

Un pedale difettoso che provoca un'accelerazione involontaria dell'auto; la contaminazione da salmonella di arachidi utilizzate da centinaia di produttori americani che porta ad una riduzione del 25% delle vendite a livello industriale. Ciascuno di questi incidenti ha provocato importanti richiami di prodotti, con conseguenti perdite per miliardi di dollari. Il rischio legato ai prodotti è oggi uno dei pericoli più gravi per le aziende. Secondo il nuovo rapporto di Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS), l'aumento significativo dell'esposizione al ritiro dei prodotti nel corso dell'ultimo decennio, ha portato ad un potenziale di perdite maggiori e più complesse che mai. Sulla base dell'analisi dei risarcimenti derivanti dai richiami di prodotti, il settore automobilistico risulta il più colpito, seguito da quello del Food and Beverage.

"I richiami di prodotti sono aumentati costantemente nell'ultimo decennio. Oggi assistiamo a livelli record di attività di richiamo in termini di dimensioni e costi", afferma **Christof Bentele**, Head of Global Crisis Management di AGCS. *"Una regolamentazione più stringente e sanzioni più severe, l'aumento delle grandi multinazionali e supply chain globali complesse, la crescente consapevolezza dei consumatori, l'impatto delle pressioni economiche nella ricerca e sviluppo (R&S) e nella produzione, e persino la crescita dei social media sono solo alcuni dei fattori che hanno contribuito a questo processo".*

I prodotti difettosi non solo rappresentano un grave rischio per la sicurezza dei consumatori, ma possono anche causare un notevole danno finanziario alle imprese responsabili. Secondo l'analisi degli indennizzi del settore assicurativo di AGCS, gli incidenti legati ai prodotti hanno causato negli ultimi cinque anni perdite in risarcimenti assicurativi per oltre 2 miliardi di dollari, rendendo questo tipo di incidente la principale causa di indennizzo da responsabilità civile. Gli indennizzi dovuti al richiamo di prodotti sono un fattore determinante, insieme a quelli per la responsabilità dei prodotti.

Il rapporto "Product Recall: Managing The Impact of the New Risk Landscape" analizza 367 richieste di indennizzo di prodotti assicurativi provenienti da 28 Paesi in 12 settori industriali tra il 2012 e la prima metà del 2017. Il prodotto difettoso o il lavoro errato sono la causa principale delle richieste di indennizzo, seguito dalla contaminazione del prodotto. Il costo medio di un incidente significativo è superiore a 12 milioni di dollari (10,5 milioni di euro), ma i costi dei più grandi sinistri superano di gran lunga questo importo. Oltre il 50% delle perdite deriva, infatti, da 10 incidenti. Secondo l'analisi dei sinistri, il settore IT/elettronica è il terzo più colpito dopo quello automotive e quello food and beverage.

I richiami nel campo automobilistico sono i più costosi e ampi a causa del "Ripple Effect"

I richiami nel settore auto rappresentano oltre il 70% del valore di tutte le perdite assicurative analizzate, il che non sorprende se si considerano i recenti livelli record di attività sia negli Stati Uniti sia in Europa.

*“Assistiamo ad un numero crescente di richiami nell’industria automobilistica”, afferma **Carsten Krieglstein**, Regional Head of Liability, Europa Centro-orientale, AGCS. “Ciò è dovuto a fattori quali un’ingegneria più complessa, tempi ridotti di collaudo del prodotto, esternalizzazione della R&S e crescenti pressioni sul contenimento dei costi. Lo spostamento tecnologico dell’industria automobilistica verso la mobilità elettrica e autonoma creerà ulteriori rischi di richiamo”.*

Uno dei richiami fino ad oggi più importanti che ha colpito l’industria automobilistica, che riguarda airbag difettosi, dovrebbe portare al richiamo di circa 60-70 milioni di unità coinvolgendo almeno 19 produttori in tutto il mondo. I costi sono stati stimati intorno ai 25 miliardi di \$.4 Questo incidente dimostra il crescente “Ripple Effect” che colpisce il settore automobilistico, ma che riguarda anche altri settori industriali. Dato l’uso di molti componenti comuni, un singolo richiamo può avere un impatto su un intero settore.

La tecnologia per prevenire e guidare i rischi di richiami futuri

Il rapporto individua inoltre i nuovi elementi di richiamo che determineranno rischi e sinistri futuri, in gran parte derivanti dalle nuove tecnologie. I progressi nei test sui prodotti, come la tecnologia di sequenziamento del genoma, renderanno più facile per le autorità di regolamentazione e i produttori rintracciare in futuro i prodotti contaminati, salvando così vite umane, ma daranno luogo anche a significative attività contenziose, perché le parti responsabili possono essere identificate più facilmente.

I richiami informatici possono diventare una realtà crescente. Gli hacker potrebbero sabotare o contaminare un prodotto controllando i macchinari negli impianti di produzione automatizzati. *“Quello informatico è attualmente un rischio sottovalutato”, dice Bentele. “Abbiamo già visto alcuni richiami dovuti alle vulnerabilità della sicurezza informatica di automobili e telecamere”.* Tecnologie innovative ma non testate come l’intelligenza artificiale e le nanotecnologie potrebbero anche trasformare il rischio di richiamo.

I social media possono essere un modo rapido ed efficace per comunicare con i clienti, ma possono anche esasperare il rischio di richiamo se non sono gestiti nel modo corretto. *“I social media sono un vero e proprio punto di svolta per il richiamo dei prodotti”,* afferma **Stewart Eaton**, Head of Product Recall, Regno Unito, AGCS. *“Un post o un tweet dannoso possono influenzare la dimensione del richiamo e causare danni alla reputazione, il che*

significa che le aziende ora devono reagire più rapidamente”.

Sono in aumento anche i richiami per ragioni etiche e di reputazione, piuttosto che di sicurezza, come ad esempio nei casi in cui nella supply chain siano stati impiegati minori o persone costrette in schiavitù o se alimenti halal o vegani vengono mal etichettati o contraffatti. “Ci saranno incidenti laddove non esiste alcun obbligo giuridico di richiamo, ma è la cosa giusta da fare. Si tratta di un rischio reale a cui le aziende devono essere preparate”, dice Bentele.

Gestione della crisi pre-evento come parte del DNA aziendale

La preparazione e la pianificazione pre-evento possono avere un grande impatto sull’entità del richiamo e sui danni finanziari e di reputazione subiti. Nell’ambito di un programma olistico di gestione del rischio, le assicurazioni specializzate nel richiamo dei prodotti possono aiutare le imprese a recuperare più rapidamente coprendo i costi di un richiamo, inclusa l’interruzione delle attività. Fornisce inoltre l’accesso ai servizi di gestione delle crisi e ai consulenti, che possono testare le procedure di un’azienda e offrire supporto globale in settori quali il collegamento normativo, le comunicazioni, la tracciabilità dei prodotti e le indagini di manomissione e persino il sequenziamento del genoma e l’analisi del DNA per comprendere la contaminazione di un prodotto.

“Oggi c’è molta più attenzione sul modo in cui le aziende affrontano i prodotti difettosi o contaminati, sulla loro reattività e sulla resilienza dei loro sistemi di sicurezza. Più che mai, anche i consumatori fanno parte dei programmi e guidano il comportamento delle imprese, facendo dipendere le loro scelte dal modo in cui le imprese affrontano le crisi. Un’azienda che abbraccia la gestione delle crisi e la rende parte del suo DNA ha molte meno probabilità di subire gravi perdite”, dice Bentele.