



## CONVEGNO SNA

Le collaborazioni. Esperienze, scenari ed opportunità per intermediari assicurativi, clienti e compagnie. Il punto a un anno della Legge 221/12  
Milano, 11 dicembre 2013

# Un anno di collaborazioni fra intermediari. Lo stato della distribuzione assicurativa in Italia

Presentazione dei risultati della ricerca

Fabio Orsi

**INNOVATIONTEAM**

## Le collaborazioni un anno fa: entusiasmo, ma molte incertezze

### ➡ **Rivendicazione dell'indipendenza degli intermediari**

92% dei broker e 84% degli agenti favorevoli alle collaborazioni fra intermediari

### ➡ **Forte disponibilità ad attuare collaborazioni in tempi rapidi**

93% dei broker e 85% degli agenti intenzionati a collaborare entro l'anno

### ➡ **Visione prevalentemente utilitaristica**

Collaborazioni considerate principalmente una soluzione occasionale per non perdere clienti, soprattutto nell'auto

### ➡ **Incertezza su modelli operativi e impatto dei costi**

Timore per l'esigenza di maggior formazione, per le complessità amministrative e informatiche e per la responsabilità in solido fra intermediari

## L'indagine con SNA, AIBA e UEA

### Gli obiettivi

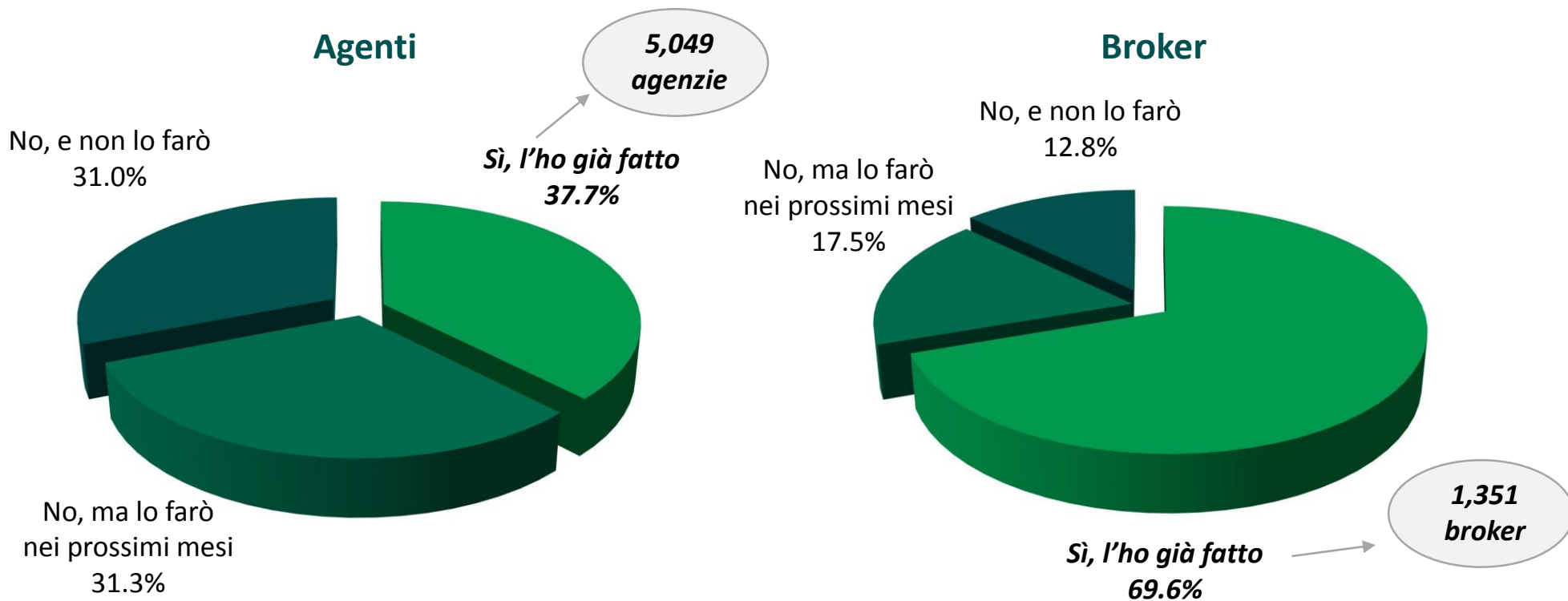
- ▶ La diffusione e le modalità operative delle collaborazioni a un anno dalla Legge 221
- ▶ Le criticità per lo sviluppo delle collaborazioni e il supporto di associazioni di categoria e gruppi agenti
- ▶ Gli intermediari e il futuro della distribuzione assicurativo: le sfide

### La ricerca

- ▶ Indagine con compilazione online rivolta a tutti gli agenti e broker svolta fra il 20 novembre e il 7 dicembre
- ▶ Campione: 1,169 intermediari (972 agenti e 197 broker)
- ▶ Il campione è stato espanso per forma di intermediazione, marchi, dimensione e area geografica

