistemi basati sull'intelligenza artificiale vengono installati sempre più frequentemente dagli assicuratori italiani² e con la crescente diffusione di questi sistemi, le competenze prioritizzate dagli assicuratori italiani stanno cambiando. L'88% degli operatori dà priorità al reclutamento di competenze digitali e tecnologiche, seguito da un focus sull'intelligenza artificiale e sul machine

² <https://vocal.media/journal/italy-insurance-market-size-share-trends-growth-and-forecast-2025-2033>



Il report Deloitte Insights - 2026 Global Insurance Outlook evidenzia come la modernizzazione e le aspettative dei clienti stiano ridefinendo il settore assicurativo, con un focus crescente sulla gestione efficiente dei sinistri per migliorare la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti

learning (83%), sull'analisi dei dati (75%) e sull'automazione dei processi (50%).³ Secondo le stime effettuate a gennaio da Bain & Company, il passaggio del settore verso l'IA generativa potrebbe ridurre le spese globali per i sinistri del 20-25%.⁴ In un contesto in cui i rischi emergenti, come gli attacchi informatici (aumentati del 38% in Europa negli ultimi cinque anni, secondo il Marsh Global Insurance Market Index 2025), richiedono un approccio tecnologico avanzato, investire in strumenti innovativi è diventato essenziale. Sistemi di analisi predittiva, piattaforme sicure e capacità di gestione dinamica sono ormai i nuovi standard del settore.

Gli uffici claims non sono più quindi solo una funzione operativa: sono il cuore pulsante del mercato assicurativo industriale. La loro capacità di anticipare i rischi, adottare tecnologie all'avanguardia e garantire una gestione impeccabile dei sinistri consolida la fiducia dei clienti e rafforza la reputazione degli assicuratori.

³ https://www.ey.com/it_it/newsroom/2025/09/trend-emergenti-e-competenze-al-centro-della-ricerca-ey-ii

⁴ <https://ktsfinance.com/intelligenza-artificiale-generativa-bain-co-prevede-una-riduzione-dei-costi-dei-sinistri-fino-al-25/>



di **Chiara Casati**,
Head of Claims, Insurance,
Italy at Sompo