

# Image Protect

Copertura per il rischio  
reputazionale

CHUBB®

Chubb – A&H





# Nella società dell'immagine, c'è un prodotto specifico per proteggerla

Image Protect è la polizza studiata per tutelare le aziende e le organizzazioni in caso di sinistri a danno dei propri clienti, visitatori, ospiti all'interno dei locali aziendali o degli spazi assicurati e da cui potrebbe derivare un danno reputazionale

La costruzione di una reputazione solida agli occhi dei propri clienti è per un'impresa un percorso che richiede anni di investimenti e di sforzi, che riguardano ogni aspetto dell'attività. Eppure, basta davvero poco, come un incidente improvviso, un evento imprevedibile, per mettere in crisi il lavoro di anni, con conseguenze anche pesanti in termini di danno d'immagine e, di conseguenza, anche di danno economico.

Il tema è sempre più attuale anche grazie all'importanza che i social network ricoprono all'interno della società e che, per loro natura, amplificano (quando addirittura non distorcano con fake news) notizie di cronaca che coinvolgono le aziende, le organizzazioni e i loro brand.

Chubb ha condotto uno studio tra le aziende di 15 Paesi in area EMEA (Europa, Medio Oriente e Africa) dal titolo "Reputation at risk", dal quale sono emersi dati interessanti che hanno indirizzato il nostro lavoro. Il 92% delle aziende crede che il rischio reputazionale appartenga alla categoria di rischio più difficile da gestire: nonostante l'81% di esse abbia dichiarato di ritenere la reputazione della propria impresa il patrimonio più prezioso, quasi tutte hanno ammesso che si troverebbero in difficoltà nel doverlo proteggere.

La ricerca è andata ancora più a fondo e l'analisi dei dati ha reso evidente che una buona struttura di Public Relation esperta in crisis management non può essere l'unica risposta, anche se il suo ruolo è assolutamente strategico,

soprattutto per affrontare le prime fasi. Le aziende hanno piena coscienza di una serie di ragioni che, in caso di crisi, le porrebbero in difficoltà nell'arduo compito di gestire il rischio reputazionale.

## Ecco la sintesi di questi interessanti dati

---

- Il 77% delle aziende trova difficile quantificare l'impatto economico del rischio reputazionale sulla propria azienda, ritenendo che questo sia più complesso da misurare rispetto ai rischi tradizionali più tangibili e quindi più facilmente misurabili
- Il 68% del campione avrebbe difficoltà a reperire informazioni e consulenza su come gestire il rischio reputazionale: questo fattore aumenta il senso di incertezza e di confusione sulle modalità più efficaci per gestirlo, rendendo l'intero processo governato più dall'emotività che dal razionalità
- Il 66% delle imprese interpellate ritiene che la propria copertura assicurativa non sia adeguata per gestire un'eventuale problematica legata alla propria immagine e reputazione
- Il 56% delle aziende è conscia del fatto che i social media agiscano da cassa di risonanza che amplifica senza controllo notizie potenzialmente lesive della propria reputazione



In un mondo connesso senza soluzione di continuità, il rischio reputazionale rappresenta una preoccupazione notevole, perché può minare l'asset più prezioso delle aziende: la loro immagine



#### **Salvaguardare i clienti e l'azienda**

---

I potenziali incidenti che possono occorrere a un cliente, di una qualsiasi organizzazione o azienda, sono diversi e sottovalutati. Eppure, l'analisi di questi rischi dovrebbe essere parte integrante del loro business plan, uno sforzo che aiuterebbe a proteggere l'azienda da pubblicità negativa.

I casi possono essere davvero i più diversi: un cliente che inciampa durante il percorso di visita allo stabilimento; un incendio nel Centro Commerciale che danneggia un visitatore; oppure il crollo di una struttura durante un festival musicale o nel corso di una festa aziendale in cui partecipano le famiglie dei dipendenti; o ancora un'aggressione nel corso di una manifestazione che il contraente ha organizzato. Si tratta di incidenti gravi che si verificano più spesso di quanto si possa pensare e possono causare gravi danni a chi li subisce e all'impresa che non li ha previsti in tempo. Quando poi più persone si concentrano all'interno di una stessa area, come nel caso di eventi, fiere e convegni, eventi sportivi di grande portata o all'interno di centri commerciali, maggiori sono le probabilità che alcuni di questi eventi si verifichino.

Nulla è più veloce a diffondersi delle bad news ed è sempre più difficile gestire il flusso incessante di informazioni e notizie: le fonti "ufficiali" si sommano ai rumors incontrollabili alimentati dalla facilità con cui oggi si può scrivere un post su Facebook, twittare o mandare una foto con Instagram: una miriade di comunicazioni che necessitano di sangue freddo e, soprattutto, di strumenti assicurativi adeguati ai tempi che corrono.

