

Data: 11.09.2024 Pag.: 97,98,99
 Size: 1379 cm2 AVE: € .00
 Tiratura:
 Diffusione:
 Lettori:



STORY-LEARNING

SE IL SINISTRO... DÀ IL DESTRO

Dietro le quinte delle assicurazioni c'è una holding che gestisce i sinistri in outsourcing per una quarantina tra le più importanti realtà nazionali e internazionali. Si chiama **MSA Mizar** ed è nata nel 1979 con un'idea davvero dirompente



di Marina Marinetti

Si dice che il first mover, quello che fa la prima mossa, sul mercato faccia sempre una brutta fine, scavalcato da chi segue a ruota senza dover investire nella creazione di un nuovo modello di business. Quello che non sempre si dice, invece, è che quando alla convinzione delle proprie idee si associa una visione chiara del futuro e tanta tenacia, il successo, inevitabilmente, arriva. E non si può dire che non sia stato così per **Salvatore Campus**, classe 1939, che nell'ormai lontano 1979 ebbe il coraggio di lasciare il suo tranquillo (e ben remunerato) posto fisso da responsabile della gestione sinistri in una grande compagnia assicurativa per fondare **MSA-Multi Serass** e avventurarsi

sul mercato con una modalità del tutto inedita per l'epoca: la gestione in outsourcing dei sinistri. Oggi la "sua" **Msa Mizar** è la holding di un gruppo da 75 milioni di euro di fatturato, attivo in 7 Paesi europei, che ha ormai superato la soglia dei 150.000 sinistri gestiti in un anno, al servizio di una quarantina tra gruppi assicurativi e brand di punta dell'automotive. Opera attraverso 7 realtà aziendali strettamente interconnesse e specializzate nei singoli ambiti dell'intero processo, dalla gestione delle operations di portafoglio e dei sinistri, alla gestione dei fiduciari esterni e delle carrozzerie, dalla gestione delle rivalse, alla gestione del contenzioso civile e penale, alla gestione dei sinistri da grandine. E può contare

MSA MIZAR HA SUPERATO I 150MILA SINISTRI GESTITI IN UN ANNO. AL SERVIZIO DI CIRCA 40 GRUPPI ASSICURATIVI E BRAND AUTOMOTIVE

Data: 11.09.2024 Pag.: 97,98,99
 Size: 1379 cm2 AVE: € .00
 Tiratura:
 Diffusione:
 Lettori:



sul proprio hub tecnologico in grado di automatizzare l'elaborazione dei processi di liquidazione garantendo l'eccellenza nell'esecuzione. Morale: in Italia, ancora oggi, **MSA Mizar** è l'unico operatore in grado presidiare in outsourcing tutta la filiera della gestione dei sinistri.

UNA VISIONE LATERALE

La leadership, però, non si improvvisa. E conquistarla non è mai così semplice come si racconta. «Nel 1979 mio padre intuì con grande lucidità che il canale distributivo dei broker aveva bisogno di un livello di servizio differente rispetto a quello tradizionalmente offerto dalle compagnie assicurative alla clientela retail: in primis la raggiungibilità, perché allora le Compagnie erano aperte due pomeriggi a settimana», racconta **Giovanni Campus**, classe 1972, oggi alla guida, anche operativa, del Gruppo **MSA Mizar**. «Quello era un servizio di gestione sinistri, che di servizio aveva ben poco. I tassi di interesse elevati e i cordoni delle borse stretti allungavano i tempi liquidazione... Insomma i broker e le Compagnie rischiavano di mettere a repentaglio la propria immagine. Avevo sette anni e ricordo benissimo le discussioni in famiglia e il travaglio interiore di mio padre, che stava lasciando un posto da dirigente per fare qualcosa che non esisteva ancora sul mercato, ma che i broker ritenevano non solo sensata, ma provvidenziale. Quanta difficoltà credere in un'idea... All'inizio, le porte che sembravano potersi aprire si sono chiuse quasi tutte: quando gli ex colleghi di mio padre, che avevano ritenuto ragionevole il modello della gestione in outsourcing dei sinistri, lo proponevano ai propri capi, questi invece di vedere un'opportunità vedevano un costo e un challenge per i direttori dei



servizi, evidentemente non all'altezza. Mio padre aveva già un paio di altre offerte per potersi ricollocare e invece ha tenuto duro e piano piano il mercato gli ha dato ragione: all'inizio era affiancato solo da una segretaria, ma man mano furono i broker stessi a chiedere alle Compagnie di esternalizzare la gestione dei sinistri attraverso questo modello. In questo modo, un telefono era sempre attivo e i broker avevano bisogno di risposte tempestive e circostanziate da dare ai propri clienti. La contattabilità è stato l'elemento differenziante che ha portato questo modello a fare breccia». Non solo: man mano che le compagnie straniere irrompevano sul mercato italiano senza una vera e propria rete liquidativa, l'outsourcing è stata l'unica soluzione praticabile, la più efficiente e la più sensata.

