

IL PERITO E IL LEGAME CON LA REALTÀ

DA UN LATO CI SONO LE COMPAGNIE, SEMPRE PIÙ ORIENTATE VERSO UNA LOGICA AUTOMATIZZATA E GESTIONALE; DALL'ALTRO C'È UNA FIGURA PROFESSIONALE CHE CHIEDE RICONOSCIMENTO, RISPETTO E UN RUOLO NON SOLO ESECUTIVO MA INTERPRETATIVO. LA SFIDA PER IL FUTURO NON È CANCELLARE IL LOSS ADJUSTER, MA RICONOSCERE IL VALORE DI COLUI CHE TIENE INSIEME NUMERI E MONDO REALE, PROCEDURE AZIENDALI E COMPLESSITÀ CONCRETA DEL DANNO

di **Mauro Massafra**,
consigliere di Aipai

Nel numero di Insurance Review di ottobre 2024 avevo affrontato il tema *Il perito: percezione e realtà*, argomentando quale fosse la percezione di questa figura professionale nell'immaginario comune, e quali potessero essere le caratteristiche e le capacità tecniche indispensabili da valorizzare per superare l'iniziale atteggiamento di diffidenza, pregiudizio o scetticismo che l'utenza, appunto, ha spesso nei suoi confronti.

Oggi vorrei affrontare l'argomento da un diverso punto di vista, chiedendomi se anche le compagnie di assicurazione, di cui il perito è fiduciario, hanno nel tempo iniziato a manifestare atteggiamenti di diffidenza verso il suo ruolo.

Qualcosa è cambiato

C'è stato un tempo in cui il perito assicurativo, oggi meglio il loss adjuster, era considerato un vero e proprio riferimento da parte delle compagnie assicurative per la risoluzione dei vari sinistri in cui venivano coinvolte, di qualunque importo si trattasse; un tecnico preparato e imparziale in grado di trovare un punto di incontro fra le parti e in grado, specie nel caso di danni complessi, di riuscire a divenire poi un importante punto di riferimento anche per gli assicurati. Il perito era la voce esperta che sapeva tradurre un sinistro in fatti, valutazioni concrete, numeri.

Negli ultimi anni, qualcosa sembra essere cambiato e la figura del perito, così come tradizionalmente intesa, è entrata in una fase di trasformazione. Le compagnie, incalzate da esigenze

di efficienza, competitività e contenimento dei costi, hanno cercato di ridisegnare il ruolo all'interno della filiera liquidativa. Ciò è avvenuto soprattutto nell'ambito dei sinistri di *frequenza*, dove gli assicuratori hanno iniziato a vedere il perito non più come il fiduciario in grado di trattare i casi autonomamente, ma come un costo da gestire e, di conseguenza, come una variabile del processo da ottimizzare e contenere al minimo. Software di gestione sinistri, algoritmi di stima automatica, video-perizie: tutto ha iniziato a ruotare attorno al principio della velocità e del contenimento dei costi. Il sistema sembra oggi promuovere soluzioni alternative alla perizia tradizionale: stime da remoto, valutazioni fotografiche, intelligenze artificiali che arrivano a stabilire il valore di un danno senza che nessuno abbia mai messo piede sul luogo.

In un mercato dove l'equilibrio tecnico è sempre più difficile da mantenere e la standardizzazione appare quasi una via obbligata, la discrezionalità del perito diviene un elemento da tenere sotto controllo.

Ma il perito non è un semplice esecutore, e questo cercare di *ottimizzare* la perizia può portare soltanto a svuotarla del suo senso originario e a non poter più parlare dei periti come di professionisti liberi e indipendenti.

Colui che tiene insieme numeri e realtà

Fortunatamente, forti della loro esperienza, consci del proprio sapere e certi della fondamentale importanza, valore e necessità del loro ruolo attivo, i periti stanno facendo il possibile per non subire passivamente le nuove regole che il mercato sembra talora voler imporre, ma al contrario cercare di proporre soluzioni idonee a preservare

la propria figura e gestire la situazione, pur condividendo la standardizzazione di alcuni processi o l'utilizzo di alcuni software o dell'intelligenza artificiale, e in questo modo mantenere la propria professionalità e indipendenza. Diversamente, la figura del perito verrebbe definitivamente snaturata, così finendo in qualche modo per avvalorare gli eventuali atteggiamenti di diffidenza, pregiudizio o scetticismo da parte della gente comune.

Al contrario, fortunatamente, nell'ambito dei danni complessi le stesse compagnie assicuratrici, dove interpellate in proposito, ammettono con sincerità che la presenza e l'intervento di un perito esperto fanno la differenza. Il loss adjuster continua a essere un professionista che accerta, analizza, interpreta e valuta; è colui che tiene insieme i numeri e la realtà, le procedure aziendali e la complessità concreta del danno. Nonostante questa evidenza, il rapporto di fiducia sotteso agli incari-

chi pare essersi indebolito, proprio per la possibilità insita nella natura stessa del lavoro peritale di allontanarsi da procedure standardizzate e parametri prefissati che sempre più spesso sembrano essere diventate il principale riferimento. Nel tempo della rapidità e del profitto, ogni voce fuori dal coro può essere percepita come problematica.

Il valore del loss adjuster in un contesto nuovo

In generale, la situazione pare conflittuale: da una parte ci sono le compagnie, orientate sempre più verso una logica aziendalista, automatizzata, gestionale; dall'altra c'è una professione che chiede riconoscimento, rispetto e un ruolo non solo esecutivo, ma interpretativo. La sfida per il futuro non è cancellare il perito, ma riconoscerne il valore in un contesto nuovo: se, da una parte, servono formazione continua e apertura alla tecnologia (cose alle quali i periti dimostrano di tenere molto), dall'altra sono essenziali regole chiare sul ruolo e sull'indipendenza da riconoscere a chi svolge il nostro lavoro.

Le compagnie sono chiamate a tutelare e rinsaldare una relazione basata sulla fiducia; diversamente, vi è il rischio di imboccare una strada di cieco controllo, dove un perito finirebbe però per non essere più tale. In questo momento storico, in cui il perito è destinato a ricoprire una posizione di ancor maggiore centralità nel panorama dei sinistri alla luce degli sviluppi legati al tema cat nat, è evidente come la scelta debba essere, per il sistema tutto, quella di favorire un contesto in cui la nostra figura professionale possa esprimersi al meglio, riconsolidando le basi sulle quali da sempre, e fino a pochi anni fa, i ruoli si sostenevano.



© Neslihan Gorucu - iStock