

Chi **CONTROLLA** i **CONTROLLORI?**

Il ruolo del loss adjuster sta evolvendo rapidamente. Ci sarà ancora spazio per loro in futuro? Sì, a patto però che sappiano garantire la propria professionalità e affrontino il cambiamento con le uniche armi che hanno a disposizione: studio, aggiornamento e passione

di **ALBERTO BIANCHI**,
consigliere di Aipai

Il poeta romano Giovenale, che oggi sarebbe tacciato sicuramente di sessismo, accusava di immoralità e di depravazione le donne romane della sua epoca e credeva che mariti e fidanzati dovessero farle sorvegliare in loro assenza, ma si poneva la domanda: "quis custodiet ipsos custodes?", ossia "chi controllerà i controllori?", facendo intendere che loro stessi sarebbero stati i primi a essere esposti alle lusinghe femminili.

Il perito ha tradizionalmente svolto la funzione di controllo delle richieste degli assicurati, in virtù di un rapporto personale fiduciario. Più di recente, gli assicuratori hanno affidato le attività di verifica dei sinistri a società strutturate, operanti su vasti territori e in grado di offrire una pluralità di servizi. Man mano che piccoli studi peritali si sono evoluti in realtà di maggiore importanza,

alla tradizionale fiducia si è affiancato, in alcuni casi risultando prevalente, il controllo da parte delle compagnie di parametri quali costi, tempi di liquidazione e, in generale, di indicatori di performance.

La riparazione diretta

Un'accelerazione netta allo sviluppo di questo processo è venuta dall'introduzione della riparazione diretta del bene colpito da sinistro, uno dei servizi che gli assicuratori offrono alla propria clientela. Al perito è stato chiesto non solo di svolgere la propria attività tradizionale, ma anche di organizzare la riparazione con il proprio personale o, più di frequente, in subappalto, e di effettuare infine una sorta di direzione lavori.

La forma scelta dagli assicuratori per intro-

durire questa innovativa (almeno per il mercato italiano) forma di liquidazione è stata peculiare e ha, da subito, destato lo scetticismo e il sarcasmo di molti, che non comprendono quale interesse possa avere la branca peritale e di direzione lavori di una società a controllare e mitigare, se necessario, i costi esposti dalla branca-impresa della stessa. Si tratta di un meccanismo simile a quello che ha portato il Presidente del Consiglio, **Mario Draghi**, ad affermare recentemente: "i prezzi degli investimenti necessari per attuare le ristrutturazioni sono più che triplicati, perché il 110% di per sé toglie l'incentivo alla trattativa sul prezzo". Sia nel caso del superbond che in quello della riparazione diretta, il committente

(proprietario di casa o assicurato) non ha interesse a controllare i costi, né lo hanno le figure di direttore lavori, spesso remunerato dallo stesso general contractor, o perito, appartenente alla stessa società che effettua i lavori.

Le novità del mercato

Alcune grandi compagnie hanno poi impresso un'ulteriore accelerazione, affidando a un numero limitatissimo di provider la liquidazione di ampie fasce, se non della totalità, dei sinistri: per rientrare in questo esiguo numero, occorre naturalmente svolgere attività di riparazione diretta, alla quale gli assicuratori hanno assegnato specifici target, più che altro in termini

di sviluppo di servizio e di penetrazione di mercato. Le strutture peritali di minori dimensioni si sono trovate di fronte a un bivio: mantenere la propria natura nell'alveo dei servizi professionali e soffrire (o in alcuni casi sparire) per la riduzione degli incarichi, oppure crescere o aggregarsi in società di maggiori dimensioni, che svolgono anche attività d'impresa, edile e impiantistica, apparentemente soggette a controlli meno stringenti.

Ed ecco che all'orizzonte si profila un nuovo cambiamento: *Unipolhome*. Con una semplice visura camerale, si apprende che "la società ha per oggetto sociale la gestione, la manutenzione ordinaria e straordinaria di beni immobili di terzi nonché la prestazione di servizi connessi." E ancora, che può effettuare "l'installazione, l'assistenza tecnica, la trasformazione, l'ampliamento, la

manutenzione ordinaria e straordinaria relativa agli impianti elettrici, idraulici, termoidraulici, sanitari, termici, ecc.", nonché "la costruzione, ristrutturazione, manutenzione, riparazione e, in generale, gli interventi sui fabbricati di ogni tipo, sia civili che industriali". Si tratta di un deciso cambio di passo, volto evidentemente (e legittimamente) a mettere a frutto la grande massa di indennizzi pagati, creando margini sui lavori finanziati con quest'ultimi. Una scelta in grado di aumentare la competitività di **UnipolSai**, alla quale certamente pensano anche altri grandi gruppi assicurativi.

L'importanza della professionalità

Sempre dalla visura camerale si apprende che "tali attività potranno essere svolte dalla società sia direttamente che avvalendosi di ser-

vizi di terzi e sia sulla base di altri tipi di accordi". Questo sembra avvalorare la convinzione, espressa da alcuni provider, di poter cedere le proprie attività agli assicuratori. Tuttavia il codice *Ateco 46.19.02*, riportato in visura, si riferisce a "procacciatori d'affari di vari prodotti senza prevalenza di alcuno". Non sembra, quindi, che UnipolSai intenda assumersi rischio di impresa, garanzie e responsabilità tipiche delle attività imprenditoriali in campo edile e impiantistico.

In ogni caso, importanti novità si prospettano all'orizzonte nella gestione dei sinistri property e nei prossimi mesi si comprenderà meglio la direzione in cui andrà il mercato. Sicuramente un gran numero di sinistri si sta spostando dalla sfera peritale a un altro mercato, di cui si sta comprendendo la natura,

ma anche l'utilità per le compagnie di assicurazione. Spariranno i periti? Io credo di no. Ambiti come la responsabilità civile, i rischi tecnologici, le specialty lines, le calamità naturali, il cyber risk, i danni da interruzione di attività e molti altri ancora, richiederanno ancora un intervento professionale. Certa è la crisi del perito generalista, che sta vendendo e vedrà sempre più un'importante erosione del numero degli incarichi.

È allora ipotizzabile una ulteriore riduzione del numero dei periti? Probabilmente sì, ma ci sarà spazio anche per figure tecniche che coordinino e gestiscano gli interventi di riparazione, che certamente non interesseranno solo piccoli sinistri. Inoltre, per la trattazione dei sinistri complessi, verrà richiesta sempre più l'esistenza di competenze qualificate e diversificate. Cosa potranno fare i periti? Per dirla come il leggendario investitore statunitense **Warren Buffet**, "la cosa migliore che puoi fare è essere eccezionalmente bravo in qualcosa". Studiare, aggiornarsi continuamente e applicarsi con passione al proprio lavoro è la via maestra per progredire, consapevoli che si collaborerà con soggetti intermedi e realtà ibride, non solo con studi peritali e compagnie di assicurazione.

