

EDITORIALE

Collaborazione tra intermediari più vicina

Con l'approvazione, nelle scorse settimane, dell'ordine del giorno presentato dalla senatrice del Pd Anna Rita Fioroni, si può forse iniziare a vedere oggi una luce tra le tante richieste avanzate dagli agenti e rimaste per molto tempo, inascoltate, nell'oscurità. La collaborazione tra intermediari assicurativi iscritti alla stessa sezione del Rui agevolerebbe il rispetto dell' art. 34 del decreto liberalizzazioni in materia assicurativa: sarebbe infatti possibile attenersi all'obbligo di pluriofferta e alla centralità delle esigenze del cliente, indipendentemente dai limiti imposti dall'esclusiva. Dopo tante discussioni, potrebbe essere questa la soluzione per "salvare capra e cavoli", superando la non applicabilità dell'art 34, con cui anche l'Isvap ha dovuto tristemente fare i conti e sostenuta all'unisono da tutti gli attori del settore. Non stiamo certo parlando della soluzione a tutti i problemi degli intermediari e forse, anzi, molti agenti la riterranno inadatta e utile quanto il famoso "panno caldo". Ma potrebbe essere un primo e decisivo passo per riuscire, dopo tanta confusione e tanto discutere, ad attuare una norma che fin dall'inizio, a detta di tutti, non fornisce oggi alcun vantaggio nemmeno per il consumatore.

Maria Rosa Alaggio,
direttore Insurance Magazine
e Insurance Trade
alaggio@insuranceconnect.it

INTERMEDIARI

Una svolta per garantire solidità alla categoria

Non servono parole per presentarlo. Conosciuto e stimato nel mondo dell'intermediazione, **Piero Melis**, agente a Oristano di **Groupama** e presidente di Gruppo della compagnia ridisegna la possibile architettura associativa dello Sna. Esprimendo anche opinioni severe. Il suo pensiero dovrebbe essere meditato con attenzione: propone soluzioni di grande cambiamento, e solo così, questo il suo parere, potranno essere garantiti in modo durevole e sostenibile stabilità e benessere alla categoria degli agenti.

L'Esecutivo Nazionale da solo non può sciogliere il viluppo di nodi che blocca la soluzione alla costante crisi, dovuta essenzialmente alla mancanza di unità e al desiderio di alcuni di sfasciare tutto. Qual è la sua opinione in proposito?

Questo esecutivo, mi duole confermarlo, è nato sotto il segno della discordia e di una pregiudiziale ideologica.

Molti fanno fatica ad accettare il gioco democratico: chi si candida, e vince, governa portando avanti il programma. Chi poi ha condotto per tre anni l'opposizione e non si candida alla guida non è legittimato a dettare l'agenda politica del sindacato.

Due questioni sono fortemente dibattute: plurimandato/monomandato e i rapporti con i Gaa. Il primo problema, a mio avviso, non si ha il coraggio di affrontarlo in tutte le sue implicazioni. Alcuni hanno paura di dispiacere le proprie compagnie mandatarie, altri hanno paura che si possano perdere benefici previdenziali ed elementi di sussistenza da parte delle compagnie. È evidente che bisognerebbe riscrivere le regole generali, differenziando a seconda dello status che si sceglie per esercitare la professione di agente di assicurazione.

Il rapporto fra sindacato e Gaa andrebbe profondamente modificato, uscendo definitivamente dalla logica del comitato. Attualmente il comitato è una componente sovrastrutturale senza compiti e competenze e ha una parvenza di autonomia di giudizio. I Gaa che decidono di aderire al sindacato devono prendere atto che la conduzione politica e la formazione delle strategie è demandata unicamente al congresso e al gruppo dirigente che viene democraticamente eletto.

L'opposizione è legittima, anzi, auspicabile, ma nell'ambito del rispetto dei ruoli e delle competenze. Quello che sta succedendo è un tentativo di modificare la struttura del sindacato facendo valere una presunta rappresentatività superiore. I dodici presidenti di Gaa firmatari di documenti autonomi inviati alle istituzioni si sono di fatto posti, in maniera sovrastrutturale, a latere del sindacato: dichiarano di voler unire la categoria, ma rischiano di creare una reale situazione disgregatrice.

