

# Lockdown e rapporti con i clienti: l'opinione degli intermediari

## Highlights

Patrizia Contaldo\*

\*Unit Director Osservatorio sul Mercato Assicurativo  
Baffi Carefin Bocconi

# PREMESSA

A seguito dell'evoluzione normativa che ha un impatto significativo sull'attività di intermediazione assicurativa, l'Associazione ACB ha svolto una rilevazione su due temi:

- l'impatto dell'evoluzione normativa sull'attività degli intermediari con focus sulle aggregazioni e collaborazioni orizzontali, oggetto di altra relazione
- il ruolo della pandemia nell'attività di intermediazione, i cui risultati sono presentati nelle slide successive.



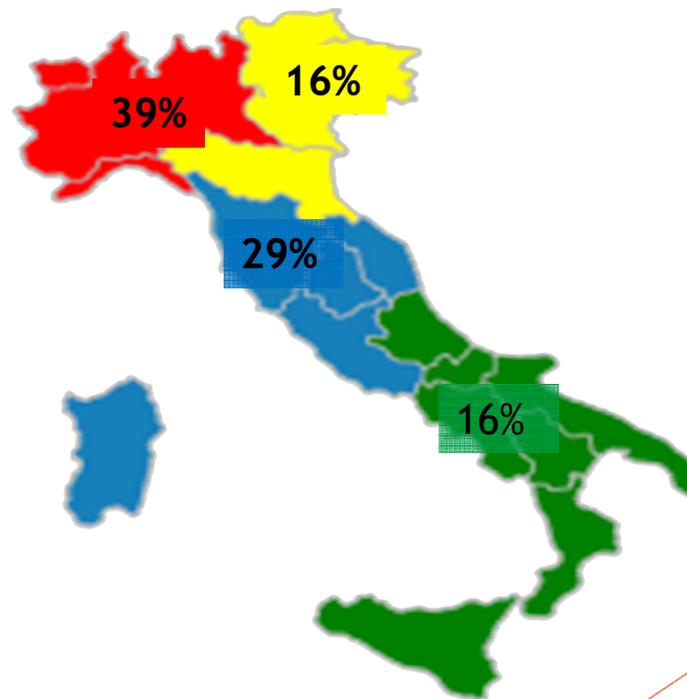
## CAMPIONE

La ricerca ha coinvolto

- 125 broker
- 8 agenti

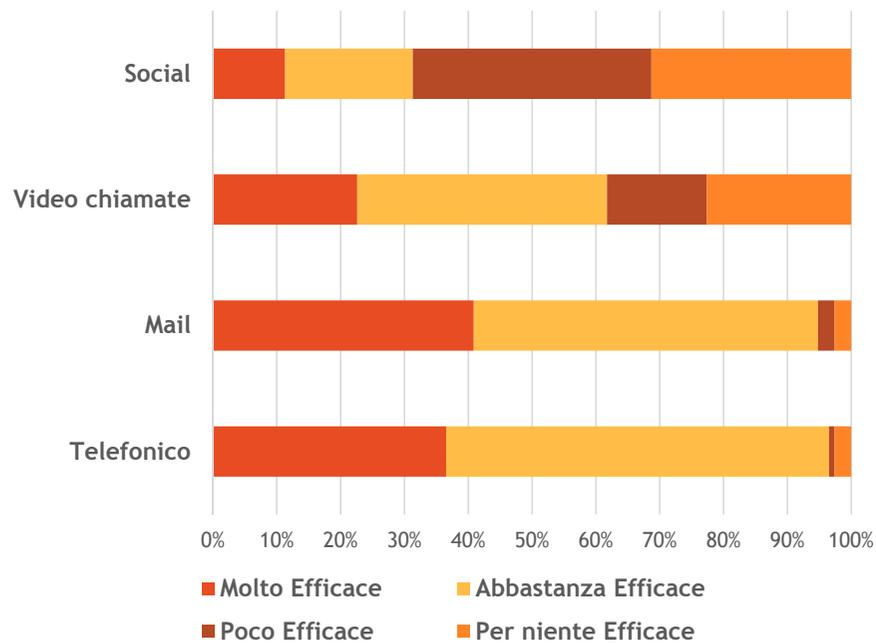
in prevalenza

- associati (85%)
- residenti nel Nord Italia (44%)



