

RM NEWS

risk management - news

#82 - AGOSTO 2022



10. Loss Adjuster, un ruolo in profonda evoluzione

14. Analisi dei rischi nel dominio degli archivi

20. Verso la gestione proattiva del rischio

26. Superbonus 110%: coperture utili

RMNEWS SOMMARIO

04

Editoriale

di Giovanni Favero

10

**Loss Adjuster, un ruolo
in profonda evoluzione**

a cura di Lercari

12

**Il futuro delle persone
è nella salute**

a cura di GC&C Italy

14

**Analisi dei rischi
nel dominio degli archivi**

di Alberino Battagliola
e Bruna La Sorda

16

**Cyber Loop per la
resilienza informatica**

a cura di Aon

18

**Un'A.R.C.A. per superare
la tempesta**

a cura di Augustas

20

**Verso la gestione
proattiva del rischio**

a cura di WTW

22

Ricostruire con nuovo vigore

a cura di AXA XL

24

Good morning, Mr. Jones

di Giovanni Favero

26

**Superbonus 110%:
coperture utili**

a cura di Chubb

28

**Il valore del security
plan aziendale**

a cura di Kriptia

31

ANRA Informa

LOSS ADJUSTER, UN RUOLO IN PROFONDA EVOLUZIONE

La figura del Loss Adjuster è cambiata nel tempo e ha assunto un sempre più ampio profilo professionale, acquisendo nuove competenze – soprattutto tecnologiche – che hanno aperto alla possibilità di offrire servizi ulteriori e innovativi alle compagnie e alle imprese



Lercari
SINCE 1879

WWW.GRUPPOLERCARI.COM

L'emergenza Covid-19 e il conseguente *lock-down* hanno rappresentato per il mondo della gestione del rischio uno *stress test*, sotto la spinta di situazioni in larga parte inimmaginabili e solo in alcuni casi contemplate - quale caso estremo - nei *Business Continuity Plan*.

Si è trattato di un punto di non ritorno nell'ambito della gestione del rischio, perché mai come in questo frangente si è posto il problema e sono state studiate e implementate soluzioni strategiche per adeguare le risposte alle esigenze di continuità operativa, resilienza e preservazione della catena del valore.

A questi si sono sommati prepotentemente, negli ultimi mesi, il riaffacciarsi dell'inflazione, le difficoltà nell'approvvigionamento delle materie prime e le ricadute sulla supply chain, e la crisi geopolitica in atto.

Come in tutte le situazioni di crisi e negli scenari estremi è stata impressa una accelerazione al ripensamento e *reengineering* di nuove modalità non solo per quanto riguarda il trasferimento dei rischi e il *risk financing*, ma anche e soprattutto la gestione di eventuali sinistri e situazioni di crisi in Italia e ovunque nel mondo.

L'attività di *Loss adjusting*, a differenza di altre della filiera assicurativa, si basa molto di più sull'interazione personale e sul valore aggiunto delle competenze supportato da processi *web based* e dallo sfruttamento di nuove tecnologie. Basti pensare alle opportunità applicative offerte dall'operatività in remoto, dall'intelligenza artificiale e *machine learning*.

Nell'ambito di un processo industriale invertito, quale quello assicurativo, gli effetti delle crisi sono stati percepiti in tempi differiti, anche se prolungheranno il loro impatto nel tempo.

A vecchi rischi e a rischi a suo tempo identificati solo

come "emergenti", se ne sono aggiunti di nuovi e di altri in precedenza relegati in una nicchia, quale il rischio guerra; altre minacce hanno subito un'impenata, quali il cyber risk ormai finito nei primissimi posti della scala dei maggiori percepiti.

Anche una recente ricerca comparativa sulla "Disciplina giuridica e il ruolo operativo del perito assicurativo *non-motor* in Europa", realizzata da Cineas con il contributo del professor Alberto Monti e della professoressa Lydia Velliscig della Scuola Universitaria Superiore IUSS di Pavia, ha evidenziato una serie di aspetti relativi al processo fortemente evolutivo del ruolo e dell'operatività del Loss adjuster, sempre più percepito e atteso dal mercato quale *provider* di servizi a valle del trasferimento del rischio/copertura assicurativa e in caso di eventuale sinistro o di necessità di *Crisis management*.

Il perito/Loss adjuster è infatti da sempre chiamato a svolgere un ruolo centrale nell'ambito del processo industriale assicurativo: quasi sempre è il primo e, spesso, l'unico soggetto con il quale il danneggiato viene in contatto in caso di sinistro. Dal suo approccio al caso, dall'accuratezza dell'istruttoria iniziale, dalla vicinanza e dall'assistenza ai danneggiati, dipende la buona riuscita del caso assegnato.

