

LA SPECIALIZZAZIONE COME LEVA VINCENTE

di MARIA MORO

POTER CONTARE SU UN ASSICURATORE CON COMPETENZE SPECIFICHE RAPPRESENTA UN VALORE AGGIUNTO PER L'INTERMEDIARIO NELLA SUA PROPOSTA AL CLIENTE. LA COMPETENZA DELLA COMPAGNIA DEVE PERÒ ESSERE SUPPORTATA DA UN TEAM DI TALENTI MOTIVATI, DA TECNOLOGIA ORIENTATA SULLE ESIGENZE E DA UN SERVIZIO AL CLIENTE FOCALIZZATO SUL DIALOGO

L'attuale contesto sociale, economico e geopolitico è caratterizzato da una serie di problematiche che imprese e compagnie assicurative devono saper governare. Si tratta di una vera sfida, che richiede competenza e capacità di gestire la materia: in questo senso, la specializzazione di un assicuratore nella sottoscrizione di determinati rischi si configura come un punto di forza, che avvantaggia l'intermediario nella sua relazione con il cliente. In un simile scenario la tecnologia è uno strumento fondamentale, ma sono il dialogo e la relazione umana le basi su cui costruire rapporti durevoli e un confronto continuo.

Sono queste le linee secondo le quali opera **Cna Hardy**: “per noi – ha spiegato **Davide Anselmo**, Avp field operations – Italy della compagnia – essere specializzati significa mettere a disposizione del cliente la qualità e la competenza dei nostri talenti nell’ambito dell’analisi e gestione del rischio, delle soluzioni di sottoscrizione, dei servizi di assistenza e gestione del sinistro”.

Negli ultimi anni, la compagnia di assicurazione dani con sedi in Usa, Canada e Europa ha affrontato una importante trasformazione che coinvolge prodotti e servizi. Cna Hardy copre oggi oltre un milione di imprese e professionisti nel mondo; in Italia l’offerta principale è nei rami *marine*, *financial lines*, *tecnology* e *life science*, con focus sui programmi internazionali e target specifico sulle imprese di medie dimensioni.

I TRE ELEMENTI CHIAVE DELLA CULTURA AZIENDALE

Secondo Anselmo la specializzazione va di pari passo alla cultura aziendale: se la cultura si fonda su “appetiti chiari, strategie e linee guida costantemente aggiornate, controllo interno, comportamento proattivo



Davide Anselmo, Avp field operations – Italy di Cna Hardy

nella gestione del portafoglio, gestione dell’efficienza”, la specializzazione ne è l’output, percepito dal cliente “nella competenza sottoscrivitiva, nella gestione dei sinistri, nella capacità di interpretare il mercato per sviluppare analisi attuariali di controllo e adeguamento del pricing”.

In un contesto globale complesso come l’attuale, poter contare su determinati punti di forza di una compagnia significa avere strumenti solidi per affrontare qualsiasi scenario si presenti: per Anselmo questi strumenti sono la formazione dei talenti secondo la cultura aziendale – percorso che necessita di manager rispettosi e attenti –, la tecnologia e il servizio ai clienti. “La tecnologia non può sostituire la relazione tra le parti, al contrario, il suo compito è quello di aumentarne il potenziale, così da facilitare l’analisi del rischio, il suo monitoraggio e le soluzioni di mitigazione”, ha sottolineato il manager.