

GESTIRE I SINISTRI CON IL CLIENTE AL CENTRO

IL CASO DELL'INCENDIO IN UN'IMPORTANTE AZIENDA DELL'AGRO-ALIMENTARE È STATA L'OCCASIONE DI SPERIMENTARE UN APPROCCIO DI SQUADRA CHE AVESSE COME OBIETTIVO LA SODDISFAZIONE DELL'ASSICURATO. ALLA BASE DI UNA COLLABORAZIONE POSITIVA DEVONO ESSERCI PERÒ STRUMENTI TECNICI BEN COSTRUITI E PROCESSI TRASPARENTI E CONDIVISI

Nella gestione dei sinistri l'innovazione è questione di metodo e di strumenti. Le tecnologie offrono un vantaggio operativo fondamentale, ma sono tanto più utili se la finalità va incontro alle esigenze del cliente. L'assicurato che ha subito un sinistro non è una terza parte che entra incidentalmente nel rapporto tra periti, intermediari e assicuratori, al contrario è l'interlocutore verso il quale l'ecosistema assicurativo deve rivolgere la propria attenzione. Con questo obiettivo, anche le tecnologie assumono un valore differente. Con questi presupposti, l'esito positivo di un evento dannoso diventa l'occasione per trarre insegnamenti da mettere a frutto.

Il 29 luglio 2019, in una giornata caldissima, una colonna di fumo si alza su Castiglione delle Stiviere, in provincia di Mantova. L'incendio ha colpito un allevamento di galline per la produzione di uova di proprietà del **Gruppo Eurovo**, uno stabilimento altamente specializzato costituito da otto capannoni che ospitano 630mila ovaiole di qualità. Spento l'incendio, i danni si mostrano localizzati in due edifici. Pochi giorni dopo si incontrano sul posto alcuni dei protagonisti di questa storia, che si sono ritrovati nel corso dei lavori dell'*Insurance Connect Innovation Summit 2020* alla tavola rotonda *Aziende, assicuratori, periti e intermediari: la gestione dei rischi e dei sinistri, tra partnership e tecnologia*, coordinata da **Marco Valle**, ad di **Marco**

Valle Srl, vice presidente di **Aipai** e vice presidente di **Cineas** area tecnica periti. Ne è nato un caso "da manuale", che ha avuto alla base una polizza costruita su misura per le specifiche esigenze del cliente e un team di professionisti che si è incontrato nella volontà di concludere il sinistro con la soddisfazione di tutte le parti.

Gli esponenti che hanno ricostruito l'evento nel corso del webinar sono **Massimo Bellesso**, responsabile acquisti e gestione contratti assicurativi del gruppo Eurovo, **Lorenzo Bizio**, responsabile sinistri property di **Generali Italia**, **Monica Camilotto**, claims director area Emilia Romagna di **Aon**, **Sara Ferrareso**, sinistri property complessi - no motor claims di **Generali Italia**, **Davide Magnani**, cfo del gruppo Eurovo, **Michela Palmisano**, account executive geography, corporate di **Aon**, **Marco Rubin**, consulente tecnico del gruppo Eurovo e **Sergio Ramorino**, perito incaricato dal gruppo Eurovo, ai quali si è aggiunto per un commento sul ruolo degli intermediari **Davide Vacher**, consigliere delegato di giunta di **Acb**.

IL BLOCCO DI UNA FILIERA D'ECCELLENZA

Il Gruppo Eurovo, con sede a Lugo di Romagna, è stato fondato dalla famiglia **Lionello** nel dopoguerra, ed è oggi una delle prime realtà europee nel settore. L'atti-



