

## PRIMO PIANO

## Sofferenze raddoppiate in 4 anni

Anche l'industria assicurativa risente della congiuntura economica. Al pari di altri comparti di spicco (banche, Pubblica amministrazione e altre istituzioni finanziarie) le sofferenze delle assicurazioni superano il tetto dei 4 miliardi di euro. Nel dettaglio, sono passate da 2,4 miliardi a 4,2 miliardi (+75,3%) con 1,8 miliardi in più. Mentre nel complesso, a oggi, corrispondono al 14% dei prestiti bancari, in aumento rispetto al 12% di un anno fa. È l'istantanea scattata nel rapporto mensile sul credito del Centro studi di Unimpresa che evidenzia come, a livello macro, le sofferenze siano più che raddoppiate in quattro anni e mezzo:

A luglio 2014 le sofferenze corrispondevano all'11,8% dei prestiti bancari (1.429,8 miliardi), percentuale salita al 13,8% a giugno scorso, quando i finanziamenti degli istituti erano a 1.419,8 miliardi. In quattro anni e mezzo, da dicembre 2010 a luglio 2015, le sofferenze sono passate da 77,8 miliardi a 197,1 miliardi in salita di 119,7 miliardi. A fine 2011 erano a 107,1 miliardi; alla fine del 2012 a 124,9 miliardi. Nell'ultimo anno, secondo lo studio, le sofferenze sono passate complessivamente dai 169,1 miliardi di luglio 2014 ai 197,1 miliardi di luglio 2015: in aumento di 28,1 miliardi.

Renato Agalliu

## INTERMEDIARI

## Fedeli sì, ma a che prezzo?

**Molte le priorità all'ordine del giorno del nuovo presidente Uaa e del suo esecutivo. Tra queste, il confronto con Axa su automazione dei processi e gestione dei dati, per capire se la fedeltà degli agenti è ancora ben ripagata dalla compagnia. Ne parliamo con il neo (ri)eleto, Alessandro Lazzaro**



Alessandro Lazzaro, presidente dell'Unione agenti Axa

È una comunità numerosa, composta da 650 agenzie e oltre 1000 iscritti, quella che si appresta a rappresentare **Alessandro Lazzaro**, eletto lo scorso 24 luglio (dopo la fumata nera della precedente tornata elettorale) e che, per i prossimi due anni, guiderà il gruppo, nato lo scorso novembre, dopo aver già presieduto, per dieci anni, il **Gruppo agenti Axa Italia**, lasciando poi il posto, nel maggio del 2013, a **Gaspere Menduni**.

Tre i fronti su cui si muoverà il nuovo esecutivo: dare un'organizzazione al gruppo agenti; promuovere la comunicazione interna e l'orgoglio di appartenenza nei colleghi; aprire un confronto con la compagnia su questioni cruciali, quali, tra le altre, l'automazione dei processi e la gestione dei dati.

“Il nostro primo obiettivo – racconta Alessandro Lazzaro, presidente dell'**Unione agenti Axa** – è quello di riconquistare la fiducia di chi ha votato scheda bianca, così come di quelli che non hanno partecipato ai lavori assembleari: un'abitudine ormai storica che vede la partecipazione affievolirsi nei momenti più complessi e delicati”.

Per riuscire nell'intento, il nuovo esecutivo ha messo in moto alcune iniziative finalizzate a coinvolgere il maggior numero di colleghi, quali una serie di incontri sul territorio a cui il nuovo presidente parteciperà personalmente. “Sarà l'occasione – spiega Lazzaro – per stimolare un confronto sui rischi che gli agenti corrono, facendo chiarezza e informazione sui temi più urgenti, ma anche per presentare la strategia e le iniziative di confronto con la compagnia. Vogliamo instaurare una diversa modalità e frequenza comunicativa, incrementando l'utilizzo dei social, in modo da raggiungere tutti”.

### RIGUADAGNARE LA FIDUCIA DEGLI ISCRITTI

La squadra (*gruppi di lavoro*) che si presenterà ai vari appuntamenti intende sottolineare che, nella sua composizione, non è stata seguita nessuna logica di appartenenza, ma si è puntato solo sulla competenza e sull'indipendenza dagli ex schieramenti.