La squadra dell'esecutivo nazionale farà grande fatica a far virare il sistema Sna di 180 gradi in quanto costantemente impegnato a dirimere le continue diatribe. La categoria, quella che tutti i giorni lavora e non partecipa ai dibattiti ideologici, è sempre più stanca di veder volare gli stracci altrui senza tener conto del grave danno che essi arrecano a tutti.

Il presidente Demozzi, che assieme al presidente Unapass Massimo Congiu rappresenta nelle istituzioni l'intera categoria, deve prendere coscienza che i risultati vengono spalmati su tutte le agenzie del territorio nazionale con tutte le diversità che esistono. Il rispetto del gioco democratico deve valere per tutti, ma chi ha il dovere di governare lo deve fare assumendosi le proprie responsabilità e senza accettare invasioni di campo.

Questo è un preciso dovere di chi governa ed è altrettanto un preciso dovere di chi la pensa diversamente di accettare il verdetto congressuale. (continua a p.2)



Piero Melis, presidente gruppo agenti Groupama



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



(continua da p. 1) Qui è messo in serio pericolo il sindacato e la rappresentanza generalista degli agenti di assicurazione.

I presidenti dei Gaa che pensano di essere maggiormente rappresentativi dovrebbero dimostrarlo al congresso. Credo che il comitato abbia dimostrato come sia difficile fare una sintesi unitaria fra i presidenti che partecipano ai lavori. Fuori poi ce ne sono anche altri che non partecipano affatto all'attività sindacale.

Io sono presidente di gruppo, ma non ho mai pensato di rappresentare la volontà di tutti gli agenti iscritti. Soprattutto sono convinto che se narcisisticamente pensassi di poter convincere tutti ad abbandonare il sindacato, credo che la maggior parte dei colleghi non mi seguirebbero. L'appartenenza al sindacato prescinde dalle persone che lo rappresentano pro tempore. Ritengo che oggi più che mai sarebbe utile e opportuno abbandonare tutti i tatticismi e procedere velocemente verso l'unificazione delle due sigle sindacali evitando che le forze centrifughe in atto compromettano definitivamente ogni ipotesi unitaria della categoria.

Malgrado la volontà dell'Esecutivo di andare a un congresso straordinario, per darsi nuove e più moderne regole, resta oggi da comprendere come si possa far cadere nel più assordante silenzio la sistematica violazione dello statuto da parte di alcuni. Non si corre il rischio di infrangere pesantemente le regole?

Lo statuto non detta solo principi, ma tutela anche direttamente, o dovrebbe tutelare, ciascun iscritto, il corretto funzionamento dei poteri dell'Esecutivo Nazionale, comprese le loro garanzie che sono cose ben diverse dai privilegi. E' qui la premessa fondamentale: se qualche iscritto deroga pesantemente ai dettami di quanto tutti ci siamo dati, lo statuto medesimo scolpisce chiaramente i poteri dello stesso e le garanzie, per un complessivo equilibrio del sistema. Deriva da queste ultime "gravi" deroghe, che tutti ormai conosciamo, l'intensità del principio di "irresponsabilità" di chi le attua, che viola la funzione che questi colleghi sono chiamati ad assolvere con incarichi statutari all'interno dello Sna.

Modernizzare tutto è indispensabile e mi risulta che l'Esecutivo Nazionale lo stia facendo. Urge stravolgere il sistema attuale, rendere lo Sna moderno ed efficiente, scegliere vertici giovani, preparati, con qualche rara eccezione per valorizzare l'esperienza, e con il fiero orgoglio di partecipare alla vita associativa. Dargli spazio. Coraggiosi imprenditori che sappiano discernere il ruolo che gli impone il mandato agenziale, sia esso mono o pluri, da uno squallido rapporto di parasubordinazione, non di rado fatto di diktat sanciti da qualche ispettore, quasi sempre poco preparato, attivissimo solo a concedere modesti "contributi", al fine di trovare la giusta "tentazione" per stringere, in una morsa mortale, il concetto di libertà gestionale nella propria impresa/agenzia. Nuove strategie pronte a dar voce alla categoria per quelle necessità, sempre più gravose, che emergono prepotenti da Trapani a Bolzano. Molti agenti appaiono invece molto preoccupati di dispiacere alla controparte storica e di esserne quindi in qualche modo garanti.

