

Milano, 29 dicembre 2023

## Il futuro incalza e non c'è più tempo, non possiamo aspettare o indugiare, inerti. Ognuno deve fare la propria parte.

*Il mondo in cui viviamo cambia e tutti ci accorgiamo che emergono nuovi rischi, che pongono a noi assicuratori molte domande, alle quali abbiamo la responsabilità di dare precise risposte.*

Care e cari Agenti,

potrei parlarvi di Bene e del suo incredibile sviluppo anche in questo 2023, che ci vede atterrare come Gruppo sorprendentemente oltre i 225 milioni di premi complessivi, con una crescita in valore assoluto superiore ai 50 milioni, pari ad uno sviluppo intorno al 30%, che qualsiasi persona di buon senso considererebbe un risultato eccezionale, visti i tempi ed il contesto competitivo in cui operiamo.

Viceversa, lascerò alle nostre prossime occasioni di incontro l'analisi e le considerazioni sulla nostra performance aziendale, per condividere invece con voi alcune riflessioni di ordine generale, che mi stanno più a cuore in questo momento, pensando al futuro della nostra professione e alla qualità delle nostre vite.

Per questo partirò da un assioma: il mondo in cui viviamo cambia e tutti ci accorgiamo che emergono nuovi rischi, che pongono a noi assicuratori molte domande, alle quali abbiamo la responsabilità di dare precise risposte.

Una cosa è certa: il futuro incalza e non c'è più tempo, non possiamo aspettare o indugiare, inerti di fronte al surriscaldamento dei mari o allo scioglimento dei ghiacciai. Ognuno deve fare la propria parte. Pandemia, crisi energetiche, guerre in Ucraina e in Medio Oriente, cambiamenti climatici e flussi migratori: che cosa abbiamo imparato?

Certamente i problemi sono sempre più complessi e globali, ma abbiamo scoperto che nel momento drammatico di picco del COVID-19 nel 2020, abbiamo trovato risposte integrate in breve tempo, se penso al certificato digitale europeo, il famoso "Green Pass", o alla straordinaria velocità nello sviluppo dei vaccini.

Naturalmente non bisognerebbe trovare queste risposte esemplari solo nei momenti di drammatica urgenza e di emergenza. Bisognerebbe affrontare la complessità con visione, competenza e capacità di esecuzione, sempre e in ogni ambito, sia nelle istituzioni pubbliche, che nelle imprese private.

Mai come in questo ultimo anno si è parlato tanto di intelligenza artificiale, ed effettivamente ormai tocchiamo con mano l'effettiva portata di alcune tecnologie dirompenti, come la stampa 3D, i dispositivi biometrici, la robotica umanizzata, le tecniche olografiche e la realtà aumentata, le energie rinnovabili per ridurre l'impronta carbonica e l'inquinamento da fonti fossili.

Insomma, l'innovazione tecnologica sta dimostrando che può fornire risposte alle sfide sociali: decarbonizzazione, sicurezza, salute e clima. Ma non dobbiamo mai dimenticare che questa ondata di nuove tecnologie ci impone anche di comprenderne opportunità e rischi, soprattutto di natura etica se pensiamo al monitoraggio del lavoratore, del paziente e al grande tema della tutela della privacy, ma anche se pensiamo alla lettura dei segnali cerebrali connessi agli algoritmi di decisione etica, piuttosto che all'applicazione di modelli di democrazia digitale, anche attraverso i social media.

Le big tech ci hanno messo di fronte ad una realtà di concentrazione di potere nelle mani di pochi, cioè di queste multinazionali (quali ad esempio Amazon e Google), affermatesi negli ultimi venticinque anni con l'avvento di Internet, che decidono con gli algoritmi di pricing dinamico, cosa offrire e a chi, in base alle esigenze del momento.

Ma in questo momento storico, pienamente consapevole delle questioni etiche sottese a queste nuove tecnologie, credo tuttavia che un atteggiamento eccessivamente prudente nei confronti delle nuove tecnologie e dell'innovazione volto esclusivamente a difendersi dai potenziali rischi che questi soggetti introducono, non sia la scelta giusta. Mentre dobbiamo certamente regolare il loro strapotere e correggere le asimmetrie informative generate dall'eccessiva concentrazione del potere delle informazioni e anche dagli arbitraggi economico-finanziari legati ai differenti regimi di fiscalità internazionale, che danno loro un vantaggio immeritato e iniquo nei confronti dei competitori locali.

