

Adeguatezza ed analisi di rischio: un'accoppiata vincente, ma quanti problemi

1

Non è probabilmente necessario scomodare il cavaliere de la Palice , meglio noto nella vulgata come Lapalisse, per concordare sull'evidenza che in assenza di un'analisi di rischio *mirata* ed esaustiva non si potrà mai parlare realisticamente di polizza **adeguata**. Se, per dirla in parole semplici, la polizza ha il ruolo di risposta ad una domanda (esigenza avvertita, ma spesso in maniera molto confusa) di sicurezza, allora è chiaro che solo se si definisce esattamente la domanda si potrà parlare di risposta **adeguata** ovvero della specifica risposta ad una specifica esigenza; esplicitata attraverso la presentazione d'una raccomandazione personalizzata.

Questo con buona pace della procedura **POG** che vorrebbe trasferire *a monte* la ricerca delle esigenze (e quindi del soddisfacimento delle stesse ovvero l'adeguatezza) e che conduce alla contraddizione del richiedere al *manufacturer* la massima granularità nell'analisi preliminare (vedi norme EIOPA). Ma la granularità la realizza solo il distributore (*rectius* l'intermediario consulente) che analizza il rischio del singolo cliente.



Abbastanza paradossalmente, il problema dell'adeguatezza, dell'analisi e della granularità dell'analisi si annulla nelle polizze parametriche nelle quali sia il trigger sia il grado di danno sono rigidamente stabiliti a priori. Ma queste non sono **la** soluzione, sono **una** soluzione applicabile a casi specifici.

Comunque il problema dell'adeguatezza sembra di facile soluzione per il distributore; le imprese d'assicurazione corredano le procedure **POG** di rigidi schemi d'analisi ovviamente calibrati sullo specifico prodotto. Quindi si capovolge la procedura: il *manufacturer* stabilisce a priori per chi è adatto il prodotto – cosa in sé concettualmente corretta in quanto se costruisco un prodotto

devo avere un'idea dei rischi che andrò a garantire in termini di numero e dimensione del sinistro medio atteso e quindi del potenziale bacino d'utenza; ma solo sui grandi numeri e non sul singolo caso, con buona pace della granularità – ed il distributore deve verificare non le esigenze dell'assicurato in senso generale, ma solo se questo rientra in determinati parametri; ovvero l'adeguatezza è insita nel prodotto qualora il destinatario presenti certe caratteristiche. Altra ovvietà lapalissiana.

Ma se vi rientrasse solo in parte cosa succederebbe? Succederebbe quello che qualche compagnia scrive in caratteri microscopici al termine dei suoi questionari,

vale a dire che l'intermediario dovrà provvedere a realizzare una polizza su misura (*taylor made*). E siamo d'accordo.

Sul versante opposto in termini più generalisti INTERNET offre ampia scelta di questionari d'analisi di rischio preconfezionati, a riprova del fatto che è il distributore a tutti i livelli che deve verificare l'adeguatezza del prodotto che offre. Ma questo approccio semplificato non si pone una serie di questioni che invece stanno alla base del concetto di **adeguatezza** e **sicurezza**.

2

Ovviamente si prescinde per il momento da tutti quei casi in cui la polizza interviene per equivalente (in pratica tutti i casi di responsabilità civile) ovvero risponde fino a valori precedentemente concordati come per le polizze relative ai danni alla persona

Considerazione numero 1. Se la polizza deve essere una risposta ad una domanda di sicurezza, allora questa *sicurezza* deve avere un valore che, affinché la risposta assicurativa possa essere adeguata, sia quanto più economico o per lo meno quanto meno monetizzabile in maniera certa. Difatti la polizza assicurativa garantisce una

somma di denaro a fronte del verificarsi di determinati eventi; se il danno non ha un valore economico apprezzabile ed accettato dalle parti (*esclusi valore affettivo eccetera.....*), allora una polizza non serve e la sicurezza va ricercata altrove (nell'area della resilienza) e con altri mezzi. Questa considerazione invita a porsi una prima domanda fondamentale: cosa è la sicurezza e soprattutto se la sicurezza sia uguale per tutti

Se per iniziare navighiamo su INTERNET troviamo molte definizioni della **sicurezza**, soprattutto perché il termine finisce con l'essere declinato diversamente in funzione del settore, assumendo un significato che si traduce praticamente in complesse norme attuative spesso anche di legge (sicurezza sul lavoro per tutte), ma un buon compromesso per iniziare può essere questo:

sicurezza: condizione oggettiva esente da pericoli, o garantita contro eventuali pericoli.

