

RISK MANAGEMENT NEWSLETTER

un nuovo modo di vedere la consulenza assicurativa

Benvenuti alla prima newsletter di Risk Management & Consulting!

L'obiettivo è quello di dare qualche spunto di riflessione, informazioni tecniche e aggiornamenti su tutto quello che riguarda le assicurazioni e la gestione dei rischi in generale. Attraverso la newsletter vi terrò informati anche sugli eventi formativi che organizzo o su altre iniziative a cui tengo particolarmente.

Buona lettura!

Alberto Gallina



CHI E' IL RISK MANAGER CONSULENTE?

Riporto alcuni estratti dell'articolo "Il risk manager consulente" scritto da Filippo Bonazzi* alcuni anni fa ma ancora assolutamente attuale nell'illustrare chi è e cosa fa il risk manager consulente e come le imprese, soprattutto le piccole e medie possano creare valore aggiunto attraverso questa attività

Buona lettura!

"Il risk manager "consulente esterno" è il professionista che svolge continuamente attività di gestione del rischio a favore dell'azienda senza essere inquadrato contrattualmente quale lavoratore dipendente della stessa.

Tra gli aspetti più innovativi dell'attività del risk manager "consulente" può essere annoverata l'assistenza prestata alle imprese relativamente alle problematiche assicurative. Il valore aggiunto più facilmente percepito dal cliente deriva dalle seguenti attività di consulenza:

1. **analisi delle polizze aziendali:** *in funzione dei rischi preventivamente rilevati dal consulente stesso (aspetto metodologico innovativo particolarmente apprezzato dal cliente) e nell'ottica dell'ottimizzazione del programma assicurativo globale. Il consulente provvede a formulare una sintetica relazione tecnica per ciascuna polizza che compone il programma assicurativo aziendale e la presenta all'interlocutore discutendone i contenuti.*
2. **selezione dell'offerta assicurativa mediante attivazione di procedura di gara:** *in sostanza il consulente redige un capitolato di polizza recante le condizioni contrattuali a cui gli*

RISK MANAGEMENT & CONSULTING

consulenza assicurativa indipendente

Alberto Gallina
Piazza Filodrammatici 3 31100 Treviso
info@albertogallina.it
www.albertogallina.it

assicuratori dovranno uniformarsi nella predisposizione dell'offerta, e il bando di gara che disciplina le modalità di svolgimento della gara stessa. Successivamente l'azienda trasmette le richieste alle compagnie da lei selezionate. Pervenute le offerte il consulente le valuta e l'azienda provvede all'aggiudicazione. Questa metodologia finalizzata a ottimizzare i benefici della libera concorrenza tra compagnie produce risultati sorprendenti in termini di risparmi sui costi assicurativi a parità di garanzie prestate ed è particolarmente gradita all'imprenditore.

3. **formazione tecnica a favore di una risorsa umana aziendale:** è indispensabile la disponibilità del consulente ad impostare un'attività di consulenza partecipata dal cliente, e la disponibilità di quest'ultimo ad apprendere nozioni specialistiche di base; ciò, gli consentirà in futuro, di gestire con maggiore autonomia le relazioni con il sistema assicurativo, a prescindere da chi sarà il suo interlocutore/intermediario. Anche lo sviluppo di questa nuova capacità di effettuare in modo consapevole scelte strategiche inerenti alla propria politica assicurativa, delegando all'esterno (cioè all'assicuratore) solamente la gestione di aspetti meramente burocratici ed organizzativi (es. emissione di appendici di polizza, quietanze, etc.).
4. **assistenza nella gestione dei sinistri;** in questa delicata fase del rapporto assicurativo, la capacità del consulente di assistere il cliente nella trattazione della pratica con il liquidatore della Compagnia, avvalendosi della sua esperienza e dell'abitudine ad impostare il contraddittorio su basi tecniche mirando al "sodo", favorisce una rapida e congrua liquidazione del danno.

Le condizioni per lo sviluppo di questo tipo di competenza, oggi, in Italia, ci sono tutte, o quasi.

Innanzitutto, la credibilità del sistema assicurativo presso l'opinione pubblica è ridotta ai minimi termini.

