

**Ing. Sergio
Ginocchetti**
Unipol Assicurazioni
S.p.A.



La Gestione in Pool dei Sinistri da Calamità Naturali

Buongiorno a tutti e permettetemi innanzitutto di ringraziare la RIB per l'invito a partecipare a questo interessante ed attualissimo convegno.

In ambito ANIA, come è stato già anticipato dal Dott. Spasiano, ci si sta preparando alla creazione di un Consorzio o Pool tra le Compagnie ed i Riassicuratori nell'ipotesi in cui venga approvato il Disegno di Legge sull'assicurazione delle calamità naturali di cui si sta molto parlando in questi giorni, argomento che è anche l'oggetto del nostro convegno. Il Consorzio materialmente opererà attraverso un Pool Manager, che metterà in atto le linee guida del Comitato Direttivo e che quindi, in occasione di eventi calamitosi, gestirà le situazioni di crisi ed in particolare la successiva fase di definizione dei sinistri. Per approfondire queste tematiche, nell'ambito della Commissione Calamità Naturali dell'ANIA, è stata costituita la Sottocommissione Servizio Liquidazione Sinistri Calamità Naturali che ho l'onore di presiedere e che si occupa proprio di organizzare la parte relativa alla definizione dei sinistri.

Ci siamo posti subito all'inizio, nella composizione della commissione, l'obiettivo di coinvolgere attivamente quelli che saranno tra gli attori principali nella gestione dei sinistri: i periti.

Sono stati quindi chiamati a far parte della commissione, oltre ai rappresentanti delle Compagnie, anche i Presidenti delle quattro associazioni peritali più rappresentative nel mercato assicurativo italiano: AIPAI, ANPAIRD, ASSIT e PREASS.

L'obiettivo dei lavori che è stato assegnato alla commissione è stato sostanzialmente quello di prefigurare un'ipotesi organizzativa per la gestione di tutti i sinistri da calamità naturale conseguenti alla dichiarazione di stato d'e-

mergenza da parte del Governo, curando la raccolta delle denunce di sinistro, coordinando l'attività dei periti-liquidatori sul territorio e, soprattutto, provvedendo materialmente alla liquidazione dei danni per conto delle cedenti.

Qual è ad oggi lo stato di avanzamento dei lavori di questa specifica Sottocommissione? Tratterò per punti il lavoro svolto, secondo l'ordine con cui sono stati affrontati i vari argomenti:

- censimento e mappatura delle reti peritali;
- organizzazione dei primi interventi sul territorio;
- raccolta della denuncia ed apertura dei sinistri;
- affidamento degli incarichi ai periti;
- liquidazione dei danni.

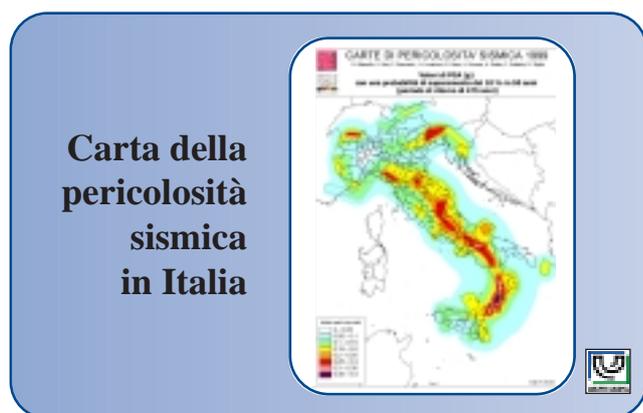
Parlerò inoltre di un punto importantissimo per la gestione dei sinistri calamità naturali che è, come potete immaginare, quello della reportistica e dei controlli; in conclusione, riferirò sui corsi di formazione rivolti ai periti che stiamo organizzando, del confronto che abbiamo già svolto con alcune esperienze estere che sono molto simili e vicine alla realtà che si sta prefigurando in Italia e di un'attività che è appena iniziata e che riguarda il tentativo di instaurare dei rapporti con le strutture di Protezione Civile già in questa prima fase di ipotesi organizzativa.

Vediamo il primo punto. Innanzitutto abbiamo effettuato ovviamente un censimento di quella che è la presenza sul mercato assicurativo di periti in grado di affrontare questa problematica. Attraverso le quattro Associazioni Peritali citate, che fanno parte tra l'altro della consulta del CNEL per le attività non regolamentate, abbiamo predisposto un primo elenco di circa 490 studi peritali e quello rap-

presentato in fig. 1) è il quadro attuale della loro distribuzione sul territorio nazionale.



