

INTERMEDIARI, SI RIPARTE DALLE PMI

AGENTI E BROKER DEVONO PROMUOVERE QUELLA CULTURA DEL RISCHIO CHE ANCORA MANCA NELLE IMPRESE PIÙ PICCOLE. GLI OPERATORI A CONFRONTO SI DICONO PRONTI A ESSERE PIÙ VICINI AI PICCOLI IMPRENDITORI. AUSPICANDO PERÒ UN GIOCO DI SQUADRA

La percezione dei rischi da parte delle piccole e medie imprese, è ancora insufficiente. Tra le cause, un quadro normativo non adeguato, un'offerta a volte incomprensibile ma soprattutto quella mancanza di cultura assicurativa che anche gli intermediari non sono riusciti a creare.

Concordi su questa ammissione di responsabilità, agenti e broker si trovano ora a dover recuperare fette di mercato interessanti, pur consapevoli delle difficoltà all'orizzonte. "Se nelle grandi aziende i ricavi sono molto interessanti - spiega **Arnaldo Bergamasco**, presidente di **Brokers Italiani** - nel mercato delle Pmi i margini sono molto contenuti e si tende a standardizzare l'offerta. Anche da questa bassa marginalità deriva l'incapacità di noi intermediari di raccogliere le vere istanze delle imprese, concentrando il nostro lavoro più sulla vendita delle polizze che su post vendita e consulenza".

Questa dinamica non ha consentito lo sviluppo di un terreno culturale in seno alle Pmi. "Da qui - conferma Bergamasco - dobbiamo ripartire instaurando un rapporto personalizzato e di fiducia con il cliente, imparando a conoscere a fondo le sue reali esigenze e creando quella cultura che ancora manca".

Il ruolo cruciale dell'intermediario ricomincia, dunque, dalle Pmi: cuore pulsante dell'economia e dell'identità italiane, in cui il mondo assicurativo può fare la differenza.

IL COSTO DELLA PAURA

"È proprio questa la fascia di imprese su cui il settore assicurativo deve focalizzarsi - conferma **Anna Fasoli**, consigliere di **Uea** - laddove, se queste realtà non



Arnaldo Bergamasco, presidente di Brokers Italiani e Anna Fasoli, consigliere di Uea

IL CUORE PULSANTE DELL'ITALIA

S secondo un'indagine **Oic** (Organismo contabilità italiano) sull'imprenditoria italiana, il nostro Paese è in linea con l'Europa e, in alcuni casi, si attesta addirittura su valori superiori: se le grandi imprese sono lo 0,6%, le microimprese sono il 71% ovvero solo 10 punti in meno rispetto alla media europea (in Francia e Uk siamo al 90%), a conferma del fatto che il nostro Paese non è affetto da nanismo imprenditoriale. Dove invece, l'Italia supera o eguaglia l'Europa è nelle imprese piccole (dai 10 ai 50 addetti) e medie (dai 50 ai 250 addetti): le prime sono il 25%, contro il 15% europeo e le seconde, il 2,5%, contro il 3,3% europeo.

decollano non è per incapacità imprenditoriale ma a causa di elementi oggettivi, quali la pressione fiscale, l'accesso al credito e le politiche di sviluppo che non crescono. Questo – spiega – crea un costo nascosto, che io definisco *costo della paura* e dell'insicurezza che sta ingessando il sistema e a cui bisogna rispondere offrendo sicurezza: di questo, noi intermediari dobbiamo farci carico”.

Di parere diverso è il rappresentante dei broker, secondo cui vi è piuttosto un'assenza di paura nell'imprenditore. “Le microimprese ignorano i rischi e il caso dell'Emilia lo dimostra. Un esempio per tutti, la polizza danni indiretti: la percentuale di piccole imprese che ha questa copertura è ancora esigua e questo dipende soprattutto da una proposizione assicurativa troppo complessa per essere compresa dalla microimpresa la quale, diversamente dalla grande azienda che oggi dimostra un'elevata capacità di gestire il rischio, non è ancora in grado di percepire la reale portata del problema”.



PIÙ VICINI ALLE IMPRESE

Il compito degli intermediari, ma anche della compagnia, è dunque, secondo Bergamasco, quello di calare nella realtà il concetto di rischio che, se per agenti e broker è pane quotidiano, per il piccolo imprenditore rappresenta un'entità estranea. “In questo senso – conferma il presidente di Brokers Italiani – siamo ancora troppo lontani dalle imprese”.

La soluzione, avvertono gli intermediari, è ricominciare a fare il proprio mestiere, sporcandosi di più le mani e stando vicino all'imprenditore, il quale si sente lasciato solo da tutti. “Dobbiamo trasferire la cultura del rischio all'impresa – sottolinea Fasoli – attraverso un'attività professionale strutturata e personalizzata, che utilizzi sia gli strumenti tradizionali sia quelli innovativi”.

TECNOLOGIA SÌ, MA FUNZIONALE A UN RAPPORTO DIRETTO

In questo senso, un ruolo importante è giocato dalla tecnologia, anche se non per tutti allo stesso modo. “La tecnologia può essere utile – conferma la rappresentante Uea – laddove viviamo anche in un mondo virtuale: vanno utilizzati elementi di innovazione e un modo diverso di comunicare, che sia lontano dal linguaggio ancora obsoleto delle assicurazioni. In questo, gli strumenti tecnologici possono venirci in aiuto”.

Meno entusiasta della tecnologia, è invece Bergamasco. “Se dobbiamo stare più vicino al cliente/impresa, la tecnologia non serve. Fino a oggi, quello che abbiamo tralasciato è proprio il confronto diretto con l'imprenditore e ora il nostro dovere è quello di ascoltarlo di più. Quello che, invece, dobbiamo fare – conclude – è sottrarre alle attività burocratiche quel tempo prezioso da dedicare al nostro cliente e qui la chiave sta nel fare squadra: agenti e broker, devono, insieme, riuscire a recuperare il tempo da dare al cliente”. **L.S.**