

L'ATTIVITÀ PERITALE IN EUROPA: COMPETENZE ED ESPERIENZE A CONFRONTO

di FABRIZIO AURILIA

IN OCCASIONE DEL CONVEGNO ORGANIZZATO DA AIPAI AL TERMINE DELL'ANNO DI PRESIDENZA DELLA FUEDI, I PERITI SI SONO INTERROGATI SU COME FAR EVOLVERE LA PROPRIA PRESENZA SUL MERCATO, APRENDOSI ANCORA DI PIÙ AL DIBATTITO INTERNAZIONALE SUGLI ARGOMENTI PIÙ CALDI: A PARTIRE DAL GRANDE TEMA DELLE CATASTROFI NATURALI



A conclusione dell'anno di presidenza italiana di **Fuedi**, la federazione europea che unisce gran parte delle associazioni di loss adjuster in Europa, **Aipai** ha organizzato un importante convegno che ha ospitato un confronto sulle procedure di liquidazione dei sinistri nei paesi europei, con un focus particolare sulle catastrofi naturali. Un evento necessario, soprattutto dopo l'*annus horribilis* degli eventi naturali estremi in Italia, il 2023, e di fronte alla novità della copertura obbligatoria per le aziende contro le catastrofi naturali.

Anche l'attività peritale, quindi, deve fare il punto sullo stato dell'arte e capire come evolvere la propria presenza sul mercato. "Ritengo che il contributo dei periti possa essere molto significativo per dare un servizio di qualità alla popolazione", ha detto **Giuseppe Degradi**, presidente di Aipai, introducendo il confronto sulle procedure di liquidazione dei sinistri nei paesi europei.



Durante l'anno di presidenza di Fuedi, Aipai ha realizzato un'analisi dell'attività peritale nei paesi europei, curata da **Filippo Soave** e **Alessandra Trentin**. "Per quanto sia molto complesso disporre di dati e informazioni puntuali, pensiamo che il risultato sia interessante", ha detto Degradi. "Vogliamo cogliere dalle esperienze degli associati di Fuedi dei temi comuni – ha precisato il presidente di Aipai – e ribadire che siamo a disposizione per dare il nostro contributo di conoscenze insieme a tutto il mercato assicurativo".

POCHI IN GRECIA, TANTI IN LUSSEMBURGO

Tanti i dati usciti della ricerca: secondo lo studio, sono circa 37mila i periti in Europa e circa 10mila (38%) sono gli iscritti a Fuedi. In media, ci sono 10 periti ogni 100mila abitanti: si va dalla Grecia (0,6 periti ogni 100mila abitanti), al Lussemburgo (44,4 periti), con l'Italia leggermente sotto la media (8,5). L'88% dei periti in Europa è maschio, in Italia sono il 94%. Un perito su due ha più di 50 anni, in Italia solo il 3% si colloca nella fascia 30-40 anni, il 39% ha più di 60 anni. "La nostra professione – ha commentato Filippo Soave (36 anni) – fatica ad attirare nuovi talenti, questo ci impone di ragionare su come fare a cambiare le cose". Interessante notare che nei paesi dove ci sono più giovani ci sono anche più donne.

Il 36% degli studi peritali italiani è composta da un solo perito e solo il 4% dispone di più di 50 collaboratori, segno di un mercato molto frammentato. Il 90% dei periti in Italia è generalista, in linea con i paesi del sud Europa, mentre al nord il loss adjuster tende a essere più specializzato.

Per quanto riguarda le prassi di risarcimento, i programmi di riparazione diretta sono presenti in ogni paese, con il caso spagnolo che spicca con il 75% dei sinistri sotto i 3000 euro gestito in riparazione diretta, mentre in Italia, dove il limite è 5000 euro, la percentuale è al 3%.

ALLA RICERCA DI UN PERCORSO VIRTUOSO

La ricerca di Aipai aveva tra i suoi obiettivi quello di verificare se vi fossero le basi per un coordinamento europeo, valorizzare le sinergie tra paesi e auspicare tavoli di lavoro con le compagnie. Gli spunti dello studio sono stati anche l'avvio del dibattito per le due tavole rotonde che hanno completato la mattinata del congresso: la prima sull'attività peritale in Europa e la seconda sul tema delle catastrofi naturali.

Al dibattito hanno partecipato anche alcune compagnie (**UnipolSai**, **Chubb** e **Generali**), che hanno fornito il loro punto di vista sullo scenario di mercato attuale. **Omar El Idrissi**, responsabile liquidazione property di UnipolSai, il primo a prendere la parola, ha voluto ringraziare direttamente i periti per il loro lavoro durante l'anno scorso, "che è stato un anno oltre ogni previsione" proprio per quanto riguarda i sinistri da eventi naturali.

Entrando nello specifico della gestione sinistri italiana, El Idrissi ha sottolineato come "su quelli di massa, ad alta frequenza, ci sia ancora tanta strada da fare per migliorare la customer experience, sia da parte della compagnia sia da parte dei periti". La chiave è "semplificare i processi per instradare il sinistro in un percorso virtuoso": ricevuto l'incarico, il perito, secondo UnipolSai, deve contattare il cliente entro 36 ore, iniziando a fissare un appuntamento entro i primi 10 giorni.