È una buona definizione che racchiude la sicurezza *attiva* (esenzione o meglio controllo dei pericoli) e la sicurezza *ex post* sotto forma di un qualche tipo di garanzia affidabile. Dato che il rischio esiste sempre e comunque (il rischio zero è una pia illusione purtroppo ricercata come il SANTO GRAAL in certi ambienti) cerchiamo di ragionare in termini realistici. Intervendiamo attivamente sul rischio per cercare di

minimizzarlo (teoria anglosassone definita **ALARP** ovvero **as low as reasonably possible**), ma ricordando in termini non estremizzati la teoria del cigno nero (noi attiviamo forme di prevenzione in base alla nostra esperienza ed agli eventi negativi che sono a nostra conoscenza; ma la realtà sarà sempre più fantasiosa di noi!) pensiamo anche in termini positivi a come reagire ad una situazione avversa in modo da ridurre al minimo l'impatto sulla nostra (e dei nostri cari) esistenza; quindi imparando ad essere *resilienti* attivamente e pensando a come poter disporre delle necessarie risorse economiche nel caso si verifichi l'evento avverso. E questo senza dover dipendere da interventi esterni di natura assistenzialistica/pubblico/politica.

Attenzione a non fraintendere questo concetto! Non si vuole affermare che lo Stato debba astenersi dall'intervenire in caso d'evento grave (alluvione, terremoto, pandemia, eccetera) dovere peraltro rinvenibile negli articoli 2 e 3 della Costituzione; ma appare logico che una volta superata la fase dell'emergenza non debba essere lo stato a ricostruire (a spese di tutti i cittadini) la casa privata del signor X (magari casa di vacanza costruita in violazione edilizia), ma che a questo punto per i beni privati debbano intervenire misure "*assicurative*" personali attuate, come avviene in molti paesi, attraverso programmi assicurativi semi obbligatori controgarantiti dallo stato che mantiene così la sua funzione di riassicuratore d'ultima istanza, ma perderebbe quella di munifico benefattore a fondo perduto. Cosa che la politica italiana sembra aborrire.

In pratica

Iniziamo col considerare che assicurazione e resilienza condividono un principio basilare, ovvero quello della conoscenza e valutazione dei rischi come priorità strategica. Se non hai coscienza di **come** rischi e **quanto** rischi non potrai mai prendere decisioni razionali.

Quindi è di fondamentale importanza l'analisi di rischio preliminare, che dovrebbe permettere di stabilire come affrontare anche sul piano economico determinate evenienze. Ma qui si presenta un problema di primaria importanza.

L'analisi di rischio ha fatalmente un lato **A** ed un lato **B**. Il lato **A** è una situazione di pericolo potenziale oggettivo. Se abito in riva ad un fiume sono a rischio d'alluvione; tutti gli immobili sono oramai a rischio d'allagamenti e di danni da eventi meteorici gravi; tutti più o meno siamo esposti al rischio di subir danni al patrimonio per rapine o furti in casa (ed oggi al rischio di furti informatici con tutte le svariate forme di cyber crime), o d'essere investiti su una pista da sci da qualcuno che magari senza cattiva volontà pensa bene di svignarsela.

Ma c'è anche il lato **B** ovvero la consapevolezza dell'effettiva probabilità che noi attribuiamo al fatto che determinati eventi si possano verificare a nostro danno. Un aspetto fondamentale delle scelte in condizioni d'incertezza è l'atteggiamento degli individui rispetto al rischio, che può essere d'avversione, neutralità o propensione.

Molti economisti – seguendo l'approccio di Knight e Keynes – usano distinguere l'**incertezza** dal **rischio**. L'**incertezza** è una situazione caratterizzata dall'impossibilità di definire le probabilità dei diversi eventi, mentre si parla di **rischio** quando i soggetti sono in grado di definire delle distribuzioni di probabilità. Nel corso della presente trattazione si fa riferimento solo a quest'ultima categoria, sebbene i termini d'**incertezza** e **rischio** siano spesso usati come sinonimi. O meglio ancora, dato che un intermediario consulente assicurativo dispone (o per lo meno dovrebbe disporre proprio per la sua funzione) di dati più oggettivi sui **rischi** cercheremo di capire come questa maggior conoscenza dei rischi possa essere positivamente trasferita all'utenza. Quando un intermediario suggerisce a ragion veduta l'opportunità della stipula d'una polizza non lo fa solo *pro domo sua* (il suo guadagno), ma fornisce all'assicurato una soluzione potenzialmente carica anche di valore sociale. Se a solo titolo d'esempio l'intermediario suggerisce al giovane neopadre, magari anche neoacquirente d'una casa, di stipulare una polizza **vita TCM con IP equiparata a decesso** e si verifica l'evento avverso, l'esistenza d'una polizza correttamente stipulata può fare la differenza nei destini d'una famiglia¹. Non per nulla il recente paper di SWISS RE sulla macro e micro-resilienza, evidenzia il rischio biomedico tra quelli oggi meno garantiti dal welfare pubblico italiano.

