

LA VIA PER VALORIZZARE LE COMPETENZE

di MARIA MORO

LE COMPAGNIE CHE OPERANO NELLE SPECIALTY LINES POGGIANO LA PROPRIA OFFERTA SULLA CAPACITÀ DI UN TEAM ESPERTO NELLA SOTTOSCRIZIONE E NELL'ANALISI DEL RISCHIO. LO SCOPO È RENDERE CONSAPEVOLE IL CLIENTE DELLA SUA ESPOSIZIONE E FORNIRE UN PROGETTO DI PROTEZIONE QUANTO PIÙ COMPLETO E PERSONALIZZATO. MA LA "MACCHINA PERFETTA" HA LA NECESSITÀ DI POTER CONTARE SU INTERMEDIARI CHE PARLINO LO STESSO LINGUAGGIO

Quanto più è complesso il business, tanto più dovrà essere approfondita e articolata la risposta assicurativa. L'assunzione del rischio avviene in maniera consapevole e misurata in via preliminare, esito finale di un processo da cui anche le imprese clienti possono uscire arricchite nella conoscenza dei propri rischi. È da un'attività preliminare di analisi e valutazione del rischio che è possibile, per le compagnie, fornire coperture efficaci e, per le aziende avviare, se opportuno, processi di prevenzione e risk management che rendano più sicura la cornice strategica entro cui si muove il business.

Le compagnie che si occupano di specialty lines affiancano questa tipologia di prodotto (molto più vicina al concetto di servizio) alle coperture del property, più introdotte presso le imprese, più conosciute e, se si vuole, anche più facili da vendere. Inizia infatti in questo spazio di mercato il passaggio verso la costruzione di prodotti di protezione veramente personalizzati sulle esigenze del cliente azienda, ma che risentono ancora di una limitata capacità di intermediari e imprese di riconoscere il rischio.

ESPERIENZA E CONOSCENZA PER INTERPRETARE IL RISCHIO

Ciò che caratterizza il settore delle specialty lines è l'elevata competenza sulle tematiche relative ai rami di prodotto. In Italia non sono molte le compagnie che operano nel settore, e una delle ragioni risiede nel peso che deve avere la struttura per sostenere la complessità delle materie oggetto di progetti *speciali*.



Nicola Mancino, country ceo di Agcs in Italia

Nicola Mancino, country ceo di Agcs in Italia, spiega che per operare con competenza, non solo gli assuntori di rami specialty hanno una conoscenza molto approfondita dei rispettivi settori, ma in taluni casi provengono proprio dagli stessi. Hanno studiato e approfondito le relative industrie e in molti casi anche lavorato all'interno di queste maturando un'elevata comprensione dei processi e dei profili di rischio. Lo stesso può dirsi per i tecnici di prevenzione e protezione, ingegneri e professionisti in diversi casi di estrazione industriale, che nel corso della propria vita professionale focalizzano e sviluppano una conoscenza specifica. Un esempio è quello dell'*Aviation* che richiede "competenze specifiche nell'a-

eronautica e aerospaziale, la capacità di destreggiarsi in un linguaggio tecnico proprio del settore”, spiega Mancino. “L’assuntore deve avere la capacità di comprendere la continua evoluzione tecnologica – continua – ma anche la natura dei fenomeni socio-politici in una dimensione globale. La necessaria conoscenza della normativa aeronautica internazionale è poi un elemento chiave del profilo dei tecnici”. Si esplicita il ruolo *nobile* dell’attività dell’assicuratore, che prevede la capacità di avere uno sguardo d’insieme sull’evoluzione di un settore, e nello stesso tempo di calare all’interno degli aspetti che lo caratterizzano nei casi concreti.

Oggi un tema in piena evoluzione in questo senso è l’*Energy* che tra le industry a portata globale è quella la cui evoluzione è sotto gli occhi di tutti. “Le attenzioni all’ambiente e al territorio, le scelte strategiche dei privati e degli Stati, l’evoluzione delle normative in materia, insieme con quelle legate alle sanzioni internazionali – continua Mancino – denotano quanto questa attività debba essere gestita con uno sguardo attento e preparato in un settore così strategico sul piano economico e geo-politico”.

Anche **Cesare Ponti**, specialty lines manager di **Aig Europe** per l’Italia, rimarca il valore della competenza sottolineando che per settori complessi quali l’*Aviation*, il *Marine* o il *Construction*, “è necessario poter contare su un’alta specializzazione non solo a livello di underwriting ma anche di supporto tecnico e ingegneristico in materia di loss prevention e definizione del rischio”. Una completa protezione dal rischio per le imprese



Cesare Ponti, specialty lines manager di Aig Europe

parte dal livello base di polizze property & casualty, ma tutto quanto concerne il business, in misura maggiore o minore secondo la tipologia di azienda, si muove in una dimensione più ampia, correlata a una visione che spazia dalla competenza tecnica agli aspetti normativi del settore. “Un’elevata conoscenza specifica – sottolinea Ponti – consente una completa valutazione del rischio, dei potenziali impatti, e un’accurata attività di loss prevention, utile alla compagnia ma nell’interesse stesso del cliente dal momento che aumenta la capacità sottoscrittiva sui suoi rischi”.

