



PRIMO PIANO

Il dna dell'agente

La figura dell'agente non ha subito mutazioni genetiche: "il suo punto di forza competitivo dipende dall'essere parte integrante del modello organizzativo delle imprese". È quanto sottolinea l'Ania nella propria nota ufficiale diramata a seguito dell'incontro avuto con gli agenti, rappresentati da Anapa, Sna e Unapass. Un incontro svoltosi "in un clima cordiale e costruttivo" e di notevole importanza, perché segna la ripresa del dialogo "dopo una lunga interruzione delle relazioni industriali".

L'associazione delle compagnie ha voluto mettere subito in chiaro il proprio punto di vista: per avviare un percorso comune "occorre partire dall'obiettivo consapevolezza del cambiamento in atto nell'intermediazione assicurativa", verificando assieme agli agenti "le condizioni necessarie per conservare alle reti agenziali un ruolo centrale nella distribuzione dei rami danni e per sviluppare l'offerta dei prodotti di protezione, risparmio e previdenza". Sulla base di questa considerazione, l'Ania ha ribadito che il nuovo corso delle relazioni industriali dovrebbe muovere dalla "condivisione di un modello agenziale che conservi la sua funzione tipica di intermediazione esercitata su incarico e per conto della compagnia, senza derive di *indipendenza* che altererebbero il valore della rete".

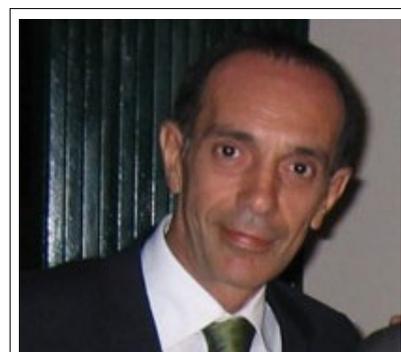
Beniamino Musto

INTERMEDIARI

Agenti contro la crisi: vietato alimentare la sottoassicurazione

Per le aziende, recessione vuol dire spesso rinunciare alle polizze. L'intermediario deve essere in grado di motivare al meglio la necessità delle coperture, magari anche ricorrendo a soluzioni ricercate nel mercato

Una variabile troppo ampia legata all's/p (rapporto tra sinistri e premi, ndr) che influisce sui conti delle singole agenzie, potrebbe andare a nocimento del cliente. Ma anche della compagnia. È quanto sostiene **Francesco Pontrelli**, agente di Bari della divisione **Sai**, in riferimento alla possibilità di un'ulteriore ampliamento della percentuale variabile della provvigione che **Unipol** potrebbe applicare agli agenti **Fonsai** una volta integrati. Molti intermediari dell'ex galassia Ligresti temono proprio questo, anche se i recenti accordi tra il management delle coop e i rappresentanti degli agenti parrebbero scongiurare un'applicazione *tout court* del modello Unipol. Per tutti resta la sfida di non perdere i clienti e far crescere il settore *corporate*, che in Italia sembra essere sordo all'assicurazione.



Francesco Pontrelli, agente di Bari della divisione Sai

Il futuro ingresso in Unipol di Fonsai, metterà quest'ultima nella condizione di affrontare un sistema provvigionale variabile, per voi nuovo. Ne condivide lo spirito e la sostanza?

Va precisato che gli agenti della Sai, già nel luglio del 2000, avevano sottoscritto con la compagnia un protocollo d'intesa che prevedeva, e prevede ancora, in base agli andamenti s/p triennali della singola agenzia, riduzioni provvigionali nel settore Rc auto, fino al 6% sulla nuova produzione. Sull'intero portafoglio la riduzione sarebbe fino al 2%. Con l'entrata del gruppo Unipol in Fondiaria Sai si è iniziato a parlare di un nuovo modello di remunerazione con variabili provvigionali, uguali per tutti gli agenti di tutte le divisioni. I mandati del gruppo Unipol prevedono tale sistema, ma bisogna capire se sarà proposto integralmente a noi agenti Fonsai, o ne sarà creato uno specifico.

