

# LA SECONDA VITA DEI PRODOTTI

di BENIAMINO MUSTO

RECUPERARE TUTTI QUEI BENI CHE NON POSSONO PIÙ ESSERE UTILIZZATI COME NUOVI, MA CHE NON NECESSARIAMENTE DEVONO ESSERE SCARTATI. ANCHE SE ANCORA POCO CONOSCIUTO IN ITALIA, IL REFURBISHMENT PUÒ RAPPRESENTARE UN VALIDO STRUMENTO PER LE COMPAGNIE, SIA IN TERMINI DI RISPARMIO SUL COSTO DEI SINISTRI, SIA IN CHIAVE DI SERVIZIO AL CLIENTE. IL TEMA È STATO PROTAGONISTA DI UN WORKSHOP CHE IL GRUPPO PER HA ORGANIZZATO A MILANO

Che fine fanno quei prodotti che non sono stati danneggiati da un sinistro, ma non sono nemmeno idonei per essere venduti come nuovi? Salvarli e rimetterli in vendita è possibile, attraverso un processo conosciuto sotto il nome di *refurbishment*. Uno strumento di cui in Italia si parla ancora poco, ma che può rappresentare una considerevole opportunità di risparmio per le compagnie. Il tema è stato protagonista di un workshop che il **gruppo per** ha organizzato lo scorso 25 febbraio a Milano, nel corso del quale è stato messo in evidenza come questo strumento possa rappresentare un'opportunità in termini di contenimento del costo dei sinistri, in chiave di servizio al cliente, ma anche per offrire benefit ai dipendenti delle compagnie.



#### UN NUOVO PORTALE E-COMMERCE

**U**n punto vendita fisico e uno virtuale, gestiti da un'apposita società, **per outlet**. La strategia di vendita dei *prodotti refurbished* scelta dal gruppo per si divide in due. Alcuni prodotti (come l'abbigliamento) vengono proposti attraverso un punto vendita fisico, situato a Peschiera Borromeo (via Di Vittorio 61), alle porte di Milano. Altri sono distribuiti attraverso una piattaforma *e-commerce* che è stata recentemente rinnovata ([www.pero-shop.com](http://www.pero-shop.com)), e su cui è possibile trovare un'ampia varietà di merci: dagli elettrodomestici all'high-tech, dagli oggetti per la casa ai prodotti per la cura della persona. Con la nuova piattaforma, inoltre, il gruppo offre alle compagnie assicurative la possibilità di personalizzare lo shopping con sconti o aree riservate ai propri dipendenti. A oggi l'e-commerce di per outlet ha registrato 6800 utenti in 10 mesi, con 50mila pezzi venduti, e 100 euro di scontrino medio.

### NON BUTTARE CIÒ CHE SI PUÒ RECUPERARE

C'è differenza tra l'italiano *salvare* e l'inglese *salvage*? Anche se apparentemente le due parole sembrano voler dire la stessa cosa, periti e professionisti delle società di ripristino sanno che questi vocaboli indicano due distinte modalità di gestire un sinistro. Nel primo caso si intende il ripristino fisico del bene danneggiato, con l'obiettivo di farlo tornare alla situazione antecedente all'incidente; nel secondo caso, si indica il recupero di un bene che non può più essere utilizzato come nuovo, ma che non necessariamente deve essere scartato: il *refurbishment*, per l'appunto. Fuori dai confini italiani questa pratica è diffusa da una ventina di anni, mentre da noi è stata una scoperta relativamente recente. A introdurla sul mercato italiano è stato proprio il gruppo per che, attualmente, è ancora l'unico player nazionale ad averla adottata a pieno titolo nella propria offerta servizi.

### SINISTRI, OVER-STOCK E ASTE FALLIMENTARI

I benefici del *refurbishment* per tutti gli attori della macchina assicurativa sono numerosi. Il gruppo per ha osservato con attenzione quanto avviene all'estero,



dove le merci vengono acquistate in blocco e vendute presso negozi fisici o virtuali. “Queste stesse società – ha spiegato l’amministratore delegato del gruppo per, **Stefano Sala** – nel tempo hanno ulteriormente ampliato il proprio ambito di approvvigionamento, allargandolo ai prodotti provenienti da aste fallimentari, chiusure di punti vendita e *over-stock* di magazzino”.

### UNA CASE HISTORY DI SUCCESSO

Per quanto riguarda i prodotti strettamente considerabili come *refurbished*, nel corso del workshop sono state illustrate alcune *case history* di sinistri nell’ambito dei quali si è avuto il recupero di ingenti quantità di prodotti. Nello specifico, il perito **Roberto Cincotti** (studio C&P) e **Anna Lisa Minnei**, risk manager di **Auchan**, hanno analizzato il caso di un incendio che, nel 2009, ha colpito un supermercato **Sma** di Rovato (Brescia). Attraverso il refurbishment, è stato possibile rimettere in vendita attraverso altri canali grandi quantità di merce ancora perfettamente integra che non era più idonea alla vendita nel supermercato, e che sarebbe stata altrimenti destinata al macero.

### IL LAVORO FONDAMENTALE DEL PERITO

Il refurbishment può rappresentare, per diversi aspetti, un valore aggiunto sia per imprese assicurative sia per gli assicurati. Dal punto di vista del cliente, il salvage consente di smaltire i beni danneggiati e di accelerare i tempi per la ripresa dell’attività produttiva; per le compagnie può diventare uno strumento di contenimento del costo del sinistro, in quanto riduce i tempi di liquidazione e permette di ottenere resoconti accurati delle merci danneggiate. Proprio per quest’ultimo aspetto, secondo Stefano Sala, “il ruolo del perito, in questo ambito, diventerà fondamentale”, ma è necessario che la categoria si adatti al cambiamento. “Il perito *tuttologo* – ha osservato **Gianluigi Lercari**, amministratore delegato del **gruppo Lercari** – non è più un modello efficace. Il futuro della categoria è nella specializzazione, e in un approccio multidisciplinare e manageriale alla professione”.

### COMPAGNIE, UN'OCCASIONE PER RECUPERARE MARGINALITÀ

A portare il punto di vista delle compagnie, nel corso del workshop, è stato **Sergio Ginocchietti**, dirigente liquidazione property di **UnipolSai**. Secondo Ginocchietti recuperare i beni rappresenta innanzitutto un’occasione per recuperare marginalità nella gestione dei sinistri, introducendo “un elemento distintivo per la compagnia, sia in termini di eccellenza, sia per innovazione”. Secondo il manager, attraverso un buon utilizzo di questo strumento è possibile recuperare fino a 20 milioni di euro all’anno. In UnipolSai si è deciso di inserire il recupero all’interno di un processo condiviso con altre aree dell’azienda che possono essere interessate dal refurbishment. Questo servizio si presta ottimamente per iniziative di carattere etico (smaltimento controllato della merce danneggiata o donazioni a enti benefici ecc.), ma anche in chiave antifrode, perché sottrae i prodotti da altri tipi di utilizzo (ad esempio la vendita in nero, da parte del danneggiato, di merci già liquidate come distrutte).