Credo, temo, stia diventando indispensabile lasciare indietro tutti coloro che vogliono usare la rappresentanza Sna per soli fini di visibilità personale. Sottolineo inoltre, che per tutti coloro che non gradiscono l'attuale situazione sindacale e non hanno la volontà di esercitare il proprio dissenso costruttivamente, con spirito unitario, confrontandosi serenamente con l'attuale vertice, eletto democraticamente, per modificarne la possibile linea politica, meglio sarebbe esercitare il sacrosanto diritto delle dimissioni o la non adesione al sindacato.

Tutti la considerano un collega e un presidente di Gruppo non comune per intelligenza, cultura, preparazione. Ha gestito e gestisce tutte le problematiche nelle quali il suo Gruppo è incorso, con riconosciuta autorevolezza: fase Nuova Tirrena, incorporazione Groupama, piani riorganizzativi. Si aggiunga a ciò l'ordinaria gestione: scorpori, affiancamenti, revoche. Il suo *modus operandi* ha ottenuto il rispetto e la stima della mandante ma, anche e soprattutto, il plauso dei suoi colleghi. Si racconti.

Non spetta a me raccontare me stesso. Posso dire di aver svolto il mio incarico con molta intensità e passione. Mi sono confrontato con tanti *management* che rappresentavano i tanti padroni (azionisti) che si sono succeduti. Ho sempre cercato di garantire il rispetto per gli agenti da parte di tutte le strutture della compagnia. Tutto ciò che ci siamo conquistati lo abbiamo ottenuto esercitando un presidio costante da un punto di vista organizzativo e strutturale.

Nel nostro gruppo convivono con pari dignità monomandatari e plurimandatari. Abbiamo anche noi delle criticità dovute alle differenti culture dei due gruppi che si sono fusi e dalle culture dei rapporti con le proprie reti agenziali da parte delle compagnie, Nuova Tirrena e Groupama. Stiamo lavorando per unificare procedure, impianti contrattuali, modelli relazionali. Non credo di riuscire a portare a termine io questo grande lavoro, ma vari colleghi, più giovani e preparati non mi faranno di certo rimpiangere e per molti sarà anzi una liberazione generazionale.

Non abbiamo avuto fino ad oggi problemi di revoche arbitrarie e nemmeno scorpori e affiancamento non concordati. Il nostro livello di tutela sindacale è abbastanza buono. Qualche difficoltà esiste, ma è limitata alle rappresentanze territoriali della compagnia che in taluni casi si comportano ancora da emissari del vicerè di turno. Questa battaglia però la si vince solo se si prende coscienza che ispettori e capi area non sono nostri superiori. Sono rappresentanti della compagnia che devono assistere e collaborare con gli agenti per realizzare i programmi concordati. Le imposizioni e le vessazioni non devono avere diritto di cittadinanza nelle relazioni industriali evolute

Ho dedicato quasi venti anni a questa categoria sia come rappresentante di gruppo che nel sindacato. Spero di poter andare in pensione potendo dire di aver costruito tanti bei rapporti umani e di essere ricordato come persona seria e onesta. Ai presidenti di Sna e Unapass andrà il mio profondo e sentito ringraziamento se sapranno dare alla categoria l'unità sindacale necessaria per rendere più efficace e incisiva l'attività per la tutela e il progresso degli agenti di assicurazione.

MERCATO

6sicuro, così cambia la comparazione on line

Confrontare i prodotti vita presenta ancora delle criticità, ma è la sfida del prossimo futuro



Lorenzo Leoni

Costola on line del più grande broker italiano, **6Sicuro.it** è stato il primo operatore a fornire un servizio di comparazione in Italia. Nato nel 2000, dall'esperienza di Assiteca, attualmente fornisce oltre 110.000 preventivi al mese, 3500 dei quali trovano una finalizzazione nell'acquisto di una polizza.

A **Lorenzo Leoni**, responsabile operativo della società, abbiamo chiesto un commento sull'attuale situazione di mercato e una previsione di sviluppo per il futuro. In merito alla vulgata che vuole i prodotti vita impossibili da raffrontare on line, Leoni non nasconde le difficoltà, ma individua in questo ambito il trend più promettente.

Com'è cambiato il ruolo dei comparatori nel nostro Paese nell'ultimo decennio?

