



## EDITORIALE

### Agenti a confronto con la quotidianità

Al di là delle analisi, dei commenti e delle proteste generate dal Decreto Liberalizzazioni, che hanno comprensibilmente trovato così ampio spazio tra intermediari e compagnie, proponiamo da oggi, con l'intervista pubblicata in queste pagine, una fotografia delle condizioni con cui gli agenti si confrontano quotidianamente. Partiamo con il coinvolgimento di Massimiliano Fantozzi, agente Groupama a Roma, che racconta come la sua agenzia, di piccole dimensioni, riesca a "sbarcare il lunario" nonostante le difficoltà del mercato, i costi da sostenere, la necessità di offrire al cliente, sempre e comunque, un servizio che non si riduca a una trattativa sul prezzo.

Nei prossimi giorni estenderemo l'analisi coinvolgendo altri agenti che gestiscono agenzie di dimensioni diversificate, dalla più piccola alla più grande realtà. Per farci raccontare le loro scelte per condurre, dal punto di vista pratico, un'attività in grado di coniugare le difficoltà quotidiane con l'attenzione al cliente, la determinazione e lo spirito di innovazione.

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

## INTERMEDIARI

### Sviluppo: per gli agenti è una chimera

Difesa del proprio portafoglio, ricerca quotidiana di soluzioni che permettano di non svilire la trattativa al solo prezzo, collaborazione con produttori storici di cui potersi fidare. Così una piccola agenzia, come spiega Massimiliano Fantozzi, agente Groupama a Roma, riesce a produrre valorizzando il ruolo della professione

**Massimiliano Fantozzi**, 46 anni, agente a Roma della compagnia **Groupama**, sposato e padre di una adolescente, è figlio d'arte. Suo padre, Lorenzo, ha militato tra le file degli agenti Tirrena per decenni. Massimiliano ha iniziato a collaborare appena ventenne nell'agenzia paterna, dimostrando, ancora giovanissimo, di avere capacità ed entusiasmo sufficiente per avviarsi verso una carriera interessante ma difficile. Lo affascinava il contatto con il pubblico, la libertà che è insita in questa professione. Niente orari, nessun cartellino da timbrare.

Nel pieno di una formazione professionale attenta, estesa a 360 gradi sia sul piano tecnico che gestionale, il padre viene a mancare. Sostituirlo è stato molto complesso, vuoi per la giovane età, vuoi per il grave vuoto, non solo umano che lo stesso ha lasciato.

Il tempo è trascorso, molti avvenimenti sono accaduti, alcuni durissimi. Solo il senso di responsabilità e la buona volontà gli hanno consentito di riuscire a risalire la china. Nel frattempo la compagnia Tirrena, della quale ripeteva il mandato, fallisce. Migliaia di clienti allo sbando optano per altre compagnie. Polizze su polizze stornate, portafoglio più che dimezzato.

Dalle ceneri di questo fallimento rinasce la "Nuova Tirrena", solo da pochi anni passata a Groupama. La professionalità, la volontà e la pazienza del giovane Fantozzi viene premiata. Pazienza che gli consente di valutare gli eventi serenamente e che ha acquisito grazie alla sua grande passione per la pesca che, afferma l'interessato, è un hobby infallibile per mettere a cimento il proprio carattere, i propri obiettivi.

Oggi l'agenzia ha iniziato la risalita, piano, verso traguardi più ambiziosi. Gli poniamo alcune domande in quanto - proprio la sua dimensione - rispecchia chiaramente la media dei portafogli italiani. (continua a pag. 2)



Massimiliano Fantozzi

## NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

### Vittoria Assicurazioni: premi in crescita nel 2011

L'ammontare dei premi relativi all'esercizio 2011 di **Vittoria Assicurazioni** è di 937,6 milioni di euro, in crescita del 14,7% rispetto all'anno precedente. Aumentano anche i premi del **Ramo Auto** che ammontano a 605,8 milioni di euro (+25,4%), e degli altri **Rami Danni** giunti a quota 204,1 milioni di euro, con un incremento del 6,8%. Infine, i premi del lavoro diretto dei **Rami Vita**: 127,3 milioni di euro (-11,2%); e Danni: 809,9 milioni di euro (+20,1%). Il cda ha inoltre nominato un nuovo amministratore indipendente: Bernd Gierl, veterano del settore riassicurazioni, ha ricoperto ruoli chiave all'interno della Munich Reinsurance

