

LE FACILI PROMESSE DELL'AI

SOTTO LA PRESSIONE DELLE NOVITÀ CHE CONSEGUONO L'INTRODUZIONE DELLA POLIZZA OBBLIGATORIA CAT NAT PER LE IMPRESE, AUMENTANO GLI IMPEGNI PER LA PROFESSIONE PERITALE. PENSARE A UN SUPPORTO DA PARTE DELLE TECNOLOGIE È NECESSARIO, MA QUESTO È UNO DI QUEI SETTORI DOVE L'ESPERIENZA UMANA È FONDAMENTALE

di **Paolo Andreoli**,
consigliere Aipai

“ L'intelligenza artificiale sta rapidamente trasformando diversi settori, e il campo della liquidazione dei sinistri non fa eccezione. Per i periti Aipai, l'AI offre strumenti potenti per ottimizzare e migliorare il processo di liquidazione dei sinistri in ambito polizza obbligatoria per le catastrofi naturali.

L'AI può analizzare grandi quantità di dati, come immagini satellitari, dati meteorologici e rapporti di perizia precedenti, per valutare rapidamente l'entità dei danni causati da eventi catastrofici. Questo permette ai periti di accelerare le prime fasi della liquidazione, identificando le aree più colpite e stimando rapidamente i costi dei danni. Inoltre, l'AI può aiutare a individuare potenziali frodi. Analizzando i dati storici dei sinistri e identificando modelli anomali, l'AI può segnalare casi sospetti per un'ulteriore verifica da parte dei periti. Questo non solo protegge le compagnie assicurative, ma garantisce anche che i risarcimenti vengano erogati in modo equo e corretto. L'AI può anche migliorare la comunica-

zione con gli assicurati. Chatbot intelligenti possono rispondere a domande frequenti, fornire aggiornamenti sullo stato della pratica e guidare gli assicurati attraverso il processo di liquidazione. Questo riduce il carico di lavoro dei periti e migliora l'esperienza complessiva degli assicurati.

Infine, l'AI può essere utilizzata per la formazione e l'aggiornamento dei periti. Simulazioni basate sull'intelligenza artificiale possono ricreare scenari di catastrofi naturali, permettendo ai periti di esercitarsi nella valutazione dei danni e nella gestione delle pratiche in un ambiente sicuro e controllato.

In sintesi, l'intelligenza artificiale offre numerose opportunità per i periti Aipai nella liquidazione dei sinistri su polizza obbligatoria catastrofi naturali. Dall'analisi dei dati alla prevenzione delle frodi, dalla comunicazione con gli assicurati alla formazione, l'AI può migliorare l'efficienza, l'accuratezza e la trasparenza del processo di liquidazione. Quello che ho riportato qui sopra è il risultato di una ricerca effettuata con Gemini alla seguente domanda: “le possibilità dell'intelligenza artificiale applicate all'attività dei periti Aipai nella

liquidazione dei sinistri su polizza obbligatoria catastrofi naturali”.

La risposta, come vedete, è piena di prospettive: possiamo migliorare, ottimizzare, velocizzare, parametrare, risparmiare, proteggere, lavorare in ambiente sicuro e controllato (!?).

Un ruolo non sostituibile

Tutto meraviglioso, ma non ho capito chi fa cosa, e mi domando: le informazioni per permettere all'elaboratore di raggiungere gli obiettivi prospettati sono già esistenti, oppure qualcuno (o qualcosa) deve operare sul posto per raccogliere i dati necessari?

Esistono strumenti di monitoraggio tali da recuperare tutte le informazioni necessarie (ad esempio satelliti e droni) oppure è necessario effettuare visite circostanziate e qualificate per immettere nel sistema informazioni corrette? Questo è un punto fondamentale. Per poter comprendere cosa è successo e quali siano le informazioni importanti da recuperare sul luogo di un sinistro ai fini della liquidazione dello stesso, è condizione necessaria (e a volte nep-

pure sufficiente) che l'operatore sia qualificato e preparato all'intero processo liquidativo, con piena contezza dei criteri tecnici, contrattuali e delle procedure da applicare. Non è pensabile di affidare il processo di elaborazione tecnica specialistica di un sinistro a dei soggetti che si limitino ad acquisire e assumere pedissequamente gli elementi e le informazioni di un caso, senza alcuna competenza né capacità di interpretarli e rielaborarli secondo la pratica peritale.