LESSON LEARNED E CAMBIAMENTO, TECNOLOGIA E HUMAN TOUCH

Ormai da anni si è poi proceduto nella direzione del superamento del modello tradizionale del perito individuale e generalista, migrando verso un approccio multidisciplinare e manageriale che prevede l'attivazione, caso per caso e in modo mirato, di *team* formati dalle migliori professionalità e competenze in ragione del caso affidato e della sua localizzazio-

ne, che ha fatto emergere le figure del “perito regista” e del “perito imprenditore”.

Una prima linea di tendenza riguarda la capacità degli operatori del settore di far uso dei dati e delle più moderne tecnologie informatiche e digitali funzionali alla loro elaborazione e analisi; una seconda concerne l'ampliamento della gamma dei servizi offerti al cliente.

Tra i risultati dalla ricerca Cineas, risulta evidente che a livello europeo manca una regolamentazione della categoria professionale dei periti assicurativi. Nei diversi ordinamenti considerati, ciò che emerge è una progressiva valorizzazione della figura del fornitore di servizi peritali e non solo, anche se nel nostro Paese persiste una totale *deregulation*.

Da un sistema in cui il perito svolgeva compiti periferici rispetto all'attività assicurativa, limitandosi alle pur fondamentali attività di accertamento e stima del danno, vi è una generale tendenza a rendere il perito sempre più protagonista della fase operativa di indennizzo, prevedendo che lo stesso si debba strutturare per offrire una gamma di prestazioni più ampia e diversificata.

Molte sono le lezioni che abbiamo imparato in questo periodo e la spinta all'innovazione tecnologica, come per ogni crisi, ci ha ormai abituato ad avvalerci e a convivere con strumenti e tecnologie sino a pochi anni fa impensabili.

Il *know-how* maturato e l'attenzione continua alle evoluzioni del mercato sono così diventati la leva su cui agire per la creazione di valore per la clientela attraverso l'utilizzazione dei più avanzati strumenti informatici e l'attivazione di strutture dedicate in grado di soddisfare la pluralità e varietà della domanda con soluzioni modulari e personalizzate



Da sinistra, Gian Luigi Lercari con papà Rodolfo, presidente, e i fratelli Giovanni e Alessandro

in funzione delle esigenze delle singole mandanti. Tecnologie che però rappresentano, e continueranno ancora per molto tempo a rappresentare, solo il mezzo e non il fine, sostitutivo del fattore umano e professionale, lo *human touch* che caratterizza la professione del Loss-adjuster.

Un altro fattore distintivo che caratterizza una struttura moderna ed evoluta è sicuramente l'appartenenza a un network internazionale per essere vicini ovunque nel mondo ai clienti: nel caso di Gruppo Lercari ciò passa attraverso l'appartenenza della controllata Service Lercari Srl (prima denominata CLL) alla Sedgwick Alliance, una delle più grandi società mondiali di gestione dei sinistri e un fornitore leader a livello mondiale di tecnologie proprietarie a supporto della gestione dei rischi con più di 30.000 colleghi, in 80 Paesi.

LA NUOVA OFFERTA DI SERVIZI POST VENDITA, BPO E TPA

L'outsourcing di attività *non core* può infine costituire, anche in ambito *insurance*, un vantaggio competitivo grazie allo snellimento e semplificazione delle attività in carico alle risorse interne per ottimizzare le *performance*, innovare i processi e rifocalizzarli su aree a maggior valore aggiunto.

Lercari, che ha sempre fortemente creduto nel ruolo di provider a 360° e nell'offerta di diversificati servizi post vendita, a fine 2020 ha stretto una solida *partnership* industriale con il Gruppo MutuiOnline, società quotata alla Borsa di Milano, per “guardare oltre” e mutuare il valore aggiunto delle esperienze e *know-how* maturati nella sua storia ultrasecolare con le *best practice* di un soggetto importante e dinamico, che fornisce servizi complementari e all'avanguardia nel BPO (*Business Process Outsourcing*). “Gruppo Lercari together with MOL” ha così profondamente rivoluzionato l'offerta di servizi a beneficio dell'ecosistema di *risk management*, per la gestione dei processi critici di gestione del rischio, con le caratteristiche e competenze necessarie per garantire ai propri clienti non solo la riduzione dei costi e la flessibilità del personale, ma soprattutto i vantaggi derivanti dal connubio tra tecnologia e figure altamente professionali e dalla costante ricerca orientata al miglioramento di efficienza dei processi ed efficacia delle azioni.