Io direi che, nel corso degli anni, è cambiata soprattutto la consapevolezza dei consumatori, più informati e convinti oggi dei vantaggi che possono derivare dalla comparazione in diversi ambiti della vita quotidiana, penso ai servizi, ma anche ai portali di raffronto di voli, alberghi e case vacanza. Inoltre, possiamo dire che allo sviluppo dei comparatori ha contribuito anche l'affermarsi delle compagnie dirette con cui condividiamo l'esclusività del mezzo on line e l'obiettivo di fornire un servizio di qualità svincolato dalla logica dell'intermediario fisico.

Come giudica la possibilità di comparare i prodotti vita?

Di certo si tratta di un'interessante opportunità di sviluppo futuro. Attualmente le criticità maggiori derivano dalla mole di informazioni necessarie a far ben comprendere al cliente le specifiche dei prodotti vita. La normativa prevede la possibilità di comparare prodotti standard in modo da rendere immediatamente confrontabili le diverse opzioni di mercato, ma in realtà risulta ancora necessario un approfondimento di ogni polizza che al momento sul canale internet è un po' complicato. Oggi vediamo una grande espansione della comparazione nel comparto auto semplicemente perché essendo l'Rc obbligatoria ed essendoci 41 milioni di veicoli circolanti, è il prodotto più diffuso, ma tutto il resto del portafoglio delle compagnie assicurative si presta ad essere intermediato e confrontato sul web allo stesso modo.

I consumatori che scelgono di acquistare l'assicurazione attraverso i comparatori lo fanno solo per una questione di prezzo?

La nostra esperienza ci dice che non è così, il costo rimane ovviamente una componente molto importante, ma ci sono almeno altri due fattori che condizionano l'acquisto di una polizza tramite un comparatore on line: il primo è la completezza del prodotto assicurativo offerto, il secondo è la forza del brand. A parità di condizioni abbiamo verificato che le compagnie più conosciute, pubblicizzate o presenti sul mercato da più tempo, sono preferite dai clienti anche se non offrono la tariffa più economica. Ovviamente questo è vero fino a che il delta di prezzo rimane contenuto, le cose cambiano se la discrepanza è del 20%.

Diana Pastarini

NEWS

Frodi, in Spagna disoccupati pronti a tutto

La crisi economica fa emergere una nuova tipologia di truffatore, non per professione, ma per disperazione

Le truffe sono un classico del cinema: talvolta giocate sul filo del tragico che non disdegna il trascendimento nel comico, spesso metafora o emblema di spaccati socio-economici pittoreschi, al limite del caricaturale, ma forse più aderenti al vero di quanto non si sia portati a pensare.

Più complesso giudicare quando i personaggi escono dallo schermo e all'intreccio studiato ad arte si sostituisce la disperazione di un uomo che arriva ad amputarsi un braccio per ottenere il rimborso dall'assicurazione. Storia vera, della provincia spagnola di Valencia, di una richiesta di risarcimento da 600mila euro perpetrata non da un "mago della truffa", ma da un disoccupato tra disoccupati, disperato di quella disperazione che un giorno l'ha indotto a un gesto tanto estremo quanto maldestro.

Storie come tante, stando ai dati che segnalano in Spagna un aumento delle frodi alle compagnie del 25-30% e alle indagini degli investigatori privati, a cui sempre più le imprese di assicurazione fanno ricorso per far luce sui sinistri più sospetti.

Proprio i detective, nuovi soggetti del mercato assicurativo, confermano la mutazione sociologica del truffatore, non più professionista del crimine, ma vittima della crisi economica. Falsi incidenti, finti infortuni, disgrazie inesistenti, perpetrate da nuovi emarginati, precari (non meno colpevoli di reato), ma altrettanto evidentemente interpreti di nuovi drammi sociali.

D.P.





www.arag.it



www.arag.it



BON TON

Signori si nasce?

Quando ho cominciato a lavorare in assicurazione sono rimasto colpito dal fatto che gli agenti scrivevano alla direzione intestando la lettera a: "Onorevole Direzione". Oggi per fortuna sono pochissimi coloro che usano questa forma.

In realtà, comunque, per alcune categorie è ancora in uso una forma particolare di appellativo. Alcuni esempi: a un ambasciatore la lettera va indirizzata a S.E (Sua Eccellenza), ma poi nel testo si scriverà "Signor Ambasciatore"; il rettore verrà appellato "Magnifico Rettore", per il vescovo si userà "Monsignore", per il cardinale "Eminenza Reverendissima", per il Papa "Sua Santità".

