



EDITORIALE

Agenti e broker, gli intermediari verso un salto di qualità

Le compagnie preferiscono investire sulla rete agenziale piuttosto che sui broker, che rimangono "orfani" di supporto, in termini di servizio, capacità di innovazione dell'offerta e quindi di opportunità di fornire risposte adeguate alla clientela. E' un punto di vista abbastanza diffuso tra le società di brokeraggio, alle quali non sfugge, naturalmente, l'ovvia conseguenza di un legame, quello tra compagnie e relative reti agenziali, più stretto e duraturo. E che comunque troppo spesso non soddisfa affatto nemmeno gli agenti. Resta però da chiedersi quale sia il concreto valore del broker come "asset" nella gestione del rischio per le imprese, nel fornire consulenza al singolo cliente e nel costruire soluzioni assicurative su misura. Un valore che, al di là di qualche provocazione che indica il broker come un mero "piazziista", rimane, numeri alla mano, indiscusso e anzi sempre più prezioso. Per gli agenti, afflitti da problemi di redditività, dalle pressanti richieste delle compagnie e dall'obbligo di risultati, il compito è trovare vie d'uscita attraverso un salto qualitativo nella professione, oltre che nel dialogo con il mercato e la mandante. Un salto di qualità che oggi è richiesto anche al broker, che deve sempre più puntare sulla propria specializzazione e sulla capacità di seguire le evoluzioni del mercato.

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

INTERMEDIARI

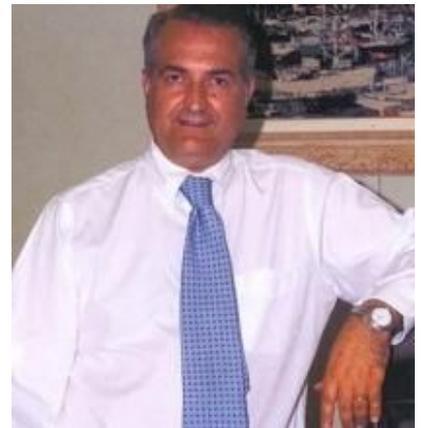
Il futuro per agenti e compagnie

Forte dell'esperienza manageriale maturata all'interno di Generali e di anni di professione in qualità di agente a Bergamo, Claudio Cominelli delinea uno scenario in cui le agenzie possono continuare a competere. E, insieme alle compagnie, creare un rinnovato ruolo per l'intermediario

Il comparto assicurativo accusa il colpo di un fatturato che ha incrementi risibili e che, al netto dell'inflazione, è in profondo rosso. E' stato rilevato che la redditività delle agenzie è calata del 22% circa nell'ultimo quinquennio e che le spese sono proporzionalmente cresciute (+6%). A tutto ciò si devono aggiungere i regolamenti dell'Isvap.

Poniamo alcune domande a **Claudio Cominelli**, 54 anni, oggi agente delle **Generali** di Bergamo, proveniente dal management della direzione per l'Italia di Generali.

Claudio Cominelli, in veste di agente in esclusiva rigida, ha studiato e realizzato un progetto particolarmente efficiente (organizzativo, produttivo e gestionale) di primissimo piano per l'agenzia da lui gestita, insieme a cinque soci, con risultati positivi sia dal punto di vista dello sviluppo commerciale che da quello industriale.



Claudio Cominelli

E' utile alla sua professione di agente, oggi, aver gestito un ruolo di grande valenza manageriale, ad altissimo livello? Conoscere il cosiddetto "rovescio della medaglia"?

