

La reazione del sistema assicurativo all'emergenza covid-19: focus sulle polizze sanitarie

L'emergenza sanitaria in atto ha colpito e modificato la nostra società ed indistintamente tutti i del nostro Paese; in particolare, un focus va effettuato senz'altro sul mercato assicurativo.

Soprattutto il settore “**sanità integrativa**” è necessariamente chiamato a confrontarsi da un lato con la richiesta sempre più diffusa di polizze sanitarie su rischi sino a qualche tempo non considerati, dall'altro deve prontamente adeguarsi alla radicale e repentina trasformazione sociale creando gli strumenti di tutela più opportuni allo stato contingente.

Non a caso, nell'ultimo trimestre, la ricerca – anche *on-line* – di prodotti assicurativi per la salute è cresciuta in maniera esponenziale, così come in forte aumento è la ricerca di coperture per annullamento eventi da rischi da contagio nelle attività di servizio (vendita al dettaglio, turismo, trasporti).

Tali comportamenti sono determinati da una più sentita percettibilità dei soggetti privati e delle imprese per la protezione dei rischi, legata alla riconosciuta imprevedibilità ed intensità degli eventi rischiosi derivanti dagli effetti del Covid-19.

Da qui nasce la necessità e l'urgenza, per compagnie ed intermediari assicurativi, di destinare risorse agli investimenti in tecnologia e capitale umano, nonché di innovare l'offerta ed i modelli operativi e di distribuzione al fine di rispondere al meglio alle nuove esigenze di mercato frutto dell'attuale crisi.

L'IVASS (*Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni*), a seguito dell'emergenza da COVID-19, ha rilevato l'opportunità di interventi compatti da parte delle compagnie per rispondere alla pandemia diretti a coadiuvare l'attività di imprese e degli intermediari tutelando i consumatori.

È evidente che tali misure non riguardino esclusivamente il lato “*sanitario*”, basti pensare che sono state proposte sul mercato polizze a sostegno degli esercizi commerciali forzati alla chiusura obbligatoria e, nel settore viaggi, è stato previsto l'ampliamento delle garanzie per il rimborso di costi e penali per la perdita del viaggio. Alcune compagnie hanno anche previsto la sospensione per un periodo di tempo limitato del pagamento della polizza RC auto e/o il prolungamento della stessa dopo la scadenza.

Vi è stata, quindi, la risposta delle compagnie assicurative ad una specifica esigenza di mercato che si è concretizzata nella creazione di prodotti assicurativi *ad hoc* e, segnatamente, con riguardo al settore “*salute e persona*” mediante l’integrazione delle polizze sanitarie già valide con prestazioni e servizi peculiari per la pandemia.

Si è creato un sistema di prodotti assicurativi il cui scopo è quello di combattere il Covid-19 con nuove soluzioni assicurative capaci di sostenere i privati, le imprese ed i loro dipendenti, mediante strumenti progettati per intervenire in caso di contagio, ricovero e nelle ipotesi di quarantena domiciliare.

Le compagnie assicurative, utilizzando il protocollo definito dal Ministero della Salute, hanno previsto tra le molteplici misure la possibilità per i clienti di richiedere informazioni sul virus Covid-19, sui comportamenti da tenere per la prevenzione del contagio e avere indicazioni sulle linee guida da seguire in caso di esposizione al virus.

Tale consulto telefonico viene equiparato ad una valutazione medica (*triage*) mediante il quale vengono garantiti ai clienti tutti i dettagli dei comportamenti da adottare in questi casi secondo i protocolli ministeriali. A titolo esemplificativo, alcune compagnie assicurative (come Gruppo Generali, Alleanza, Genertel) hanno previsto procedure applicative quali: l’invio del referto via *e-mail* al termine del teleconsulto medico, una teleprescrizione di farmaci in caso di necessità ed una verifica dello stato del paziente nelle ore successive.

Vi sono, ulteriormente, altre misure che ineriscono “**l’assistenza post-ricovero**”, quali ad esempio: l’invio del medico a casa; il trasporto in autoambulanza, il rientro e/o accompagnamento presso un istituto di cure specialistiche; l’invio di collaboratore domestico; consegna della spesa a casa.

