

NON CREDETE AL MIRACOLO DELLA FATA MORGANA

Oggi vanno fatte le scelte giuste e gli investimenti necessari, perché domani potrebbe essere già tardi

[CLAUDIO ROGHI]



Il 21 ed 22 Aprile a Riccione si è tenuto il Congresso Nazionale del Sindacato Nazionale Agenti.

Potrebbe sembrare il laconico trafiletto di un quotidiano che offre la notizia dell'evento nel quale, bene o male, non è successo nulla di importante. In cui si sono dette le solite cose: tutto normale.

Ero presente e credo che forse qualcosa su cui soffermarsi è successo. Aldilà dei "cahiers de doléance", espressione del disagio della categoria a confrontarsi con i cambiamenti in atto, sono convinto che la corposa relazione del Presidente Ghironi con le sue considerazioni finali meritino un'attenzione particolare. Quando parla un presidente, il suo ruolo dona alle sue parole una valenza straordinaria, ma quando un presidente al termine della sua relazione, con una certa commozione, annuncia il termine del suo mandato, rende il fatto assolutamente eccezionale.

In Italia non si dimette mai nessuno se non costretto, oserei dire, con la forza. Ghironi dopo diversi anni di mandato, invece, ci ha comunicato che al prossimo congresso non si ricandiderà. Non credo che si possa discutere i risultati della sua presidenza. Penso che sia importante raccogliere la sfida che ha lanciato al termine del suo accorato discorso: come poter rifondare il sindacato.

Anche se minacciato dalle nubi della volontà restauratrice dell'Ania, il plurimandato è arrivato con le sue opportunità e le sue contraddizioni. Quali possano essere le opportunità per gli agenti di assicurazioni è chiaro e palese, la contraddizione più eclatante è quella che i primi a beneficiare degli effetti di questa libertà sono proprio i colleghi che vi hanno rinunciato per i prossimi anni. È difficile discutere su chi ha ragione e chi torto, bisogna prendere atto che questo è successo. Che sia un fenomeno difficile da governare è chiaro, come è chiaro che si è creata una strana dicotomia fra il lavoro dei Gruppi Agenti, ammalati e pressati dalle compagnie che con la fine dell'esclusiva hanno allargato i cordoni delle borse, e quello del Sindacato, oberato in un'attività di salvaguardia dei principi comuni. Come se i protagonisti non fossero i medesimi.

Se devo dire la mia, sono un convinto sostenitore della libertà anche a costo di sacrifici, ma buona parte della nostra categoria, da sempre, ma ora più che mai, i soldini li vuole, pochi, maledetti e subito. Domani si vedrà!

Oltre al plurimandato, altre novità hanno prodotto fatti i cui effetti potremo valutare completamente in tempi medio lunghi. Già adesso è palese però, che complessivamente hanno prodotto un cambiamento epocale. Quindi è giunto il tempo in cui si può e si deve ripensare al modo di fare sindacato. Potrebbe essere facile affermare che l'organizzazione attuale deve essere rivista, che deve essere rivisto lo statuto, che i presidenti provinciali devono ... Tutto troppo facile. La prima vera difficoltà sarà chiarire di cosa si dovrà occupare un sindacato che rappresenti al massimo la categoria, qual è la strada che gli agenti di assicurazione vogliono percorrere. Credo che questo dovrà condizionare la scelta del soggetto che, insieme alla sua squadra, dovrà raccogliere il testimone da Tristano Ghironi.

Certo che il lavoro che attende la futura Presidenza dello Sna è spaventoso e pieno

di insidie. In futuro ci sarà ancora un accordo imprese agenti? Le liquidazioni e le previdenze esistenti che fine faranno? Come potranno gli agenti sostenere i costi, sia commerciali che di gestione, che continuano a crescere? Riuscirà la nostra categoria a vincere la battaglia delle incombenze inutili e vessatorie che stanno soffocando le agenzie? Sapremo rimanere uniti, anzi riuscire ad aggregare sempre più agenti ad una rappresentanza forte e decisa? Questi sono solo alcuni degli interrogativi che ci dobbiamo porre, chissà quanti altri ancora turbano i nostri pensieri. Ne voglio aggiungere un altro, molto provocatorio. Ci siamo resi conto che non siamo più agenti di assicurazione, ma che siamo diventati intermediari assicurativi e che, con ruoli diversi, ci sono altri che hanno la stessa nostra qualifica? È tutto molto complicato. Ma non credo che le risposte ai nostri dubbi piovano dal cielo come la manna. E neanche che esista il taumaturgo capace di risolvere tutto con il semplice gesto della sua mano. Il miracolo della fata Morgana: il miraggio, l'illusione. Questo è il vero pericolo in cui rischiamo di cadere, affascinati da facili proposte, garanzia di facili guadagni.