L'agente che rispetta il mandato ricevuto dalla compagnia assume la qualifica di fiduciario. Pertanto, il suo operato e quello dei suoi collaboratori, sarà in linea con le politiche assuntive della compagnia. È mia opinione che lasciare una variabile provvigionale in base all's/p toccare il conto economico dell'agente, può solo significare una riduzione qualitativa, a danno della clientela e della compagnia.

Lei opera in provincia di Bari. Quale strategia ha applicato per fronteggiare un mercato ostico e poco propenso alla tutela di beni e persone?

La recessione ha immediatamente colpito quella clientela che con la drastica riduzione delle entrate e non avendo più accesso al credito è implorsa. Tra fallimenti e chiusure di attività nulla si è potuto fare per porvi rimedio. Le Pmi, a causa della mancanza di commesse e ordinativi, sono entrate in crisi, ma non essendo completamente al collasso hanno voluto tagliare i costi assicurativi. Siamo intervenuti rivedendo le polizze e adeguandole alle attuali esigenze, evitando, laddove siamo stati ascoltati, sottoassicurazioni o peggio scoperture. Sulla clientela famiglie e professioni si è intervenuti utilizzando gli strumenti messi a disposizione dalla compagnia.

(continua a pag.2)



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



(continua da pag. 1)

Abbiamo offerto loro la possibilità di poter pagare con rate mensili tutte le polizze (compresa la Rc auto), nella maggioranza dei casi con *Tan* e *Taeg* a zero, liberando così delle risorse economiche alla clientela, che così diventa più serena e disponibile a rappresentare meglio i suoi bisogni e le sue esigenze. Non sempre tutto finisce con la conclusione di nuovi contratti. Però il cliente apprezza l'attenzione che gli dedichiamo.

Si riapre il tavolo per il rinnovo dell'Ana, scaduto nel 2006. Sna ha avviato un sondaggio via web sui desiderata della categoria. Il modello di agente ideale, per le imprese, è quello di un intermediario dimentico del proprio spessore professionale e imprenditoriale. Da cosa dipende questa deriva del sistema?

In un'epoca in cui la parola globalizzazione è imperativa, questo tipo di rapporto si enfatizza. Aleggja il timore di sentirsi fuori dal sistema. Qualcuno lo sussurra: "se fai così il sistema non ti eliminerà". Tutto è impostato come una catena di montaggio, in cui a ognuno è assegnato il proprio compito. Bisogna anche essere sinceri, dicendo che fino a qualche anno fa il sistema compagnia-agenti funzionava e si sosteneva; poi dal 2006 (vedi regolamento Isvap) e dal 2007 (*legge Bersani*) il mondo assicurativo è stato travolto da uno tsunami, per cui tutto è cambiato e nulla è certo.

Il mercato italiano avrebbe necessità di un grande sforzo, da parte di tutti, per raggiungere dimensioni europee. Senza ordine, senza chiarezza e rispetto dei rapporti fra gli operatori, non può esserci sviluppo soddisfacente e risultati consolidati. Qual è la sua opinione?



Il mercato italiano non va in questa direzione per colpa di anni di assenza di programmazione governativa. Basti guardare all'Europa che ha dovuto imporre all'Italia di

adeguare i massimali ai minimi europei. Vogliamo parlare della legge sul federalismo fiscale? Quasi tutte le province italiane hanno aumentato l'aliquota delle imposte, generando, qualora ce ne fosse stato bisogno, un'altra sollevazione popolare, ovviamente contro noi agenti e i nostri collaboratori. Come riesco a offrire fiducia al cliente, se non posso incidere nella filiera assicurativa (assunzione, gestione, assistenza sinistri ecc.)? Anche noi agenti abbiamo permesso tutto questo, grazie alle politiche *soft* espresse negli anni passati da organismi rappresentativi, (sindacati e gruppi agenti) nel cedere alle compagnie importanti istituti, spianando la strada all'impoverimento culturale ed economico della categoria.

