

# PRIMA INTERVENIRE, POI INTERPRETARE

STEFANO SALA, AMMINISTRATORE DELEGATO DEL GRUPPO PER, SI APPELLA ALLE COMPAGNIE: MENO ATTENZIONE AI CAVILLI DELLE POLIZZE E MAGGIORE GARANZIA DI UN SOSTEGNO IMMEDIATO AI CLIENTI COLPITI DA SINISTRI AD ALTO IMPATTO ECONOMICO. PERCHÉ DA COME SI AFFRONTA UN SINISTRO DIPENDE IL FUTURO DEL RAPPORTO TRA INTERMEDIARIO E CLIENTE

Il primo problema di fronte a un sinistro non è interpretare la polizza ma aiutare il cliente. Una affermazione solo in apparenza scontata, perché **Stefano Sala**, amministratore delegato del **gruppo per**, mostra quanto nell'esperienza diretta dell'azienda (fatta di mille interventi l'anno per risanamenti post danno da incendi, allagamenti, terremoti) ci siano casi paradossali. Come lo scoppio del quadro tecnico di un condominio che ha distrutto un appartamento adiacente. Risultato: due anni fuori casa perché le compagnie di assicurazione stanno decidendo le rispettive quote di responsabilità. "Una sola settimana di tempo per verificare che il sinistro rientri nella garanzie offerte al cliente è un disservizio – dice Sala – Quando accade il sinistro l'assicurato non ha bisogno di uno che interpreti il contratto ma di qualcuno con esperienza che lo sostenga nell'emergenza, indicando le priorità.



**Stefano Sala**, amministratore delegato del gruppo per

## IL VERO BISOGNO

La priorità è riprendere la propria attività il prima possibile, o rincasare e rientrare in possesso dei propri beni. In tal senso grande è il ruolo delle società di risanamento e delle compagnie per assicurare interventi professionali. "Spesso ci si affida a persone non qualificate, mossi dall'istinto del momento. Anche grandi imprenditori di fronte a eventi catastrofici perdono la testa affidandosi a persone inadeguate", dice Sala mostrando il caso di un allagamento di un impianto di produzione. "In questi casi è importante deumidificare il prima possibile con strumenti che creano un ambiente asciutto molto rapidamente. Un macchinario a contatto con l'acqua per dieci giorni è da sostituire, se intervengo entro 48 ore invece posso salvare il 5 o 10% dei macchinari". Riduzione del danno significa risparmio condiviso: per l'assicuratore, per l'assicurato e per la collettività. "Le compagnie rischiano cause civili, come già sta avvenendo in Scandinavia. In caso di incendio, un risanamento mal fatto significa compromettere la salute di chi vive nella struttura. Questo è tanto più importante nei luoghi pubblici: scuole, ospedali, aeroporti", sottolinea Sala.

## UN PATTO TRA COMPAGNIE E CLIENTI

Il tema del sinistro va affrontato già in fase di sottoscrizione della polizza. Per Sala, le compagnie potrebbero proporre ai clienti di anticipare i costi di risanamento a condizione di prevedere in contratto il risanamento da parte di operatori specializzati. Inoltre il costo del *disaster recovery plan* potrebbe essere attutito da un risparmio sul premio. Consigli per far capire che il servizio è più importante dell'interpretazione del danno.

**A.G.P.**