Noi siamo l'unica realtà significativa del mercato danni. Questo è un fatto. La nostra ambizione deve essere quella di rimanere tali. Possiamo dimenticare chi sono i proprietari delle compagnie telefoniche, i partner delle banche o di stravaganti joint venture con supermercati o associazioni di tabaccai? Sono gli stessi che negano a noi le stesse opportunità, che pretendono che vendiamo i soliti prodotti a prezzi più elevati. Che ci gratificano con l'illusione di un domani migliore. Storie! Il futuro è oggi. Oggi vanno fatte scelte ed investimenti. Domani potrebbe essere tardi.

Cosa fare? Dove andare? Bene che il sindacato faccia il suo mestiere e ci indichi la strada. Che il nuovo presidente si assuma le proprie responsabilità e ci conduca oltre la tempesta. Forse non è così. Forse dovremmo capire che nessuno potrebbe assumersi e sostenere un compito talmente gravoso senza il consenso e la partecipazione attiva di tanti. Magari criticando, ma sempre in termini costruttivi. Senza attendersi l'impossibile. Chi lo promette potrebbe condurci alla rovina. Parafrasando J.F. Kennedy, non dobbiamo pensare cosa il sindacato può fare per noi, ma cosa possiamo fare noi per il sindacato.

Questa è la strada, l'unica possibile. ●

in breve

Un esempio di burocrazia applicata

Richiamiamo l'attenzione di coloro che avessero ancora dubbi circa la natura burocratica dell'Isvap, sulla nota emanata dall'Istituto di vigilanza a proposito della "necessità che un agente di assicurazioni presenti una nuova domanda di iscrizione per conferire un incarico di collaborazione ad un soggetto già iscritto nella sezione E del registro da parte di altro intermediario di primo livello".

Ovvero, è stato ribadito che quando l'agente intenda intraprendere un rapporto di collaborazione con un subagente iscritto in sezione E del RUI da un altro agente, è tenuto a sottoporre all'Isvap una nuova - quanto a nostro avviso superflua - domanda di iscrizione allo stesso registro cui il soggetto è già iscritto.

Quali sono i motivi? Diversi e tutti opinabili, ma in primo luogo perché il codice delle assicurazioni private prevede che ai fini dell'iscrizione in sezione E dei collaboratori, "l'intermediario che se ne avvale, iscritto nel-

le sezioni A, B, D, presenta all'Isvap apposito domanda ...".

Nel suo solito approccio formalistico alle problematiche trattate, l'Istituto sostiene, in linguaggio retorico stucchevole anche per gli addetti ai lavori, che la domanda si deve inoltrare perché è prevista. Bella scoperta, ma la questione era se fosse necessario replicare n volte una procedura che potrebbe essere limitata soltanto all'agente che per primo si sia avvalso dell'attività di quel collaboratore.

In realtà si tratta, ancora una volta, di burocrazia che riproduce sé stessa, imponendo regole inutili che hanno l'unica funzione di creare la necessità di ulteriori controlli da parte del burocrate. E tanto più è dura la sanzione, tanto più sembra necessaria l'attività di verifica del controllore borbonico.

Ma ditemi la verità, si può andare avanti così?

Roberto Bianchi

IL FUTURO DEGLI AGENTI? È NELLA CONSAPEVOLEZZA DELLA LORO FORZA

Intervista a Domenico Fumagalli,
trent'anni con lo Sna
e ora consulente esterno del Sindacato

[ALESSANDRA SCHOFIELD]



Dopo quasi un trentennio al servizio della categoria, Domenico Fumagalli lascia l'incarico di Direttore del Sindacato, pur continuando a prestare la sua opera in qualità di consulente.

Abbiamo pensato di intervistarlo per voi.

Come ricordi l'inizio dell'attività all'interno del Sindacato?

Quando iniziai a collaborare col Sindacato, la Categoria era unita e il Sindacato rappresentava l'unico riferimento a tutela degli interessi degli agenti di assicurazione. Nel 1979 la gestione delle problematiche sindacali non era così complessa come oggi, la categoria aveva appena conquistato in quei giorni l'Albo professionale e l'Accordo Nazionale del 1975 regolava i rapporti con le imprese. Pochi contenziosi per le revoche, tutto sommato poca conflittualità e giusta redditività per le agenzie.

