

ASSICURAZIONI E AUTOMOTIVE, UN DIALOGO PER CRESCERE

di MARIA MORO

CONFRONTARSI, METTERE A FATTORE COMUNE LE ESPERIENZE, CONOSCERE I RISPETTIVI LINGUAGGI E LE METRICHE DI VALUTAZIONE, CONSENTONO DI AMPLIARE LE RISPETTIVE COMPETENZE E DI CREARE DI CONSEGUENZA OCCASIONI DI INNOVAZIONE E PROGETTUALITÀ PIÙ APERTE. CON QUESTO SCOPO STA OPERANDO IL TAVOLO DI LAVORO “AUTOMOTIVE” DEL POLITECNICO DI TORINO



C'è un aspetto di incomunicabilità tra i vari attori del settore automotive che rischia di essere di ostacolo allo sviluppo di progettualità comuni, soprattutto in un periodo in cui si denota la tendenza alla semplificazione e alla trasparenza come acceleratore dell'innovazione. Prove concrete di dialogo si stanno svolgendo da un paio d'anni attorno al *Tavolo di lavoro Automotive*, promosso su iniziativa di **Silvano Guelfi** e **Paolo Saluto**, docenti del **Politecnico Torino**, e di **Silvia Pansini**, responsabile controlli strategici gestione sinistri di **Itas Mutua**. Il Tavolo è stato avviato nel giugno del 2021 e da allora si è allargato a una serie di portatori di interesse che contribuiscono con la propria esperienza a un confronto collettivo sul tema della tracciabilità e

gestione del danno ai veicoli assicurati e del rapporto con i riparatori. Nel tempo il numero degli interlocutori è cresciuto, in risposta a una tematica che presenta molte complessità in rapida evoluzione, e che coinvolge un vero ecosistema di imprese, enti, associazioni. Ne è nato un progetto aperto e costantemente attivo, con l'individuazione di una decina di progettualità da affrontare, di cui tre sono già partite.

“Inizialmente, unitamente ai professori Guelfi e Saluto desideravamo individuare un contesto in cui far collaborare il mondo dell'autoriparazione con tutti i fruitori di questo servizio per generare valore, ognuno partendo dalle proprie conoscenze del mondo automotive”, racconta Silvia Pansini. “Ci siamo resi conto che pote-

va essere utile coinvolgere anche **Ivass** e **Ania**, a cui si sono aggiunti **Ania Safe** e molti altri interlocutori, sia del settore, sia esterni ma con interessi affini a quelli delle compagnie in tema di rapporto con i fornitori di servizi di riparazione e utili per poter comprendere criticità e mercato”. Al tavolo, oltre ai rappresentanti di quasi tutte le compagnie assicurative, si sono sedute le reti e singole realtà peritali, poi organizzazioni dell'autonoleggio, **Aniasa**, le singole imprese, **Federconsumatori**, alcune forze politiche, **Confartigianato** in rappresentanza dei carrozzieri autonomi, alcuni network di riparazioni. Ultimamente sono stati coinvolti anche la **Consap**, con il **Fondo di garanzia vittime della strada** e il **Ruolo dei periti**, e **Evo**, specialisti in cinematica degli incidenti e degli urti.

UNA CARTA D'IDENTITÀ PER L'AUTO

Sono attualmente tre i progetti su cui sta lavorando il Tavolo Automotive. Il primo raccoglie un interesse potenzialmente molto forte e riguarda la possibilità di realizzare un documento che accompagni il veicolo assicurato durante tutta la sua storia per garantire la tracciabilità delle riparazioni effettuate. L'obiettivo è di trovare una modalità per rendere trasparente e accessibile lo stato del mezzo, per evitare le frodi e tutelare i consumatori: ne potrebbero usufruire le compagnie, che conoscerebbero la storia del veicolo che vanno ad assicurare, i periti per le loro valutazioni, ma anche le società di noleggio a lungo termine e i rivenditori di auto usate. “Abbiamo individuato gli articoli del codice della strada e del codice delle assicurazioni che riguardano questi aspetti – spiega Pansini – e li stiamo analizzando per capire in che modo possono essere modificati al fine di inserire il documento di identità del veicolo e farlo diventare obbligatorio. L'intenzione è di arrivare alla bozza di una proposta di legge nella quale si prevede che sia la **Motorizzazione Civile** ad avere il compito di produzione e conservazione del documento”. Secondo il progetto, il riparatore avrà l'obbligo di comunicare all'anagrafe della Motorizzazione Civile, con appositi strumenti informatici, quali interventi ha effettuato sul veicolo, informazioni che andranno a integrare il corredo del libretto di circolazione.

PARLARE LO STESSO LINGUAGGIO

C'è un aspetto all'attenzione del Tavolo di lavoro che racchiude in sé il superamento delle barriere del linguaggio e quindi la possibilità di agevolare un confron-

to costruttivo tra settori, come quello assicurativo e quello automotive, che utilizzano ognuno un proprio vocabolario fatto di termini tecnici ed espressioni idiomatiche che sono di ostacolo alla reciproca comprensione. “Mi sono resa conto nella mia esperienza di dialogo con i diversi ambiti professionali che ognuno utilizza espressioni e frasi che rendono comprensibili i tecnicismi dei settori agli addetti ai lavori, ma che rappresentano un vero muro al dialogo e alla comune visione delle cose quando si interagisce con altri contesti”, sottolinea Pansini (che è anche coordinatrice del gruppo di lavoro), un aspetto che rischia di smorzare sul nascere molte opportunità di un mercato sempre più caratterizzato da ecosistemi. “Senza andare a creare altri corsi, stiamo completando una proposta formativa che si appoggi alle occasioni di formazione già presenti sul mercato. A questo partecipano tutti gli attori coinvolti nel progetto, ognuno per le proprie specificità e seguendo le direttrici tecnico-professionale, manageriale, organizzativa, gestionale e giuridico-normativa”.

LA CERTIFICAZIONE PER I RIPARATORI

Sempre sul Tavolo Automotive, è stato ritenuto prioritario dare valore all'asseverazione dei fornitori di servizi di riparazione, un progetto coordinato da **Standard & Testing**, *spin off* del Politecnico di Torino guidato da Guelfi e Saluto. La collaborazione con il settore assicurativo in questo caso avviene sull'individuazione di indicatori relativi ai riparatori che possano essere utili alle compagnie, come ad esempio il costo medio dei sinistri, il contenzioso, il rischio frode, i rischi di fornitura o i parametri Esg.

Il processo di asseverazione, che può portare alla certificazione, si pone due obiettivi: “il riparatore può ottenere l'analisi dello stato di salute della propria azienda individuando le azioni di miglioramento, inoltre può comprendere quali sono le prestazioni che lo distinguono dalla concorrenza e migliorarle per poi comunicarle al mercato”.

Oltre alle tre tematiche attualmente in discussione, il Tavolo ha già individuato quali saranno le prossime direttrici di confronto, che riguarderanno l'osservatorio sul mercato dei ricambi dell'auto, l'analisi delle tecniche dei ricambi, la definizione dei tempi standard per le riparazioni, l'accesso tempestivo e completo alle specifiche tecniche delle imprese automobilistiche, la certificazione dei prodotti equivalenti e il valore residuo dell'usato.