

XLIX CONGRESSO UEA I MIEI PRIMI 50 ANNI

Milano, 23-25 Novembre 2023



RELAZIONE DEL PRESIDENTE

MARIO CIPRIANO



UNIONE EUROPEA ASSICURATORI

Milano, 25 Novembre 2023

Cari amici,

il 14 maggio 2022 è stata l'ultima volta che Roberto ha letto la sua relazione.

Una persona a cui ho voluto bene e da cui ho cercato di apprendere il più possibile. La mia gratitudine e il mio pensiero resterà indelebile nel tempo. Ora spetta a me, suo Vicepresidente prima e Presidente oggi, leggervi la relazione, che ho approntato nella speranza possa essere di spunto per tutti noi, verso le sfide che ci attendono.

Tante cose sono successe nel mondo in questi ultimi anni, probabilmente il periodo più complesso dal dopoguerra ad oggi. Abbiamo visto una pandemia - che ha raggiunto i 5 continenti - le cui conseguenze sono ancora in atto; i cambiamenti climatici e le consequenziali catastrofi naturali; una guerra cruenta in Ucraina combattuta con armi e con la propaganda - che ha riacceso la guerra fredda, le cui braci erano ormai spente - e, come se non bastasse, un altro conflitto, l'ennesimo, in medio oriente. Un conflitto senza confini per effetto del terrorismo che compromette la nostra vita sociale, relazionale, i nostri viaggi oltreché la nostra economia già significativamente provata. A complicare il tutto si aggiungono i progressi tecnologici, come l'intelligenza artificiale, la *blockchain*, l'energia rinnovabile e l'esplorazione spaziale. Novità tali da impattare significativamente sulle società e sull'economia globale. Cambiamenti repentini che hanno contribuito alla materializzazione del rischio *cyber* facendo sì che da alea sia divenuta certezza, con



implicazioni globali, comprese (soprattutto) quelle riferibili al *dark web*, ambiente in cui si combatte sottotraccia tutti i giorni e in più settori. Compresi (non dimentichiamo) i conflitti e il terrorismo.

Tutte situazioni che hanno influenzato la collettività e che continueranno a farlo per diversi anni. Una tempesta perfetta per arrovellarsi il capo su come reagire, quale strada prendere per preservare noi stessi, le nostre famiglie e le cose a noi care, il tutto con la consapevolezza di non essere completamente pronti o di non avere strumenti adeguati.

La pandemia ha messo a nudo le nostre vulnerabilità sistemiche, le cui conseguenze si ripercuotono ancora oggi. Sia ben chiaro: non mi riferisco a tutte quelle persone volontarie o non che hanno dato e continuano a dare il loro preziosissimo contributo - a cui va la mia gratitudine e profondo rispetto, quali Croce Rossa, Protezione Civile, Caritas, medici, infermieri ecc, (mi fermo per dovere di sintesi) - ovvero, tutte quelle organizzazioni, nessuna esclusa, che tutti i giorni sono pronte ad aiutare le popolazioni in difficoltà.

La pandemia ha fortemente influenzato il mondo modificando le aspettative delle persone sul tema salute, rendendo concreta l'immagine di inadeguatezza del sistema a fronte di un rischio così grande. Una inadeguatezza che tuttora persiste, anche se in misura minore, conseguente dalla maggiore richiesta (e quindi esigenza) della popolazione di fare prevenzione, dipendente dalla difficoltà di accedere in tempi ragionevoli alle strutture sanitarie a causa della forte domanda. Situazione che, come noto, ha portato la spesa sanitaria del cosiddetto *out of pocket* nel 2022 a circa 40 mld di euro.

Ad oggi, non è possibile affermare che il rischio pandemico sia sotto controllo, anche se sono stati fatti passi da gigante, prova ne è l'assegnazione al Nobel per la Medicina 2023 alla biochimica ungherese *Katalin Karikó* e all'immunologo americano *Drew Weissman*, per la tecnologia che ha reso possibili i primi vaccini contro la pandemia di Covid-19, già all'inizio del 2020.

Fermo il risultato raggiunto in campo scientifico, vi è dire inoltre che la protezione delle persone dopo la pandemia di COVID-19 richiederà un approccio globale che combini la prevenzione, la promozione della salute e la capacità di risposta alle emergenze. Per questo è importante che governi, organizzazioni sanitarie



e comunità continuino a lavorare insieme per garantire la sicurezza e la salute di tutti, unita all'apporto collaborativo delle popolazioni, dei governi e del mondo della scienza in termini di prevenzione, studio e ricerca sui temi della vaccinazione e immunizzazione, dell'igiene, della sanificazione, del monitoraggio e della gestione delle malattie.

Le conseguenze della pandemia non sono solo state di tipo patologico, ma anche quelle consequenziali che si sono manifestate, per ovvi motivi, su tutto il sistema economico, sanitario e sociale.

La migrazione di dottori e infermieri non più disponibili ad accettare carichi di lavoro insostenibili e salari inadeguati è certamente una conseguenza impattante sul Sistema Sanitario Nazionale e dunque sul servizio al cittadino. Un passaggio di professionisti dal pubblico al privato preoccupante che aumenterà il disservizio patito dai cittadini che potranno rivolgersi solo al Servizio Sanitario Nazionale, poiché incapaci economicamente e dunque impossibilitati a fruire dei servizi dalla sanità privata.

Occorrerebbe dunque pensare fin da subito ad un progetto di integrazione vera tra pubblico e privato che coinvolga l'intera popolazione, partendo proprio dal mondo accademico quale fucina di figure professionali da immettere nel sistema. Oggi, per poter garantire l'apporto di medici ed infermieri, la Sanità deve attingere da professionisti provenienti dall'estero. Permettetemi di dire che questo è inaccettabile in un paese che ha le università più antiche del mondo.

Anche l'industria assicurativa può fare molto. Le coperture malattia coprono solo una parte delle patologie e l'innovazione di prodotto è pressoché inesistente poiché ferma da molti anni. Continuiamo a dire sempre le stesse cose senza introdurre studi, analisi, tentativi di dare risposte al mercato diverse da quelle che abbiamo sempre dato.

