

# EXECUTIVE SUMMARY

**L'analisi di Allianz GCS mostra che il rischio legato ai prodotti difettosi è il principale driver delle richieste di risarcimento per responsabilità civile. Le perdite relative al richiamo di prodotti sono uno dei principali fattori.**

**+ 2 miliardi di \$**

GLI INDENNIZZI DI RESPONSABILITÀ CIVILE SUPERIORI A CINQUE ANNI DERIVANTI DA PRODOTTI/LAVORI DIFETTOSI

Il rischio legato ai prodotti è uno dei maggiori pericoli che le imprese si trovano ad affrontare. I prodotti difettosi non solo rappresentano un grave rischio per la sicurezza delle persone, ma possono anche causare un notevole danno finanziario e reputazionale alle imprese interessate. Secondo **Allianz Global Corporate & Specialty SE (AGCS)**, negli ultimi 5 anni gli incidenti per prodotti difettosi hanno causato perdite assicurative superiori a 2 miliardi di \$, rendendo questo tipo di evento la principale causa di perdite di responsabilità civile. Le perdite relative al richiamo di prodotti sono uno dei principali fattori.

Sebbene la frequenza dei richiami può variare di anno in anno e per settore industriale, nel corso del tempo si è registrato un costante aumento. Una maggiore attenzione alla sicurezza e alla regolamentazione da parte delle autorità, la maggiore complessità delle supply chain, l'effetto domino prodotto dall'attuale panorama economico, un'aumentata consapevolezza dei consumatori e l'influenza crescente dei social media sono alcuni dei fattori che provocano un innalzamento dei rischi di richiamo. Inoltre, le **manomissioni di prodotti** e persino gli **episodi di estorsione** costituiscono una minaccia crescente. Nel frattempo, i progressi nei test dei prodotti potrebbero generare in futuro un aumento dei contenziosi, in quanto la tecnologia del DNA rende più facile stabilire il legame tra un incidente e un'azienda.

Tuttavia, molte aziende sottovalutano ancora l'impatto che una campagna di richiamo può avere sui costi, spesso superiori alle previsioni a causa di una pianificazione inadeguata. Generalmente, i costi maggiori riguardano il calo delle vendite e l'interruzione delle attività. Tuttavia,

anche se una campagna di richiamo non necessariamente si traduce in perdite miliardarie che fanno clamore, i danni possono comunque essere ingenti. Secondo l'analisi di AGCS delle richieste di indennizzo di prodotti nel settore assicurativo condotta in 12 settori, i costi medi di un richiamo superano 1,4 milioni di euro, aumentando a oltre 12 e quasi a 8 milioni di euro rispettivamente nei due settori più colpiti, ovvero l'automobilistico e il food and beverage. Le perdite totali derivanti da singoli eventi possono superare di gran lunga queste cifre. → **Pagina 10**

## TENDENZE EMERGENTI DEL RISCHIO DI RICHIAMO PRODOTTO

**Il "Ripple Effect" provoca maggiori richiami di prodotti:** i richiami di prodotti sono sempre più numerosi. Le aziende che operano a livello mondiale vendono i loro prodotti a milioni di persone e, allo stesso tempo, molti produttori acquistano componenti o elementi da un numero inferiore di fornitori. Si è assistito ad un enorme aumento dei valori di rischio e l'emergere di un moltiplicatore detto **"Ripple Effect"**, in cui un singolo richiamo può avere un impatto su interi settori. Si ritiene che il recente ritiro degli airbag Takata abbia coinvolto circa 60-70 milioni di unità in tutto il mondo. Gestire una filiera complessa e a livello mondiale, ad un ritmo 24/7/365, rappresenta una sfida sempre più difficile. → **Pagina 12**

**Una regolamentazione più severa comporta un maggior numero di richiami:** il controllo normativo è in aumento, poiché molti Paesi applicano leggi più severe sulla sicurezza dei prodotti. Regolamenti come il Food Safety Modernization Act negli USA fanno sì che le

autorità siano ora molto più proattive. Nel Regno Unito il numero di ritiri di prodotti alimentari e bevande, che includono allergeni etichettati in modo errato, è aumentato di oltre il 60% nel 2016 a seguito dell'introduzione di una nuova legislazione dell'Unione europea. E la regolamentazione della sicurezza dei prodotti è in aumento anche per il settore automobilistico e per quello dei beni di consumo. A livello globale, quando si innalza il livello di regolamentazione aumenta il rischio per le imprese, poiché devono adeguare la loro cultura in materia di sicurezza per mantenere standard più elevati. → **Pagina 14**

**La nascita di nuovi richiami:** gli allergeni non dichiarati stanno rapidamente emergendo come causa primaria dei richiami alimentari. Tali richiami, che riguardano soprattutto prodotti come la frutta a guscio, il latte e il frumento, possono spesso essere il risultato di errori di fabbricazione (etichettatura errata) o di cross contamination volontaria. Le tossine nei prodotti di consumo, in molti casi importate dall'Asia, costituiscono un'altra preoccupazione crescente, mentre aumentano anche gli episodi di contaminazione ambientale. Recenti casi sono giunti da fonti come micro e nano-plastiche, mentre la scoperta di insetticidi nelle uova olandesi nel 2017 ha provocato richiami in 16 Paesi tra Europa e Cina. → **Pagina 15**