Dopo decenni (considerando la storia assicurativa più recente) di sinistri respinti o metodicamente liquidati al ribasso in tutti i Rami, politiche commerciali aggressive finalizzate a vendere il più in fretta possibile polizze dai contenuti spesso non coerenti con le aspettative dell'assicurato, prodotti complessi e, comunque, difficilmente comprensibili ai più anche dopo un'attenta lettura, e, *dulcis in fundo*, dopo almeno un decennio di incrementi tariffari nella RCAuto sistematicamente condannati da campagne stampa dai toni esasperati, la fiducia riposta dall'assicurato verso l'assicuratore è, almeno per larga parte della popolazione, definitivamente compromessa, e non senza ragione.

Naturalmente, con questo non si vuole negare il valore di ciò che di buono è stato fatto e continua ad essere fatto dalle Compagnie: risarcimenti di danni di ingente entità che hanno, in più di un'occasione, salvato privati ed aziende da sicuri dissesti finanziari; l'enorme frequenza di accadimento di sinistri legati alla circolazione stradale e, il conseguente pagamento dei relativi danni (spesso, purtroppo, oggetto di mera speculazione da parte del danneggiato; la capacità del sistema assicurativo di limitare al minimo i casi di insolvenza di Compagnie in difficoltà e il relativo pregiudizio per l'assicurato. Ma, al tempo stesso, non è obbiettivamente possibile negare l'evidenza anche di tutto ciò che dovrebbe essere fatto e non viene fatto:

RISK MANAGEMENT & CONSULTING

consulenza assicurativa indipendente

Alberto Gallina
Piazza Filodrammatici 3 31100 Treviso
info@albertogallina.it
www.albertogallina.it

- ***in Italia manca, ancora oggi, un minimo di cultura assicurativa; chi acquista una polizza, nella maggioranza dei casi ne ignora i limiti e ne fraintende, almeno in parte, il contenuto;*** imputare la responsabilità di questo stato di cose all'indolenza degli assicurati mi pare inappropriato; bisognerebbe chiedersi, piuttosto, che cosa ha fatto finora il sistema assicurativo per diffondere veramente la conoscenza del contratto di assicurazione tra gli utenti; non sarà che gli stessi assicuratori non hanno un interesse effettivo ad acculturare l'assicurato, in modo da poter liberamente valorizzare alcuni aspetti tecnici della polizza trascurandone altri (meno graditi al cliente)?
- ***la qualità del servizio reso dall'assicuratore all'assicurato si esprime appieno al momento della vendita del prodotto ma si affievolisce, fino quasi a scomparire, durante la prosecuzione del rapporto;***
- ***le disposizioni di legge che disciplinano il contratto di assicurazione risalgono al 1942; sono state formulate, cioè, in un contesto sociale, culturale ed economico molto differente rispetto a quello attuale; paiono, dunque, oggi anacronistiche e non idonee a costituire le norme di riferimento per il settore;***
- ***paradossalmente, nonostante tutti riconoscano la necessità di razionalizzare i costi assicurativi, sia gli assicurati sia gli assicuratori (ma per loro la spiegazione è più facile!) sono sostanzialmente reticenti ad applicare sistematicamente criteri di libera concorrenza nella selezione dell'offerta assicurativa, preferendo continuare ad impostare il rapporto su basi esclusivamente fiduciarie;***
- ***la progressiva virtualizzazione a cui è soggetta, da almeno quindici anni, la nostra economia, sempre più fondata su asset di tipo immateriale (es. il marchio, l'estetica, l'immagine, la creatività, l'innovazione), e la conseguente dematerializzazione dei rischi aziendali, non trova adeguato riscontro nell'offerta assicurativa, soprattutto per la P.M.I.; oggi, infatti, non presenta alcun problema la richiesta di assicurare il solito fabbricato contro il solito rischio di incendio, ma di assicurare una perdita di immagine o di quote di mercato (rischi, attualmente, economicamente molto più rilevanti del primo) non se ne parla neppure;***
- ***l'inesorabile spersonalizzazione del rapporto tra assicurato e assicuratore;*** le Compagnie perseguono, da anni, la logica delle economie di scala e di scopo ottenute mediante una rigorosa standardizzazione dei prodotti, che impedisce, anche agli intermediari più volenterosi, di assecondare le richieste dei clienti in termini di deroghe contrattuali; Agenti e Brokers, dal canto loro, devono fare i conti con costi gestionali crescenti e aliquote provvigionali calanti; la conseguente necessità di lavorare su volumi importanti riducendo al minimo il personale, e l'estremo dinamismo commerciale imposto da un mercato ipercompetitivo, si ripercuotono, quasi sempre, sull'assicurato sotto forma di assistenza "frettolosa", quando, addirittura, non definitivamente limitata ad una visita annuale in occasione dell'incasso dei premi. Insomma, la situazione non è certo positiva, e la diffidenza verso il sistema assicurativo è palpabile, percepibile semplicemente discutendone con amici e parenti.

