

LA VIA DEGLI ECOSISTEMI TRA OPPORTUNITÀ E OBBLIGO NORMATIVO

LE COPERTURE DI TUTELA LEGALE NASCONO PER RENDERE L'ACCESSO ALLA GIUSTIZIA MENO ONEROSO PER LA PERSONA. NEL TEMPO HANNO AMPLIATO GLI AMBITI DI APPLICAZIONE E SOPRATTUTTO SI SONO DEFINITE COME UN SERVIZIO A COMPLETAMENTO DELLA PROPOSTA ASSICURATIVA NELLA MOBILITÀ, NELLA SALUTE, NEL PROPERTY. PER FAR CRESCERE IL COMPARTO È PERÒ NECESSARIO RICERCARE NUOVI MERCATI E PROPOSTE INNOVATIVE E ARRICCHENTI

L'onere e l'onore delle coperture di tutela legale è di rientrare in un ramo di servizio, e come tali da un lato qualificano la proposta assicurativa e dall'altro rappresentano quel *plus* che va motivato e partecipato dal cliente. Un'ulteriore caratteristica della garanzia è la sua trasversalità, grazie alla quale può trovare un'ampissima applicazione in svariati contesti. Questi elementi ne fanno una soluzione che può essere naturalmente inserita negli ecosistemi di protezione assicurativa, una composizione di garanzie e servizi che le compagnie apprezzano per la possibilità di offrire una presenza continuativa e qualificante verso il cliente. Ma gli ecosistemi possono negli effetti far crescere il mercato della tutela legale? Secondo **Alfredo Penna**, direttore generale di **Uca Assicurazione**, la base del ragionamento è nel concetto stesso di ecosistema, come integrazione tra garanzie tradizionali di polizza e servizi: "I gruppi assicurativi operano già da qualche anno in quest'ottica, soprattutto nei settori mobilità e salute. Considerato che la tutela legale è un ramo in cui è determinante la componente *di servizio*, il suo abbinamento a una garanzia tradizionale può realizzare effetti simili a quelli di un ecosistema assicurativo, of-



Alfredo Penna, direttore generale di Uca Assicurazione

frendo una protezione più completa e personalizzata al cliente".

La questione va di pari passo con la percezione circa il valore delle garanzie contenute nelle polizze di tutela legale: "per tutti gli ecosistemi c'è la necessità che il cliente comprenda la portata dei servizi offerti per arrivare al consapevole utilizzo in risposta ai diversi

bisogni. Quanto più il servizio contenuto in una polizza di tutela legale è compreso e utilizzato, tanto più si accresce la percezione dei vantaggi di un'offerta con le caratteristiche di indipendenza che qualificano la nostra compagnia", riflette Penna. In tema di consapevolezza, un maggiore coinvolgimento delle compagnie tradizionali verso il ramo tutela legale, aumenterebbe di riflesso l'efficacia della comunicazione verso il mercato, determinando una maggiore percezione del valore delle coperture tipiche del ramo, come avviene in Germania dove le polizze di tutela legale hanno una diffusione capillare.

Per quel che concerne il mondo della mobilità, "il rischio di incorrere in un reato, pensiamo alle lesioni stradali o omicidio stradale, è molto sentito e il mercato comprende sempre di più che abbinare una polizza di tutela legale alla polizza Rca offre una protezione decisamente più completa". Anche il sistema sanitario è un settore complesso che spesso genera contenziosi che possono coinvolgere sia i pazienti che gli operatori sanitari, in ambito civile e anche penale. Uca da tempo, con le garanzie contenute nei propri prodotti, assicura una protezione adeguata e specifica per entrambi i soggetti. Per quanto concerne il mondo property, la compagnia ha sviluppato da tempo prodotti dedicati ai condomini e ai proprietari di immobili. L'obbligo assicurativo per le imprese contro le catastrofi naturali apre ora delle opportunità: "l'indipendenza di Uca ci consente di intervenire senza conflitti di interesse in eventuali contenziosi che potrebbero insorgere fra la compagnia che copre il rischio cat nat e l'assicurato".