In fondo, questo è il quadro nel quale si inserisce il tema della sostenibilità e delle azioni a supporto di un mondo migliore, a partire dalle scelte in ottica ESG, di tutto il mondo dei servizi finanziari e assicurativi. Per questo motivo anche noi assicuratori dobbiamo fare di più, anche se la strada può essere lunga, perché spetta anche a noi identificare e anticipare i nuovi rischi del vivere sociale, quale unica strada per rendere la vita più sicura, più equa e più inclusiva per il maggior numero di persone possibile.

Peraltro proprio i cambiamenti climatici in atto, e i tristemente noti disastri degli eventi atmosferici e delle alluvioni che hanno colpito il nostro Paese quest'anno, ci stanno mettendo di fronte ad una drammatica domanda: considerato l'aumento di frequenza degli eventi catastrofici, ma soprattutto l'intensificarsi degli eventi atmosferici di severità sempre maggiore, quali ad esempio le cosiddette "bombe d'acqua", saremo in grado di dare una risposta puntuale ed economicamente sostenibile sia per l'assicuratore che per l'assicurato, per coprire le conseguenze economiche e umane degli eventi meteorologici imprevisti, con un indennizzo trasparente e veloce?

In statistica il tempo di ritorno, o periodo di ritorno di un evento, è il tempo medio intercorrente tra il verificarsi di due eventi successivi di entità uguale o superiore ad un valore assegnato. Possiamo davvero pensare che gli eventi catastrofici di maggio in Romagna, di luglio in Lombardia e Veneto, e di novembre in Toscana, potranno riaccadere solo fra 20 anni, o addirittura non prima dei prossimi cent'anni, come taluni ingenui esegeti del calcolo probabilistico, ogni tanto ancora vogliono farci credere?

Suvvia, non raccontiamoci favole, e proprio per questo cominciamo in concreto a pensare come deve cambiare la nostra proposizione di consulenza e assistenza su questi grandi temi, che ci spingono a modificare le soluzioni pedissequamente e pigramente adottate

fino ad oggi, talvolta non solo svendendo, ma addirittura “regalando” garanzie catastrofali o estensioni di copertura di eventi atmosferici, non opportunamente tassate e presidiate tecnicamente con opportuni limiti.

Non mi sembra una questione di poco conto, e anche una compagnia giovane e dedita all'innovazione come Bene, deve provare a dare una sua risposta originale a questa domanda, con soluzioni concrete, già a partire da quanto la Legge di Bilancio 2024 pare imporrà alle Compagnie italiane, con l'obbligo a contrarre le garanzie catastrofali per tutte le attività d'impresa, e comunque assumendo un chiaro indirizzo, quantomeno rispetto ai rischi la cui gravità non può essere sostenuta dai singoli individui o dalle imprese da sole.

Anche l'autunno demografico del nostro Paese ci pone serie domande sul tema del rischio di longevità, e naturalmente sul grande tema della salute, dove anche un sistema sanitario pubblico di tipo universalistico come quello italiano, non può far fronte alla domanda di prevenzione che arriva dalla popolazione dei “baby boomers” che rappresentano la *silver age* dei prossimi anni, e che necessiteranno di tecnologie di facile utilizzo per supportare la salute, sia fisica che mentale, senza lunghe code, e senza costi insostenibili per le patologie più gravi e le malattie degenerative, che caratterizzeranno sempre più inevitabilmente il nostro “fine corsa”.

Più in generale voglio confermare il nostro grande sforzo sul tema della protezione in senso lato, che ci ha spinto a rendere le nostre polizze e i loro servizi sempre più inclusivi e orientati a garantire un presidio di assistenza e di soluzione del problema, in ogni ambito della vita privata e professionale. Tutti i nostri prodotti sono ricchi di servizi, come ad esempio lo sforzo di facilitare l'accesso alla giustizia attraverso l'assicurazione di tutela legale, o la prestazione di servizi di assistenza “on demand”, in ogni ambito della vita personale e professionale, che necessitano tuttavia di essere promossi e valorizzati con gli assicurati e i clienti potenziali, che spesso non conoscono queste prestazioni, sempre disponibili nelle nostre polizze.

