

# L'EVOLUZIONE DEL RAPPORTO CONSULENZIALE

PER SUPERARE LA SOTTOASSICURAZIONE È NECESSARIO PUNTARE SULLA CONSULENZA DI QUALITÀ, UNIFORMANDOSI AGLI STANDARD UNIVERSALI ISO. A SOTTOLINEARNE IL VALORE È SERGIO SORGI, VICE PRESIDENTE DI PROGETICA



**Sergio Sorgi**, vice presidente di Progetica

I distributori soffrono, i costi del servizio aumentano mentre i margini si riducono, a questo si aggiunge un cliente mobile che chiede personalizzazione, contro un'offerta che privilegia pacchetti standard.

“Fatte queste premesse – afferma **Sergio Sorgi**, vice presidente di **Progetica** – il futuro dell'intermediario assicurativo dovrà esplicitarsi nel valore e non nel prezzo. Ma questo vuol dire consulenza. E di qualità”.

Per seguire questa strada, servono regole d'arte al fine di ricostruire la fiducia con il consumatore e dare valore al rapporto consulenziale. “Bisogna innovare, applicando gli standard internazionali (*Iso*), che segnano la strada da percorrere e consentono di fornire davvero quella consulenza di qualità, fatta di certificazione, processi e comportamenti”.

Alla base delle norme tecniche di qualità c'è l'aiuto al cliente, in termini di comprensione delle proprie esigenze e progetti familiari e personali. “Se i suoi bisogni sono tanti, la tasca del nostro assicurato è unica e ogni decisione impatta su tutti gli aspetti della sua vita. Solo con una corretta analisi delle sue necessità possiamo sostenerlo nel prendere le decisioni migliori”.

## EDUCARE IL CLIENTE RIPAGA

In questo, è fondamentale l'opera di educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale, ma sempre di qualità: “non corsi – sottolinea Sorgi – ma un programma di accompagnamento qualificato *one to one*, basato sulla consapevolezza e il supporto nelle scelte, ad esempio con la simulazione del proprio ciclo di vita su tutte le aree di esigenze, secondo un approccio integrato che va dalla protezione economica della famiglia, alla diversificazione degli investimenti e al controllo dei rischi, fino al calcolo del pensione”. Percorsi che in Gran Bretagna hanno dato buoni frutti: il 62% di chi ha seguito programmi di educazione finanziaria, compra polizze.

“Le norme si rispettano e non si interpretano e, nel nostro settore, stabiliscono il pavimento di legalità minimo sul quale deve svolgersi il servizio e grazie al quale il consumatore potrà affidarci con fiducia i propri soldi. Senza questo – conclude Sorgi – permarranno i dati sulla sottoassicurazione”. **L.S.**

## LA NORMAZIONE TECNICA DI QUALITÀ 2005-2016

La consulenza di qualità prevista dagli standard internazionali (*Iso*) include aree di contenuto (budgeting, indebitamento, protezione assicurativa, pensione, obiettivi di vita e investimento e passaggio generazionale) e fasi (definizione della relazione professionale e degli obiettivi, analisi esistente, costruzione delle soluzioni strategiche, implementazione del piano, monitoraggio), certificate da soggetti terzi.