

INTERMEDIARI

Gli intermediari e il governo dell'innovazione

L'ultima edizione dell'Osservatorio di CGPA Europe fotografa un canale distributivo uscito rafforzato dall'esperienza del coronavirus. Adesso però, come emerso durante la presentazione del rapporto, non bisogna abbassare la guardia ma occorre affrontare le nuove sfide della professione

Gli intermediari sono usciti più forti dalla pandemia. È forse questo il primo dato che salta all'occhio dall'ottava edizione dell'Osservatorio Europeo degli Intermediari Assicurativi, studio curato da CGPA Europe e presentato ieri in un evento svoltosi presso Palazzo Parigi a Milano. "È un risultato sorprendente: gli intermediari si sono rafforzati e hanno rimarcato la loro centralità nel processo di distribuzione assicurativa", ha affermato **Lorenzo Sapigni**, rappresentante generale per l'Italia di CGPA Europe, nelle battute iniziali dell'evento. Adesso, ha proseguito, "è necessario mantenere e valorizzare questa posizione".

Per farlo, Sapigni si è detto convinto che è fondamentale essere informati e restare al passo con le ultime novità di mercato. L'Osservatorio è uno strumento che si propone, attraverso lo studio comparato di diversi mercati europei, proprio questo obiettivo. E un altro strumento è CGPApp, la nuova app della compagnia. "Abbiamo voluto mettere a disposizione degli intermediari un supporto che fosse funzionale, semplice e utile, senza essere invasivo", ha commentato **Erika Gilioli**, responsabile comunicazione della compagnia. L'app dispone di una ricca offerta formativa e informativa, con articoli, notizie e strumenti utili tanto per l'aggiornamento professionale quanto per la prevenzione dei rischi professionali e reputazionali dei professionisti dell'intermediazione assicurativa. "Ci proponiamo di raggiungere tutti gli intermediari", ha aggiunto Gilioli. L'app è gratuita, non richiede

alcuna registrazione e può essere scaricata da Apple Store e Google Play.

Il valore dell'innovazione

Il contenuto dell'Osservatorio è stato illustrato da **Massimo Michaud**, coordinatore del CESIA. Punto di partenza della sua riflessione è la crucialità del settore assicurativo per l'economia globale. "La raccolta premi in tutto il mondo ha già superato la soglia dei 7.000 miliardi di dollari", ha affermato.

L'Italia occupa l'ottavo posto nella classifica dei mercati più ampi, cosa che ne fa, ha aggiunto Michaud, "un mercato importante".

E gli intermediari, come visto, hanno superato anche la prova della pandemia. Adesso però non bisogna abbassare la guardia. Michaud si è soffermato soprattutto sulla concorrenza dei nuovi operatori tecnologici, le cosiddette *insurtech*. "Nei primi sei mesi del 2021 gli investimenti globali in *insurtech* sono arrivati a 7,3 miliardi di dollari, delineando una tendenza al raddoppio sull'anno precedente", ha osservato.

(continua a pag. 4)



Lorenzo Sapigni, rappresentante generale per l'Italia di CGPA Europe

(continua da pag. 3)

L'ingresso di nuovi operatori, posti questi numeri, è dunque inevitabile. E gli intermediari devono affrontare questa sfida abbracciando quella stessa innovazione che adesso può fare paura. Per Michaud ci sono soltanto due modi: allearsi con chi ha già l'infrastruttura tecnologica o costruirsi in casa i sistemi di cui si ha bisogno. "L'intermediario del futuro dovrà essere in grado di gestire e governare strumenti che potranno consentirgli di migliorare il proprio lavoro", ha concluso.

La sfida della Pog

Un'altra sfida è posta dalla normativa e in particolare dalla Pog, tema su cui si è soffermata la prof.ssa **Patrizia Contaldo** del **Centro Studi Baffi-Carefin**. Contaldo ha evidenziato che il rapporto con la mandante è fondamentale nella gestione della Pog. Dall'indagine realizzata dal centro studi sono emersi tre modelli di gestione: uno "fortemente direttivo", uno "collaborativo" e un altro definito "autonomia supportata".