Il sito produttivo in cui si è sviluppato l'incendio

ività è caratterizzata da una filiera interna molto lunga e ramificata che va dalla produzione del mangime all'allevamento, dalla raccolta e selezione delle uova alla loro distribuzione capillare. L'azienda opera con i piccoli negozi fino alla grande industria alimentare, per la quale si occupa anche della trasformazione del prodotto primario; infine una parte dell'attività è dedicata all'estrazione dall'uovo di proteine per applicazioni in ambito enologico e farmaceutico. Il gruppo possiede attività analoghe in Francia, Spagna, Polonia e Romania, una presenza commerciale nel Regno Unito e distribuzione del prodotto fresco all'estero fino in estremo Oriente. L'allevamento di Castiglione delle Stiviere al momento dell'incendio rappresentava uno degli stabilimenti più avanzati del settore, con un elevato livello di automazione abbinato a un'alta qualità di prodotto. L'impianto era stato acquisito nel 2013 e una serie di investimenti avevano permesso di raggiungere una buona capacità produttiva, in forte crescita. Data la caratteristica del prodotto, tutto il ciclo produttivo è caratterizzato da una grande efficienza e da una men-

talità basata sull'estrema capacità di reazione. Una concretezza che non è stata estranea alle fasi di gestione del sinistro e che aveva portato la proprietà a definire con il proprio broker e con la compagnia una polizza attenta al tema *property* e alla *business interruption*, inclusa la garanzia per un'eventuale ricostruzione con migliorie.

Nell'impianto l'alimentazione delle galline e la raccolta delle deiezioni sono processi automatizzati, ma è stato dal secondo che ha avuto origine l'incendio. Il calore delle giornate ha provocato un fenomeno di autocombustione della pollina, che espandendosi sulla stratificazione dei nastri trasportatori ha portato le fiamme in due fabbricati, uno dei quali è andato completamente distrutto. L'orientamento a ridurre al minimo i ritardi della produzione ha fatto in modo di identificare nella porzione del secondo edificio andata distrutta, un'area non determinante per l'accertamento istruttorio, concedendo il permesso di abatterlo per ricostituire il sistema di automazione ("anaconda").

L'ESIGENZA DI AGIRE IN MANIERA TEMPESTIVA

Il direttore finanziario del gruppo si è subito attivato sia per la necessità di valutare l'impatto economico sulla filiera, di cui l'allevamento era il cuore produttivo, sia per tenere i rapporti con le controparti finanziarie, considerate le garanzie in essere sul sito da poco rinnovato. Magnani ha ricordato che "il sinistro al momento è stato vissuto come il blocco di una macchina perfetta, il team di professionisti che si è attivato ci ha fatto sentire accompagnati nella difficoltà, così da lavorare insieme e da ottenere risultati in modo trasparente e per una rapida soluzione". La necessità di essere rapidi, ha spiegato Massimo Bellesso, era di "dare immediata continuità ai clienti di Eurovo che potevano ricevere uova solo da quello stabilimento del

gruppo, che era stato certificato come fornitore; in più le galline continuavano a produrre mentre il sistema di trasporto automatizzato era fuori uso”. Condizione necessaria per il parziale riavvio dell’attività è stato l’accertamento delle cause, per il quale si è fatto ricorso a una società di *fire investigation*, attività che grazie alle tecniche di rilevazione e alla capacità di studiare la dinamica di un incendio ricostruisce l’accaduto a supporto delle compagnie e in maniera autonoma rispetto alle indagini condotte dalle autorità. Gli esiti dell’investigazione, emersi in breve tempo, hanno permesso di sbloccare l’attività di Eurovo e hanno dato il via al lavoro del team per la gestione del sinistro.

TRA TECNOLOGIA E GIUSTE COPERTURE

Uno dei punti di forza che hanno permesso alle parti di darsi un cronoprogramma e di arrivare alla liquidazione di un sinistro così grave in soli quattro mesi, è stata la presenza di una polizza costruita con un attento lavoro di valutazione del rischio del cliente e delle sue esigenze. Michela Palmisano ha raccontato che l’attività di Aon era partita da un lungo lavoro di razionalizzazione del complesso sistema di polizze che prima copriva i vari siti produttivi di tutta la filiera, “è stata fatta in via preliminare un’analisi di *loss prevention* su tutta l’attività aziendale, valutando i rischi potenziali per il cliente per poi realizzare una polizza adatta al caso specifico” che è stata sottoscritta con Generali Italia, **Allianz** e **Axa XL**.