(continua a pag. 2)



INSURANCE CONNECT su FACEBOOK

Seguici sulla pagina cliccando qui



(continua da pag. 1)

“Si tratta di un primo importante segnale che vogliamo dare per riconquistare la fiducia degli iscritti e coinvolgere il maggior numero di colleghi. I primi riscontri sono già molto positivi: rileviamo grande disponibilità a partecipare ai gruppi di lavoro, e c'è interesse al confronto con la compagnia, in una modalità nuova secondo cui, chiunque lo voglia, può partecipare”.

Cruciale sarà il rapporto con la mandante. “La mozione congressuale è abbastanza impegnativa, ma fotografa l'evoluzione che il rapporto con Axa sta avendo, per scelta non nostra, ma della compagnia, la quale, ormai, opera dichiaratamente come impresa multicanale creando una asimmetria rispetto alla cospicua rete monomandataria, con importanti ripercussioni anche di carattere economico”.

### PRIMO: RIDURRE IL COSTO DEL LAVORO

In questo confronto, il nuovo direttivo intende seguire due linee d'azione: la riduzione del costo del lavoro e l'inversione di tendenza nella contrazione dei premi. “Sul primo punto – spiega Lazzaro – è necessario, in un mercato danni già in contrazione, puntare a una riduzione dei costi: le normative introdotte da legislatore e regolatore, ma soprattutto l'automazione dei processi industriali e dei sistemi, operata da Axa, hanno generato l'effetto opposto rispetto alle attese, rappresentando un costo insostenibile per le agenzie. Il risultato è che, oggi, siamo diventati una mera fabbrica di attività amministrativa, quando invece dovremmo essere imprese commerciali”.

Lazzaro critica alcune scelte operate dalla mandante, quali la messa a punto del processo on line dei rami elementari, che ha creato problemi di fruibilità, autonomia e dispendio di tempo e risorse: “quello che prima si faceva in poco, ora richiede il doppio del tempo, anche a causa dei disallineamenti causati al *back office agenzie* che costringono l'agente a onerose manutenzioni e correzioni. Stesso dicasi per la multicanalità, che se può essere vantaggiosa per alcuni canali, può non esserlo per altri, come il nostro, in assenza di un'intesa chiara”.

### LA RIDUZIONE DEI PREMI: UN PROCESSO DA INVERTIRE

L'operatività rappresenta, dunque, un grosso problema, ma non è l'unico: la seconda direttrice che l'Uaa intende seguire riguarda l'arresto della riduzione dei premi. “Se nell'auto questo processo è complesso – avendo Axa solo un 5% della quota di mercato – si può iniziare dai rami elementari, dove tra l'altro ci attendiamo un'evoluzione significativa dell'offerta, ormai bloccata da anni”.

### REMUNERAZIONE, TRA COSTI FISSI E VARIABILI

Gli altri due temi scottanti riguardano la remunerazione e soprattutto la gestione dei dati. “È in atto – spiega Lazzaro – una tendenza molto forte a spostare una parte significativa della remunerazione su una componente variabile. Nel caso delle agenzie i costi fissi non sono comprimibili e, subordinando l'esistenza dell'agenzia al raggiungimento della componente variabile, continueremmo ad avere strutture fragili con scarsa capacità di investimento in formazione, risorse e competenza”.

### UNA SCELTA CHIARA

Ultimo punto, anche se forse sarà fra i primi all'ordine del giorno nel confronto con Axa, è quello del rapporto con i clienti. “La mission delle compagnie dirette è fallita laddove, a oggi, queste hanno finito per ricorrere alla collaborazione con gli intermediari. È dunque bizzarro pensare di imbastardire la relazione con il cliente, il quale, se anche sta crescendo in autonomia acquistando senza intermediari, avrà comunque sempre bisogno di un punto di riferimento”.