4

Prima di procedere però s'impone a questo punto un'ulteriore considerazione pratica. Per la stipula di diverse classi d'assicurazione l'assicuratore richiede l'attuazione di determinate misure di sicurezza. Spesso si sente dire da parte degli assicurati che si tratta di richieste pretestuose volte solo a permettere alle imprese di non pagare. Qui dobbiamo chiarire che normalmente (il caso patologico è sempre dietro l'angolo) queste misure non rappresentano in genere che una *summa* delle *best practice* correnti di gestione dei rischi, che rappresentano quindi il minimo d'attenzione che l'assicuratore pensa di richiedere ai suoi assicurati per garantire l'equilibrio tecnico dei suoi conti (cui è tenuto per legge) indennizzando sinistri e non situazioni di palese disattenzione o disinteresse.



Nota se in un determinato settore - per fare un esempio a caso la RCA - il mercato deve raccogliere una certa massa di premi per restare in equilibrio, allora

¹ Esperienza personalmente vissuta molti anni orsono in veste d'intermediario ai suoi esordi.

introdurre misure populistiche di favore - molto apparente – come il *bonus* familiare avrà solo conseguenze negative per tutti: tutti dovranno pagare un poco di più a favore di pochi e si incentiva il *moral hazard* (tanto c'è l'assicurazione ed in sostanza il mio *malus* lo pagano gli altri.....). In effetti si sente parlare di misure di contenimento (assenza di sinistri negli ultimi 5 anni. Ma causati da chi?) ma è sempre difficile raddrizzare scelte fondamentalmente improprie.

Quindi anche in assicurazione occorre lavorare di comune accordo; io assicurato faccio quanto è ragionevolmente in mio potere per evitare certe situazioni di rischio (avendone comunque un vantaggio in quanto nessuna assicurazione potrà mai ripianare compiutamente certe conseguenze d'un evento), io assicuratore mi faccio carico, nell'ambito del patto contrattuale, delle conseguenze degli eventi eccedenti la normale diligenza del *buon padre di famiglia*.



Ma in fondo stiamo divagando. Il problema principale rimane quello di cercare di stabilire come debba essere effettuata un'analisi di rischio. In ottica **POG** si tratta – solo! - di verificare se il potenziale assicurando rientra nei parametri su cui la polizza è stata modellata. Ma se rientra solo in parte torniamo alla casella 1 del nostro gioco dell'oca. Quindi probabilmente l'analisi del rischio va effettuata senza pregiudizi e questo apre un problema pratico di peso. Mi spiego meglio.

Se ti propongo un prodotto finanziario, ti porrò delle specifiche domande circa la tua esperienza in ambito finanziario, le tue disponibilità, la tua capacità d'assorbire - eventuali – traumi finanziari, i tuoi introiti certi e le tue aspettative. Tutte le banche e gli intermediari finanziari se ne sono ampiamente dotate, con procedure inoltre che prevedono che la valutazione e profilazione del cliente sia affidata all'algoritmo senza possibilità d'intervento dell'operatore. Tralasciando per ora le polemiche in merito a questa spersonalizzazione, questo ha un senso nel settore finanziario dove il rischio dell'investimento ricade sull'investitore. Ma non ne ha nessuno oggettivamente nel settore assicurativo nel quale – ad eccezione delle polizze Vita ad elevato contenuto finanziario – il rischio *finanziario* è totalmente a carico dell'assicuratore. Non a caso il **rischio di sottoscrizione** fa parte dei rischi che il RM dell'assicuratore deve controllare con altissimo grado d'affidabilità con confidenza statistica spesso vicina al 99%.

Parimenti se voglio proporre una specifica polizza il relativo questionario **POG** mi guida dettagliatamente.

Ma se parto senza preconcetti pur tenendo in debita considerazione l'obiettivo pratico che vorrei ottenere (ovvero la sottoscrizione d'un determinato prodotto o servizio) come dovrei comportarmi?

Ammettiamo pure che si tratta d'una domanda complessa che richiama quanto detto all'inizio circa il fatto che noi programmiamo la difesa in funzione della nostra esperienza ed opinione sulla possibile offesa. Non ci preoccuperemo cioè di situazioni che ignoriamo per nostra (fortunata) mancata esperienza diretta.