È fondamentale che l'azienda abbia a disposizione una serie di strumenti per adempiere ai propri doveri in materia di responsabilità civile, per gestire al meglio quegli eventi che potrebbero avere un impatto negativo sulla propria reputazione.

Il vantaggio di Image Protect è di fornire uno strumento completo per gestire i costi e la pubblicità negativa derivanti da un sinistro che può ledere i clienti e la reputazione di un'azienda.

## **Proteggere le aziende e i loro clienti**

---

Chubb Image Protect protegge le aziende e le organizzazioni in caso di sinistri a danno dei propri clienti, visitatori, ospiti all'interno dei locali aziendali o degli spazi assicurati e da cui potrebbe derivare un danno reputazionale. La polizza è un ombrello di garanzie che forniscono assistenza e risarcimento a seguito di infortunio per i clienti/visitatori; allo stesso tempo offrono anche un valido supporto all'azienda attraverso il rimborso delle spese dell'agenzia di pubbliche relazioni e/o del consulente d'immagine chiamati a limitare i danni della pubblicità negativa derivanti dall'increscioso evento. Una gestione della crisi "debole" o inadeguata, infatti, genera il rischio concreto che si verifichi un danno alla reputazione dell'azienda. Sostegno psicologico e coaching per gli infortunati, sono inoltre una componente di assistenza inclusa nella gamma di servizi del pacchetto Chubb.

## **Vi facciamo affiancare dai migliori esperti**

---

Image Protect è uno strumento essenziale per gestire situazioni complesse di crisi, ma anche eventi di minore entità. Ad esempio, nelle filiali locali dei brand internazionali di beni di lusso, i managers locali non possono contare su personale preparato ad hoc per reagire tempestivamente alle situazioni critiche, e necessitano di avvalersi all'esterno di consulenti esperti che sappiano offrire loro un servizio di assistenza adeguato, a livello locale.

## **Image Protect, modalità di intervento per prevenire la pubblicità negativa**

---

Quando si verifica una grave situazione di crisi associata a sinistri che riguardano la salute delle persone, non si può perdere tempo. L'esperienza di una grande compagnia come Chubb è in grado di offrire quella sicurezza -anche in termini di tranquillità psicologica- utile a fronteggiare più serenamente i difficili frangenti della crisi. Grazie alla sua incomparabile affidabilità professionale, finanziaria e di servizio, Chubb agisce tempestivamente anche nella gestione dei sinistri, indennizzando immediatamente i clienti lesi, in attesa che vengano avviate le indagini per stabilire la responsabilità civile, che avranno il loro regolare svolgimento.

La visione davvero innovativa di questa polizza offre ai clienti anche sostegno economico per la gestione delle pubbliche relazioni in fase di crisi. Molte aziende sottoscrivono polizze di responsabilità civile per proteggersi da richieste di risarcimento derivanti da negligenza, ma sottovalutano il fatto che molti degli incidenti non sono ad essa imputabili. Una situazione imprevista di crisi non imputabile alla negligenza può privare l'azienda delle risorse necessarie per poter offrire assistenza immediata ai propri clienti.

La gestione di una richiesta di risarcimento per danni può richiedere parecchio tempo, lo stesso tempo durante il quale il danno reputazionale per l'azienda potrebbe crescere senza controllo e scatenare reazioni a questo punto incontrollabili.

## **La polizza, in tre punti**

---

- Assistenza per un rapido intervento con supporto alle persone coinvolte nel sinistro, tramite il pagamento di un indennizzo diretto, indipendentemente dal dover stabilire le responsabilità collegate all'evento stesso
- Collaborazione di esperti nella gestione delle pubbliche relazioni, che possono aiutare a ridurre i rischi reputazionali, derivanti da una non corretta gestione delle stesse. La copertura garantisce un budget dedicato che permette all'azienda assicurata di poter contare su di un concreto sostegno economico
- Diversi livelli di copertura che include, oltre ai semplici infortuni, anche opzioni di copertura per atti di terrorismo, aggressione, sequestro, scioperi, sommosse o tumulti civili, incendi, collassi strutturali, esplosioni, calamità naturali a danno dei clienti /ospiti /visitatori del Contraente





Chubb è presente in 54 Paesi del mondo ed è tra i principali player a livello globale nel settore delle assicurazioni infortuni per individui e aziende

#### **Target market**

---

- Banche, Uffici
- Scuole, Università, Campus
- Supermercati, Centri commerciali
- Enti locali, Fiere, Conferenze
- Intrattenimento – Cinema, Teatri
- Intrattenimento – Stadi, Luoghi per concerti, Manifestazioni
- Tempo libero – Resorts, Parchi divertimento
- Tempo libero - Hotel
- Stazioni radio
- Negozi di beni di lusso
- Sedi generali di brand multinazionali
- Eventi di massa o di minore entità

#### **La copertura in dettaglio**

---

Nel momento in cui si verifica una crisi, Image Protect fornisce un indennizzo per i clienti coinvolti e le risorse per predisporre un contenimento dei danni di immagine.

