

# INCOGNITA a VALORE AGGIUNTO

La gestione della liquidazione del danno non può essere risolta con una relazione matematica che associ danni accertati e importo dell'indennizzo. Molti sono gli aspetti soggettivi che incidono nella valutazione complessiva, con una serie di variabili che solo il fattore umano può giudicare

di **MAURIZIO TRAVAGLINI**,  
consigliere di Aipai

**In ambito assicurativo la liquidazione di un sinistro significa mettere in atto un insieme di operazioni che permettono di monetizzare, in conformità a un contratto sottoscritto, un danno subito.**

Ci si potrebbe chiedere se sia possibile considerare la liquidazione come funzione matematica tra l'entità del danno e l'indennizzo riconosciuto.

Per poterlo affermare si dovrebbe individuare una relazione matematica che associ a ogni elemento dell'insieme dei danni accertati un elemento dell'insieme dell'indennizzo.

Avvalendoci dell'algebra si potrebbe quindi schematizzare:  $indennizzo = f(\text{danni accertati})$ .

La definizione dell'operatore  $f$  permetterebbe forse di ipotizzare l'automazione del processo mediante la creazione di un apposito software.

In prima analisi sembra sufficiente definire le variabili che caratterizzano l'operatore  $f$  e la

relazione tra le stesse. Una volta impostato il calcolo della stima, sulla base degli elementi acquisiti, potranno essere ricavate dalla polizza le condizioni contrattuali, quali franchigie, scoperti e limiti che inseriti nei conteggi individuano l'indennizzo ricercato.

## Al di là dei parametri matematici

In termini generici nulla da obiettare, ma se vogliamo verificare la correttezza del risultato raggiunto ci accorgiamo che esistono una serie di fattori e di circostanze che, se non considerate, possono falsare il risultato ottenuto.

Queste condizioni al contorno rappresentano tutte le circostanze, rilevate e acquisite nel corso delle operazioni peritali, caratterizzanti il sinistro. Le stesse portano all'esatta individuazione dell'insieme dei danni accertati che rappresenta l'insieme di

definizione della funzione  $f$  costruita.

Si può affermare che condizione necessaria per il giusto risultato è il corretto accertamento del danno, la cui realizzazione coinvolge però l'analisi del *fattore umano*, e cioè tutti gli aspetti soggettivi delle persone che il danno lo hanno subito.

Il fattore umano è variabile, dipende da caso a caso, e non è descrivibile con parametri numerici che possano essere inseriti in un operatore matematico. Si pensi, ad esempio, al diverso atteggiamento degli assicurati nel produrre documentazione, nel conservare le tracce e residuati, nel collaborare agli accertamenti, nella volontà di minimizzare il danno ecc., specialmente in occasione di sinistro fraudolento.

La valutazione di tali aspetti è fondamentale per la percezione della

reale entità del danno lamentato, talvolta ben nascosta da documentazione impeccabile o altre volte accertabile solo con criteri di congruità.

Esperienza, preparazione e sensibilità permettono tale valutazione, e sono peculiari di chi il danno lo deve stimare. Il fattore umano può essere quindi giudicato solo da altro fattore umano.

L'automazione completa di un processo di liquidazione è possibile solo ove si decida di ignorare tali aspetti, adottando parametrizzazioni e standardizzazioni, rinunciando però alla giusta definizione del sinistro.

Il valore aggiunto del fattore umano non potrà mai essere sostituito da un software, anche molto sofisticato.