Pensate alla redazione delle schede *Aedes* della **Protezione Civile** per la verifica dei fabbricati post evento sismico: solo operatori qualificati e certificati sono autorizzati alla compilazione, non un drone o un osservatore qualunque.

Su questo campo ci giochiamo il risultato della partita *polizza obbligatoria catastrofi naturali*: sulla possibilità che solo operatori qualificati possano operare sullo scenario dei sinistri, raccogliendo ed elaborando le informazioni necessarie, con l'ausilio a supporto degli strumenti informatici, non il contrario.

È necessario un rafforzamento del sistema

La legge prevede che venga costituito presso **Consap** un apposito ruolo di esperti per la stima economica dei danni prodotti da eventi calamitosi.

Questo determina l'urgenza di fissare le competenze necessarie per poter far parte di tale ruolo, compresa tutta la struttura delle qualifiche per le procedure di ingresso e per le attività di aggiornamento professionale atte al mantenimento in ruolo.

Se Consap è l'organismo istituzionale preposto per la costituzione di tale ruolo, Aipai è certamente l'associazione

a cui fare riferimento per la determinazione delle qualifiche necessarie, in quanto comprende la maggior parte dei professionisti che operano da anni esattamente in tale settore e perfettamente inseriti nel sistema qualificato di ammissione e di mantenimento in ruolo.

In questa fase è importante riunire tutte le forze disponibili per avviare un processo di formazione completo e strutturato, con il contributo di ogni organismo interessato e preparato su questi argomenti. Non solo Aipai quindi, ci mancherebbe, pur essendo a mio avviso innegabile come il contributo operativo della nostra associazione sia, a oggi, fra i più autorevoli e qualificati.

Ancora recente è il ricordo dell'emergenza per gli eventi atmosferici sul territorio di cinque regioni nel nord Italia nel luglio 2023, succedute all'alluvione in Emilia e Toscana del maggio precedente.

In quella occasione il sistema peritale si è dovuto far carico di una emergenza a cui nessuno era preparato: eravamo (e ancora siamo) pronti a gestire un carico di lavoro quotidiano anche elevato, ma in fase di emergenza i parametri cambiano, il sistema è andato in crisi e nessuno – in primis le compagnie assicurative, gli assicurati e i periti – si è salvato dalle conseguenze, soprattutto in termini di ritardi nella conclusione e andamento a buon fine delle procedure.

D'ora in avanti un evento catastrofale porterà con sé numeri estremamente più elevati, in un contesto di polizza obbligatoria che modifica completamente l'atteggiamento degli operatori e annulla la propensione alle deroghe. È mia personale convinzione che sia necessario e urgente immettere risorse economiche e intellettuali per organizzare un



sistema maggiormente preparato alle possibili crisi.

Quanti di voi hanno vissuto la spiacevole situazione, magari un sabato sera qualsiasi, di non trovare un tavolo disponibile al ristorante? I locali sono al completo, forse tornando più tardi si potrà trovare posto per mangiare qualcosa. Ebbene, immaginate gli studi peritali in Italia come fossero ristoranti in grado di fornire contemporaneamente 1.000 pasti, ma in quel momento si presentano 10.000 o 100.000 clienti, che vogliono, o meglio devono, tutti pasteggiare subito: cosa potrà succedere? Possiamo attendere di trovarci in quella situazione per avere la risposta, oppure (forse sarebbe più opportuno) pensare di organizzarci per tempo, per evitare conseguenze nefaste per tutti.

Ribadisco che per la sostenibilità e continuità di ogni attività organizzativa servono risorse intellettuali ed economiche. La costante limatura di queste risorse, in atto nel settore liquidativo, non potrà che ridurne la capacità operativa.