Prescindendo dal canale a cui si rivolga, pubblico o privato che sia, il cittadino ha bisogno di risposte in termini di medicina preventiva e curativa con tempi di reazione compatibili con le sue patologie. Le polizze di cui oggi può disporre, sono ad appannaggio dei ceti più abbienti e tra l'altro parzialmente inadeguate, tralasciando una grande fascia di popolazione con la sola possibilità economica di rivolgersi a sistemi di sanità privata in forma collettiva, insufficienti a far fronte al fabbisogno del



cittadino, o peggio ancora a società di mutuo soccorso, prive di regolamentazione di settore a tutela degli assicurati.

Anche noi intermediari quali distributori dei prodotti malattia, abbiamo il dovere di intervenire segnalando alle compagnie (*manufactors*) tutte quelle situazioni fuori *target market* che creano pregiudizio al cliente, come previsto dalla normativa di riferimento.

Non meno degna di nota, a causa della pandemia, è stata la transizione del lavoro impiegatizio verso il cosiddetto “*Smart Working*” stravolgendo i modelli relazionali e dunque di business, ponendo una barriera comunicativa per quelle persone cresciute nel mondo “fisico” e poco avvezze al *digital*.

Il tema della comunicazione e del modello di contatto con cui le persone si relazionano, fortemente cambiato ed in brevissimo tempo, ha dovuto adattarsi all'impossibilità di relazionarsi di persona.

Voglio ricordare in questa sede, il presentimento che pervadeva un gruppo di lavoro costituito da soci UEA, ingaggiati nel progetto *Eureka* dall'amico *Roberto* durante il periodo di *lock-down*, che vedeva tutti unanimemente pensare di non avere idea del futuro che ci aspettasse riguardo al modello distributivo, ma che certamente sarebbe stato diverso da quello trascorso. Niente di più vero! Di fatto siamo entrati in una crisi relazionale, almeno per le persone meno avvezze ai social, che ha cambiato profondamente il modo di comunicare, la velocità e la metodologia di contatto. Una velocità che ha fatto perdere di vista la cosa più importante: l'ascolto, quello che occorre fare per capire il messaggio ricevuto attraverso analisi proprie e non per sentito dire o seguendo l'opinione pubblica.

Nonostante tutto siamo riusciti a superare il momento difficile, al di là di tutti i pronostici che ci vedevano perdenti, spuntando addirittura un vantaggio rispetto ai cosiddetti canali alternativi.

Abbiamo dunque adattato le nostre agenzie al mutare di questo modello relazionale, rendendole più *digital*, sempre aperte h24, attraverso i siti internet, le pagine social e quant'altro. Come dire mentre gli altri chiudevano, noi eravamo in prima linea, mettendoci come sempre la nostra faccia, mantenendo allo stesso tempo e per fortuna quel filo conduttore con il cliente.



Non occorre fermarsi però. Oggi il consumatore è sempre connesso ed ha un'esigenza quasi fobica di ottenere sempre più risposte veloci per lui soddisfacenti. Non possiamo più prescindere dalla tecnologia, quale efficientamento di processi, compresa l'intelligenza artificiale.

L'intelligenza artificiale (IA) sta già avendo un impatto significativo nel campo assicurativo e si prevede che continuerà a evolversi in modi interessanti. Voglio citare alcune delle aree in cui l'intelligenza artificiale si sta già manifestando e come potrebbe evolversi nel futuro. Ad esempio, è utilizzata per automatizzare molti processi ripetitivi, come la raccolta di dati, la valutazione delle richieste dei clienti e la gestione dei documenti. Nel futuro, l'automazione potrebbe estendersi a compiti più complessi, consentendo agli intermediari di concentrarsi su attività di valore aggiunto.

È presente già da tempo anche nell'analisi dei dati e valutazione del rischio, ad esempio quello di abbandono da parte dei clienti e per stabilire tariffe competitive. In futuro, potrebbe utilizzare dati più dettagliati e variabili per affinare ulteriormente la valutazione del rischio e personalizzare le polizze assicurative in modo più accurato.

Senza togliere nulla al servizio fornito di persona, gli assistenti virtuali basati su intelligenza artificiale, potranno essere utilizzati per rispondere alle domande più semplici dei clienti in modo rapido ed efficiente. Le chatbot potrebbero essere in grado di gestire conversazioni più complesse e offrire suggerimenti personalizzati in base ai dati raccolti ed alle domande poste dall'interlocutore. Importante è anche l'apporto che l'intelligenza artificiale potrà dare all'operatore di *front line* per il rilevamento di operazioni sospette o presunte frodi assicurative, utilizzando algoritmi di apprendimento automatico, potrà anche identificare schemi irregolari nei reclami e nelle richieste di pagamento da parte dei danneggiati.

Ancora, è immaginabile pensare che potrà contribuire nel processo di correlazione delle esigenze del cliente rispetto alle coperture assicurative, affiancando l'intermediario, unitamente al cliente, nelle decisioni di acquisto. Questo ancor più su reti plurimandatari particolarmente strutturate, in cui non è sempre individuabile da parte di tutti gli operatori il miglior prodotto in distribuzione rispetto alle esigenze del cliente.



Altro ambito su cui l'intelligenza artificiale è già operativa è quello delle previsioni e dell'analisi dei trend. È possibile, infatti, analizzare i dati storici e attuali per identificare tendenze di mercato e prevedere i cambiamenti futuri. Questo può aiutare gli intermediari a prendere decisioni più informate e ad adattarsi meglio alle mutevoli condizioni del mercato.

È tuttavia importante anche affermare che le sfide legate alla sicurezza dei dati e alla trasparenza nelle elaborazioni determinati dai modelli di intelligenza artificiale, siano basati su algoritmi equi ed imparziali nei confronti di tutti i clienti, consentendo agli intermediari di operare nella piena certezza di risultato, in modo obiettivo e soprattutto a tutela del cliente, in perfetta *compliance* con la normativa. È nota, infatti, un'intervista del maggio 2023 del *New York Times* a *Geoffrey Hinton* considerato uno dei "padrini" dell'intelligenza artificiale, in cui lo stesso dichiarava di aver deciso di lasciare *Google* per poter parlare liberamente dei rischi derivanti dalla tecnologia. Lo scienziato britannico dichiarò infatti che lo sviluppo incontrollato delle IA generative avrebbe potuto avere conseguenze pericolose per l'intera umanità. In particolare, il rischio, a suo giudizio, avrebbe potuto essere quello di non essere più capaci di distinguere immagini, audio e video fakes, praticamente indistinguibili da quelli reali e chatbot. Un esempio quotidiano è *ChatGPT*, usato per eseguire attività umane con la conseguente perdita di posti di lavoro.

