

PRIMO PIANO

Meno incidenti, ma più vittime

Torna a crescere, nel 2017, il numero delle vittime sulle strade italiane: secondo l'Istat, dopo la riduzione registrata nell'ultima rilevazione, lo scorso anno si sono contate 3.378 persone rimaste uccise a seguito di incidenti stradali, in crescita del 2,9% (95 unità in termini assoluti) rispetto al 2016. Aumentano le vittime fra pedoni (+5,3%) e, soprattutto, motociclisti (+11,9%), mentre risultano in calo le morti fra automobilisti (-0,4%), ciclomotoristi (-20,7%) e ciclisti (-7,6%). Un trend generale che risulta in controtendenza rispetto al resto dell'Europa, dove nel 2017 le vittime sono risultate in calo dell'1,6% su base annua. Sostanzialmente stabile il numero di feriti (-1%), che si attesta a quota 246.750.

Calano invece, seppur in misura lieve, gli incidenti stradali: nel 2017 si sono contati 174.933 sinistri con lesioni a persone, in diminuzione dell'1,0% rispetto all'anno precedente. Insomma, meno incidente ma assai più gravi nelle loro conseguenze. Tra i comportamenti errati più frequenti ci sono la distrazione alla guida, il mancato rispetto della precedenza e la velocità troppo elevata. Le violazioni al Codice della Strada più sanzionate si contano invece eccesso di velocità, mancato utilizzo di dispositivi di sicurezza e uso del cellulare alla guida.

Giacomo Corvi

INTERMEDIARI

Occorre aumentare strutturalmente le provvigioni

In questo momento il lavoro delle agenzie non è remunerato abbastanza, e la crisi di redditività che da tempo ha imposto una dieta a tanti agenti non sarà risolta solo con incentivi economici legati alla produzione. Ecco la ricetta di Gaetano Vicinanza, presidente del gruppo agenti Sara e membro dell'esecutivo nazionale di Sna

Organizzare efficacemente una presenza attiva e propositiva sul web può essere una strategia importante per gli intermediari assicurativi, per riuscire a essere visti come un credibile riferimento per chi non entra in agenzia ma preferisce acquistare online. Ma per risolvere nel profondo la crisi di redditività che stanno attraversando le imprese gestite dagli agenti ci vuole ben altro: a partire da un aumento provvigionale generale di almeno cinque punti percentuali. È l'auspicio di Gaetano Vicinanza, presidente del gruppo agenti Sara e membro dell'Esecutivo nazionale di Sna. Secondo Vicinanza occorre che il mercato apra gli occhi e prenda atto che le misure attualmente messe in campo dalle compagnie, cioè incentivi economici legati a variabili difficilmente controllabili dagli agenti, non sono efficaci.



Gaetano Vicinanza

Si discute ancora oggi sulle diverse interpretazioni che il mercato dà alla corretta intestazione del conto corrente separato agenziale per i versamenti dei premi e gli addebiti delle partite non assicurative, così come disposto dalla lettera al mercato dell'Ivass del 2017, alla quale, sembra, poche compagnie si siano adeguate. Come si è comportata la sua mandante? Sara Assicurazioni è stata una delle prime compagnie, diversi anni fa, ad adeguarsi alle prescrizioni dell'allora Isvap, ben prima della lettera al mercato Ivass del novembre 2017. Da allora, la definizione delle partite non assicurative avviene tramite i conti di gestione delle agenzie/agenti. Per quanto riguarda l'intestazione, mi risulta che le agenzie plurimandatarie, in Sara, possano utilizzare un unico conto separato.

Per tutti i contratti assicurativi, in caso di lite tra impresa e assicurato, occorre aderire alla conciliazione, così come richiamato dalla direttiva Ue 2016/97 (la Idd). Lo trova positivo o negativo per il settore?

In un sistema giudiziario come quello italiano, intasato da migliaia di vertenze civili che si protragono per anni, qualsiasi tentativo d'introdurre sistemi di definizione stragiudiziale delle controversie deve essere salutato come positivo. Temo, però, che anche questa possibilità potrebbe scontrarsi con la proverbiale litigiosità degli italiani e con la storica affezione dei nostri avvocati all'intervento.

(continua a pag. 2)

(continua da pag. 1)

Per l'attuazione della Pog, è necessario predisporre e mantenere un'adeguata base informativa, in collaborazione tra reti e compagnia, così da allineare i processi di progettazione e vendita dei diversi prodotti. Il suo gruppo è preparato a queste novità?

