

**Ing. Marco
Cincotti**
Studio Cincotti S.r.l.



L'Organizzazione della Perizia dei Danni da Calamità Naturali

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali

Studio Cincotti S.r.l – Milano
Ing. Marco Cincotti

7° Convegno R.I.B. – Cap Ferrat 3-4/11/2000

Desidero anzitutto ringraziare la RIB di questo invito che ci consente di riferire in merito allo stato di avanzamento dei lavori per l'organizzazione della perizia che costituirà una delle fasi fondamentali nel momento in cui dovesse essere realmente approvata una legge sulla copertura dei danni da calamità naturali.

Sono uno dei rappresentanti della categoria dei periti liquidatori che partecipa ai lavori della sottocommissione per la gestione dei sinistri presieduta dall'Ing. Ginocchietti.

La necessità di efficienza e di immagine, che sono state richiamate in chiusura del suo intervento dal Dott. Spasiano, quella di serietà e di competenza, richiamate dall'Ing. Ginocchietti ed infine quella della riduzione dei tempi di liquidazione, richiamate dall'Ing. Martinuzzi, hanno posto la nostra categoria in una posizione di partnerariato nei confronti di assicuratori e riassicuratori per affrontare il delicato momento della verifica in occasione della prima calamità naturale e della liquidazione dei danni che da questa dovessero derivare.

L'assunzione delle responsabilità che riguardano la nostra categoria è stata immediatamente recepita da tutte le Associazioni convocate dall'ANIA intorno al tavolo; abbiamo fornito un database dei periti delle quattro Associazioni, è stato assunto un impegno ben preciso di incrementare gli organici ove risultasse necessario, è stata manifestata la piena disponibilità a realizzare la specifica applicazione, auspicata dall'Ing. Ginocchietti, che si pone immediatamente a valle del call center al quale giungono le notizie e costituisce il punto di riferimento per il pool/consorzio di assicuratori e riassicuratori.

Ma veniamo a quella che potrebbe essere l'organizzazione della perizia dei danni da calamità naturali.

Innanzitutto volevo dare una definizione su cosa sia una perizia elettronica: visto che parliamo di risposte che devono pervenire in tempi estremamente contenuti, è chiaro che bisogna abbandonare totalmente l'idea di poter continuare a procedere con perizie tradizionali, ancora oggi in uso per altro tipo di sinistri, che non richiedono risposte quasi in tempo reale.

Nel caso delle calamità naturali si verifica la concentrazione di un elevatissimo numero di sinistri in tempi brevissimi; l'unico sistema praticabile è quello di utilizzare tecnologie estremamente moderne.

Non mi soffermo sulla soluzione call center che praticamente costituisce un "esercito" che dovrebbe raccogliere denunce telefoniche o via fax: altri relatori ci daranno maggiori e migliori informazioni sull'argomento.

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali

LA PERIZIA ELETTRONICA

- NON E' UNA TRASMISSIONE ELETTRONICA DI DATI
- NON E' UN FOGLIO ELETTRONICO
- NON E' UN' E-MAIL

7° Convegno R.I.B. – Cap Ferrat 3-4/11/2000

La perizia elettronica è lo strumento attraverso il quale il perito, una volta che riceve l'incarico dall'operatore del call center, riesce a fare un resoconto di tipo informatico, in tempi ridottissimi. Che cos'è, dunque, una perizia elettronica? Non è una trasmissione elettronica di dati, non è un foglio elettronico e non è un e-mail: quindi non è un qualcosa che viaggia.

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali

LA PERIZIA ELETTRONICA

*E' UN'AREA ELETTRONICA (SITO WEB)
CHE RISPETTA LE SEGUENTI REGOLE:*

- FORMATO STANDARD (MODULO ELETTRONICO)
- SICUREZZA E RISERVATEZZA
- AMBIENTE UNICO ED IMMOBILE AL QUALE ACCEDONO GLI UTENTI ABILITATI
(COMPILANDO SOLO I CAMPI DI LORO SPECIFICA COMPETENZA)