L'assicurazione RCAuto era importante per l'agente e la nostra attività in quel campo era concentrata sulla evoluzione dei carichi globali nel ramo, di cui la provvigione agenziale faceva parte indirettamente, e sugli incontri istituzionali con la Commissione ministeriale, guidata dal Prof. Filippi. Tutto il ramo era gestito dagli agenti, e posso dire che anche oggi con le compagnie telefoniche e le vendite dirette nel settore della RCAuto, la quota di mercato è saldamente in mano agli agenti. Ciò dimostra l'importanza del riferimento personale, dell'assistenza post vendita e del servizio complessivo rivolto al consumatore.

Durante l'incarico alla Direzione dello Sna, come hai visto cambiare gli agenti di assicurazione?

Nel corso degli anni, i mutamenti del mercato hanno innescato difficoltà per la Categoria. L'avvento professionale dei brokers, l'introduzione della esclusiva unilaterale con l'Accordo Nazionale 1981 a beneficio delle imprese, il rialzo dei costi gestionali, la spinta espansionistica delle imprese nell'apertura di agenzie marginali etc. Tutti questi fenomeni hanno lacerato la professione e lo stesso Sindacato, che subì la prima scissione nel 1984.

La Direzione del Sindacato aumentò l'assistenza ai colleghi, attraverso l'assunzione di specialisti nel settore della consulenza, e l'incremento del contenzioso con le compagnie determinò l'accentuamento della politica sindacale di confronto con le imprese e l'allargamento dei consulenti legali e fiscali a supporto della attività dello Sna.

Quali sono i momenti della storia sindacale, da te vissuta direttamente, che consideri più significativi?

È difficile individuare un momento particolare significativo, in tutti questi cambiamenti. Ogni periodo aveva con sé una sua particolarità che lo presentava come importante di per sé. Voglio dire che gli strumenti a disposizione e l'esperienza a quel momento, facevano apparire importante un fenomeno che oggi forse farebbe

sorridere. L'uomo primitivo era terrorizzato dal fatto che il fuoco si potesse spegnere, Armstrong dal fatto che la navicella non potesse rientrare sulla Terra. Noi gestivamo il momento dei cambiamenti e delle difficoltà con mezzi, entusiasmo e professionalità che oggi potrebbero apparire superati, ma che in quel momento storico dato erano il massimo che il Sindacato poteva mettere in campo.

Fatta questa doverosa premessa, ricordo con particolare simpatia le mobilitazioni generali ed esaltanti a favore del Gruppo Agenti Fondiaria, il lavoro fatto in campo inter-

nazionale al Bipar, dove abbiamo lavorato a fondo per evitare difficoltà alla professione agenziale. Anche l'Accordo Nazionale 2003 è stato importante, perché ha segnato un mutamento di rotta per la Categoria; un recupero di istituti che francamente ritenevo molto difficile.

Alla luce della lunga esperienza cumulata, come ti prefiguri lo Sna del futuro?

Ora la Categoria vive un altro periodo di forti trasformazioni, quasi come quello del 1970. Allora ci si muoveva su un terreno ancora sconosciuto, era il passaggio da un modo di fare la professione "artigianale" a quello professionale. Un po' come quello che avviene oggi, all'ennesima potenza.

La differenza però è nella base di partenza.

Oggi l'agente è un imprenditore libero, non il liberto romano, ma un professionista che può scegliere. Alle sue spalle c'è tutto quanto i suoi predecessori hanno realizzato in termini di sicurezza e tutele. Quindi non si deve sentire solo di fronte alle imprese e ai mutamenti del mercato. Il suo Sindacato lo difenderà, lo metterà nelle migliori condizioni per operare al meglio, lo rappresenterà in tutti i consessi, farà sentire la sua voce nei conforti delle istituzioni e dei consumatori. Infine lo consiglierà sulle scelte future. Dobbiamo dire grazie al fatto che gli agenti italiani sono i più forti d'Europa in termini di rappresentanza e di fatturato.



Domenico Fumagalli

Tutto ciò è frutto di sacrifici e di attaccamento ai valori della categoria, che tutti hanno contribuito a creare.

