

Lorenzo Sapigni
Rappresentante Generale
per l'Italia

La centralità degli
intermediari nel modello
di servizio al cliente



Milano, 7 ottobre 2021



PERCHÉ LA VOSTRA PROFESSIONE
DI INTERMEDIARI ASSICURATIVI
È ANCHE LA NOSTRA.
DA SEMPRE.

IL GRUPPO CGPA IN CIFRE



LEADER EUROPEO

Nella responsabilità civile degli
intermediari assicurativi

500%

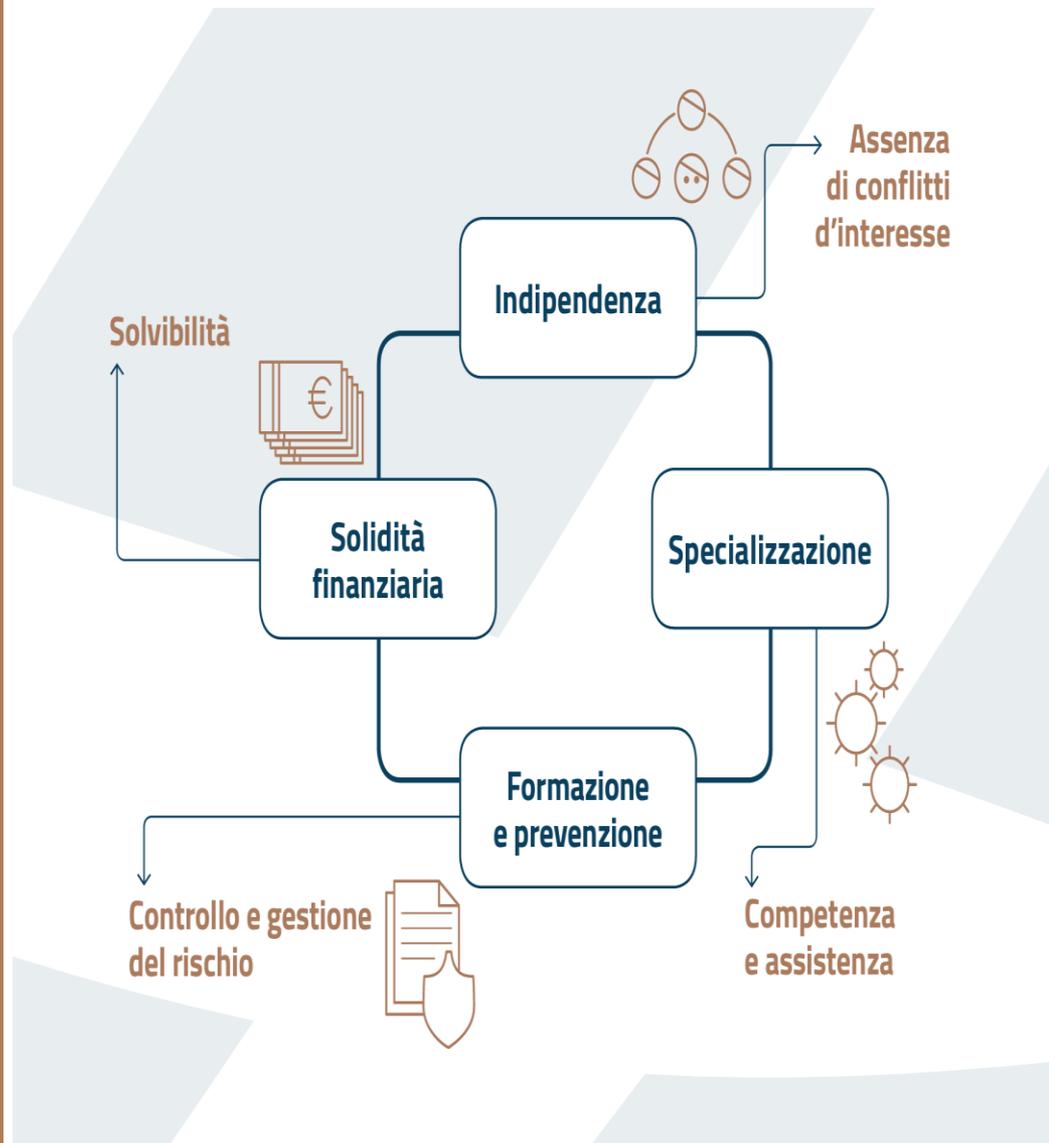
Margine di solvibilità
Solvency II

SOLIDITÀ FINANZIARIA

A- forte con
prospettiva stabile

Rating S&P

I NOSTRI VALORI IL NOSTRO MODELLO



LA CENTRALITA' DEGLI INTERMEDIARI NEL MODELLO DI SERVIZIO AL CLIENTE



La centralità:

- non è scontata, per il solo fatto di essere colui che mette in contatto la domanda e l'offerta, e cioè il cliente e l'impresa di assicurazioni
- va realizzata, nel quadro delle evoluzioni del contesto in cui operano gli intermediari, e in particolare dalla sempre più forte affermazione di canali alternativi e della cosiddetta «omnicanalità»

LA CENTRALITA' DEGLI INTERMEDIARI NEL MODELLO DI SERVIZIO AL CLIENTE



Tre spunti di analisi sulla **centralità dell'intermediario professionale** nel processo distributivo:

- 1) l'intermediario deve **conquistarsi** la sua centralità
- 2) la centralità non si realizza con la consulenza ma con il **«consiglio professionale»**
- 3) la centralità richiede di **adattare il modo di contattare/raggiungere il cliente** adottando modalità di accesso e di sollecitazione a distanza del cliente supportate dalla tecnologia

