

L'INTERMEDIARIO È CENTRALE SE SI FA PROTAGONISTA

di MARIA MORO

SONO MOLTE LE NOVITÀ CHE INFLUISCONO SUL MERCATO ASSICURATIVO E CHE RICHIEDONO AD AGENTI E BROKER UNA MAGGIORE CONSAPEVOLEZZA DEL PROPRIO RUOLO. DALLA NORMATIVA ALL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE, AUMENTANO LE RESPONSABILITÀ VERSO IL CLIENTE E LE SOTTORETI AGENZIALI, MA ANCHE LE OPPORTUNITÀ PER ESSERE FONDAMENTALI NEL RAPPORTO TRA COMPAGNIE E ASSICURATI

Nella complessità del momento attuale, l'intermediario ha tutte le armi per accrescere la sua rilevanza e per rafforzare il ruolo di interlocutore chiave tra compagnia e cliente. Con questa visione **Cgpa**, assicuratore specializzato nella Rc per gli intermediari assicurativi, costruisce i suoi percorsi di affiancamento all'intermediario per accompagnarlo nell'adattamento ai cambiamenti, accrescendo così la sua professionalità e quindi la consapevolezza del proprio ruolo.

Tra i cambiamenti più rilevanti che arrivano dal settore c'è l'intelligenza artificiale e la sua applicazione nella relazione tra compagnia, intermediario e cliente. "Si tratta di una novità dirompente, ma coglierla come minaccia o come opportunità sta all'approccio individuale, ha affermato **Lorenzo Sapigni**, direttore generale per l'Italia di **Cgpa Europe**, Rappresentanza generale per l'Italia. Rispetto ad altri paesi europei, nel nostro mercato la relazione umana è fondamentale ed è alla base della natura fiduciaria del rapporto. "In ogni caso, oggi chi non utilizza le potenzialità offerte dall'AI avrà difficoltà a cogliere nuove opportunità di crescita".

PER DISTINGUERSI SERVONO PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA

"L'intermediario - ha sottolineato Sapigni - gioca pienamente il suo ruolo non se funge da mero mediatore tra compagnia e cliente ma quando è imprescindibile per la sua capacità di rendere comprensibile l'offerta da un lato, e di evidenziare le esigenze del suo cliente dall'altro. In più, amplifica la sua centralità se ha canali distributivi propri, indipendenti dalle imprese e che gestisce secondo le migliori opportunità".



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

Per essere centrali serve avere la consapevolezza della complessità del momento e saperla gestire. Uno dei temi su cui avere attenzione è la gestione delle sottoreti agenziali, di cui l'intermediario ha la responsabilità e per le quali può essere chiamato a rispondere per la Rc; inoltre può trovarsi a rendere conto per adempimenti amministrativi soggetti a sanzioni da parte di **Ivass**.

La responsabilità si intreccia con le opportunità di mercato su temi di grande attualità come le novità sulla Rc Auto (D. Lgs. 184/2023 che recepisce la direttiva europea del 2021), le coperture cat-nat per le imprese e la responsabilità sanitaria disegnata dalla legge Gelli-Bianco. Temi complessi, che aumentano le responsabilità verso il cliente ma al contempo distinguono l'intermediario competente e in grado di fornire i corretti consigli professionali.