Con le recenti disposizioni legislative, sono state approvate la polizza standard Rca, con garanzie minime e certe per tutti gli automobilisti e la collaborazione di A con A. Queste modifiche vanno a favore della collettività? Trova che il timore di perdere affari possa far nascere tra le imprese una maggiore concorrenza?

Permette a chiunque di poter avere in maniera autonoma e semplice un'effettiva comparazione: ma certo si potrebbe ancora migliorare. Vorrei che non dimenticassimo la bizzarra idea dei *tre preventivi* imposta dal passato Governo. Osserviamo la continua nascita di siti che si propongono di scovare la polizza con il premio più basso, e le migliori sono solo alcune compagnie. La collaborazione A con A sta muovendo i primi passi tra non poche difficoltà: aleggja una sorta di prudenza, o diffidenza. Si teme che il collega possa non informarti adeguatamente sul suo prodotto da proporre al tuo cliente; ma la strada è segnata, salvo eventuali sviluppi legislativi. Il timore di perdere affari è reale, in quanto non sempre si riesce a essere vicini ai clienti. Per quanto possa sembrare un mercato ancora ingessato, posso evidenziare che già da qualche mese il gruppo Unipol, con il quale opero, ha posto in essere importanti e significative azioni con riduzione dei premi, recupero della clientela persa, assunzione di nuove polizze con interessanti sconti per quei clienti con attestati privi di sinistri, e implementazione del monte sconti di agenzia.



Carla Barin

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

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



PRODOTTI



SOLVENCY II - PILLOLE DI INFORMAZIONE

Orsa: l'autovalutazione del rischio e della solvibilità

Γνώθι σεαυτόν - Conosci te stesso

Non sappiamo se sia stato il celebre monito che ha campeggiato per millenni nel tempio di Delfi ad ispirare il Regolatore nella definizione dei principi che caratterizzano l'*Own Risk and Solvency Assessment* (Orsa); il messaggio che da questa traspare può essere infatti sintetizzato come un invito, rivolto alle imprese assicurative, ad approfondire la conoscenza di sé.

Compito sicuramente non facile, che prevede che le compagnie si pongano domande (talvolta scomode) e diano loro risposte (realistiche ed oggettive). Il Regolatore non si accontenta di una valutazione *una tantum*, ma richiede un processo strutturato, da ripetersi almeno annualmente, che evidenzii i rischi cui la compagnia è esposta e la sua condizione di solvibilità attuale e prospettica.

L'*assessment* dovrà essere svolto attraverso una serie di attività adeguatamente formalizzate, documentate e sottoposte a revisione interna. Lo step finale del processo è costituito dal *resoconto Orsa*, un documento che sintetizza l'esito dell'autovalutazione che dovrà essere inviato all'Autorità di Vigilanza dopo l'approvazione da parte del consiglio di amministrazione.

Come evidenziato dalla survey *Solvency II - The implementation phase*¹, le compagnie si trovano a circa metà del percorso di adeguamento in ambito Orsa: nei prossimi mesi dovranno rimboccarsi le maniche per completare il processo, dato che il Regolatore si aspetta che, a partire dal 2014², le imprese comincino a dotarsi di un sistema di valutazione attuale e prospettico dei rischi e della solvibilità.

Insomma, le compagnie non dovranno più recarsi a Delfi per consultare l'oracolo; la bontà della loro visione non dipenderà più dal sacrificio offerto ma dalla capacità di considerare l'Orsa come uno strumento gestionale utile a prendere decisioni appropriate per far fronte ai rischi e, come tale, una parte integrante della strategia operativa dell'impresa. Per fare ciò, sarà necessario garantire la massima cooperazione tra le strutture aziendali coinvolte e la piena consapevolezza del consiglio di amministrazione sulla necessità di gestire il business in un'ottica *risk oriented*.

Angelo Bianca,

senior consultant SCS Consulting

Valentina Galletti,

senior consultant di SCS Consulting

SCS Consulting è una società attiva da oltre dieci anni nel campo dei servizi professionali di consulenza, formazione e valorizzazione delle risorse umane. Con riferimento alla direttiva Solvency II, è specializzata nel supporto nel processo di adeguamento al nuovo regime di vigilanza prudenziale attraverso lo svolgimento di attività di presidio della normativa, project management, supporto nella gestione degli impatti organizzativi, redazione dei documenti ufficiali destinati al regolatore e supporto nell'implementazione dell'architettura tecnologica.