### Nuova partnership Uia-Erv per gli Europei di calcio 2012

**Uia** (Ukraine International Airlines) e **Erv International** - player europeo nel settore delle assicurazioni sulla mobilità - hanno siglato un accordo per la distribuzione di polizze assicurative abbinate al sito e-commerce della compagnia aerea, in vista dei campionati europei di calcio che si terranno a giugno in Ucraina e Polonia. I tifosi potranno acquistare i biglietti con largo anticipo, garantendosi le tariffe migliori e assicurandosi contro l'annullamento in caso di eventuali inconvenienti.



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



(continua da pag. 1) **Gestire una piccola agenzia in una grande città come Roma, oggi, in un mercato inflazionato dalla concorrenza di banche, compagnie on-line, concessionarie auto, Poste. Ha ancora un ruolo sociale questa professione?**

Il ruolo sociale della nostra professione rimane fondamentale, anche nella Rc auto. Testare il servizio che dà l'agente, come coprire i disservizi della compagnia, cercarne le soluzioni, la consulenza sui sinistri: ecco che la nostra esperienza e professionalità diventano un insostituibile valore aggiunto. Nella mia realtà personale, ho la fortuna di operare in un quartiere di livello medio/alto dove la clientela, pur cercando la convenienza, non per questo vuole rinunciare al rapporto diretto con il proprio consulente assicurativo.

Personalmente, ho un piccolo portafoglio, che tento di gestire considerando ogni cliente, dal più piccolo al più grande, come una risorsa. Certo, era meno complesso seguire il cliente prima che fossimo "distratti" dalle incombenze che l'Isvap impone. Solamente offrendo un rapporto personalizzato, possiamo considerarci diversi dai vari competitor, molti dei quali realmente privi delle più elementari basi tecnico/assicurative.

**In un momento particolarmente difficile per l'economia italiana, quali risorse organizzative riesce a mettere in campo per la difesa dell'esistente? Può descriverci il "suo" attuale modello organizzativo per sviluppare l'agenzia? Difficile oggi coniugare, con un minimo di soddisfazione, la voce "costi/ricavi"?**

Il momento è ovviamente cruciale. Parlare di sviluppo non è un sogno, ma una chimera. E' sufficiente, per me, agire con professionalità e onestà intellettuale, per soddisfare la clientela e onorare i gravosi impegni della mia seppur piccola impresa/agenzia. L'attività, per quanto poco rilevante come fatturato, contribuisce al funzionamento della macchina sociale e mi pare che questo non debba essere sottovalutato.

Sono particolarmente fiero del mio lavoro. Difendo il mio portafoglio, cercando quotidianamente soluzioni che mi consentano di non svilire la trattativa al solo prezzo.

Una polizza è costruita su garanzie serie, alle quali non è consigliabile rinunciare. Mi avvalgo di alcune collaborazioni, produttori storici dei quali posso fidarmi. Dopo aver subito una pessima esperienza, anni or sono, non ne cerco altri. Malgrado ciò, riesco a incrementare l'esistente rivolgendomi a particolari settori merceologici che consentono tuttora buoni risultati.

Quanto al fatto di coniugare la voce costi/ricavi, personalmente ancora ci riesco. Dal racconto di alcuni amici, titolari di piccole agenzie, ho appreso che, non di rado, sopravvivono grazie a un socio "occulto": la banca che ha concesso il "fido". Lo definisco "socio", in quanto gli interessi, non di rado, sfiorano i "ricavi" dell'agenzia.