7° Convegno R.I.B. – Cap Ferrat 3-4/11/2000

La perizia elettronica è un'area, ubicata in un sito Web, che rispetta delle regole ben precise: il formato standard, quindi un vero e proprio modulo elettronico, la garanzia di assoluta sicurezza e riservatezza, proprio per il fatto che non viaggia, un ambiente unico e immobile: è una vera e propria lavagna elettronica, se vogliamo dare un'immagine semplice e precisa, alla quale possono accedere tutti gli utenti abilitati tramite password o altri condizionamenti di accesso; ognuno di questi dovrà soltanto compilare i campi di specifica competenza. Quindi ogni utente, in fasi successive, parteciperà in modo dinamico al riempimento di quello che sarà il documento finale. Il primo operatore sarà quello del call center, il quale digiterà il numero del sinistro, il numero della polizza e tutti i dati necessari per l'apertura del

sinistro e per il sopralluogo del perito; l'ultimo sarà il perito, il quale, dopo aver verificato il tutto ritorna il modulo elettronico al pool.

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali

VANTAGGI DELLA PERIZIA ELETTRONICA

- CONSENTE INTERVENTI IMMEDIATI E TEMPI DI LIQUIDAZIONE CONTENUTI
- REALIZZA LA NORMALIZZAZIONE DI STANDARD E PROCEDURE
- OTTIENE IMPORTANTI ECONOMIE DI SCALA RISPETTO ALLE PERIZIE TRADIZIONALI

7° Convegno R.I.B. – Cap Ferrat 3-4/11/2000

Quali sono i vantaggi della perizia elettronica? Essa consente interventi assolutamente immediati e tempi di liquidazione estremamente contenuti. Riesce a realizzare la normalizzazione di standard e procedure, ovvero ogni perito avrà un computer, un modem e uno scanner (questa è la sola attrezzatura richiesta) che permetteranno a tutti i periti, i famosi 500 studi o mille periti, di cui si è parlato stamattina, di operare con modalità uniformi, estremamente semplici e pilotate: basta seguire le istruzioni.

Realizza inoltre importanti economie di scala perché, una volta fatto l'investimento iniziale, consegue delle economie di esercizio importanti, rispetto alle perizie tradizionali.

Abbiamo anche immaginato e lavorato su una soluzione che permette di poter verificare la qualità di questa nuova perizia informatica, perché chiaramente l'assicuratore (il pool, nel caso delle calamità naturali) avrà necessità di esercitare un certo controllo.

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali

LA CERTIFICAZIONE DELLE PERIZIE



E' AUTOMATICA

7° Convegno R.I.B. – Cap Ferrat 3-4/11/2000

Il software realizzato per la certificazione della perizia è basato su degli algoritmi: esegue cioè una certificazione informatica, una sorta di percorso obbligato che bisogna seguire nel corso della perizia e che dà determinate garanzie.

Vi faccio l'esempio più stupido e più semplice: è quello che il perito, per errore, possa liquidare un importo superiore al capitale assicurato, oppure che non tenga conto della franchigia o della proporzionale: sono questi gli errori più frequenti.

Con le verifiche alla base della certificazione verrebbero completamente evitati questi e moltissimi altri errori.

Quindi la certificazione della perizia informatica avverrebbe in modo assolutamente automatico mentre il perito la realizza. In questa fase il perito è davanti al suo PC, con una maschera elettronica che a un certo momento, durante l'immissione dei dati, potrebbe bloccarsi. Nessuno può vederlo se non lui in quanto il sistema gli dice anche perché si è bloccato, consentendogli di tornare indietro, di apportare la correzione e di ripartire. Solo quando il sistema avrà validato passaggi e contenuti, sarà possibile per il perito inviare la perizia, altrimenti la perizia non parte. Questa è la garanzia di una perizia certificata, e non rifatta da qualcun altro, fermi restando tutti i controlli a campione che il pool vorrà fare.

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali



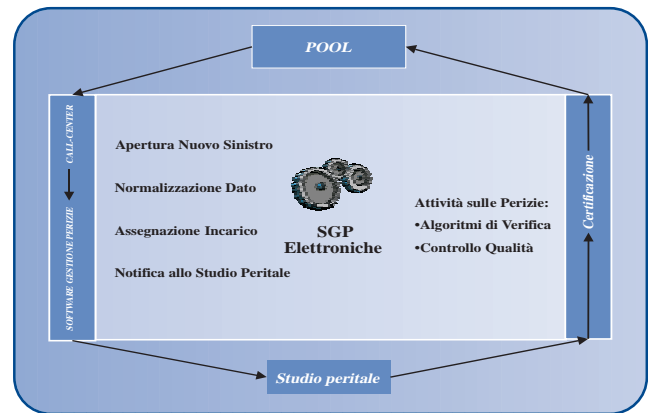
LA CERTIFICAZIONE DELLE PERIZIE

IL PERITO ATTRAVERSO UN PERCORSO GUIDATO E' OBBLIGATO ALL'INSERIMENTO DEI DATI CORRETTI E CONGRUI RISPETTO:

