

VOCI DALLA RETE: LE IMPLICAZIONI SINISTRE

In vista del convegno UEA di Bergamo del prossimo 13 luglio, incentrato sull'efficientamento del sistema di gestione dei sinistri da parte degli intermediari professionisti, riprendiamo anche su Intermedia Channel le riflessioni della vicepresidente dell'Associazione, Anna Fasoli

Le implicazioni sinistre. Ombre e risvolti per una gestione completa delle conseguenze di un danno - di Anna Fasoli, vicepresidente UEA

Parto con un dato, che riguarda il territorio mio di attività e nascita: il Veneto. Terra meravigliosa, operosa, piena di intraprendenza e attenzione. Ebbene, un'indagine dello scorso marzo realizzata dall'Osservatorio Assicurativo di **Nsa** Soluzioni Assicurative (il broker del Gruppo **Nsa**) su 957 piccole e medie imprese del Veneto ha accertato che solamente l'1,5% di queste è assicurata per i danni indiretti, malgrado il 30% sia già stata effettivamente colpita da sinistro.

Lo studio, che si inserisce in una ricerca di più ampio respiro (5mila le PMI analizzate lungo tutto lo stivale) ha dunque fotografato, nell'area che io meglio conosco, questa sorta di scarto, tra attenzione e protezione.

Si tratta, sottolineo, di aziende modello, poiché il campione al suo interno 429 industrie, 300 imprese del settore commercio, 190 nell'ambito dei servizi e 38 operanti nell'edilizia. Di queste, 804 hanno un fatturato tra uno e cinque milioni di Euro, 90 a dieci milioni di Euro e le restanti 63 un fatturato maggiore ai dieci milioni.

Insomma numeri importanti.

Eppure nei loro protocolli operativi hanno mancato di ricorrere a una protezione specifica per quegli eventi - come incendi, esplosioni, terremoti, alluvioni - che causano danni indiretti di regola ben più pesanti, economicamente e psicologicamente anche, di quelli diretti.

La domanda che sorge è: perché?

Manca consapevolezza? O invece c'è un pregiudizio di aggravio economico inutile, un costo e non un investimento? O piuttosto non è stata esercitata un'azione abbastanza capillare di diffusione della cultura della protezione?

L'interrogativo diventa tanto più stringente quanto più si consideri, in prospettiva assicurativa, l'enorme peso che i danni indiretti causano.

Uno studio realizzato dal Cea (Comitato europeo assicuratori) ha chiarito, numeri alla mano, che il danno indiretto mediamente supera di due volte e mezzo quello diretto.

Né i dati confortano se ci spostiamo dal mio Veneto all'intero. Un miglioramento c'è ma non sufficiente.

Meno del 20% delle aziende italiane, contro l'80% di quelle tedesche, possiede una polizza contro i danni indiretti (una su cinque, per intenderci).

Se è vero che esistono oggi realtà professionali d'avanguardia, capaci di intervenire tempestivamente riportando la situazione, nel più breve tempo possibile, nello stato in cui si trovava prima dell'accadere del fatto che ha causato il danno, resta indiscutibile la certezza che comunque, sotto il profilo dell'esperienza soggettiva, umana, delle aziende e dei privati coinvolti, un segno indelebile resta.

Ed è quel segno di ferita, ansia, disagio, talvolta trauma che, se non può essere del tutto cancellato, va comunque tenuto presente da parte di chi interviene dopo l'avverarsi del danno. Poiché è un costo spesso sotto traccia, silente, ma che interferisce poi nella gestione delle azioni successive se non riconosciuto.

In altre parole, credo che vada messo in risalto con estrema chiarezza il fatto che ai danni indiretti appartiene anche tutta quella sfera di reazioni emotive che, se non calcolate, possono incidere come fattori negativi nel ripristino dello status quo.

In uno studio* di approccio molto interessante perché multidisciplinare, viene affrontata l'esigenza di interfacciare il tema del conflitto che si nasconde come sinistro in ogni evento e relazione. Sebbene diretto più specificamente ad avvocati e magistrati (l'autrice Tiziana Fragomeni svolge questa carica), offre in realtà uno strumento di riflessione necessario anche a chi, come assicuratori e imprese che ripristinano i danni, si trovano a fronteggiare persone clienti, direttori di imprese, titolari la cui emotività, e dunque la risposta meno razionale, più istintiva, è stata sollecitata da quanto accaduto: appunto il verificarsi dell'evento cui ha fatto seguito un danno.

Nella nota introduttiva si legge: Il manuale nasce dalla considerazione che le competenze tecniche che ciascun professionista possiede, da sole non sono sufficienti per gestire la sofisticata e complessa materia dei conflitti e delle controversie che si innescano nella attività lavorativa, ma occorre integrarle con quelle relazionali, che spesso non fanno parte del bagaglio formativo del professionista, permettendo in questo modo la trasformazione dei blocchi conflittuali in esiti soddisfacenti e produttivi.

Ed è questo l'aggettivo su cui mi soffermo: produttivi. Perché se è vero che l'avverarsi di un danno causa una sorta di blocco dell'attività, ridotto il più possibile dal repentino intervento e dalle competenze delle imprese che operano nel settore, nel lungo periodo la sola forza che da tale situazione può derivare è una maggiore capacità di proteggersi nel futuro.

Se è vero insomma che non possiamo, umanamente parlando, impedire che taluni fatti si determinino, tuttavia, la vera firma che possiamo mettere è quella della capacità di reagire. E, dinnanzi a un sinistro, reagire coincide anche con l'acutezza di proteggersi in modo più scientifico, strutturato, e capillare per il futuro.

Un compito, questo, che avoco alla nostra, di professione, quella degli agenti assicurativi che operano sul territorio, nell'interfaccia con il cliente. Un compito che sarà reso più puntuale e concreto proprio grazie ad incontri e confronti, come quello del prossimo 13 luglio a Bergamo, con aziende che di mestiere riparano i danni da sinistro, che con le cose hanno a che fare, ma molto anche con le persone.

Di cui avranno appreso una casistica emotiva da non sottovalutare.

Anna Fasoli - Vicepresidente Uea

Intermedia Channel

* Tiziana Fragomeni, I professionisti e la gestione dei conflitti, FrancoAngeli, 2015

Condividi: Fai clic qui per condividere su LinkedIn (Si apre in una nuova finestra) Fai clic qui per condividere su Twitter (Si apre in una nuova finestra) Fai clic per condividere su Facebook (Si apre in una nuova finestra) Fai clic qui per condividere su Google+ (Si apre in una nuova finestra) Fai clic qui per inviare l'articolo via mail ad un amico (Si apre in una nuova finestra) Fai clic qui per stampare (Si apre in una nuova finestra)