Prima di rispondere è giusto sottolineare che sono entrato nel management delle Assicurazioni Generali dopo aver fatto parte per molto tempo della rete della compagnia. Sono stato produttore per sette anni e agente per venti e in questo periodo ho avuto modo di osservare e conoscere le problematiche della rete agenziale. I ruoli manageriali che ho ricoperto sono stati molto stimolanti e fondamentali, perché dal mio punto di vista in ogni percorso professionale bisogna riuscire a espandere le proprie conoscenze il più possibile, per avere una visione a tutto tondo. Ora la nuova sfida è cercare di mettere a disposizione la mia esperienza per chi collabora con me e conseguentemente per creare valore per il Gruppo assicurativo che rappresento. *(continua a p.2)*

NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

I servizi Sace per l'internazionalizzazione delle Pmi aretine

Il gruppo **Sace** implementa, attraverso un'ulteriore partnership, la propria presenza strategica al fianco delle imprese italiane con attività all'estero. L'accordo siglato con **Confindustria Arezzo** prevede in particolare il sostegno alle attività di export e internazionalizzazione delle imprese aretine associate, in particolare modo Pmi, l'assicurazione dei crediti e i finanziamenti per investimenti produttivi sui mercati stranieri.

"Presidiare i mercati esteri e innovare i propri prodotti rappresentano fattori imprescindibili per la crescita ma richiedono risorse finanziarie, competenze specifiche e strumenti appropriati per tutelarsi dai rischi - ha sottolineato **Mario Bruni**, coordinatore dell'ufficio Sace di Firenze. I nostri strumenti assicurativo-finanziari vanno proprio in questa direzione e l'accordo con Confindustria Arezzo ci consente di metterli alla portata delle aziende del territorio".



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



(continua da p. 1) **L'economia italiana è in piena recessione e la crescita sarà stagnante sino, pare, al 2014. Che soluzioni attua per la sua impresa/agenzia, utili a raggiungere budget e far sì che costi e ricavi siano soddisfacenti?**

Il mondo delle assicurazioni è stato duramente colpito dalla crisi, aggravata dal fatto che negli ultimi dieci anni le assicurazioni si sono concentrate sulle performance della raccolta (e quindi del valore), convinte che la finanza bastasse a contrastare la ciclicità del settore. Così non è stato. I fondamentali sono stati minati, facendo apparire il sistema come un "enorme castello di carta". Nel frattempo ci si è dimenticati di far crescere la consapevolezza della domanda e dell'offerta. Due pilastri che oggi, venuti meno i presupposti della finanza che avevano garantito il successo del settore in passato, sono fondamentali per recuperare la redditività e la continuità del business assicurativo.

Detto questo, ogni professionista del settore assicurativo dovrebbe essere consapevole che il successo della distribuzione non dipende solamente dalla compagnia e dal consumatore. Gli agenti svolgono ancora un ruolo da protagonisti. Premesso che ogni impresa/agenzia deve essere gestita non più in maniera artigianale, ho cercato di portare a Bergamo il concetto di agente "manager", anche se ho constatato che in alcuni casi i termini "imprenditorialità" e "managerialità" sono da considerare inflazionati e obsoleti (ma non compresi). Nella concezione pensata per l'agenzia di Bergamo non esiste più un agente che segue un lotto di clienti e che delega parte delle funzioni organizzative, amministrative e strategiche. L'agente è azionista e manager dell'impresa, e diventa parte di una struttura nella quale la raccolta, il budget e i volumi sono solo alcuni dei fattori per raggiungere gli obiettivi dell'impresa, che possono collimare ma essere anche più ambiziosi di quelli del Gruppo assicurativo a cui si appartiene.

E' importante precisare alcuni obiettivi che io, i miei soci e i miei collaboratori ci siamo prefissati: dopo aver aggregato una congrua massa critica in termini di portafoglio abbiamo incanalato il reddito conseguito in operazioni di investimento sia sul back-office che sul front-office. Gli effetti di questi investimenti bidirezionali si possono toccare con mano: una migliore presenza sul territorio, una miglior qualità del servizio offerto, una maggiore possibilità di agire su tutti i collaboratori con interventi formativi autonomi volti a perseguire l'eccellenza.

L'agente resta il "volto umano" del comparto assicurativo. Le agenzie collocano il 81,6% dei rami danni e l'88% dell'Rca. Vita solo il 16,4% (banche e poste il 54,8%). Quale il suo pensiero sulle compagnie on line?

