



LE RIPARAZIONI DIRETTE TRA COSTI E REALI OPPORTUNITÀ

L'ATTIVITÀ DI RIPRISTINO IN CASO DI DANNI PROPERTY RIENTRA ORMAI STABILMENTE NEI SERVIZI OFFERTI ALLE COMPAGNIE PER I PROPRI ASSICURATI. È TUTTO DA VALUTARE, PERÒ, SE SI TRATTI DI UN CONCRETO VANTAGGIO E DI UN VERO BUSINESS PER CHI VI OPERA

Da qualche anno, con una netta accelerazione negli ultimi mesi, le compagnie assicurative hanno cominciato a chiedere ad alcune società di servizi peritali di avviare progetti di riparazione diretta al fine di offrire ai propri assicurati la comodità di avere il proprio danno riparato senza dover cercare da sé gli artigiani: si parla di *riparazione diretta nei danni property di massa o riparazione in forma specifica*.

Questa richiesta nasce dalla convinzione, basata su dati europei, che la domanda degli assicurati non sia soltanto quella di ricevere il giusto risarcimento, ma anche di avere a disposizione un tecnico preparato per riparare il danno nel più breve tempo possibile. Oltre a ciò, le compagnie si aspettano che la gestione *standardizzata* delle riparazioni possa generare un importante risparmio, come è avvenuto con le nuove modalità liquidative per i danni da fenomeno elettrico.

UN MERCATO IN CHIAROSCURO

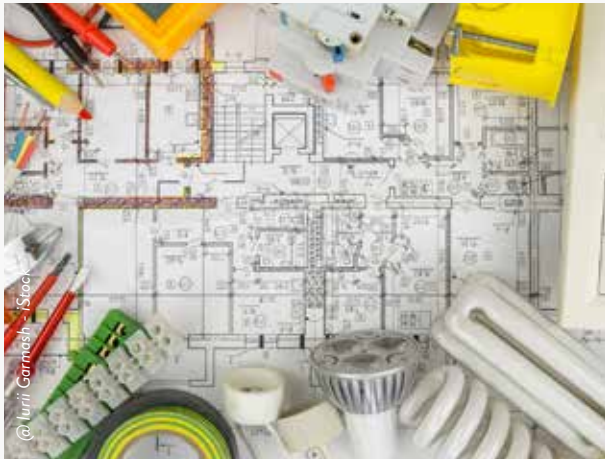
Alcuni studi peritali, quindi, hanno dato avvio a progetti di riparazione diretta nelle modalità più svariate: alcuni collaborando o entrando in società con imprese edili, altri contattando singolarmente alcuni artigiani, altri ancora facendo accordi con le associazioni di categoria. C'è poi chi si è rivolto a società di bonifica e riparazione specializzate come il **gruppo per**.

Come società incaricata da vari studi peritali di occuparsi della parte di riparazione, abbiamo un osservatorio privilegiato dal quale possiamo fare i primi commenti su questi interessanti esperimenti.

MANCA LA MASSA CRITICA PER ESSERE UN VANTAGGIO

La riparazione diretta oggi interessa un numero di assicurati esiguo rispetto alla totalità dei danni di massa. Questo per tante ragioni: culturali (non è usuale ancora in Italia *usare* l'assicurazione per riparare i danni in casa propria), economiche (gli amministratori di condominio considerano riparazioni e manutenzioni una parte del loro business che non vogliono perdere), ma anche assicurative (i danni che si verificano nei condomini sono spesso in coassicurazione ed è perciò difficile proporre la riparazione diretta quando una compagnia la desidera e l'altra no). In questo contesto, il singolo studio peritale non arriverà facilmente al numero di riparazioni necessarie a ottenere interessanti economie di scala tecniche ed economiche.





Se a questo aggiungiamo che spesso gli studi peritali affidano l'incarico a soggetti a loro volta intermediari di singoli artigiani, è normale aspettarsi che il costo delle riparazioni organizzate dai periti sia uguale, se non superiore, al costo medio del modello tradizionale. Ulteriore aggravio sul costo medio per la compagnia è poi rappresentato dalla scelta di eliminare le franchigie come *stimolo commerciale* sull'assicurato.

UN TENTATIVO DI AGGANCIARE LE COMPAGNIE

Esperienze internazionali dimostrano che, perché un progetto di riparazione diretta possa portare benefici sia in termini di servizio al cliente che di costo, occorre avere almeno qualche migliaio di riparazioni nel raggio massimo di 100 km, affinché i costi di viaggio sostenuti dall'artigiano non eccedano l'eventuale risparmio ottenibile dal volume di interventi. I tentativi, quindi, che molte società di servizi peritali stanno portando avanti, hanno di fatto più uno scopo di *marketing assicurativo* che non di un business vero e proprio: si può pensare che tali studi professionali sperino, a fronte di una disponibilità data alle compagnie per la gestione del servizio di riparazione diretta, di poter ottenere più sinistri e, conseguentemente, più perizie tradizionali. A queste condizioni estreme è ben difficile che un business, già difficile di per sé, possa prendere piede.

ACCORDI E RUOLI TRASPARENTI

Sta nascendo all'opposto un nuovo fenomeno di consorzio di periti o associazioni *indipendenti*, su base locale o regionale, che si uniscono e chiedono ad un soggetto terzo (una società di riparazione, di manutenzione o altro) di organizzare un servizio standardizzato. Questo tentativo ci sembra abbia più chance di successo per varie ragioni.

1. Si riesce ad avere un numero maggiore di riparazioni e, di conseguenza, a *trattare* meglio i prezzi con il riparatore e ottenere significativi risparmi sul costo del sinistro.
2. Si può garantire una copertura geografica importante mantenendo il livello di *conoscenza del territorio* che è una condizione fondamentale per il successo di qualunque progetto assicurativo (rapporto con gli agenti, i broker, gli assicurati ecc.).
3. L'utilizzo di una società di riparazione che non abbia alcun collegamento *societario* con il singolo perito garantisce una maggior trasparenza e permette di evitare ciò che accade talvolta oggi quando una compagnia incarica per le riparazioni soggetti tra loro competitor: difficilmente, infatti, un perito sarà felice di incaricare per le riparazioni di un danno uno studio che è in altre situazioni un suo concorrente.
4. Una società di riparazione di stampo *manageriale* può supportare gli studi peritali nel fare il necessario salto da perito locale a parte di un gruppo regionale o nazionale. In questo senso la società di riparazione potrebbe rappresentare un nuovo collante per un salto manageriale rilevante.
5. Il perito assicurativo, in queste nuove forme consorziali, resta il responsabile ultimo del progetto e referente principale della compagnia, che ha bisogno del perito per tenere le fila del sinistro e cogliere le modalità liquidative più appropriate.
6. Con la disponibilità di volumi rilevanti, il riparatore riesce almeno parzialmente a mettere in campo un numero di operatori dipendenti, evitando così inutili marginalità e riducendo significativamente il costo medio del sinistro.



Stefano Sala, ad del gruppo per