È infatti recentissima la notizia che a Londra si è tenuto il vertice *AI Safety Summit*, la prima grande conferenza internazionale sul tema dell'intelligenza artificiale organizzata dal premier britannico *Rishi Sunak*. Obiettivo dell'incontro quello di definire una visione comune da adottare nei prossimi cinque anni, per affrontare le priorità legate a potenzialità e rischi di questa tecnologia. In quell'occasione è stata firmata da UE, Stati Uniti, Cina e Regno Unito e da una ventina di altri Paesi la «dichiarazione di *Bletchley*» per lo sviluppo sicuro dell'intelligenza artificiale. Una dichiarazione storica che segna l'inizio di un nuovo sforzo globale per garantire un'intelligenza artificiale sicura.

Anche sul fronte *cyber risks* i rischi non sono da meno. Nell'ultimo quadriennio abbiamo assistito ad un incremento significativo degli attacchi informatici riusciti e resi pubblici, da 1.554 a 2.489, + 60%.

Il Clusit, Associazione Italiana per la Sicurezza Informatica, lo scorso marzo ha pubblicato l'undicesimo rapporto annuale relativo all'anno 2022.



Senza entrare nel dettaglio, ha evidenziato il persistere del nostro paese fra i meno alfabetizzati digitalmente e meno protetti rispetto all'aumentare dei rischi su scala globale. Rischi peraltro aumentati dalla guerra in atto in Ucraina.

Il 16 gennaio 2023 è entrato formalmente in vigore il Regolamento (UE) 2022/2554 (*Digital Operational Resilience Act*, di seguito “*Regolamento DORA*”), vincolante dal 17 gennaio 2025. Un regolamento incentrato sull'individuazione e sulla gestione *ex ante* dei rischi informatici e di cybersicurezza al fine di raggiungere un “elevato livello di resilienza operativa digitale”, nonché sulla definizione dei presidi di gestione del rischio *cyber* con un approccio *end-to-end*.

Le compagnie ed in particolare i grossi gruppi, sono tutti impegnati per realizzare un modello infrastrutturale robusto e idoneo alla normativa. Anche noi intermediari non saremo esenti dall'impatto. Per questo occorre iniziare a lavorare fin da subito per non trovarci impreparati. Molto semplice sarebbe scegliere di utilizzare esclusivamente i sistemi informatici di compagnia, rinunciando ad avere infrastrutture proprie, banche dati dei clienti ed ogni altra informazione riferibile agli stessi, dati amministrativi contabili ecc.; tuttavia, se si ha una idea rappresentativa di un'agenzia/impresa proiettata al futuro nel mercato competitivo globale, non è immaginabile non pensare ad un modello imprenditorialmente organizzato, con infrastrutture e banche dati proprie valorizzate come un *asset* da preservare ed iscrivere nel bilancio aziendale. Un'agenzia che governi perfettamente i dati dei clienti, di *compliance*, di contabilità, di processo, di comunicazione. Il tutto con un perfetto controllo di gestione per monitorare gli indicatori di marginalità. Un'impresa, in buona sostanza, capace di creare valore indipendentemente dalle compagnie mandanti, nel pieno rispetto delle normative e sempre più vicine ai propri clienti.

È ovvio che un'agenzia siffatta, per metterla in sicurezza sotto il profilo della gestione *ex ante* dai rischi informatici e di cybersicurezza al fine di raggiungere un “elevato livello di resilienza operativa digitale”, significa grandi sforzi progettuali, tecnologici, giuridici ed economici. Investimenti che possono essere valorizzati, come abbiamo già dimostrato in occasione del convegno di UEA in Bocconi del novembre 2022, attraverso un percorso contabile-giuridico che permetta la costituzione e la valorizzazione della propria banca dati. Un percorso complesso, ma allo stesso tempo stimolante, che, se portato a termine, consentirà all'imprenditore agente di rafforzare il suo posizionamento nel mercato e di valorizzare coerentemente la propria azienda.



Anche se argomento molto delicato e di una gravità assoluta non posso non fare un piccolo accenno sulle guerre in atto, non per entrare nel contesto socio politico della questione, ma solo per commentare le conseguenze economico-finanziarie che impattano e impatteranno sulle nostre imprese.

Da sempre le dinamiche finanziarie dipendenti dalle guerre si sono manifestate da molteplici fattori quali circostanze di tempo, luogo e contesto politico dei paesi in conflitto. Per quanto riguarda il nostro Paese, le conseguenze finanziarie dirette di queste guerre sono state relativamente limitate rispetto ad alcuni altri paesi europei. L'Italia ha subito gli stessi effetti delle sanzioni economiche contro la Russia, con un impatto soprattutto nei settori dell'agricoltura e delle esportazioni industriali. In generale, l'instabilità geopolitica in Europa orientale ha contribuito a una certa incertezza economica in tutta l'Europa, ma gli effetti specifici variano da paese a paese. L'Italia ha dovuto affrontare le sfide economiche legate alla situazione in Ucraina, concernenti l'approvvigionamento di materie prime, unitamente a gas e petrolio.

Dal punto di vista finanziario, una delle conseguenze che maggiormente hanno impattato in modo preoccupante, è l'incremento dell'inflazione "cattiva", passatemi il termine, ovvero quella generata da mera speculazione a danno dell'intero sistema e a beneficio di pochi.

Le manovre fatte in ambito Europeo, fra cui l'aumento del tasso di sconto, hanno rievocato uno scenario ormai dimenticato o addirittura, per le nuove generazioni, mai visto. L'innalzamento dei tassi ha generato maggiori costi per le imprese già in deficit produttivo per effetto dell'instabilità globale, per gli embarghi determinati dalle guerre e per la mancanza di domanda proveniente dai mercati domestici.

