

# PIÙ VALORE A CONSULENZA, SERVIZIO E FIDELIZZAZIONE

di Maria Moro

**GLI INTERMEDIARI CHE PROPONGONO LE COPERTURE PER IL RISCHIO LEGALE GUARDANO ALLA SICUREZZA DEL CLIENTE E LO COINVOLGONO NELLA COMPRENSIONE DEL SUO RISCHIO, IN UN RAPPORTO FIDUCIARIO**

**L**a tutela legale ha una diffusione limitata nell'offerta assicurativa (con l'eccezione dell'abbinamento alla Rca) ma per gli intermediari che la inseriscono nella proposta significa accrescere la componente del servizio e il valore della consulenza, declinandole secondo le aree di rischio che riguardano il cliente.

## ALLA BASE DI UN RAPPORTO DI FIDUCIA

La tutela legale come parte fondamentale di una completa protezione del cliente. È la linea seguita dall'agenzia **Nandi**, realtà plurimandataria di Montebelluna (Tv) che lavora con **Arag** dal 1993. "Per noi la parola d'ordine è tenere il cliente al centro, per questo l'approccio verso privati e aziende è orientato alla consulenza e alla costruzione di soluzioni su misura, che includono sempre la tutela legale", afferma **Lisa Scantamburlo**, agente delegato in una realtà che conta sei punti vendita. Con una crescita media dell'8% l'anno dal 2017, oggi il portafoglio del ramo è pari a 730mila euro (60% privati, 40% imprese e professionisti). "È un prodotto – prosegue – che in agenzia viene trattato da tutti, ogni anno studiamo un piano

di sviluppo con incentivazioni dedicate per i collaboratori". Nel rapporto con la compagnia, Scantamburlo tiene a sottolineare "la sinergia su tecnologia e formazione e l'innovazione della proposta".

La consapevolezza del valore del prodotto e la motivazione sono fondamentali, per questo personale e collaboratori sono coinvolti in riunioni mensili, in sessioni di formazione con il team Arag in agenzia e invitati a partecipare alle occasioni di incontro e formative della compagnia. Lo scopo è aumentare



© Chris Ryan - iStock

## L'ESPERIENZA DEL BROKER

La tutela legale deve rientrare tra i punti fondamentali dei pacchetti di protezione che i broker costruiscono per le imprese, soprattutto per i rischi penali. La pensa così **Vidmer Valmori**, business development manager di **Howden Assiteca**, un centinaio di clienti tra cui alcune imprese strutturate con le quali realizza il 90% del fatturato. Con un approccio da risk manager, conosce la realtà dei clienti e ne valuta i rischi, inclusi i possibili aspetti penali che possono rientrare in una protezione assicurativa. “Approcciamo il cliente – afferma Valmori – con una logica di servizio, partendo da una visita che serve a conoscere la realtà specifica e a educare alla comprensione dei rischi. Da qui studiamo la soluzione in funzione dell'impresa e delle sue esigenze con coperture che devono descriverne la realtà, tanto sui rischi

in ambito normativo quanto sulle specificità operative”.

Per Valmori i rischi legali delle imprese arrivano soprattutto dai temi di sicurezza e ambiente, anche se nota un aumento delle richieste a tutela dei rischi amministrativi e fiscali. Fondamentale è poi la copertura di tutela legale per chi partecipa a gare pubbliche. “Al contrario delle aziende, che spesso se ne assumono il rischio, la copertura del civile è determinante per i professionisti, in particolare per gli studi tecnici, in considerazione del fatto che le coperture Rc presentano limitazioni interpretative ed esclusioni”. Secondo Valmori, infine, le polizze di tutela legale attuali sono molto evolute e il mercato mostra ampia disponibilità nella definizione ad hoc dei prodotti.

la conoscenza del prodotto e l'efficacia della consulenza. “Il cliente deve sapere cosa acquista e ne condivide l'esigenza anche sulla base di un rapporto fiduciario, tanto che la polizza viene mantenuta nel tempo. In particolare, alle imprese sottolineiamo il valore della copertura penale che non è sempre prevista nelle polizze di Rc”, sottolinea Scantamburlo.

## FARE SQUADRA DALLA PARTE DEL CLIENTE

La **Ferrero Assicurazioni**, agenzia di Alba (Cn), è una realtà consolidata, fondata nel 1960 da Vincenzo Ferrero e guidata da **Maria Cristina Ferrero** e **Carlo Della Valle**, in cui operano circa quaranta persone tra dipendenti e subagenti. I pilastri dell'agenzia sono il servizio al cliente e la gestione basata sul concetto di squadra e sulla scelta di assumere tutti i collaboratori. La collaborazione con **Uca** è stata avviata nel 2012 e oggi il portafoglio si aggira sul mezzo milione di euro (60% sulla circolazione, 30% aziende e 10% privati).