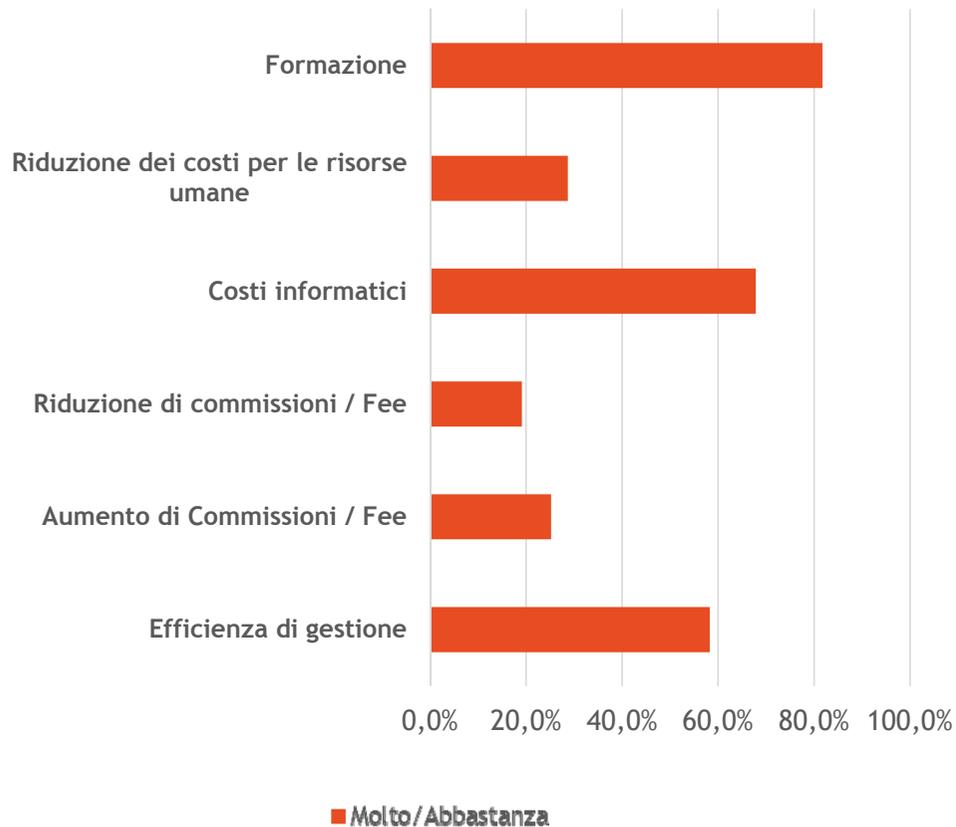
# L'efficacia dei media di comunicazione nel periodo pandemico..

**Nel periodo del lock down ritiene che il rapporto in remoto con i propri clienti sia stato efficace?**



Telefono ed email sono ritenuti media molto efficaci  
Meno valorizzata l'efficacia delle video chiamate e dei social