Il gruppo agenti Sara è stato già coinvolto dalla compagnia sulla tematica della Pog, ed è in corso un processo di adeguamento alla normativa attraverso periodici incontri delle nostre commissioni tecniche. Per la nostra rete, la presenza di colleghi dotati di specifiche competenze, tra l'altro impegnati già in Sna nello studio delle medesime tematiche, è e sarà un'ulteriore garanzia di presidio efficace del tema.

Da un'indagine effettuata da Swg al fine di capire l'influenza di internet sulla cittadinanza, risulterebbe che il 90% degli italiani naviga online. Secondo lei, nel medio-lungo termine, le scelte degli italiani riferite agli acquisti dei prodotti assicurativi subiranno cambiamenti?

La rivoluzione digitale degli ultimi decenni ha profondamente cambiato il nostro modo di lavorare e anche di acquistare. Certamente l'utilizzo sempre più diffuso di internet consente già oggi una rapida comparabilità delle offerte e divulgazione d'informazioni. Il comparto assicurativo non fa eccezione. Questo, da un certo punto di vista, è un bene perché diffonde conoscenze e cultura assicurativa, sebbene gli acquisti delle polizze online, dopo 15 anni, non superino il 4-5% del mercato. Questo dimostra l'importanza dell'intermediario assicurativo. Sicuramente gli agenti non devono perdere questa opportunità. Per questo motivo sarà fondamentale per gli intermediari organizzare efficacemente una loro presenza attiva e propositiva nel web, in modo da costituire anch'essi un credibile riferimento per chi, anziché entrare in agenzia fisicamente, preferisce farlo telematicamente: è solo un cambio di prospettiva.

Nel recente provvedimento di Ivass (72/2018) le modifiche nel settore Rca toccano le regole per l'assegnazione delle classi di merito universali inserendo grandi novità. Lei cosa ne pensa?

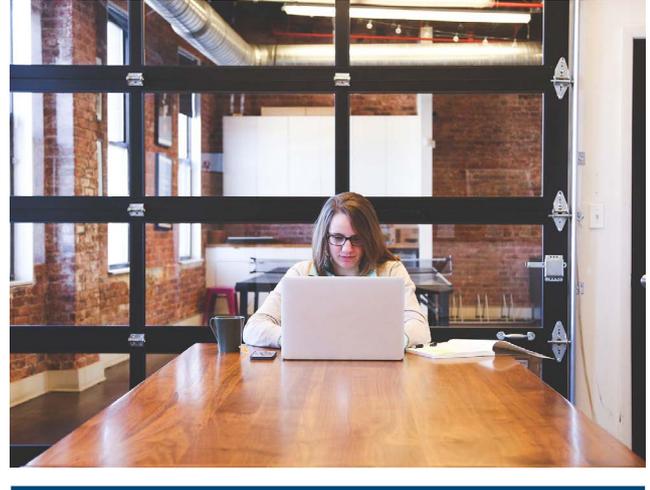
Il settore Rca ha conosciuto nel tempo diversi interventi normativi: dal Codice delle assicurazioni, alla legge Bersani ai regolamenti Isvap-Ivass. Questi interventi hanno spesso lasciato dubbi interpretativi che ogni compagnia ha risolto a modo suo. Inoltre, il sistema del *bonus-malus*, definito per legge, ma mai riformato e aggiornato, ha negli anni accusato alcune criticità, tra queste quella di una non uniforme applicazione delle regole di assegnazione da parte del mercato. Era ed è, pertanto, alquanto opportuno che Ivass intervenga con regolamenti esplicativi e attuativi. Il recente provvedimento che lei cita ne è un esempio.

Alla luce di quanto sta accadendo nel mondo assicurativo, cosa si aspetta nel prossimo futuro dal mercato in generale, e da Sara in particolare?

Se osserviamo il nostro mondo, appare un quadro contraddittorio: le compagnie da anni stanno ottenendo, grazie alle reti agenziali, risultati economici sorprendenti, e dichiarano, giustamente, che il loro canale distributivo privilegiato è quello.

Le reti, al contrario, vivono una crisi di redditività perdurante, anche dovuta alle incombenze gestionali e burocratiche di cui abbiamo parlato, che le compagnie di norma riversano sulle reti anche nei casi in cui potrebbero farsene direttamente carico. Le soluzioni comunemente adottate dalle mandanti sono quelle di introdurre incentivi economici alla produzione, legati anche a variabili poco controllabili dagli agenti, come il rapporto s/p, che rendono tali entrate aleatorie e precarizzano il mercato: sempre maggiori realtà sono, così, basate su un equilibrio instabile e rischiano la chiusura.

