

# LA PERIZIA SI FA APP

LE POTENZIALITÀ DEL WEB UNITE ALLA TECNOLOGIA VIDEO DEGLI SMARTPHONE CONSENTONO DI VALUTARE IN TEMPO REALE L'ENTITÀ DI UN DANNO E DI CORREDARE DEI DOCUMENTI NECESSARI LA DENUNCIA DI SINISTRO. CON IL VANTAGGIO DI MIGLIORARE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE E DI VALORIZZARE LA PROFESSIONALITÀ DEI PERITI

Forse le macchine non soppianderanno del tutto l'attività umana, ma sicuramente la renderanno più semplice. Nel caso specifico, non si tratta di inventare nuove soluzioni, ma di arricchire di una quota di innovazione strumenti già esistenti. L'utilizzo di una ripresa video per testimoniare uno stato di fatto non è una novità. L'aspetto che invece potrà impattare positivamente sul processo di gestione dei sinistri è la possibilità di visualizzare su uno schermo una determinata situazione, interagendo in tempo reale: nell'applicazione al settore assicurativo si chiama *video perizia*.

L'idea è nata pochi anni fa per la verifica in remoto di danni, in particolare quelli domestici. Nel corso del 2018 l'interesse delle compagnie si è spostato sui danni motor, dando inizio a un periodo di test per valutare le funzionalità e l'efficacia dello strumento.

## VELOCITÀ E CERTEZZA I PUNTI DI FORZA

Con questa metodologia di lavoro si dispone di uno strumento in grado di mettere simultaneamente in contatto tutti gli attori del sinistro auto: assicurato, perito, liquidatore, intermediario, riparatore. Per attivarla è necessario uno smartphone, una buona copertura per la telefonia mobile o l'accesso a una rete wi-fi: il gestore incaricato

dalla compagnia si collega allo smartphone dell'assicurato (o del carrozziere) tramite una app o un link. In questo modo un perito iscritto al ruolo, operando da remoto, guida l'assicurato nella documentazione del danno ottenendo subito le foto, georeferenziate in alta risoluzione, dei danni e dei documenti necessari alla liquidazione del sinistro. Il perito è quindi in grado di eseguire la stima e trasmettere i dati alla compagnia, dopo aver effettuato, se richiesta, l'attività di pronta liquidazione.

## UNA SOLUZIONE CHE PIACE A TUTTI

“Quando abbiamo iniziato i test con le compagnie eravamo un po' scettici sulla risposta che avremmo riscontrato”, racconta **Stefano Novelli**, direttore generale di **Italclaim**, ammentendo che “in realtà i risultati che abbiamo testato sono stati sorprendenti: abbiamo trovato una grande disponibilità da parte degli assicurati a sperimentare la video perizia, e siamo rimasti altrettanto stupiti nel verificare la possibilità di poter stimare, concordare e liquidare un sinistro in 24-48 ore”.

I vantaggi sono molteplici: si affronta il sinistro immediatamente, eliminando i tempi di spostamento del perito e di organizzazione dell'appuntamento con l'assicurato, con un conseguente impatto positivo sulla velocità di liquidazione del sinistro e il coinvolgimento diretto del danneggiato che diventa parte attiva del processo e migliora la percezione dei servizi forniti dalla compagnia.

“In un periodo storico in cui le imprese sono particolarmente sensibili ai temi dell'Insurtech e della *digital insurance* – osserva Novelli – ritengo che il mercato dei periti assicurativi sia destinato ad una grande trasformazione nei prossimi anni. La video perizia ha infatti le potenzialità per diventare prioritaria nella gestione dei sinistri di massa, in particolare – conclude il dg di Italclaim – presso le carrozzerie, accorciando la filiera del processo e riducendo il costo gestionale della compagnia”.

