



EDITORIALE

Agenti: interessi di parte e tutela della categoria

Mettere intorno a un tavolo le diverse rappresentanze della categoria degli agenti può non servire a nulla. Il rischio latente infatti è quello di continuare a dibattere su posizioni che rimangono contrapposte per appartenenza culturale, esperienza imprenditoriale, impossibilità di scegliere, a causa di difficoltà economiche, strade diverse da quelle già inevitabilmente battute. L'unico sistema per superare la situazione di stasi, che vede la categoria alle prese con innegabili difficoltà è, come sostiene Jean Francois Mossino nell'intervista pubblicata in queste pagine, avere realmente la volontà e l'intelligenza di soddisfare gli interessi di parte attraverso il superiore interesse del sistema. A poco serve quindi annunciare la volontà al dialogo se poi si finisce nel ritrovarsi incagliati in un "confronto" che si rivela un ennesimo "scontro" tra una diversa concezione del futuro da riservare o da pretendere per la categoria. Ma come giungere al "superiore interesse del sistema"? Questo obiettivo, probabilmente, è possibile solo attraverso qualche necessaria rinuncia, un po' da una parte e un po' dall'altra, e con la ferrea volontà di trovare un punto di incontro, una visione condivisa. Che però richiede, in qualche caso, la necessità di scardinare opinioni granitiche che paralizzano nuove soluzioni.

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

INTERMEDIARI

Cambiare nome o bandiera non serve

Dal punto di vista associativo sembra oggi emergere un quadro desolante di intesa, di dialogo tra coloro che presiedono il vertice del Sindacato e i leader che presiedono alcuni Gruppi Aziendali. Non si intravede una sintesi costruttiva. Le problematiche che incombono tuttora sulla categoria sono serissime. Momento grave per la nazione, ma anche per il comparto assicurativo, che soffre di una stagnazione produttiva terribile. Ne abbiamo parlato con **Jean Francois Mossino** - agente **Fonsai** in provincia di Torino e presidente del Gruppo Aziendale, linea SAI - per conoscere meglio lo scenario politico e strategico dei diversi leader che presiedono i "grandi" Gruppi.

Lei presiede un Gruppo Aziendale importante, che fa parte della compagnia Fonsai, in piena "impasse" per le ben note ragioni. Ha timori per il futuro professionale dei suoi iscritti? Possibili tutele?

Per quanto riguarda la situazione di "impasse" credo che un protagonista così importante, come il Gruppo Fonsai e le compagnie che lo compongono, riuscirà a superarla, per volontà propria e di un più ampio sistema di parti coinvolte.

Sono rilevanti i valori e gli interessi in gioco, tanto sul piano assicurativo che finanziario, quanto sono significativi gli andamenti dell'attività industriale.

In merito al futuro professionale degli iscritti al GA SAI penso che sia comune a quello degli altri agenti italiani, chiamati - da qualche anno però e non da ora - a far fronte a un radicale cambiamento della professione. Nel caso di specie avremo forse un'aggravante, imposta dal mercato, essendo leader della distribuzione nella Rca. Credo infatti che, per svariate ragioni, nelle agenzie sia destinata a ridursi questa parte di portafoglio.

Comuni al resto del mercato sono anche le sfide derivanti dall'avvento di nuovi competitori nei rami Danni, come le Poste o determinate banche, dai gruppi di acquisto (associazioni e sindacati), dal mutato approccio verso l'assicurazione da parte delle nuove generazioni e dallo sviluppo esponenziale della tecnologia quale strumento di comodità nel rapporto con gli utenti. *(continua a p. 2)*



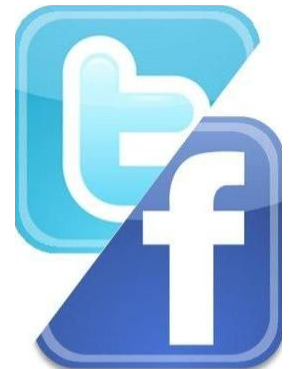
Jean Francois Mossino

NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

Da Premafin via libera ai concambi, ora la palla passa a Unipol

Nella tarda serata di ieri è arrivato l'ok del cda di **Premafin**, la holding della famiglia Ligresti, allo schema dei concambi proposto da **Fonsai** per la **Grande Unipol**. Domani dopo il cda Fonsai, che su richiesta **Isvap** fisserà gli impegni e le tappe dell'operazione, il consiglio Premafin affronterà anche il nodo del diritto di recesso e quello della manleva, che **Consob** vuole fuori dal riassetto per parlare di salvataggio e concedere quindi a Bologna l'esenzione dall'opa.