Anche per le persone la situazione non è diversa. L'incremento del tasso di sconto ha reso i mutui e gli impegni finanziari in generale molto più onerosi, determinando per molte famiglie italiane instabilità economica. Una situazione ben diversa rispetto a due anni fa, considerando che solo l'accedere a mutui per la prima casa, poteva essere fatto contando su tassi molto bassi e decisamente incentivanti. Come sappiamo la casa è un motore importante per l'economia e la situazione non certo aiuta i consumi. Oltre alla diminuzione dei consumi, la situazione in atto ha



determinato anche la necessità di ricercare strumenti finanziari capaci di far fronte all'inflazione, per mettere in protezione i capitali. Anche dal punto di vista assicurativo l'aumento della domanda ha riaperto la possibilità per i clienti di beneficiare di tassi più lusinghieri sulle gestioni separate, alimentate dai risparmi degli italiani, ormai fermi da molto tempo sui conti correnti o su strumenti monetari.

Tutto ciò evidentemente impatta anche nelle nostre imprese agenzia, generando costi maggiori di personale, bancari ed ogni altra partita di bilancio cosiddetta fissa ed insopprimibile. Ha determinato soprattutto uno stravolgimento nell'offerta RCA per effetto di aumenti frontali con percentuali a due cifre, fase del tutto nuova dato che i premi medi annui sono diminuiti da € 456,00 a € 303,00 (fig.1). Situazione che le agenzie hanno pagato profumatamente riscontrando una diminuzione in egual misura delle provvigioni sul ramo, costringendo l'agente per far fronte all'aumentare dei costi, alla sola mera possibilità di incrementare il numero dei pezzi.

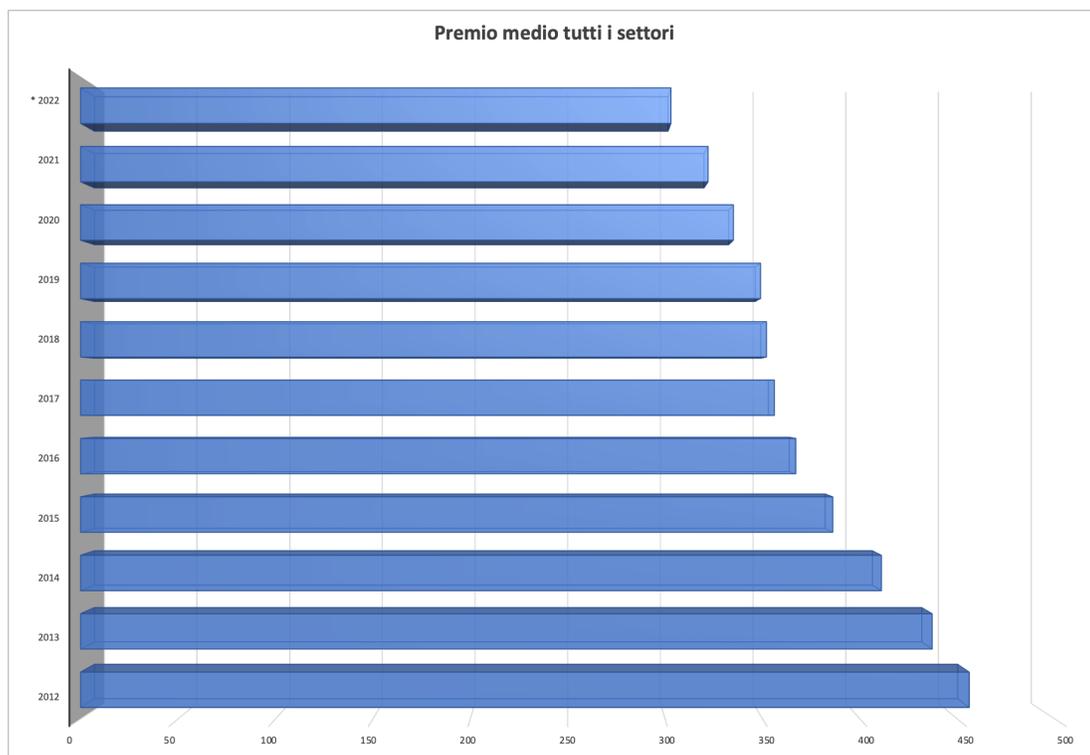


Fig.1_ Fonte: ANIA TRENDS –focus prezzi RC auto Anno X | numero 32 | Luglio 2022



Un nuovo scenario determinato dagli aumenti di tariffa che da un lato incrementa la discussione col cliente, dall'altro ci obbliga ad affrontarlo attraverso l'instaurazione di una relazione più profonda che non sia limitata alla discussione del solo premio di rinnovo, ma orientata ad entrare più nel dettaglio delle coperture, prestate in un'ottica di "Ecosistema Mobilità" e permettendoci di esplorare anche ambiti di rischio diversi. Da ciò ne deriverebbe una possibile marginalità maggiore non più differibile, che ci consentirebbe di dedicarci ad altre attività quali nuovi progetti finalizzati alla digitalizzazione dei processi, alla comunicazione, al marketing, ecc.

Mi permetto di affermare questo perché è da un decennio che i governi, di qualunque fede politica, da un lato, attraverso messaggi semplicistici a vantaggio di una presunta concorrenza e, dall'altro lato, i *media* con pubblicità fuorvianti, riempiono i consumatori di informazioni relative ai soli premi, determinando in loro la convinzione (con ragione) che lamentarsi in agenzia significhi ottenere un premio più basso rispetto alla tariffa. Il tutto avvallato e sponsorizzato dalle compagnie attraverso strumenti tariffari, quali campagne di benvenuto, sconti e in sede di rinnovo *price cup* da gestire nuovamente, con ulteriori sconti, per non perdere il cliente. Questa pratica nel tempo, oltre ad essere fuorviante per il consumatore, ha stravolto il concetto di tariffa, determinando di fatto due binari tariffari: uno su cui collocare clienti con polizze in rinnovo annuale ed un secondo in cui posizionare clienti nuovi che stipulano per la prima volta, generando situazioni paradossali, tali per cui è del tutto probabile che due clienti con identici profili di rischio abbiano due premi diversi a parità di tariffa.

