

# TRA LA DOMANDA E L'OFFERTA C'È LA CULTURA DEL RISCHIO

*ALLA BASE DEL RAPPORTO TRA COMPAGNIA E BROKER DEV'ESSERCI IL DIALOGO. LA PARTNERSHIP TRA I DUE MONDI È FUNZIONALE PER CRESCERE SIA IN FASE ASSUNTIVA SIA NELLA GESTIONE DEI SINISTRI. PER ESSERE VERAMENTE ALLEATI, GLI INTERMEDIARI CHIEDONO PERÒ CHIAREZZA E TRASPARENZA*

*di Fabrizio Aurilia*



**D**ove s'incontrano, in quale punto della catena del valore si incrociano domanda e offerta assicurativa? Da questo interrogativo ha preso il via la tavola rotonda del convegno di **Insurance Connect** sulla distribuzione assicurativa dedicata al mondo dei broker, che ha messo a confronto compagnie e intermediari specializzati.

Al tavolo si sono seduti due rappresentanti delle imprese, **Davide Anselmo**, general manager di **Qbe Italia**, e **Pietro Pipitone**, direttore generale di **Roland Italia**, e due dei broker, **Stefano Agnesi**, partner e principal broker di **Wide Group**, e **Nicola Raimondi**, chief operating & business management officer di **Pib Italy**. Dal punto di vista degli intermediari, anche nel mondo corporate e middle market, molto si sta giocando sulla cultura assicurativa: partendo dal concetto, come è stato detto da Pipitone, che “chiunque respira ha un rischio legale”, la sfida resta quella di far capire ai clienti che, tolti gli obblighi di legge, i rischi da coprire sono molti e “potenzialmente devastanti”, soprattutto per un'impresa medio-piccola.

“Il nostro lavoro – ha continuato il dg di Roland – è convertire la persona fatalista in persona previdente. La nostra sfida è sensibilizzare e informare i clienti”. C'è un grande equivoco: tutti sanno che c'è un rischio legale e che può costare parec-

chio, ma molti credono che le spese legali siano coperte dalla polizza di Rc professionale, cosa che non è, o almeno non per tutte le polizze. “La tutela legale ha un grande vantaggio intrinseco perché il mercato è potenzialmente sterminato”, ha specificato Pipitone, evidenziando così ancora più chiaramente dove si incontrano domanda e offerta.

## UN VERO CONSULENTE ASSICURATIVO

Da quest'incontro, si diceva, può evolvere la cultura assicurativa, anche nella gestione sinistri, campo in cui la tecnologia, l'intelligenza artificiale nello specifico, sta già agevolando il lavoro di intermediari e compagnie. Secondo Agnesi di Wide Group, stiamo vivendo un cambiamento d'epoca: “siamo cambiati in termini di società e di abitudini, e di conseguenza anche in termini di modelli di business”. Alla base del rapporto tra compagnia e broker dev'esserci il dialogo: “la cultura assicurativa – ha sottolineato Agnesi – crescerà con strumenti nuovi che passano anche dall'uso dell'intelligenza artificiale. Mi piacerebbe avere questa stessa partnership con le compagnie, come con gli agenti – ha detto Agnesi – per crescere sia



Da sinistra: **Pietro Pipitone**, direttore generale di Roland Italia; **Davide Anselmo**, general manager di Qbe Italia; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review; **Nicola Raimondi**, chief operating & business management officer di Pib Italy; **Stefano Agnesi**, partner e principal broker di Wide Group

in fase assuntiva sia nella gestione dei sinistri”. È necessario fare più risk assessment in chiave assuntiva, ma per essere “veramente partner”, il broker chiede “chiarezza e trasparenza”, perché “non serve a nessuno che il sinistro non sia pagato o che il cliente faccia il furbo”.

La strategia si basa sull’assunzione di un ruolo da “vero consulente assicurativo”, soprattutto per il target Pmi, dove occorre presenza sul territorio, oltre che conoscenza e fiducia reciproca, “attraverso strumenti come il gestionale assicurativo che offriamo ai clienti”, ha argomentato Agnesi.

## SICUREZZA E GOVERNANCE

Se parliamo di offerta, la parola passa alle compagnie. Andando oltre gli obblighi di legge, secondo Davide Anselmo di Qbe, i rischi più urgenti sono quelli cyber e quelli parametrici: “l’incontro tra domanda e offerta ha fatto evolvere la cultura assicurativa. Il prodotto cyber è la singola polizza dove pensiamo di essere più avanti – ha spiegato Anselmo – mettendo a disposizione dei clienti set di servizi associati per tutta l’attività di consulenza”. Un esempio è la piattaforma *Qrisk*, che permette ai clienti, in completa autonomia, di mettere in atto alcune azioni per la resilienza dell’attività colpita da sinistro. “La piattaforma cyber mette a disposizione del cliente una stanza e una messaggistica protetta per andare avanti con l’operatività essenziale”, ha precisato Anselmo.

Per quanto riguarda la gestione dei sinistri, il general manager la definisce “proattiva”, grazie soprattutto al claims

relationship manager che cura tutta la fase di trattativa nei sinistri più complessi. “Per noi, anche nel rapporto con gli intermediari, le due parole chiave sono sicurezza e governance”, ha chiosato il general manager di Qbe Italia.

## SETTORI CHE PORTINO UN VALORE AGGIUNTO

Allargando lo sguardo agli altri settori interessanti nel mondo corporate e middle market, oggi le compagnie più dinamiche guardano al mercato construction, energie rinnovabili, transaction liability e warranty.

Nicola Raimondi di Pib Italy ha contribuito al dibattito attraverso uno sguardo internazionale sul momento di grande cambiamento della distribuzione dei broker: “nel Regno Unito, nei Paesi Bassi e in Germania – ha spiegato – i tassi si sono abbassati sui segmenti property, per cui le commissioni sono calate”. Sul mercato, ha sottolineato Raimondi, “ci sono pochi intermediari con un portafoglio corporate che non siano potenziali prede di un grande gruppo internazionale”.

Secondo Pib, a irrigidire le condizioni di mercato contribuisce anche la “tendenza del cliente ad aspettare l’ultimo momento per la sottoscrizione di contratto”, cosa che porta il broker ad andare sempre verso le compagnie con una nuova offerta. “Stiamo cercando di spingere il mondo *affinities* e cerchiamo di promuovere i settori *personal* e *retail* che portino un valore aggiunto al cliente”, ha concluso il manager di Pib.