La situazione si è sbloccata quando è stato accettato un allargamento della forchetta della percentuale di partecipazione di Premafin nella Grande Unipol. La holding sarà così allo 0,85% post fusione. Con **Milano Assicurazioni** al 10,7% (minimo), le tre società della galassia Ligresti invieranno la proposta a Unipol che, a sua volta peserà, se tutto resta com'è, il 61% del nuovo aggregato.



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



L'Esecutivo Nazionale Sna

(continua da p. 1) Le tutele stanno innanzitutto nella capacità di saper cogliere le opportunità che ogni cambiamento offre, ripensare all'organizzazione dell'agenzia, in particolare alle modalità di relazione con la clientela e con il proprio mercato di riferimento. Avere il coraggio di iniziare a lavorare in maniera "diversa" da come si è sempre fatto, pur ponendosi l'obiettivo di rimanere la figura centrale di riferimento per l'intero sistema assicurativo.

Lei, all'interno di Sna, riveste un ruolo secondo solo al Presidente Nazionale. E' presidente di tutte le Organizzazioni Nazionali degli Agenti europei, oltre che componente del "Management Committee" (l'ufficio di presidenza e comitato strategico del Bipar), luogo preposto al vaglio delle grandi direttive europee. Cosa riserva il futuro agli intermediari italiani?

La stessa sorte che l'Europa vorrebbe disegnare per gli intermediari assicurativi in generale, al fine di sviluppare una distribuzione assicurativa sempre più omogenea tra i vari Paesi membri e agevolare le attività transfrontaliere, di fatto mai decollate.

L'Europa insiste su due distinte figure di intermediari. La prima totalmente indipendente dalle compagnie, tanto da non poter percepire alcunché dalle stesse, sia sotto forma di denaro che di strumenti. L'unica fonte di remunerazione per costoro dovrebbe essere pagata direttamente dal cliente.

L'altra sarebbe addirittura "legata" (terminologia che il Bipar contesta) alla compagnia mandante che rappresenta. Dovrebbe tuttavia essere messa in condizioni di consigliare il cliente, rispondendo dell'adeguatezza del prodotto proposto e dichiarare obbligatoriamente quanto incasserà di provvigione prima di far firmare il contratto.

Gli agenti rientrano nella seconda tipologia. Tocca alle loro rappresentanze nazionali, di categoria e di compagnia, impegnarsi - a livello nazionale e internazionale - affinché queste nuove norme vengano adattate per impattare in maniera compatibile e virtuosa nel tessuto sociale ed economico del sud europeo e, in particolare, italiano.

I rapporti tra l'Esecutivo Nazionale e alcuni presidenti di Gruppo sono tesi e distruttivi: ben oltre la critica. Motivazioni e consigli?

Credo che le ragioni siano molteplici. Tra tutte direi che prevale un po' troppo l'individuale al collettivo, la "ricetta" soggettiva a quella oggettiva. Ognuno, legittimamente, fa "in casa propria" le analisi (che, per questo motivo, risultano spesso limitate) e propone conseguentemente le proprie soluzioni. E' un grave limite che il confronto con il resto del mondo avvenga prevalentemente a distanza, in un contraddittorio fatto per iscritto, spesso in modo polemico o, peggio, strumentale. In un momento così delicato per l'economia e la finanza in generale, oltre che per l'evoluzione della distribuzione assicurativa in particolare, servirebbe fare uno sforzo maggiore per focalizzarsi su obiettivi comuni, prioritari, confrontando le differenti proposte in un ambiente neutrale, dibatterne ed esprimere una sintesi democratica effettivamente riconosciuta e condivisa. Quando si è potuto fare così, come nell'incontro dello scorso 11 aprile tra **Sna, Unapass e Gruppi Agenti**, ci si è potuti presentare alle istituzioni con un indirizzo comune.

A mio parere bisogna continuare ad agire in questo modo. Non solo tra le rappresentanze degli agenti ma allargando questa stessa modalità di confronto alla rappresentanza delle compagnie e alle istituzioni in generale. La distribuzione assicurativa è parte integrante e sostanziale per lo sviluppo sociale ed economico di un Paese. L'intermediazione professionale qualificata è imprescindibile per un'effettiva ed efficace tutela del consumatore e per una crescita armoniosa del comparto, a beneficio delle compagnie e della Nazione.

