



PRIMO PIANO

Fiducia negli intermediari

Agli italiani piace ancora l'intermediario. Dovendo sottoscrivere una polizza nel settore danni, la maggior parte dei consumatori preferisce ancora di gran lunga rivolgersi al proprio agente. Il dato emerge dalla pubblicazione Ania, L'assicurazione italiana 2012-2013, disponibile sul sito dell'associazione. Nel 2012 l'81% delle polizze vendute nei danni è stato acquistato attraverso il canale agenziale. L'Ania, tuttavia, stima che una quota pari a oltre il 23% dei premi del canale agenziale sia effettivamente originata dal canale broker. La quota di mercato degli agenti scenderebbe perciò a circa il 58%, mentre sfiorerebbe il 31% quella dei broker.

Per quanto riguarda la vita, invece, il principale canale di distribuzione nel settore resta quello bancario, nonostante nel 2012 si sia registrato (per il secondo anno consecutivo) una contrazione della quota di rappresentatività che passa dal 54,7% al 48,5%. Al secondo posto come canale di vendita più utilizzato si piazzano i promotori finanziari, che hanno originato oltre il 23% dei premi contabilizzati dal settore; a seguire, il canale degli agenti, con una quota stabile e pari al 16,3%. Meno utilizzati sono risultati i canali vendita diretta (10,7%) e i broker con una quota residuale (1,1%).

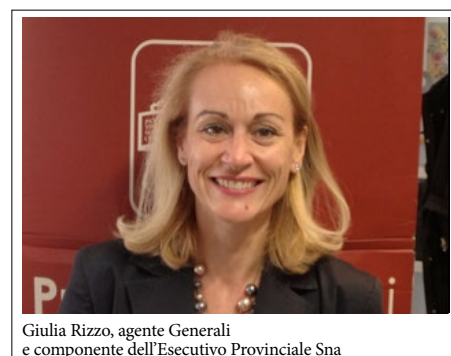
B.M.

INTERMEDIARI

Rivalse, la prima questione da trattare con l'Ania

Così la pensa Giulia Rizzo, agente Generali e nell'Esecutivo Provinciale Sna di Roma. L'intermediario, attivo anche nel gruppo agenziale, chiede di mettere mano all'Ana, anche pensando alla professione del futuro

Per molti protagonisti dell'intermediazione italiana, ora che si approssimano le trattative con l'Ania, è essenziale ammodernare l'Ana, scaduto nel 2006 e superato dal legislatore. Per altri, invece, l'accordo sarebbe proprio da superare, o riscrivere da zero, proprio perché la realtà è mutata radicalmente. Secondo **Giulia Rizzo**, agente di **Generali**, componente dell'Esecutivo Provinciale **Sna** di Roma e regionale del gruppo aziendale del Lazio, di tutto l'accordo imprese/agenti, la rivale è l'istituto più urgente da rivedere, senza però sottovalutare gli altri articolati. Ai problemi italiani, secondo l'agente attiva dal '96, si aggiungono anche le normative europee in via di approvazione. L'intermediazione italiana, quindi, deve farsi trovare preparata ad affrontare le nuove regole della professione. Ecco perché, ora, servono i fatti e non le parole.



Giulia Rizzo, agente Generali e componente dell'Esecutivo Provinciale Sna

L'Ania, nella persona del presidente Minucci, risponde positivamente alla richiesta di apertura di una trattativa tra imprese e rappresentanze degli agenti. L'Ana, scaduto dal 2006, andrebbe rinnovato. Quale sarebbe, a suo parere, la parte più importante da rivedere?

Bisognerebbe dare priorità assoluta al tema delle rivalse, ormai obsolete ed estremamente gravose per gli agenti, soprattutto a causa dei molti cambiamenti legislativi degli ultimi anni. I giovani che stanno per diventare agenti rifiutano il mandato proprio per gli importi richiesti dalle compagnie, divenuti insostenibili. Vanno riviste molte cose nell'articolato Ana, in virtù delle modifiche legislative, che vanno a toccare non solo il monte premi, vero caposaldo del sistema che determina le liquidazioni, ma anche altri argomenti parimenti vitali.

Anche per gli agenti in carica sorge il problema gravissimo di percepire un indennizzo di fine rapporto inferiore a quanto versato a titolo di rivale.

In Europa si discute l'azzeramento delle provvigioni erogate sui prodotti previdenziali, lasciando all'assicurato stabilire il quantum della consulenza. Come immagina il futuro delle reti agenziali, se passasse tale proposta?

La direttiva Imd II è estremamente complessa e porterà al nostro comparto mutamenti serissimi, con tutte le conseguenze del caso. Non bastavano già le leggi italiane, ora ci si mette anche l'Europa. Il mercato italiano non è ancora pronto a negoziare la consulenza, senza contare l'impatto che tale normativa potrebbe avere sulla redditività agenziale. Si corre il rischio di una drastica eliminazione dei punti di vendita. Vedo inoltre difficoltà a convincere l'assicurato italiano all'esborso provvisorio.