- AL RISCHIO
- AL SINISTRO
- ALLA POLIZZA

7° Convegno R.I.B. – Cap Ferrat 3-4/11/2000

Quindi ecco che il perito, attraverso un percorso guidato, sarà obbligato all'inserimento di dati corretti e congrui, rispetto non solo alla polizza e al capitale assicurato, ma anche rispetto al rischio ed al sinistro.



Se noi coniughiamo le diverse esigenze, abbiamo garanzie sufficienti, perché una volta verificato rischio, sinistro e polizza, una buona parte del percorso è stata realizzata. Nello schema proiettato, con preghiera di non guardare le dimensioni in quanto si è enfatizzato il nucleo centrale, sono rappresentati il pool, è rappresentato lo studio peritale, ed è rappresentato il percorso che una perizia informatica dovrebbe fare. La parte centrale, più importante, è stata riservata, evidentemente, a questo software di gestione della perizia che dovrebbe realizzare l'intero programma. In che modo: il pool, tramite il call center, apre il sinistro e normalizza il dato, ed il software assegna l'incarico. Quindi il compito del call center è di aprire il sinistro e di normalizzare il dato, il compito del software è quello di assegnare l'incarico con procedura assolutamente automatica seguendo criteri che poi vedremo, la notifica allo studio peritale ed infine assegna l'incarico vero e proprio. Una volta che lo studio peritale avrà ricevuto l'incarico, dovrà svolgere quella perizia informatica di cui abbiamo parlato passando attraverso la fase della certificazione che abbiamo illustrato e che caratterizza detto inserimento dei dati richiesti nel famoso documento che sta sulla lavagna e che consente o meno alla perizia di partire; gli algoritmi di verifica di cui alcuni, i più semplici, vi ho già segnalato, consentono al perito di superare un vero e proprio controllo di qualità e di ottenere contestualmente la certificazione della perizia. A questo punto la perizia è pronta e, con un semplice clic, diventa disponibile per il pool, che può consultarla. Questo è il percorso che noi abbiamo immaginato.

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali

• **DATABASE - STUDI PERITALI** •

**GLI STUDI PERITALI
COMPILANDO UN QUESTIONARIO
COMUNICANO
LA PROPRIA CAPACITA' OPERATIVA**

7° Convegno R.I.B. – Cap Ferrat 3-4/11/2000

E veniamo ai problemi del data-base periti: gli studi peritali dovranno compilare un questionario nel quale comunicano la propria capacità operativa ovvero il numero dei sinistri che sono in grado di svolgere contemporaneamente.

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali

• **DATABASE - STUDI PERITALI** •

**CON I DATI RACCOLTI DALLA
SCHEDA VIENE POPOLATO IL**

DATABASE STUDI PERITALI

7° Convegno R.I.B. – Cap Ferrat 3-4/11/2000

Con i dati che vengono comunicati dai periti, viene popolato il database degli studi peritali e gli incarichi, come è già stato anticipato stamattina dall'Ing. Ginocchietti, saranno distribuiti, in modo assolutamente automatico, secondo il principio dei vasi comunicanti; bisogna infatti riuscire a sfruttare quelle che sono le capacità dei singoli senza sovrapporre di incarichi studi che non sono in grado poi di svolgerli e lasciando inattivi altri studi che invece potrebbero farli.

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali

• **DATABASE - STUDI PERITALI** •

- ORGANIZZATI SUL TERRITORIO
- GARANTI DEL COLLEGAMENTO TRA LE FASI DI EMERGENZA, DI RICOSTRUZIONE E DI PREVENZIONE
- NORMALIZZATI SOTTO IL PROFILO INFORMATICO