LA SFIDA DEL MERCATO CORPORATE

Per una compagnia che intende operare in un contesto di ecosistema, "si tratta di identificare, progettare e testare modalità differenti di proposizione del servizio e soprattutto di avvicinarsi a tecnologie che possono risultare inconsuete nel comparto assicurativo", considera **Giovanni Grava**, amministratore delegato di **Tutela Legale**. Affrontare i cosiddetti ecosistemi implica, quindi, "esercitare la capacità di interloquire con altre piattaforme, decifrare nuovi paradigmi, contaminare mondi, incrociare contatti".

La compagnia è inserita in questa logica in quanto considera gli ecosistemi un ambito che può portare all'obiettivo di aumentare la propria presenza sul mercato. "I contesti in cui si può agire sono moltissimi.



Giovanni Grava, amministratore delegato di Tutela Legale

Restando in quelli della mobilità e del property, che con la salute sono i comparti più attivi, lavoriamo ad esempio con proposte per operatori dei servizi turistici o di fornitura di energia per le famiglie”, precisa Grava, sottolineando come questo tipo di relazioni sia oggi facilitato proprio grazie allo sviluppo delle tecnologie digitali e di piattaforme dedicate, proprie o di un partner. Guardando a ulteriori ambiti di sviluppo, Tutela Legale punta al ramo 16: “da molti anni abbiamo l’autorizzazione per operare nelle perdite pecuniare, un settore che ci vede già attivi ma su cui oggi intendiamo investire in maniera più strutturata in funzione di un maggiore impegno verso le piccole e medie imprese”. Sono infatti le Pmi il target principale a cui punta la compagnia nell’ambito del proprio piano industriale 2024-26. Alla base ci sono la consapevolezza che esistono gli spazi per far crescere la diffusione della tutela legale: “La nostra intenzione è di indirizzarci ai mercati sui quali la tutela legale è poco presente. In Italia ci sono sei milioni di micro e piccole imprese, verso le quali la penetrazione di polizze di protezione legale è ancora bassissima. C’è sicuramente un gap culturale da colmare, ma dal punto di vista strutturale non ci sono motivi per cui in Italia gli assicurati del ramo tutela legale siano la metà della Francia”, osserva Grava. Diffondere la cultura assicurativa è il mandato chiave per far comprendere alle imprese il rischio legale e l’opportunità di tutelarsi; nell’ottica di Grava essa passa dagli intermediari e dal loro ruolo di consulenti per i clienti. Per questa ragione la compagnia sta rafforzando l’attività formativa, puntando in particolare su un corso qualificato per intermediari esperti, realizzato in collaborazione con un’università di Milano, e sulla formazione delle reti secondarie.

L’OBBLIGATORIETÀ PUÒ ESSERE UNA ZAVORRA

La vera sfida per l’assicuratore, anche nell’ambito della tutela legale, è essere percepito come un supporto di consulenza e servizio al di fuori dell’obbligatorietà



Samuele Marconcini, general manager di Das

della polizza. Questo per **Das** si traduce, in termini di ecosistema, nell’offrire servizi in una logica di innovazione, venendo incontro a esigenze emergenti e anticipando i bisogni del cliente. “È quanto è avvenuto, ad esempio, con la mobilità”, afferma il general manager della compagnia **Samuele Marconcini**. Das, ha aggiunto, “opera già da anni in una logica di tutela collegata alla persona o all’intera famiglia, indipendentemente dal veicolo condotto, staccandoci dall’assicurazione tradizionale sul mezzo. In questi ultimi anni, abbiamo già attivato delle garanzie specifiche che riguardano i veicoli elettrici e i servizi di ricarica, ad esempio in partnership con i produttori di colonnine elettriche o con hotel che prevedono il noleggio di bici elettriche”. Innovazione ed ecosistema sono un binomio imprescindibile anche nell’ambito salute di Das, in particolare con la sua offerta complementare alla strategia adottata da **Generali** in questo settore. Lato welfare, invece, Das ha inserito nel nuovo prodotto dedicato alle imprese servizi di consulenza legale per i dipendenti nella loro vita privata e coperture di assistenza in caso di infortunio o malattia.

