

L'IMPORTANZA DI CONOSCERE IL RISCHIO

di MARIA MORO

L'APPLICAZIONE DEI REGOLAMENTI E DELLA NORMATIVA NECESSITANO DI TANTA ATTENZIONE QUANTO LE COMPETENZE DI RISK MANAGEMENT E LE SOFT SKILLS. PER EVOLVERE NELLA PROFESSIONE NON BASTA PIÙ LA TECNICA: SERVONO CAPACITÀ PERSONALI E CONOSCENZE CHE POSSANO FAVORIRE UN SALTO DI QUALITÀ PER TUTTE LE COMPONENTI DEL SETTORE ASSICURATIVO

Nell'esperienza di lungo periodo di **Cineas**, le competenze necessarie per operare nel settore assicurativo sono un substrato coerente su cui si innestano elementi di novità assoluta, o da cui emergono istanze alle quali dare oggi maggiore attenzione rispetto a ieri. Innovazione tecnologica, regolamentazione, evoluzione normativa, richiedono centralità nella formazione tanto quanto temi quali la conoscenza del rischio o lo sviluppo di competenze *soft* per aumentare la propria efficacia nella professione. E non c'è oggi figura professionale del settore che possa ritenersi esente dalla necessità di ampliare la propria formazione.

Partendo da queste considerazioni, **Massimo Michaud**, presidente di Cineas, individua due ambiti che oggi influenzano maggiormente l'evoluzione delle competenze nel settore assicurativo: "la regolamentazione molto più stringente sulla governance d'impresa e sul rapporto tra compagnie e distribuzione, e le normative rispetto alla tutela del consumatore e alla gestione del rischio. Su questi aspetti si innesta poi l'impatto dell'innovazione tecnologica".

UNA COMPETENZA DI POCHI

Al centro delle competenze, le tematiche del rischio come elemento che lega gli attori del processo assicurativo, dalle compagnie agli intermediari, dai clienti ai periti. Se nel passato (quando Cineas nasce, nel 1987) la gestione dei rischi e dei sinistri era riferita soprattutto all'ambito finanziario, oggi "si è allargata al rischio operativo, sul capitale delle compagnie tipico di Solvency II,

ma anche al concetto più ampio di gestione del rischio che riguarda l'ambito imprenditoriale". La capacità di conoscere il rischio, e quella di saperlo valutare e gestire, sono competenze oggi indispensabili per chi opera nel settore assicurativo. E lo sono ancor di più, sottolinea Michaud, da quando la nuova normativa Idd obbliga all'orientamento verso il cliente, chiedendo alle compagnie di realizzare proposte in linea con il target market e agli intermediari di agire come consulenti, "un approccio che rafforza la professione ma che necessita di formazione



Massimo Michaud, presidente di Cineas

adeguata e di un elevato livello di competenza”. Anche perché il mercato è disposto a dare risposte positive a chi è in grado di offrire competenza e capacità di risoluzione: secondo quanto emerso dall'*Osservatorio Cineas Mediobanca* sulla diffusione del risk management nelle medie imprese, solo il 16,4% delle aziende affida la gestione dei rischi esclusivamente a risorse interne, mentre l'82,3% cerca il supporto consulenziale esterno, che nel 37,7% dei casi riguarda consulenti d'impresa, nel 27,1% i broker e nel 17,5% le compagnie assicurative e le reti. C'è una richiesta del mercato e c'è un potenziale di crescita nell'ambito del quale “si manifesta l'opportunità per le agenzie di creare una relazione positiva, competente e professionale con il cliente azienda. La formazione – sottolinea Michaud – può essere uno strumento

TECNICA E TECNOLOGIA PER IL SETTORE PERITALE

Soft skills e normativa, con in più la generale comprensione dell'evoluzione tecnologica per capire quali cambiamenti porta con sé e come gestirli, sono temi guida anche nell'attività di formazione dedicata al settore peritale, che si esplica in corsi, master (120 partecipanti negli ultimi due anni) e percorsi *tailor made* realizzati per esigenze specifiche come quelli creati in collaborazione con **Aipai** e **Periti Uniti** (rispettivamente otto e sei corsi nel 2018). Da un lato si punta allo sviluppo delle competenze tecniche, giuridiche e assicurative; dall'altro si attiva una modalità di confronto aperto in cui si condividono le best practice sull'evoluzione dell'attività e sull'utilizzo delle tecnologie innovative a supporto delle tecniche di loss adjustment.

strategico per aumentare ulteriormente la percezione degli intermediari, e più in generale dei professionisti del settore assicurativo, come punto di riferimento nella consulenza alle imprese”. Un tema su cui puntare è quello dei rischi regolamentari, oggi in particolare quello del Gdpr con le sue conseguenze reputazionali.

IL VALORE DELLE ABILITÀ TRASVERSALI

La velocità nell'evoluzione dei contesti rende necessario un continuo aggiornamento e affinamento delle competenze. Non si tratta solo di apprendere nuove nozioni ma di acquisire strumenti personali (di approccio, gestione, modalità operativa) da utilizzare per far fronte ai cambiamenti. Essere inseriti in maniera profittevole in un sistema richiede oggi una serie di competenze trasversali che agevolano l'interazione con i diversi interlocutori e contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi richiesti. Mettere in discussione il proprio metodo di lavoro non è un passo semplice per professionisti avviati. “Ci troviamo ad affrontare professionisti che sono tecnici esperti nel proprio ambito – osserva Michaud – ma che sentono la necessità di migliorare le proprie competenze interpersonali sui temi della negoziazione, della gestione del team e del change management”. Offrire occasioni di formazione per questa tipologia di professionisti significa trasferire le soft skill in un sistema applicato, creare un ambito di confronto: “la formazione professionale e degli adulti è diversa da quella scolastica e richiede un confronto sull'esperienza pratica. Deve dare strumenti nuovi per affrontare i problemi in modo efficace, e per questo si avvale di stimoli accademici e della condivisione del vissuto professionale”. In aula si crea una partecipazione attiva, un dibattito aperto dal quale a emergere è l'esperienza, diventando metodo che ognuno fa proprio e che applica secondo la propria realtà e professione. Un obiettivo per raggiungere il quale “è utile che i gruppi di lavoro siano composti da professionisti del settore ma – conclude il presidente di Cineas – con provenienze ed esperienze professionali diverse”.