7° Convegno R.I.B. – Cap Ferrat 3-4/11/2000

Il database degli studi peritali, fornisce la distribuzione dell'organizzazione degli studi peritali sul territorio. I periti saranno i garanti del collegamento fra le fasi di emergenza, di ricostruzione e di prevenzione, perché chiaramente l'emergenza viene generalmente gestita dalla protezione civile, ma nel momento in cui sarà possibile accedere, magari proprio con l'aiuto della protezione civile, i periti dovranno già essere presenti sul posto per poter iniziare il loro lavoro, avviando quella che ho chiamato la fase di ricostruzione. Successivamente, in convegni separati, verrà poi svolto un lavoro in appoggio di debriefing in adiuvandum alla fase della prevenzione, rendendo disponibile l'esperienza maturata dai periti sul campo. Cosa che noi normalmente già facciamo per gli incendi, per i furti, per tutti i sinistri dei rami elementari; per noi è una abitudine concludere le nostre perizie dando un parere alle compagnie su quanto è possibile fare in termini di prevenzione e miglioramento relativamente al rischio sinistrato.

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali

• **DATABASE - STUDI PERITALI** •

**IL DATABASE STUDI PERITALI
CONTIENE SIA LE INFORMAZIONI
ANAGRAFICHE
CHE LE INFORMAZIONI
OPERATIVE**

7° Convegno R.I.B. – Cap Ferrat 3-4/11/2000

Nel database degli studi peritali dovrebbero essere contenute tutte le informazioni anagrafiche e operative.

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali

• **DATABASE - STUDI PERITALI** •
DATI ANAGRAFICI

*Oltre ai normali dati anagrafici quali
(esempio: Nominativo, Indirizzo, Telefono),
sono di fondamentale importanza:*

- 1) • Regione • Provincia • Comune • Cap
- 2) • E-mail • N° Cellulare • N° Fax

7° Convegno R.I.B. – Cap Ferrat 3-4/11/2000

Quindi, oltre al nominativo, all'indirizzo ed al telefono, sono di fondamentale importanza la regione di appartenenza, la provincia, il comune e il codice di avviamento postale. Oltre all'indirizzo e al telefono, risultano necessari, per chi ne dispone, l'e-mail, il numero di cellulare e il fax. Con questi dati è infatti possibile organizzare in modo compiuto l'intero sistema del database dei periti.

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali

• **NUMERO PRATICHE ASSEGNABILI** •

E' LO STUDIO PERITALE CHE SEGNALE:

- **IL NUMERO DELLE PRATICHE CHE E' IN GRADO DI GESTIRE NELLA SUA ZONA OPERATIVA**
- **IL NUMERO DEI TECNICI DISPONIBILI PERTRASFERTE OPERATIVE**

7° Convegno R.I.B. – Cap Ferrat 3-4/11/2000

Ma veniamo al problema di come e quante pratiche assegnare a ciascuno studio. E' lo studio stesso che di fatto segnala la propria capacità operativa, e questo verrà evidenziato da una dichiarazione, da un'autocertificazione nella quale si dichiara il numero di pratiche che ciascun perito e ciascuno studio è in grado di gestire contemporaneamente nella sua zona operativa: se vuole che gli venga assegnato un contenitore da cento, mille o diecimila sinistri.

L'autocertificazione non consentirà lamentele e non potrà creare difficoltà all'intero sistema. Ciascun perito comunica, e all'interno della nostra associazione questo è già stato fatto con dei risultati estremamente positivi, anche il numero dei propri tecnici disponibili per trasferite operative. Ho visto con interesse stamattina la cartina con il numero dei periti suddivisi per regione, ma quella, purtroppo è una questione non sanabile, perché a me risulta che in Calabria ci siano dieci, venti periti, non ha importanza, ma se succede qualcosa e c'è bisogno di 100 persone, è impensabile che ci sia qualcuno che da oggi si organizzi in attesa che l'anno venturo o tra dieci anni sia necessario in Calabria; bisognerà quindi che si sposti là ove risulta necessaria la sua opera. Questa ipotesi di cor-

relare la mappa dei rischi con il numero dei periti presenti ci deve dunque far riflettere in termini di grande flessibilità e mobilità. Risulterà pertanto fondamentale questa disponibilità per trasferite operative.

