

L'EVOLUZIONE DELLE AGENZIE DI ASSICURAZIONE

EDIZIONE 2010

Con questo progetto IAMA e SNA proseguono l'attività permanente di monitoraggio dell'evoluzione delle agenzie di assicurazione.

L'attività 2010 si propone di conoscere i comportamenti e la soddisfazione degli agenti e rilevare i cambiamenti rispetto a un anno fa.

Tutte le informazioni raccolte saranno trattate nel rispetto della privacy, ai sensi della legge 196/2003

Il questionario cartaceo andrà restituito via Fax allo **02 - 86 46 38 09**, inviato via mail a **ricerche@iama.it** oppure spedito via posta a IAMA, Via Hugo, 2 - 20123 Milano.

Per qualsiasi informazione può contattare IAMA attraverso **Fabio Orsi (02 - 722 53 259, fabio_orsi@iama.it)**

MANDATI

Forma di intermediazione

A. Agenzia con un unico mandato B. Agenzia con più mandati

Anno di inizio dell'attività di agente

--	--	--	--	--

(Se con più mandati) Anno di acquisizione del secondo mandato

--	--	--	--	--

Compagnia-e *(In caso di compagnie con più divisioni, la preghiamo di specificare la divisione, ad esempio Allianz divisione Ras, Ugf divisione Unipol)*

Fino al 31.12.2007

Indicare i mandati acquisiti prima dell'entrata in vigore del Decreto Bersani

Dal 1.1.2008 a oggi

Indicare i mandati eventualmente acquisiti a seguito dell'entrata in vigore del Decreto Bersani

I FATTORI DI SCELTA

Qual è l'importanza dei fattori secondo cui giudica un mandato?

	Nulla	Limitata	Discreta	Forte
Qualità della gamma prodotti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità dei servizi della compagnia verso il cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ampiezza della gamma prodotti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competitività delle tariffe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flessibilità tariffaria / sconti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esigenza di specializzazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Livello provvigionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità del management nella comunicazione con l'agente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporti / servizi di marketing della compagnia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità dei servizi della compagnia verso l'agente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Offerta di prodotti particolari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficienza del sistema informativo - gestionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prestigio del marchio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità del sistema liquidativo di compagnia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carenza della compagnia attuale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atteggiamento assuntivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizi di formazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AGENT SATISFACTION

(A tutti) Indicare il marchio principale:

(A tutti) Per ciascuno dei seguenti fattori, come valuta i servizi forniti da questa compagnia?

Sistemi informatici	Eccellenti	Buoni	Insufficienti	Pessimi
<i>Valutazione generale</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di utilizzo dei sistemi informatici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Velocità di risposta quotazione rischi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità reportistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apertura del sistema verso altri software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formazione	Eccellenti	Buoni	Insufficienti	Pessimi
<i>Valutazione generale</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formazione tecnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formazione manageriale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contenuti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modalità di erogazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapporto tra contenuti e tempo dedicato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prodotti	Eccellenti	Buoni	Insufficienti	Pessimi
<i>Valutazione generale</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adeguatezza ai bisogni dei clienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità della documentazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aggiornamento della gamma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competitività tariffe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flessibilità tariffaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liquidazione sinistri	Eccellenti	Buoni	Insufficienti	Pessimi
<i>Valutazione generale</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Velocità di apertura del sinistro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicazione fra intermediario e compagnia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di controllo delle fasi del processo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicazione fra cliente e compagnia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio delle carrozzerie convenzionate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Velocità di liquidazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adeguatezza del risarcimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uffici assuntivi	Eccellenti	Buoni	Insufficienti	Pessimi
<i>Valutazione generale</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di contatto con gli uffici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di risposta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limiti assuntivi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autonomia assuntiva dell'agenzia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza e servizio all'agenzia	Eccellenti	Buoni	Insufficienti	Pessimi
<i>Valutazione generale</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di contatto con la sede centrale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relazione con gli ispettori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequenza di contatto con gli ispettori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fornitura materiale / documentazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attenzione alle esigenze dell'agenzia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(A tutti) **Esprima la valutazione di alcuni aspetti della compagnia principale per ciascuna delle aree di rischio indicate secondo la seguente scala:**

1 = Pessima 2 = Insufficiente 3 = Buona 4 = Eccellente

	Formazione	Prodotti	Liquidazioni e sinistri	Uffici assuntivi
Auto	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
Malattia	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
Infortuni	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
Abitazione / Famiglia	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
Rischi professionali	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
PMI	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
Vita	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4

