



**SERVIZIO TUTELA DEL CONSUMATORE  
SERVIZIO VIGILANZA CONDOTTA DI MERCATO**

Rifer. a nota n del

Classificazione III 2 1

All.ti n. |

Alle Imprese di assicurazione operanti nei rami danni con sede legale in Italia

LORO SEDI

Alle Rappresentanze per l'Italia delle Imprese di assicurazione operanti nei rami danni con sede legale in uno Stato terzo rispetto allo S.E.E.

LORO SEDI

Alle Imprese di assicurazione con sede legale in un altro Stato membro dello S.E.E. che esercitano le assicurazioni nei rami danni in Italia in regime di libera prestazione di servizi o in regime di stabilimento

LORO SEDI

**Oggetto** Eventi atmosferici estremi e impatto sulla gestione dei sinistri. Pianificazione di azioni a medio/lungo termine.

Nell'ambito dell'analisi sistematica condotta sui report semestrali trasmessi dalle imprese e dell'attività di gestione dei reclami ricevuti da IVASS, sono state rilevate diverse situazioni aziendali in cui l'aumento dei reclami nel 2023 – protrattosi nel primo semestre 2024 – ha risentito in maniera rilevante degli eventi naturali estremi verificatisi in alcune zone del Paese, con impatti considerevoli sui processi di liquidazione dei sinistri.

È importante sottolineare al riguardo che, sebbene gli eventi naturali estremi abbiano determinato danni su polizze accessorie alla RC auto (CVT e grandine) e su polizze a copertura delle abitazioni, gli impatti dovuti alla congestione dei processi liquidativi si sono estesi in modo consistente anche alla trattazione dei sinistri di altri rami, in specie RC auto, rispetto ai quali esiste una tempistica stringente fissata dalla legge (artt. 148 e 149 CAP) la cui violazione determina l'irrogazione di sanzioni pecuniarie.

Sulla base di tali evidenze e della constatazione dell'intensificarsi della frequenza e severità dei fenomeni in questione, IVASS ha posto in essere interventi *ad hoc* nei confronti delle imprese interessate.

Le informazioni acquisite, nel porre in evidenza un generale impegno volto a rafforzare e adeguare i processi di liquidazione sinistri, hanno fatto emergere un quadro diversificato. Alcune imprese hanno rappresentato di aver posto in essere interventi di *contingency* variamente articolati<sup>1</sup>; altre, in aggiunta a tali interventi, hanno sviluppato piani di azione a medio/lungo termine, caratterizzati da flessibilità e rivolti a tutti gli attori del processo di valutazione e liquidazione dei sinistri e alle varie figure del rapporto assicurativo, a partire dalla clientela e dalla rete distributiva.

Di particolare interesse, in linea con la finalità di stimolo a una visione proattiva e a lungo termine dei fenomeni e alla pianificazione degli interventi, sono le soluzioni di più ampio respiro individuate da alcune imprese. Tra queste, meritano particolare attenzione:

- la definizione di Protocolli “eventi naturali”, per una maggiore efficienza e rapidità nella gestione di questi sinistri, coinvolgendo tutti gli attori del processo (cliente, rete distributiva, periti, liquidatori)<sup>2</sup>;
- la stipula di accordi con società specializzate, per consentire ai liquidatori di accedere a piattaforme con informazioni su eventi meteorologici e idrogeologici pericolosi, che consentano di stimare l'esposizione dell'impresa in termini di

---

<sup>1</sup> Tra questi, figurano il potenziamento dei canali di ricezione delle denunce, l'uso di *provider* esterni per la raccolta delle denunce cartacee e della relativa digitalizzazione, il rafforzamento in via ordinaria degli organici della struttura liquidativa e in specie l'aumento del numero delle risorse dedicate alla gestione dei sinistri su eventi atmosferici e/o catastrofali; in via straordinaria, l'attivazione di *task force* con supporto esterno; il potenziamento della rete dei periti e riparatori, anche mediante la conclusione di accordi con *providers* esterni; il monitoraggio degli incarichi peritali assegnati, con report sull'esecuzione e sulle relative performance; il monitoraggio ravvicinato dei reclami; il ricorso alla “Pronta Liquidazione” per i sinistri di modesto valore, affinché il perito - in assenza di indici di frodolanza - possa proporre al liquidatore i termini per una rapida definizione del sinistro, già solo sulla base dell'accertamento disposto.