In questo contesto, ha affermato, "l'intermediario è chiamato a trovare una sua identità", una sorta di equilibrio che possa bilanciare la conformità al modello di gestione stabilito dalla compagnia e una certa indipendenza professionale. La sfida è senza dubbio complessa. E, secondo Contaldo, deve essere affrontata insieme ai gruppi aziendali e alle rappresentanze di categoria. "Gruppi e associazioni hanno la forza di dialogare alla pari con le compagnie, forniscono le necessarie cautele agli intermediari e possono essere un volano per il rinnovamento dei modelli gestionali di agenzia", ha osservato Contaldo.

Contro l'eccesso di burocrazia

L'evento si è concluso con una tavola rotonda moderata da **Maria Rosa Alaggio**, direttore di questa testata, in cui hanno avuto la possibilità di confrontarsi tutti i protagonisti dell'intermediazione assicurativa.

Il dibattito si è aperto sulla scia dell'intervento precedente, con un confronto fra rappresentanze e associazioni di primo livello sulla gestione degli oneri burocratici. E, più nel dettaglio, sugli effetti negativi che un eccesso di burocrazia può avere sul servizio al cliente. **Domenico Fumagalli**, consulente di **Sna**, è partito dalla vittoria del ricorso al Tar del Lazio sul Provvedimento 97 di Ivass per poi analizzare tutti i tavoli aperti con il regolatore. "Siamo fiduciosi, anche perché lo stesso presidente dell'Istituto si è detto pronto ad alleggerire il carico burocratico sugli intermediari", ha commentato. Per **Roberto Arena**, vice presidente di **Anapa Rete ImpresAgenzia**, la normativa ha fallito in quello che doveva essere il suo obiettivo primario: aumentare la tutela al cliente. "Non serve a nulla mettere firme se prima non si ha un'informazione chiara: credo - ha affermato - che dovrebbe esserci una



Un momento della tavola rotonda

maggior semplificazione". Tavoli aperti anche per i broker. **Luca Franzi De Luca**, presidente di **Aiba**, ha illustrato i temi del confronto in corso con le compagnie, in particolare quelli relativi ai supporti tecnologici idonei a sostenere l'intermediario nell'assolvimento degli oneri burocratici. "Il dialogo con le compagnie - ha detto - è fondamentale per avviare un percorso di partnership in una situazione di hard market dettata anche dagli oneri burocratici". Per **Luigi Viganotti**, presidente di **Acb**, "le piattaforme digitali saranno utili soltanto se aiuteranno a trovare il contratto migliore per il cliente: se ci fermiamo soltanto al prezzo, serviranno a ben poco".

In dialogo con le compagnie

Il dialogo è serrato anche al livello delle rappresentanze aziendali. **Pierguido Durini**, presidente del **Gruppo Agenti Helvetia**, ha parlato dei risultati ottenuti grazie al positivo rapporto con la propria mandante. "La compagnia - ha detto - ci ha dato la possibilità di caricare sulla sua piattaforma tutti i documenti necessari alla sottoscrizione di una polizza, rendendo così di fatto il processo di vendita totalmente digitale". **Laura Puppato**, vice presidente di **Agit**, si è invece soffermata sul ruolo dei gruppi agenti in "tre ambiti: gestione delle tematiche della professione, collaborazione alla creazione di prodotti e formazione. Penso - ha aggiunto - che il nostro lavoro, unito a quello delle rappresentanze nazionali, possa consentire di affrontare bene anche una situazione complessa come quella attuale".

Posizione analoga anche per **Ennio Busetto**, presidente dell'**Associazione Agenti Allianz**. "Ci siamo confrontati con la compagnia per riuscire a semplificare il nostro lavoro, e abbiamo ottenuto risultati positivi", ha affermato. "La collaborazione è importante perché dobbiamo essere partner nel miglioramento del servizio alla clientela: credo che sarà questo - ha concluso - quello che alla fine farà la differenza".

Giacomo Corvi