# Effetti dell'attività in remoto



A parere degli intervistati l'attività in remoto ha avuto un impatto su

- ▶ formazione
- ▶ Implementazioni informatiche
- ▶ efficienza di gestione

Mentre ha avuto un impatto poco significativo sui ricavi

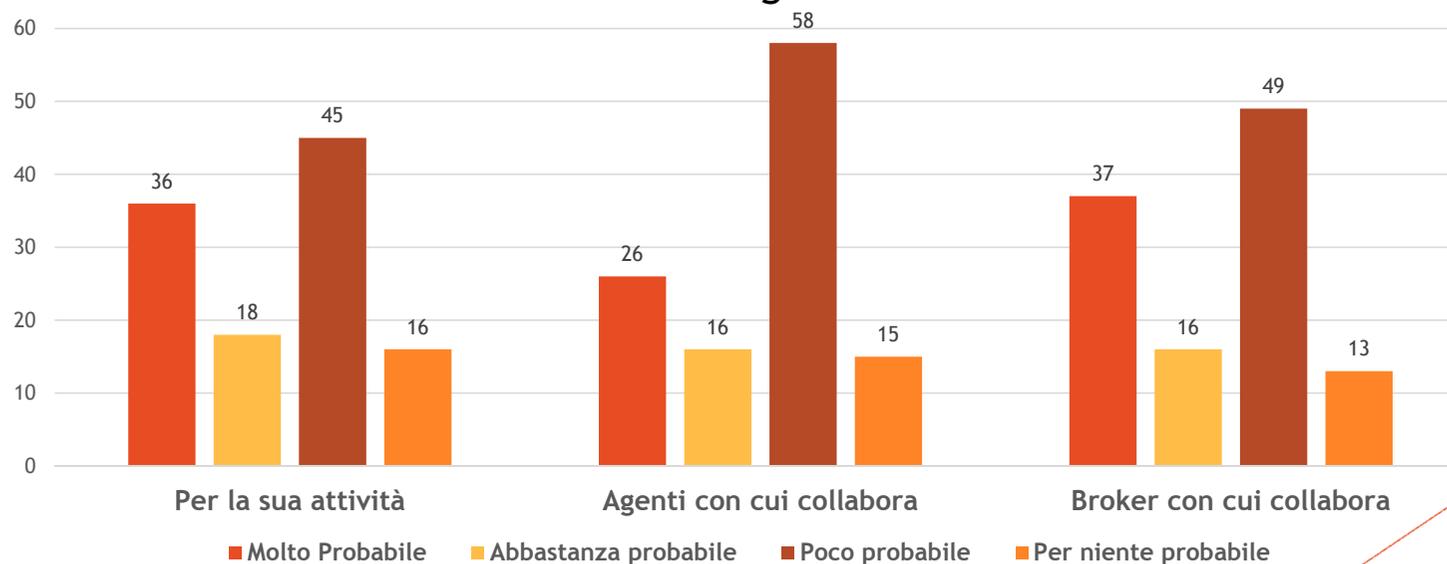
# Proseguimento dell'attività in remoto

Il proseguimento dell'attività in remoto è più probabile che sia portato avanti....

