

QUALI SCENARI PER L'EVOLUZIONE DEL PERITO

di BENIAMINO MUSTO

CREARE VALORE, MA ANCHE CONTENERE I COSTI. USARE LA TECNOLOGIA, MA AVERE ANCHE EMPATIA CON L'ASSICURATO. I RAPIDI CAMBIAMENTI CHE COINVOLGONO LA PROFESSIONE PERITALE CHIEDONO SEMPRE DI PIÙ ALLA FIGURA DEL LOSS ADJUSTER. IN UN CONVEGNO ORGANIZZATO DA CINEAS E ANPRE SI È PARLATO DI DOVE STA ANDANDO IL PERCORSO DI RINNOVAMENTO DEL SETTORE

Sapersi rinnovare, innovando, è diventato ormai un obiettivo imprescindibile per stare al passo con l'evoluzione di un mercato che chiede sempre di più al loss adjuster: saper creare valore ma anche contenere i costi, usare sapientemente la tecnologia ma anche instaurare un alto livello di empatia con l'assicurato. Siamo quindi arrivati a un punto di svolta complesso, che **Cineas** e **Anpre** (Associazione nazionale periti rami elementari) hanno deciso di approfondire attraverso un convegno dal titolo *Scenari insurtech: come evolverà la figura del perito?*, appuntamento che si è tenuto il mese scorso a Milano e che è stato interamente moderato da **Maria Rosa Alaggio**, direttore di *Insurance Review*.

Nelle battute iniziali, il presidente di Anpre, **Daniele Barini**, ha citato, tra le direttrici attorno a cui sta cam-

biando la professione del perito, la tecnologia e i nuovi servizi gestiti dagli studi peritali, in primis l'indennizzo in forma specifica, "che necessita di una nuova formazione per gli attori coinvolti, e di una professionalità maggiore per creare un rapporto empatico del cliente anche a distanza".

IL COINVOLGIMENTO DI MOLTEPLICI ATTORI

Tra le nuove tecnologie che stanno sempre più trovando spazio nella professione peritale ci sono le immagini satellitari, che permettono osservazioni su larga scala e al tempo stesso forniscono dettagli precisi sullo stato del terreno o sulla composizione dei materiali degli edifici, avendo una granularità e una precisione dei dati senza precedenti, ma soprattutto con tempi di

risposta di pochi secondi. Ne ha parlato, **Gianni Cristian Iannelli**, ceo di **Ticinium Aerospace**, sottolineando che i servizi satellitari sono “un ingranaggio di innovazione che deve essere condiviso con altri specialisti: noi non portiamo la soluzione – ha detto – ma aiutiamo a capire il problema”.

Il tema del coinvolgimento di molteplici attori nel processo peritale è stato poi discusso all'interno di una successiva tavola rotonda a cui hanno partecipato **Andrea Agazzani**, consigliere di Anpre; **Aldo Capurro**, co-chair di **Rigi Ruschlikon Italia**; **Pierangelo Colombo**, presidente del **Gruppo Agenti Allianz Viva**; **Emanuele Costa**, partner and director in **Boston Consulting Group**; **Omar El Idrissi**, direzione sinistri responsabile liquidazione property di **UnipolSai**.

In prima battuta, Costa ha inquadrato i principali trend di cambiamento per la professione peritale: una maggior diversificazione dei processi liquidativi in base alla complessità del sinistro, la riparazione in forma specifica (ancora poco diffusa in Italia rispetto all'estero), e l'utilizzo dei dati per contenere il valore della liquidazione e la compressione sui margini. In questo scenario, El Idrissi ha spiegato che “sui sinistri di massa è imprescindibile un rigore tecnico importante, prestando molta attenzione a quanto riportato dai contratti, ed essere precisi a valutare le pre-esistenze;



Da sinistra: **Emanuele Costa**, partner and director in Boston Consulting Group; **Aldo Capurro**, co-chair di Rigi Ruschlikon Italia; **Andrea Agazzani**, consigliere di Anpre; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review; **Pierangelo Colombo**, presidente del Gruppo Agenti Allianz Viva; **Omar El Idrissi**, direzione sinistri responsabile liquidazione property di UnipolSai



