



PERITI, LE NUOVE REGOLE DEL GIOCO

di BENIAMINO MUSTO

ASSIT PRESENTA LA SUA NUOVA VESTE: NON RAGGRUPPA PIÙ I SINGOLI LOSS ADJUSTER, MA DIVENTA L'ASSOCIAZIONE DELLE SOCIETÀ CHE FORNISCONO SERVIZI COME LA RIPARAZIONE DIRETTA O LA VIDEOPERIZIA. IL CONVEGNO DI RIMINI DEL 19 E 20 SETTEMBRE, CHE HA SANCITO IL NUOVO CORSO, È STATO TEATRO DI UN CONFRONTO CON GLI ALTRI ATTORI DEL MERCATO: ASSOCIAZIONI (AIPAI E ANPRE), COMPAGNIE E AGENTI

In un mercato in profondo cambiamento anche le regole non sono più quelle del passato. È quello che è avvenuto a tutto ciò che ruota attorno al mondo della perizia. La situazione del mercato, al momento, si presenta grosso modo così: da un lato ci sono i sinistri di massa (quelli con un danno inferiore ai 10mila euro), la cui gestione è affidata alle società strutturate di servizi liquidativi; dall'altro i sinistri complessi, che richiedono una grande professionalità e che sono affidati agli studi peritali dei singoli professionisti. Capire dove sta andando il mercato attraverso un confronto tra tutti gli attori del sistema è stato l'obiettivo del convegno di **Assit**, svoltosi a Rimini il mese scorso, e intitolato *Le regole del gioco – Apprendere per confrontarsi*.

IL NUOVO CORSO DELL'ASSOCIAZIONE

L'appuntamento, inoltre, ha tenuto a battesimo il nuovo corso dell'associazione. La gran parte dei professionisti iscritti alla vecchia Assit sono infatti confluiti nell'altra grande associazione dei periti non-motor,



Marco Ruggi, presidente di Assit



Un momento del convegno

Aipai (che nei mesi precedenti aveva aperto la strada alla rappresentanza unica). La nuova Assit si è così trasformata: da associazione a cui erano iscritti periti, studi peritali e qualche società, a rappresentanza delle sole società che gestiscono sinistri di massa, cioè i cosiddetti *provider* che offrono servizi in ambito liquidativo, come ad esempio video perizie, riparazioni dirette e bonifiche. Le società attualmente iscritte sono 30: al nucleo originario di 18 aziende si sono aggiunti altri 12 provider già riuniti sotto la sigla di **Assofuturo**, che quindi si unisce ad Assit.

UN APPROCCIO IMPRENDITORIALE

Apprendo il convegno, il presidente dell'associazione, **Marco Ruggi** ha parlato di “una linea di demarcazione precisa” tra perito, inteso come singolo professionista, e provider: una distinzione “necessaria per scrivere le prime regole del gioco”. Questa volontà ha avuto un suo riflesso nell'agenda, con un taglio pragmatico e squisitamente manageriale. Durante la prima giornata si sono alternati relatori di varia estrazione professionale che hanno tenuto interventi tecnici: il professor

Valter Gamba, dell'università degli studi di Torino, ha parlato di normativa fiscale e *reverse charge* nella riparazione diretta; gli avvocati **Chiara Ponti** e **Sergio Chiarla** si sono soffermati sui temi della privacy e della trasmissione e conservazione dei dati; l'ingegner **Renato Bortolussi** è entrato nel merito della sicurezza sui cantieri di riparazione diretta; **Massimo Stagnini**, consulente del lavoro, ha evidenziato gli oneri per le aziende con più di 15 dipendenti; l'avvocato **Federica Gei** ha spiegato perché e quando hanno rilevanza i contratti committente-fornitore; **Elio Dassano**, responsabile fiduciari rami elementari di **UnipolSai**, ha analizzato il *Net promoter score* (Nps), portando l'esperienza della compagnia; infine, **Massimiliano Masia**, ad di **Agree Srl**, ha illustrato gli aspetti legati alla motivazione dei collaboratori e alla loro gratificazione professionale ed economica.

DIVERSI O COMPLEMENTARI?

La seconda giornata di lavori, introdotta dal segretario di Assit, **Giovanni Rebuffi**, si è aperta con un confronto, schietto e a viso aperto, tra le associazioni di categoria. Con il padrone di casa Marco Ruggi si sono confrontati **Aurelio Vaiano**, presidente di Aipai, **Giorgio Zappa**, vice presidente di **Anpre** e **Rita Corbelli**, socio fondatore di **Win** (women in insurance network). Ruggi è tornato a sottolineare “la linea di demarcazione” che vede da un lato i periti-studi professionali, e dall'altro i provider azienda: “mi permetto di dire – ha affermato – che il futuro è rappresentato dall'azienda strutturata e organizzata su tutto il territorio nazionale”. Vaiano si è smarcato, mettendo l'accento “sulle competenze, più che sulle differenze”. È stato d'altronde ricordato più volte come molti dei rappresentanti delle aziende iscritte ad Assit siano iscritti ad Aipai, e viceversa. Tuttavia, secondo Vaiano “nel mercato si è instaurata una corsa al ribasso sui costi che uccide la professionalità”, mentre è fondamentale “puntare sulle competenze