## Opinioni contrastanti

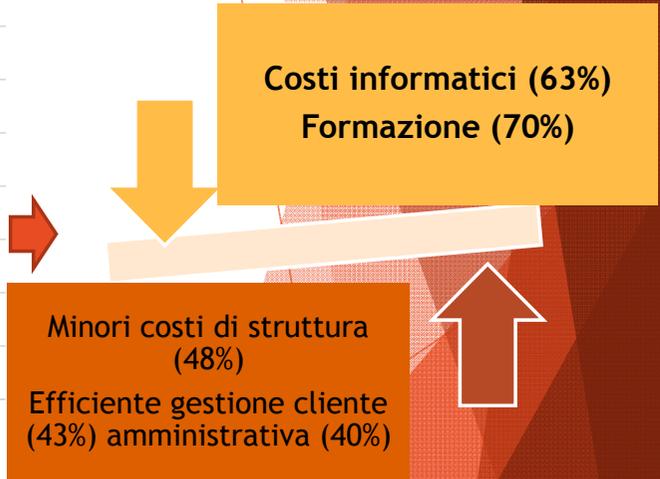
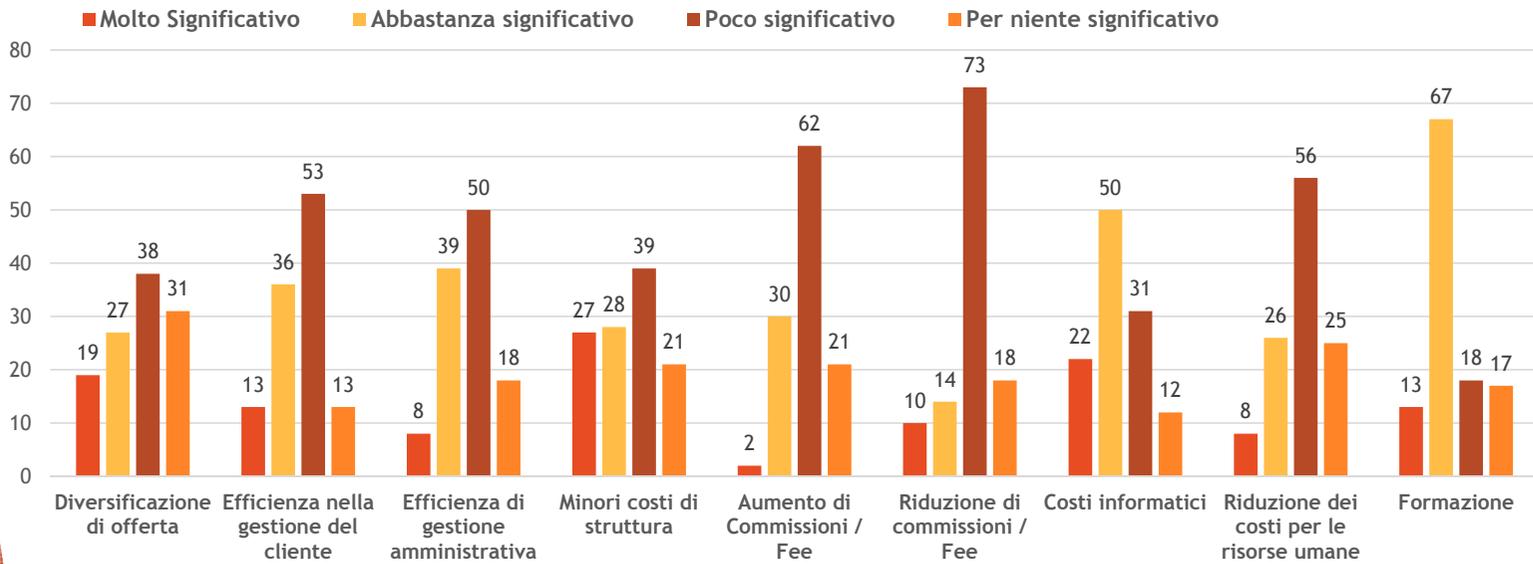
Metà del campione ritiene che continuerà l'attività in remoto sia per quanto riguarda la propria attività che quella in collaborazioni con broker.

Mentre il 70% del campione ritiene che questa modalità non sia adatta alle attività svolte in collaborazione con le agenzie