E' terminato il periodo in cui compagnie, canali e clienti erano soli nel mercato a difendere le loro unicità. Ogni nuovo strumento, da internet ai social media, può essere utilizzato per unire le tre componenti della filiera, anche perché bisogna considerare che nella maggior parte dei casi il consumatore finale non è interessato ai rapporti intercorrenti tra compagnie e intermediari, perché li vede come un unicum. Credo sia giunto il momento che le compagnie abbandonino la "sindrome" dei canali diretti; e che le reti tradizionali, a loro volta, abbandonino la "sindrome" di difesa delle proprie posizioni di rendita. Queste due realtà, invece, devono unire le forze, con l'obiettivo di evidenziare il loro valore. E quindi di rispondere alle esigenze che i consumatori, diventati sempre più esigenti, richiedono. Uno dei valori aggiunti delle agenzie è la conoscenza del territorio. Ecco che allora bisognerebbe cominciare a pensare a nuove modalità di offerta, anche attraverso il web e i social network, non più gestite in modo centralizzato e delocalizzato.

Monomandatario convinto, o possibilista plurimandatario? In un mercato ingessato e privo di qualsivoglia innovazione, per quali scelte opterebbe?

Questo secondo me è un falso problema. Innanzitutto bisogna sottolineare come una scelta del genere dipenda dalla storia di ogni intermediario. Dal punto di vista della categoria, però, non è questo il problema dal quale dipenderà o meno il futuro degli intermediari. L'importante, se le compagnie decideranno di investire sulla distribuzione, è che la rete sia in grado di ripagare adeguatamente questi investimenti. Il mondo assicurativo italiano conta 300.000 operatori, di cui 50.000 dipendenti delle compagnie e 250.000 appartenenti alla filiera della distribuzione. Gli intermediari, quindi, devono poter contare su un'associazione che non solo li rappresenti, ma che abbia come obiettivo quello di aggregare le diverse piccole realtà in soluzioni imprenditoriali che si possano confrontare con le compagnie. E' anche per questo che condivido la recente iniziativa portata avanti dai presidenti di Sna, Unapass e Aiba. Quella di creare un'associazione che, secondo me, dovrebbe porsi sullo stesso piano dell'Ania, per costruire assieme nuovi modelli distributivi.

Intravede in un prossimo futuro nuovi modelli di agenzia?

La distribuzione è composta da tanti protagonisti, ognuno con le sue caratteristiche. Nella mia agenzia abbiamo cercato di ristrutturare dei percorsi di carriera per gli agenti, per la rete e per gli addetti al back-office, in modo che ognuno si trovi a ricoprire il ruolo che meglio lo valorizzi a svolgere la sua attività in modo eccellente. Abbiamo cercato di dare un senso alla parola "meritocrazia", evidenziando l'importanza della presenza di una figura carismatica che conduca la nave nel rispetto delle libertà di tutti i protagonisti dell'impresa/agenzia.

Credo infine che sia importante lanciare i giovani. Chi, come me, ha vissuto 35 anni di mercato assicurativo italiano, deve fare un passo indietro e mettere la propria esperienza a disposizione delle nuove generazioni, che rappresentano il presente e il futuro del mondo assicurativo.

Carla Barin



NORMATIVA

Patologie amianto correlate: dalle difficoltà diagnostiche alla casistica processuale

Il congresso organizzato ieri dall'Università di Milano e Medicina e Diritto ha indagato gli aspetti clinici, legali e giuridici legati all'uso e alla produzione di asbesto

Fino agli anni Ottanta è stato usato, in una particolare miscela col cemento, universalmente nota come eternit, per coibentare edifici, tetti, navi, treni; come materiale per la fabbricazione di tegole, pavimenti, tubazioni, vernici, canne fumarie, e ancora nelle tute dei vigili del fuoco, nelle auto (vernici e parti meccaniche) e per la realizzazione di corde, plastica e cartoni. Stiamo parlando dell'amianto, o asbesto, un insieme di minerali del gruppo dei silicati che in Italia è stato definitivamente messo al bando dalla **legge n. 257 del 1992**. Oggi, a distanza di vent'anni e a pochi mesi dalla **sentenza di Torino** che ha condannato i vertici della **Eternit** per **disastro doloso** e **omissione di cautele antinfortunistiche**, si è svolto il congresso internazionale organizzato dall'**Università degli Studi di Milano** - Sezione Dipartimentale di Medicina Legale e delle Assicurazioni, con il **Gruppo Ricerche e Studi Medicina e Diritto**, per affrontare da un punto di vista scientifico e pratico i temi legati alla responsabilità da uso e produzione dell'amianto.