**Lei opera nella qualità di agente "monomandatario". Ciò crea maggiori difficoltà allo sviluppo del fatturato agenziale? Dovendo offrire unicamente i prodotti di Groupama, è sempre in grado di soddisfare il suo target di clientela? Troverebbe più utile avere il mandato agenziale di altre compagnie?**

Sono agente monomandatario. Sarei felice di riuscire a trasformarmi in plurimandatario, ma non nascondo che a una doppia gestione, ammesso che abbia la capacità di far crescere il fatturato anche di un'altra compagnia, subentrerebbe, quasi certamente, la necessità di un dipendente aggiuntivo che, allo stato attuale, non potrei permettermi. Quindi, per quanto mi affascini la ricerca di un altro mandato, o comunque di forme di collaborazione (ad esempio A con A) al fine di soddisfare quei clienti che non riesco a trattenerne con la compagnia da me rappresentata, Groupama, valuto anche che per far bene il plurimandatario, occorre una struttura all'uopo dedicata, una particolare forma mentis, altrimenti il rischio è di non riuscire nell'intento.

**L'Europa avanza e sono allo studio della Commissione preposta nuovi modelli distributivi, la cui "bozza" dovrebbe essere inoltrata agli Stati membri entro la prossima primavera. Tra le tante novità, vengono ipotizzate due figure di intermediari: l'Agente "legato" (colui che rappresenterà una sola compagnia e che solo dalla stessa verrà remunerato); l'intermediario "indipendente" (le cui provvigioni dovrebbero essere a carico del cliente). Quale la sua opinione?**

Nell'ottica di quanto sopra, valuterei certamente la seconda figura, a meno che non fossi allettato da un trattamento economico e da garanzie operative di tutto rispetto, alle quali non si può dire "no". Oggi non mi considero un imprenditore ma unicamente un "parasubordinato". Imprenditori, a mio parere, solamente nell'ambito dei rischi che corriamo, quotidianamente, quindi ben vengano alternative. Sarei anche disponibile a rivedere alcuni istituti dell'Ana, forse superati dalle varie modifiche entrate in vigore dopo l'approvazione - nel 2003 - dell'ultimo Accordo. Ad esempio, la rivalsa così come concepita, oggi, sarebbe da rivedere, anche perchè non tiene in nessun conto gli agenti della mia età. Guardare ai modelli europei è giusto, ma attenzione: il nostro Paese ha delle specificità che devono essere tenute in considerazione.

*Carla Barin*



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



## NORMATIVA

### La Cassazione, il D.lgs. 231/2011 e gli studi professionali

Recentemente, la **Corte di Cassazione** e precisamente la II Sezione Penale (Cass. pen., 7 febbraio 2012, n. 4703, in [www.altalex.it](http://www.altalex.it)), ha emesso una pronuncia molto interessante, che inerisce il tema della **responsabilità amministrativa degli enti** ai sensi del D.lgs. n. 231 del 2001.

In particolare, i giudici del Supremo Collegio hanno avuto modo di confermare l'ordinanza emessa dal Tribunale del riesame di Messina, che a sua volta confermava l'ordinanza del Gip del medesimo Tribunale, il quale aveva applicato a un ambulatorio odontoiatrico organizzato sotto la forma di società in accomandita semplice, la misura cautelare dell'interdizione dall'esercizio dell'attività per la durata di un anno, ex art. 13 del D.lgs. 231/2001.

Tralasciando i tecnicismi e gli aspetti più squisitamente procedurali, la Cassazione ha respinto il ricorso avanzato dai legali del soggetto sanzionato, affermando, tra l'altro, come la norma da ultimo citata *“subordina l'applicabilità delle sanzioni interdittive alla circostanza che l'ente abbia tratto dal reato un profitto di rilevante entità, ovvero, in alternativa, che l'ente abbia reiterato nel tempo gli illeciti”*, come accaduto nella fattispecie sottoposta al vaglio dei giudici messinesi.

Lungi dall'affermare che la disciplina inerente la responsabilità amministrativa degli enti trovi applicazione nei confronti degli studi professionali tout court (in merito all'ambito di applicazione del D.lgs.231/2001 si rimanda all'art. 2 del medesimo), il provvedimento dei Giudici di Piazza Cavour pone sicuramente degli interessanti spunti di riflessione nell'attuale dibattito, che vede il mondo delle professioni attraversare un momento delicato, anche alla luce delle recenti novità legislative in materia di società tra professionisti.