Sia ben chiaro, la sana concorrenza ha sempre portato indubbi vantaggi al consumatore, ma non può essere solo sul premio. La polizza RCA non è una *commodity*, e non può essere gestita a colpi di sconti e campagne alla stregua di un contratto di telefonia. Mentre nel caso appena citato, che se non corretto, la massima implicazione che ne deriva è il malfunzionamento del servizio limitandosi a un danno gestibile (mal che vada il telefono non riesce a chiamare), una polizza non corretta, crea pregiudizio economico grave al cliente, può potenzialmente minare il suo futuro in modo irreversibile senza tralasciare le responsabilità professionali a cui noi intermediari siamo soggetti. Questa deriva involutiva ha di fatto indotto i nostri



operatori di *front line*, negli ultimi anni, a trattare col cliente quasi esclusivamente RCA ed in particolare il prezzo, senza esplorare aree di rischio ben più importanti, quali quelle riferite alla protezione delle persone ed ai beni.

Oggi abbiamo una grande opportunità, ma occorre riprenderci quella relazione necessaria per far fronte al bisogno di protezione negli ambiti della sanità, della pensione, della protezione dei beni e delle finanze personali. Partendo proprio dall'RCA, parlando di garanzie e di servizio (quello dell'intermediario ovviamente), poi anche di prezzo, con l'obiettivo di avviare un percorso di consulenza non più differibile.

Sempre nella logica della concorrenza è opportuno dire che il canale distributivo "agente" non potrà essere per tutti. Il mercato è vasto e dunque non potremo competere con chi fa del prezzo l'unico fattore di competitività, ma potremo giocarcela alla grande con i canali convenzionali, comprese le banche, se sapremo riprenderci in mano la relazione consulenziale. Questo attraverso personale di *front line* formato e attrezzato in tal senso, garantendo competenze a tutti i livelli.

Un'attenzione alla relazione per far emergere le esigenze dei clienti, elemento caratterizzante quale bisogno di protezione insito nel ruolo sociale dell'assicuratore. Quella protezione dal pregiudizio economico che deve esserci anche per le conseguenze dai cambiamenti climatici che hanno determinato eventi catastrofici, di siffatta portata, da mettere in grandissima difficoltà intere zone geografiche. Danni la cui portata è in corso di quantificazione, ma che probabilmente si attesterà in diverse decine di miliardi di euro, che peseranno sui bilanci pubblici. Il tema dei danni catastrofici è una questione ancora aperta, nonostante i solleciti da parte di tutti, Europa compresa, che evidenzia l'insussistenza di un modello assicurativo capace di trasferire il danno e mitigare le conseguenze economiche.

Anche la nostra associazione si occupò del tema nel 2010, facendo una proposta concreta e sostenibile, mutuata sul modello Pubblico Privato, costruita osservando i mercati assicurativi di oltralpe. Proposta purtroppo rimasta tale. Da allora gli eventi sono aumentati proprio per l'incremento esponenziale degli effetti dei cambiamenti climatici. Consentitemi un piccolo aneddoto. Ricordo un convegno a Matera nel 2015, in cui invitammo alcuni ricercatori del CNR. Il tema era EXPO e UEA trattava i rischi connessi alla filiera agroalimentare. In quell'occasione il ricercatore col suo intervento, mise alla luce una situazione già compromessa le cui



conseguenze sarebbero state drammatiche se non vi fosse stata una drastica inversione di tendenza.

Una recente pubblicazione dell'*Osservatorio Città Clima* di *Legambiente*, ha evidenziato che dall'inizio del 2023 i fenomeni da cambiamenti climatici sono aumentati del 135% rispetto all'inizio del 2022. Solo da gennaio a maggio, si sono registrati 122 eventi estremi contro i 52 degli stessi mesi del 2022.

Ora, c'è più sensibilità da parte di tutti. Tuttavia come sempre, si prendono provvedimenti *ex post* e, mentre per influire sui cambiamenti climatici occorreranno moltissimi anni, molto si sarebbe potuto fare per cercare di mitigarne le conseguenze. Conseguenze, come detto, che si sono riverberate sulla collettività evidenziando che la questione è più che attuale, tant'è che è notizia di questi giorni quella che vedrebbe il Governo parte attiva nell'elaborazione di una soluzione da presentare all'interno della Legge di Bilancio, che preveda l'obbligatorietà di assicurarsi per le imprese, proponendo un sistema misto pubblico con riassicurazione SACE per far fronte ai danni da calamità naturali. Avremo certamente modo di osservarne la consistenza ed il relativo *iter* parlamentare nella speranza che una volta per tutte vada in porto, anche se permangono aree significative prive di copertura assicurativa nei privati.

Mi permetto inoltre di affermare, proprio per l'esperienza fatta sul campo nel cosiddetto "ultimo miglio", che il problema dal punto di vista assicurativo non può essere affrontato solo con un obbligo a contrarre una polizza a garanzia delle calamità (le cui garanzie peraltro sono ancora tutte da valutare). Occorre ripensare al modello di servizio secondo parametri di efficienza ed efficacia diversi. La mole di sinistri che siamo stati costretti ad aprire e le giuste richieste dei clienti da gestire prive di risposte minimamente risolutive, ha messo a nudo una fragilità di sistema importante. Chi di noi, con le proprie agenzie, è stato interessato dagli eventi conosce benissimo il problema. Sinistri che sono ancora in attesa del primo sopralluogo del perito, fabbricati inagibili, attività ferme e, anche sul lato delle persone, disagi per auto da riparare o case danneggiate.

È evidente che tutto il sistema è inadeguato a far fronte ad eventi di questa portata e non è verosimile che non si verifichino più. L'alea ormai, anche in questo settore, è divenuta certezza, per questo è opportuno da subito ridisegnare le regole coinvolgendo anche chi opera sul territorio: agenti, periti, riparatori, risanatori, professionisti, aziende che operano a contatto con il cliente/danneggiato.