“La scelta di proporre le coperture di tutela legale deriva dalla volontà di offrire una sicurezza più completa ai clienti – spiega Carlo Della Valle – e la polizza sulla circolazione facilita

l'approccio con i privati su temi di rischio legale più ampi, mentre con le imprese la tutela legale rientra in una protezione a 360 gradi. Nel segmento, siamo convinti che la sottoassicurazione sia una responsabilità condivisa tra la scarsa managerialità delle imprese e il mercato assicurativo”.

Il valore del servizio è centrale per l'agenzia, che dedica tre persone al supporto ai clienti sui sinistri, inclusa la possibile applicazione della copertura di tutela legale. “Servizio è anche segnalare le criticità di un sinistro, mostrarsi in questo ruolo come terza parte neutrale. La scelta di lavorare con Uca passa dalla convinzione che una polizza di tutela legale indipendentemente possa cambiare la qualità del servizio che offriamo”, osserva Della Valle. Fondamentale è anche la formazione, interna o con il supporto della rete commerciale di Uca, che trae spunto dall'analisi di sinistri conosciuti.

## UNA NUOVA OCCASIONE DI CRESCITA

L'agenzia di **Francesco Cozzoli**, con sede a Cremona e Codogno e mandato **Das** dal 1996, è un esempio di crescita basata sulla consapevolezza del valore della tutela legale.



“Fino a due anni fa – afferma Cozzoli – il nostro era un mandato dormiente. A seguito di due gravi sinistri penali occorsi a imprese clienti, ci siamo resi conto di come una polizza di tutela legale avrebbe potuto essere stata un sostegno fondamentale. Vivere di riflesso quelle esperienze è stato uno stimolo ad agire con urgenza verso i nostri clienti”. Il risultato è stata la sottoscrizione di 150mila euro di polizze di tutela legale nel 2024 e di altri 150 pezzi nella prima metà del 2025. “Un consulente senior ha le basi per formarsi rapidamente sulla tutela legale e gestire con autorevolezza una trattativa. Siamo partiti – spiega Cozzoli – dai clienti storici nella Rc auto e aziendali, puntando alla copertura almeno per i profili di responsabilità penale. I clienti hanno compreso che potevano chiudere il cerchio della loro protezione assicurativa, in particolare per infortuni sul lavoro e circolazione stradale. Das ha fornito un training dedicato e i collaboratori hanno intuito l’ulteriore opportunità di crescita del legame fiduciario con il cliente. “Verso i professionisti abbiamo puntato anche sulle vertenze con i clienti e pazienti, per le aziende sui rischi del diritto del lavoro; guardiamo pure alle associazioni in relazione al carico di responsabilità del legale rappresentante e

del consiglio direttivo”. Tra i frutti della strategia è la creazione di una nuova agenzia monomandataria, che offre soluzioni di tutela legale ad altri dealer del mercato.

## IL PUNTO DI PARTENZA DI UN DIALOGO COSTRUTTIVO

**Assiboni** è un’agenzia storica di Borgo San Lorenzo (Fi), che conta una decina di sedi e circa 50 tra dipendenti e collaboratori. Realtà plurimandataria, ha scelto di collaborare con **Tutela Legale Spa** “per rimarcare il valore dell’indipendenza nella tutela dei diritti dei clienti”, spiega **Fabio Boni**, agente con il fratello e il padre, oltre a essere tra i membri del cda di **Uea**. Con una clientela costituita per il 70% da famiglie, il 5% da professionisti e il 25% da imprese, e 400mila euro di premi nella tutela legale, l’agenzia orienta la proposta sulle esigenze del cliente “scegliendo soluzioni che permettono al consumatore di poter tutelare i propri diritti. La consulenza – spiega Boni – fa parte del nostro stile e la tutela legale è un tema che attiva il dialogo intermediario/cliente, anche quando si tratta di Rca”. In questo approccio, è importante “il supporto proattivo della compagnia, ispirato a novità normative e a casi concreti per basare l’attività formativa e strutturare gli argomenti utili alla trattativa”.

La proposta è focalizzata sulla copertura dei rischi penali, a partire dalle conseguenze legali dell’omicidio stradale e, per le imprese, degli infortuni sul lavoro. A questo si affiancano iniziative mirate. “Abbiamo in corso – racconta Boni – una campagna dedicata ai liberi professionisti, per la quale abbiamo specializzato alcune persone e sono stati concordati con la compagnia i punti chiave della copertura. Per noi il successo della distribuzione passa dalla condivisione delle strategie, ed è fondamentale contare su una relazione diretta e trasparente con la compagnia”.