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali

SOFTWARE GESTIONE PERIZIE ELETTRONICHE (SGP)

- **NESSUN INTERVENTO UMANO NELL'ASSEGNAZIONE DEGLI INCARICHI (se non in casi particolari)**
- **E' IL SISTEMA - SGP - CHE CONTATTA LO STUDIO PERITALE, VIA SMS (CELLULARE), FAX, E-MAIL**
- **LA CERTIFICAZIONE SI BASA SU ALGORITMI CHE SEGNALANO AL PERITO EVENTUALI ERRORI**

7° Convegno R.I.B. – Cap Ferrat 3-4/11/2000

Ora veniamo al software di gestione delle perizie elettroniche. Sarà totalmente automatico e realizzerà in concreto l'assunto auspicato stamattina: nessun intervento umano nell'assegnazione degli incarichi, salvo casi particolari che però devono essere segnalati dal pool: potrebbe trattarsi di un grosso rischio industriale, di qualcosa di particolare per cui si intende non farlo rientrare nel ciclo normale. In questi casi il pool può benissimo richiedere che i sinistri vengano trattati manualmente o assegnati direttamente. Il software prevede un sistema che contatta lo studio peritale con una infinità di procedure possibili: lo può fare via satellite, per cellulare, via fax, per e-mail.

Dipende dall'attrezzatura di cui è dotato ciascun perito, dipende dalle circostanze (non sempre è possibile utilizzare il fax soprattutto se ci fossero delle interruzioni di linee telefoniche); oggi comunque abbiamo tante e tali possibilità che quello che mancherà non sarà certamente la possibilità di comunicare.

E finalmente la certificazione, che è quella che dà la garanzia della qualità del prodotto, almeno entro i limiti correlabili a fatti specifici che sono controllabili con algoritmi. Quindi se lui volesse mandare una perizia "sbagliata", evidentemente non ci riuscirà in quanto il sistema si blocca e gli segnala il perché si è bloccato. Questo è un punto a cui tengo molto: l'errore di sistema è visibile solo all'operatore, al perito. La compagnia, il

pool, nessuno sarà in grado di vedere una perizia in corso fino al momento in cui il perito non l'avrà completata ed il sistema l'avrà accettata.

A quel punto diventa immediatamente visibile e acquisibile dal pool sul sito Web.

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali

N° Pratiche Assegnabili



1000

N° Pratiche Aperte



800

N° Pratiche Assegnabili



1000

N° Pratiche Aperte



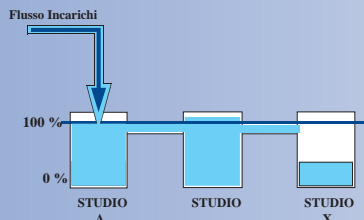
1000

Esempio : 1

7° Convegno R.I.B. – Cap Ferrat 3-4/11/2000

Immaginiamo che adesso un perito abbia 1000 pratiche assegnabili e 800 pratiche già aperte: evidentemente ho una capienza di ulteriori 200 pratiche assegnabili. Supponiamo, invece, che il numero delle pratiche assegnabili, 1000, sia stato già saturato.

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali



DISTRIBUZIONE DINAMICA (VASI COMUNICANTI)
ED EFFICIENTE DEGLI INCARICHI

7° Convegno R.I.B. – Cap Ferrat 3-4/11/2000

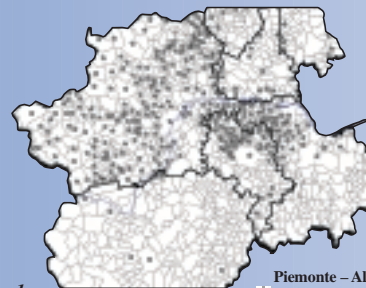
Che cosa succede? Con il principio dei vasi comunicanti, nell'ipotesi in cui il flusso degli incarichi ha saturato al 100% la capacità dello studio A, automaticamente passa allo studio B fino a saturazione, e così via.

Con quali criteri? Con i criteri di dare sempre l'incarico al perito che è più vicino al luogo del sinistro, evidentemente. Questo viene realizzato con quella congiunzione di cui abbiamo parlato poc'anzi, che metteva in evidenza la regione, la provincia, il comune e il CAP. Noi abbiamo fatto uno studio per vedere se era meglio utilizzare i CAP o i Comuni: i

Cap sono quelli più conosciuti e più utilizzati, ma sono stati realizzati con delle modalità che a volte lasciano molto perplessi.

Ci sono grossomodo 8000 comuni e 4000 CAP. Nonostante ci siano città che ricadono sotto uno stesso comune (ad esempio Milano, Torino), lì ci sono più codici di avviamento; ci sono invece codici di avviamento che comprendono più comuni. Quindi anche per le caratteristiche orografiche del nostro paese sarà molto importante tenere presente che il primo perito dovrà avere un CAP identico a quello del sinistro, salvo poi ad estendersi ad altri studi. Questo sistema realizza una distribuzione automatica ed efficiente dei carichi di lavoro.