del perito”, per non arrivare al “caporalato della perizia”. Rita Corbelli ha rincarato la dose: “provider – ha detto – non significa prendere i sinistri in appalto per poi affidarli agli studi professionali prendendosi una parcella”. Resta alla finestra Anpre, l'altra rappresentanza dei periti non-motor: secondo Zappa, “la sola formazione professionale non basta: bisogna andare oltre”. Ruggi ha poi concluso ammettendo che “abbiamo posizioni diverse sulla nostra strutturazione, ma non sul risultato finale”, e ha ribadito “la necessità di un approccio manageriale”, attraverso cui recuperare marginalità: “non possiamo solo limitarci a parlare di professionalità”, ha detto.

ALLA RICERCA DI NUOVI SPAZI

Un nesso tra il recupero di marginalità e la formazione lo ha trovato il presidente di **Cineas**, **Massimo Michaud**. “Nelle perizie c'è compressione dei margini, e un processo di *commoditizzazione* in atto, ma oggi – ha spiegato – dobbiamo fare una battaglia per la qualità, perché qui sta la differenza tra l'esserci o l'essere sostituibili”. Secondo Michaud, uno dei nuovi spazi che il perito può trovare è nell'ambito della previsione del

IL DIALOGO TRA PERITI E AGENTI

Il convegno di Assit è stato teatro di un incontro inedito. Al tavolo di confronto con i periti, per la prima volta, si sono seduti gli agenti, a chiudere l'ideale cerchio degli attori che gestiscono la relazione con il cliente assicurativo. Protagonisti di questo dialogo, **Enrico Ulivieri**, presidente del **Gaz** (Gruppo agenti Zurich), **Nicola Picaro**, del comitato dei presidenti **Aua** (Agenti UnipolSai Associati) e **Simone Ollanu**, coordinatore della commissione sinistri del **Ga-Gi** (Gruppo agenti Generali Italia). La discussione è partita dalle nuove modalità di gestione dei sinistri. "Il consumatore è cambiato - ha detto Picaro - e in qualsiasi settore si aspetta una prestazione di servizio. E se con la polizza noi agenti proponiamo un servizio dobbiamo poi essere in grado di garantirlo". Tutta la filiera deve funzionare in modo armonico. "I periti - ha aggiunto - sono coloro che verificano sul campo se la promessa del servizio al cliente è stata mantenuta". Quanto alle nuove modalità, come la video-perizia e la riparazione in forma specifica, Ollanu e Ulivieri sono stati sulla stessa lunghezza d'onda. "siamo favorevoli - ha detto Ollanu - purché ci siano le condizioni, perché ogni cliente è diverso dall'altro". Anche perché, ha aggiunto Ulivieri, "ci sono ampie zone del territorio italiano che non sono ancora al passo coi tempi". Il presidente degli agenti Zurich ha poi ricordato le iniziative del suo gruppo agenti, prima tra tutti la proposta di legge sulle polizze catastrofali recentemente presentata in Parlamento, e ispirata proprio dal Gaz in collaborazione con **Konsumer Italia**, associazione con cui "stiamo lavorando a un vademecum per certificare la gestione dei sinistri".

Un dialogo, quello tra agenti e periti, che si è rivelato subito stimolante, tanto da spingere il presidente di Assit, Marco Ruggi, a proporre "una commissione permanente di confronto": una proposta che è stata accettata con convinzione dagli intermediari.



Un momento del confronto con gli agenti

rischio, "perché il perito conosce i sinistri meglio di chiunque altro". Cercare nuovi spazi significa trovare nuovi margini per non essere schiacciati. "Quando si è sottoposti a una pressione serve più professionalità, e uno dei modi per accrescerla è la formazione".

Di compressione dei margini ha parlato anche **Giuliano Basile**, direttore sinistri di **Generali Italia**. "Le dinamiche di costo sono una variabile con cui dovremo spesso confrontarci", ha detto, ricordando che "oggi per una compagnia il processo per liquidare un sinistro costa in media dai 200 e i 300 euro". Basile, ha affermato che "occorre evitare la massificazione se vogliamo dimostrare di essere partner di vita dei nostri clienti", ma ha anche ricordato che "sebbene il mercato sia complesso e variegato, la frammentazione eccessiva è un costo", mentre il mercato dei servizi peritali "va verso la concentrazione". Il direttore sinistri di Generali ha però posto l'accento sul know how, laddove "per gestire i sinistri di massa serve una grande attenzione ai processi, mentre per la gestione dei sinistri complessi il processo non esiste: servono solo grandi competenze", e in questo la qualità del singolo professionista fa la differenza.