In questo il ruolo dell'intermediario assicurativo professionale può risultare determinante. Un bravo intermediario assicurativo ha alle sue spalle una serie di situazioni di sinistro, sa cosa si può assicurare e come, sa come gestire il rapporto tra le due parti attive (assicurato ed assicuratore) in caso di sinistro; può quindi realisticamente gestire delle situazioni *what if* aiutando l'assicurato a chiedersi cosa farebbe se si verificasse il caso **A**, il caso **B** eccetera. Cioè integrare l'analisi di rischio basata sulla semplice raccolta di dati anagrafici (per il privato) integrata da risposte a domande che troppo spesso risultano condizionate da supervalutazione di sé stessi² da parte dei soggetti interrogati, con valutazioni che nascono da simulazioni come potrebbe essere quella di chiedere all'interlocutore cosa farebbe se....

Questo per quanto riguarda il lato **A** non significa sminuire la validità ed utilità d'una check list ben costruita che permetta d'inquadrare la situazione (beni a rischio, per quanto e perché). Questo perché il lato **A** è lo stato di rischio che in fondo è una fotografia della situazione di rischio oggettiva (in quale misura la situazione è esente da pericoli), ma dobbiamo cercare d'integrare in questo panorama anche il lato **B** portando il nostro cliente a chiedersi, spingendolo quindi verso il secondo corno del dilemma, come potrebbe fare fronte a situazioni di crisi che avessero comunque a verificarsi.

In queste situazioni in teoria i rimedi potrebbero esser molti e diversi, dai soldi sotto il materasso, all'investimento di sicurezza in beni rifugio –sempre tenendo conto della liquidabilità degli stessi: una seconda casa viene spesso proposta come un bene rifugio (come anche i lingotti d'oro o le opere d'arte), ma in caso di necessità devono poter essere liquidati in tempi brevi ed a valore prestabilito. Ma siamo proprio certi che tutti siano in lista d'attesa per comprare la nostra casa o le nostre opere d'arte? Oppure possiamo ipotizzare come sostengono i più sfegatati cultori della tecnologia

² Non a caso le autorità regolamentari bancarie europee hanno più volte segnalato il rischio che molti questionari per i servizi finanziari siano da un lato autoreferenziali, mentre dall'altro mancano delle necessarie verifiche circa la corrispondenza al vero delle risposte fornite. Chiunque di noi abbia risposto, come necessario, ai questionari di profilazione che ti sottopone la banca, consideri quante risposte siano state assolutamente fedeli e rispondenti alla realtà.

blockchain e della filosofia della grande *community* informatica, attivando un *crowdfunding* (ma a quale costo?). Le idee sono tante, ma fatti due conti realistici è sempre meglio alla fine poter contare su una polizza assicurativa tradizionale, stipulata attraverso un valido intermediario; sappiamo quanto ci costa e sappiamo con un ragionevole grado di certezza cosa possiamo attenderci in corrispettivo.

In pratica quindi i questionari d'analisi di rischio generalisti non sono inutili, ma non devono essere ridotti ad un rituale; devono invece rappresentare un momento di dialogo e confronto costruttivo tra un assicurando, che cerca di definire con precisione le sue esigenze ed un intermediario assicurativo che essendo in possesso d'informazioni più ampie sulla possibilità e gravità di determinati eventi e sulle forme di copertura possibili, può concretamente aiutare un assicurando a costruire la sua rete di protezione sia sul piano del controllo dei rischi (i vari suggerimenti di prevenzione che possono tra l'altro migliorare lo stato di rischio riducendo il costo di polizza), sia su quello del finanziamento delle perdite che avessero comunque a determinarsi (gli indennizzi).



Quindi in ambito assicurativo l'intervento anche interpretativo dell'intermediario è determinante. Non si tratta infatti di profilare un soggetto per assegnarlo burocraticamente ad una specifica classe di rischio, quanto di aiutarlo a costruire una rete di sicurezza che armonizzi prevenzione ed assicurazione. Certo la strada è lunga, ma bisogna pur partire.

Ovviamente questo tipo d'intervento ha un costo per l'intermediario e quindi andrà calibrato. Ma penso che un'analisi di rischio ben fatta all'inizio del rapporto e successivamente aggiornata anche a cura del cliente cui dovranno essere chiaramente comunicate le *condizioni al contorno* delle sue polizze (perché sono state redatte così in un determinato momento e contesto) permette di realizzare l'obiettivo che ci siamo posti all'inizio; sapere perché, come e quanto si rischia, attivare con l'assistenza dell'intermediario la best practice personale di prevenzione e coprirsi le spalle in caso d'evento avverso: insomma incominciare ad essere resilienti per noi, per la nostra famiglia e perché no anche per la comunità in cui viviamo. Ma non la *community* virtuale spesso fatta di troll, ma quella fatta di persone reali che puoi anche guardare in viso.