Ad ogni buon conto ed a prescindere da quello che sarà la scelta futura, l'industria assicurativa dovrà pagare le conseguenze dei sinistri avvenuti nel 2023. Lo scenario che si potrà immaginare sarà fortemente indirizzato ad un recupero di marginalità da parte delle compagnie, perseguendo un fabbisogno tecnico idoneo a far fronte ai rischi in pancia non riassicurati adeguatamente, mentre sul fronte della stessa *riass*, sarà più che verosimile osservare un incremento a due cifre dei tassi ed un aumento delle franchigie nei trattati in *excess of loss*, costringendo le compagnie a ritenere somme assicurate maggiori rispetto al passato. Per questi motivi è certamente plausibile, nel futuro prossimo, per non dire presente, che si manifesti uno scenario molto complesso per far fronte al maggior rischio in correlazione a *Solvency 2*, motivo per il quale probabilmente assisteremo al ridimensionamento dell'offerta assicurativa di talune compagnie o ancor peggio alla loro vendita poiché incapaci di ricapitalizzarsi adeguatamente.

È chiaro che anche sul fronte agenzie, il processo non sarà semplice. Occorrerà motivare il cliente sul fatto che non sarà più possibile prestare le coperture *Extended Coverage* agli stessi tassi e alle condizioni praticate fino ad oggi. Mentre su *Nat Cat* potremo avere un'opportunità significativa, posto che solo il 5% degli edifici risulta essere assicurato. Molto dipenderà dal modello declinato in sede parlamentare anche se ognuno di noi ed in particolar modo in quei territori colpiti dalle calamità, ha assistito ad un aumento di domanda assicurativa su tali eventi. Sta a noi intensificare le campagne informative, i contatti con i clienti accrescendone consapevolezza e presa di coscienza sui rischi proponendo loro soluzioni assicurative adeguate.

Vorrei inoltre affrontare in questa sede, il tema del ricambio generazionale nelle nostre agenzie. È risaputo che l'invecchiamento della popolazione italiana è un problema atavico su cui si lavora da diverse generazioni. Allo stesso modo anche nel mondo dell'intermediazione assicurativa, non vi è sufficiente ricambio generazionale fra agenti che vanno in quiescenza e giovani disposti a subentrare alla loro gestione.

I motivi sono i più disparati e non solo quelli derivanti dalla rivalsa, per questo occorre iniziare un percorso di analisi e valutazione delle aspettative dei giovani, delle *soft skill* necessarie, unitamente a percorsi di formazione ed inserimento sostenibili che mettano al centro la crescita culturale, tecnica e manageriale di giovani che intendono cimentarsi nella nostra professione.



Un percorso che, in modo direttamente proporzionale all'evoluzione negli anni della figura professionale dell'agente, faccia aumentare nel giovane intermediario la consapevolezza del ruolo sociale e, aggiungo non a caso, necessario per parlare di protezione nelle famiglie italiane. Non c'è più spazio per figure commerciali che fanno della loro professione la mera vendita di prodotti. Almeno lo spero. Occorrono professionisti che si relazionino con il cliente per individuare soluzioni personalizzate ed idonee per soddisfarne le esigenze.

Non è banale, è una vita che si parla di esigenze del cliente, ma è diverso quello che si chiede oggi ad un intermediario professionale. La normativa di riferimento ci chiede di essere sempre nella condizione di dimostrare che si è agito col cliente nel suo miglior interesse senza creare pregiudizio alcuno. Per fare questo occorre ascoltarlo, capirlo, analizzare la situazione e porre soluzioni efficaci. Soluzioni spiegate in modo comprensibile e, soprattutto, che funzionino in caso di malaugurato sinistro.

Dunque, una figura ben diversa da chi vende un prodotto assicurativo attraverso modelli digitali fai da te o da chi fa un altro mestiere e colloca la polizza di assicurazione a fianco di un altro prodotto, magari un'auto da un concessionario o un mutuo in banca. Una figura che deve elevarsi rispetto a questi *competitors* facendo sì che il giovane si senta professionalmente diverso da queste figure esclusivamente commerciali.

La stessa cosa è successa nel mondo bancario. Ognuno di noi ha l'immagine dell'allora ufficio titoli in cui era possibile con l'incarico della banca comprare e vendere nei mercati strumenti/prodotti finanziari. Situazione che per le operazioni più semplici è ancora attuale. Tuttavia, per avere un servizio personalizzato che si orienti ad una vera consulenza preventiva rispetto alla fattibilità dell'operazione finanziaria, non si può prescindere da un professionista specializzato quale il promotore finanziario. Figura nata all'indomani della nascita delle SIM che si è saputa presentare al mercato ponendosi diversamente rispetto allo sportello bancario, che ha continuato ad operare, ma su segmenti di mercato differenti e su operazioni meno specializzate.

In altre parole, ai giovani che si avvicinano al nostro lavoro ed entrano nelle nostre agenzie, dobbiamo riconoscere e apprezzare la loro voglia di innovare la



professione, proiettandola nel futuro alla pari di una qualsiasi altra giuridica o tecnica che sia, facendo sì che sia riconosciuta dagli operatori come affidabile e autorevole.

In ogni progetto ed in qualsiasi ambito, dovrà essere presente la figura dell'intermediario assicurativo professionale, il cui compito sarà sempre più quello di mettere al riparo dal pregiudizio economico derivante da qualsiasi fatto accidentale l'investimento fatto, garantendo gli *stakeholder* con coperture assicurative idonee in tal senso. Vale a dire, come prevista nelle due *diligence* la presenza dell'avvocato, del commercialista, del tecnico ingegnere o dell'architetto ed altri ancora secondo le specificità del progetto, occorre che sia prevista anche la figura dell'assicuratore inteso come intermediario assicurativo professionale.

Allo stesso modo, anche nelle famiglie il consulente assicurativo dovrà essere partner di vita, accompagnando i loro clienti verso soluzioni di protezione dai rischi con strumenti tarati su misura e pienamente efficaci per garantire i loro progetti, senza limitazione alcuna.