Per ottenere risultati di valore è fondamentale avere un approccio sistemico, mettendo intorno al tavolo i differenti attori e portatori d'interesse. E' però necessario avere la volontà e l'intelligenza di soddisfare gli interessi di parte attraverso il superiore interesse del sistema.

Unapass ha recentemente fatto riferimento alla nascita di un "nuovo soggetto" sindacale. Cambiare "nome" dopo 28 anni dalla sua costituzione può modificare il modus operandi? Si continua con il "dividi et impera"?

Non credo che questa sia l'effettiva intenzione dell'Unapass. Né credo che si possano risolvere i problemi della categoria e del sistema con il trapasso di una parte di GAA da Sna a Unapass, in particolare se questo servisse solo ad amplificare le divisioni e le diversità, da un pulpito differente.

Diverso se l'intenzione è quella di elaborare un progetto da proporre in un contesto aperto e vocato a un confronto sistemico, finalizzato a individuare e mettere in atto soluzioni efficaci ai problemi, attuali e futuri, degli agenti, dell'intermediazione professionale ma, anche, della distribuzione assicurativa in Italia.

Per fare questo non è però necessario cambiare nome o bandiera. Continua a servire che Sna, Unapass e Gruppi Agenti lavorino assieme, con maggiore intensità e frequenza, tanto per rispondere di volta in volta a singole esigenze (un decreto o un regolamento), quanto per sviluppare un'analisi più approfondita circa l'evoluzione del mercato e del futuro ruolo dell'agente, così da far scaturire strategie politiche e progettuali utili ed efficaci.

Carla Barin



MERCATO

Liberalizzazioni: dalle lamentele ai cambiamenti possibili

Al convegno Sinistri 2012, dibattito sulle principali novità che interessano il settore

La "litania dell'inutile", così **Maurizio Hazan**, avvocato dello studio legale Taurini e Hazan, ha definito le plurime, reiterate lamentele rivolte dagli operatori assicurativi al cosiddetto decreto Liberalizzazioni. L'occasione per fare un punto della situazione più costruttivo e per procedere da un aprioristico diniego a un approccio interpretativo della norma è stata la tavola rotonda d'apertura della **XV edizione del convegno Sinistri 2012**, organizzato a Milano dall'**Istituto internazionale di ricerca**. Pur nell'evidenza che un decreto emanato d'urgenza non possa cogliere adeguatamente tutte le istanze di una materia complessa e delicata come l'Rc auto, i relatori si sono focalizzati su alcuni punti chiave della riforma effettivamente forieri di cambiamenti positivi nella direzione di una maggior apertura del mercato, della prevenzione delle frodi e di un abbattimento delle tariffe. "Questo decreto - ha sottolineato **Gaetano Occorsio**, direttore sinistri di **Sara Assicurazioni** - impone alle compagnie di essere più attive nella prevenzione e nel controllo di possibili frodi responsabili poi dei costi dell'Rc auto. L'introduzione della scatola nera va in questa direzione, ma servono ulteriori passi in avanti. Noi ad esempio abbiamo introdotto strumenti che facilitano il lavoro dei liquidatori, con un sistema di alert che rileva situazioni anomale ed eventuali precedenti, al momento della verifica di un sinistro".

La necessità di introdurre innovazioni tecnologiche e organizzative è stata segnalata come prioritaria anche sul versante della perizia. **Massimiliano Gentili** di **Federperiti**, ha in particolare segnalato l'importanza di dotarsi di strumentazioni come piattaforme telematiche e tablet "che consentano di ottimizzare il processo, le tempistiche e le comunicazioni tra periti e operatori assicurativi per poter rispondere in tempo reale a chiarimenti e richieste di integrazione".

Altro ambito in cui occorre agire massicciamente è quello dei tempi di riparazione: l'Italia detiene infatti un vero e proprio primato nella lunghezza delle tempistiche di sistemazione post sinistro dei veicoli. "È necessario riordinare interamente la materia a partire dai parametri e dalle regole dei microtempi - ha spiegato **Fabio Sacchi**, responsabile settore assicurativo di **Quattroruote Professional** - per adeguarli anche all'attuale diversificazione delle vetture in circolazione. In ogni caso è fondamentale ricondurre tutto a una quantificazione oggettiva del danno anziché continuare a mercanteggiare il prezzo della riparazione".