PRIMA INNOVARE, POI DIVERSIFICARE

Ma c'è un altro elemento che ha fatto la differenza: l'audacia nell'innovare, senza indugiare nel "si è sempre fatto così". «Già nel 1980 mio padre lavorava in Dos - acronimo di Disk Operating System cioè "sistema operativo a disco", la prima famiglia di sistemi operativi utilizzata per il mercato dei personal computer, ndr - non per una sorta di innamoramento tecnologico, ma per un tema di opportunità», racconta **Giovanni Campus**. «Il nostro cliente iniziale era, appunto, il canale distributivo. Bisognava offrire un servizio differenziato ai broker? Allora bisognava fornire informazioni specifiche e statistiche tecniche in tempo reale. L'adozione immediata della tecnologia ha fatto la fortuna di questa società, creando da subito un solco di differenziazione competitiva molto sostenibile anche per stratificazione del know how».

Così, all'inizio del secondo millennio,

Giovanni Campus



SALVATORE CAMPUS

quando il mercato estero iniziò a scoprire l'Italia, i giochi erano ormai fatti e alternative a **MSA Mizar** non ce n'erano. «Le compagnie assicurative estere come prima cosa cercavano provider di sinistri in Italia, ma l'unico con un sistema informatico integrato con le banche dati esterne (Ania, Ivass, il casellario centrale infortuni, eccetera) eravamo noi. Gli altri utilizzavano ancora il sistema della compagnia assicurativa, erano di fatto degli uffici sinistri esterni. Noi, invece di utilizzare i sistemi informatici delle Compagnie, trasferivamo a queste ultime i dati attraverso degli interfacciamenti, lavorando sui nostri Sistemi. Non c'era alternativa e abbiamo preso completamente quella fetta di mercato in modo monopolistico: è stato l'elemento della svolta. Da lì, la crescita è stata esponenziale». Certo, il fatto che **Giovanni Campus** avesse lavorato per 8 anni in Andersen Consulting (ora Accenture), proprio nel settore Insurance, ha aiutato: «Ha fornito alle compagnie estere un ulteriore elemento di credibilità. La questione del trust viene spesso sottovalutata, mentre su processi così core l'elemento della credibilità fa la differenza».

Era il 2006 quando **Giovanni Campus** entrò in azienda per affiancare il padre Salvatore. «Allora la società fatturava 2 milioni di euro grazie al lavoro di 15 persone (oggi sono più di 430, ndr), si era irrobustita e il termine outsourcing aveva iniziato a prendere piede. Quando una primaria Compagnia americana decise di esternalizzare tutto il business motor la nostra scala dimensionale iniziò a crescere progressivamente, e questo salto consentì investimenti in tecnologia ancora più spinti».

Ma non bastava a uno come **Giovanni Campus**, venuto su nel mondo della consulenza strate-

Data: 11.09.2024 Pag.: 97,98,99
 Size: 1379 cm2 AVE: € .00
 Tiratura:
 Diffusione:
 Lettori:



gica con l'imperativo della crescita: «Il rischio di essere un monopolista è che non puoi conquistare quote di mercato a meno che il mercato cresca, il che non è detto». La soluzione? Diversificare. «Abbiamo iniziato ad aprirci alla gestione dei sinistri esteri, poi abbiamo creato **Acclàims**, una realtà per la gestione specialistica del mondo delle rivalse e delle attività di backoffice, per poi allargare ulteriormente il business con **N4C** e **Nuova Sia**, che si occupano della gestione dei servizi dei collaboratori esterni (periti, medici, etc), **RipArte** e **Dottor Grandine**, dedicate al

coordinamento dei servizi delle carrozzerie, poi una società, **Legalade**, specializzata nel contenzioso civile assicurativo».

Ma ancora non bastava, dato che la componente tecnologica, nel business di **MSA Mizar**, è sempre rimasta centrale: «A un certo punto abbiamo dovuto rinnovare il sistema perché l'architettura andava rifatta. Ci siamo resi conto che non riuscivamo a gestire contemporaneamente il mantenimento del sistema e il suo rinnovamento. È stato un momento strategico fondamentale: da soli non riuscivamo, ma non volevamo dare il nostro know how in pasto a una società terza, per non rischiare che le nostre capability venissero poi trasferite ai competitor. È stato un dilemma impattante... poi ho

parlato con la proprietà di due società specializzate: "Io vi do il compito di rifare i sistemi dietro nostro input", ho proposto, "ma alla fine di questo percorso troviamo un accordo per la vostra acquisizione". Non avevamo nessuna garanzia, ma anche qui c'era un forte trust personale e alla fine è stata una situazione win-win: loro hanno acquisito un know how differenziante e noi siamo riusciti a mantenere all'interno un asset chiave. Ma sono stati mesi insonni».