Tre livelli di valutazione

I numerosi relatori intervenuti nel corso della giornata hanno affrontato la questione, complessa e dibattuta, in primis sotto l'aspetto medico-legale, con particolare riferimento alle difficoltà diagnostiche delle patologie asbesto correlate sia in sede processuale che scientifica. Rispetto a quest'ultimo ambito sono stati considerati tre distinti livelli di valutazione: il primo attiene alla diagnosi della sindrome clinica, il secondo all'effettiva dipendenza da asbesto del quadro sintomatologico riscontrato e il terzo all'accertamento della natura professionale della patologia rilevata.

Il convegno ha poi indagato le ripercussioni sul piano giuridico delle malattie conseguenti l'esposizione all'amianto nel contesto della responsabilità datoriale, ricostruita ed esaminata attraverso la panoramica delle regole di natura organizzativo-cautelare imposte all'imprenditore, e delle leggi scientifiche di copertura su cui si fonda l'accertamento della responsabilità datoriale, al verificarsi di patologie asbesto correlate.



Un focus specifico è stato dedicato alle problematiche civilistiche in tema di risarcimento del danno alle vittime e ai loro familiari, e infine un'ampia sezione comparativa internazionale ha consentito di confrontare le esperienze e le dinamiche di accertamento della colpa e valutazione delle patologie in diversi Paesi europei e negli Usa.

Dai dibattimenti processuali ai meccanismi risarcitori

Questi in sintesi gli elementi che hanno caratterizzato l'intero svolgimento del dibattito, ma in particolare nella sessione mattutina del congresso sono stati chiariti, attraverso una casistica concretamente esperita dai relatori presenti, i fondamenti scientifici su cui si innestano i dibattimenti processuali e i meccanismi risarcitori. Nello specifico, dagli interventi dei docenti **Carlo La Vecchia** (Università di Milano), **Canzio Romano** (Università di Torino), **Franco Walter Grigioni** (Università di Bologna), **Enrico Pira** (Università di Torino) sono emerse forti criticità in sede medica e medico-legale per quanto concerne i criteri di valutazione diagnostica - soprattutto derivanti dai lunghi tempi di latenza della malattia e dalla convenzionalità dei parametri di rilevazione delle patologie - e le ulteriori difficoltà correlate all'eventuale interazione tra asbesto e fumo di sigaretta. Il fisico **Anna Somigliana** (Arpa Lombardia) e il medico legale **Michelangelo Casali** (Università di Milano) hanno poi chiarito le metodiche di misurazione del carico di amianto nel polmone sottolineando come la mancanza di linee guida comuni per le procedure analitiche e pre analitiche determini grossi problemi a livello processuale. **Patrizio Rossi**, sovrintendente **Inail** ha invece ripercorso l'iter normativo che ha visto il riconoscimento dell'asbestosi come malattia soggetta a particolari tutele, risarcimenti e benefici previdenziali chiarendo la fondamentale differenza tra l'approccio causale con cui si muove l'Istituto e quello proprio dei procedimenti civili e penali.





COMUNICAZIONE

Perché si utilizzano gli acronimi?

La contestualizzazione dei termini ci aiuta nella loro comprensione. Per esempio, il termine "smart" per gli anglosassoni vuole significare abile, acuto, alla moda, mentre nel settore automobilistico rappresenta una citycar di successo. Dove invece diventando un acronimo (un nome formato con le lettere o le sillabe iniziali o finali di determinate parole di una frase o di una definizione, leggibili come se fossero un'unica parola), definisce come deve essere un obiettivo nel mondo della formazione e della consulenza.