Ricordiamo, infatti, che l'art. 10, comma 10, della legge 12 novembre 2011, n. 183 prevede, tra l'altro, la possibilità di costituire società per l'esercizio di attività professionali regolamentate nel sistema ordinistico, secondo i modelli societari regolati dai titoli V e VI del libro V del codice civile, ivi comprese, quindi, anche le società di capitali (anche se sarà possibile iscrivere ad un albo professionale una società tra professionisti, solo quando verrà emanato apposito regolamento di attuazione).

**Avv. Andrea Maura**  
Twitter @\_andreamaura  
[andreamaura@yahoo.it](mailto:andreamaura@yahoo.it)

## PRODOTTI

### Long Term Care gratuita per gli iscritti Epap

**Assicurazioni Generali e Ina Assitalia hanno vinto la gara di assegnazione del servizio**

Sono oltre venticinquemila gli iscritti all'**Epap** (ente di previdenza e assistenza presieduto da Arcangelo Pirrello) tra attuari, chimici, geologi, agronomi e forestali. Per loro **Assicurazioni Generali** e **Ina Assitalia** propongono da oggi la Long Term Care, l'assicurazione che copre gli iscritti dal rischio di perdita dell'autosufficienza per incidente o malattia grave.

Il servizio copre la mancanza di autosufficienza nel caso in cui si perda la possibilità di compiere almeno la metà delle sei attività considerate basilari della vita quotidiana (definite ADL): fare il bagno, vestirsi, fare toilette, spostarsi, alimentarsi, contenenza di feci e urine. La copertura è estesa a tutti gli iscritti oggi autosufficienti, di età inferiore a 70 anni, in regola con i contributi. Le prestazioni vengono assicurate fino a quando l'autosufficienza non venga ristabilita o, in caso contrario, per tutta la vita.

Il premio assicurativo per ciascun iscritto è di 20 euro all'anno, interamente a carico di Epap che aveva già messo l'impegno di spesa nel bilancio di previsione 2012. L'iscritto avrà diritto ad un'indennità mensile di 612 euro, ma l'accordo prevede anche la possibilità, al vaglio del Consiglio di Amministrazione dell'Epap, di istituire una garanzia supplementare che porterà un'indennità aggiuntiva di 291 euro mensili. In questo modo si potrebbe arrivare a un importo totale di 903 euro mensili. Il relativo premio assicurativo, sempre a carico di Epap è di 10 euro all'anno per ciascun assicurato. Il servizio Log Term Care Epap prevede poi la possibilità per gli iscritti di aggiungere alle garanzie collettive un'ulteriore copertura individuale a suo carico, che genera una rendita aggiuntiva in caso non autosufficienza. Il costo supplementare e l'importo della rendita variano in base all'età dell'iscritto.

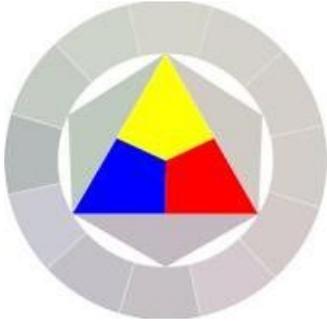
Il contratto tra Assicurazioni Generali e Ina Assitalia ed Emapi - Ente di Mutua Assistenza per i professionisti italiani, di cui fa parte anche Epap - ha durata triennale e prevede che al termine gli eventuali utili siano divisi al 50% tra la compagnia e l'ente.

L'Epap sottolinea inoltre che nel quadro dell'attuazione della riforma contributiva e del conseguente incremento del contributo integrativo, nell'ambito del progetto Welfare, sarà assunto un impegno verso gli iscritti ultrasettantenni per riequilibrare l'intervento Ltc in maniera diretta, al di fuori delle compagnie assicurative.



## FORMAZIONE

### Uno strumento di misura oggettivo



**Max Lüscher**, (nato il 9 settembre 1923 a Basilea, Svizzera) è uno psicoterapeuta svizzero. E' conosciuto per aver inventato il **test dei colori Lüscher**, uno strumento per misurare lo stato psicofisico della persona in base alle preferenze dei colori suoi. Il suo libro "Il test di Lüscher" è stato tradotto in oltre 30 lingue.

