

SPECIALE

Formazione

COMPETENZE PER UN MERCATO CHE CAMBIA

L'EVOLUZIONE DEL SETTORE PONE L'ESIGENZA DI ACQUISIRE NUOVE CONOSCENZE. ACCANTO ALLE TRADIZIONALI SKILLS DEL MESTIERE, CHE RESTANO COMUNQUE INDISPENSABILI, EMERGE OGGI LA NECESSITÀ DI SAPER MANEGGIARE NOVITÀ COME IL CAMBIAMENTO NORMATIVO E L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA. SECONDO ANIA SAFE, TUTTAVIA, LA VERA SFIDA SARÀ QUELLA DI IMPARARE A IMPARARE

di GIACOMO CORVI

Il settore assicurativo sta attraversando una fase di profonda trasformazione. Agli inevitabili mutamenti di mercato si sono infatti sommate negli anni novità normative e tecnologiche che hanno imposto (e tuttora impongono) un considerevole ripensamento dei tradizionali modelli di business. E, soprattutto, l'esigenza di far evolvere conoscenze e capacità.



Già, perché il primo segnale dell'evoluzione in corso nel mercato assicurativo è proprio la necessità di disporre di skills e competenze che vadano ben oltre il tradizionale bagaglio tecnico del settore. Essere semplici professionisti del rischio, in questo contesto, non basta più: servono nuove capacità per riuscire a gestire un mercato che cambia. Ecco perché la formazione ricopre oggi un ruolo fondamentale nelle strategie delle compagnie assicurative. “L'evoluzione del mercato sta avvenendo in maniera sempre più accelerata e repentina”, spiega a Insurance Review **Sergio Mattiuz**, amministratore delegato di **Ania Safe**. “Le compagnie hanno ormai percepito queste nuove necessità e la formazione – osserva – rientra stabilmente nelle scelte strategiche di business dell'intero mercato assicurativo”.

L'EVOLUZIONE DELLA NORMATIVA

Istituita nel dicembre del 2018 su iniziativa dell'**Ania**, la società guidata da Mattiuz offre servizi di formazione per le compagnie assicurative. E gode pertanto di una posizione privilegiata per tastare il polso del mercato di fronte a novità che impongono un cambio di passo. Novità come quelle che arrivano dall'evoluzione normativa, particolarmente vivace negli ultimi anni. “Il settore assicurativo – riflette Mattiuz – è fortemente regolamentato. L'attività normativa prosegue in maniera costante, ed è diventata negli ultimi anni uno stimolo permanente alle iniziative di formazione”.

Le novità introdotte dalla Idd e dalla Mifid2, per esem-

pio, hanno richiesto l'acquisizione di nuove competenze per garantire la conformità al principio della maggior tutela possibile del cliente. “Alla formazione omogenea che veniva proposta in passato alle reti distributive, si sono nel tempo sostituiti percorsi caratteristici e personalizzati, perché ogni elemento della filiera commerciale è chiamato ad assolvere un compito specifico per garantire la conformità alla normativa”, afferma Mattiuz. “La domanda di formazione del mercato – prosegue – sta diventando sempre più *compliance-driven*”.

MANEGGIARE LA TECNOLOGIA

C'è poi tutto il fronte caldo dell'innovazione tecnologica. Il processo di digitalizzazione ha investito l'intera catena del valore, rivoluzionando settori come il design di prodotto, la tariffazione e la proposizione commerciale. Le opportunità offerte dalle nuove tecnologie hanno aperto possibilità inesplorate di utilizzo del dato per offrire agli assicurati premi più adeguati e soluzioni più in linea con le reali esigenze della clientela. A patto, chiaramente, che nelle compagnie ci sia qualcuno in grado di maneggiare questi strumenti per cogliere tutte le opportunità che offre l'innovazione tecnologica.

“La trasformazione digitale – afferma Mattiuz – sta dettando nuove modalità di lavoro e, di conseguenza, nuove esigenze di formazione”. L'innovazione tecnologica ha investito tutte le aree d'impresa e introdotto novità che, se ben sfruttate, possono generare valore

per il mercato: nella liquidazione sinistri, per esempio, sono disponibili sistemi che fanno il *tracking* della pratica e consentono al cliente di essere sempre aggiornato sulla sua richiesta di indennizzo”.