# Effetti prospettici dell'attività in remoto

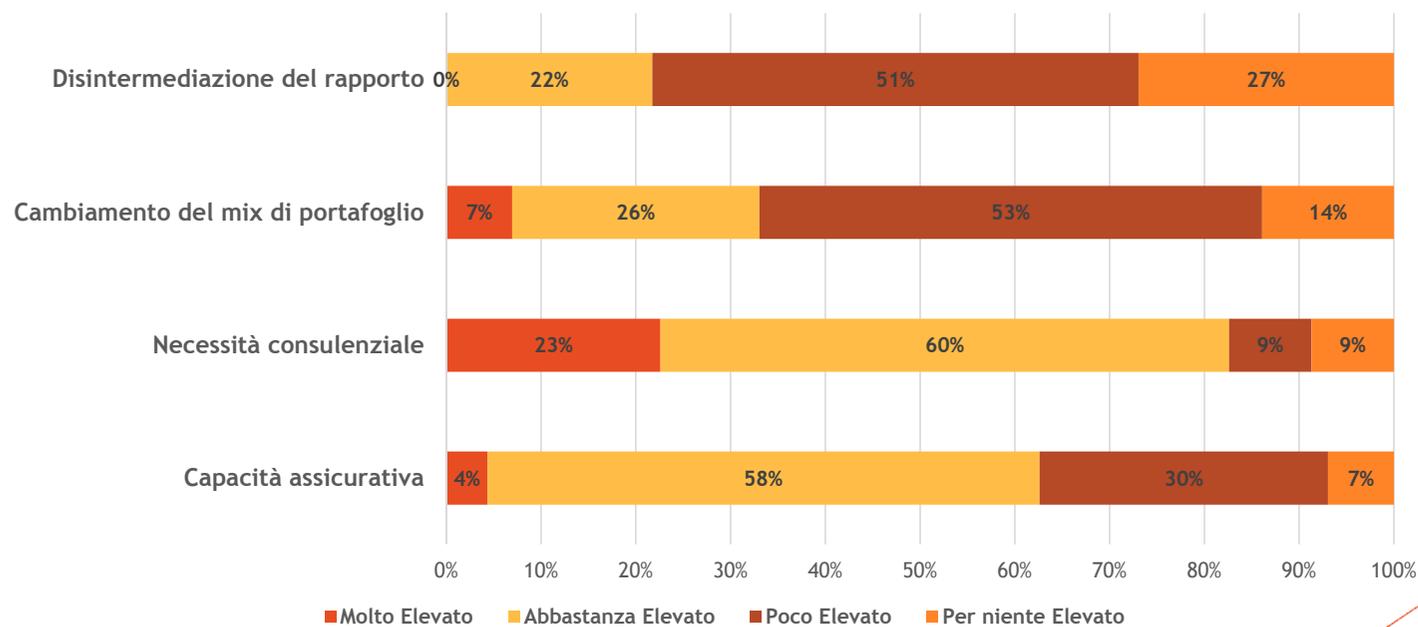
Se manterrà l'attività in remoto quali saranno gli effetti per la sua attività...



# Impatto della pandemia sull'offerta

Le chiediamo di esprimere una valutazione dell'impatto della pandemia sull'offerta e sui servizi che lei offre ai propri assicurati....

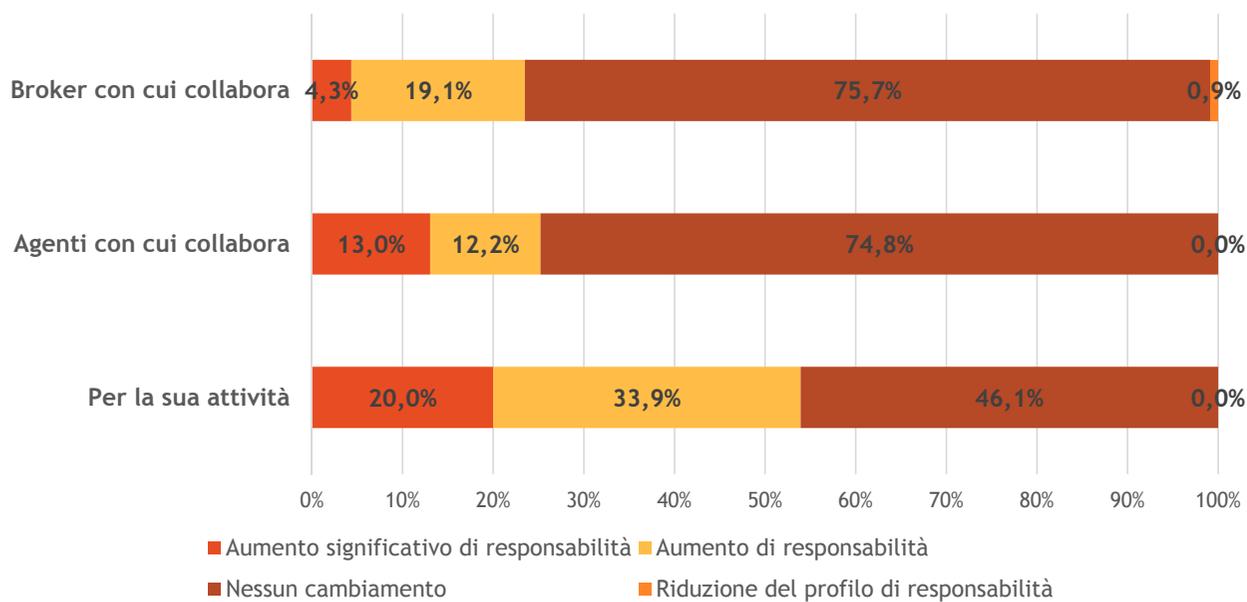
## La consulenza è la risposta alla pandemia