#### **La copertura include:**

- Pagamento di una somma forfettaria ai clienti in caso di morte accidentale, invalidità permanente da infortunio, lesioni di vario genere e rimborso delle spese mediche
- Attivazione di un team di esperti della Centrale Operativa che forniscono assistenza in corso di evento e post evento con il supporto psicologico e di coaching
- Servizio di salvaguardia dell'immagine aziendale mediante rimborso dei costi sostenuti e documentabili, fino alla

concorrenza del massimale stabilito, per spese di collaborazione con società di pubbliche relazioni specializzate in comunicazioni di crisi, al fine di gestire tutti i contatti con i media e assicurare che la stampa promuova positivamente l'immagine aziendale in caso di incidente

#### **Assicurazione su misura**

La copertura Image Protect è flessibile e permette di scegliere gli elementi da assicurare in base alle proprie esigenze, come specificato nelle opzioni seguenti.

#### **OPZIONE 1**

Protezione contro attacchi o atti terroristici e sommosse civili avvenuti presso il luogo assicurato.

#### **OPZIONE 2**

Oltre ai casi coperti nell'opzione 1, anche aggressioni, rapine, scioperi, disastri naturali, incendi, esplosioni, distruzione o crollo di edifici, incluso qualsiasi infortunio che si verifica all'interno del luogo assicurato e del quale i clienti /ospiti del Contraente possono essere le vittime.



Proteggere  
le aziende in  
caso di sinistri a  
danno dei propri  
clienti, ospiti,  
visitatori in  
genere, che si  
trovano nei  
locali aziendali o  
negli spazi  
assicurati.







#### **CASE STUDY:**

### **Una società alberghiera e di organizzazione eventi**

---

#### **Il contesto**

Un hotel indipendente in Olanda, famoso per l'organizzazione di eventi particolarmente creativi, teme che l'attività possa risentirne in caso di un incidente occorso ai propri clienti, in particolare perché l'azienda non è grande e non dispone delle risorse per gestire un incidente di vaste proporzioni e le relative conseguenze.

L'azienda desidera quindi avere a disposizione un servizio specialistico di back-up in caso di incidente grave e garantire supporto ai propri clienti per i piccoli incidenti ordinari.

#### **La soluzione Image Protect**

Il team dirigenziale dell'hotel ha deciso di sottoscrivere la copertura Image Protect di Chubb, dal momento che la polizza garantisce le richieste di indennizzo in modo da affrontare qualunque incidente grave o meno grave, in cui possa incorrere un cliente nel corso di un evento. Inoltre, offre ulteriori risorse di gestione della crisi che l'azienda desidera. L'esigenza fondamentale per l'azienda è quella di salvaguardare i propri clienti e poter accedere a ulteriori risorse per gestire eventuali situazioni di crisi in grado di influire sulla sua reputazione.

#### **CASE STUDY:**

### **Una banca**

---

#### **Il contesto**

In seguito a diverse rapine a mano armata nelle sue filiali nel corso degli ultimi anni, un gruppo bancario in Francia effettua una valutazione dei rischi e un'analisi in materia di salute e sicurezza. Il risultato dell'analisi consiglia alla banca di dotarsi di maggiore assistenza per i propri clienti nel caso in cui siano vittima di un incidente grave o rimangano feriti in caso di rapina in una filiale. La banca vuole essere sicura di poter pagare rapidamente i risarcimenti e di poter usufruire di esperti in assistenza psicologica in grado di offrire supporto pratico su come gestire lo shock di tale evento traumatico.

#### **La soluzione Image Protect**

Image Protect offre alla direzione della banca la soluzione per reagire immediatamente in caso di incidenti in una filiale e fornire assistenza materiale e psicologica ai clienti feriti. I servizi di gestione della crisi, inoltre, lavorano a fianco del management team della banca per aiutarli a gestire la pubblicità negativa in caso di incidente.

#### **CASE STUDY:**

### **Un centro commerciale**

---

#### **Il contesto**

Durante una festività pubblica, un centro commerciale nel Regno Unito ha organizzato una sfilata di moda. Nella pianificazione dell'evento vengono intraprese delle valutazioni di rischio e analisi sulla sicurezza da parte dei gestori del centro. Nel centro commerciale era attesa una folla record di 250.000 persone in due giorni.