¹La Survey "Solvency II - The Implementation Phase" è stata condotta nel 2012 da SCS con la collaborazione del Centro di ricerca su Tecnologie, Innovazione e servizi Finanziari (CeTIF)
²Cfr. Interim Measures EIOPA, CP 13-009 (Consultation Paper on the Proposal for Guidelines on Forward Looking assessment of the undertaking's own risks).

Brokers Italiani, nuova polizza infortuni per gli avvocati

Il prodotto è realizzato in convenzione con i Lloyd's di Londra



Oltre che di una polizza Rc professionale, gli avvocati dovranno dotarsi anche di una copertura assicurativa contro gli infortuni. Per venire incontro a questa esigenza il gruppo di brokeraggio indipendente **Brokers Italiani** ha deciso di ampliare la propria gamma di offerta con una nuova convenzione definita con i Lloyd's di Londra.

L'obbligo per i legali di dotarsi anche di una protezione contro gli infortuni è stato stabilito in base all'art. 12 della legge 247 del 31 dicembre 2012, pubblicata in Gazzetta Ufficiale il 18 gennaio 2013.

La soluzione messa a punto da Brokers Italiani attraverso i Lloyd's si propone di essere flessibile e in grado di rispondere al maggior ventaglio di esigenze, tanto in ambito professionale quanto nella vita privata. La polizza prevede, infatti, una copertura valida sia durante l'attività lavorativa, sia durante il tempo libero, coprendo tutto l'arco delle 24 ore giornaliere. In caso di infortunio che dovesse compromettere il proseguo dell'attività professionale, la polizza garantisce sia un sostegno economico per la tranquillità dell'avvocato e del proprio nucleo familiare, sia la presa in carico della gestione di tutte le complicazioni derivanti da infortunio.

Inoltre, il prodotto garantisce il raddoppio dei capitali assicurati in caso di incidente che coinvolga l'assicurato come passeggero di mezzi di trasporto pubblici, e il raddoppio del capitale morte assicurato in caso di infortuni conseguenti ad aggressioni, attentati, atti di terrorismo.

"Attraverso questa convenzione con i Lloyd's - spiega **Amaldo Bergamasco** (nella foto), presidente di Brokers Italiani - intendiamo offrire a tutti gli avvocati una soluzione efficace, adattabile alle necessità più diverse e molto competitiva dal punto di vista economico".



NORMATIVA

Introdotta la disciplina dell'home insurance

Come è noto agli operatori del settore, il famoso articolo 22 del **Decreto sviluppo bis** ha introdotto numerose novità nell'ambito assicurativo, la più importante delle quali è senz'altro la caduta del divieto di collaborazione fra intermediari assicurativi principali.

Oltre alla predetta riforma, il Decreto ha anche dato mandato alla neonata **Ivass** di emanare una serie di provvedimenti attuativi su altri aspetti di rilevante impatto operativo per le imprese e gli intermediari di assicurazione, fra cui una norma riguardante la predisposizione, a cura delle compagnie, di aree riservate ai contraenti sui propri siti internet.

In esecuzione del mandato della norma primaria, Ivass ha emanato, in data 16 luglio, un provvedimento che ha integrato il Regolamento 35 ed ha introdotto un nuovo titolo relativo all'informativa via web.

Innanzitutto si segnala come, in merito a questo tema, l'ambito di applicazione è riservato alle imprese con sede legale in Italia e, unicamente per l'esercizio dell'assicurazione r.c. auto e natanti, alle compagnie comunitarie ammesse ad operare in Italia.

