

# RISCHI EMERGENTI, UNA QUESTIONE DI DIALOGO

di GIACOMO CORVI

IL PROCESSO DI ELABORAZIONE E OFFERTA DI SOLUZIONI ASSICURATIVE DEDICATE AI NUOVI PROFILI DI RISCHIO PASSA DA UNA PIÙ STRETTA COLLABORAZIONE FRA COMPAGNIE E INTERMEDIARI: COME EMERSO NEL CORSO DI UNA TAVOLA ROTONDA CHE HA COINVOLTO DAVIDE ANSELMO, MARIO CIPRIANO ED EMANUELA MANTINI, SOLO COSÌ SARÀ POSSIBILE GESTIRE LE MINACCE CHE INCOMBONO SU CITTADINI E IMPRESE

Al momento non esiste una lista chiara ed esaustiva di tutti i rischi emergenti. Sul web se ne possono trovare senza fatica a decine, forse anche a centinaia, ma nessuna che possa dirsi davvero in grado di metter in fila, senza alcun tipo di esclusione, tutte le minacce di nuova generazione che incombono su cittadini e imprese. “Io stesso, proprio per prepararmi a questo momento, ho voluto cimentarmi in una piccola ricerca online e sono riuscito a trovarne moltissime in pochissimo tempo”, ha affermato **Davide Anselmo**, alla sua prima uscita pubblica da general manager per l'Italia di **Qbe**, nelle battute iniziali della tavola rotonda che il convegno di **Insurance Connect** ha voluto dedicare proprio all'attività di compagnie e intermediari sui rischi emergenti.

L'assenza di una simile lista non desta particolari sorprese. Troppo rapida infatti la dinamica di un mondo che cambia continuamente a ogni livello della nostra vita. E troppo profondi anche gli effetti che la naturale evoluzione del mercato può avere sui diversi modelli di gestione del rischio. Intervenendo in collegamento da Malaga, dove era impegnato in uno *strategic meeting* del gruppo assicurativo, Anselmo ha per esempio evidenziato che “pure il semplice passaggio da una fase di *hard market* a una di *soft market*, e viceversa, può richiedere l'adozione di nuovi processi di business per la gestione di rischi che fino a poco tempo fa potevano essere considerati ben conosciuti da compagnie e intermediari, ponendoli di fatto nella stessa condizione dei rischi emergenti”.

## LE POTENZIALITÀ DI BUSINESS

Sono molti i rischi emergenti finiti al centro del dibattito pubblico negli ultimi anni. Prima la tutela della salute con la pandemia di coronavirus, poi la sicurezza informatica con i sempre più numerosi attacchi perpetrati da hacker e criminali del web, quindi lo scenario geopolitico con la guerra in Ucraina e le tensioni in Medio Oriente. Adesso anche le catastrofi naturali, sulla scia degli effetti sempre più devastanti del cambiamento climatico e del nuovo obbligo di assicurazione per le imprese. “Forse sarebbe auspicabile un'estensione della misura anche alle case private, visto che il 75% delle abitazioni in Italia è esposto a questo genere di rischio”, ha detto **Emanuela Mantini**, chief commercial officer del **Gruppo Helvetia Italia**.

La società lavora da tempo nel settore dei rischi emergenti. Anche perché le potenzialità di business sono enormi. “Solo la metà delle piccole aziende che costituiscono la stragrande maggioranza del nostro tessuto produttivo sono assicurate contro i principali rischi d'impresa: tutta la componente dei rischi emergenti, fatta per esempio di cyber risk e business interruption, è di fatto trascurata”, ha osservato Mantini. “Il nostro obiettivo è quello di rispondere a tutte le esigenze di protezione dei nostri clienti e per farlo – ha proseguito – siamo convinti che sia necessario un dialogo costante con i nostri intermediari per comprendere i bisogni del territorio e definire insieme le soluzioni migliori per cittadini e imprese”.