Se sapremo renderci conto della nostra forza imprenditoriale, io sono convinto che l'agente avrà un positivo futuro; una professione qualificata e dinamica, ricca di soddisfazioni per sé e per le nuove generazioni. ●

L'ANIA CONTINUA A SCHIERARSI CONTRO LE LIBERALIZZAZIONI

Lo Sna ribadisce le sue posizioni in un comunicato stampa nel quale smentisce le tesi sostenute dalle compagnie

[A CURA DEL CDR]

Secondo le dichiarazioni rese dal Presidente Fabio Cerchiai, l'Ania vorrebbe rivedere le "lenzuolate" introdotte dall'ex Ministro Bersani e in particolare i capitoli riguardanti l'indennizzo diretto in RCAuto e l'abolizione dell'agente monomandatario. Le argomentazioni sono quelle di sempre: tali norme, oltre ad essere sbagliate e controproducenti, hanno fatto lievitare i costi delle imprese e, conseguentemente, le tariffe a carico dei clienti. Dello stesso parere è anche l'amministratore delegato delle Generali Giovanni Perissinotto, che ha rincarato la dose aggiungendo che il divieto di monomandato per gli agenti di assicurazione non ha introdotto concorrenza e non è chiaro se abbia migliorato le condizioni per i consumatori, ma di certo ha provocato un impatto negativo sugli stessi agenti e sulle compagnie.

A queste affermazioni hanno fatto eco le associazioni dei consumatori, in particolare il Codacons, che le ha definite provocazioni aberranti e ha chiesto al prossimo Presidente del Consiglio in pectoris di dare una risposta dura e decisa.

Il Presidente Adusbef Elio Lannutti, appena eletto al Senato con il Partito dell'Italia dei Valori, ha ricordato che si opporrà tenacemente a provvedimenti salva Compagnie come, ad esempio, quello che nel 1999 aveva cancellato i 700 miliardi di lire comminate dall'Antitrust a 18 Compagnie.

L'Istituto di Vigilanza, dal canto suo tace, impegnato com'è nell'effettuare i suoi cavillosi controlli burocratici agli agenti, allo scopo di verificare se tutti i modelli sono stati compilati!

Un comunicato Sna dai toni molto chiari

Lo Sna - Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione - apprende con stupore e netta contrarietà, le dichiarazioni apparse sulla stampa di oggi del Presidente dell'Ania, Fabio Cerchiai, in merito alla richiesta al nuovo Governo di rivedere i provvedimenti di liberalizzazione nel settore delle assicurazioni adottati nella precedente legislatura.

18/04/2008 - Non è assolutamente condivisibile la posizione secondo la quale le Leggi Bersani, soprattutto per la parte disciplinante il divieto delle clausole di esclusiva nei contratti agenziali, abbiano fallito nella loro finalità, vale a dire garantire una maggiore concorrenza nel mercato con un abbattimento dei costi a tutto vantaggio delle scelte dei consumatori.

L'agente di assicurazione libero nell'adottare nuovi man-

dati, e quindi di moltiplicare e qualificare la propria offerta di prodotti, non può che rappresentare un valore aggiunto per il cliente, sia in termini di più aderente e coerente adeguatezza del contratto offerto rispetto all'esigenza di copertura del rischio manifestata, sia in termini di costi dei prodotti avendo il cliente l'opportunità di una molteplice scelta per coperture assicurative omogenee.

Pertanto, contrariamente a quanto sostenuto dall'Associazione delle compagnie, l'Agente liberato dal vincolo dell'esclusiva, si pone quale formidabile elemento regolatore della concorrenza determinando un reale contenimento dei costi delle polizze.

Su questo specifico fronte lo SNA è fermo non solo a difendere strenuamente i provvedimenti di liberalizzazione e concorrenza già in vigore, ma anche a proporre al nuovo Governo un'estensione del divieto delle clausole di esclusiva di cui alla Legge n. 40/2007 per i rami vita, completando in questo modo la normativa concorrenziale per tutti i rami assicurativi a beneficio dei consumatori.

"In questa battaglia, che si preannuncia senza esclusioni di colpi - ha dichiarato il Presidente dello SNA, Tristano Ghironi - il Sindacato è consapevole di poter contare sull'appoggio delle Associazioni dei consumatori che già si sono attivate per impedire che leggi dello Sato vengano stravolte, nei loro principi e finalità, da sventurate e sciagurate revisioni adottate soltanto per soddisfare interessi corporativi e senza tener in conto l'evoluzione liberale e concorrenziale del mercato secondo anche quelli che sono i dettami dell'Europa comunitaria.