LA CRESCITA È NEL SERVIZIO E NELLE COLLABORAZIONI INTERNE

Si tratta quindi di un mercato di specialità con caratteristiche peculiari, ma che resta strettamente integrato ad alcune altre attività delle compagnie. La ragione è spiegata da **Orazio Rossi**, country president di **Chubb** in Italia, il quale ritiene che oggi, in un panorama in cui i rischi si vanno via via mostrando più complessi, il quadro generale debba puntare sulla specializzazione. “Per le Pmi vedo la possibilità che i rischi normalmente coperti dalle specialty lines possano essere proposti in pacchetti semplificati. Per tutte le altre imprese, incluse quelle del *middle market* e soprattutto quelle operanti in settori particolari come i tecnologici o settori in cui il rischio è più significativo, è necessario adattare la copertura ai bisogni specifici dell’impresa”. La specializzazione apre la strada da un lato a collaborazioni tra business unit o aziende del gruppo e, dall’altro, all’offerta di servizi specifici che puntano a rendere distintiva la proposta delle diverse compagnie.

In Aig l’offerta delle specialty lines può contare sulla collaborazione, ove richiesto, con i programmi internazionali, “in particolare nel *Marine* e nel *Construction*, i grandi clienti e i gruppi multinazionali possono essere impegnati all’estero in progetti particolarmente rilevanti che richiedono di adeguare le coperture in essere alle singole realtà locali. In questo senso, le imprese possono contare sull’esperienza tecnica del nostro network nel coordinamento dei programmi multinational”, spiega Ponti.

Sviluppo tecnologico e una gestione *client-oriented* di attività già integrate nei processi assicurativi rappresen-



Orazio Rossi, country president di Chubb in Italia

tano una risorsa in più per le compagnie nella relazione con le aziende. Come fa notare Orazio Rossi, c'è la possibilità di incrementare la propria componente di servizio, se l'assicuratore amplia il proprio campo di azione e non si limita strettamente all'attività liquidativa. "Le compagnie dispongono di tante soluzioni che oggi non sono riconosciute come servizi, ma che possono essere valorizzate come tali". Un esempio è il questionario utilizzato nella fase di valutazione del rischio, che è percepito (e spesso utilizzato) come troppo inquisitivo, mentre può rivelarsi uno strumento di *risk assessment* utile al cliente per comprendere la propria condizione rispetto alle *best practice*. La componente tecnologica si rivela anch'essa d'utilità "in un rapporto trasparente e costruttivo verso l'assicurato", nel momento in cui è possibile ad esempio implementare servizi in grado di accelerare la fase di valutazione del danno, come l'utilizzo della video perizia nel Marine, utile nei casi di sinistri su trasporti lontano dalla sede.

LA STRETTOIA DELLA DISTRIBUZIONE

L'arsenale di competenze e servizi predisposto dalle compagnie in ambito *specialty lines* si trova a fare i conti con i noti limiti del mercato italiano in tema di protezione per le imprese e con le storture che ne conseguono. In Italia c'è un minore ricorso alle coperture specialistiche rispetto a Paesi come Germania, Francia e Spagna, che pure hanno un tessuto produttivo fatto anche di medie e piccole imprese. Tranne per il ramo

cauzioni, che in Italia è uno dei maggiori al mondo, spiega Rossi, "i problemi di sottoassicurazione e di cattiva assicurazione sono il risultato non del disinteresse degli imprenditori a proteggere il frutto della propria attività, come spesso si sostiene, ma piuttosto della mancata comprensione dell'esposizione a certi rischi che minacciano la continuità dell'attività. Il focus dovrebbe essere spostato sulla severità del rischio e sulla continuità aziendale, ambiti nei quali spesso le aziende assicurate hanno copertura limitata.

Sulla stessa lunghezza d'onda è l'opinione di Cesare Ponti, per il quale il mercato è tuttora caratterizzato da "una rincorsa all'abbattimento dei prezzi alla quale intendiamo rispondere con la qualità dell'underwriting, mettendo a servizio la competenza dei nostri ingegneri in materia di loss prevention. È invece responsabilità dell'intermediario saper esplicitare le potenzialità di emersione di un rischio, e sta nella sua preparazione individuare le possibili esigenze del cliente", spostando il focus dal costo al valore del servizio. La distribuzione, che pure assume il ruolo chiave di poter cogliere e rappresentare i rischi a cui è esposta l'impresa, manifesta sotto questo aspetto un limite che diventa la vera strettoia alla diffusione di prodotti delle *specialty lines*. Si tratta di costruire un'intermediazione di qualità, basata su "una sinergia positiva tra assicuratore e broker, il cui ruolo può trarre vantaggio dal *lasciare spazio* alle competenze interne della compagnia nel confronto con il cliente". Attraverso un buon lavoro introduttivo, l'intermediario agevola il contatto iniziale e crea con l'assicurato un legame basato sulla fiducia che può facilitare il dialogo e lo svolgimento delle attività fino a un esito finale proficuo per tutte le parti.

Un simile ruolo per la distribuzione rende auspicabile una specializzazione delle reti sui rischi, e una maggiore preparazione sulle responsabilità degli amministratori e delle aziende: può essere di supporto all'intermediario aumentare la propria formazione per essere percepito come un interlocutore propositivo e competente nel momento in cui deve ricostruire e palesare con precisione al cliente le sue esigenze assicurative. 