È chiaro che in un mondo così determinato, le nostre imprese agenzia si dovranno adeguare per essere attrattive e competitive in termini di servizio, tecnica e competenze. Occorrerà promuovere attività di consulenza sui rischi attraverso figure specialistiche capaci di affrontare specifici temi con un grado di competenza qualitativamente più alto rispetto agli standard attuali. L'insieme delle aree di specificità costituiranno il patrimonio tecnico culturale dell'impresa agenzia del futuro, con competenze in tutti gli ambiti di protezione strutturati ed organizzati, con modelli di presidio adeguati alla *compliance*, al controllo di gestione oltreché al *Business Process Management*.

Altro aspetto su cui occorrerà lavorare sarà sul differenziale che esiste fra il mondo dell'istruzione e quello del lavoro. Le nostre imprese non sempre sono adeguate alle competenze apprese dai giovani nel loro percorso accademico e le risorse umane in campo scontano un *gap* culturale e tecnologico ICT importante che va colmato. Spesse volte una banale *password* ci ferma e per riprendere il lavoro si chiede aiuto a chi è più esperto. Occorre dunque evolvere le nostre agenzie/impresa, concordando e condividendo con la propria organizzazione sulla *vision* da intraprendere senza riserva alcuna, perseguendo un percorso che porti ad un'evoluzione tecnologica generale, con l'obiettivo di non creare fastidiosi e controproducenti disallineamenti fra progetto e operatori. In altre parole, per essere



attrattivi verso giovani talentuosi che vogliono cimentarsi nella nostra professione, occorre predisporre un nuovo modello operativo e di relazione, basato su un ICT compatibile con il loro mondo culturale ed allineato con il mondo accademico.

Questo è un passaggio per niente banale, in quanto se non vi è una visione comune dell'utilità del progetto e del vantaggio che ne deriva, diventa difficile sopportare l'investimento in termini culturali, economici e di tempo impiegato per la sua realizzazione.

Giova dire tuttavia, che non è sufficiente modificare le nostre strutture per essere attrattivi, occorre anche far conoscere il nostro mondo ai giovani. Nella quasi totalità dei casi, non vi è contezza di quanto lavoro c'è dietro una polizza di assicurazione. Generalmente sanno che la polizza dell'auto è obbligatoria, ma non hanno la minima percezione delle differenze che ci sono in ambito di prodotto, di servizio e di puntualità nei pagamenti. Qualcosa viene detto nei corsi per la patente di guida e niente più. Come dire, operiamo in un campo pressoché sconosciuto per i giovani.

Occorre dunque, secondo la mia personale opinione, immaginare che non è più prescindibile pensare ad un modello integrato scuola-lavoro che parta dall'educazione assicurativa proprio dalle medesime scuole medie e superiori, successivamente a corsi di laurea specifici, per approdare poi al mondo del lavoro, già pronto a ricevere giovani alla fine del loro percorso accademico. Infatti a differenza delle aree giuridiche o commerciali che danno pochi sbocchi nel mondo della professione, nel nostro campo i giovani laureati avrebbero la possibilità di entrare con certezza nel mondo dell'intermediazione assicurativa, della consulenza a tutto tondo, con la potenzialità di operare in un mercato fortemente in espansione.

Voglio ricordare che i cittadini italiani sono atavicamente sotto assicurati ed è indiscutibile che i rischi del futuro, quali quelli derivanti da cambiamenti climatici, invecchiamento della popolazione e cibernetici, non potranno essere più ritenuti con il proprio patrimonio personale, per cui occorreranno figure professionali per consentire loro di trasferirli attraverso la loro intermediazione. Uno scenario dunque in forte ascesa, che sta a noi presidiare.

A questo proposito mi piace ricordare l'intervento dell'ing. *Andrea Pontremoli*, amministratore delegato e socio di *Dallara Automobili SpA*, fatto in



Assemblea Generale di Confindustria Bergamo nel 2017, in cui raccontava l'esperienza fatta con la *Motorvehicle University of Emilia Romagna (MUNER)*, di cui ne è Presidente. Un'associazione fortemente promossa dalla Regione Emilia-Romagna, creata grazie ad una connessione sinergica tra università e le aziende della *motor valley* italiana. Un percorso fatto di ostacoli, certamente ambizioso, raggiunto con grande determinazione ed impegno da parte di un imprenditore lungimirante che ha saputo mettere in connessione un'eccellenza italiana come l'industria automobilistica della *motor valley* con il mondo dell'istruzione, fondando un istituto tecnico scientifico e sei corsi di laurea specialistici nel distretto di Fornovo (PR).

Vero è che noi intermediari non produciamo nulla, ma come ogni altra azienda italiana abbiamo la necessità di innovare i nostri modelli di business con giovani volenterosi ed appassionati del nostro lavoro.

Per questo è opportuno fare sistema con tutti gli attori del cambiamento, ognuno di loro nel reciproco interesse: gli intermediari per dare supporto a tutte le generazioni di clienti in modo adeguato; il mondo accademico quale fucina di talenti da indirizzare ad un lavoro già finalizzato che sia pari alle loro aspettative; il sistema assicurativo per aumentare la raccolta premi; ed infine, in modo indiretto, lo Stato in termini di diminuzione della disoccupazione.

Tuttavia, per mettere a terra progetti innovativi che siano sostenibili, occorre anche disponibilità finanziaria. Come detto poco sopra, la marginalità delle agenzie, a causa della stagnazione dei ricavi di vendita del *Motor Line* e dell'aumento sostanziale dei costi di distribuzione, si è ridotta in modo considerevole. Chi fa associazione nei gruppi agenti o sindacati da un po' di tempo sa benissimo che fatto 100 le agenzie di una compagnia, mediamente un 15% di esse sono in sofferenza e il resto, salvo casi del tutto sporadici, non sono in grado di investire sistematicamente in progetti innovativi.

Sia ben chiaro, non sto dicendo che le piccole agenzie di paese non avranno futuro nel medio termine, ma potranno competere solo se avranno una relazione profonda con la propria clientela, capace di intercettare le esigenze del cliente con competenza nei nuovi rischi e che operino in *compliance* alla normativa.



