

CONSULENZA NELLA SCELTA DELLA POLIZZA

FAR PERCEPIRE ALL'IMPRENDITORE IL RISCHIO PRIMA CHE AVVENGA IL SINISTRO. MA, ANCOR DI PIÙ, TARARE I PRODOTTI SULLE REALI ESIGENZE DELL'AZIENDA. QUESTA LA CHIAVE PER SPINGERE UN'OFFERTA CHE ANCORA NON DECOLLA. ANCHE PER LA DIFFICOLTÀ, DI COMPAGNIE E INTERMEDIARI, DI DIALOGARE TRA DI LORO E FARE SINERGIA

Un'analisi dei rischi poco attenta e uno scarso approccio al cliente. In un mercato che ancora stenta a svilupparsi, questi elementi fanno la differenza e impongono a compagnie e intermediari di dialogare, fare sistema e sensibilizzare l'imprenditore, con una proposizione più incisiva e una consulenza mirata alle sue esigenze. Questa la sfida da cogliere per far partire un mercato dalle grandi potenzialità: l'Italia, nonostante sia il quarto Paese per premi sottoscritti, ha una penetrazione della polizza *property* (1% sul Pil) inferiore a quella della Spagna, con imprenditori sottoassicurati, nel rischio incendi, del 50%, che, in alcuni casi, arriva al 90%; ed è l'unico paese a non avere l'Rc obbligatoria contro le calamità naturali, con una sola regione, il Veneto, ad aver imposto la copertura per i rifiuti.

“Anni fa – esordisce **Arnaldo Bergamasco**, presidente **Brokers Italiani** – si diceva che il broker avrebbe cambiato il mercato, purtroppo, è avvenuto il contrario: il mercato ha cambiato il broker. Spesso la nostra categoria segue comportamenti che vanno nella direzione opposta a quella sperata, agendo in virtù di scorciatoie per guadagnare clienti, che hanno appiattito il nostro ruolo. Di contro, per sensibilizzare gli imprenditori e convincerli a investire in sicurezza, serve una ventata di professionalità e consulenza, lontana dalla mera ricerca del prezzo più basso”.

In questo, un aiuto può venire anche dalla tecnologia, “che rappresenta – conferma Bergamasco – un primo passo verso l'acculturamento delle imprese, per far percepire all'imprenditore il rischio prima che avvenga il sinistro”. Ma ancora di più, serve il dialogo tra gli



Arnaldo Bergamasco,
presidente Brokers Italiani





Francesco Cincotti,
vice presidente Ugari

attori del sistema. “Le compagnie ci impongono spesso di sottoscrivere rischi a costi più alti, senza, di contro, darci le informazioni necessarie; è fondamentale, quindi, riunirci intorno a un tavolo per valutare bene i rischi e le esigenze delle imprese e riuscire a intercettare un mercato che rischia di andare, sempre di più, verso forme di assicurazione poco tutelanti”.

MANCA L'APPROCCIO AL CLIENTE

Prioritaria, quindi, una corretta analisi dei rischi che presuppone un costruttivo dialogo con l'imprenditore. “Prima di pensare a come migliorare l'approccio verso le imprese, iniziamo a crearlo – esorta **Francesco Cincotti**, vice presidente **Ugari** –. Spesso i rischi sono trasferiti alla copertura assicurativa sulla base di grosse inesattezze e sottovalutazioni: è il caso di sinistri di aziende di botanica, i cui stabilimenti sono costruiti in legno, e dove, invece, si attesta la presenza di materiali incombustibili. E ancora, di coperture sbagliate nelle polizze danni indiretti (che già in Italia rappresentano solo il 5% sulle polizze danni materiali): alle aziende che hanno degli scostamenti tra budget e consuntivo trascurabili, un portafoglio ordini tracciabile e che non

hanno stagionalità, spesso è proposta la *loss of property* che, invece, si presta meglio alle esigenze delle aziende dove si può fare affidamento su dati storici. Questo significa non solo che c'è stato un approccio sbagliato al cliente, ma forse che questo approccio non c'è stato affatto. Il broker, dunque, deve acquisire un ruolo centrale nell'educare il cliente e nel riequilibrare il mercato dalla parte del consumatore”.

