

NOVANTA EURO PIÙ IVA

Al perito le compagnie richiedono il rispetto dei tempi, il contenimento dei costi, perizie complete e motivate, attenzione al cliente e nessun errore di applicazione contrattuale. Un'attività che non può limitarsi al veloce scambio di foto digitali, e che pone qualche necessaria domanda sull'adeguato livello di remunerazione per l'evasione di una singola pratica

di **PAOLO ANDREOLI**,
consigliere di Aipai

“Buongiorno, sono il perito dell'assicurazione per il sinistro da lei denunciato relativo alla rottura della tubazione del bagno al piano di sopra. Posso passare domattina alle ore 10 per un sopralluogo?”

Certo che può passare, domattina va bene, così posso mostrare le macchie sul muro con la luce naturale, il parquet gonfiato, i mobili che si sono riempiti di acqua, i danni ai libri, alle stampe, ai soprammobili, ai tappeti....

Questa è la quotidiana attività del perito.

L'ufficio peritale riceve l'incarico, lo registra, lo assegna a un operatore; viene organizzato un sopralluogo dalla segreteria, viene svolto il sopralluogo dal perito; occorre recuperare documentazione utile alla determinazione dei danni e delle altre circostanze necessarie per definire il sinistro; vanno fatte analisi contrattuali

ed estimative; occorre poi ancora contattare l'assicurato/danneggiato per concordare gli importi, recuperare dati anagrafici e firma. Infine, bisogna redigere un report di perizia da inviare all'assicuratore mandante. Alla fine, l'ufficio amministrativo dello studio peritale può procedere alla fatturazione di tutto il lavoro svolto, secondo gli accordi con la compagnia assicuratrice: 90 euro + iva.

Molte richieste e zero errori

Anche a voi sembra che qualcosa stoni in questo racconto del quotidiano?

Proviamo ad analizzare la situazione, per capire dove il racconto non corrisponde a quanto previsto dal nostro immaginario, da normali cittadini e non da operatori del settore.



Se sono l'assicurato/danneggiato devo aver denunciato un danno alla mia abitazione: normale conseguenza è la visita di qualcuno che venga a verificare quanto lamentato.

Normale è l'essere contattato per l'appuntamento; normale che mi vengano chieste evidenze del danno e

documentazioni di supporto; normale che, a conti fatti, io venga ricontattato per determinare l'accordo sugli importi.

Che io sia contraente/assicurato di una polizza stipulata per conto proprio, o che sia danneggiato in conseguenza di un fatto assicurato su una polizza contratta

da altri, o anche che io sia colui che ha provocato tali danni a terzi, non mi aspetto altro che quello che è descritto: una visita di verifica, un'analisi, un tentativo di accordo.

Allora, forse, sbaglia il perito a svolgere tutte le attività sopra elencate...

Potrebbe sbrigarsi prima, non perdere tempo a prendere un appuntamento, anzi potrebbe proprio evitare il sopralluogo di verifica, non fare l'analisi dei documenti, non procedere alle elaborazioni estimative e all'analisi sotto il profilo contrattuale.

Magari può farsi inviare due foto su whatsapp e proporre un'offerta economica per chiudere il sinistro... Magari nove volte su dieci funziona. L'operato del perito, però, è soggetto alla verifica da parte della struttura liquidativa della compagnia assicuratrice.

Agli uffici peritali viene chiesto di rispettare tempi tecnici e tempi medi di evasione pratiche, di essere assolutamente attenti al contenimento del costo medio per sinistro. Al contempo, errori di applicazione contrattuale non vengono ammessi, la perizia deve essere completa e motivata, e il rapporto con il cliente deve essere, prima di tutto, attento e rispettoso.

Costi, prestazioni e qualità

Alle strutture peritali viene concesso un premio nel caso le statistiche di tempi di consegna e costo medio siano tra le migliori, ma viene anche applicata una penale nel caso contrario. Secondo voi, normali cittadini e non operatori specializzati del settore, come dovrebbe comportarsi una struttura peritale (o un perito)

per gestire al meglio questa situazione?

Forse potrebbe fare in modo di dedicare il minor tempo possibile alla evasione di una pratica. Ma se foste voi gli assicurati/danneggiati, certamente vorreste che venisse dedicato al problema tutto il tempo necessario per valutare ogni danno: il pavimento, i libri, le stampe, i tappeti...

Forse il perito potrebbe pagare velocemente quanto richiesto dal danneggiato, senza entrare nel merito dell'aspetto di analisi estimativa: rispetterebbe così al meglio i tempi di consegna, ma a discapito del costo medio e dell'analisi contrattuale. O, al contrario, potrebbe cercare di valutare nel minor tempo possibile tutte le circostanze necessarie alla corretta valutazione del sinistro, delle cause e delle garanzie prestate in polizza, senza tralasciare nulla; con la capacità di stimare adeguatamente i danni, senza regalare nulla, ma al contempo senza scontentare l'assicurato, l'amministratore, il legale, l'agenzia, il broker e ogni altro soggetto titolato alla formazione del risultato finale del sinistro.

Per riuscire a fare questo, sono indispensabili una solida preparazione di base, una adeguata esperienza sul campo,

un continuo aggiornamento tecnico, efficaci capacità relazionali, e una struttura competente ed efficiente che lavori in sinergia e con tecnologie costantemente aggiornate. Insomma, servono risorse. La capacità di produrre risultati adeguati alle aspettative, intendo di tutti gli interlocutori, non si raggiunge a caso e non si mantiene con poco.

Chi paga poco deve sapere che non può ottenere molto. Chiunque di voi stia sottoscrivendo una polizza o stia proponendo la sottoscrizione di una polizza, è giusto che sappia quale livello di servizio aspettarsi, senza sorprendersi poi se al momento del sopralluogo il perito non avrà tempo di ascoltare tutte le vostre ragioni, di visionare ogni libro bagnato, ogni stampa rovinata, ogni singola macchia sul muro.

In alternativa a tutto questo, da qualche anno qualcuno si è ingegnato a cercare altre soluzioni che - consentitemi un giudizio spassionato - non mi sembra abbiano migliorato la situazione, ma piuttosto ritengo abbiano introdotto ulteriori criticità.

Continuo a pensare che ognuno di noi, ciascuno per la propria parte, possa fare qualcosa. E porsi qualche domanda è il primo passo.



© B4ILLS - iStock