Se per caso dovessimo scrivere al Presidente della Repubblica useremo semplicemente un "Signor Presidente", mentre per il Presidente del Consiglio non è indicato Onorevole bensì "Signor Ministro" o "Signor Presidente del Consiglio". La cosa curiosa, a mio avviso, è quando ci si rivolge a un militare: genericamente per un ufficiale si usa N.H, come per un Nobile (Conti, Marchesi, Duchi ecc. devono essere chiamati con i loro titoli nobiliari), oppure il grado, se conosciuto. Sarà quindi Tenente Colonnello o Comandante, qualora abbia la responsabilità di un comando.

Cavalieri e Commendatori ci tengono al loro titolo, i signori vanno chiamati signori, il Dott. è il medico mentre per gli altri laureati si usa il Dr. Professore si usa solo se ha una cattedra, Ing. per gli ingegneri.

Mi fermerei qui con gli appellativi e titoli, certo sarebbe molto più corretto e semplice usare per tutti "Egregio" o "Gentilissimo" seguito semplicemente dal nome, ma purtroppo se così facessimo rischieremo di offendere qualcuno.

C'è di buono che per quanto riguarda i titoli nobiliari non sono più tanto in uso se non in alcuni ambienti. In realtà sono proprio coloro che abusano del titolo o che hanno comprato la laurea o il titolo che ci tengono a essere chiamati con il predicativo identificativo. Ci credo, con quello che hanno speso per essere Conti, Dottori o Commendatori se poi vengono chiamati semplicemente Signori (come disse Totò "signori si nasce, io modestamente lo nacqui") beh, un pochino si potrebbero anche arrabbiare.

Leonardo Alberti, trainer scuola di Palo Alto, consulente di direzione strategica in ambito assicurativo, docente vendite e management

EVENTI

Il futuro delle Pmi nel rapporto con assicurazioni, banche e territorio

Se ne discuterà il 13 settembre al convegno organizzato da Anra e dall'associazione Progetto Comune. Insurance Connect è media partner



Aziende, assicurazioni, banche, ovvero analisi dei rischi, gestione e offerta delle coperture, sviluppo del territorio e problematiche connesse alla stretta creditizia. Il convegno *Pmi - Risk analysis, insurance management, credit crunch. Da fattori critici a fattori di successo per lo sviluppo sociale ed il governo del territorio* organizzato da

l'associazione **Progetto Comune** e da **Anra**, affronterà le tematiche più urgenti che riguardano il variegato mondo delle Pmi italiane attraverso un confronto tra i protagonisti del settore.

L'evento si svolgerà giovedì **13 settembre** presso il Teatro Italia di Tagliacozzo (Aquila) con il patrocinio di Ugari, Confindustria Abruzzo, Regione Abruzzo, Provincia dell'Aquila, Comune di Tagliacozzo, InsuranceSkillsJam; e avrà come media partner Insurance Connect.

L'apertura dei lavori è prevista per le ore 9.30 (dalle 9 è possibile registrarsi), in seguito la giornata sarà suddivisa in tre tavole rotonde per approfondire in modo puntuale e dedicato gli assi portanti della discussione. La prima sessione introdurrà le tematiche relative alla gestione ed analisi dei rischi aziendali e procederà al duplice confronto tra i modelli adottati dalle grandi aziende e la casistica propria delle Pmi, e tra l'esperienza italiana e quella di altri paesi. Il secondo incontro, moderato dal direttore di *Insurance Magazine* e *Insurance Trade*, **Maria Rosa Alaggio**, si concentrerà in particolare sull'offerta assicurativa, sul sostegno che questo settore può fornire al tessuto imprenditoriale e sul rapporto tra preventivazione del rischio e governo del territorio. Infine, l'ultima tavola rotonda, ancora moderata da Alaggio, affronterà il nodo delle relazioni tra banche e aziende e le dinamiche peculiari che attualmente caratterizzano il sistema creditizio. Il termine dei lavori è fissato per le ore 16.30.

Per partecipare al convegno è sufficiente registrarsi gratuitamente sul sito internet www.progetto-comune.it entro lunedì 10 settembre.

D.P.