L'uso del test dei colori non è solamente circoscritto alla possibilità di dedurre in maniera logica la struttura della terapia attraverso la diagnosi emersa proprio dal test. Lüscher ha messo in piedi uno strumento di misura oggettivo dello stato fisico ed emotivo, capace di definirlo e descriverlo nei dettagli.

Oggi sono molteplici le applicazioni del test e sicuramente nella formazione può essere considerato un mezzo molto efficace proprio in relazione alla comprensione di come siamo fatti. Applicare il test base, quello dei tre colori primari (con il termine colore primario si intendono il giallo, il ciano, una tonalità di blu, e il magenta, una tonalità di rosso: colori non ottenibili dalla mescolanza degli altri colori della gamma cromatica dello spettro solare, in abbinamento al quarto, il bianco (assenza di colore) è molto utile proprio nel processo di apprendimento. Attraverso questo strumento siamo in grado di comprendere in maniera semplice e incisiva quali sono le nostre caratteristiche di base in rapporto alla vita di tutti i giorni o alla vita lavorativa.

Il test, seppure nella sua semplicità, è molto interessante e consiste nel far vedere i tre colori e chiedere a colui che stiamo analizzando di metterli in ordine in base alle sue preferenze.

A seconda delle scelte emergono, in base alla teoria di Lüscher, sensazioni differenti. Lüscher riesce a dimostrare come esista una ragione fisiologica, che ci condiziona psicologicamente, in relazione al fatto che i colori non solo agiscono sul nostro sistema nervoso, ma anche sui meccanismi di funzionamento del nostro corpo. Provare per credere.

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

## COMPAGNIE

### Axa: l'utile cresce del 49% e si continua a puntare sull'Italia

**Ma il gruppo non intende aumentare le partecipazioni in banche italiane**

Il gruppo assicurativo francese **Axa** si conferma in crescita e fortemente interessato al mercato italiano. Il direttore finanziario **Denis Duverne**, a margine della presentazione dei risultati 2011, ha dichiarato: "Non abbiamo ridotto l'esposizione all'Italia, siamo fiduciosi sul fatto che il governo Monti abbia preso delle decisioni giuste".

Axa ha chiuso il 2011 con utile netto di 4,3 miliardi di euro, in crescita del 49%. Il risultato operativo è invece in rialzo del 2% a 3,9 miliardi. Il dividendo è stabile a 0,69 euro per azione.

Il contributo di Axa in Italia alla raccolta di gruppo si attesta rispettivamente al 7% nel ramo Vita e al 6% in quello P&c. Sul fronte della redditività, l'utile operativo è in crescita e attualmente si attesta intorno a 181 milioni di euro (considerando il 100% di Axa Mps), mentre il combined ratio scende al 98,4%. L'importanza e la redditività del business di Axa in Italia è stata sottolineata anche dalle parole dell'ad **Frédéric de Courtois** che ha ribadito la positività della collaborazione con **Mps**. Per la crescita futura del gruppo Axa in Italia, ha spiegato il presidente e direttore generale, **Henri de Castries**, a margine della presentazione dei risultati,

"non escludiamo nulla", tra crescita organica ed espansione esterna. "La Francia ha da sempre un grande interesse per l'Italia - ha aggiunto - dai tempi di Francesco I, e forse da ben prima". A chi gli ha poi chiesto se conoscesse Palladio, il consorzio che nei giorni scorsi è salito al 5% di Fonsai, de Castries ha risposto con una battuta: "Palladio? L'architetto? Certo che lo conosco".

De Castries ha poi chiarito che il gruppo non intende aumentare la sua partecipazione in Mps: "Siamo contenti e orgogliosi dei risultati di Axa Mps - ha detto - ma noi siamo assicuratori e facciamo un mestiere preciso, quindi non intendiamo aumentare la nostra partecipazione in banche, né in Italia né altrove".



Denis Duverne, direttore finanziario di Axa