

COME RAFFORZARSI NELL'ATTUALE SCENARIO

di MARIA MORO

IL CONTESTO IN CUI OPERANO GLI INTERMEDIARI SI FA SEMPRE PIÙ COMPLESSO, ANCHE A FRONTE DELLE CRESCENTI RESPONSABILITÀ. ESSERE AGGIORNATI È UN PUNTO DI FORZA, MA SERVE IN PIÙ UN'ORGANIZZAZIONE CHIARA DELL'OPERATIVITÀ AGENZIALE PER AUMENTARE L'EFFICIENZA E RIDURRE I RISCHI

Preparazione, organizzazione e protezione sono i tre elementi chiave che **Cgpa** ritiene necessari per rafforzare la professionalità dell'intermediario.

Nata in Francia nel 1930 e attiva in sette paesi, Italia inclusa, Cgpa si occupa dall'origine di tutelare agenti e broker per quanto concerne la responsabilità civile professionale. "I nostri valori – ha spiegato **Lorenzo Sapigni**, direttore generale per l'Italia di Cgpa Europe – Rappresentanza generale per l'Italia – sono l'indipendenza, la specializzazione e la solidità finanziaria, punti di forza per portare avanti le attività di formazione, prevenzione dei sinistri di Rc professionale e protezione della reputazione degli intermediari. Come assicuratori professionali, nell'attuale contesto di difficoltà dobbiamo inoltre aiutare gli intermediari ad adottare cambiamenti che ormai sono ineludibili".

Nel "mare in tempesta" del settore assicurativo, desta-

no allarme l'incremento dei riscatti delle polizze vita, la tendenza all'aumento del *combined ratio* della Rc auto e la crescita della sinistralità legata ai danni ai beni. Le risposte in questo contesto spesso divergono tra compagnie e intermediari: "la normativa impone di adottare una strategia di orientamento al cliente, di analizzare i suoi bisogni per arrivare a proporre la migliore soluzione possibile. Spesso però le compagnie continuano a reagire alle problematiche del mercato solo con una strategia di prodotto, lasciando agli intermediari l'onere di trovare soluzioni di personalizzazione dell'offerta", ha detto Sapigni.

LA TECNOLOGIA COME ALLEATO

Guardando in prospettiva, ci sono altri ostacoli che, secondo il dg italiano di Cgpa, complicheranno la vita degli intermediari: a causa del deterioramento dell'andamento tecnico, le compagnie saranno portate a intervenire sulle tariffe, ad abbassare i limiti di indennizzo, ad aumentare le franchigie e a chiedere campagne di riforma dei portafogli. In parallelo "potrebbe persistere la mancanza di coperture assicurative in linea con le richieste dei clienti, soprattutto in ambito sanitario e cyber". Cgpa intende proseguire nel suo sostegno agli intermediari tramite i percorsi di formazione e aggiornamento. Inoltre, un supporto fondamentale, anche a tutela della reputazione, arriva dal ricorso alle tecnologie, per efficientare l'operatività aziendale riducendo il rischio di errore – e quindi di incorrere in sanzioni – e per tracciare le attività verso la clientela. Ulteriore strumento in questo senso, ha ricordato Sapigni, è il *Modello organizzativo gestionale* (Mog), sviluppato da Cgpa a sostegno delle strutture di intermediazione.



Lorenzo Sapigni, direttore generale per l'Italia di Cgpa Europe – Rappresentanza generale per l'Italia