Appare abbastanza evidente che la ubicazione degli studi non è omogenea e che la distribuzione territoriale non sia ideale è dimostrato anche dal fatto che, esaminando l'ultima edizione '99 della carta di pericolosità sismica in Italia (fig. 2), vi è quasi una perfetta complementarità tra rischio sismico e concentrazione degli studi peritali.



Anche analizzando il rischio idrogeologico, solo nel nord-ovest del Paese risulta buona la copertura peritale del territorio.

Ecco quindi che un compito fondamentale da parte della struttura centrale del Pool sarà quello di ottimizzare le risorse disponibili nel gestire gli interventi sul territorio in conseguenza di un evento calamitoso.

Vediamo adesso come abbiamo pensato di organizzare i primi interventi sul territorio. Ovviamente non saranno certo gli assicuratori quelli chiamati ad intervenire in un primo momento. Nella fase di emergenza è comprensibile che vi siano altre strutture in grado di intervenire e di portare soccorso alle popo-

lazioni colpite; popolazioni la cui prima necessità non è certo quella di denunciare un sinistro assicurativo nei primi giorni post-evento.

E' però importante, e questo l'abbiamo invece ipotizzato, che un gruppo ristretto di periti esperti, cosiddetti senior, coordinati da un rappresentante del Pool Manager, compia immediatamente un primo sopralluogo per prendere visione diretta delle dimensioni dell'evento e quindi per allertare, in funzione della distribuzione non omogenea degli studi sul territorio prima richiamata, i periti più vicini a seconda delle necessità riscontrate. La fig. 3) rappresenta abbastanza bene quello che voglio dire; prendendo come riferimento una cartina che mostra l'area interessata dall'ultimo terremoto in Umbria e nelle Marche, la "cellula" di primo intervento si recherà immediatamente sul luogo e sarà in grado di comunicare in tempo reale al Pool una prima perimetrazione della zona colpita, ma soprattutto darà le prime informazioni sulla possibile "dimensione assicurativa" della calamità occorsa.



La "dimensione assicurativa" della calamità è una informazione molto importante per l'organizzazione della centrale operativa, come vedremo in seguito, ed è quindi essenziale che siano professionisti del settore assicurativo a compiere questo primo sopralluogo ed a fornire questo genere di informazione alla struttura centrale del Pool.

Come pensiamo di organizzare la raccolta delle denunce? Grazie ad un sistema informatizzato, che ipotizziamo di accentrare nella sede centrale del Pool, ed alle prime notizie ricevute dalle "cellule" di primo intervento, sarà estratto da un Data Base com-

ai singoli studi peritali per evitare di superare un certo numero-limite (stabilito dal Pool Manager) oltre il quale si riscontrerebbero ritardi nei sopralluoghi assolutamente inaccettabili. L'applicazione, con un metodo che abbiamo definito a "vasi comunicanti", non permetterà quindi all'operatore del call center di affidare nuovi incarichi a quei periti che non abbiano nel frattempo provveduto a riconsegnare alcune delle pratiche affidate. Anche su questo argomento non mi dilungo comunque oltre, per non interferire e sovrappormi con un altro relatore che tratterà questa materia nel pomeriggio.

Al perito verrà quindi inviata on-line una scheda informatica, compilata dall'operatore del call center, che conterrà gli estremi della polizza ed i riferimenti dell'assicurato-danneggiato da contattare.

A questo punto il perito, entro i tre giorni successivi dall'incarico, dovrà riferire, sempre tramite scheda informatica, sui risultati del primo sopralluogo e comunicare la prima riserva sul sinistro.

Quindi, in tempi rapidissimi, il Pool Manager sarà in grado di avere almeno una prima cognizione sulla dimensione economica della calamità occorsa.

Tutto il sistema di incarico e perizia sarà paperless.

Quindi una delle condizioni essenziali per far parte dell'elenco periti calamità naturali sarà la dotazione di una adeguata strumentazione hardware e software per interloquire via Internet direttamente con il call center.