**Le pressioni economiche e l'aumento delle frodi alimentari:** le pressioni economiche continuano ad essere pressanti in molti settori, aumentando il rischio di errore umano. Nel frattempo, la frode alimentare, compresa l'adulterazione e la contraffazione, è diventata una questione di primaria importanza che ha portato a ritiri massicci, danni alla reputazione e ingenti perdite. Lo scandalo della carne equina del 2013 (sostituita da carne bovina) in Europa ne è un perfetto esempio. Ci sono stati anche problemi con alimenti biologici e latte in polvere. Molte perdite dovute a frodi alimentari non sono assicurate, e il mercato assicurativo sta cercando soluzioni per affrontare questo problema. → **Pagina 16**

**L'aumento dei richiami non legati alla sicurezza:** i richiami non legati alla sicurezza sono un fenomeno emergente. Al fine di proteggere la loro reputazione, le aziende si sentono sempre più obbligate a richiamare i prodotti se emerge che durante la produzione nella supply chain siano stati impiegati minori o persone costrette in schiavitù, oppure se esistono problemi riguardo a indicazioni religiose o etiche, come il cibo halal o vegano. → **Pagina 17**

**L'effetto esasperante dei social media:** può essere un modo rapido ed efficace per comunicare con i clienti, ma i social media possono anche esasperare il rischio di richiamo. Un post errato può influenzare la dimensione del richiamo e causare danni alla reputazione. I social media possono persino avere un impatto sui risultati

economici delle imprese non responsabili. Uno studio accademico dimostra che i commenti negativi sui social media scatenati dai richiami nel settore automobilistico hanno contribuito a cancellare, in appena sei giorni, 7,3 milioni di \$ in media di capitalizzazione di un'azienda "innocente". → **Pagina 18**

**Richiami in aumento in Cina e in tutta l'Asia:** i prodotti provenienti dall'Asia continuano a provocare un numero sproporzionato di richiami negli Stati Uniti e in Europa, il che riflette lo spostamento verso est delle supply chain globali e l'indebolimento dei controlli di qualità in alcuni paesi. Nel 2015 i prodotti cinesi hanno rappresentato negli Stati Uniti oltre il triplo dei casi di richiamo rispetto ai prodotti statunitensi. In tutta l'Asia, la regolamentazione della sicurezza dei prodotti sta migliorando e la consapevolezza dei consumatori sta crescendo, portando a un maggior numero di richiami guidati dal governo. → **Pagina 19**

**"Cyber Recall" - la tecnologia alla guida di rischi e rivendicazioni future:** sviluppi recenti come il sequenziamento del genoma offrono l'opportunità di migliorare la qualità e la tracciabilità dei prodotti; ma le nuove tecnologie comportano anche nuovi rischi. I futuri richiami di prodotti verranno da nuove aree. Gli impianti di produzione automatizzati aumentano l'efficienza ma anche il cyber risk, che è sottovalutato, nonostante i richiami per le vulnerabilità della cyber security di automobili e telecamere. Motivati da estorsioni o intenti illegali, gli hacker potrebbero sabotare o contaminare un prodotto controllando i macchinari. La nanotecnologia e la stampa 3D sono due ulteriori esempi di innovazioni che potrebbero cambiare i rischi di richiamo. → **Pagina 20**

## PREVENIRE UNA CRISI E IL RUOLO DELLE ASSICURAZIONI

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 nella copertura dei danni da richiamo dei prodotti possono aiutare le imprese a recuperare più rapidamente. Oltre a coprire i costi di richiamo, compresa l'interruzione delle attività, possono anche proteggere da altri fattori emergenti scatenanti, come la manomissione dolosa. Forniscono, inoltre, accesso a servizi di gestione delle crisi che possono aiutare le imprese a prepararsi, mettendo in atto piani di richiamo e di gestione delle crisi e organizzando simulazioni che testano le procedure aziendali, evidenziando le aree di miglioramento. Mentre le aziende eseguono periodicamente un esercizio di tracciabilità, una simulazione completa del richiamo del prodotto si spinge oltre, coinvolgendo media, clienti e altri stakeholder. → **Pagina 22**

**200+**

NUMERO DI CAUSE DI CLASS ACTION RELATIVE A PRESUNTE ETICHETTE INGANNVOLI DI ALIMENTI A PARTIRE DAL 2012

**183.000 \$**

PAGATI AL GIORNO PER INDENNIZZI ASSICURATIVI DI PRODOTTI RICHIAMATI IN CINQUE ANNI (156.000 €)

# INCIDENTI DA RICHIAMO PRODOTTI PER MILIARDI DI DOLLARI

Un pedale che inavvertitamente ha fatto accelerare un'auto, un dispositivo per la sostituzione dell'anca che ha portato a ripetuti interventi chirurgici e un'epidemia di arachidi contaminate che ha portato ad una riduzione del 25% delle vendite nel settore. Di seguito sono riportati alcuni dei richiami prodotto più grandi e costosi degli ultimi tempi.