I portafogli clienti sono fidelizzati, persone o aziende che si conoscono da anni. Difficile modificare le abitudini. Molti sono convinti che la nostra categoria viva nell'oro. Ostico far comprendere la differenza tra il premio versato e il nostro guadagno. *(continua a pag.2)*



Seguici anche su Facebook alla pagina di Insurance Connect e su Twitter @insurancetrade



(continua da pag. 1) Gli assicurati italiani fanno fatica a distinguere la differenza che esiste tra compagnia e agente: è frequente la commistione. C'è anche la preoccupazione per le conseguenze che ricadranno sull'occupazione dei dipendenti e collaboratori esterni.

Le compagnie chiedono l'intervento del governo per impedire abusi e frodi che incidono sui bilanci, ma anche sul rapporto sinistri/premi dell'agenzia. Come difende la trasparenza del suo operato e la tutela della sua professionalità?

Se il governo riterrà di intervenire per placare gli abusi e le frodi, ben venga. La migliore tutela della professione avviene dando assistenza diretta al cliente al momento del sinistro, obbligo peraltro previsto per legge e che distingue profondamente la nostra attività da quella delle compagnie telefoniche. L'assistenza non solo rende un importante servizio al cliente che, proprio al momento del sinistro ritrova la ragione principe di aver stipulato una polizza, ancor più di fronte a danni seri, ma rende concretamente visibile l'immagine dell'agente, evidenzia le lacune dei canali alternativi che rischiano, a parte qualche lodevole eccezione, di inflazionare il mercato.



Aldo Minucci, presidente Ania

Una parte del mercato afferma che la collaborazione A con A porterà vantaggi ai consumatori, maggiore libertà agli agenti e più concorrenza. Il presidente di Ania la definisce invece inaccettabile, sostenendo che svantaggerebbe le imprese italiane nei confronti della concorrenza internazionale. Chi ha ragione a suo parere?

La collaborazione A con A potrebbe essere uno strumento utile per l'intermediario, nel caso in cui la propria mandante decida restrizioni assuntive in alcuni rami: parlerei quindi di collaborazione tattica. Si tratta comunque di un argomento che divide e fa discutere tutti. Ritengo che, come tutte le novità strutturali, gli impatti concreti siano difficili da prevedere. Il futuro saprà dirci chi ha ragione e chi no. Fatte salve le regolamentazioni che l'Ivass, (che auspichiamo siano discusse con le rappresentanze della categoria) dovrà emanare in materia di adeguatezza, privacy, gestione sinistri ecc.

L'Antitrust ha svolto un'indagine conoscitiva sullo stato della Rc auto in Italia, affermando che siamo tra i mercati più cari d'Europa. Avanzano nuovi correttivi da parte delle imprese: incentivare l'assicurato affinché opti per la scatola nera, e la revisione del sistema bonus/malus, invecchiato anche grazie ai numerosi interventi normativi. Quale la sua opinione in proposito?

Siamo i più cari, anche perché in Italia abbiamo il numero più alto di feriti coinvolti in incidenti stradali rispetto all'Europa. Tale media è determinata sia da un emergente malcostume diffuso, sia dalle frodi, sostenute e incentivate da una microcriminalità organizzata, vera industria del malaffare. Sono anni che si parla di legiferare contro quello che è diventato un sistema, ma ad oggi nulla ancora concretamente è cambiato. Si ha la brutta percezione che la sinistrosità, in fondo, sia alleggerita dagli aumenti di tariffa.

Per la revisione del bonus/malus, ritengo fondamentale che ogni ulteriore intervento del legislatore coinvolga le rappresentanze della categoria e gli specialisti del settore, al fine di evitare che assurde iniquità si ripercuotano sugli automobilisti più virtuosi.

Come si è potuto accettare che la prima classe di merito del genitore possa essere estesa al figlio neopatentato? C'è realmente da chiedersi se, all'atto di promulgare tale disposizione, l'estensore della legge non avesse potuto chiedere consiglio, non dico ai rappresentati di una categoria quale è la nostra ma, almeno, due paroline confidenziali, scambiate con il proprio agente di assicurazione, suo consulente. Tutti ne avrebbero avuto seri vantaggi: imprese, agenti e collettività.