Solo nel caso di sinistri "industrial line" la procedura di incarico prevederà delle eccezioni in quanto l'affidamento verrà fatto dalla struttura di back office del Pool Manager. I sinistri di questa tipologia hanno infatti caratteristiche particolari, richiedono studi peritali particolarmente attrezzati e le Compagnie chiedono ovviamente di gestire i propri grandi clienti con un rapporto più diretto; solo per questi sinistri, che costituiscono comunque una parte molto limitata nel contesto di un sinistro calamità naturale, la gestione dei rapporti rimarrà quindi all'interno del back office.

La liquidazione dei sinistri sarà accentrata e gestita quindi direttamente dal Pool Manager. Ci sono delle ragioni che hanno fatto propen-

dere la Sottocommissione verso questa scelta:

- omogeneità nei criteri di indennizzo;
- specializzazione nella gestione di questi danni;
- incarichi ai periti controllabili;
- informatizzazione spinta;
- ampia disponibilità oraria;
- unica struttura per i rapporti con le Autorità ed i mass media;
- controllo del superamento del limite di capacità del Pool.

La procedura di liquidazione sarà quella classica dei sinistri Rami Elementari: il perito si confronterà con la parte danneggiata e cercherà di raggiungere un accordo attraverso la sottoscrizione di un atto di accertamento conservativo di danno.

Solo in caso di contenzioso sul quantum, o sulla riferibilità del danno (in tutto o in parte) all'evento calamitoso, la polizza prevederà il ricorso alla perizia formale, restando comunque escluso qualsiasi ricorso all'Autorità Giudiziaria.

Ovviamente siamo coscienti e ci spaventa la possibilità di un contenzioso molto alto anche perché, soprattutto nelle prime fasi, non sarà indolore il passaggio dalla gestione dei sinistri da parte dello Stato alla gestione da parte dei privati, quindi delle assicurazioni.

Si passerà infatti da un sistema che prevede, dopo un evento calamitoso, non solo un indennizzo dei danni materiali e diretti subiti dal fabbricato (oggetto della copertura assicurativa) ma che riconosce, pur con i tempi lunghi che conosciamo, anche finanziamenti a fondo perduto per interventi di prevenzione, quindi di adeguamento e miglioramento, che ovviamente il mercato assicurativo non potrà sostenere.

Quindi stiamo valutando, in accordo con gli organi della Protezione Civile e dei Vigili del Fuoco, la possibilità di far svolgere il ruolo di terzo perito proprio a un tecnico di queste strutture, per avere una figura terza, che sia proprio terza dal mondo assicurativo, e quindi riconoscibile anche dall'assicurato danneggiato come una figura tecnica indipendente ed al di sopra delle parti.

Come avverranno materialmente le liquidazioni? Fino ad un importo stabilito, ad esempio 10-15 milioni, ma il Pool Manager

potrebbe anche stabilire 30 o 50 a seconda dell'evento, perché capite bene che un evento terremoto è ben diverso da un evento alluvione, la liquidazione avverrà direttamente dal call center sulla base dell'atto di accertamento conservativo ricevuto dal perito e sottoscritto dall'assicurato.

Quindi entro i limiti stabiliti, il call center, tramite un'apposita applicazione del sistema, gestirà direttamente il pagamento tramite bonifico o tramite richiesta di emissione di assegno alla banca. Solo per sinistri di importo superiore ai limiti stabiliti la liquidazione sarà invece gestita dalla struttura liquidativa di back office del Pool Manager.

Reportistica e controlli. Abbiamo visto che particolare attenzione andrà prestata all'attività di controllo, sia per quanto riguarda l'efficienza e la qualità del servizio prestato dalla centrale operativa nella delicata fase di apertura e di prima preventivazione dei sinistri, sia per quanto riguarda la fase di liquidazione e di pagamento dei danni.

I controlli saranno svolti da una struttura tecnica di back office del Pool che, supportata da una quotidiana e puntuale reportistica, concentrerà la sua attività su:

- dati di efficienza del call center (tempi medi di attesa delle telefonate, chiamate perse, numero di sinistri aperti, incarichi affidati, ...);
- attività dei periti (tempi medi di restituzione, incarichi sospesi, costi medi del riservato e del liquidato, ...);
- verifica a campione delle posizioni di sinistro liquidate entro la fascia di autonomia dal call center;
- tutte le liquidazioni che superano la soglia di autonomia.