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali



Esempio : 1

Piemonte – Alluvione Ottobre 2000
Comuni colpiti dall'alluvione (dati provvisori)

7° Convegno R.I.B. – Cap Ferrat 3-4/11/2000

Abbiamo realizzato una piantina in cui è possibile vedere i comuni che sono stati colpiti dall'alluvione, quella recentissima di ottobre 2000: in questo caso abbiamo segnato sulla piantina i comuni che ci risultano essere stati in qualche modo interessati o colpiti (prendetelo naturalmente come un dato provvisorio, perché nemmeno noi siamo riusciti ad andare dappertutto).

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali

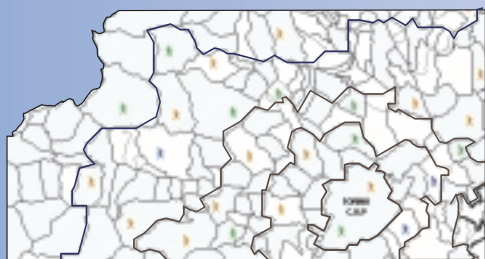


Periti Associati AIPAI – ANPAIRD – ASSIT - PREAS

7° Convegno R.I.B. – Cap Ferrat 3-4/11/2000

Gli omini che voi vedete disegnati sono una prima proiezione di un database che raggruppa i periti delle quattro associazioni. Questo vi fa vedere come ad esempio in un certo Comune ne siano presenti solo due (la configurazione è ancora in fase di allestimento). Evidentemente con l'alluvione che c'è stata e che ha colpito direttamente e pesantemente il Comune in esame, due periti non sono sufficienti.

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali

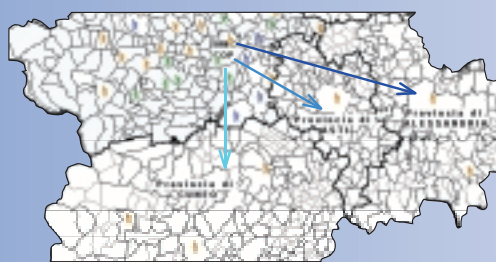


Periti Associati AIPAI - ANPAIRD - ASSIT - PREAS

7° Convegno R.I.B. - Cap Ferrat 3-4/11/2000

Ecco allora il principio della macchia d'olio: la macchia d'olio è quella che richiamerà periti dai CAP vicini e via via dai Comuni vicini.

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali



Periti Associati AIPAI - ANPAIRD - ASSIT - PREAS

7° Convegno R.I.B. - Cap Ferrat 3-4/11/2000

Dalle Province confinanti ed al limite della intera Regione piuttosto che da più Regioni. Abbiamo evidenziato quindi il Comune, la Provincia, la Regione e, dalla Provincia di Torino siamo passati a quelle confinanti, Asti, Cuneo, Alessandria... Tutto questo è realizzato in modo assolutamente automatico con una distribuzione coerente, rapida e organizzata

L'organizzazione della Perizia dei danni da Calamità Naturali



Periti Associati AIPAI - ANPAIRD - ASSIT - PREAS

7° Convegno R.I.B. - Cap Ferrat 3-4/11/2000

L'ipotesi che Vi abbiamo prospettato ha già originato un'iniziativa che sta realizzando una significativa sperimentazione applicata ai sinistri di massa, perché non è immaginabile che un sistema di questa complessità, nel momento in cui si verificherà una calamità naturale, possa andare in onda e, schiacciando un bottone, risultare funzionante. Abbiamo dunque immaginato di iniziare lo sviluppo della nostra ricerca e della nostra iniziativa sui sinistri di massa, in modo da essere poi pronti nel momento in cui avverrà la riduzione dell'unità di tempo nella quale i periti si troveranno ad operare nell'ambito dei sinistri da calamità naturali. Solo con l'adozione di questi criteri sarà possibile essere già pronti e allenati a far fronte alle necessità di assicuratori e riassicuratori nel progetto di una copertura dei danni da calamità naturali. Grazie per l'attenzione e sarò a Vs. disposizione per ogni eventuale maggiore ragguaglio.