Mi aspetto, pertanto, che Sara e le compagnie italiane aprano finalmente gli occhi sulla realtà e diano finalmente la sola logica lettura alla serie interminabile di chiusure agenziali, causate non di rado da modesti scoperti di cassa nei quali si imbattono ogni anno: in altre parole, l'attuale lavoro delle agenzie è remunerato in maniera insufficiente e inadeguato. Pertanto è necessario un aumento strutturale delle aliquote provvigionali, completamente slegato da incentivi e premi, che pure devono esserci per i meritevoli, ma che non possono costituire il fondamento per la sopravvivenza delle realtà agenziali, le cui spese gestionali sono elevatissime e ben conosciute al mercato. Si tratta, si noti bene, di una necessità di ecosistema nemmeno legata ai bilanci delle compagnie: a quelli può certamente essere vincolato un premio. Improponibile, per gli intermediari, la remunerazione attuale di un'attività come la piccola e media impresa-agenzia. Mi aspetto, e auspico quindi a breve, un aumento provvigionale generale di almeno cinque punti percentuali.



Life skills: la negoziazione

Spesso il termine viene usato in modo errato: non è compromesso, non è cedere e neppure imporsi. È un metodo per il quale si ottiene ciò che si vuole senza scontentare la controparte

Mi occupo di negoziazione da più di 13 anni ormai. Nel 2005 questa scelta è stata pionieristica. Si trattava di una competenza sottovalutata dalle persone, dalle aziende e in generale dal mercato italiano. Negli anni ci siamo spesi, attraverso la società che ho fondato, per diffondere una sana cultura negoziale, il cui concetto di base è semplice: scambio di valore e soddisfazione delle parti coinvolte.

Col tempo, la consapevolezza e la sensibilità verso quella che considero la madre delle competenze relazionali sono cresciute. Una semina lenta e costante che sta dando i suoi frutti.

Cinque anni fa ho avviato la collaborazione con Cineas che, come scuola di formazione sulla gestione dei rischi, ha introdotto un master sulle competenze trasversali, tra le quali non poteva mancare la negoziazione. Anche in questo caso si è trattato di una scelta avanguardistica: nei settori specialistici di ambito del consorzio, viene data grande prevalenza alle competenze tecniche e non è stato facile far capire la connessione tra rischio e soft skills. Le più recenti evoluzioni del mercato del lavoro hanno fatto vacillare queste convinzioni e dimostrato come non occuparsi delle abilità trasversali possa essere inteso con un vero fattore di rischio per tutti i professionisti che vogliono avere un soddisfacente sviluppo di carriera, in questo momento di costante e rapido cambiamento.

Negoziare è vincere

Nell'ambito delle strategie negoziali occorre sfatare anche altri falsi miti, le trappole o le bufale che inquinano il concetto stesso di negoziazione. Iniziamo dal primo e più importante equivoco.

Negoziare non ha nulla a che vedere con il compromesso. Non sono sinonimi.

La pericolosa e spesso trascurata differenza tra *negoziare* e *compromesso* ha effetti devastanti sui conti economici delle aziende e sul bilancio personale. I termini sono confusi da tutti, media inclusi. La stessa confusione avviene nella pratica: pensiamo di negoziare ma in realtà facciamo improduttivi compromessi. Il compromesso ha in sé una duplice rinuncia: io voglio pagare 100, tu vuoi ottenere 200, ci accordiamo per 150. Conti alla mano, entrambi ci rimettiamo 50. Confusione verbale, confusione nel fare. I canali di comunicazione di massa, giornali, radio, TV e web, abusano costantemente delle parole, facendo un'impropria e, a tratti, dannosa campagna di (dis)educazione. Le parole vanno spese con responsabilità.

Non ci stancheremo mai di dirlo: il compromesso non ha nulla a che vedere con la negoziazione. I due concetti non sono sovrapponibili. Negoziare non è dire di No, neanche

mentalmente, a una richiesta per noi difficile da accontentare. Non è neppure dire di Sì *a tutto*, fatto che potrebbe alimentare appetito e non l'attesa riconoscenza. Negoziare è dire di Sì alle nostre condizioni, ossia dare agli altri ciò che soddisfa i loro veri bisogni, ottenendo in cambio qualcosa che abbia valore per noi e assenza o poco costo per loro. Non è quindi sinonimo di condurre una trattativa. È riduttivo e fuorviante.