Francamente non comprendiamo questo atteggiamento ostinato dell'Ania nei confronti delle Leggi Bersani - ha continuato Ghironi - anche alla luce della recentissima pronuncia della Direzione Generale della concorrenza della Commissione europea che ha asserito come l'impianto legislativo italiano non sia niente affatto contrario alle norme comunitarie. Inoltre ci risulta che molte Imprese, a seguito dell'entrata in vigore della Legge n. 40/2007 hanno iniziato ad allacciare rapporti d'affari con gli agenti di imprese concorrenti e ciò la dice lunga sulla reale portata della caduta dell'esclusiva di mandato che, si badi bene, nelle intenzioni del legislatore è stata pensata ed attuata per lo sviluppo della concorrenza e non per fare favori alle Imprese o agli Agenti". ●

VERSO NUOVI MODELLI DI INTERMEDIAZIONE

Prime anticipazioni dalla ricerca Iama-Sna sull'evoluzione delle agenzie di assicurazione

[**ENEA DALLAGLIO, MANAGING PARTNER DI IAMA CONSULTING**]



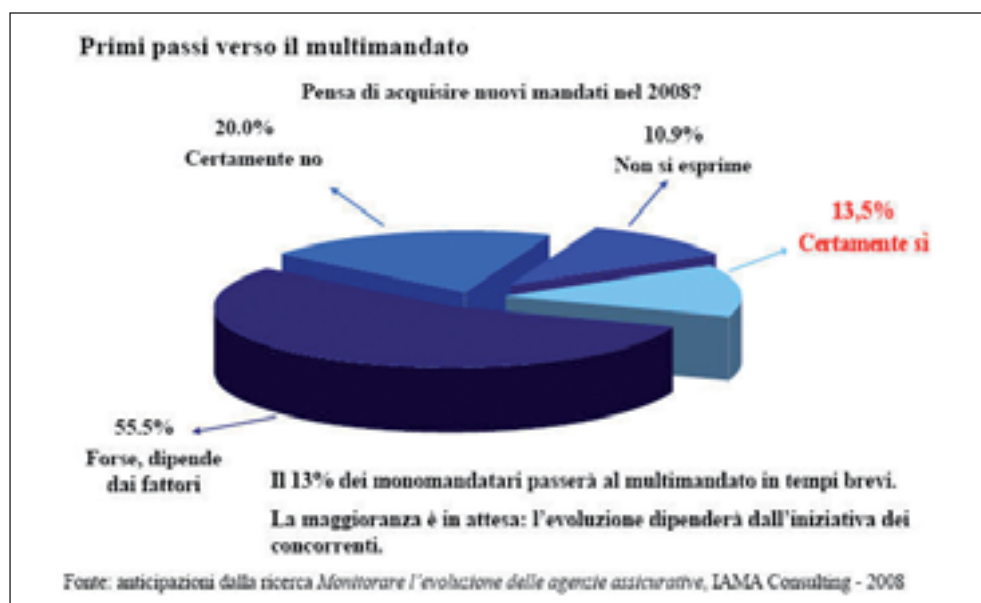
Un primo dato emerge dalla ricerca, tutt'ora in corso, sull'evoluzione delle agenzie di assicurazione: il 13% degli agenti monomandatari dichiara l'intenzione di passare entro l'anno al plurimandato.

Non è poco.

Se alle intenzioni seguiranno i fatti, in pochi mesi il numero delle agenzie plurimandatari è destinato a raddoppiare: dalle attuali 2.000 a 4.000 circa.

Accanto a costoro la grande maggioranza degli agenti, il 55%, si dichiara interessata al plurimandato, ma non ancora pronta a prendere una decisione.

L'uniformità della distribuzione assicurativa nei rami danni, che fa del mercato italiano un caso particolare nel contesto europeo, comincia dunque a incrinarsi, ma l'evoluzione avverrà gradualmente.



