

TECNOLOGIA, NIENTE PANICO

AGENTI E BROKER NON HANNO MOTIVO DI TEMERE I NUOVI STRUMENTI DIGITALI: NULLA, SECONDO STEFANO SARDARA DI DOUBLE S INSURANCE BROKER, POTRÀ MAI SOSTITUIRE LA CONSULENZA DEGLI INTERMEDIARI. NON BISOGNA AVERE PAURA DELLA DISINTERMEDIAZIONE, MA SFRUTTARE LE POTENZIALITÀ OFFERTE DALL'INNOVAZIONE

Gli intermediari non devono aver paura della tecnologia. Anzi, secondo **Stefano Sardara**, presidente del consiglio di amministrazione e amministratore delegato di **Double S Insurance Broker**, dispositivi sempre più moderni ed efficienti potranno addirittura rivelarsi uno strumento fondamentale per allargare ulteriormente il giro d'affari di agenti e broker. “È innegabile che tecnologia e incremento del business vadano ormai di pari passo”, ha commentato. “La tecnologia – ha aggiunto – può consentirci di ridurre i costi di gestione automatizzando mansioni ripetitive dallo scarso valore aggiunto, e può inoltre permetterci di entrare in settori che prima, con gli strumenti tradizionali, erano inavvicinabili”.

Insomma, la tecnologia può fare molto. Tuttavia, ha aggiunto Sardara, non può ancora fare tutto. E non può, in particolare, “sostituire la consulenza che noi intermediari siamo in grado di offrire al cliente”. Ecco perché la tecnologia non deve spaventare troppo agenti e broker.

NESSUNA DISINTERMEDIAZIONE

Sardara si è mostrato piuttosto netto su questo punto. “La tecnologia non può sostituire la consulenza: stiamo parlando di una materia che richiede anni di studio, un aggiornamento continuo e persino il superamento di un esame per l'iscrizione a un albo professionale”, ha osservato.

In quest'ottica, anche il dibattito sulla disintermediazione ha poco senso: la tecnologia non potrà mai sostituire gli intermediari. “È un po' come parlare del sesso degli angeli”, ha commentato Sardara. “Le compagnie possono avere tutti i sistemi tecnologici del mondo – ha proseguito – ma saremo sempre noi, agenti e broker, a gestire i rapporti con il cliente: la tecnologia non è fino-



Stefano Sardara, presidente del consiglio di amministrazione e amministratore delegato di Double S Insurance Broker

ra mai riuscita a entrare in contatto con il cliente con la cura e la profondità con cui lo facciamo da sempre noi intermediari”.

SPECIALISTI DELL'ULTIMO METRO

Secondo Sardara, la tecnologia va affrontata con lo stesso spirito con cui agenti e broker hanno affrontato le sfide degli ultimi anni. “Ci hanno dati per morti almeno venti volte, eppure siamo ancora qua”, ha affermato.

“Gli intermediari – ha aggiunto – devono dotarsi di tecnologia per migliorare la relazione con il cliente e per rimarcare, in questo modo, il proprio ruolo all'interno della filiera assicurativa: essere specialisti dell'ultimo metro”. Nella visione di Sardara, agenti e broker costituiscono infatti una sorta di hub che lega e unisce tutti gli operatori del settore. Un lavoro che una tecnologia può contribuire a rendere più semplice ed efficiente. Ma che non potrà mai svolgere da sola. **G.C.**