C'è differenza tra metodo e istinto

Negoziare è una delle modalità con cui dirimere interessi diversi, di certo il più efficace nel generare valore e patrimonio relazionale. Non è sinonimo di concedere, frutto di un sacrificio, che spesso non viene né compreso, né tantomeno apprezzato dalla controparte. Non è fare a metà venendosi incontro con reciproche rinunce, figlie di un compromesso. Negoziare non è sinonimo di imporsi, che ha un impatto negativo sul piano relazionale. Imporsi, cedere e compromettere sono puro istinto e non richiedono nessuna capacità. Riprova ne è che non ci sono corsi sul compromesso e vorrà dire qualche cosa, no?

Nessuno nel proprio curriculum scrive di essere abile a fare compromessi. È evidente quindi che non servano capacità particolari, e che, sul mercato, persone capaci quanto o più di noi se ne trovano, e anche a minor costo. Negoziare è una scienza che non si può improvvisare. Istinto, talento ed esperienza non bastano. Trovarsi a condurre delle trattative non vuol dire negoziare, né tantomeno saperlo fare. Spesso si confondono mere attitudini relazionali o aspetti caratteriali con capacità che in realtà richiedono competenze approfondite e strutturate al pari, se non superiori, di quelle tecniche. Limitarsi a valutare positivamente l'efficacia dei propri e altrui comportamenti negoziali solo perché si è raggiunto un determinato obiettivo o un certo accordo, è ingannevole. Il punto non sta nel chiudere un accordo, il punto è come lo si è raggiunto. Per analizzare il come si vuole un metodo, strumento di guida, misura e analisi.

Spesso mi sono sentita ripetere un concetto che riassumo in una frase: "Negoziare sempre, da quando sono nato, niente da imparare!". Ho coniato un nome per la patologia del negoziatore innato: la sindrome del commissario tecnico della nazionale. Il valore di un metodo è legato alla consapevolezza: solo dando un nome e cognome ai nostri comportamenti negoziali possiamo analizzarci, misurarci e quindi migliorare.

Alessandra Colonna,
docente del master Life Skills di Cineas

COMPAGNIE

Groupama festeggia con Carlo Verdone

L'impresa ha celebrato il decennale come main sponsor dell'Isola del cinema



Dominique Uzel e Carlo Verdone

Cinema e assicurazioni, un binomio vincente. Il 22 luglio, nel decennale della partnership tra Groupama Assicurazioni e *l'Isola del Cinema*, una delle più amate manifestazioni dell'estate romana, Dominique Uzel, amministratore delegato e direttore generale di Groupama Assicurazioni, ha consegnato il premio *Miglior amico dell'Isola del Cinema* a Carlo Verdone. L'attore romano ha ringraziato la

compagnia, ricordando il ruolo cruciale degli investimenti privati nel sostegno al cinema italiano e a manifestazioni culturali come *l'Isola*, che hanno l'importante ruolo sociale di "riaggregare le persone che oggi tendono a essere molto sole, e hanno perso quel senso di condivisione che invece era presente in passato". La serata ha confermato l'impegno della compagnia verso la settima arte, con particolare attenzione verso il cinema d'autore e la valorizzazione delle pellicole italiane, nelle vesti di main sponsor dell'Isola del Cinema, per il decimo anno consecutivo, e title sponsor dell'Arena. "Vogliamo preservare il patrimonio culturale italiano", ha detto Uzel, non nascondendo la sua personale emozione nel premiare uno degli attori e registi più amati e stimati dal pubblico. La premiazione è stata preceduta dall'incontro con il pubblico di Carlo Verdone, accompagnato sul palco dall'attrice Ilenia Pastorelli e dallo sceneggiatore Nicola Guaglianone. A fare da moderatore Alvaro Moretti, vicedirettore de *Il Messaggero*, che ha introdotto gli spettatori alla visione del film *Benedetta follia*, diretto e interpretato da Carlo Verdone con Ilenia Pastorelli e da lui stesso scritto con Nicola Guaglianone e Menotti. La serata è stata condotta da Viviana Altieri.

A.G.P.



INSURANCE REVIEW
È SU TWITTER

Seguici cliccando qui



Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

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

T: 02.36768000 E-mail: redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

Supplemento al 24 luglio di www.insurancetrade.it – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577