Carla Barin



Seguici anche su Facebook alla pagina di Insurance Connect e su Twitter @insurancetrade

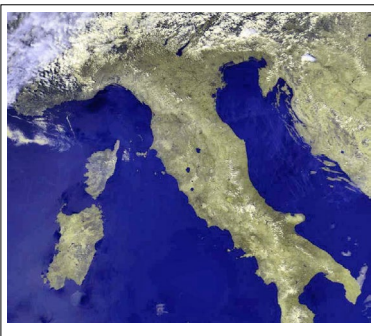
**PER RICEVERE OGNI GIORNO "INSURANCE DAILY",
IL PRIMO QUOTIDIANO DEL SETTORE ASSICURATIVO, ISCRIVITI
GRATUITAMENTE AL SITO WWW.INSURANCETRADE.IT**



Coface, Italia in affanno, aumentano gli insoluti

L'ultima valutazione Rischio Paese mostra una situazione di forti difficoltà per il Belpaese. A livello globale, migliorano alcune nazioni sviluppate, mentre i Pesi emergenti sono in balia di complicate dinamiche socio-politiche

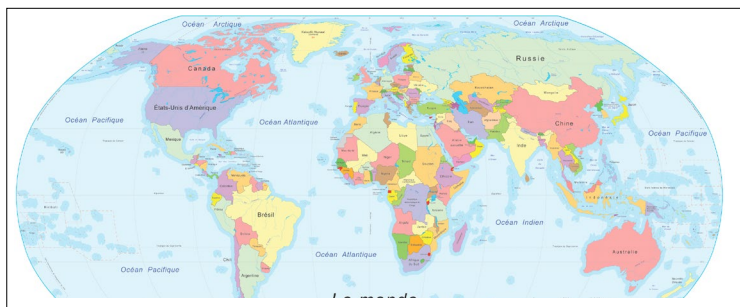
L'ultima revisione periodica delle valutazioni *Rischio Paese* diffusa da **Coface**, segnala un miglioramento relativo ad alcune nazioni avanzate, e rischi sociopolitici persistenti in alcuni Paesi emergenti. Per quanto riguarda l'Italia si ravvisa un peggioramento, soprattutto per quello che riguarda il comportamento di pagamento delle imprese di fronte alla recessione.



Bene Giappone e Islanda, peggiorano Sudafrica e Tunisia

Le dichiarazioni del premier giapponese **Shinzo Abe** hanno avuto effetti benefici sulla crescita del Paese nel breve periodo. Gli stimoli monetari e il deprezzamento dello yen hanno avuto un benefico effetto sui consumi interni e sulle esportazioni, con una

previsione di crescita del Pil che per il 2013 è prevista nell'ordine dell'1,4%. Coface rileva poi la crescita stabile di uno tra i primi *malati d'Europa* (i cosiddetti *Piigs*), l'**Irlanda**, che sta progressivamente uscendo dalla crisi finanziaria: il programma di riforme e austerità sta infatti procedendo secondo i piani, e dovrebbe terminare con la fine del 2013 quando il Pil, si prevede, sarà cresciuto dello 0,9%. Per l'**Islanda** il quadro è ancor più positivo, con una crescita dinamica dell'economia (Pil previsto per il 2013: +2,3%). Sul fronte opposto, si rafforzano i rischi persistenti in alcuni Paesi emergenti per via delle difficoltà finanziarie e dell'aumento delle tensioni politiche e sociali. Uno di questi è il **Sudafrica**, dove si registrano aspre tensioni sociali e rivendicazioni da parte della popolazione: disoccupazione, inflazione galoppante e l'indebitamento delle famiglie hanno avuto un effetto nefasto sui consumi; la crescita 2013 si prevede inferiore al 3%. Tensio-



ni politiche e sociali che continuano a caratterizzare la **Tunisia**, dove la stesura della nuova costituzione è in forte ritardo, e dove si moltiplicano le spaccature: una situazione difficile, aggravata ulteriormente dal calo delle entrate provenienti dal settore turistico.

La difficile situazione italiana

Nel nostro Paese, il modello di business appare impantanato in un circolo vizioso. L'Italia risente per sette trimestri consecutivi della contrazione del Pil: nel 2012 il calo è stato del 2,4%, mentre per il 2013 si prevede una diminuzione dell'1,7%. Nel lungo termine la crescita resta vulnerabile, condizionata dal ridotto livello di attività e dal basso tasso di innovazione, e ulteriormente penalizzata dalla riduzione del potere di acquisto e dalla disoccupazione. Coface, in particolare, osserva un drastico peggioramento del comportamento di pagamento delle imprese italiane, con **tassi di insolvenza** maggiori rispetto agli altri Paesi Ue, facendo registrare un tasso di sette volte superiore a quello rilevato, ad esempio, in Francia. Secondo un'analisi degli economisti di Coface, l'aumento degli insoluti non sarebbe solo dovuto alla recessione: le imprese italiane con un livello di redditività e indebitamento nella media europea, hanno dovuto confrontarsi con una riduzione drastica dei propri margini, il che impatterà sulla capacità di finanziare gli investimenti; le imprese dipendono sempre di più dal settore bancario, che però nel contempo sta chiudendo i rubinetti: in un sistema basato sulla il rischio di insolvenza legato alla predominanza di micro-imprese non fa che appesantire una situazione già pesante. Non va poi dimenticato un ulteriore dato, ormai assai noto: la mancanza di puntualità nei pagamenti da parte della pubblica amministrazione (in Italia 170 giorni, contro i 60 della Francia) che non fa che indebolire ulteriormente il tessuto imprenditoriale.