(A tutti) **Per lei, in una scala da 0 a 10 quanto è importante il marchio di questa compagnia?**

□ □ □

(A tutti) **Utilizzando una scala da 0 a 10 quanto consiglierebbe ad un agente questa compagnia?**

□ □ □

INFORMAZIONI GENERALI SULL'AGENZIA

Dimensione del comune sede

- A. Fino a 2.000 abitanti
 C. Da 10 a 100.000 abitanti
 E. Oltre 250.000 abitanti
 B. Da 2.000 a 10.000 abitanti
 D. Da 100 a 250.000 abitanti

Provincia _____

Numero uffici diretti (sedi secondarie)

□ □ □

Numero subagenzie con sede

□ □ □

Anno di fondazione dell'agenzia

□ □ □ □ □

Anno inizio attuale gestione

□ □ □ □ □

Durante l'attuale gestione e limitatamente agli ultimi 5 anni si è verificata almeno una "riorganizzazione" tra quelle indicate di seguito. Se si indicare il tipo e l'anno (Anche più risposte)

Anno

- A. Si è fusa o ha incorporato altra agenzia
 B. Ha avuto scorpori di portafoglio / Disdette massive da parte della compagnia
 C. Ha avuto assegnazioni di portafoglio
 D. Ha modificato la distribuzione delle quote societarie

□ □ □ □ □

□ □ □ □ □

□ □ □ □ □

□ □ □ □ □

STRUTTURA DELL'AGENZIA

Numero attuale agenti

□ □ □

di cui agenti anche promotori finanziari

□ □ □

Numero collaboratori

	totale	di cui part-time	che collaborano anche con altre agenzie
Addetti amministrativi (incluse attività di segreteria)	□ □ □	□ □ □	
Subagenti con sede (iscritti al RUI)	□ □ □	□ □ □	□ □ □
Produttori / subagenti senza sede (iscritti al RUI)	□ □ □	□ □ □	□ □ □
Dipendenti (iscritti al RUI)	□ □ □	□ □ □	
Produttori di compagnia	□ □ □		

Turnover 2009

	N° persone entrate nell'agenzia nel 2009	N° persone uscite dall'agenzia nel 2009
Agenti	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dipendenti (inclusi amministrativi)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Subagenti	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Produttori	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Produttori di compagnia	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Nell'ultimo anno si è verificato almeno uno dei seguenti fatti? Se si indicare il tipo e la % di portafoglio (Anche più risposte)

% di portafoglio acquisita

A. Entrata di uno o più collaboratori commerciali con conseguente aumento di portafoglio

% di portafoglio persa

B. Uscita di uno o più collaboratori commerciali con conseguente perdita di portafoglio

Organico dedicato alla gestione del portafoglio auto

(Indicare il numero di persone dedicate alle diverse attività facendo attenzione a distinguere tra chi se ne occupa esclusivamente e chi svolge anche altre funzioni)

	In esclusiva	Anche con altre funzioni
Persone dedicate a emissioni, gestione e rinnovi auto	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Persone che si occupano della gestione sinistri auto	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Come è organizzato il personale di vendita?

A. Non esiste specializzazione, tutti offrono l'intera gamma

C. Specializzazione per segmenti di clientela

B. Specializzazione per area di business / prodotti

D. Specializzazione per marchio

FLESSIBILITA' TARIFFARIA

Nella scelta di un marchio quanto vale la flessibilità tariffaria (sconti) ?

Auto A. Nulla B. Poco C. Abbastanza / Molto D. Determinante

Danni non auto A. Nulla B. Poco C. Abbastanza / Molto D. Determinante

Relativamente al suo mandato principale, come giudica la flessibilità tariffaria di cui dispone?

Auto A. Molto scarsa B. Insufficiente C. Sufficiente / Buona D. Più del necessario

Danni non auto A. Molto scarsa B. Insufficiente C. Sufficiente / Buona D. Più del necessario

Rispetto al 2009, come è cambiata la flessibilità tariffaria?

Auto A. In forte diminuzione B. In diminuzione C. Stabile D. In crescita

Danni non auto A. In forte diminuzione B. In diminuzione C. Stabile D. In crescita

Relativamente al suo mandato principale, qual è l'utilizzo della flessibilità tariffaria?

Auto A. Nullo B. Inferiore alla disponibilità C. Completo D. Insufficiente

Danni non auto A. Nullo B. Inferiore alla disponibilità C. Completo D. Insufficiente

Relativamente al suo mandato principale, come giudica complessivamente l'autonomia assuntiva di cui dispone?

