

## PRIMO PIANO

### Raccolta in calo nel 2017

Si ferma a 141 miliardi di euro la raccolta complessiva del mercato assicurativo italiano nel 2017. Lo ha comunicato l'Ivass, facendo emergere una contrazione del 2,3% rispetto a quanto realizzato nell'anno precedente. Reggono le rappresentanze italiane di imprese con sede legale in Paesi See, con una performance di 10 miliardi di euro (-0,1%), mentre le compagnie italiane e le rappresentanze di imprese europee cedono il 2,4%.

A segnare il calo è il settore vita che, al secondo anno consecutivo di ribasso, lascia per strada 3,8 miliardi di euro (-3,5%): sprofondano le polizze di ramo I, segnando un calo del 14,7% che solo in parte viene compensato dall'exploit (+25,7%) registrato fra le soluzioni di ramo III. In contrazione anche la nuova produzione vita, che perde 1,8 miliardi di euro (-2,4%) rispetto al 2016.

In controtendenza, invece, il ramo danni: il settore chiude il 2017 con un incremento dell'1,5% su base annua, pari a 542 milioni di euro, interrompendo il ciclo regressivo che condizionava il mercato dal 2011. La crescita ha riguardato tutti i rami principali, con performance particolarmente positive per i segmenti relativi a perdite pecuniarie di vario genere (+12,2%), malattia (+9,1%), tutela legale (+6,5%). Fa eccezione soltanto l'Rc auto che, appesantito dalle ormai note dinamiche di mercato, cede il 2,2% rispetto al 2016.

Giacomo Corvi

## INTERMEDIARI

### Le tante sfumature delle trattative

Tra Idd e confronti con le mandanti, gli agenti italiani sono chiamati ad affinare le loro capacità di trovare compromessi per far passare le proprie prerogative. **Jean François Mossino, presidente del gruppo agenti Sai e membro del Bipar, dà il suo punto di vista su come agire per il bene della categoria**

Dopo il recepimento della direttiva europea Idd, ora tocca al mercato indicare una strada percorribile. Il momento è quindi particolarmente delicato per l'intermediazione italiana e sarà prioritario elaborare strategie commerciali e organizzative, cercando di sfruttare il cambiamento cogliendone le opportunità e senza farsi spaventare. La pensa così **Jean François Mossino**, presidente del gruppo agenti Sai e membro del Bipar, intervistato da *Insurance Daily*: Mossino è convinto che le evoluzioni più profonde giungeranno proprio dal mercato, dagli operatori. Ma la sola innovazione tecnologica non basterà; anche a livello normativo restano dei fronti aperti, come sul tema delle sanzioni, percepite non eque e di difficile attuazione.



Jean François Mossino

**La sola innovazione tecnologica, a suo parere, è sufficiente affinché gli intermediari riescano a migliorare il proprio status professionale, puntando anche a obiettivi più qualificanti?**

La sola innovazione tecnologica non può bastare: essa propone degli strumenti da cui dipendono nuove modalità per gestire i processi e, soprattutto, nuovi modi di comunicare e di relazionarsi con i clienti, con le compagnie e con il mercato in generale.

A monte di tutto, c'è però in primis un progetto strategico, che va conosciuto e di cui è indispensabile sposare la filosofia. A valle vanno poi messi in pratica uno o più progetti operativi, che implicano un nuovo modo di fare e di essere. Questo significa che bisogna mettersi in discussione, formarsi e trasformarsi. Non è sufficiente adottare strumenti.

Inoltre, trattandosi d'innovazione, ci si muove su un terreno non praticato prima (o poco praticato), che può quindi riservare luci e ombre, può portare a fare errori (perché è normale che un percorso innovativo, mai conosciuto o vissuto, riservi delle sorprese, dei risultati differenti da quelli immaginati in partenza) e, quindi, si rendono necessarie ricorrenti messe a punto. (Continua a pag.2)

**INSURANCE REVIEW su TWITTER**

Seguici cliccando qui



(Continua da pag.1)

Per puntare a obiettivi sempre più qualificanti e, in particolare, a risultati di successo, la sola innovazione tecnologica non è sufficiente. Dobbiamo metterci molto del nostro.