LA CENTRALITA' DEGLI INTERMEDIARI NEL MODELLO DI SERVIZIO AL CLIENTE



1) l'intermediario deve **conquistarsi** la sua centralità:



- da solo ma non «contro» → collaborazione tra pari
- ruolo autonomo
- POG e co-determinazione delle politiche commerciali
- personalizzazione dell'offerta

LA CENTRALITA' DEGLI INTERMEDIARI NEL MODELLO DI SERVIZIO AL CLIENTE



2) la centralità non si realizza con la **consulenza** ma con il «**consiglio professionale**»

Consulenza = raccomandazione personalizzata contenente i motivi per cui un particolare contratto è ritenuto più indicato a soddisfare le richieste e le esigenze del contraente (art. 119-ter, comma 3, del CdA)

Consulenza imparziale = basata sull'analisi di un numero sufficiente di contratti di assicurazione disponibili sul mercato, che gli consenta di formulare una raccomandazione personalizzata, secondo criteri professionali, in merito al contratto assicurativo adeguato a soddisfare le esigenze del contraente (art. 119-ter, comma 4, del CdA).

LA CENTRALITA' DEGLI INTERMEDIARI NEL MODELLO DI SERVIZIO AL CLIENTE



2) la centralità non si realizza con la **consulenza** ma con il «**consiglio professionale**»

Consiglio professionale

- verifica puntuale e continua nel tempo delle esigenze e dei bisogni del cliente
- relazione costante nel tempo con il contraente
- informazioni e suggerimenti che consentano al cliente di effettuare una scelta di acquisto di un prodotto assicurativo in maniera informata e consapevole
- personalizzazione dell'offerta

LA CENTRALITA' DEGLI INTERMEDIARI NEL MODELLO DI SERVIZIO AL CLIENTE



2) la centralità non si realizza con la consulenza ma con il «**consiglio professionale**»

Cosa comporta il «consiglio professionale»?

- Formazione (continua nel tempo): per consentire che il proprio consiglio sia percepito dal cliente come un valore aggiunto rispetto agli altri canali di distribuzione (online, banche, Poste Italiane)
- gestione professionale dell'assistenza in caso di sinistro
- corretta conoscenza e analisi dei rischi, anche attraverso l'utilizzo di strumenti a supporto (Wefox), per poter personalizzare l'offerta

LA CENTRALITA' DEGLI INTERMEDIARI NEL MODELLO DI SERVIZIO AL CLIENTE



3) la centralità richiede di **adattare il modo di contattare/raggiungere il cliente** adottando modalità di accesso e di sollecitazione a distanza del cliente supportate dalla tecnologia

- segmentazione della clientela in base alla modalità preferita di accesso all'offerta dell'intermediario (presso l'intermediario, presso il cliente, on line, ecc.)
- canali di contatto ibridi, anche in funzione della tipologia di prodotto distribuito
- rendere disponibile l'informazione nei modi preferiti dal cliente → multicanalità

LA CENTRALITA' DEGLI INTERMEDIARI NEL MODELLO DI SERVIZIO AL CLIENTE



Alla conquista della centralità!!



MA...

Essere centrali comporta anche il rischio di essere un bersaglio, un catalizzatore dello scontento delle due parti contrattuali: assicurato e assicuratore

Messa in gioco della responsabilità civile professionale

INVITO

OSSERVATORIO EUROPEO DEGLI INTERMEDIARI ASSICURATIVI

8^a Edizione

*Servizio al cliente e responsabilità
degli intermediari professionali*

Milano, 19 ottobre 2021

Hotel Palazzo Parigi – Corso di Porta Nuova, 1

Sarà possibile accedere all'evento SOLO:

- se muniti di una Certificazione Verde Covid-19 da cui risulti l'avvenuta vaccinazione anti-SARS-CoV-2, l'avvenuta guarigione da COVID-19 o l'effettuazione, nelle 48 ore antecedenti all'evento, di test antigenico rapido o molecolare con esito negativo;
- previa registrazione online o tramite CGPApp.

L'accesso in sala è limitato a 140 persone.

Nel caso in cui siate impossibilitati a partecipare, vi preghiamo di comunicarcelo anticipatamente all'indirizzo e-mail: eventi@cgpa.eu.

PROGRAMMA

14:30 - 15:00

Registrazione

15:00 - 15:10

Apertura dei lavori

Lorenzo Sapigni, Rappresentante Generale per l'Italia di CGPA Europe

15:10 - 15:30

**Presentazione dell'8^a edizione dell'Osservatorio Europeo
degli Intermediari Assicurativi**

Dott. Massimo Michaud, Coordinatore del CESIA

15:30 - 16:00

POG degli intermediari e target market: tra impresa e cliente

Prof.ssa Patrizia Contaldo, Centro Studi Baffi-Carefin Università L. Bocconi

16:00 - 17:30

Tavola rotonda – Servizio al cliente: normativa, offerta o modelli operativi?

Moderatore:

Dott.ssa Maria Rosa Alaggio, Direttore Responsabile di Insurance Trade

Ennio Busetto, Presidente Associazione Agenti Allianz

Vincenzo Cirasola, Presidente ANAPA

Pierguido Durini, Presidente Gruppo Agenti Helvetia

Luca Franzi De Luca, Presidente AIBA

Domenico Fumagalli, Consulente SNA

Laura Puppato, Vice Presidente AGIT, agenti Groupama Italia

Luigi Viganotti, Presidente ACB

17:30 - 18:00

Question Time e chiusura lavori



CGPA Europe
Rappresentanza Generale per l'Italia

Largo Castello, 28 - Ferrara 44121

www.cgpa-europe.it