Massimo Michaud, presidente di Cineas

e anche nella parte assuntiva, nell'andare a verificare le somme assicurate”. Risulta pertanto fondamentale il ruolo degli intermediari, come ha ricordato Colombo, sottolineando che “l'agente è al centro di queste attività, perché a monte del sinistro c'è l'assunzione, pertanto “il sistema deve essere più collegato: agente e perito devono lavorare in sintonia”. Secondo Agazzani, tuttavia, la valutazione del danno “deve restare nell'alveo della competenza del perito, anche se concordo sull'importanza dello scambio di informazioni tra le parti”. Una sottolineatura che trova conferme anche dal punto di vista del riassicuratore, come ha osservato Capurro, secondo cui la qualità dei dati che possono arrivare dalle reti peritali e agenziali possono offrire “un supporto agli assicuratori per collezionare i sinistri catastrofali da riportare alla riassicurazione”. Ma un contributo all'evoluzione delle perizie nei rami elementari può arrivare anche dall'analisi delle buone pratiche messe in atto nel settore auto, tema di cui ha parlato **Giovanni Pascone**, dirigente responsabile servizio **Card** di **Ania**: tra questi spicca l'ambito antifrode, in cui le compagnie vogliono replicare anche nei rami elementari i buoni risultati ottenuti nell'Rca.

AUTOMAZIONE VS APPORTO UMANO

Spunti di sicuro interesse per la platea, e da cui ha preso il via una seconda tavola rotonda in cui sono intervenuti **Leandro Giacobbi**, non life technical excel-

SOLO L'ANALISI UMANA PUÒ TRASFORMARE I DATI IN INFORMAZIONI

Intervenendo al convegno, il presidente di Cineas, **Massimo Michaud**, ha ribadito la centralità della persona in un contesto in cui la tecnologia, e in particolare i dati, hanno assunto sempre più rilevanza. “Ma i dati – ha detto – sono interessanti solo quando diventano informazione, quando sono conoscenza”. Secondo Michaud, l'intelligenza artificiale è un trend interessante, “ma occorre comprendere se le informazioni a disposizione abbiano un effettivo valore. E a valutarle non può che essere l'uomo. Io sono convinto – ha aggiunto – che così come nessuno andrebbe da un medico-computer per una diagnosi, allo stesso modo nessuno si affiderebbe totalmente a un sistema di AI”.

lence, direzione danni del **Gruppo Helvetia Italia**; **Massimiliano Maggioni**, professional affiliate in management della **Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa**; **Barbara Peponi**, non life director di **Groupama Assicurazioni**; **Luca Tavecchia**, responsabile claims non motor di **Generali Italia**; **Giorgio Zappa**, vicepresidente di Anpre.

Una fotografia dei principali trend nella gestione dei sinistri l'ha fornita Maggioni: dalla riparazione diretta, che si sta spostando verso il segmento retail, alla tecnologia, e in particolare l'impiego dell'AI: oggi in Italia tre compagnie su 10 hanno investito in ricerca e sviluppo su processi automatizzati (robotics) o sull'automatizzazione della fase istruttoria. Del resto “l'ambito claims è uno di quelli da cui deriva una buona parte della redditività della compagnia”, ha affermato



Da sinistra: **Leandro Giacobbi**, non life technical excellence, direzione danni, Gruppo Helvetia Italia; **Massimiliano Maggioni**, professional affiliate in management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa; **Giorgio Zappa**, vicepresidente di Anpre, **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review; **Barbara Peponi**, non life director di Groupama Assicurazioni; **Luca Tavecchia**, responsabile claims non motor di Generali Italia

Tavecchia, ma il tutto deve conciliarsi con il concetto di servizio e con la relazione con il cliente; pertanto “l'automazione non è l'unico processo differenziante che possiamo mettere in campo”, perché sinistri molto complessi necessitano sempre di più di un approccio personalizzato. Anche Peponi ha sottolineato l'importanza di condividere i dati, sottolineando la necessità di avere maggiori informazioni dettagliate sul sinistro su ambienti strutturati “che ci permetta di utilizzarle non solo in chiave liquidativa, ma anche in fase di strutturazione del prodotto”. E se su questo punto Giacobbi ha sottolineato la necessità di “adeguare il working delle polizze”, richiamando il ruolo dell'intermediario nell'andare a rinnovare i contratti, Zappa ha messo l'accento sulle modalità di concepire l'innovazione: “fare le cose che noi facevamo già, ma in modo diverso, oppure iniziare a fare cose nuove: in entrambi i casi l'essere umano è sempre l'elemento al centro dell'attività”.

La giornata di lavori si è poi conclusa con l'intervento di **Francesca Belinghieri**, della direzione centrale tecnico scientifica responsabile area logistica di **Federchimica**, che ha portato all'attenzione della platea il punto di vista delle aziende clienti del settore assicurativo.