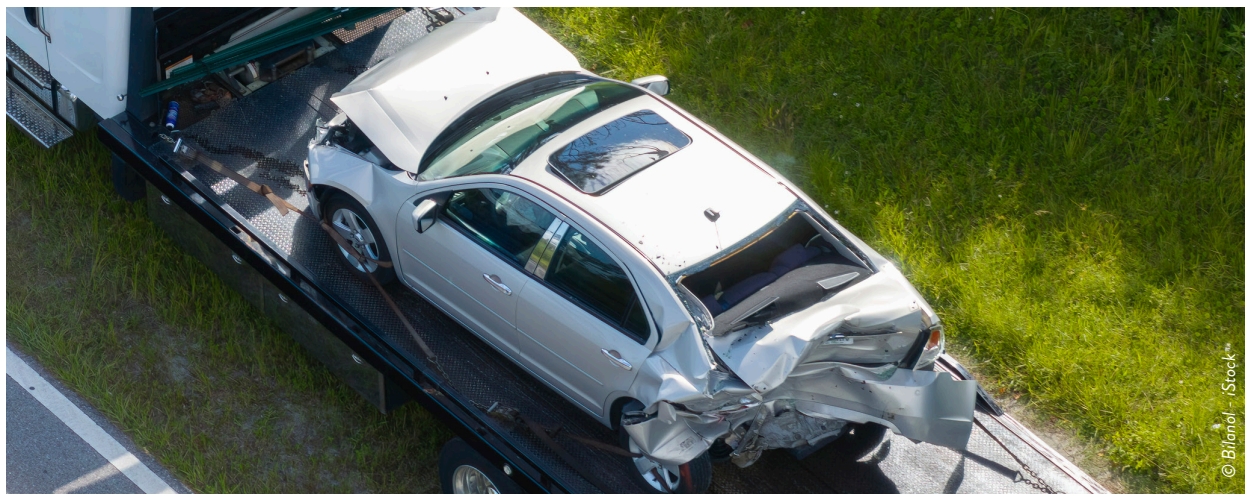


PIÙ COLLABORAZIONE NELLA FILIERA DELLA GESTIONE SINISTRI AUTO

di MARIA MORO

IL TAVOLO DI LAVORO AUTOMOTIVE APERTO A TUTTI GLI ATTORI DELL'ECOSISTEMA È DIVENTATO UN LUOGO DI CONFRONTO COSTRUTTIVO CHE STA DANDO I PRIMI FRUTTI, AD ESEMPIO CON LA CARTA D'IDENTITÀ DEL VEICOLO CHE POTREBBE A BREVE DIVENTARE REALTÀ. LA CONTINUA EVOLUZIONE DEL CONTESTO PROPONE NUOVE SFIDE, E TRA QUESTE EMERGE LA QUESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ ESG



© Bionol - iStock

La filiera assicurativa dell'automotive è un universo di realtà molto diverse tra loro eppure complementari, che devono incontrarsi e convivere. I fatti dicono che non è semplice avviare un dialogo, seppure per un obiettivo comune, quando si parte da approcci diversi. Costruttori, riparatori, compagnie assicurative, fornitori di pezzi di ricambio, autorità di vigilanza, consumatori, associazioni civiche, intermediari, produttori di tecnologie e periti operano nello stesso settore, interagiscono tra loro e misurano ogni giorno la complessità

del sistema, scontrandosi con lacune procedurali e difficoltà di comprensione dei reciproci metodi.

A fare a fette l'elefante ci sta provando il *Tavolo di lavoro sull'automotive*, iniziativa pragmatica che si propone di rispondere con strumenti e proposte ad alcune delle problematiche della filiera. “Siamo partiti dall'individuare le possibili criticità nel processo di gestione dei sinistri auto e nelle relazioni tra i diversi attori”, spiega **Silvia Pansini**, responsabile controlli strategici gestione sinistri di **Itas Mutua** e promotrice del Tavolo

con **Silvano Guelfi** e **Paolo Saluto**, docenti del **Politecnico Torino**. “La questione di base – aggiunge – è garantire la trasparenza su tutta la filiera. Gli aspetti più critici sono l’assenza di un linguaggio comune, la chiarezza nella gestione delle attività di riparazione, la necessità di digitalizzare le informazioni, la valorizzazione delle realtà più meritevoli e che possono garantire una migliore qualità nel lavoro e nel rapporto con tutte le parti interessate”.