Beniamino Musto



PRODOTTI

Zurich lancia una polizza contro il cyber risk e a tutela della privacy

Il contratto, rivolto alle grandi aziende, offre coperture per la responsabilità civile e per le spese sostenute direttamente dall'assicurato

È appena stata lanciata sul mercato *Zurich security and privacy protection*, una polizza rivolta alle grandi aziende e alle multinazionali per proteggerle dal *cyber risk*. Proposta attraverso la divisione *Global corporate* della compagnia elvetica **Zurich**, questo prodotto si propone di andare incontro alle crescenti esigenze di difesa dai rischi attinenti alla tutela della privacy e dei dispositivi di sicurezza, come il furto di dati personali, anagrafiche di clienti, registrazioni di carte di credito o sottrazione di computer contenenti dati sensibili. La polizza prevede diverse tipologie di coperture. Una di queste è quella relativa alla responsabilità civile, al cui interno è compresa la copertura Rc a seguito di un sinistro derivante da violazione della privacy e dei dispositivi di sicurezza.

Un'altra copertura riguarda le spese sostenute direttamente dall'assicurato, all'interno della quale rientrano i costi che l'assicurato potrebbe sostenere a seguito di un sinistro causato dalla violazione della privacy. Questa copertura è comprensiva di: spese per la conduzione di esami forensi sul sistema informatico della società al fine di determinare la causa o la portata della violazione della privacy; spese per pianificare e gestire una campagna di pubbliche relazioni volta a mitigare le conseguenze sfavorevoli derivanti dalla pubblicità negativa nel caso di violazioni della privacy; spese di sostituzione delle risorse digitali e la perdita di ricavi.

In aggiunta alla copertura assicurativa, la polizza prevede la messa a disposizione di consulenza professionale urgente in ambito legale, IT e *public relation*.

B.M.



COMUNICAZIONE

Parlare in pubblico disegnando

Mentre si parla è necessario disegnare. Questa affermazione è spiegata da un semplice esperimento.

Fate una prova: parlate di qualsiasi argomento in pubblico, e alla fine del vostro discorso fate attenzione a quante persone hanno preso appunti.

Ripetete poi questo esperimento davanti a un altro pubblico, ma questa volta, mentre parlate, fate anche dei disegni sulla lavagna mobile che fissino i concetti di cui state parlando.

Ebbene, le persone che hanno preso appunti saranno sicuramente maggiori rispetto a quelle del pubblico precedente.

Questo perché?

- nel secondo caso, non ci si limita ad ascoltarvi, ma anche a fare attenzione a quello che state facendo;
- l'attenzione è distolta dalla vostra persona ed è rivolta verso quello che state facendo. Questo produce in voi maggiore rilassamento e nello stesso tempo riuscirete a esprimere i concetti in maniera molto più chiara;
- le immagini vengono memorizzate molto più facilmente e associate alle persone e ai luoghi. Chi rivede le immagini si ricorda il vostro pensiero.

Usate immagini, e quindi, disegni semplici perché così chi vi sta ascoltando si immedesima in voi. L'omino dei bambini, quello classico, rimane sempre impresso perché ripetibile da chiunque. Ecco che allora anche chi vi sta ascoltando prende appunti.

Il trucco quindi, quando si parla in pubblico è quello di non usare esclusivamente una bellissima presentazione in *Powerpoint*, ma in realtà avere il coraggio di mettere sul palcoscenico una lavagna a fogli mobili (*Flip chart*) e stupire chi vi sta ascoltando proprio fissando alcuni concetti con disegni vostri realizzati al momento.

È qualcosa che ho visto fare solo una volta da un relatore, ma che ho ritenuto fosse geniale perché inusuale per il contesto, inaspettata in quanto il relatore ha richiesto mentre parlava la lavagna, e efficace in quanto è riuscito a richiamare l'attenzione di tutti i presenti.

È chiaro che in aule formative - poiché parte integrante della metodologia - non ci si accorge dell'uso della lavagna, ma in contesti differenti può rivelarsi un vero e proprio *colpo di teatro*.

Leonardo Alberti,

trainer scuola di Palo Alto,

*consulente di direzione strategica in ambito assicurativo,
docente vendite e management*

Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl, Via Montepulciano 21, 20124 Milano 02.36768000 redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

Supplemento al 5 luglio di www.insurancetrade.it

Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012