D'altronde, essendo indispensabile anche per il mercato e per il consumatore che la digitalizzazione sia integrata e completata dalla componente umana e professionale, razionale ed emozionale di un intermediario assicurativo qualificato, è imprescindibile un percorso di crescita e di sviluppo personale.

**Parliamo di futuro: sarà possibile spingere gli agenti verso una diversa tecnica aziendale, abbandonare il passato, avere obiettivi non frammentari e attuare una strategia orientata al prodotto e, una diversa, orientata all'assicurato?**

È possibile ma non è semplice, tanto meno può essere un processo veloce. Gli esseri umani fanno molta fatica a cambiare le proprie abitudini e lo fanno soprattutto quando sono costretti. Trattandosi di lavoratori autonomi, la costrizione deriva prevalentemente dagli eventi e dalle pressioni provenienti dal mercato: le esigenze e le domande dei clienti, le minacce e le opportunità conseguenti all'operato dei concorrenti e dei nuovi competitori, la nuova regolamentazione, la necessità di ridurre i costi (in termini di tempo o di denaro) e quella di aumentare il fatturato, su linee tradizionali ma anche su quelle emergenti e innovative, peraltro utilizzando nuovi canali di comunicazione e relazione.

La complessità del mettere contemporaneamente in atto una simile quantità di nuovi modi di fare e di essere, rende ancora più difficoltosa l'operazione. Ma non è impossibile. È una bella sfida, classica di tutte le più importanti evoluzioni. Va ricordato, però, che gli agenti hanno nel Dna la vocazione e la predisposizione a essere orientati e vicini ai propri assicurati.

**Il 23 aprile scorso, Ania, Ivass e sindacati hanno espresso davanti alla commissione speciale in Parlamento le proprie opinioni rispetto al recepimento della Idd. I presidenti di Sna e Anapa Rete ImpresAgenza hanno esposto i problemi in termini e modi diversi. Che cosa ha condizionato i risultati ottenuti? Parrebbe che né la quantità, né la qualità dei contenuti abbiano prevalso, quanto piuttosto le personalità dei negozianti. Lei cosa ne pensa?**

Il mio pensiero è che, come si usa dire, "ci sono più strade per arrivare a Roma". Ci è capitato più volte di assistere a discussioni, anche animate, su quale di queste strade fosse la migliore, la più veloce, la più comoda, e molto spesso ognuno è rimasto convinto che la propria idea ed esperienza fosse quella preferibile. Lo stesso vale per gli stili di guida: meglio una guida sportiva o una più tranquilla? Anche in questo caso ne abbiamo viste e sentite di tutti i colori, con proverbi a sostegno di entrambe le tipologie di guida.

Il risultato ottenuto in quest'ultimo percorso sul recepimento della Idd, in analogia a quelli di altre esperienze dipende, secondo me, da più fattori. Penso che abbiano senza dubbio influito la qualità e, perché no, anche la quantità dei contenuti; non di meno la personalità dei diversi negozianti: ma si deve ricordare che sul tema sono intervenute anche altre autorevoli associazioni di categoria, di intermediari e non. Va inoltre considerata la personalità e l'operato dei molti emissari, tecnici e diplomatici, di questi molteplici negozianti, compresi coloro che hanno lavorato all'ombra dei riflettori. Contano le attività di lobbying, le alleanze strategiche e quelle tattiche. Non meno rilevanti sono infine l'intelligenza e la sensibilità di tutti coloro che hanno accolto e recepito le istanze, ai vari livelli di ascolto e di valutazione, politico, giuridico e tecnico. Non è, e non può essere, considerato solamente l'operato di una parte o di un paio di attori, sebbene rilevanti.

Ovviamente ognuno di noi può privilegiare uno dei percorsi o identificarsi nello stile di guida che apprezza maggiormente, sostenendo la parte che sente più vicina. Tuttavia, su temi come quelli in discussione, in particolare se si ha a cuore l'effettiva tutela del consumatore e il livello qualitativo della distribuzione assicurativa in Italia, con attenzione al valore sociale ed economico che ne può derivare, è opportuno che prevalga il buon senso, la sana attenzione alla realtà del quotidiano (anche innovativo) e non una singola parte.

