

IL SALTO EVOLUTIVO DELLA CONSULENZA

di BENIAMINO MUSTO

IL BROKER OGGI È CHIAMATO ANCHE A SENSIBILIZZARE SUI RISCHI NON ASSICURABILI (AGENDO QUINDI COME UN RISK MANAGER) E A PROMUOVERE PRESSO LE AZIENDE LA MESSA IN ATTO DI SOLUZIONI CHE SIANO IN LINEA CON I PRINCIPI ESG. PER QUESTO L'ULTIMO CONVEGNO ACB, CHE SI È SVOLTO IL MESE SCORSO A MILANO, HA VOLUTO RAGIONARE SUL CONCETTO DI CONSULENZA INTESO IN QUESTA PIÙ AMPIA E NOBILE ACCEZIONE, TRA RISK MANAGEMENT, CONTRATTI ASSICURATIVI E SOSTENIBILITÀ



Nell'epoca della complessità e della velocità del cambiamento, la capacità di adattarsi velocemente alle novità del contesto è l'elemento che può segnare il successo (o la stessa sopravvivenza) di una categoria professionale. Oggi il broker assicurativo si trova a dover fare i conti, oltre che con una pressante evoluzione normativa e regolamentare, con rischi sempre più interconnessi, con cambiamenti tecnologici epocali, e con la sfida lanciata dal rispetto dei principi Esg. In questo scenario, il concetto di consulenza sta abbracciando un significato di più ampia portata. A un intermediario oggi non si chiede più semplicemente di consigliare al cliente la soluzione assicurativa più adatta. Il broker è chiamato anche a sensibilizzare sui rischi non assicurabili (agendo quindi come un risk manager) e a promuovere presso le aziende la messa in atto di soluzioni che abbiano profili di sostenibilità. Per questo l'ultimo convegno **Acb**, che si è svolto il mese scorso a Milano, ha voluto ragionare sul concetto di consulenza inteso in questa più ampia e nobile accezione, tra risk management, contratti assicurativi e sostenibilità.

L'idea del convegno Acb ha preso spunto dalla normativa europea sulla sostenibilità (regolamento Ue n.1257/2021), applicabile da parte degli Stati membri a partire dal 2 agosto dello scorso anno. "Non si tratta di un regolamento relativo soltanto agli Ibips - ha osservato nelle battute iniziali il presidente di Acb, **Luigi Viganotti** - perché credo che diversi aspetti possano coinvolgere direttamente anche altri rami, in particolare nel segmento danni".

ESG, È NECESSARIA UNA MAGGIORE SENSIBILITÀ

Il primo aspetto a essere investigato nel corso del convegno è stato quello relativo alla consapevolezza della



Luigi Viganotti, presidente di Acb

categoria relativamente alle tematiche Esg. **Patrizia Contaldo**, a capo dell'osservatorio sul mercato assicurativo del centro studi **Baffi-Carefin** dell'Università Bocconi, ha presentato lo studio *Broker sostenibile e sostenibilità del suo ecosistema*, che ha indagato il sentiment degli operatori su questa materia. Se da un lato è emersa molta attenzione ai temi ambientali, c'è ancora molta imprecisione, ha detto Contaldo "sulla consapevolezza attorno ad altri elementi che compongono l'acronimo Esg". Inoltre la categoria ritiene che una maggiore attenzione a queste tematiche possa apportare un vantaggio competitivo (62%) ma solo il 43% degli intervistati è pronto a fare di più con un approccio proattivo sul tema. Quanto alle compagnie, ha osservato Contaldo, "sono molto attive su alcuni fronti, un po' meno sul produrre un'offerta assicurativa in linea con le esigenze di sensibilità della clientela, e non hanno ancora identificato delle linee guida su come

operare e muoversi presso i clienti su questo tema”. Gli spunti emersi dall’indagine sono stati poi raccolti e commentati da **Davide Vacher** il quale ha spiegato come e perché, a suo modo di vedere, il broker deve occuparsi di tematiche Esg. “Il nostro mestiere – ha affermato – richiederà sempre di più esperienza, competenze specifiche trasversali, e una capacità di sintesi. Pertanto il broker ricopre un ruolo strategico per le aziende, a partire dalla profilatura per la gestione dei rischi organizzativi”. Anche Vacher ha chiamato in causa gli assicuratori, in quanto “il trasferimento dei rischi al mercato deve passare anche da un cambiamento di mentalità spostandosi da un approccio di resilienza (riprendersi dopo una crisi) a uno di antifragilità (capire dalle esperienze passate per imparare)”.

EVITARE I CONFLITTI DI INTERESSE

Si è passati quindi a una disamina dell’argomento da un punto di vista tecnico-legale, con una dettagliata analisi dei vari elementi su cui la spinta per l’evoluzione della categoria dei broker è più forte. L’avvocato **Antonio Longo**, fondatore dello studio legale **Lexlon**, ha illustrato i vari aspetti che tengono insieme consulenza assicurativa e sostenibilità, parlando anche di remunerazione e incentivi. “Tenere in considerazione l’Esg – ha detto – per gli intermediari significa stimolare presso i clienti l’adozione di atteggiamenti e iniziative in linea con questi principi e, attraverso la consulenza, ridurre il rischio di cadere nel *greenwashing*”. In questo senso, secondo Longo, la consulenza “serve a trovare tutti quei rischi latenti che normalmente la

