

# UNA QUESTIONE DI TEMPESTIVITÀ

di MARIA MORO

LA COLLOCAZIONE IN UN TERRITORIO FRAGILE E LA DIMENSIONE POCO STRUTTURATA SONO I PUNTI DEBOLI DELLE IMPRESE ITALIANE QUANDO SI PARLA DI RISCHIO DI BUSINESS CONTINUITY. IN CASO DI DANNO, NON INTERVENIRE IN MANIERA RAPIDA E COMPETENTE PUÒ RAPPRESENTARE LA CONDANNA DELL'AZIENDA: MOLTE COMPAGNIE ASSICURATIVE E BROKER STANNO SCEGLIENDO DI FORNIRE AI PROPRI CLIENTI UN SERVIZIO DI RIPRISTINO POST SINISTRO AVVALENDOSI DI SOCIETÀ SPECIALIZZATE



@tostphoto - Fotolia.it

Per un'azienda vittima di sinistro, l'impatto del danno diretto è spesso solo la punta dell'iceberg delle criticità da affrontare per riuscire a riprendere l'attività. Il basso livello di resilienza in caso di evento imprevisto è uno degli elementi che caratterizzano la debolezza strutturale del sistema produttivo italiano, costituito da una quantità di piccole e medie imprese che, spesso più per contenimento dei costi che per mancanza di consapevolezza, limitano gli interventi di protezione e sicurezza all'adesione formale alla normativa. Per chi, e sono molti, ha la sfortuna di subire un danno con conseguente fermo di produzione, le possibilità di ripresa del business al

livello pre-sinistro sono poche, e comunque richiedono tempi lunghi e sforzi ingenti. Ma in tema di gestione del rischio nelle imprese, compliance normativa e adattamento agli standard di business continuity richiesti dai grandi clienti (quando ciò avviene) sono le spinte principali, ma non sufficienti, verso l'adozione di forme di mitigazione del rischio.

## IO SPERIAMO CHE ME LA CAVO

Parlare di *business continuity management* è lontano dalla realtà produttiva del nostro Paese, anche se i fatti di cronaca e le catastrofi naturali recenti hanno posto sotto gli occhi di

tutti le conseguenze di un momento sfortunato. Il gap con il resto dell'Europa è sensibile. "In Italia circa il 10% delle aziende ha sottoscritto una polizza per danni diretti, contro il 90% di molti altri Paesi europei", nota **Ben Isufaj**, fondatore e amministratore unico di **Benpower**. "Su temi come la prevenzione e le coperture assicurative per danni – sottolinea – l'Italia rimane ancora in coda al gruppo, anche se la spinta normativa ha aiutato ad aumentare la consapevolezza". Tra le cause di interruzione della produzione, quella principale è l'incendio, nella maggior parte dei casi attivato da cause banali come il surriscaldamento, e limitato solo a una zona o a un singolo macchinario, ma sufficiente a creare danni collaterali come fumo e allagamento da acque di spegnimento. Si determina quindi una situazione che richiede il blocco delle attività produttive per il ripristino degli ambienti e il recupero, dove possibile, dei materiali. "Spesso per ridurre le conseguenze di un evento dannoso sarebbe sufficiente predisporre un piano di emergenza e di continuità operativa", osserva Isufaj. La casistica è molto più frequente di quanto non emerga dalle cronache: "Benpower gestisce in un anno circa 500 cantieri riguardanti tutte le tipologie di sinistro, ma i casi che richiedono un nostro sopralluogo per la valutazione post sinistro sono circa un migliaio".

## **INTERVENTO RAPIDO PER CONTENERE I COSTI**

Ciò che conta in caso di sinistro sono la tempestività e la competenza dell'intervento: la chiave per riportare l'azienda nel minor tempo possibile all'operatività è quella di affrontare la situazione puntando, per quanto possibile, a un recupero di macchinari e contenuti: una scelta che consente di ridurre i costi e i tempi che sarebbero necessari nel caso si dovesse provvedere a uno sgombero dei locali, allo smaltimento dei rifiuti, e all'acquisto di macchinari e arredo nuovi. "Il contenimento dei costi è fondamentale per la compagnia assicurativa così come per l'imprenditore o il titolare dello studio professionale o dell'abitazione. Ma ciò che conta primariamente per chi è vittima di un danno è di poter tornare quanto prima alla normalità", spiega Isufaj. E questo soprattutto in considerazione dei danni indiretti del blocco della produzione, che significano sospensione delle entrate

ma anche perdita dei clienti e di quote di mercato: "In genere noi garantiamo due settimane per mettere un'azienda in condizioni di ripartire, e una settimana per rientrare in un appartamento abitabile". Per il cliente in difficoltà, la possibilità di beneficiare di un servizio di ripristino ha un valore intangibile che è molto più elevato del costo dell'intervento. Ed è proprio questa logica di servizio e di valore aggiunto alla copertura che determina l'interesse delle imprese del settore assicurativo: "quasi il 95% dei sinistri che gestiamo in Italia – racconta Isufaj – sono in collaborazione con assicuratori e broker. Le compagnie sono molto interessate all'opportunità del ripristino, che rappresenta il doppio vantaggio di offrire un servizio fondamentale al cliente, sia azienda sia privato, e di risparmiare sui costi del risarcimento e del processo di gestione del sinistro".

## **NON C'È SERVIZIO SENZA STRUTTURA ADEGUATA**

Nell'efficientamento di tutto il processo che porta all'erogazione del risarcimento, gioca un ruolo fondamentale poter effettuare un intervento di ripristino affidandolo a un unico interlocutore, che operi con tempi controllati e metodi testati, riducendo al minimo le incognite burocratiche o di reperimento del materiale necessario. È questa capacità intersettoriale la caratteristica che qualifica le imprese che operano nel recovery. "In Italia – spiega Isufaj – non sono molti i player veramente specializzati. Benpower punta in particolare su due elementi distintivi: lavorare con squadre collaudate, interamente composte da personale dipendente, e quindi formato a ogni casistica, e utilizzare sistemi di intervento testati, per i quali ci avvaliamo di soluzioni tecnologiche che tengono conto anche dell'impatto ambientale, attraverso l'uso di tecniche e prodotti che sono frutto del nostro settore R&D". Il tutto allo scopo di ridurre al minimo gli interventi invasivi e i tempi di risoluzione. Il momento critico del post sinistro vede coinvolti compagnie, periti, broker, e naturalmente l'assicurato. Un sistema di competenze ed esigenze dal coordinamento molto complesso, nel quale il ricorso a società di ripristino specializzate può giocare un ruolo operativo utile a tutte le parti coinvolte, in un'ottica di *problem solving*.