(Continua a pag.3)





(Continua da pag.2)

**Dopo le varie vicissitudini vissute in UnipolSai, dal patto 2.0 alle difficoltà economiche, regolamentari e che riguardano le modifiche al mandato, lei come presidente di gruppo quale modus operandi ha adottato con la mandante per andare incontro ai suoi iscritti? C'è riuscito?**

Crede che si possa adottare solo il proprio personale *modus operandi*, al servizio delle scelte congressuali e delle linee condivise con gli organi statutari del gruppo agenti e, quando possibile, delle altre rappresentanze. Per quanto mi riguarda, con la mandante sono prevalentemente impegnato nel dialogo, orientato alla ricerca di soluzioni, con attenzione all'interesse sistemico, nel reciproco rispetto dei ruoli e dell'ascolto, promotore di piani sostenibili per l'evoluzione e per il progresso vicendevoli.

Il clima non può però essere sempre soleggiato e sereno. È inevitabile qualche temporale e i recenti cambiamenti climatici hanno portato anche nel nostro mondo a precipitazioni più violente del solito: ma torna inevitabilmente la pace dopo la tempesta.

Personalmente ritengo che **UnipolSai** rappresenti una grande realtà, con la quale si lavora bene, anche come rappresentante degli agenti. Certo, c'è ancora molto lavoro da fare, non solo per la molteplicità e la complessità dei vari cantieri innovativi, proget-

tuali e regolamentari sui quali siamo vicendevolmente occupati. Ci sono ancora molte aree di miglioramento anche nell'ordinaria attività. Ma è tangibile il progresso che si registra mese per mese.

Confido che nei prossimi mesi si tocchino con mano ulteriori evoluzioni positive, sia sul piano progettuale sia su quello operativo, tali da confermare il mio attuale sentimento. Non penso invece di poter dire di essere riuscito. Credo anzi che si debba onestamente ritenere di non essere mai totalmente riusciti.

C'è sempre spazio per fare meglio e sono comunque troppe le linee da curare, le sfide da superare, le opportunità da cogliere, per sentirsi arrivati.

**Esiste equità da parte di Ivass nell'erogare sanzioni agli intermediari, chiudendo non di rado un occhio sulle manchevolezze di altri canali (banche, Poste, comparatori vari e compagnie online)? Esiste equità in questo sistema, ingiusto agli occhi di molti? Qual è la sua opinione?**

Le sanzioni non sono eque ma non è solo un problema del nostro Paese. Prima di entrare nel merito di quanto vi sia equità tra i diversi operatori del mercato assicurativo, va valutata la sostenibilità e l'appropriatezza di questo impianto sanzionatorio. Si cominano sanzioni fuori da ogni logica e sostenibile misura, tanto da rendere sostanzialmente impossibile pagarle. Mi ricorda un periodo quando, molti anni fa, venne sanzionata una particolare categoria di artigiani con importi talmente smisurati rispetto al loro effettivo giro d'affari, da rendere impossibile il rispetto della sanzione.

Premesso che, secondo me, non è con le sanzioni che si migliorano le cose, tanto meno la qualità della distribuzione assicurativa nel nostro Paese, un impianto sanzionatorio deve essere funzionale all'educazione formativa, non esasperatamente punitivo.

Dopo queste premesse, va ribadito che le regole a tutela del consumatore vanno rispettate da qualsiasi distributore, soprattutto quelli virtuali e non professionali. Questo è uno dei principi che ha originato la revisione della *Imd I*. Tra i principali obiettivi della nuova *Idd*, non a caso trasformata in direttiva sulla distribuzione, c'è quello di adottare regole uguali per tutti, che nella realtà dei fatti non ci siamo ancora.