Da sinistra: (in collegamento video) **Davide Anselmo**, general manager per l'Italia di Qbe; **Mario Cipriano**, presidente di Uea; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review; e **Emanuela Mantini**, chief commercial officer del gruppo Helvetia Italia

## CHIAREZZA PER IL CLIENTE

Il tema del dialogo fra imprese e intermediari è tornato spesso durante la tavola rotonda. **Mario Cipriano**, presidente di Uea, ha concordato sull'importanza di simili momenti di confronto, ponendo tuttavia in evidenza che lo sforzo deve comunque essere orientato al servizio alla clientela. "Il cliente che entra in agenzia ha bisogno di certezze, chiede di essere informato e vuole chiarimenti su trend che magari non riesce a capire e su rischi che spesso non percepisce", ha commentato Cipriano.

La necessità di un maggiore sforzo di chiarezza è dettata dal semplice fatto che parlare di rischi emergenti non significa necessariamente parlare di futuro. "Bisogna sempre tenere un occhio fisso su quello che sta accadendo adesso", ha affermato il presidente di Uea. "Il cliente potrà avere anche una scarsa percezione della propria esposizione al rischio, ma comprende benissimo quelli che possono essere, per esempio, gli effetti di una catastrofe naturale: ed ecco allora che si presenta in agenzia – ha proseguito Cipriano – e chiede, più concretamente, quali sono le garanzie inserite nella polizza che sta sottoscrivendo".

## FORMAZIONE E TECNOLOGIA

Il modello di una più stretta collaborazione fra compagnie e intermediari è ormai una realtà consolidata per molte società del mercato. Mantini, a tal proposito, ha illustrato il processo che ha portato allo sviluppo

e al lancio di *Helvetia Solare*, una nuova soluzione assicurativa dedicata agli impianti fotovoltaici. "Lo abbiamo creato insieme agli agenti della nostra commissione *Corporate*, ci siamo confrontati sul pricing e sulla parte tecnica, introducendo per esempio una copertura facoltativa sulle batterie di questi impianti che ci è stata fortemente consigliata dai nostri intermediari sul territorio", ha affermato. "Poi – ha proseguito – abbiamo lavorato sulle competenze e, insieme al **Cineas**, abbiamo realizzato un percorso di formazione che ha coinvolto 150 agenti e che ci ha dato risultati impressionanti: le agenzie che hanno partecipato al progetto hanno decuplicato in un anno il numero di polizze emesse".

Basta questo semplice esempio per comprendere l'importanza della formazione per gli intermediari quando si parla di rischi emergenti. Cipriano ha concordato sul punto, sottolineando allo stesso tempo anche la rilevanza che le nuove tecnologie possono ricoprire in questo settore nel lavoro di agenti e broker. A patto però, ha precisato, che questi nuovi strumenti diventino "un mezzo per consolidare la relazione fra cliente e intermediario, e non un espediente per la disintermediazione del tradizionale rapporto assicurativo".

## SOLUZIONI PER TUTTI I CLIENTI

Lavorare nel settore dei rischi emergenti presuppone uno studio costante. Anche perché, come già visto, lo scenario cambia continuamente. E non è detto che una polizza possa andare bene per sempre e per chiunque. "Il mercato è estremamente differenziato, quindi il modello della soluzione unica non funziona", ha detto Anselmo. "Una grande impresa – ha aggiunto – può per esempio aver bisogno di una più puntuale contestualizzazione del rischio all'interno della propria azienda, mentre un'attività più piccola può magari mostrare una maggiore attenzione sull'entità del premio e sull'impatto del nuovo modello di gestione del rischio sulla propria operatività di business".

Il valore aggiunto che può arrivare da compagnie e intermediari nel mercato dei rischi emergenti, secondo Anselmo, risiede proprio qui. "Il nostro obiettivo deve essere sempre quello di analizzare lo scenario di mercato, rilevare i nuovi profili di rischio ed elaborare soluzioni differenti per differenti tipi di clientela: un risultato – ha concluso – che può essere raggiunto solo attraverso il dialogo e il confronto costante con gli intermediari".