

IL PERITO: PERCEZIONE e REALTÀ

Cosa ne sanno davvero le persone comuni, gli utenti, del lavoro del loss adjuster? Ecco gli strumenti professionali, tecnici e relazionali per valorizzarne il ruolo, superando i pregiudizi

di **MAURO MASSAFRA**,
consigliere di Aipai

Chiacchierando con un amico, responsabile delle risorse umane presso una notissima azienda italiana, gli ho raccontato del lavoro del perito. Interessato dalla cosa, mi ha posto domande più specifiche e chiesto la narrazione di qualche caso, rivelandomi che fino a quel momento il suo pensiero sulla figura del perito assicurativo era simile a quello di buona parte dell'utenza: un soggetto nei cui confronti il primo atteggiamento è di diffidenza, e il cui ruolo è spesso visto come ambiguo.

La percezione del perito da parte della gente comune non è sempre positiva: spesso, la nostra figura professionale viene vista con scetticismo e una buona dose di pregiudizio, legato all'idea che nel momento delicato del post-sinistro e, soprattutto, nella

fase di valutazione ed eventuale liquidazione di un danno, il perito incaricato dagli assicuratori sia un soggetto orientato a fare l'interesse di questi ultimi, piuttosto che un professionista imparziale che opera con terzietà a favore del sistema e di una corretta ed efficace pratica valutativa.

Forse, tale pregiudizio trova fondamento in esperienze di liquidazione sinistri che l'utenza ha vissuto in modo poco soddisfacente, di fronte a danni non indennizzabili, o indennizzabili in misura economica inferiore alle aspettative. Il più delle volte, questo accade quando il soggetto assicurato non ha piena contezza dell'effettiva portata del con-

tratto stipulato e delle relative delimitazioni ed esclusioni; così come, comprensibilmente, non vi è la consapevolezza tecnica dei criteri estimativi, contrattuali e giuridici: tutte cose che alimentano sfiducia e incomprensioni.

Dalla teoria alla pratica

Cosa fare allora per allentare questa diffidenza? Il verificarsi di un sinistro è il momento in cui, per la prima volta, l'assicurato ha modo di verificare portata e validità delle garanzie assicurative stipulate. Sino a che non si verifica un danno, il contratto può essere valutato come più o meno adeguato

solo a livello teorico. È chiaro, quindi, in tale ottica, che la soddisfazione dell'utenza rispetto agli esiti istruttori e liquidativi di una perizia spesso debba fare i conti con un contratto che, sulla carta, il cliente si immaginava come più estensivo e generoso, e non dipenda dall'operato del perito sul singolo caso. È però il perito il soggetto con cui l'utenza si trova primariamente a dialogare dopo un sinistro, ed è quindi suo compito cercare di instaurare il miglior clima possibile di dialogo, collaborazione e comprensione. Fra i diritti dell'assicurato e i doveri della

compagnia assicurativa, il perito ha il compito di bilanciare esigenze e aspettative delle parti attraverso una valutazione del sinistro accurata ed equa.

Un lavoro ad ampio spettro

Nello svolgimento della propria attività, il perito ha anzitutto il dovere di mettere in atto ogni indispensabile competenza sui vari fronti, al fine di garantire una corretta applicazione del contratto e un approccio di fondamentale terzietà, così assicurando che il sinistro sia correttamente inquadrato nell'ambito del contratto e il danno sia equamente valutato. Il tutto, avendo cura di condividere in modo comprensibile e trasparente con le parti eventuali aspetti di criticità, al fine di non generare false aspettative. Il perito svolge e coordina una serie di attività per le quali in altri settori professionali sono impiegate più risorse specifiche: deve dedicarsi ad approfondimenti di natura tecnica, contrattuale, giuridica, avendo cura di gestire l'aspetto

relazionale, con un approccio che rimanda al concetto di *in adversis auxilium*, ovvero un aiuto nel momento dell'avversità, al fine di risolvere le questioni nel modo più corretto, tempestivo e sereno possibile. Il supporto peritale può ampliarsi anche oltre il mero accertamento: suggerimenti e indicazioni in ottica di *loss prevention* si rivelano utili e molto apprezzate, in particolare dalle aziende.

L'importanza delle soft skills

Al di là degli esiti economicamente più o meno favorevoli di un'istruttoria peritale, l'aspetto relazionale e un'efficace gestione della comunicazione sono strumenti chiave in grado di fare la differenza nella percezione del sistema assicurativo. Una comunicazione equilibrata, empatica e al contempo autorevole da parte del perito nei confronti dei diversi interlocutori; una reale disponibilità all'ascolto e al confronto; il saper assumere tempestivamente e con lucidità le migliori decisioni

e risolvere rapidamente i problemi (anche in contesti di tensione ed emergenza); così come la capacità di illustrare in modo chiaro e comprensibile ogni aspetto tecnico e contrattuale (soprattutto quelli meno graditi) sono elementi essenziali per garantire all'utenza la possibilità di comprendere e condividere pienamente l'iter del processo e i suoi esiti.

In un mondo sempre più complesso ed esigente, le cosiddette *soft skills* diventano quindi ogni giorno più fondamentali e possono portare a una felice conclusione di situazioni anche assai critiche.

Tecnologia sì, ma soprattutto competenze

Se è da un lato innegabile che il ruolo del perito stia vivendo un importante mutamento legato all'introduzione di strumenti quali AI, droni, software che favoriscono l'attività, appare altrettanto evidente che le capacità personali e le sue competenze (che nessuna tecnologia o innovazio-

ne potrà mai sostituire) restano gli strumenti chiave per una valida ed efficace attività peritale. Per permettere anche all'utenza di cogliere e apprezzare appieno il ruolo peritale e la fondamentale importanza del suo intervento, è essenziale che l'approccio del professionista sia caratterizzato da serietà, efficienza, empatia, comunicazione trasparente e ascolto attivo. Il tutto, dando dimostrazione di competenze solide e in continuo aggiornamento: aspetto essenziale affinché il perito risulti efficace e credibile, in ogni settore in cui si trova a operare.

Solo così ritengo sarà possibile non solo tutelare e rafforzare la posizione di assoluta centralità del perito, ma anche far sì che la sua figura possa essere apprezzata e valorizzata come merita, per permettere non solo ai professionisti della perizia, ma anche alle compagnie assicuratrici che gli stessi rappresentano di tornare a essere percepiti come *auxilium in adversis* e non come un interlocutore oscuro di cui potenzialmente diffidare.