Carla Barin



## INSURANCE CONNECT su FACEBOOK

Seguici sulla pagina cliccando qui 

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)

Supplemento al 29 maggio di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577

Convegno



5 GIUGNO 2018

MILANO | 9.00 - 17.15 | Palazzo delle Stelline, Corso Magenta, 61

## RISCHI, IL VALORE DELLA CONOSCENZA

**Chairman Maria Rosa Alaggio** *Direttore di Insurance Review e Insurance Trade*

- 09.00 - 09.30 – Registrazione
- 09.30 - 09.50 – **Apertura – Le aziende e la conoscenza del rischio**  
*Alessandro De Felice, presidente di Anra*
- 09.50 - 10.10 – **Operare nell'incertezza politica ed economica**  
*Nadio Delai, presidente di Ermeneia*
- 10.10 - 10.30 – **Cyber risk: la quarta wave nella storia delle assicurazioni**  
*Orazio Rossi, country president di Chubb*
- 10.30 - 10.50 – **Rischi catastrofali, una proposta per assicurarli**  
*Luigi Pastorelli, docente incaricato di Teoria del rischio, direttore scientifico del BigDataLab dell'Università di Roma - Tor Vergata, e direttore tecnico del Gruppo Schult'z*
- 10.50 - 11.10 – **Dual Italia: soluzioni specialistiche per le imprese**  
*Maurizio Ghilosso, managing director di Dual Italia e Synkronos Italia*
- 11.10 - 11.30 – Coffee break
- 11.30 - 12.45 – **TAVOLA ROTONDA: Dalla cultura del rischio alla gestione dell'azienda**  
*Luigi Di Falco, responsabile protezione, vita e welfare di Ania*  
*Luca Franzi De Luca, presidente di Aiba*  
*Marco Manzoni, già presidente giovani imprenditori di Confindustria Bergamo*  
*Massimo Michaud, presidente di Cineas*  
*Francesco Saverio Losito, vice presidente nazionale Asseprim - Confcommercio imprese per l'Italia, con deleghe per finanza e assicurazioni*  
*Aurelio Vaiano, presidente di Aipai*  
*Luigi Viganotti, presidente di Acb*
- 12.45 - 13.00 – Q&A
- 13.00 - 14.00 – Lunch
- 14.00 - 14.20 – **Italia, un Paese fragile**  
*Paolo Augliera, direttore sezione di Milano dell'Ingv - Istituto nazionale di geofisica e vulcanologia*
- 14.20 - 14.40 – **Iniziative per la sicurezza ambientale**  
*Lisa Casali, coordinatrice del master Cineas in Environmental risk assessment and management, e manager di Pool Inquinamento Assolombarda (\*)*
- 14.40 - 15.00 – **Costruire l'offerta assicurativa per il cyber risk**  
*Gianmarco Capannini, head of cyber & BB Bond di Munich Re*
- 15.00 - 15.20 – **Responsabilità, rischi e tutele per le aziende e gli executive**  
*Guglielmo Elefante, responsible for Underwriting di Das Difesa Legale*
- 15.20 - 15.40 – **Radicalizzazione e terrorismo internazionale**  
*Marco Di Liddo, responsabile area geopolitica Ce.S.I. - Centro Studi Internazionali*
- 15.40 - 16.00 – **Prevenzione e capacità di ripartire dal sinistro**  
*Mauro Gattinoni, direttore dell'Associazione piccola industria Lecco e Sondrio*  
*Giacomo Masotina, direttore tecnico e socio di Cartiera di Cologno, Cologno Monzese*  
*Marco Valle, vicepresidente di Aipai*
- 16.00 - 17.15 – **TAVOLA ROTONDA: Le problematiche, le esperienze e le iniziative delle aziende**  
*Sandra Bassi, direzione area Brescia Nord e Valli di Cassa Padana*  
*Nicola Cattabeni, presidente di Ugari*  
*Paolo Cova, risk manager di Iren*  
*Anna Fabbri, head of group enterprise risk management di Autogrill (\*)*  
*Olivo Foglieni, amministratore delegato del gruppo Fecs*  
*Claudio Marchionni, responsabile logistica di Unieuro*  
*Mauro Porcelli, advisory financial services director presso PwC*  
*Fabrizio Sechi, risk management manager di Fastweb*
- 17.15 – Chiusura lavori

(\*) invitato a partecipare

Con il Patrocinio di:



Altri Patrocini:



Main sponsor:



Official sponsor:



Iscriviti su [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)  
Scarica il programma completo