# Profilo di responsabilità e pandemia

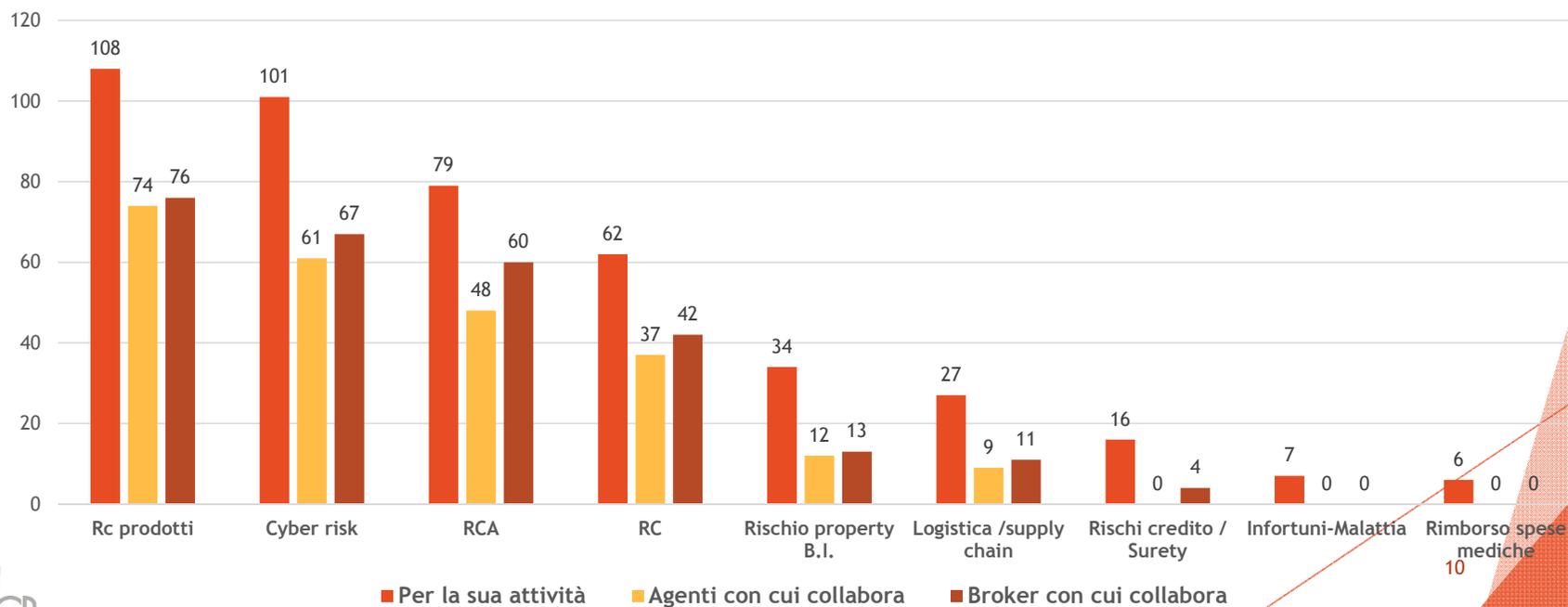
Nella fase post Covid come cambierà il profilo di responsabilità del broker nei confronti dei propri clienti?