Ad Axa, dunque, il gruppo agenti chiede di fare una scelta chiara. “Vogliamo capire se la compagnia vuole continuare a investire nella rete, affinché gli agenti incrementino il business, o se vuole appropriarsi lei della relazione con il cliente. Questo punto va chiarito prima. La fedeltà ha un prezzo che non è solo economico. E soprattutto ora che abbiamo un problema di sussistenza, abbiamo bisogno di sapere qual è questo prezzo e quali sono le prospettive per noi agenti. Se l'obiettivo della compagnia – conclude Lazzaro – è quello di andare direttamente dai clienti, non ha senso mantenere un'esclusiva: come Axa è attrattiva per altri monomandatari, così anche noi agenti siamo attrattivi perché se oggi Axa in Italia ha questo successo, per gran parte lo deve a noi”.

Laura Servidio

## MERCATO

## Imprese insolventi: l'Europa migliora, l'Italia no

**Prevista una diminuzione del 7% nell'area euro. Ma nel Belpaese il rischio di mancati pagamenti è accentuato dalla presenza delle piccole aziende**



L'orizzonte in Europa occidentale inizia a schiarirsi ma non per tutti i Paesi. Se in gran parte dell'Europa lo scenario macro, sul tema delle liquidazioni, prevede un miglioramento, lo stesso non vale per l'Italia e la Norvegia. Da un lato, il calo medio del 9% osservato nel 2014 proseguirà nel 2015 con un -7%. Mentre, dall'altro, nel Belpaese e in Norvegia le insolvenze continueranno a

crescere. Nel dettaglio, secondo l'ultimo report di Coface, la ripresa della crescita nella zona euro sarà particolarmente favorevole per i Paesi Bassi, la Spagna e il Portogallo.

### Italia in rosso anche nel 2015

Le riduzioni attese sono meno significative in Germania (-2%) e in Francia (-3%). Come accennato, Italia e Norvegia, i due Paesi ancora in rosso nel 2014, lo saranno anche nel 2015. Le liquidazioni continueranno ad aumentare per diverse motivazioni: in Italia (un aumento stimato del +7% nel 2015, dopo un +11% nel 2014), il rischio di insolvenza è accentuato dall'onnipresenza di piccole imprese, più precarie rispetto alle altre, e anche da una ripresa più debole. In Norvegia, il settimo esportatore mondiale di petrolio, l'aumento delle insolvenze (+6% nel 2014 e nel 2015) è in linea con il calo dei prezzi del barile.

### Bene i consumi privati

Allo stato, nonostante il miglioramento del contesto economico, le dinamiche differiscono da un Paese all'altro e i livelli di insolvenza non sono ancora paragonabili a quelli pre-crisi. La maggior parte dei Paesi non è ancora tornata ai livelli del 2008. È ancor più evidente nei Paesi del Sud Europa (Italia, Portogallo e Spagna), dove i tassi di disoccupazione ancora elevati pesano sul potenziale di crescita. Le prospettive migliorano, soprattutto grazie ai consumi privati: il

Pil della zona euro è aumentato dello 0,3% nel secondo trimestre del 2015, confermando la ripresa. Secondo le previsioni di Coface, dovrebbe raggiungere l'1,5% nel 2015 e l'1,6% nel 2016, dopo lo 0,9% registrato nel 2014. I Paesi importatori hanno beneficiato del deprezzamento dell'euro e del calo dei prezzi del petrolio. Tuttavia, i rischi legati al rallentamento della crescita degli emergenti devono essere monitorati. Un'altra ombra è la debolezza degli investimenti osservata nella zona euro. Qui, il livello pre-crisi non è ancora stato raggiunto (19,5% del Pil nel 2014 contro il 23% nel 2007). Malgrado le condizioni più favorevoli di finanziamento, legate al calo degli interessi, gli investimenti non sono realmente ripresi. Lo scarso dinamismo della domanda attesa scoraggia gli investimenti delle imprese. Inoltre, il grado di utilizzo delle capacità di business è diminuito in seguito alla crisi, ritardando gli investimenti produttivi. Comunque, da inizio anno, si osserva una lieve ripresa grazie ai consumi privati e al miglioramento del contesto imprenditoriale.