Al successo di questo caso ha contribuito l’incontro di diversi fattori di professionalità. Lorenzo Bizio si è soffermato sull’importanza della scelta del tipo di approccio da adottare di fronte a una situazione complessa: “L’esperienza ci ha portato a definire un protocollo di intervento che in Generali chiamiamo *key management property*, che distingue il modo in cui affrontiamo situazioni complesse non solo per la magnitudo



Il sito produttivo in cui si è sviluppato l’incendio

dell’evento, come era comunque in questo caso, ma anche per il disagio che l’evento crea al cliente che ha necessità di dare continuità al business aziendale”. Lavorare con una polizza ben strutturata, un protocollo definito e l’immediato riconoscimento delle cause, ha permesso al team formato dal broker, dagli assicuratori e dal collegio peritale di sedersi a un tavolo già dopo una settimana per definire un cronoprogramma condiviso, ma non solo, ha affermato Sara Ferraresso, “di fronte a una normale diffidenza reciproca ci siamo trovati a condividere un concetto di empatia verso il cliente e di non agire come semplici esecutori del contratto. Abbiamo scelto tutti di non essere indifferenti e di lavorare per agevolare il cliente, considerando anche eventuali migliorie all’impianto in fase di ricostruzione”.

PERITI: UN COMUNE OBIETTIVO

La volontà di collaborazione è stata colta anche dal collegio peritale. Marco Rubin, come perito di parte della famiglia Lionello, ha spiegato come in quel mo-

mento i suoi sentimenti principali fossero “lo sconforto di fronte alla gravità dell’evento e il timore che le operazioni peritali potessero ostacolare alcune azioni, che l’azienda sapeva di dover intraprendere per limitare il danno del blocco di attività e poterla riprendere nelle parti dello stabilimento che non erano state coinvolte”. Invece c’è stato un vero lavoro di squadra, sfociato nella condivisione di un cronoprogramma che si può stilare “solo nel rispetto del ruolo altrui e sapendo di essere parti dello stesso sistema”. Ha molto aiutato avere di fronte una polizza che non dava spazio a strumentalizzazioni e errate interpretazioni: Sergio Ramorino ha riconosciuto la valenza di un documento che “era perfettamente calzante, con ampie garanzie che includevano la copertura per *business interruption*; l’aspetto di personalizzazione della polizza ha permesso di affrontare l’assicurato con grande sicurezza e di dare risposte precise in un suo momento di grande disagio”. Marco Valle, dal canto suo, ha sottolineato l’efficacia di fattori concomitanti quali partnership e tecnologia per poter, già come collegio peritale, ragionare in termini di gestione del rischio e di interventi di prevenzione



da considerare nella fase di ricostruzione, al fine di evitare nuovi eventi simili. Nel contesto di grande complessità e con parti in causa normalmente divise da interessi differenti, Monica Camilotto ha sottolineato l’importanza di “aver costruito un clima di rispetto dei ruoli e di empatia, tanto che la buona risoluzione del sinistro ha confermato quanto sia sempre vincente il lavoro di squadra e la reciproca fiducia”.

IMPARARE DALL’ESPERIENZA

In conclusione, Lorenzo Bizio ha posto l’accento sul valore del concetto di *learning from losses* per l’acquisizione di nuove esperienze e la crescita della professionalità di tutte le figure della filiera assicurativa. Imparare dai casi che si incontrano aiuta a trasmettere al cliente la cultura del rischio e la necessità di essere consapevoli rispetto alle proprie esposizioni, “e tra noi dovremmo anche imparare a parlare di più dei molti casi gestiti bene”.

Al tavolo era stato invitato Davide Vacher, consigliere delegato di giunta di Acb, associazione di categoria dei broker, il quale ha sintetizzato i plus emersi dalla *case history* rappresentata: la valenza di una polizza ben costruita, un imprenditore che non ha sottovalutato il rischio e ha trasmesso la giusta rappresentazione della propria attività, la scelta di persone in azienda che hanno saputo gestire la business continuity. Su questi presupposti si è innestata una quota di innovazione, “che in questo caso comprende tutto quanto è stato possibile utilizzare per andare verso una semplificazione dell’iter e una rapidità delle decisioni da intraprendere, dove i tempi rapidi consentono a tutti anche un notevole risparmio in termini di costi”. La conclusione di Vacher va verso la consapevolezza che i diversi ruoli del settore sono parte di un ecosistema, e che quindi, lavorando nella stessa direzione, si ottengono soddisfazione del cliente e fidelizzazione. **M.M.**