Danni non auto A. Molto scarsa B. Insufficiente C. Sufficiente / Buona D. Più del necessario

DATI DEL PORTAFOGLIO

Premi lordi incassati al 31 dicembre 2009 (in €) (inclusi i premi unici)

A. Fino a 1 Mln€ C. Da 2 a 3 Mln€ E. Da 4 a 5 Mln€

B. Da 1 a 2 Mln€ D. Da 3 a 4 Mln€ F. Oltre 5 Mln€

Mix di portafoglio (fatto 100 il portafoglio complessivo, indicare la percentuale delle diverse aree di rischio)

Auto	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	%
Danni non Auto	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	%
Vita premi annui e unici ricorrenti	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	%
Vita premi unici	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	%
Totale portafoglio	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	%

Percentuale dei clienti con almeno una polizza danni non auto sul totale dei clienti %

Percentuale del numero delle aziende sul totale dei clienti

- A. Meno del 5% B. Tra il 5% e il 15% C. Oltre il 15%

Portafoglio incassato dai collaboratori

(indicare la percentuale di ptf gestita da subagenti o altri produttori gravata da retrocessioni provvigionali anche di incasso) %

Portafoglio "appoggiato" da broker

(indicare la percentuale di ptf appoggiata all'agenzia da broker) %

ANDAMENTO ECONOMICO DELL'AGENZIA

Rispetto agli anni precedenti, come è stato il 2009 relativamente a...

	Forte crescita	Crescita moderata	Stabile	Leggera diminuzione	Forte diminuzione
Redditività d'agenzia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ricavi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Costi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuova produzione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Come prevede sarà il 2010 rispetto al 2009 relativamente a...

	Forte crescita	Crescita moderata	Stabile	Leggera diminuzione	Forte diminuzione
Redditività d'agenzia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ricavi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Costi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuova produzione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FOCUS DANNI NON AUTO

E' opinione condivisa che in Italia il mercato danni non auto sia poco sviluppato rispetto alle potenzialità. Per ciascuna delle seguenti affermazioni può indicarmi quanto è d'accordo?

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
I prodotti danni non auto sono tutti uguali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I prodotti danni non auto sono troppo costosi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I clienti non chiedono i prodotti danni non auto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli intermediari non si sforzano per vendere il danni non auto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La remunerazione per gli intermediari è troppo bassa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I prodotti non coprono le effettive esigenze della clientela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Per ciascuna delle seguenti esigenze assicurative mi può indicare la potenzialità di crescita distinguendo fra clientela privata e aziende?

PRIVATI				
	Nulla	Limitata	Discreta	Forte
Responsabilità Civile Capofamiglia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Casa - Incendio / Scoppio / Furto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Salute - Assistenza domiciliare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Salute - Infortuni nucleo familiare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tutela legale - Abitazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Salute - Eventi Gravi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tutela legale - Professionisti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsabilità Civile Professionisti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Salute - Infortuni professionisti sul lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AZIENDE				
	Nulla	Limitata	Discreta	Forte
Responsabilità Civile Generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Azienda - Incendio / Scoppio / Furto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Collettive Malattia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Azienda - Assistenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tutela legale - Azienda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Credito / Cauzioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trasporti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EVOLUZIONE DEI MANDATI

Pensa di acquisire /ha acquisito nuovi mandati nell'arco del 2010 ?

- A. Sì, l'ho già fatto B. Sì, lo farò nel corso dell'anno C. Non so, dipende da altri fattori D. Certamente no

Ha motivazioni contrarie all'acquisizione di nuovi mandati?

- A. Sì, molte motivazioni contrarie B. Sì, ho alcune motivazioni contrarie C. No

Rispetto agli anni passati, nell'ultimo anno ha ricevuto offerte da altre compagnie...

- A. Molto più frequentemente C. Come ogni anno E. Non ne ho ricevute
 B. Più frequentemente D. Meno frequentemente

Nell'ultimo anno ha intrapreso iniziative dirette all'acquisizione di altri mandati?

- A. Sì B. No

In quali delle seguenti aree sarebbe interessato ad offerte provenienti da compagnie specializzate? (massimo 3 risposte)

- A. Auto D. Malattie G. Cauzioni L. Assistenza
 B. Abitazione E. Rischi professionali H. Trasporti M. Vita
 C. Infortuni F. Aziende I. Tutela legale

La sua agenzia dispone di sistemi gestionali-informatici autonomi da quelli di compagnia?

- A. Sì, da parecchi anni C. No, ma penso di rendermi autonomo
 B. Sì, dall'ultimo anno D. No, utilizzo solo il/i sistema/i di compagnia

Grazie per la collaborazione