"Nei sinistri complessi - ha aggiunto il manager di UnipolSai - abbiamo bisogno di sapere quali studi hanno le professionalità adatte e quindi specializzate. Anche per i periti rami elementari ci aspettiamo un riconoscimento istituzionale da parte di **Ivass**".



CAT NAT: DUE MODELLI A CONFRONTO

Il tema delle catastrofi naturali è stato al centro della seconda tavola rotonda, che ha ospitato un confronto tra la Spagna e la Francia, che da decenni hanno una legge sull'obbligatorietà delle polizze cat nat. È emersa una situazione tutt'altro che semplice e dove è parso comunque indispensabile un coordinamento tra i diversi soggetti del mondo dei rischi.

Bruno Masseloux, loss adjuster in **Axa France**, ha spiegato che in Francia il risarcimento avviene solo in presenza di un decreto ministeriale che stabilisce in quali zone c'è stata una catastrofe naturale: è un processo anche molto lungo, durante il quale un cliente potrebbe rimanere scoperto qualora non abbia sottoscritto una sorta di garanzia-ponte fino alla delibera pubblica. L'organizzazione peritale per le catastrofi naturali corrisponde a quella per i sinistri complessi, ha precisato **Beatrice Grandury**, dell'associazione peritale **Cea**, precisando che i loss adjuster sono gli unici che agiscono nella valutazione del danno sia in caso di sinistro cat nat a gestione pubblica, sia a gestione privata (delle compagnie).

Diverso è il caso spagnolo, come ha raccontato **Carlos Castellon**, delegato dell'associazione peritale spagnola **Apcas**: in Spagna il *Consortio* è un ente pubblico che si occupa del risarcimento diretto delle cat nat, cui le

VALORIZZARE LE SOFT SKILLS

Tra i relatori invitati a parlare al convegno di Aipai e Fuedi, i rappresentanti delle associazioni di loss adjuster di Gran Bretagna e Irlanda, Paesi Bassi e Grecia che hanno raccontato le esperienze dei singoli paesi. **Helena Evans**, presidente di Cila (Gran Bretagna e Irlanda), ha raccontato, tra le altre cose, l'impegno dell'associazione verso i temi della formazione e della diversity, citando l'organizzazione interna *Women in Cila*, nata quasi dieci anni fa. **Stavros Dimopoulos**, dell'associazione peritale greca *Hala*, e nuovo presidente di turno di Fuedi, ha descritto un mercato domestico relativamente piccolo dove il perito si occupa di ogni tipo di attività, con un approccio molto flessibile e dove è molto raro incontrare un perito specializzato; mentre **Klaas Brand**, di *Nivre*, dei Paesi Bassi ha sottolineato le tante donne loss adjuster che si occupano soprattutto di sinistri da infortunio: figure solitamente giovani, che hanno un'istruzione giuridica e sono generalmente più empatiche, cosa che dimostra l'importanza crescente delle soft skills anche nel settore peritale.



compagnie corrispondono parte del premio di qualsiasi polizza venduta (circa il 3%). Il Consorzio ha i propri periti liquidatori che si occupano del sinistro e il loro ruolo è centrale proprio nella fase intermedia tra sinistro e risarcimento.

IN ITALIA, I PERITI IN PRIMA LINEA

In Italia, la legge che entrerà in vigore a fine anno “è la prima luce in fondo al tunnel”, ha detto **Massimo Michaud**, presidente di **Cineas**, “ora finalmente c’è una normativa, anche se limitata”. Michaud ha ricordato il lavoro svolto dal consorzio universitario proprio sulle cat nat, con il white paper curato da **Sergio Ginocchetti** e presentato a marzo del 2023. “Il tema fondamentale, ora, è quello delle competenze”, ha aggiunto Michaud: “i periti sono in prima linea, ma dobbiamo fare in modo che tutti i player del mondo dei rischi mettano a disposizione le proprie competenze, formare nuovi operatori per aumentare la capacità di intervento”. La proposta di Cineas è “un bollino blu per la formazione di qualità”, oltre che un albo dei periti cat nat, della cui realizzazione Cineas sta parlando con **Consap**.

“In vista della gestione di masse di sinistri che scaturiranno dall’obbligatorietà della copertura catastrofale per le aziende occorre riflettere su forme di collaborazione tra tutti gli attori della filiera, in primis con i periti”, ha commentato **Antonio Venir**, head of claims di **Generali Global Corporate & Commercial Italy**. “L’utilizzo di insurtech, un trend già in atto – ha continuato Venir –, subirà un’accelerazione proprio in virtù della ricerca di nuove forme di condivisione e collaborazione, anche attraverso piattaforme digitali in grado di gestire le richieste di risarcimento”.

Francia e Spagna possono essere quindi le best practice, delle cui esperienze fare tesoro per adattare alla nostra realtà. Oltre alla tecnologia, però, sarà essenziale una maggiore cultura del rischio, soprattutto in termini di mitigazione degli eventi più frequenti: “serve un approccio coordinato di adattamento, mitigazione e sviluppo sostenibile”, ha concluso Venir.