Renato Agalliu

## DALLE AZIENDE

## Un solution provider "diverso"

**La storia ci ha insegnato che per far bene le cose bisogna essere specializzati. Il fornaio non faceva anche il maniscalco**

In C Consulting questa regola è stata sempre applicata alla gestione della riassicurazione, a partire dalla passiva. Da più di 15 anni, oltre 30 specialisti (sviluppatori, consulenti e *reinsurance senior expert*) operano nei laboratori e presso oltre 50 clienti su XLayers, oggi soluzione leader di mercato.

La *dedication* alla riassicurazioni e il *turn over* quasi inesistente garantiscono l'eccellenza e la rapidità di consegna di tutti i progetti di C Consulting e il 100% di Clienti soddisfatti.



Un importante vantaggio derivante dalle profonde conoscenze, infine, è la capacità di C Consulting di rispondere con grande rapidità e precisione alle richieste di cambiamento sentite dai clienti, o dovute a variazioni di legge o a decisioni degli enti di controllo.

### Insurance Daily

**Direttore responsabile:** Maria Rosa Alaggio [alaggio@insuranceconnect.it](mailto:alaggio@insuranceconnect.it)

**Editore e Redazione:** Insurance Connect Srl - Via Montepulciano 21 - 20124 Milano

**T:** 02.36768000 **E-mail:** [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)

Per inserzioni pubblicitarie contattare [info@insuranceconnect.it](mailto:info@insuranceconnect.it)



Insieme verso il domani

PER SAPERNE DI PIÙ



Insieme verso il domani

PER SAPERNE DI PIÙ

LUNEDÌ 14 SETTEMBRE 2015 N. 773

## Convegno

# INTERMEDIARI NELL'ERA DELLA SELEZIONE

Milano, 8 ottobre 2015 (9.00 - 17.00)  
Palazzo delle Stelline, Corso Magenta 61

Gli intermediari non potranno continuare a operare come in passato.

Per gli agenti è tempo di fare i conti con le strategie delle compagnie basate sulla multicanalità, con le operazioni di integrazione tra reti e di ottimizzazione del presidio sul territorio. La crisi, la ricerca di redditività, la necessità di operare con più incisività sul mix di portafoglio rappresentano spinte all'azione che passano attraverso un efficace utilizzo della tecnologia. Impossibile sottrarsi a questo cambiamento, pena la sopravvivenza dell'agenzia.

Per i broker si accentua il quadro competitivo, con un pesante gap da colmare tra i grandi player e le realtà di più piccole dimensioni, che affrontano le difficoltà del mercato aggregandosi, specializzandosi, valorizzando le capacità consenziali.

Su tutti pesano gli interventi legislativi, le decisioni che arrivano dall'Europa, gli obblighi di adeguamento a provvedimenti che puntano alla tutela del consumatore e alla semplificazione in nome della qualità dell'offerta e del servizio.

La ricerca di maggiore concorrenza apre così le porte ad altri canali e altri operatori: molteplici sono allora gli interrogativi sul posizionamento degli intermediari e, in prospettiva, sul reale valore del lavoro che potranno continuare a svolgere nel nostro Paese.

### *Il convegno si propone di analizzare:*

1. L'attuale fisionomia del canale agenti e del canale broker e il loro peso nel sistema distributivo
2. Le motivazioni che conducono molti agenti a diventare broker
3. Il ruolo delle associazioni e delle rappresentanze di categoria
4. L'impatto (e le incognite) del quadro legislativo, normativo e sanzionatorio
5. Le scelte per recuperare fiducia nella relazione tra compagnia, intermediario, cliente
6. La gestione del rapporto tra attività di integrazione, operatività nell'era digitale e provvigioni

**IN CHIUSURA DEL CONVEGNO I PIÙ FORTUNATI  
TRA IL PUBBLICO VERRANNO SORTEGGIATI E RICEVERANNO  
UN PRESTIGIOSO PREMIO: UN RINGRAZIAMENTO  
PER LA COSTANTE ATTENZIONE CHE IL MONDO  
DEGLI INTERMEDIARI RISERVA ALL'ATTIVITÀ  
DI INSURANCE CONNECT**

