

## Claims Excellence

## Italia

In Berkshire Hathaway Specialty Insurance (BHSI) sappiamo cosa serve per offrire un servizio di eccellenza nella gestione dei sinistri... e abbiamo costruito una struttura adeguata.

**ATTENZIONE ALLE RELAZIONI DI LUNGO TERMINE.** Consideriamo ogni sinistro come un'opportunità di rafforzare le relazioni con i nostri clienti e la nostra reputazione, sia emettendo pagamenti puntuali, mitigando in modo efficace un danno o mettendo rapidamente a disposizione le migliori risorse del settore.

**SOLIDITÀ FINANZIARIA.** Il gruppo assicurativo National Indemnity di Berkshire Hathaway ha un rating di solidità finanziaria di A++ da AM Best e AA+ da Standard & Poor's, con un totale di 452,4 miliardi di dollari di attivi e 284,6 miliardi di dollari di surplus degli assicurati\*.

**ESPERIENZA.** In tutto il mondo il nostro team di gestione dei sinistri vanta un'esperienza decennale. Abbiamo le conoscenze e le competenze necessarie per supportare i clienti anche in caso di eventi senza precedenti.

**UNA CULTURA COLLABORATIVA.** I nostri team di sottoscrizione e gestione sinistri lavorano insieme, guidano i clienti attraverso i potenziali rischi e, in caso di sinistro, collaborano con i clienti, determinando insieme le strategie da perseguire e le risorse da utilizzare.

**COMUNICAZIONE.** I nostri responsabili sono facilmente raggiungibili durante l'intero processo di gestione e liquidazione dei sinistri. La comunicazione con i clienti e i broker è per noi una priorità. I nostri senior manager si impegnano in prima persona per creare un'esperienza positiva ed offrire la miglior soluzione possibile.

\*Fonte: Bilanci al 30/12/2024 per gruppo Berkshire Hathaway National Indemnity di compagnie assicurative.

# Standard del servizio sinistri

Il nostro impegno per l'eccellenza e la trasparenza nella gestione dei sinistri si concretizza nei nostri standard di servizio:

- Ogni apertura di sinistro viene confermata all'assicurato e/o al broker con un'e-mail, che fornisce il numero di sinistro e il contatto dedicato, entro un giorno lavorativo dalla denuncia.
- Tutte le richieste di informazioni sui sinistri vengono riscontrate da un membro del nostro team sinistri nel minor tempo possibile.
- Eventuali problematiche o riserve sulla copertura vengono affrontate direttamente nelle comunicazioni con l'assicurato, il broker e le altre parti interessate. Una comunicazione concisa di follow-up spiega la nostra posizione in modo chiaro e facilmente comprensibile.
- Teniamo informati e aggiornati in modo proattivo i broker e gli assicurati durante le trattative di liquidazione con i terzi.

## Claims Leadership

### Andrew Walker

#### Head of Claims, Europe

andrew.walker@bhspecialty.com  
+44 (0) 20 3429 4912

Andrew Walker è responsabile dei sinistri per BHSI, Europa. Professionista dei sinistri per più di 35 anni, Andrew ha un'ampia esperienza nei prodotti delle linee commerciali, avendo gestito sinistri e guidato team di periti nel Regno Unito e in Europa. È associato del Chartered Insurance Institute nel Regno Unito.

### Cinzia Viele

#### Head of Claims, Italy

cinzia.viele@bhspecialty.com  
+39 344 0103023

Cinzia entra in BHSI con oltre 24 anni di esperienza nella gestione dei sinistri. Nel corso della sua carriera, ha ricoperto diverse posizioni manageriali, supervisionando complessi sinistri casualty e property per grandi clienti aziendali e programmi multinazionali.

In Italy, Berkshire Hathaway Specialty Insurance (BHSI) trades under Berkshire Hathaway European Insurance DAC (BHEI). BHEI is an Irish domiciled Designated Activity Company, Registration Number 636883 and Registered Office at 2nd Floor, 7 Grand Canal Street Lower, Dublin D02 KW81 and is affiliated with Berkshire Hathaway Specialty Insurance Company (BHSIC), a Nebraska USA domiciled corporation, which provides commercial property, casualty, healthcare professional liability, executive and professional lines, transactional liability, surety, marine, travel, programs, accident and health, medical stop loss, homeowners, and multinational insurance. BHSIC and BHEI are subsidiaries of Berkshire Hathaway's National Indemnity group of insurance companies, which hold financial strength ratings of A++ from AM Best and AA+ from Standard & Poor's. Based in Boston, BHSI has offices in Atlanta, Boston, Chicago, Columbia, Dallas, Houston, Indianapolis, Irvine, Los Angeles, New York, Plymouth Meeting, San Francisco, San Ramon, Seattle, Stevens Point, Adelaide, Auckland, Barcelona, Brisbane, Brussels, Calgary, Cologne, Dubai, Dublin, Frankfurt, Hamburg, Hong Kong, Kuala Lumpur, London, Lyon, Macau, Madrid, Manchester, Melbourne, Milan, Munich, Paris, Perth, Singapore, Stockholm, Sydney, Toronto, and Zurich. For more information, contact info@bhspecialty.com.

The information contained herein is for general informational purposes only and does not constitute an offer to sell or a solicitation of an offer to buy any product or service. Any description set forth herein does not include all policy terms, conditions and exclusions. Please refer to the actual policy for complete details of coverage and exclusions.