<sup>2</sup> Tra gli ambiti principali figurano la Prevenzione (sensibilizzazione del cliente per adottare comportamenti utili a mitigare le conseguenze degli eventi naturali); le Logiche di attivazione (estensione della tipologia di eventi coperti in linea con l'evoluzione degli eventi degli ultimi anni, grazie anche all'utilizzo strutturale di nuove fonti informative e alla maggiore capacità del loro utilizzo); la Gestione delle denunce (maggior supporto e collaborazione con le Agenzie allo scopo di incrementare il set informativo); la Gestione dei sinistri (maggior flessibilità peritale e liquidativa per incrementare le forze in campo per la gestione dei sinistri, anche col supporto di appositi service esterni, attivazione di processi automatizzati grazie al miglioramento dei dati disponibili).

numero e valore dei sinistri e il conseguente carico di attività, prima che pervengano le denunce;

- la definizione di procedure di emergenza<sup>3</sup>;
- l'avvio di programmi di sensibilizzazione sui comportamenti in grado di mitigare gli impatti degli eventi naturali; correlativamente, l'offerta di prodotti con tariffa dedicata agli eventi naturali, integrata da indicatori prospettici che tengano conto del cambiamento climatico e da incentivi per l'adozione di misure di prevenzione del rischio da parte dei clienti;
- l'implementazione di procedure specifiche dedicate ai sinistri grandine, per la gestione di volumi straordinari di chiamate e, in generale, per servizi più efficienti in caso di un possibile evento atmosferico di notevole entità<sup>4</sup>;
- il coinvolgimento degli intermediari nella relazione con i clienti, per sensibilizzare sulla corretta comunicazione delle informazioni relative alla messa in sicurezza degli immobili danneggiati e sulla corretta compilazione delle denunce di sinistro.

Le soluzioni sopra descritte possono essere considerate un *benchmark* nell'approccio proattivo alla gestione degli impatti assicurativi dei danni provocati da eventi naturali.

In considerazione di quanto precede, questo Istituto si attende che le imprese operanti in Italia nel comparto danni pongano in essere un'attenta revisione dei propri processi di gestione dei sinistri in relazione agli eventi in questione e definiscano iniziative modulari e flessibili di prevenzione, da sottoporre ai vertici aziendali, per rafforzare anche sotto questo profilo la resilienza a rischi operativi, reputazionali e legali.

Le imprese in indirizzo, a partire dalla relazione semestrale sui reclami ricevuti

---

<sup>3</sup> Attivazione di un numero verde, pubblicato sulla home page della compagnia, al quale gli assicurati potranno rivolgersi per informazioni e/o per l'apertura dei sinistri; coinvolgimento di tutti gli Enti di apertura della compagnia per garantire la massima celerità nell'apertura dei sinistri; tempi ristretti per la sottoposizione all'assicurato di un set di domande per acquisire informazioni sul sinistro indirizzo mail dedicato per la rapida trasmissione della relativa documentazione; conferimento dell'incarico ordinario al perito competente per zona anche in assenza di riscontro dell'assicurato.

<sup>4</sup> Predisposizione di canali agevolati per la denuncia e apertura del sinistro nelle 24h dalla ricezione della chiamata; creazione di network specializzati nella riparazione dei sinistri grandine.

---

riferita al primo semestre 2025, forniranno una evidenza specifica delle iniziative di prevenzione adottate nei processi di gestione dei sinistri e un'analisi delle evenienze in cui le stesse abbiano eventualmente trovato applicazione e del relativo grado di efficacia.

Per delegazione del Direttorio Integrato

Firmato digitalmente da  
RICCARDO CESARI