Il risultato di quell'insonnia è **Mizar Tech**, un hub tecnologico scalabile, capace di adattarsi ai bisogni in evoluzione della holding e dei clienti esterni al perimetro captive e aperto anche all'offerta di sistemi informatici in SaaS (come il sistema sinistri **Clever**, il portale fiduciari Portal, il sistema di gestione carrozzerie RiPortal).

FUORI DAI CONFINI

La diversificazione dei servizi "fa scopa" con l'internazionalizzazione. «L'Italia è un mercato importante, con una quota di mercato così alta, per crescere non restava che internazionalizzare. Ci siamo detti: "La tecnologia l'abbiamo e siamo in grado di portarla all'estero operando le personalizzazioni del caso, perché non farlo?" I competitor erano gli stessi in Italia e non stavano facendo investimenti tecnologici:

erano molto focalizzati sulla loro nicchia. Siamo partiti dalla Francia, nel 2015, costituendo una società da zero. E ci siamo resi conto che partire da zero non era semplice, così quando abbiamo deciso di entrare anche in Spagna abbiamo optato per la costituzione di una joint venture con una società del gruppo Coris, che poi abbiamo acquisito ridenominandola in **MSA Spagna**». Un percorso, quello dell'internazionalizzazione, che nella primavera del 2022, con l'ingresso di **Columna Capital** nel capitale di MSA - Multi Serass, **Acclàims**, **N4C** e **RipArte** (valutate per oltre 120 milioni di euro) ha accelerato significativamente: ha aperto filiali in Portogallo, poi, a ottobre dello scorso anno, ha acquisito l'80% di **Des Investissement Sàrl**, che attraverso le controllate **Swiss Claims Network Sa** e **Belclaims International** opera rispettivamente sui mercati di Svizzera e Belgio. E per il tramite delle sedi operative di **Dottor Grandine**, anche in Albania. «Per il futuro, l'idea è di replicare questo modello così diversificato che abbiamo in Italia anche in altri Paesi, con gli stessi servizi», conclude **Giovanni Campus**. «Non è semplice nel giro di poco tempo, ma vogliamo velocizzare questo percorso attraverso operazioni di M&A: il sogno è quello di diventare una realtà diversificata in tutta Europa, che venga riconosciuta sul mercato come insurtech differenziata dal servizio. È il mio sogno ed è sempre stato il sogno di papà».

OLTRE CHE IN ITALIA, MSA MIZAR
 OGGI È OPERATIVA ANCHE
 IN FRANCIA, SPAGNA, PORTOGALLO,
 SVIZZERA, BELGIO E ALBANIA

NELLA PENISOLA IBERICA PER COLMARE UN GAP DEL MERCATO

Quando un'idea funziona bene sul mercato domestico, è il momento di esportarla. È il caso di **Dottor Grandine**, entrata a far parte nel Gruppo **Msa Mizar** nel 2022, che con i suoi circa 600 centro convenzionati e accordi con moltissime compagnie assicurative, oggi fattura oltre 30 milioni di euro gestendo più di 20mila sinistri ogni anno. Nulla, rispetto a quelli che potrebbe gestire in Spagna, dove, sotto il brand **Doctor Granizo**, è approdata ad aprile di quest'anno. «Il mercato spagnolo della riparazione

di auto grandinate presenta enormi opportunità, con un valore di circa 50 milioni di euro e un tasso di crescita annuale del 5%: negli ultimi due anni, la Spagna ha registrato oltre 1.200 grandinate e 80.000 sinistri da grandine. Tuttavia, a fronte di una ricorrenza di fenomeni paragonabile a quella italiana, non esiste in Spagna un sistema di gestione dei sinistri grandine capace di funzionare come facilitatore per le carrozzerie, le Compagnie e gli automobilisti», sottolinea **Sara Tortello**, Ceo di **Doctor Granizo** e Direttore

Generale di **Dottor Grandine**. «In questo senso, la nostra proposta è in grado di efficientare l'intera filiera e di colmare un gap di mercato, facendo leva su condizioni favorevoli locali quali la disponibilità a prezzi calmierati della copertura assicurativa su eventi naturali e la crescente sensibilità degli automobilisti. Quello che introdurremo è un nuovo paradigma: non la semplice riparazione dei danni da grandine, ma un servizio di gestione completo, a 360 gradi, del sinistro da grandine sui veicoli».



Sara Tortello