

ASSICURATO È UTILE

UN NUOVO SERVIZIO DI GESTIONE DELLA CRISI, E NON PIÙ DI SOLO TRASFERIMENTO DEL RISCHIO, RAPPRESENTA L'EVOLUZIONE NATURALE DELL'ASSICURAZIONE, RENDENDO SUPERFLUO IL RICORSO ALL'OBBLIGATORietà VISTI I VANTAGGI PER L'INTERA COLLETTIVITÀ. NE PARLIAMO CON AIG



Un settore ancora poco dinamico, quello delle assicurazioni in Italia, dove per far crescere il mercato serve un cambio di paradigma, soprattutto in certi rami e per certe coperture. Promotrice di una visione e di un approccio diversi, **Aig** che, tra le varie iniziative, realizza il *Prontuario delle bonifiche* (pubblicato annualmente dal 2003), strumento a supporto della scelta del miglior operatore possibile per gli interventi di riparazione del danno da contaminazione.

“L'obbligatorietà anche della copertura per i rischi catastrofali – spiega **Aldo Bertelle**, manager linea rischi inquinamento Aig – è, al momento, una strada difficilmente percorribile nonostante eventi importanti quali

il terremoto dell'Emilia Romagna. L'unica alternativa è rendere l'assicurazione uno strumento di supporto alla soluzione operativa dei problemi che caratterizzano un evento di crisi”.

Il trasporto di merci pericolose su strada sintetizza quanto appena detto. “Nel caso di contaminazione ambientale, a seguito, ad esempio, del ribaltamento di una cisterna, la priorità nella gestione del danno, da parte di chi lo ha causato, è quella di una tempestiva e adeguata riparazione. Il supporto che può essere fornito dall'assicuratore non solo aumenta tale garanzia, ma rende duplice la sua tutela con un supporto di esperienza, dalla scelta dell'operatore fino al controllo degli interventi che

UN NUOVO MODELLO

Cambia il modo di fare assicurazione, secondo un modello in cui l'assicuratore fornisce un unico servizio che integra ripristino, consulenza tecnica, legale, gestione della comunicazione e risarcimento. "Due le figure chiave: - dichiara Aldo Bertelle, manager linea rischi inquinamento Aig - il *Crisis Manager* che, incaricato dall'assicurato, garantisce la reperibilità continua attraverso un numero telefonico di emergenza e che, una volta intervenuto, coordina gli interventi o assume operativamente la direzione delle attività di cantiere oltre a gestire gli aspetti tecnici/operativi e burocratico-amministrativi, in osservanza delle normative vigenti; e il *Connection Manager* che, per conto della compagnia di assicurazione, ha un ruolo tecnico volto a coordinare, con il *Crisis Manager*, le scelte progettuali e operative e a monitorare l'andamento degli interventi".

il responsabile di norma non possiede. In tale contesto, l'obbligatorietà non è più vissuta come un'imposizione, ma come una vera e propria necessità, tanto per l'obbligato quanto per la collettività".

INQUINAMENTO: NON È UN EVENTO RARO

Al fenomeno dell'inquinamento si associa istintivamente quello del rilascio. Questa associazione logica porta a ritenere che l'ambito di operatività della polizza inquinamento sia confinato al solo verificarsi di un rilascio. "Dopo un incendio o un'alluvione, nel 99% dei casi, la riparazione dei danni comporta interventi di bonifica e disporre di uno strumento che fornisca anche il supporto nella gestione della crisi consente di individuare le so-

luzioni più opportune per un problema complesso, che travalica la logica dei rami assicurativi".

UN NETWORK PER I DANNI ALL'AMBIENTE

A partire dal 2008, Aig ha costituito un network di specialisti per la risposta agli incidenti che causano danni all'ambiente, disponibile per i propri assicurati attraverso un numero verde sempre attivo. "Avviato come progetto pilota, in Italia, nel 2008, *P.i.e.r. Europe (Pollution incident and environmental response)* è oggi disponibile in 32 paesi. Il network - spiega Bertelle - consente l'intervento di consulenti e società locali specializzate per fronteggiare tutte le emergenze ambientali conseguenti a inquinamento e supportare le aziende assicurate nella gestione della crisi per le fasi di contenimento e mitigazione del danno, gestione dei rapporti con le autorità e comunicazione con i soggetti coinvolti, definizione e realizzazione dell'intervento di bonifica".

TEMPESTIVITÀ E COMPETENZA

Allo schema del network è riconducibile un'esperienza operativa (denominata *Progetto 360°*) che prevede due figure chiave: il *Crisis manager* che gestisce l'intervento condividendo le singole azioni con il *Connection manager* in un contraddittorio di natura tecnica. "Tempestività e competenza nell'intervento ne aumentano l'efficacia, ma soprattutto consentono un più rapido riavvio dell'attività e la riduzione delle perdite di profitto derivanti dal fermo dell'attività stessa".

Modelli e servizi così concepiti consentono di indennizzare l'assicurato per le perdite subite, risarcire la collettività per i danni a terzi, contribuire a una riparazione del danno qualificata ed efficace a supporto dell'attività di controllo dell'autorità pubblica. "Sulla base di ciò - conclude Bertelle - si potrà concordare sul fatto che essere assicurato potrà non essere un requisito indispensabile, ma certamente utile. A tutti".