

QBE, APPROCCIO GRADUALE PER I PROFESSIONISTI

di LAURA SERVIDIO

LA COMPAGNIA AUSTRALIANA HA SVILUPPATO UNA STRATEGIA SU PIÙ LIVELLI DI AZIONE PER RIVOLGERSI AL MERCATO DELLE PROFESSIONI. ATTIVITÀ DI RISK ASSESSMENT, PER OFFRIRE SOLUZIONI ADERENTI AI DIVERSI PROFILI, SI UNISCONO A UNA FORTE COMPONENTE DI SERVIZIO



Gestire i rischi è, oggi, uno dei principali motivi di preoccupazione per i professionisti. Il motivo è semplice: l'evoluzione normativa e le pronunce della giurisprudenza, un po' ovunque in Europa, sono chiaramente orientate verso una maggiore tutela di utenti e consumatori. Senza contare, poi, che le crescenti pressioni dell'economia generano, inevitabilmente, un aumento del contenzioso. Un corretto approccio alla gestione dei rischi è, quindi, essenziale per esercitare un'attività professionale e sviluppare il proprio ruolo nel mercato.

Trovare un equilibrio tra gestione del rischio e business è certo complicato: gli strumenti assicurativi possono aiutare, soprattutto quando sono costruiti ponendo attenzione alle peculiarità dei diversi profili e garantendo un'assistenza

continua ai professionisti. È un po' quello che ha scelto di fare **Qbe Insurance group**, la compagnia australiana che ha sviluppato una strategia distintiva per incrementare la propria presenza nel mercato italiano delle assicurazioni professionali.

Qbe si è mossa con gradualità per mettere basi solide nei diversi segmenti dell'offerta professionale. Mentre altre compagnie sono entrate nel mercato proponendo, nello stesso tempo, un'offerta per cinque o sei professioni, Qbe ha scelto di procedere un passo alla volta seguendo un percorso strutturato: molto lavoro di analisi, studio dei bisogni delle diverse categorie professionali, progettazione di polizze adeguate per ogni categoria, definizione di un valido servizio di supporto. "L'obiettivo – spiega **Simone Jurina**, market manager

di **Qbe** – è costruire relazioni solide con i clienti, fondate sulla fiducia, possibile solo se si conosce bene e si sa come dialogare con chi si ha di fronte”.

IN LINEA CON LA NORMATIVA

L'approccio al mercato italiano ha seguito, con gli opportuni adattamenti, quanto fatto in Europa, particolarmente in Gran Bretagna. Il modello di offerta nostrano ha, quindi, tenuto conto dell'evoluzione normativa degli ultimi anni (il decreto n. 137 del 7 agosto 2012 sulla riforma degli ordini professionali e il decreto n. 69 del 2013 sulle misure per il rilancio dell'economia) oltre che, ovviamente, di quanto previsto in taluni ambiti professionali, per esempio le condizioni di legge e i massimali previsti per l'assicurazione dei legali. “Proprio le numerose specificità italiane e le caratteristiche delle diverse professioni – conferma **Giulio Rosati**, financial lines underwriter di Qbe – hanno suggerito un approccio graduale al mercato, necessario per mettere a punto soluzioni assicurative non standardizzate.

UNA PARTNERSHIP EFFETTIVA CON I CLIENTI

L'approccio *step by step* è stato, poi, accompagnato da una forte attenzione alla qualità del servizio di assistenza, e da una strategia distributiva fondata sui bisogni dell'utente. La vicinanza agli assicurati è un tema chiave, al pari del prodotto. Essere in grado di prestare una consulenza continua, nel corso della durata della polizza, senza limitarsi alla mera distribuzione è, oggi, un fattore decisivo perché il contesto in cui il professionista opera evolve rapidamente e, con esso, il quadro dei rischi da coprire. In questo senso, la digitalizzazione dei servizi può essere di grande aiuto, come dimostra proprio il caso di Qbe in Gran Bretagna.



I nuovi uffici Qbe in Italia

IL BENCHMARK DEGLI AVVOCATI INGLESI

Un *continuous monitoring* del proprio profilo per essere sempre protetti nel modo giusto. È questo il servizio che Qbe offre on line agli avvocati inglesi, assicurati e non. Nel sito internet della compagnia, i professionisti possono oggi trovare una serie di strumenti di facile utilizzo che consentono un *self assessment* puntuale del proprio profilo e indirizzano verso le relative soluzioni assicurative da adottare.

Un'offerta personalizzabile grazie all'estensione e all'elaborazione dei dati che Qbe ha raccolto negli anni nel settore dei servizi legali, uno dei principali riferimenti per l'attività della compagnia. È, soprattutto, un modello di assistenza dinamica, che risponde efficacemente alla mutevolezza del contesto in cui i professionisti si trovano oggi a operare. In questo senso, l'esperienza inglese può fare scuola e diventare un benchmark per l'Italia, dove il servizio sarà prossimamente adottato.

La strategia distributiva segue gli stessi principi. La compagnia colloca i propri prodotti principalmente attraverso i broker, ma sta sviluppando la distribuzione anche mediante gli agenti. Più che l'intermediario utilizzato, tuttavia, conta la focalizzazione sul cliente. Qbe, in altre parole, non parte dal prodotto, ma dall'analisi degli assicurati: “il cross selling e la collaborazione tra le diverse componenti della compagnia – sottolinea Jurina – hanno origine da questo lavoro iniziale. Contano le caratteristiche dei diversi clienti, il loro grado di copertura, il loro profilo: c'è questo alla base della strategia distributiva”.

Un lavoro profondo d'incrocio e analisi dei dati, reso possibile dalle tecnologie digitali, che consente, da una parte, di monitorare lo stato dei bisogni dei diversi profili e, dall'altro, d'intervenire con proposte a elevato grado di personalizzazione. I big data, insomma, sono in questo caso un potente strumento per rendere la distribuzione efficiente e l'offerta pienamente aderente ai bisogni.

Il punto di arrivo della combinazione tra prodotti e servizi è la costruzione di un'effettiva partnership con i clienti. Più che sottoscrivere una polizza, il professionista trova un riferimento che lo accompagna nell'attività attraverso una relazione di lungo periodo. È questo, per lui, il vero valore aggiunto.