***Iscriviti su [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)***



Insieme verso il domani

PER SAPERNE DI PIÙ

# Insurance Daily



Insieme verso il domani

PER SAPERNE DI PIÙ

LUNEDÌ 14 SETTEMBRE 2015 N. 773

## INTERMEDIARI NELL'ERA DELLA SELEZIONE

### PROGRAMMA

Chairman **Maria Rosa Alaggio**, direttore di *Insurance Review* e *Insurance Trade*

09.00 - 09.30 – Registrazione

09.30 - 09.50 – **Presentazione dei risultati dell'Osservatorio sulla distribuzione assicurativa. L'evoluzione del mercato assicurativo e le nuove sfide per intermediari e compagnie**  
*Marco Lanzoni, senior manager e responsabile Mercato Finanza di Scs*  
*Giorgio Lolli, manager Mercato Finanza di Scs*

09.50 - 10.10 – **L'evoluzione del servizio come chiave per la competitività**  
*Sonia Grieco, senior manager Previnet*  
*Sonia Lupi, senior consultant di Iama Consulting*

10.10 - 10.30 – **Specializzazione e intraprendenza. E la professionalità diventa successo**  
*Maurizio Ghiloso, ad Dual Italia*

10.30 - 11.15 – **Leggi e norme: è vera concorrenza?**  
*Maria Luisa Cavina, responsabile servizi intermediari Ivass*  
*Fabio Maniori, responsabile legale, compliance e distribuzione Ania*  
*Carlo Marietti Andreani, presidente Aiba*  
*Luigi Viganotti, presidente Acb*

11.15 - 11.30 – Coffee break

11.30 - 13.00 – **Essere agente nell'era della selezione**  
*Giovanni Calabrò, direttore generale per la tutela al consumatore Antitrust*  
*Maurizio Cappelletto, presidente Commissione Distribuzione Ania*  
*Vincenzo Cirasola, presidente Anapa*  
*Massimo Congiu, presidente Unapass*  
*Claudio Demozzi, presidente Sna*

13.00 - 13.15 – Q&A

13.15 - 14.00 – Pranzo

14.00 - 14.20 – **PROGETTO AGENTE DIRETTO: Soluzioni innovative a portata di Click**  
*Andrea Costa, coordinatore commerciale rete agenziale Aec*

14.20 - 14.30 – **L'agente del futuro secondo Aviva Italia**  
*Intervista a Patrick Dixneuf, ceo Aviva Italia*

14.30 - 14.50 – **La scelta di diventare broker**  
*Giancarlo Guidolin, presidente onorario dell'associazione agenti Tua, delegato e amministratore unico della società di brokeraggio Consulenze Assicurative*

14.50 - 15.10 – **Tecnologia per nuovi modelli distributivi**  
*Intervento a cura di Sia*

15.10 - 15.30 – **Differenziarsi in un mercato altamente competitivo**  
*Intervento a cura di Das*

15.30 - 16.45 – **TAVOLA ROTONDA: Compagnie, intermediari e cliente: centralità di canale, di offerta e di relazione**  
*Simone Amati, Aig FL profit center manager e ad di Advisor srl*  
*Marco Lamola, direttore distribuzione e marketing Gruppo Cattolica*  
*Alessandro Lazzaro, presidente Unione Agenti Axa*  
*Jean François Mossino, presidente Commissione agenti europei*  
*Andrea Pezzi, vice direttore generale area commerciale UnipolSai*  
*Domenico Quintavalle, direttore rete agenti Zurich*

16.45 - 17.00 – Q&A

sponsor



Associazione Categoria Brokers



FOR SAFER TRADE



DIFESA LEGALE



making relationships count



Genias



IAMA CONSULTING



SIRIO E FORMAZIONE SRL



POSTALITALIUS



Outsourcing solutions



**Scarica il programma completo**