Il riferimento alla sottoassicurazione è d'obbligo. “Se da un lato vi è una scarsa assicurazione, dall'altro vi è una ridondanza di polizze, come è il caso dei condomini, dei depositi o del leasing. Ed è un fenomeno paradossale, soprattutto in periodi di crisi e di scarso ricorso alle coperture”.

Ancora una volta il problema è la mancanza di comunicazione. “È necessario – sottolinea Cincotti – unire i diversi soggetti della filiera. In questo senso la crisi può essere un driver formidabile per mettere intorno a un tavolo il broker, l'assicuratore e l'imprenditore, con l'obiettivo di capire, in periodi di ristrettezze, come allocare le risorse su garanzie importanti, facendo una corretta analisi dei rischi e suggerendo alternative: franchigie più alte o limiti più severi sui danni materiali e, di contro, maggiore allocazione delle risorse sui danni indiretti, per garantire all'imprenditore che la vita della sua azienda sarà tutelata. La crisi, dunque, può essere un'opportunità per parlarsi di più”.

LA NECESSITÀ DI FARE SISTEMA

Sulla comunicazione a tre vie punta anche **Domenico Floro**, head of business development & finance **Erg Supply & Trading**. “Il sistema – spiega – è costituito da tre attori, l'azienda, le assicurazioni e il broker, e funziona solo se ognuno capisce di fare parte di un insieme che necessita di un filo conduttore. Per assicurarsi la continuità del business, l'impresa ha bisogno di gestire rischi complessi attraverso un sistema di risk management che non darà immediati ritorni e richiederà un forte commitment dell'azienda. Le assicurazioni, dal canto loro, devono strutturarsi al meglio per rispondere in modo efficace e veloce alle esigenze del cliente. Infine il broker deve organizzarsi localmen-



Domenico Floro,
head of business development & finance Erg Supply & Trading



Marco Pisciotta,
risk manager Prysmian Group

te per dare risposte rapide e mirate, per poi fare da fronting con il mercato internazionale. In sintesi, un sistema ben strutturato capace di tradurre le strategie in azioni concrete”.

Questa è la premessa per riuscire ad allocare in modo adeguato le risorse in base alla tipologia di rischio e all’area geografica: “la chiusura di una raffineria – conferma Floro – implica un rischio importante e richiede una corretta allocazione delle risorse; mentre in un Paese dell’Est, l’inesistenza di un catasto che consente di individuare il titolo di proprietà del terreno diventa il principale rischio per la costruzione di pale eoliche. In questi casi, fare comunicazione e sistema apre le porte alla comprensione dei reali pericoli e all’individuazione del giusto percorso”.

CHI COPRE I GROSSI RISCHI?

Spesso i rischi non cambiano in base alla dimensione dell’azienda. “Il rischio di un’azienda medio-grande, come la nostra – conferma **Marco Pisciotta**, risk manager **Prysmian Group** – è lo stesso di quelle di una piccola impresa, anche se diversi saranno gli strumenti e le risorse per individuarlo e fronteggiarlo. Infatti, se un’azienda medio-grande preferisce valutarli al proprio interno, attraverso la competenza del risk manager, la piccola impresa non può permettersi una risorsa dedicata e diventa, quindi, fondamentale una terza figura, il broker o l’assicuratore, che analizzi il rischio”.

Ma il vero problema, è l’incapacità del settore assicurativo italiano di coprire alcuni rischi. “I catastrofali – spiega il risk manager – sono tra quelli in cui le aziende sono costrette a trattenere una certa quota di rischio e spesso la perdita massima attesa equivale alla somma assicurata. In Italia, non è possibile acquistare un’importante capacità assicurativa e, in molti casi, è necessario rivolgersi ad assicuratori esteri: non credo che, oggi, un imprenditore dell’Emilia possa ottenere una copertura terremoto dopo l’evento che ben conosciamo. Anche noi – conclude Pisciotta – abbiamo dovuto rivolgerci a un assicuratore inglese per assicurare uno dei nostri stabilimenti in una zona a rischio sismico”. *L.S.*