

L'EFFICACIA DELLA SPECIALIZZAZIONE

di BENIAMINO MUSTO

COMPETENZE E SERVIZI PER TARGET SPECIFICI. MAURIZIO GHILOSSO, AD E DG DI DUAL ITALIA, ILLUSTRÀ UN'ATTIVITÀ COMPLESSA CHE PUNTA A SODDISFARE LE ESIGENZE DEI PROFESSIONISTI, UN MERCATO CHE NEL NOSTRO PAESE PRESENTA ANCORA ELEVATE POTENZIALITÀ DI SVILUPPO

Spesso, quando si parla di innovazione, si rischia di fermarsi a tracciare scenari auspicabili, ideali, futuri. Per questo motivo vale la pena portare all'attenzione esempi concreti che spieghino come l'innovazione possa essere messa in pratica ogni giorno, ad esempio nell'approccio a nuovi target di clientela, concentrandosi sul valore della specializzazione e del servizio reso agli intermediari e ai clienti. È il caso di una materia complessa come quella dell'Rc professionale, “uno degli elementi trainanti del business assicurativo in Italia”, ha ricordato **Maurizio Ghiloso**, amministratore delegato e direttore generale di **Dual Italia** (società del gruppo inglese **Hyperion Insurance**) *underwriting agency* di assicurazione e riassicurazione specializzata in Rc professionale, D&O e Rc patrimoniale di dirigenti e dipendenti della pubblica amministrazione. “L'obbligatorietà della polizza Rc per i professionisti – spiega Ghiloso – ha generato una forte competizione nell'offerta, con prezzi quasi da *discount*: il rischio del-

la focalizzazione sul solo prezzo è quello di credere che i prodotti siano tutti pressoché simili, e che una polizza valga l'altra”. Complessivamente, dal 2009 a oggi il mercato è cresciuto del 5% ma attualmente, nonostante l'introduzione dell'obbligo di legge, il 40% dei professionisti non è ancora assicurato. Le opportunità di sviluppo del business, dunque, ci sono. Ma affrontare questo mercato non è facile: è fortemente competitivo, tratta una materia estremamente complessa, e, come detto, ha una forte competizione sul prezzo.

Dual, che dall'inizio della sua attività in Italia ha assicurato oltre 160 mila professionisti, ha scelto di interpretare questo mercato puntando sulla completezza della polizza, di cui Ghiloso traccia l'identikit: “un prodotto davvero completo – evidenzia – deve assicurare tutte le attività consentite dalla legge e dai regolamenti che disciplinano l'esercizio della professione, e deve contenere poche e chiare esclusioni”. Il modello di sottoscrizione utilizzato dall'agenzia suddivide il mercato in due grandi aree: da un lato polizze *tailor made*, dall'altro polizze standardizzate ma estremamente complete. Secondo Ghiloso, la grande competizione in questo settore si può vincere attraverso una efficace attività di consulenza da parte degli intermediari, che devono essere capaci di illustrare al cliente quali sono tutti i reali rischi cui va incontro, e saper intercettare le autentiche esigenze: “non va dimenticato che sono in gioco il patrimonio e la reputazione stessa del cliente”. Ma la relazione con l'assicurato, sottolinea Ghiloso, “si costruisce anche successivamente, nel momento in cui avviene un sinistro, della cui gestione – conclude – ci occupiamo internamente: negli ultimi dieci anni ne abbiamo gestiti oltre 5000, dall'apertura alla liquidazione. La proattività nella gestione dei sinistri è uno degli elementi centrali proprio nel nostro business ed è fondamentale in ottica di contenimento del costo medio e di sostenibilità a lungo termine”.



Maurizio Ghiloso,
amministratore delegato e direttore generale di Dual Italia