

# CATASTROFI NATURALI, FOCUS SULLA SOTTOSCRIZIONE E SULLA LIQUIDAZIONE DEL SINISTRO

*L'introduzione della polizza obbligatoria per i danni da catastrofi naturali sta generando occasioni di dibattito e confronto tra compagnie, intermediari, aziende, istituzioni. Le criticità da chiarire nella fase di stesura del decreto attuativo iniziano a essere ben chiare, accrescendo la consapevolezza da parte di tutti gli operatori su quanto sia importante definire e costruire un quadro operativo più semplice possibile. L'obiettivo ambizioso è riuscire a delimitare una materia complessa per renderla applicabile, efficace attraverso l'azione di più interlocutori e nei confronti del cliente.*

*Al momento le compagnie sono impegnate nella predisposizione dell'offerta e nella valutazione delle possibilità di scelta tra costituzione di forme di co-assicurazione, consorzi e pool. Ma le grandi questioni che riguardano il concetto di mutualità, la tenuta del sistema assicurativo, il ruolo di Sace e dello Stato, nonché la determinazione del premio proporzionato al rischio, sollecitano innanzitutto l'urgenza di una profonda riorganizzazione delle attività di sottoscrizione.*

*Se da una parte la capacità di fare leva sulla tecnologia, sull'utilizzo dei dati e sulla qualità dei processi rappresenta un fattore destinato a diventare sempre più determinante in ambito underwriting, dall'altra serve ascoltare chi poi le polizze le spiega e le vende al cliente.*

*Muovendosi nel perimetro di ciò che la legge prevede, il contributo degli intermediari risulta fondamentale per analizzare quelle casistiche che, in prospettiva, potrebbero presentarsi per esempio di fronte a un'azienda attiva attraverso sedi distribuite sul territorio nazionale o davanti a un imprenditore che non è proprietario dei beni da assicurare.*

*Ma non solo. Il contratto assicurativo rappresenta per il cliente una promessa indennitaria che trova nella gestione del sinistro e nella capacità di liquidazione la prova della validità del rapporto tra assicurazione e cliente, della qualità del servizio e del ruolo di tutela tipico del settore assicurativo.*

*Affrontare il tema dell'offerta da proporre alle aziende non può quindi prescindere anche da una rinnovata pianificazione della gestione e liquidazione dei sinistri.*

*Anche in questo caso il ricorso alla tecnologia, con il grande contributo che l'intelligenza artificiale può apportare per gestire i dati, ottimizzare i processi, automatizzare la perizia, è un passaggio obbligato, anche se non sufficiente. Così come non è sufficiente programmare la capacità di liquidazione semplicemente aumentando il numero di periti da coinvolgere sul territorio. L'anello finale della relazione con il cliente, la gestione del sinistro, mette al centro ancora una volta il contratto assicurativo.*

*Affinché il sistema risulti realmente funzionante è necessario dunque analizzare tutte le parti della norma che possono generare contenzioso: limitarne le occasioni è sempre stato un obiettivo per tutti gli attori del settore assicurativo, ma oggi l'obbligatorietà della polizza per i danni da catastrofi naturali non può che essere colta come una grande opportunità per risolvere (anche tramite la collaborazione tra intermediari e periti) le complessità che possono verificarsi quando avviene un sinistro, semplificandone i criteri interpretativi.*

*Serve allora mettere a fattore comune professionalità, competenze e soprattutto capacità di proporre soluzioni. Un nuovo approccio al problema da adottare durante la fase di definizione del decreto attuativo, congiuntamente tra legislatore, autorità di vigilanza, compagnie, intermediari e periti. Solo in questo modo, ormai appare chiaro, sarà possibile trasformare ciò che le aziende possono percepire come un'imposizione, vale a dire l'obbligatorietà, in una opportunità di sentirsi davvero tutelati.*



**Maria Rosa Alaggio**  
alaggio@insuranceconnect.it