IL BROKER COME UN RISK MANAGER

A portare nel convegno Acb uno sguardo molto interessante su quello che è il punto di vista delle aziende clienti dei broker, è stato **Carlo Cosimi**, presidente di **Anra**. Cosimi ha ricordato che le imprese “chiedono sempre più una gestione del rischio integrata, che vada oltre la polizza”, cioè il rischio puro, quindi anche considerando i cosiddetti “rischi speculativi”. Solo una piccola parte della galassia rischi che gravano sulle aziende, il 20%, può trovare una risposta nel mercato assicurativo. “Le aziende – ha detto Cosimi – chiedono metodologie quantitative per valutarli”. Anche le medie imprese devono avere un piano strategico, devono misurare la coerenza dei propri obiettivi in termini di rischio/opportunità. “Per questo è importante che il ruolo del broker possa supportarli con servizi di misurazione, quindi con servizi attuariali”. Un’altra esigenza evidenziata è quella di prodotti per rischi intangibili. “Pensiamo al reputational risk: oggi su questo tema non ci sono risposte”. Secondo il presidente di Anra, le imprese chiedono

“più consulenza che intermediazione”, per vari motivi. “Le aziende cercano prodotti più customizzati, a fronte di una risposta del mercato assicurativo sempre più rigida”, e ha evidenziato le opportunità che si aprono per i broker nei servizi di consulenza non strettamente correlati al collocamento della polizza. Rivolgendosi alla platea, Cosimi ha esortato i broker ad aiutare le Pmi a essere Esg compliant: “sempre di più si potrà diventare fornitori di un gruppo solo se si dimostrerà di avere un atteggiamento virtuoso in ottica Esg, perché tra gli obiettivi delle grandi aziende c’è anche quello di dimostrare che tutti i propri fornitori sono allineati sugli stessi principi. Ecco perché voi broker potete ricoprire un ruolo di facilitatori. Potete anche diventare stimolatori del mercato per creare delle polizze Esg-linked”. L’auspicio è quello “di ritagliare il vostro ruolo nei servizi per fornire soluzioni quanto più possibile tailor made, perché il mercato non può vivere di prodotti standardizzati”, ha concluso Cosimi.



compagnia non tratta: questo significa fare innovazione. Il broker deve capire come l'azienda si comporta, creare le condizioni di assicurabilità dei propri clienti, e proporli al mondo assicurativo". Tuttavia, ha avvertito, anche la politica di remunerazione degli intermediari è considerata tra i fattori Esg, "affinché non costituisca un rischio di conflitto di interessi a danno del cliente e del suo miglior interesse", laddove dovessero venir proposti i prodotti meglio remunerati per l'intermediario. "Pare anche troppo banale ricordare il ruolo dei broker nel rapporto con i clienti da cui ricevono l'incarico: il rischio di conflitto di interesse è qui particolarmente significativo", ha osservato Longo.

AI, UN CAMBIAMENTO EPOCALE CHE VA GOVERNATO

L'avvocato **Andrea Maura**, partner dello studio legale **Aliant legal grounds**, ha invece fatto il punto sull'utilizzo, nella consulenza, di sistemi digitali e di intelligenza artificiale, mettendo in evidenza in particolare l'urgente necessità di riuscire a governare con soluzioni di sistema l'epocale cambiamento che arriverà con l'introduzione dell'AI su larga scala. Per farlo, bisogna

"mettere a fattor comune, tra l'altro, le competenze di natura assicurativa, legale e informatica, senza dimenticare quelle più prettamente umanistiche, per gestire i delicatissimi aspetti di natura etica che possono avere ripercussioni, ad esempio, sulla scelta di chi assicurare o meno". La tecnologia, ha detto Maura, "sta andando oltre il chatbot", muovendosi verso un'intelligenza artificiale "più emotiva, attraverso tecniche di apprendimento automatico per generare risposte alle domande degli utenti, più legate alle loro esigenze". Ovviamente questo apre numerose criticità, in primis quelle legate alla privacy e alla trasparenza, ma ci sono anche molte opportunità da cogliere, pertanto è fondamentale "governare questo cambiamento, e non subirlo"

COERENZA NELLA DISTRIBUZIONE

È toccato poi all'avvocato **Carlo Galantini**, partner dello studio legale **Galantini & Partners**, affrontare il tema della verifica di coerenza nella distribuzione, senza consulenza, di prodotti assicurativi nei rami danni, laddove sussiste l'obbligo di valutare i *demands and needs* anche nella cosiddetta vendita senza consulenza: "anche il distributore che distribuisce senza prestare consulenza – ha spiegato – è comunque tenuto a fare una consulenza di carattere generale, ad esempio per vedere se il cliente rientra nel target market di riferimento". In questo caso la valutazione di coerenza diventa consulenza in senso generale. Al fine di organizzare meglio questa tipologia di attività del broker nel rispetto della normativa, Galantini ha suggerito di procedere in primis a una "clusterizzazione della clientela, per leggere in un'ottica di individuazione dei target market i nuovi prodotti provenienti dalle imprese e di orientare di conseguenza la propria attività distributiva, prevenendo possibili problemi di vendita di prodotti inadeguati", e in secondo luogo di predisporre "questionari di valutazione della coerenza, funzionali a mantenere traccia dell'interlocuzione avuta con il contraente".