Infine, ultimo aspetto considerato è stato quello della mediazione Rc auto. Dalle parole di **Walter Rossi**, docente di diritto delle assicurazioni, è arrivato il richiamo alla "serietà, terzietà e imparzialità del mediatore che oltre a un aggiornamento professionale costante e specifico in diverse tipologie di mediazione deve affrancarsi da qualsiasi possibile conflitto di interessi".

In questo contesto ha trovato spazio anche l'intervento di **Renzo Baffi** della **Consap** che ha ricordato le cifre del *Fondo vittime della strada*. I sinistri indennizzati causati da veicoli non assicurati o non identificati ammontano a quasi 30 mila all'anno, a cui si aggiungono quelli afferenti a compagnie poste in liquidazione coatta che hanno registrato un lieve aumento negli ultimi due anni.

Diana Pastarini

MERCATO

Cresce l'interesse per la valenza assicurativa dell'offerta vita

Le cifre del settore rimangono ancora basse, ma diversi fattori stimolano lo sviluppo del comparto della protezione

Nel 2011 il settore vita ha subito un crollo della raccolta premi pari al 16,2% rispetto all'anno precedente, mai come in questo momento appare necessario dunque procedere a un'attenta analisi delle dinamiche peculiari di questo mercato, delle evoluzioni dei prodotti offerti e delle sue prospettive di sviluppo. **Federica Orsini**, senior manager di **Prometeia**, ha illustrato lo scenario attuale alla luce dell'ormai conclamata congiuntura recessiva, nel corso del **convegno Vita 2012**, organizzato a Milano dall'Istituto internazionale di ricerca. Al di là delle cifre, decisamente sconcertanti, che riguardano nel complesso la situazione economica del nostro paese, guardando nello specifico al comparto della protezione, Orsini ha rilevato come in Italia il suo sviluppo sia stato finora lento e marginale, con **polizze vita** concepite principalmente come prodotti di investimento a valenza quasi esclusivamente finanziaria. Quindi protezione sì, ma non stand alone: infatti la maggior parte dei prodotti in commercio vengono acquistati secondo una logica Cpi, mentre solo il 32% delle polizze vita prevede coperture assicurative complementari. Tra queste poi una scarsissima diffusione - inferiore al 10% - hanno quelle che offrono garanzie ad alto livello di protezione come Ltc, diaria e Ppl.

Ciononostante si segnala una **crescita dell'interesse verso la componente assicurativa e di protezione dei prodotti vita** (e danni retail) su entrambi i fronti: quello della domanda, alimentato dalla difficoltà del momento economico e quello dell'offerta, stimolato dalla necessaria ricerca di fonti di ricavo alternative e più appealing.

Fondamentale in questo contesto è ripensare il modello di servizio che, a parte qualche caso isolato, risulta ancora piuttosto arretrato. "Sul fronte dell'offerta - precisa Orsini - il crescente interesse verso la protezione non si è finora esplicitato in indirizzi operativi volti a stimolare il business tramite azioni concrete di comunicazione, marketing e formazione per sensibilizzare i clienti circa l'importanza della protezione assicurativa e mettere le reti nelle condizioni di valorizzare al massimo l'azione commerciale su tali prodotti".

D.P.



NORMATIVA

Le Polizze Index Linked rimangono prodotti assicurativi

MANAGEMENT

Eliminare le zavorre contro l'innovazione

Così si è espresso il Tribunale di Roma con una recente sentenza sull'elevata componente finanziaria del prodotto

Nell'ambito del dibattito concernente la possibile riqualificazione giuridica delle polizze di assicurazione sulla vita del ramo III di cui al Codice delle Assicurazioni in strumenti finanziari, risulta interessante segnalare la recente sentenza pubblicata il 2 maggio 2012 dal Tribunale di Roma. Il caso sottoposto all'esame del Giudice concerne in particolare una polizza assicurativa di tipo index linked, ovvero caratterizzata da prestazioni la cui entità è in funzione del valore di un indice azionario o di un altro valore di riferimento.