#### **L'incidente**

Il primo giorno dell'evento il centro commerciale è molto affollato e molte persone si sono assembrate per assistere allo spettacolo. La stampa locale è presente, invitata per dare rilevanza all'evento. A metà della sfilata divampa un incendio su un piano, causando una fuga disorganizzata. Nel panico molte persone vengono schiacciate e rimangono ferite. I servizi di emergenza arrivano rapidamente e trasportano le persone all'ospedale. I gestori del centro vengono a sapere che non si sono registrati feriti gravi, ma che molte persone riportano almeno un arto fratturato e che dovranno essere ricoverate a causa del trauma subito.

#### **La soluzione Image Protect**

Chubb prepara ed eroga i risarcimenti in tempi estremamente veloci. Inoltre, consente l'accesso a risorse aggiuntive per risarcire le spese conseguenti all'ingaggio di esperti di comunicazione che gestiscono i contatti con la stampa locale presente all'evento in modo da rispondere a tutte le domande e definire le azioni che il centro commerciale intraprenderà per aiutare i feriti.

#### **Risultato**

I servizi di supporto di gestione dell'immagine nel corso della crisi, i cui costi sono stati sostenuti da Chubb, hanno contribuito a gestire le comunicazioni nella fase post evento. Il risultato è stato l'assenza di pubblicità negativa sulla stampa locale e in rete, e in effetti gli articoli pubblicati elogiavano il centro commerciale e le azioni da questo intraprese.



## A proposito di Chubb

---

Chubb è la più grande compagnia assicurativa danni al mondo per capitalizzazione quotata in borsa. Opera in 54 paesi e offre, a livello globale, soluzioni assicurative a imprese di ogni dimensione, a professionisti e famiglie. Opera nel Property & Casualty (P&C) e nell'Accident & Health (A&H), con prodotti sia personalizzati sia standardizzati, attraverso una pluralità di canali. L'elevata capacità sottoscrittiva e l'attenzione al servizio ci sono riconosciuti dal mercato, soprattutto riguardo l'equità e la tempestività con cui gestiamo i sinistri. Grazie al nostro lavoro accurato, alla passione che ci mettiamo e a decenni di esperienza, realizziamo e forniamo le migliori coperture assicurative a individui e famiglie, nonché alle imprese di ogni dimensione. Disponiamo di una gamma di prodotti ampia, anche specialistici e innovativi in quanto centrati sui rischi emergenti. Abbiamo una visione globale del business e un'attenzione alle singole specificità locali in ciascuno dei territori in cui operiamo. Serviamo clienti individuali e famiglie, con una specializzazione nel segmento "Private" dove elevate sono le esigenze di protezione del patrimonio. Allo

stesso modo serviamo imprese di ogni dimensione, anche multinazionali dove, in forza del nostro network che ci consente di operare in circa 200 Paesi, siamo in grado di soddisfare le esigenze più complesse e sofisticate. Siamo infine tra gli attori protagonisti nel realizzare programmi affinity, dove è interesse del partner predisporre e offrire servizi assicurativi distintivi e specifici. Le principali società assicurative del Gruppo Chubb si caratterizzano per una forte solidità finanziaria, con un rating AA da Standard & Poor's e A++ da A.M. Best. Chubb Limited, la società capogruppo di Chubb, è quotata alla borsa valori di New York (NYSE: CB) e fa parte dell'indice S&P 500. Chubb ha uffici di rappresentanza a Zurigo, New York, Londra, Parigi e in altre sedi, e impiega più di 30.000 persone nel mondo.

## Contatti

---

Chubb  
Rappresentanza Generale per l'Italia  
Via Fabio Filzi, 29 - 20124 Milano  
T 02 27095.1  
E [info.italy@chubb.com](mailto:info.italy@chubb.com)

[chubb.com/it](http://chubb.com/it)

# Chubb. Insured.<sup>SM</sup>



Il presente documento è reso noto unicamente a fini informativi e non costituisce alcun tipo di consulenza o raccomandazione per individui o aziende relative ad alcun prodotto o servizio. Per maggiori dettagli sui termini e le caratteristiche del prodotto si prega pertanto di fare riferimento alle condizioni generali di assicurazione.

Chubb European Group SE, Sede legale: La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, Francia - Capitale sociale €896.176.662 i.v. - Rappresentanza generale per l'Italia: Via Fabio Filzi n. 29 - 20124 Milano - Tel. 02 27095.1 - Fax 02 27095.333 - P.I. e C.F. 04124720964 - R.E.A. n. 1728396 - Abilitata ad operare in Italia in regime di stabilimento con numero di iscrizione all'albo IVASS I.00156. L'attività in Italia è regolamentata dall'IVASS, con regimi normativi che potrebbero discostarsi da quelli francesi. Autorizzata con numero di registrazione 450 327 374 RCS Nanterre dall'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 RCS e soggetta alle norme del Codice delle Assicurazioni francese. [info.italy@chubb.com](mailto:info.italy@chubb.com) - [www.chubb.com/it](http://www.chubb.com/it)