

broker

Uniti in totale autonomia

Non usano strumenti di Crm. Non credono alla vendita di polizze on-line. Non sentono il bisogno di un call center. Ma ricorrono comunque alla tecnologia per condividere l'informazione. Sono i 13 broker indipendenti che, dieci anni fa, hanno dato vita al primo esempio di aggregazione della categoria e che, ad oggi, si colloca,

Si chiama EIB Consortium ed è il primo consorzio di broker sorto in Italia. Per condividere esperienze, acquisire conoscenze e sostenere, in maniera congiunta, gli investimenti per le necessarie trasformazioni tecnologiche

come portafoglio, al nono posto nella classifica Asefi.

“Il nostro consorzio – esordisce Alessandro De Besi, presidente di EIB Consortium – nasce con una premessa: chi entra a farne parte mantiene la propria identità e la propria indipendenza. Questo vuol dire aderire, in piena libertà, alle iniziative proposte dal gruppo e operare, a livello strategico e finanziario, in totale autonomia”.

Il patrimonio è la condivisione

Il vantaggio dell'aggregazione, in questo caso, consiste nella condivisione di patrimoni conoscitivi e informativi e nell'aiuto

reciproco. “Il primo obiettivo che ci siamo prefissi, in sede di costituzione, è la condivisione di informazioni, conoscenze ed esperienze relative ai vari rami assicurativi, alle diverse compagnie di assicurazione, alle molteplici realtà del paese. All'interno del Consorzio - che racchiude 13 unità di medie dimensioni collocate nelle città che noi riteniamo più interessanti - c'è un continuo interscambio di informazioni volto a risolvere le varie problematiche, dalla gestione dei contatti con le compagnie alla formulazione delle proposte migliori per le rispettive clientele di medio portafoglio”. Il tutto attraverso uno strumento informatico personalizzato, una banca dati via Intranet - suddivisa per argomento (ad es. responsabilità civile), compagnia, oggetto (giurisprudenza) e autore (il consor-

ziato che effettua l'inserimento) - che racchiude ogni tipo di input: dalle informazioni di mercato ai tipi di polizze, all'assistenza per la clientela. “Quando un consorzio acquisisce un dato o vuole semplicemente condividere un'informazione o un'esperienza la inserisce, sempre in totale libertà, nella banca dati. Facendolo in tanti diventa un'esperienza di 80 broker che vivono realtà diverse e che possono offrire soluzioni diverse. A vantaggio della clientela”.

Niente Crm, siamo broker

Il motore che muove il consorzio è la soddisfazione della clientela che, lungi dall'essere approcciata con tecniche di Crm (Customer Relationship Management), può contare in ogni momento su un rapporto diretto e personalizzato. “Il punto di forza del Con-

I vantaggi di un Consorzio

Chi aderisce al Consorzio può contare sulla compartecipazione degli altri consorziati (ognuno è libero di aderire o meno) ad alcuni costi significativi, quali le spese di pubblicità e gli investimenti per le trasformazioni tecnologiche. Inoltre, può usufruire di tutte le iniziative del gruppo, tra cui la possibilità di partecipare alle gare d'appalto pubbliche attraverso le ATI (Associazione Temporanea d'Impresa).

I vantaggi per la clientela sono: la piena disponibilità di un consulente di fiducia che tutela esclusivamente gli interessi dell'assicurato; la possibilità di dialogare con un interlocutore unico; la garanzia di ottenere i premi più convenienti a parità di prestazioni, grazie alla libertà di trattative, con tutte le compagnie italiane ed estere, che caratterizza il broker EIB; il risparmio nei costi di amministrazione; la gratuità del mandato che non comporta alcun onere aggiuntivo ai premi assicurativi.

sorzio - spiega De Besi - è quello di essere una realtà medio-piccola che cura personalmente il cliente nei minimi dettagli e in tutte le sue necessità. Il nostro portafoglio (che va dai 4 ai 45 miliardi, con una raccolta premi per il 1999 di 230 miliardi e commissioni per 27 miliardi) e le nostre dimensioni non ci spingono ad utilizzare politiche di Crm: non crediamo all'utilizzo di call center o alla vendita di polizze via Internet; al contrario, attribuiamo un grande valore al passaparola, al contatto diretto e personale e alla qualità del servizio fornito. Naturalmente nel prossimo futuro ci attiveremo per l'invio di proposte personalizzate: utilizzando i nostri database, organizzati per cliente, metteremo a punto le proposte più convenienti per la nostra clientela".

E a quest'ultima è dedicato il sistema gestionale EIB Manager adottato dal Consorzio per rispondere all'esigenza informativa degli assicurati: "ogni cliente può verificare, via Internet, la propria situazione assi-

E.I.B. (European Insurance Brokers) è un Consorzio tra Brokers di Assicurazione europei presente sul mercato italiano con una rete di partner - dislocata in 12 città (Milano, Bolzano, Padova, Brescia, Biella, Torino, Bologna, Genova, Firenze, Roma, Napoli e Cagliari) - in grado di offrire una gestione particolarmente qualificata di tutti i rischi e un'assistenza puntuale alla propria clientela. "Il nostro obiettivo per l'Italia - spiega il presidente De Besi - è quello di raggiungere al massimo le 15 unità, ma non puntiamo ad essere una realtà di grandi dimensioni per non perdere la gestibilità del consorzio, dove ognuno si conosce e i rapporti sono basati sulla frequentazione e sulla cordialità".

Sul mercato internazionale, EIB è presente attraverso i suoi corrispondenti di Londra, Lugano, Wiesbaden, Salisburgo, Vienna e Graz grazie ai quali è in grado di recepire in maniera tempestiva ciò che di meglio offre il mercato assicurativo di ogni nazione. "In particolare, grazie ad un accordo siglato con i Lloyd's di Londra - con i quali abbiamo messo a punto un prodotto unico per l'Rc auto - EIB garantisce la copertura su qualsiasi tipo di rischio in tutto il mondo". L'elenco delle società consorziate è consultabile nel sito www.eibconsortium.it

curativa e la verifica dello stato dei sinistri. Un passo importante verso una ottimale gestione della clientela che richiede una molteplicità di servizi e un'assistenza completa".

Il futuro del broker

Ed è proprio questa l'evoluzione del broker: l'acquisizione di conoscenze sempre più ampie e specifiche, lo sviluppo di una capacità di consulenza a tutto campo, che risponda ad ogni tipo e-

signanza, e la cura diretta del cliente. "Il broker oggi è una figura in sviluppo - afferma De Besi - proprio per la sua abitudine a mettere in primo piano gli interessi del cliente nei confronti delle compagnie. E' imparziale e risponde ai problemi con una molteplicità di risposte studiando le necessità dell'assicurato e individuando la compagnia che offre la soluzione più conveniente. Questa prerogativa ci consente di non temere la concorrenza né da parte di agenti né da parte di promotori finanziari ai quali lasciamo volentieri le attività non strettamente assicurative. Il nostro obiettivo, infatti, è quello di concentrarci sul lavoro che sappiamo fare, e che crediamo di fare al meglio, lasciando la vendita di prodotti finanziari a chi ha le competenze per farla".

"All'interno del Consorzio c'è un continuo interscambio di informazioni volto a risolvere le varie problematiche, dalla gestione dei contatti con le compagnie alla formulazione delle proposte migliori per le rispettive clientele di medio portafoglio" afferma Alessandro De Besi, presidente di EIB Consortium



L.S.