NUOVI MODELLI DI FORMAZIONE

Gli stessi modelli di formazione sono stati influenzati dalla rivoluzione digitale. Nel 2020, secondo Mattiuz, “la vecchia formazione a catalogo ha poco senso: i formati standard, con sessioni in aula di 7-8 ore continuative, sono ormai destinati a tramontare”. Il mercato richiede oggi una progettazione ad hoc e un percorso personalizzato già in fase di pianificazione che tenga conto delle diverse esigenze e del tempo messo a disposizione dei dipendenti per accrescere le proprie competenze.

Il futuro della formazione, sostiene Mattiuz, è pertanto fatto di “aule virtuali, sessioni a distanza, pillole che possono essere visualizzate in breve tempo e su diversi dispositivi, consentendo di usufruire di formazione di qualità anche in movimento”. Strumenti che seguono un mercato in evoluzione, adattandosi alle nuove modalità di lavoro e alle abitudini dei dipendenti. “Nell’epoca dello smart working – afferma – è impensabile offrire percorsi formativi standardizzati e pianificati a priori: noi non facciamo quasi più nulla in questo modo e stiamo stringendo una serie di partnership con

CONTENUTI TECNICI PER LA BANCASSICURAZIONE

In un settore dall’alto contenuto tecnico come quello assicurativo, le cosiddette *hard skills* saranno sempre indispensabili. La domanda di formazione su competenze tecniche ha tuttavia registrato negli anni un forte incremento, giustificato soprattutto dallo sviluppo del ramo danni nel canale bancario. “I propositi di crescita degli istituti di credito nel settore dell’assicurazione danni hanno spinto al rialzo la richiesta di formazione sugli aspetti più tecnici dell’offerta assicurativa”, afferma Sergio Mattiuz, amministratore delegato di Ania Safe. “Gli operatori di banca – aggiunge – hanno la necessità di acquisire nuove conoscenze per gestire prodotti che, a differenza delle soluzioni del ramo vita, richiedono competenze molto lontane dal tradizionale business finanziario e bancario”.



Sergio Mattiuz, amministratore delegato di Ania Safe

società che utilizzano strumenti avanzati di realtà virtuale e video interattivi per rendere più coinvolgente, e quindi piacevole, i servizi di formazione che offriamo al mercato”.

VERSO NUOVI SCHEMI DI APPRENDIMENTO

Una buona parte dell’offerta di Ania Safe è riservata alle cosiddette *soft skills*. “C’è una forte richiesta di mercato su questo argomento: in un mondo in rapida evoluzione – spiega Mattiuz – le compagnie hanno bisogno di dipendenti che dispongano di capacità di leadership, di comunicazione, di motivare il personale e di lavorare in squadra”. Ossia di capacità non strettamente tecniche, ma indispensabili per gestire e maneggiare un mondo in continuo movimento.

L’esigenza nasce proprio dall’evoluzione di mercato. “Tutti i contenuti tecnici – prosegue – cambiano a una tale velocità che è pressoché impossibile riuscire a mantenere il passo dell’innovazione, tecnologica o normativa che sia, senza un modello di apprendimento efficace e costante”. Per questo motivo, secondo Mattiuz, la vera sfida del mercato sarà quella di “imparare a imparare”. Secondo l’amministratore delegato di Ania Safe, è pertanto necessario prestare attenzione anche all’offerta di strumenti che possano rendere più rapido e agevole questo indispensabile passaggio. “Accanto alle conoscenze tecniche – conclude Mattiuz – è fondamentale fornire metodi e modelli che i dipendenti possano utilizzare per restare al passo con l’evoluzione di mercati: i lavoratori del settore assicurativo devono assimilare nuovi schemi di apprendimento per riuscire ad allinearsi costantemente con i requisiti che, con sempre maggiore velocità, vengono richiesti dal mercato”.