Altro punto affrontato nell'ambito della Sottocommissione è stato quello della formazione del corpo peritale.

La stragrande maggioranza dei periti assicurativi ha avuto modo di occuparsi in passato dei danni da alluvione, garanzia normalmente prestata dalle compagnie assicurative; quindi ci sono stati sinistri ed i periti hanno maturato sufficiente esperienza. Diversa è la situazione per quanto riguarda i danni da terremoto in quanto, causa la scarsissima presenza di questa copertura nei rischi civili, solo pochissimi studi peritali hanno avuto mo-

do di affrontare professionalmente in passato questa tipologia di sinistri molto particolari.

Le Associazioni Peritali presenti nella Sottocommissione, pur in presenza di un quadro legislativo che, come avete sentito stamattina, è ancora molto al di là dal definirsi concreto, hanno dato la loro disponibilità per cominciare da subito un percorso formativo per i propri iscritti, specificatamente sulla valutazione dei danni da fenomeno sismico e sui possibili interventi riparativi conseguenti.

Appare infatti evidente anche ai rappresentanti del corpo peritale il compito di grande responsabilità e di forte impatto sociale che questi professionisti saranno chiamati a svolgere nel prossimo futuro.

Sono attualmente in corso i contatti con alcune istituzioni di livello universitario, in particolare l'ANIDIS, Associazione Nazionale di Ingegneria Sismica, ed il CINEAS, Consorzio per l'Ingegneria nelle Assicurazioni del Politecnico di Milano, per la definizione dei contenuti dei corsi che inizieranno probabilmente entro il primo semestre 2001. Condizione indispensabile per far parte dell'elenco "periti calamità naturali" sarà quindi la dimostrazione di possedere, oltre alla dotazione informatica necessaria, anche l'attestato di partecipazione a questi corsi.

Abbiamo inoltre ritenuto opportuno esaminare alcune realtà estere per un approfondimento sulle procedure liquidative utilizzate nella gestione di questo tipo di sinistri.

E' stato approfondito in particolare il caso francese dove è presente un quadro legislativo per molti aspetti simile a quello che si prefigura anche in Italia.

L'esame dell'esperienza francese, che non deve misurarsi però con la frequenza di sinistri da evento sismico dell'Italia, è stata particolarmente interessante soprattutto perché in quella realtà sono praticamente assenti casi di contenzioso nella definizione dei danni. Una delle spiegazioni che ci è stata fornita è che l'estrema rapidità delle liquidazioni (a distanza di tre mesi dall'evento la quasi totalità dei danni è stata indennizzata) impedisce qualsiasi atteggiamento speculativo e facilita la conclusione dell'iter peritale.

Nel corso dello svolgimento dei lavori della Sottocommissione, sempre più evidente è ap-

parsa infine la necessità di uno stretto rapporto tra le strutture tecniche del Pool Manager e quelle della Protezione Civile o dei Vigili del Fuoco.

Il “passaggio di consegne” deve infatti essere “mediato” perché molti sono i campi di interazione e di sovrapposizione possibili (basti pensare alla difficoltà di accesso alle zone colpite, alle verifiche di stabilità dei fabbricati per la dichiarazione di inagibilità totale o parziale, all’utilizzo di periti per la valutazione dei danni, ...).

Abbiamo già incontrato il generale D’Errico, Comandante dei Vigili del Fuoco, con il quale avremo un ulteriore appuntamento nelle prossime settimane, che ci ha dichiarato la disponibilità ad affidare ad un suo incaricato il compito di tenere i rapporti con la Sottocommissione per approfondire gli aspetti operativi.

Sempre nelle prossime settimane, cercheremo inoltre di instaurare un simile rapporto con i responsabili della Protezione Civile, la Pref. Dott.ssa D’Ascenzo ed il Prof. Barberi, con i quali abbiamo avuto un primo scambio di vedute e ricevuto analoga disponibilità.

Per concludere il mio intervento, direi che si possa sintetizzare efficacemente il contenuto della relazione con i tre punti che riteniamo fondamentali e che dimostreranno la validità o meno del progetto assicurativo:

- 1) l’efficienza nella conduzione della centrale operativa (trovare sempre un interlocutore disponibile);
- 2) la serietà e la competenza nella valutazione dei danni;
- 3) la rapidità nella corresponsione degli indennizzi.