Secondariamente, un punto di notevole interesse, da una prospettiva operativa, consiste nel fatto che la vigilanza, anche a seguito dei commenti che sono pervenuti in merito a questo provvedimento, ha ritenuto di escludere che le imprese si attivino per un'area riservata per alcune tipologie particolari di polizze, quali quelle inerenti le coperture non standardizzate e che prevedono una negoziazione - i.e. quelle relative a flotte di natanti, ad alcuni rischi agricoli e in generale i grandi rischi - e a quei contratti di assicurazione accessori di prodotti e servizi con premio inferiore a 100 euro, nonché a quelle polizze di rilevanza temporale limitata - ad es. le polizze abbinate a viaggi di breve durata, quelle connesse a manifestazioni sportive.

Sempre in riferimento al regime delle eccezioni, le polizze collettive hanno visto diramarsi la propria disciplina in tre branche: la prima riguarda le usuali polizze collettive, per cui per queste, l'accesso all'area riservata è consentito a contraente e assicurato, qualora sopporti il costo della polizza o sia portatore di un interesse, la seconda concerne le polizze connesse a finanziamenti e mutui, per le quali, in un'ottica di tutela del consumatore, il regime è il medesimo di quello delle polizze individuali ed infine la terza, relativa ai contratti *per conto di chi spetta*, che vengono escluse dall'ambito di applicazione del provvedimento.

Si segnala, infine, come il regime di entrata in vigore sia articolato, in ragione delle problematiche operative che il provvedimento inevitabilmente crea. Quest'ultimo, infatti entra in vigore il primo settembre 2013 e le compagnie hanno fino al primo novembre per adeguarsi alle disposizioni. Diversamente, per quanto concerne i contratti in corso, la tempistica si allunga: il provvedimento infatti prevede che le compagnie predispongano un piano di adeguamento entro il primo gennaio 2014, da realizzare nei successivi sei mesi.

Dott. Luca Emanuele Lanza,
studio legale Jenny & partners

PSICOLOGIA

Impariamo a non accettare i soprusi

“La violenza sul posto di lavoro, l'aggressione sistematica posta in essere dal datore di lavoro o dal suo preposto o superiore gerarchico oppure anche da colleghi o compagni di lavoro, con chiari intenti discriminatori e persecutori, protesi ad emarginare progressivamente un determinato lavoratore nell'ambiente di lavoro e ad indurlo alle dimissioni, per ragioni di concorrenza, gelosia, invidia o di altro comportamento o sentimento deprecabile suscitato in un animo perverso dalla convivenza nell'ambiente di lavoro od occasionato dallo svolgimento dell'attività lavorativa viene definita MOBBING.” (www.psicosalute.it)

Il mobbing esiste da sempre nelle aziende, solo che oggi è un reato: l'art. 612 bis c.p., al I comma, individua espressamente gli elementi costitutivi del reato di atti persecutori, stabilendo che: *“Salvo che il fatto costituisca più grave reato, è punito con la reclusione da sei mesi a quattro anni, chiunque, con condotte reiterate, minaccia o molesta taluno in modo da cagionare un perdurante e grave stato d'ansia e di paura ovvero da costringere lo stesso ad alterare le proprie abitudini di vita”*.

Eppure ancora oggi sono pochissimi i casi in cui chi è vittima di tale atteggiamento denuncia il proprio datore di lavoro. Anche al sottoscritto è capitato, nella sua vita lavorativa, di essere oggetto di mobbing da parte dei propri superiori. Mi ero rivolto ad uno psichiatra per verificare se il mio stato di malessere del momento dipendesse proprio dal mobbing ed egli era giunto alla conclusione che il motivo fosse proprio quello. Poi però, al momento di denunciare chi mi aveva procurato quella condizione decisi di lasciar perdere. Atto vile e poco civile. Noi dobbiamo denunciare sempre gli illeciti di cui siamo vittima o a cui assistiamo. Invece siamo portati, per un beneficio momentaneo, a lasciar perdere. Un esempio? Molti di noi se vanno in un ristorante e al momento del conto il cameriere chiede loro: “ricevuta o fattura?” sono portati a dire: “anche niente”, nella speranza di uno sconto. Cominciamo a denunciare questi fatti o chi entra a marcia indietro nella zona ZTL per non pagare il ticket.

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 31 luglio di www.insurancetrade.it

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