Per **S.M.A.R.T** si intende:

- S= Specific (Specifico)
- M= Measurable (Misurabile)
- A= Attainable (Raggiungibile)
- R= Realistic (Realistico)
- T= Timely (Con una scadenza)

Ma perché si usano gli acronimi? La spiegazione che mi sono dato sta nel fatto che sicuramente il ridurre un concetto complesso a una sola parola che ne ricordi le iniziali facilita sicuramente l'apprendimento e il ricordo. Nel mondo della telefonia (in particolare per quanto riguarda gli sms), è stata la necessità di economie di spazio che ha portato gli utilizzatori del servizio a coniare nuovi acronimi. Ecco quindi che, soprattutto fra gli adolescenti, si usa "ke" al posto di "che" rifacendosi alle scritture tachigrafiche e brachilogiche (un fenomeno che esiste da molti secoli: sono note le abbreviazioni epigrafiche, che permettevano di ridurre la lunghezza dei testi incisi, riducendo la dimensione del supporto lapideo e il tempo necessario per la realizzazione dell'epigrafe).

Quindi i nostri ragazzi non hanno fatto null'altro che riappropriarsi del linguaggio tachigrafico per una necessità di comunicazione imposta dal sistema dei cellulari. Sicuramente dal semplice "ke", oggi si è passati a 160 caratteri del tutto incomprensibili, tutti rigorosamente tachigrafici.

Concluderei con una curiosità sul perché dei 160 caratteri degli sms. Gli sms sono stati inventati come linguaggio di servizio degli addetti alla telefonia cellulare. In particolare erano messaggi automatici che le apparecchiature restituivano in caso di malfunzionamento e avevano la lunghezza massima di 160 caratteri. Una volta trasformati in uno strumento di comunicazione (geniale e immediato) hanno mantenuto le loro caratteristiche originarie.

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

PRODOTTI

Assicurare le proprie responsabilità

**Chartis propone una copertura ad hoc per amministratori,
sindaci e dirigenti d'azienda**

Poniamo che l'amministratore di una società commetta una frode, in questo caso l'intero consiglio di amministrazione potrebbe essere incriminato per negligenza per non essere stato sufficientemente attento alle attività di gestione della società. A causa della responsabilità solidale tra amministratori, infatti, questi possono essere chiamati in causa per via dei comportamenti illeciti di uno solo di loro. È solo un esempio tra i tanti che si potrebbero portare per evidenziare le responsabilità (e i rischi) di cui sono gravati amministratori, sindaci e dirigenti tanto delle piccole come delle grandi società. L'accusa mossa a un amministratore di società di capitali, istruzioni finanziarie, associazioni riconosciute, o anche Onlus, del mancato rispetto dei suoi doveri fiduciari può comportare azioni legali di fronte alle quali spesso i professionisti si trovano a rispondere con il proprio patrimonio personale. Anche nel caso in cui l'amministratore non possa essere ritenuto responsabile dovrà comunque sobbarcarsi i costi di difesa necessari a dimostrare la propria estraneità ai fatti.

Per proteggersi da queste eventualità una possibilità è quella di ricorrere ad una **polizza D&O** che risarcisce le perdite pecuniarie derivanti dagli atti illeciti eventualmente commessi durante le funzioni manageriali e di supervisione di chi la stipula, fornendo piena copertura per le loro responsabilità.

La copertura *BusinessGuard D&O* offerta da **Chartis** garantisce un massimale apposito la copertura dei costi di difesa legale (anche per incriminazioni di natura dolosa), di quelli sostenuti per presenziare alle indagini e per i danni all'immagine. Inoltre, la polizza opera in forma "*claims made*" con retroattività illimitata, il che significa che sono coperte tutte le richieste di risarcimento presentate per la prima volta durante il periodo di validità della copertura nei confronti degli assicurati, per fatti non conosciuti alla data di decorrenza della polizza.

Dalla copertura è esclusa, secondo quanto disposto dalla legge, la copertura del dolo, poi le richieste di risarcimento derivanti dall'attività svolta dalla società, danni a cose e persone, sanzioni o multe, e l'inquinamento anche se vengono garantiti i costi di difesa.

D.P.