Cade l'alternativa rigida tra mono e pluri mandato

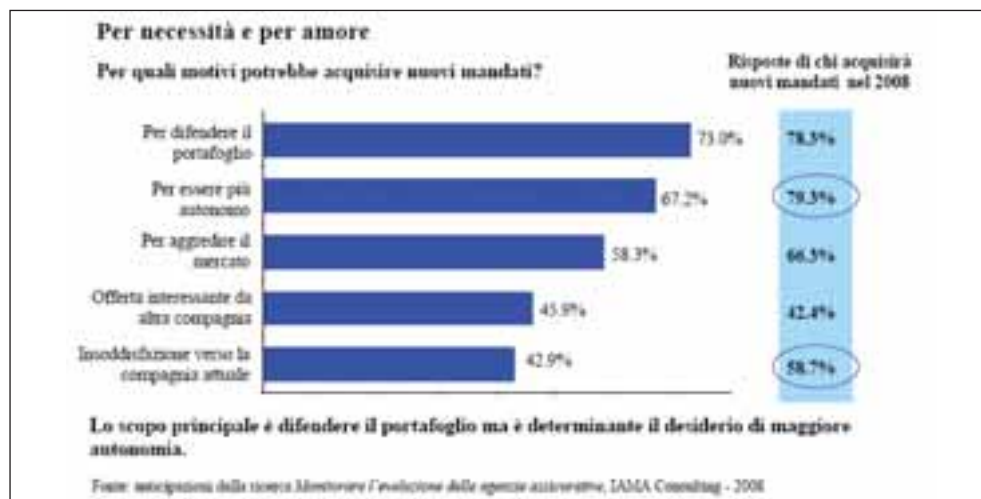
Il mercato non va verso un modello unico. Al contrario, l'eliminazione del vincolo di esclusiva fa cadere l'alternativa secca fra mono e plurimandato ed apre la prospettiva di una molteplicità di modelli di intermediazione, non solo per quanto riguarda il rapporto fra l'agente e le compagnie, ma anche fra l'agente e i clienti:

- il monomandato, che per il 20% degli agenti resta una scelta irrinunciabile di legame forte con un brand e di rappresentanza di una compagnia;
- l'uso tattico (cioè occasionale e difensivo) del multimandato per mantenere i clienti nei settori in cui la compagnia è meno competitiva;
- l'acquisizione di mandati complementari, accanto a quello principale con una compagnia generalista, per i prodotti in cui la specializzazione è fattore di successo;

- il plurimandato tradizionale, cioè la ripartizione del business fra poche imprese;
- il best advice, ovvero l'offerta comparativa di prodotto e di prezzo per la clientela più esigente.

Ciò che non possiamo prevedere sono i tempi di evoluzione.

Questi dipenderanno dalla capacità di iniziativa degli attori del mercato (intermediari, imprese tradizionali, nuovi entranti), dalla pressione che costoro eserciteranno gli uni sugli altri, e dalla velocità con cui aumenterà la mobilità dei clienti.



La competizione sull'intermediario inteso come cliente

Certamente si rafforza la centralità degli intermediari, com'è tipico delle industrie più mature. Il mercato, che sinora è dominato da sistemi verticali di business (le imprese che, con canali propri, competono direttamente sul cliente finale) si spezza orizzontalmente:

- da un lato la competizione delle imprese sugli intermediari;
- dall'altro la competizione di tutti, imprese e intermediari, sul cliente finale.

Nei mercati maturi il distributore è il primo cliente per le imprese produttrici. Ciò significa che le compagnie, superata la prima fase di adattamento, dovranno sviluppare nuove strategie e nuove capacità, confrontandosi con la necessità di definire aree di eccellenza e leve competitive (prodotti, servizi, prezzi, comunicazione...) per conquistare e fidelizzare gli agenti.

La liberalizzazione del mercato assicurativo ha conseguenze importanti per le imprese. Per prima cosa si abbassa il costo di accesso al mercato italiano. Fino a ieri un'impresa interessata a operare in Italia aveva di fronte una strada obbligata: acquistare una compagnia. Oggi sono possibili soluzioni leggere, basate sulla possibilità di prendere contatto con le 16.000 agenzie già installate nel territorio.

Un nuovo rapporto diretto tra imprese e agenti

Questa possibilità crea lo spazio per un nuovo profilo di offerta: le imprese specializzate. Per esempio nei rischi professionali è in rapida crescita l'attività di nuovi underwriters internazionali. Altri settori, da sempre dominati dalle compagnie specializzate (come l'assistenza, la tutela legale, l'assicurazione del credito), conoscono un rinnovato sviluppo grazie alla possibilità di un rapporto diretto fra le compagnie e gli intermediari. Anche nell'assicurazione sanitaria registriamo l'iniziativa di nuovi entranti nel mercato italiano, specializzati e appartenenti a grandi gruppi esteri. Dalla liberalizzazione e dalla rafforzata centralità degli intermediari viene dunque una spinta all'innovazione dell'offerta. E' un bene per tutti, anche per le imprese, poiché l'assicurazione italiana, dopo un decennio di razionalizzazione attraverso le concentrazioni industriali, ha bisogno soprattutto di tornare a crescere, dedicando investimenti ed energie professionali alla ricerca di mercato e all'innovazione di prodotto, di servizio, di canale distributivo. ●