Altre compagnie assicurative, come il gruppo UNIPOLSAI, hanno programmato la sottoscrizione di polizze per le aziende al fine di garantire ai dipendenti (e ai loro familiari) una copertura assicurativa in questo momento emergenziale.

Sono state previste, tra l’altro, le “**diarie giornaliere**” per i ricoveri, per la convalescenza in caso di intubazione per i giorni post ricovero. Tali misure si estendono sino a prevedere l’assistenza continua, e quindi la possibilità di avere informazioni sanitarie telefoniche e pareri medici immediati 24 ore su 24 con eventuale supporto psicologico nei casi di ricoveri particolarmente gravi.

Vi è, finanche, stata la creazione da parte della RBM (RBM Assicurazione Salute S.p.A. dal maggio 2020 è entrata a far parte del Gruppo Intesa Sanpaolo) dell'assicurazione per "Indennità da Sindromi Influenzali da Pandemia" che offre un'indennità economica qualora, a seguito del contagio, l'assicurato venisse ricoverato presso una struttura ospedaliera ovvero qualora il ricovero fosse in terapia intensiva attraverso il riconoscimento di un rimborso *una tantum* al termine della convalescenza.

La polizza opera perfino se l'assicurato positivo al Covid-19 venisse sottoposto dall'autorità sanitaria competente alla quarantena obbligatoria domiciliare, nonché nel caso in cui il soggetto assicurato avesse altre malattie e stati patologici antecedenti alla sottoscrizione dell'assicurazione.

I prodotti e le soluzioni (summenzionati a titolo esemplificativo) rappresentano una prima importante testimonianza delle radicali novità che la pandemia ha richiesto di mettere in atto al mercato assicurativo; è plausibile ritenere, quindi, che l'emergenza sanitaria in atto abbia accresciuto l'importanza ed il valore delle polizze vita/salute, in quanto la pandemia ha senz'altro creato e continuerà a creare instabilità.

Proprio per siffatti motivi, le compagnie assicurative dovranno essere in grado di garantire una flessibilità maggiore nella creazione dei nuovi prodotti assicurativi ed adeguarsi, in un breve lasso di tempo, ad una digitalizzazione massiccia con l'adozione di soluzioni innovative che utilizzino la tecnologia per sviluppare soluzioni in grado di portare benefici in tema di trasparenza e costi.

Sul fronte delle "polizze salute", ad esempio, sarà onere delle compagnie assicurative di realizzare polizze flessibili anche eliminando la pluriennalità tipica delle stesse ed i relativi costi in favore di soggetti che abbiano comunque inteso il valore aggiunto dei sopraindicati strumenti (seppur non abbiano la possibilità di far fronte all'impegno economico discendente da tali coperture).

Invero, le compagnie assicurative dovranno far fronte ai nuovi bisogni del cliente prestando servizi anche in formato digitale ed offrendo nei "pacchetti salute" determinate soluzioni digitali (come già detto il c.d. "teleconsulto"; la consegna di farmaci a domicilio; kit per assicurare il distanziamento sociale ed i kit anti-contagio; test di immunità) con un'attenzione specifica e mirata per le categorie più deboli quali anziani e persone con particolari quadri clinici.



Al di fuori del ramo “*salute*”, inoltre, sarà necessario per le compagnie assicurative prevedere un incremento delle polizze per “*casa e abitazioni*” luoghi fondamentali per le famiglie, nonché ipotizzare offerte auto per contribuire ad una riduzione dei costi/premi legati all'uso delle automobili ed, infine, considerare l'ampliamento dei servizi dedicati alle PMI ed ai professionisti al fine di garantire la continuità degli affari, l'analisi e la gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro e dei relativi rischi nonché un supporto per la conduzione della crisi.

Pertanto, l'obiettivo primario del sistema assicurativo sarà quello di generare fiducia, potenziando capacità di prevenzione, fornendo altresì protezione e sicurezza, il tutto mettendo a disposizione le competenze e le risorse digitali al fine di creare e prevedere soluzioni concrete ed immediate.

Irene Ramilli
Senior Associate Legal in Lab
sede di Roma