La predetta sentenza ha in particolare indicato che "... conformemente al consolidato orientamento di giurisprudenza e dottrina, si deve ritenere che le polizze index linked come quella per cui è causa, pur avendo un'elevata componente finanziaria, rimangono comunque prodotti assicurativi sia perché l'assicuratore corre il rischio cosiddetto demografico, in quanto la prestazione (ancorché agganciata al valore di un fondo comune o di un indice) è comunque dovuta al verificarsi di un evento attinente alla vita umana, sia perché il rischio delle perdite finanziarie è sostenuto anche dall'assicuratore, quanto meno, nel consentire, a determinate condizioni, il riscatto anticipato della polizza".

Si segnala tuttavia che la sentenza in esame è stata resa con riferimento a una polizza di tipo index linked emessa nel 2001, e pertanto prima dell'entrata in vigore, come indicato dal Tribunale di Roma "... nel luglio del 2007, della modifica introdotta dall'art. 25 bis del TUF", consistente in "... una regolamentazione diversa rispetto a quella concernente i prodotti finanziari, in quanto alle predette polizze, doveva applicarsi la normativa del codice delle assicurazioni, quali "prodotti assicurativi emessi da imprese di assicurazione", non soggetti alle disposizioni previste per le sollecitazioni all'investimento in strumenti finanziari".

Sulla base di quanto precede, il Tribunale ha pertanto ritenuto nel caso in esame che, "alla stregua del noto principio del tempus regit actum, il contratto assicurativo per cui è causa (sottoscritto nel maggio del 2001) non risulta quindi sottoposto alla disciplina del TUF in materia di investimenti in prodotti finanziari, né alla normativa regolamentare in esso richiamata, con la conseguente inapplicabilità al caso di specie delle disposizioni dettate da tale normativa con riferimento alla necessità della stipula in forma scritta del contratto quadro di intermediazione... e agli obblighi informativi gravanti sull'intermediario finanziario".

Sarà pertanto opportuno che gli operatori assicurativi tengano conto anche della precitata sentenza con riferimento al rischio di riqualificazione delle polizze vita di tipo index linked in strumenti finanziari, che assume sempre maggiore peso nell'ambito dei contenziosi assicurativi.

Avv. Alessandro Steinhaus,
Studio legale Jenny & Partners

L'innovazione non può prescindere dagli impiegati, anzi essi devono essere il vero motore dell'innovazione. E' inutile che le aziende parlino di cambiamento se prima non riescono a rendere partecipe del cambiamento chi è in prima linea, o meglio non riescono a far capire la reale esigenza di cambiamento.

Spesso si fa l'errore di spendere tanti soldi per rinnovare il proprio sistema tecnologico lasciando però invariati i processi. Se l'innovazione tecnologica viene vissuta come un'alternativa al lavoro delle persone che sono in azienda da tantissimi anni troverà sicuramente un ostracismo diffuso. **Iniziamo dai processi e poi dedichiamoci al cambiamento.**

Partiamo dalla front line, dalle reali esigenze di chi lavora e che sa di che cosa c'è bisogno per poi concentrarci sulla tecnologia. Ma attenzione alle "zavorre innovative". Definisco zavorre innovative quei collaboratori che fanno della "non innovazione" il loro punto di forza. Questi individui si basano sul concetto che l'informazione e la conoscenza sono potere e quindi bloccano qualsiasi processo innovativo che in qualche modo li mette fuori gioco, per continuare ad avere in esclusiva la conoscenza del processo.

Le zavorre innovative vanno stanzate, colpite e messe in condizione di non nuocere (mi raccomando nella legalità!).

Mettete in piedi nelle vostre aziende "comitati o commissioni di innovazione", persone di tutti i livelli aziendali che abbiano come obiettivo la facilitazione del processo innovativo.

Parlate con i vostri collaboratori, fate loro capire che il successo dell'azienda, e quindi il loro successo, dipende dalle idee, dal modo nuovo di fare le cose di tutti i giorni. Uscite dalla routine e concentratevi sul cambiamento.

Il cambiamento non deve spaventare, ma anzi deve essere il vostro carburante quotidiano per far sì che nel lavoro si possa trovare soddisfazione e divertimento: la routine uccide, **il cambiamento ci salva la vita.** Ancora oggi si studia sui libri di management il caso Olivetti (ho avuto un amministratore delegato che in continuazione citava questo caso), azienda che ha inventato il computer e che poi non ha saputo innovare e rinnovarsi, ed è morta. Il successo dell'idea della Olivetti è stato appannaggio di altre aziende.

Ecco perché il cambiamento ci salva la vita.

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