Considerata la situazione, il panorama assicurativo nazionale dovrebbe essere caratterizzato dalla presenza di numerosissimi risk manager specializzati nella consulenza assicurativa, proprio in

ragione della loro funzione caratteristica di riequilibrare il rapporto tra assicuratore e assicurato a beneficio di quest'ultimo. In realtà, i professionisti del settore sono pochissimi, nonostante i significativi risultati raggiunti concretamente dagli oramai numerosi imprenditori che, affidandosi al consulente, hanno ottenuto, in tempi brevi, coperture assicurative più efficaci, notevoli risparmi sui premi (tali, di solito, da assorbire ampiamente il costo della consulenza), una conoscenza più approfondita delle polizze sottoscritte e, in definitiva, una condizione di maggiore sicurezza complessiva.”

* Filippo Bonazzi, risk manager e formatore, è considerato tra i pionieri della “consulenza assicurativa a parcella” e mio mentore in questa professione.



RISPARMIARE DAVVERO SUL COSTO DELLE ASSICURAZIONI

Questa mattina alla radio la pubblicità di un noto broker assicurativo on-line recitava più o meno così:

” è facile risparmiare sul costo della polizza!”

Ma è veramente così? Acquistare la polizza che costa meno significa davvero risparmiare?

Dipende dalla qualità della polizza che si acquista. Se spendere meno si traduce in coperture povere di contenuti – massimali o somme assicurate non sufficienti o non adeguate, sottolimiti molto penalizzati per determinati rischi, garanzie mancanti o non ben formulate, clausole che non fanno riferimento ai migliori standard di mercato – l'assicurato non ha certo risparmiato, ha solo acquistato un prodotto più scadente.

Ma per chi deve acquistare una polizza non sempre può risultare agevole fare valutazioni sulla qualità delle garanzie che gli vengono proposte e stabilire, fra le tante, quale sia effettivamente la più vantaggiosa, cioè quella che presenta il miglior rapporto qualità/prezzo.

Ma allora cosa fare?

Una possibile soluzione è la gara a invito. La gara a invito è una procedura che permette di selezionare in modo oggettivo la migliore offerta assicurativa e quindi quella che al minor prezzo offre le maggiori garanzie. Si tratta di predisporre un capitolato di polizza contenente le condizioni e le garanzie desiderate, un bando di gara, che disciplini le modalità di presentazione delle offerte e i criteri di aggiudicazione dei contratti. Bando e capitolato vanno trasmessi a un certo numero di

RISK MANAGEMENT & CONSULTING

consulenza assicurativa indipendente

Alberto Gallina
Piazza Filodrammatici 3 31100 Treviso
info@albertogallina.it
www.albertogallina.it

compagnie e/o intermediari scelti dall'impresa. Tutte le offerte pervenute vengono poi valutate utilizzando il nostro modello di rating, che dando una valutazione quantitativa, e quindi oggettiva, alle varie proposte, è in grado di evidenziare esattamente quella con il miglior rapporto qualità/prezzo.

La gara a invito è uno strumento che consente di ridurre effettivamente i costi assicurativi, mantenendo il livello di copertura desiderato.

E' particolarmente apprezzato dagli imprenditori perchè capovolge le modalità con cui l'impresa si rivolge tradizionalmente al mercato assicurativo diventando parte attiva del processo fin dal suo inizio. Inoltre è in grado di produrre risultati inaspettati in termini maggiore personalizzazione delle polizze e soprattutto di risparmio sui costi. In alcuni casi le differenze di costo (tra l'offerta più economica e quella più cara), a parità di condizioni sono state anche pari al 400%.



