

# INTERMEDIARI, CONSULENTI E RISK MANAGER

di GIACOMO CORVI

ESSERE SEMPLICEMENTE AGENTI E BROKER NON BASTA PIÙ: ANGELA REBECCHI DI QBE EUROPE E STEFANO SARDARA DI DOUBLE S INSURANCE BROKER HANNO EVIDENZIATO LA NECESSITÀ DI PORSI AL FIANCO DELLE PMI PER ACCOMPAGNARE LE AZIENDE NELLA GESTIONE DI UNO SCENARIO DI RISCHIO IN CONTINUA EVOLUZIONE

La fiammata dell'inflazione, l'impennata dei costi dell'energia e la tensione sulle supply chain. E poi, ancora, i contraccolpi della guerra in Ucraina e la coda lunga della pandemia di coronavirus. Senza infine dimenticare trend di lungo periodo come la digitalizzazione e il cambiamento climatico. Sono tanti i rischi che gravano oggi sulle piccole e medie imprese. E tante, sempre più numerose, sono anche le aziende che si dicono consapevoli del proprio scenario di rischio. "Mai come oggi l'attenzione al rischio è elevata nelle imprese", ha constatato **Angela Rebecchi**, general manager di **Qbe Europe – Rappresentanza generale per l'Italia**. Peccato però che, com'è noto, i buoni propositi spesso si fermano alle intenzioni. E che solo raramente questa consapevolezza si traduce in azioni concrete per la gestione e la prevenzione del rischio. Un po' di colpa, secondo Rebecchi, ce l'ha anche il settore assicurativo. "Passiamo ancora troppo tempo a parlare di Rc auto e non prestiamo la dovuta attenzione ai bisogni delle aziende. Le imprese – ha osservato – devono essere sostenute nell'analisi del rischio: non farlo significa lasciarle esposte alle minacce del momento". Rebecchi ha portato l'esempio della sua compagnia, che ha aperto un dialogo con le imprese clienti per limitare l'impatto dell'inflazione sulle polizze assicurative.

## IL RUOLO DEGLI INTERMEDIARI

Il tessuto produttivo italiano è fatto soprattutto di piccole e medie imprese che hanno pochi dipendenti e che, di conseguenza, non possono sempre disporre delle competenze di un risk manager all'interno del proprio organico. Secondo **Stefano Sardara**, presidente del consiglio di amministrazione e amministratore delegato di **Double S Insurance Broker**, il problema però non si pone: agenti e broker possono (e devono) porsi al fianco delle aziende come consulenti e risk manager. "Gli intermediari hanno tutte le capacità e le competenze per fare analisi del rischio e per offrire consulenza nella gestione delle minacce che incombono sulle aziende", ha commentato.

Sardara, in particolare, si è soffermato sul ruolo che gli intermediari possono ricoprire nell'offerta di strumenti per la prevenzione del rischio. "Strumenti di questo genere possono essere utili nel limitare il numero di sinistri, innescando un processo *win-win* in cui tutti hanno la possibilità di guadagnare qualcosa: le compagnie limitano le perdite e i clienti ricevono premi più bassi", ha osservato. "Quando ciò avviene – ha aggiunto – allora vuol dire che l'intermediario ha fatto bene il suo lavoro".

## IL CONTRIBUTO DELLA TECNOLOGIA

In questo contesto si inseriscono le nuove tecnologie. Sardara, interrogato sull'argomento, ha espresso una posizione chiarissima sul ruolo che questi strumenti possono ricoprire nel settore delle polizze. "La macchina può essere molto utile nella gestione del rapporto assicurativo, ma non può sostituire l'essere umano nell'analisi del rischio, soprattutto in un ambito particolare come quello delle piccole e medie imprese", ha commentato. "Le nuove tecnologie – ha proseguito – possono e devono essere utilizzate per snellire alcuni momenti della filiera assicurativa, come la gestione sinistri: a monte però, quando si tratta di fare analisi del rischio, servono le competenze e il tocco umano che possono essere offerti soltanto da un intermediario". Sulla stessa linea si è posta anche Rebecchi, la quale si è in particolare soffermata sullo spirito di collaborazione che deve animare intermediari e compagnie nell'utilizzo di questi strumenti. "È necessario che agenti e broker condividano i dati in loro possesso con le imprese assicurative per sfruttare al meglio le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie", ha osservato. "Allo stesso modo – ha subito aggiunto – credo che le compagnie debbano condividere con gli intermediari i dati sui sinistri, perché in questa maniera è possibile fare formazione e magari limitare il rischio di nuovi incidenti per il cliente".



**Angela Rebecchi**, general manager di Qbe Europe – Rappresentanza generale per l'Italia



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

## IL PREZZO NON È TUTTO

Gli argomenti sul tavolo, come visto, sono parecchi quando si parla di offerta assicurativa per le Pmi: dall'analisi dello scenario di rischio al ruolo di agenti e broker, passando per l'appena citato contributo che potrà arrivare dalle nuove tecnologie. Tanti temi, ma alla fine però si torna sempre al solito punto: il costo della polizza. "Continuiamo a cadere sul fattore del prezzo, dimenticandoci di elementi fondamentali dell'offerta come la qualità del prodotto o il supporto alla clientela", ha constatato Rebecchi. "Il tema è molto più ampio e non può essere sempre ridotto alla semplice questione del premio assicurativo: il prezzo, in questo ambito, non può e non deve essere il primo fattore di scelta per il cliente". L'invito che Rebecchi ha voluto rivolgere in chiusura alla platea degli intermediari è stato piuttosto netto: "non parlate di prezzo con il cliente, parlate piuttosto di rischio e delle soluzioni più idonee a mitigare le minacce che gravano sulla sua azienda".

Parole simili sono arrivate anche da Sardara. "La nostra società ha sempre rifiutato il concetto di prezzo e puntato tutto sulla preparazione e sulla competenza dell'intermediario", ha commentato. "Sono questi – ha concluso – i fattori che alla fine fanno davvero la differenza: scegliere la polizza più adeguata ai propri bisogni, e non semplicemente quella più economica, può tradursi per il cliente in un enorme risparmio di soldi alla fine dell'anno".