## 2016 - I CELLULARI CHE ESPLODONO

Samsung richiama 2,5 milioni di cellulari Galaxy Note 7 dopo che gli utenti segnalano fiamme ed esplosioni causate dal surriscaldamento delle batterie.

**Costo stimato: + 5 miliardi \$<sup>1</sup>**



## 2015 - DIFETTI NEGLI AIRBAG

Uno dei più grandi richiami ad aver investito il settore automobilistico, che dovrebbe ammontare a circa 60-70 milioni di unità coinvolgendo almeno 19 produttori in tutto il mondo. Il produttore giapponese Takata ha presentato istanza di fallimento nel giugno 2017.

**Costo stimato: + 25 miliardi \$<sup>2</sup>**



## 2014 PROBLEMI DI ACCENSIONE E ALTRI DIFETTI

Problemi come i difetti degli interruttori di accensione hanno costretto la General Motors a richiamare oltre 30 milioni di veicoli nel corso del 2014.

**Costo stimato: + 4 miliardi \$<sup>3</sup>**



## 2010 - DISPOSITIVI PER L'ANCA

La filiale di Johnson & Johnson, DePuy Orthopaedics, ha richiamato i dispositivi per la sostituzione dell'anca a causa dell'elevato numero di interventi chirurgici che si sono dovuti ripetere. Sono stati impiantati in tutto il mondo più di 90.000 dispositivi.

**Costo stimato: + 3 miliardi \$<sup>4</sup>**



## 2009 - PEDALI DIFETTOSI

Il marchio Toyota ha richiamato oltre 4 milioni di veicoli venduti per correggere pedali difettosi che hanno provocato accelerazioni involontarie. In tutto, si stima che nove milioni di auto Toyota siano state ritirate per difetti legati al pedale.

**Costo stimato: 3 miliardi \$<sup>5</sup>**



## 2008 - NOCCIOLINE CONTAMINATE

Uno dei più grandi richiami di alimenti nella storia degli Stati Uniti, innescato da timori di salmonellosi. Ne hanno subito l'impatto più di 4.000 prodotti di oltre 200 aziende diverse, provocando una riduzione del 25% delle vendite di arachidi. La società responsabile, la Peanut Corporation of America, ha presentato istanza di fallimento.

**Costo stimato: + 1 miliardo \$<sup>6</sup>**



## 2005 - RICHIAMO DEL FARMACO PER ARTRITE

Negli Stati Uniti la Food and Drug Administration ha chiesto il ritiro dal mercato del farmaco per l'artrite Bextra di Pfizer a causa di effetti collaterali.

**Costo stimato: 3 miliardi \$<sup>7</sup>**



## 2004 - RICHIAMO DEL FARMACO PER ARTRITE

Merck ha richiamato Vioxx, un altro farmaco per l'artrite, dopo che uno studio ha scoperto che i pazienti che hanno assunto il farmaco erano più inclini ad attacchi cardiaci e ictus.

**Costo stimato: 5 miliardi \$<sup>8</sup>**

QUESTI EVENTI SONO  
COSTATI QUASI

**50 MILIARDI  
DI \$**

1. "Samsung's losses from Note 7 disaster keep mounting", money.cnn.com, 14 ottobre 2016

2. "Takata puts worst-case airbag recall costs at \$24bn", Bloomberg, 30 marzo 2016

3. "GM's total recall cost: \$4.1bn", money.cnn.com, 4 febbraio 2015

4. "As lawsuits climb, J&J may have new hip trauma", Reuters, 12 luglio 2012

5. The most expensive product recalls, Bloomberg January 17, 2013; Top 10 product recalls, Time, January 29, 2010.

6. "2016 Emerging Trends in Product Recall and Contamination Risk Management", Aon

7. "The ten worst drug recalls in the history of the FDA", 24/7 Wall St, 10 dicembre 2010

8. "The most expensive product recalls", Bloomberg 17 gennaio 2013

## RICHIAMO PRODOTTI

Settori colpiti per valore di indennizzi assicurativi dedicati



Forniture automobilistiche/industriali



Food/beverage



IT/elettronico



Vendita al dettaglio



Manfatturiero/packaging/metallurgico/  
macchinari industriali



Medicale



Trasporti/Logistica



Elettrodomestici



Chimico



Ingegneristico/edilizio

## RICHIAMO PRODOTTI

SETTORI COLPITI PER VALORE DI INDENNIZZI ASSICURATIVI



Numero complessivo di indennizzi analizzati 367. I settori interessati sono stati espressi in % del valore di tutti gli indennizzi analizzati. Gli altri settori ammontano a <1% del valore di tutti gli indennizzi.

Fonte: Allianz Global Corporate & Specialty

## RICHIAMO PRODOTTI

SETTORI COLPITI PER NUMERO DI INDENNIZZI ASSICURATIVI



Numero complessivo di sinistri analizzati: 367. I settori interessati sono stati espressi in % degli indennizzi ricevuti. Gli altri settori ammontano all'1% del numero di indennizzi.

Fonte: Allianz Global Corporate & Specialty