La pandemia impatta sulla responsabilità del broker verso i propri clienti in modo più significativo per l'attività che gestisce in autonomia



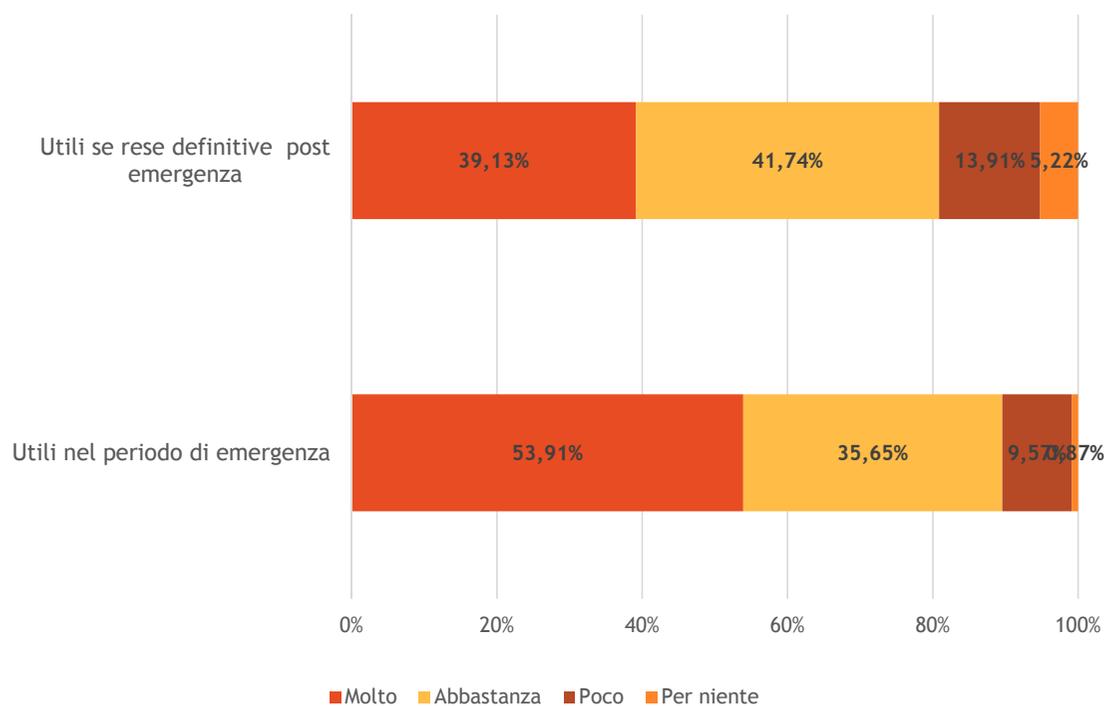
# Ambito di attività e Covid

A parere degli intervistati gli ambiti di attività nei quali il broker sarà chiamato ad avere un ruolo significativo per i cambiamenti resi necessari nelle aziende dall'impatto del Covid riguardano principalmente l'Rc prodotti, il cyber risk e l'RCA indipendentemente dal fatto che operi in autonomia o con collaborazioni



# Espressione del consenso in remoto

A suo avviso le misure adottate dal governo (D.l. n. 34/2020) che prevedono l'espressione del consenso tramite posta elettronica non certificata o altro strumento idoneo, consegna della documentazione su supporto durevole valevoli per il periodo emergenziale sono...



**Confermata la validità del consenso in remoto anche nel periodo post emergenza**

# Conclusioni

I broker hanno saputo mantenere un filo rosso di comunicazione con i propri clienti avendo attivato tutti i media di comunicazione anche quelli meno tradizionali come i social.

Questo «canale aperto» ha permesso di intensificare la vicinanza ai clienti e ha cambiato il modo di fare business da fisico a remoto. I conseguenti maggiori investimenti in tecnologia e formazione sono stati compensati da una maggiore efficienza di gestione e minori costi di struttura .

Tale sforzo ha permesso ai clienti di continuare a beneficiare della consulenza, in particolare le aziende, costrette a fronteggiare nuovi o maggiori rischi legati agli impatti del COVID.

I broker, pur di fronte ad una responsabilità crescente, hanno potuto esplorare o ampliare nuove aree di business soprattutto in ambito dei rischi cyber e di responsabilità.

La pandemia ha permesso di valutare l'opportunità di mantenere anche in prospettiva questa modalità operativa ibridandola con l'attività in presenza. Sarà necessario quindi affinare nuovi modelli di gestione del business.