

IL PERITO RAMI ELEMENTARI, questo SCONOSCIUTO

Agli assicurati continua a non essere chiaro il ruolo di chi interviene in caso di sinistro. Eppure poco ancora è stato fatto per valorizzare, e premiare, una funzione che lavora a stretto contatto con il cliente

di **AURELIO VAIANO**
consigliere di Aipai

Un compagno di scuola chiede a mio figlio, e questo avveniva quasi trent'anni fa: che mestiere fa tuo padre?

Risposta: perito assicurativo. E l'altro: ah, ho capito: quello delle auto.

E mio figlio a spiegare che no: mio padre fa un altro lavoro, si occupa sempre di danni, ma agli immobili e al loro contenuto, interviene quando c'è un incendio, un furto o un altro accidenti. E l'altro: ah, adesso ho capito. E mio figlio a chiedersi: avrà capito davvero?

Questa scenetta si è ripetuta tante volte, con compagni di scuola, amici e persino con professori, sempre uguale o quasi.

Sono passati degli anni: oggi mio figlio lavora con me ed ha a sua volta dei figli.

Ebbene, con i miei nipoti, oggi, la scena si ripete praticamente identica.

C'è una morale in tutto questo?

Credo di sì.

La morale è che il nostro è un servizio sconosciuto ai più.

L'assicurato (le eccezioni ci sono, come sempre) conosce chi gli vende il contratto, sicché in caso di sinistro è spesso

da lui che si aspetta delle risposte. Ma ecco che, non invitato, si presenta un perfetto sconosciuto cui è affidata la sorte del suo danno, spesso dell'intera sua proprietà. L'assicurato non conosce questo intruso, tutto quello che sa è riferito al ruolo del perito auto, e fa fatica a capire che in quel momento è lui il suo riferimento (beninteso, se ha interesse a percepire un indennizzo).

A tale riguardo si sono spesi fiumi di parole sulla necessità che il perito istauri un buon rapporto con l'assicurato, che lo affianchi nelle scelte, che lo supporti nei momenti difficili, che, che, che... Già molte cose vengono chieste a questa persona, di cui fino al giorno prima l'assicurato forse neanche conosceva l'esistenza e il ruolo. Ma la domanda che in questa sede vorrei porre all'attenzione di tutti è questa: cosa fanno i committenti perché questa persona possa svolgere il proprio lavoro come va fatto e, perché no, sia premiato se lo svolge bene?

Un valore non percepito

Chiediamo ai lettori: vi sembrerebbe giusto se a un chirurgo dicessero che per fare un intervento deve impiegare solo trenta minuti, e che se impiega un tempo maggiore ciò costituisce una nota di demerito e, in ogni caso, i maggiori costi che sopporta per lo svolgimento del proprio incarico sono a suo carico? Vi sembrerebbe giusto se allo stesso chirurgo venisse detto che la tecnica operatoria la sceglie il ministro della Sanità, ma che ovviamente dei risultati risponde lui? Vi sembrerebbe giusto che fosse premiato il chirurgo che costa meno?

Immagino, o almeno spero, che molti di voi rispondano di no, anche perché, forse, questi criteri non porterebbero a selezionare il chirurgo migliore.

Ecco, tornando all'attività peritale, questo oggi non sempre avviene (anche qui ci sono delle lodevoli eccezioni), forse proprio perché il nostro lavoro è sconosciu-

to al grande pubblico ed è apprezzato solo, e in un momento successivo, da quella stretta cerchia di assicurati che subiscono un danno.

È forse il mancato appoggio da parte dell'opinione pubblica a rendere oggi sempre meno premiante il lavoro del perito.

Se non si introduce un'inversione di tendenza, prima o poi la nostra professione potrebbe incontrare un periodo di crisi ancora più grave di quello che già oggi incontra e, almeno per chi scrive, è facile immaginare l'insorgere di elevato contenzioso.

Spesso, in questa come in altre professioni, alle cose che funzionano non si dà il giusto peso: pare scontato che tutto debba girare alla perfezione, o quasi, ma non è proprio così; e quando ce ne si rende conto spesso è troppo tardi.

Ecco perché, da queste pagine, desidero rivolgere agli operatori del settore l'invito a tutelare e valorizzare il ruolo indipendente del perito rami elementari.