AUTO NUOVA E RCA GRATIS? ATTENZIONE!

Avrete notato che ultimamente molte concessionarie e case automobilistiche propongono l'acquisto dell'auto con la promozione **“polizza RCA gratis per un anno”**.

Dodici mesi senza tirare fuori il portafogli sono indubbiamente un vantaggio per chi acquista l'auto.

Però fate attenzione perché una volta esaurita la promozione l'anno gratuito può costare caro. In molti casi infatti c'è il rischio di perdere l'agevolazione prevista dalla legge Bersani, che permette di “sfruttare” la classe di merito di un familiare con la stessa residenza.

Questo perché qualora si aderisse alla promozione il contraente della polizza RCA sarebbe necessariamente la casa automobilistica e non l'acquirente dell'auto che, scaduti i dodici mesi, si troverebbe costretto a stipulare una nuova polizza. senza però poter usufruire dei vantaggi della legge Bersani. che può essere applicata solo in caso di voltura o di nuova immatricolazione.

Anche l'Associazione Nazionale Imprese Assicuratrici conferma tale ipotesi: “Al termine dei dodici mesi di durata del contratto gratuito, in base a quanto previsto dalla legge Bersani, non si può più ereditare la classe di merito in quanto si assicura per la seconda volta un'auto già di proprietà”.

Il risultato di tutto questo? La classe di merito sarà l'ultima e il premio da pagare sarà di conseguenza molto più elevato.

Se avete intenzione di acquistare un'auto nuova quindi il consiglio è di valutare con attenzione pro e contro della promozione, soprattutto se siete in possesso di una buona classe di merito.



IL DANNO NON E' ACCIDENTALE? NESSUN RISARCIMENTO!

Nella polizza di responsabilità civile verso terzi (RCT) molte compagnie, anche se non tutte, limitano l'efficacia della garanzia ai soli danni cosiddetti **accidentali**. Molto frequentemente infatti nell'oggetto dell'assicurazione RCT possiamo trovare il riferimento all'accidentalità del fatto quale condizione per la risarcibilità del danno. Per l'assicurato si tratta di una limitazione non di poco conto e che va quindi valutata attentamente al momento di scegliere il proprio fornitore assicurativo.

Ma cosa significa accidentale per gli assicuratori? Quali le conseguenze per l'assicurato in caso di sinistro?

La giurisprudenza si è pronunciata a vario titolo in materia senza però chiarire del tutto il concetto di accidentalità, determinando una situazione di forte incertezza per l'assicurato il quale non è in grado di stabilire a priori quali danni sono coperti dalla polizza e quali invece sono esclusi. Facendo una sintesi degli indirizzi giurisprudenziali prevalenti, possiamo dire che **per definire un fatto come accidentale non è sufficiente che esso sia involontario, ma deve essere anche imprevedibile e circoscritto nel tempo**. Deve essere determinato da circostanze estranee all'attività del responsabile e repentino, improvviso, istantaneo.

Per maggiore chiarezza riporto un caso realmente accaduto. Un carrozziere, nel verniciare un'auto con della vernice a spruzzo, fa cadere la polvere atomizzata della vernice che, portata dal vento, si deposita su alcune auto parcheggiate nei dintorni, causando pertanto un danno a terzi. Il carrozziere assicurato per la RCT interpella la propria compagnia che però respinge il sinistro. Sostiene infatti che il danno non può essere considerato accidentale in quanto la vernice si è depositata sulle auto non all'improvviso ma in un certo lasso di tempo. Inoltre il fatto non era certo imprevedibile. Il carrozziere avrebbe dovuto quindi adottare le necessarie cautele, dettate dalla propria esperienza professionale, al fine di prevenire il danno.

In conclusione, l'accidentalità in una polizza di responsabilità civile verso terzi costituisce una forte limitazione per l'assicurato. Una sorta di spada di Damocle che pende sulla sua testa e in grado di vanificare l'efficacia della copertura stessa. Molte compagnie propongono, ormai da tempo, polizze di RCT che non contengono tale limitazione migliorando senza alcun dubbio la qualità della copertura per l'assicurato.