Da qui il ruolo fondamentale di tutti i nostri agenti, come risk advisor e veri consulenti per gli individui, le famiglie e le imprese, in grado di contribuire concretamente, con la loro azione quotidiana, a differenziare la nostra proposizione da quella dei principali competitori orientati spesso solo ad un'offerta di prezzo sulla garanzia obbligatoria per legge, l'RCA appunto, che svilisce il ruolo stesso dell'agente di assicurazione, che dovrebbe saper far

apprezzare la propria vicinanza e la prossimità della sua agenzia ad ogni cliente, il valore della consulenza nella scelta della polizza migliore, il vantaggio di un'assistenza continua, nel momento del bisogno, che solo un agente oggi può offrire ad un assicurato consapevole dei propri rischi.

Io penso che un moderno agente debba distinguersi per la propria professionalità, che ogni cliente sa apprezzare quando vede nel proprio consulente assicurativo la competenza, l'onestà delle sue proposte e anche la creatività nell'individuare soluzioni aventi il rapporto costi-benefici migliore per il singolo cliente, così da scavalcare regole e conformità, facendo mettere da parte al cliente i suoi dubbi e le sue ritrosie verso l'investimento in protezione e sicurezza, che solo una buona assicurazione può garantire, per elevare il "benessere" e la felicità delle persone.

Questo approccio fatto di conoscenza e passione per la propria professione accende la voglia di esprimerci, porta libertà e cambiamento anche in un'attività tradizionale come quella dell'intermediazione assicurativa, oltrepassa le frontiere e il tempo, spingendoci avanti per la nostra strada, fatta di innovazione continua, anche nell'offerta e promozione di nuovi servizi, complementari alla polizza di assicurazione, come ci accingiamo a fare, con rinnovata imprenditorialità, nel nuovo anno.

Se riusciremo ad incoraggiare questa evoluzione, diffusamente nelle vostre agenzie, tra i vostri collaboratori, scopriremo di aver sviluppato un nuovo abito mentale e una nuova personalità nel fare gli assicuratori, che non apparterrà più a pochi eletti o solo a coloro che evidentemente con i risultati conseguiti, danno prova di essere "migliori", ma probabilmente diverrà patrimonio comune, condiviso per ognuno di noi.

Da parte nostra, forti della nostra dinamica e giovane storia aziendale, ma anche dell'oggettivo dominio di competenza tecnica, soprattutto nell'ambito delle nuove tecnologie, da parte dei Senior Manager della nostra Compagnia, abbiamo certamente le competenze, i mezzi e l'ambizione per evolvere ulteriormente il nostro ruolo di esperti dei rischi, per dare il nostro contributo e concorrere al progresso delle persone che lavorano con noi e si affidano a noi, ma più in generale dell'economia e della società in cui viviamo.

Per quanto mi concerne, desidero ringraziarvi per i vostri stimoli, gli apprezzamenti e le sollecitazioni che ci date, vi "assicuro" che sono linfa vitale per tutto il Sistema Benefit, che

un passo alla volta è arrivato fin qui, anche grazie al nostro originale modello di partnership, incentrato su una relazione chiara e diretta, con una comunicazione polifonica e trasparente.

Vediamo ora cosa ci riserva il futuro, nonostante l'anno che sta terminando ci lasci un retrogusto amaro, tra guerre, orrori, cambiamenti climatici, violenze verso le donne, povertà e diseguaglianze che crescono, con una politica purtroppo inadeguata, perché priva di personalità dedite a cercare il vero bene comune.

Malgrado ciò, con l'ottimismo della ragione che ci ha insegnato Karl Popper, vorrei formulare l'auspicio che queste mie riflessioni di fine anno siano un buon viatico per il 2024, affinché la nostra comunità professionale, e ciascuno di voi, possa trarre dal proprio impegno quotidiano, il meglio per sé e per i propri cari, oltre che per la società in cui viviamo.

In alto i cuori e sinceri auguri di buon anno!

Andrea Sabà