I progressi del Tavolo si inseriscono in un contesto di evoluzione della filiera alla luce di un mercato e di esigenze che cambiano. In particolare, i riparatori sono chiamati a un cambiamento: “da un lato – osserva Pansini – la tendenza è un’offerta *multiservice*, che copra tutte le esigenze del cliente in ottica di fidelizzazione; dall’altro emerge l’opportunità di interagire con grandi clienti e interlocutori strutturati, che richiedono però un elevato livello professionale e di gestione. Questo significa affrontare due aspetti sempre più centrali: la necessità di digitalizzare e informatizzare le attività, con processi decisionali che devono essere guidati dai numeri e monitorati, e poter contare su un ricambio generazionale, con risorse competenti e interessate a crescere nella professionalità”.

LA STORIA DEL VEICOLO È UN PASSO VERSO LA TRASPARENZA

Dal 2021 (anno in cui ha preso il via) a oggi, sono una settantina i soggetti pubblici e privati che portano il proprio contributo al confronto: imprese di produzione, società di autonoleggio, **Aniasa**, **Confartigianato**, organizzazione di riparatori, **Federconsumatori**, **Consap**, **Fondo di Garanzia vittime della strada**, **Ruolo dei periti**, **Evo**, **Cuna** (l’ente regolatore di **Uni** in ambito auto), a cui si aggiungono **Ania**, **Ania Safe**, **Fondazione Ania**, **Ivass**.

“La domanda originaria che ci siamo posti quattro anni fa – racconta Pansini – è come si può arrivare a garantire a ogni cittadino la sicurezza su strada. Da qui, abbiamo individuato i nove macro-temi su cui approntare progetti concreti che permettano di creare ponti tra tutte le realtà: la *carta d’identità* del veicolo, l’asseverazione dei fornitori di servizi di riparazione, il superamento delle barriere del linguaggio, sono i primi da cui abbiamo deciso di partire”.

La “carta d’identità del veicolo” è stata presentata lo scorso giugno alla riunione della *Commissione di allerta rapida di sorveglianza dei prezzi sulla Rc auto*, istituita presso il ministero delle Imprese e del made in Italy, ed è stata scelta tra i progetti da attuare in previsione della prossima riforma della Rc auto. L’obiettivo del progetto è la realizzazione di un data base

che interconnetta le diverse informazioni relative alla storia del veicolo, così da ottenere una maggiore trasparenza tanto per gli stakeholder della filiera quanto per il consumatore, che potrà ottenere un attestato sulla sinistralità pregressa in caso di acquisto di un’auto usata. “Questo progetto – commenta Pansini – rientra appieno nell’obiettivo primario del tavolo: abbiamo già analizzato il sistema e redatto tutta la disciplina”.

UN SISTEMA CHE DEVE CRESCERE IN QUALITÀ

Un secondo progetto riguarda la risoluzione della criticità relativa alla difficoltà di confronto tra tutte le parti della filiera, laddove queste hanno sedimentato nel tempo un proprio vocabolario di termini tecnici, commerciali ed espressioni idiomatiche. “Per collaborare, e quindi ottenere migliori risultati, serve capire l’uno il linguaggio dell’altro, rendere comprensibili a tutti gli addetti ai lavori i tecnicismi settoriali. Abbiamo pensato che il mezzo migliore per arrivare a tale obiettivo fosse avere accesso alla formazione delle diverse realtà. È stato quindi creato un catalogo dedicato alla filiera automotive, che non prevede nuovi corsi ma raccoglie l’offerta formativa già in essere nelle Academy di imprese, associazioni, enti, organizzazioni e reti che partecipano al progetto. Ognuno può avere accesso a corsi di formazione dell’altro, così da comprendere meglio le terminologie e i meccanismi con cui opera”, spiega Pansini.

La terza progettualità riguarda l’asseverazione dei fornitori di servizi di riparazione. Conoscere meglio le proprie performance permette al riparatore di individuare i suoi punti di forza e consolidarli, o, al contrario, capire se c’è la necessità di mettere in atto delle specifiche azioni di miglioramento. Il gruppo di lavoro ha identificato gli indicatori che possono essere utili all’asseverazione dei riparatori e alla loro profilazione qualitativa da parte delle compagnie. “Il riparatore può sottoporsi al confronto con un disciplinare basato su parametri relativi alle macro-aree economico-finanziaria, sostenibilità, organizzazione, normativa, con una valutazione su una scala in decimi”, sintetizza Pansini per poi precisare che negli ultimi mesi si è avuto riscontro della centralità che stanno assumendo i temi della sostenibilità in tutta la filiera e a livello istituzionale, e per questo si è deciso di creare un disciplinare a sé stante per valutare le performance Esg, in particolare in ambito *Environmental*.

Nei prossimi mesi si proseguirà con il programma condiviso, ma è probabile che, alla luce del contesto attuale, la prossima assemblea plenaria sarà dedicata a un confronto sull’evoluzione nell’ecosistema auto.