La proposta nel property ha risposto alle esigenze di mercato con nuove garanzie collegate ai bonus fiscali nell’edilizia; allo stesso modo la compagnia, in un’ot-

tica di servizio, seguirà il cliente sul recente obbligo di copertura cat nat per le imprese, per il quale sarà tuttavia da valutare come i decreti attuativi completeranno il quadro assicurativo.

Questo aspetto è utile a una riflessione più ampia da parte di Marconcini. “Anche nel caso di obbligatorietà della polizza, è alla cultura del servizio che dobbiamo fare riferimento, proprio perché – sottolinea – il servizio non si estrapola da colui che lo eroga. Nel caso delle cat nat, ad esempio, vendere polizze in aree dove il rischio è impercettibile non è vantaggioso, e l’obbligo verrebbe, in tal senso, vissuto come un onere. Il nostro obiettivo è di farci riconoscere dai clienti come partner, offrendo loro servizi legali dedicati e una consulenza di valore. Lo stesso cliente riconosce l’unicità e la distintività del servizio che gli viene offerto, evitando così di acquistare semplicemente una polizza online. È in quest’ottica che tendiamo a creare con i nostri partner degli ecosistemi che vanno incontro ai loro interessi”.

I FATTORI ESG TRA LE NUOVE VIE

Secondo **Arag**, la proposta assicurativa di tutela legale si costituisce in una logica di “ecosistema interno in cui tutti i servizi sono gratuitamente fruibili. È chiaramente fondamentale che il cliente ne comprenda la portata e sia messo in condizione di utilizzarli con facilità: è questo il passaggio chiave per trasformare la tutela le-



Andrea Andreta, ceo di Arag

gale da copertura accessoria a ecosistema finalizzato a supportare l’accesso alla giustizia”, spiega **Andrea Andreta**, ceo della compagnia.

L’ecosistema è quindi un tema centrale, su cui si fondano la strategia di sviluppo e le proposte di coperture e servizi. Continua Andreta: “quando parliamo di ecosistema della tutela legale ci riferiamo alla combinazione di coperture assicurative e di strumenti e competenze che mettiamo gratuitamente a disposizione di persone e imprese per tutelare i propri diritti, indipendentemente dall’ambito del contenzioso. Mi riferisco al network di 900 avvocati, agli esperti interni, alle piattaforme tecnologiche. L’accesso alla giustizia è un diritto che la tutela legale aiuta a esercitare indipendentemente dalle condizioni economiche dei singoli, ed è per questo un bisogno di massa, considerate le difficoltà del sistema giustizia nel nostro paese”.

Gli esempi si colgono declinando il tema su alcune specificità: nella mobilità Arag sta passando dalla copertura di tutela legale su targa dell’auto a un concetto di mobilità allargato a ogni tipo di spostamento, dal monopattino al viaggio, “un cambio di paradigma che riteniamo sia oggi fondamentale e che sta ottenendo un riscontro positivo da parte dei clienti. A noi questo può generare un aumento dei sinistri, ma è un rischio calcolato”. Nell’ambito property, Arag sta lanciando una polizza sugli affitti brevi, in risposta alle esigenze di un mercato in crescita e in cui aumentano responsabilità e adempimenti per i proprietari.

Un’altra novità recente è l’offerta corporate legata al livello di sviluppo dei fattori Esg da parte delle imprese clienti. In collaborazione con **Crif Cribis**, è stato costruito un rating Esg declinato sulla tutela legale, che considera 14 fattori: “abbiamo effettuato un’analisi di correlazione fra il rating Esg delle imprese in portafoglio e l’andamento tecnico, verificando come a rating positivi corrispondano andamenti positivi. Su questa base scientifica – conclude Andreta – è stata realizzata un’offerta riservata alle imprese più avanzate in tema di Esg: questo crea un circolo virtuoso, sostenibile economicamente per l’assicuratore, e che incentiva i comportamenti virtuosi”. **M.M.**