Anche nel mondo del brokeraggio le cose non sono diverse. È in corso da un decennio a questa parte, ma molto di più nell'ultimo quinquennio, un processo di fusioni e acquisizioni da parte di broker, più o meno dimensionati sul fronte commissioni, finalizzato al raggiungimento di masse critiche sufficienti a far fronte alle sfide che si prospettano. I temi sono esattamente i nostri: economie di scala; unione di competenze; orientamento al mercato con figure specialistiche; capacità di investire ed infine forza commerciale nei confronti delle compagnie. È infatti divenuto molto più complesso, per realtà poco dimensionate, attivare accordi diretti con le compagnie in assenza di volumi significativamente adeguati. Come dire, rispetto al passato in cui i mercati erano mediamente più semplici nel collocamento dei rischi, oggi rimane decisamente più difficile, per i broker più piccoli, spuntare condizioni competitive ed a marginalità soddisfacente, dovendo stringere accordi di collaborazione con agenti e non direttamente con le compagnie.

Vi è da dire anche lato agenti che qualcosa è avvenuto in tal senso, tuttavia, spesse volte originato dal bisogno delle compagnie di “mettere in sicurezza” situazioni che, a loro dire, presentavano criticità in ordine a produttività e tenuta nel mercato di riferimento. Unioni che spesse volte si sono verificate controproducenti ed in taluni casi del tutto dannose. In realtà quello di cui c'è bisogno è un vero progetto industriale con unità di intenti di agenti che si uniscono accettando le attuali sfide in un'impresa-agenzia organizzata ed in perfetta *compliance* rispetto alla normativa.

Un percorso complesso di forte cambiamento che ognuno di noi dovrà fare, se non adeguatamente strutturato e se lo vorrà, per orientare la propria organizzazione alle nuove generazioni, per non essere fagocitati dai modelli distributivi standardizzati e da algoritmi come l'intelligenza artificiale. Una strada che andrà percorsa, come detto, con giovani che dovranno essere ingaggiati, motivati ed affiancati in modo efficace.

In tutto questo, a mio giudizio, anche la nostra associazione potrà essere di aiuto, come lo è stata nel corso di questi 50 anni di storia. Occorrerà ancora una volta essere innovativi, illuminati e lungimiranti, ancorati ai nostri valori sociali del nostro codice morale. Per questo è opportuno partecipare, dare vita alle relazioni, allo scambio culturale di idee da far circolare trasversalmente, esattamente come fecero i soci fondatori, dando il proprio contributo costante. Un'associazione capace di fare



sistema per rilanciare la figura professionale dell'intermediario, in una logica di sostenibilità globale.

Voglio concludere con un augurio per tutti noi, rappresentato dalla determinazione di dare uno slancio alle attività necessarie per rendere la nostra associazione più vicina, quale esempio per i giovani che vorranno intraprendere la nostra professione.

Noi tutti abbiamo un dovere verso le nostre famiglie, le nostre aziende e i nostri clienti. Una responsabilità sociale che va oltre a quello che l'opinione pubblica ci attribuisce, ovvero la capacità *ex ante* di mettere in protezione dal pregiudizio economico derivante da eventi dannosi che la vita (ahimè) potrebbe riservare.

Per questo è fondamentale l'impegno di tutti.

Per questo è fondamentale l'impegno quotidiano di UEA con l'attività di tutela della legalità del mercato e dell'assicurato, con l'attività di diffusione e promozione della cultura assicurativa.

È fondamentale non fermarsi e continuare verso le nuove sfide ed opportunità.

Per questo, ancora una volta:

EVVIVA L'UNIONE EUROPEA ASSICURATORI!

Un caro saluto,

Mario Cipriano



SITOGRAFIA

Antonello Guerra, *Geoffrey Hinton: "Stiamo perdendo il controllo sull'Intelligenza Artificiale"*, La Repubblica, 18 Maggio 2023

https://www.repubblica.it/venerdi/2023/05/18/news/intelligenza_artificiale_intervista_geoffrey_hinton-400534457/

Rishi Sunak, *Prime Minister Rishi Sunak's statement from the AI Safety Summit at Bletchley Park*, AI SAFETY SUMMIT, 2 Novembre 2023

<https://www.aisafetysummit.gov.uk/>

Rishi Sunak, *Geoffrey Hinton: Matt Clifford: What does the future of AI look like?*, AI SAFETY SUMMIT, 2 Novembre 2023

<https://www.gov.uk/government/speeches/matt-clifford-what-does-the-future-of-ai-look-like>

Clusit, *Rapporto Clusit 2023 – Edizione di metà anno, ottobre 2023*, CLUSIT – Associazione Italiana per la Sicurezza Informatica, Ottobre 2023

<https://clusit.it/rapporto-clusit/>

Sergio Desantis, Gianni Giuli, *TRENDS incendi e catastrofi naturali nelle abitazioni*, Ania, 30 giugno 2022

<https://www.ania.it/documents/35135/53789/Ania+Focus+Incendio+-+Settembre+2022.pdf/a6f2a852-0324-e01b-bd66-f0433c110938?version=1.0&t=1665435218588>

Ania, *Focus prezzi RC auto Anno X*, ANIA TRENDS – numero 32, Luglio 2022

<https://www.legambiente.it/comunicati-stampa/giornata-mondiale-ambiente-i-dati-dello-sservatorio-citta-clima-di-legambiente/>

Legambiente, *Giornata mondiale ambiente. I dati dell'Osservatorio Città Clima*, Legambiente, 5 Giugno 2023

<https://www.legambiente.it/comunicati-stampa/giornata-mondiale-ambiente-i-dati-dello-sservatorio-citta-clima-di-legambiente/>

CV Andrea Pontremoli, Dallara.it :

https://trasparenza.unipr.it/sites/trasparenza/files/allegatiparagrafo/14-11-2022/cv_andrea_pontremoli_1.pdf

Andrea Pontremoli, Intervento Youtube *Andrea Pontremoli | Amministratore Delegato Dallara*, Confindustria Bergamo, 14 Novembre 2017

https://www.youtube.com/watch?v=bP0ie_ZLMnQ



UNIONE EUROPEA ASSICURATORI

20124 Milano - Via Ruggero Boscovich, 14

Tel. 02.875315

e-mail: info@uea.it

www.uea.it