# In un anno oltre 5,000 agenti e 1,300 broker hanno iniziato a collaborare

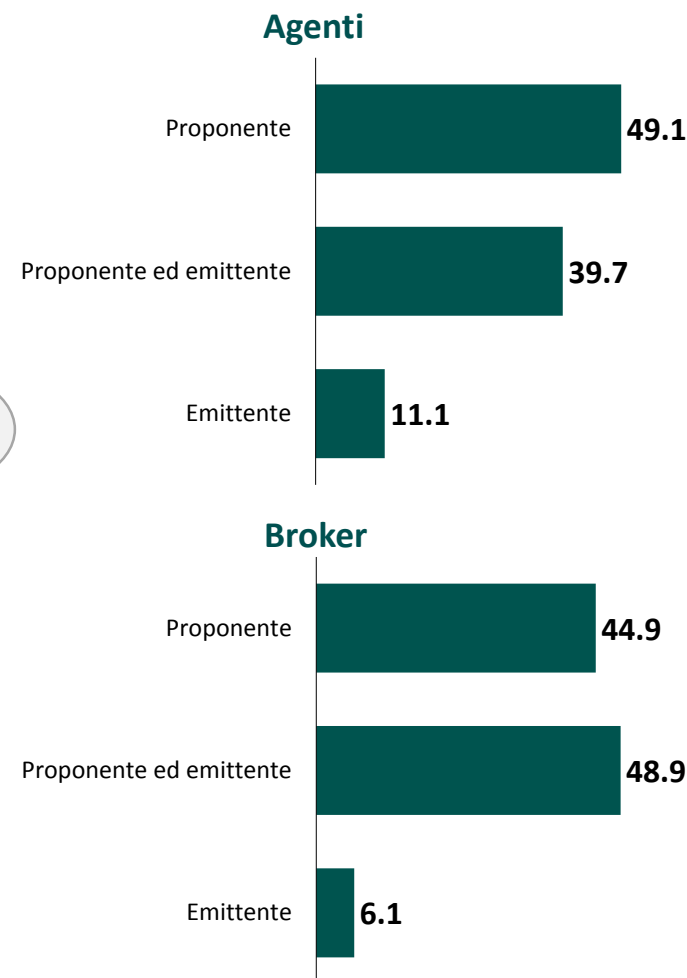
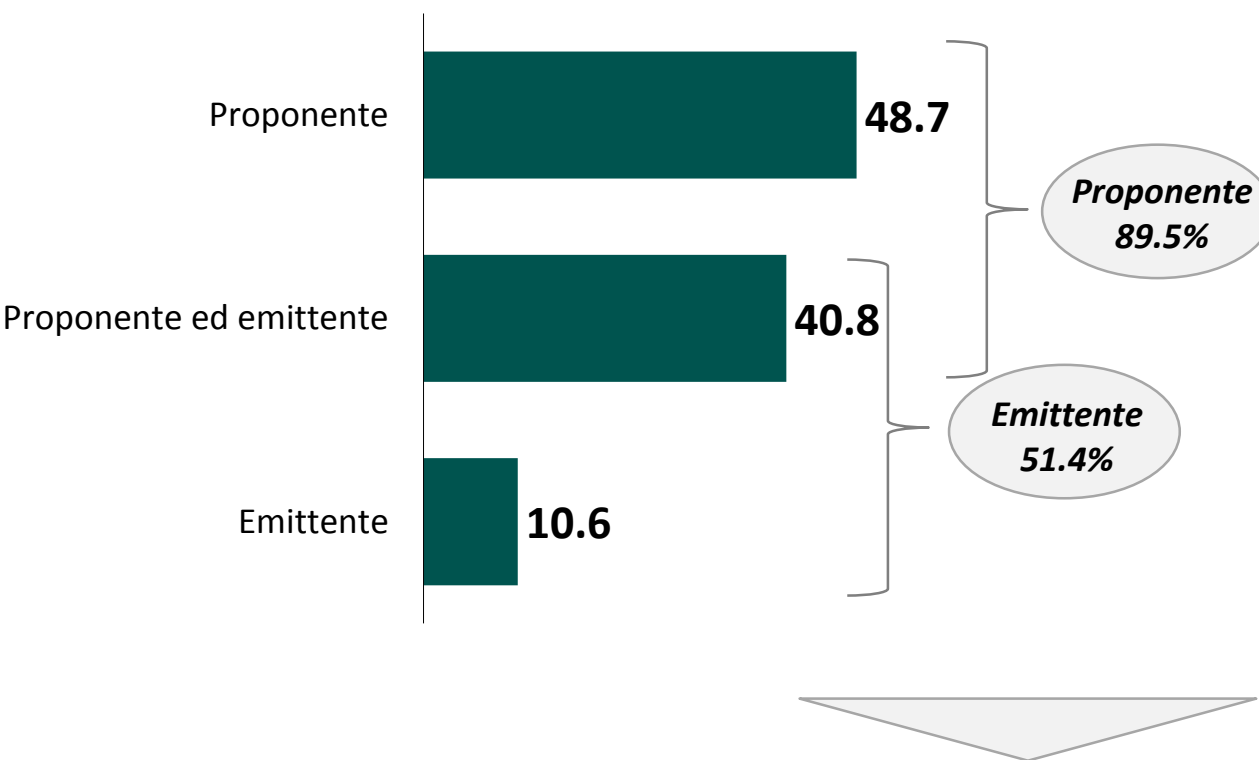
Nel corso dell'anno ha avviato collaborazioni con altri intermediari?



Solo il 30% degli agenti e il 13% dei broker rifiuta le collaborazioni: le prospettive di un ulteriore sviluppo sono notevoli

# Le collaborazioni sono utilizzate soprattutto per rispondere alle esigenze dei propri clienti

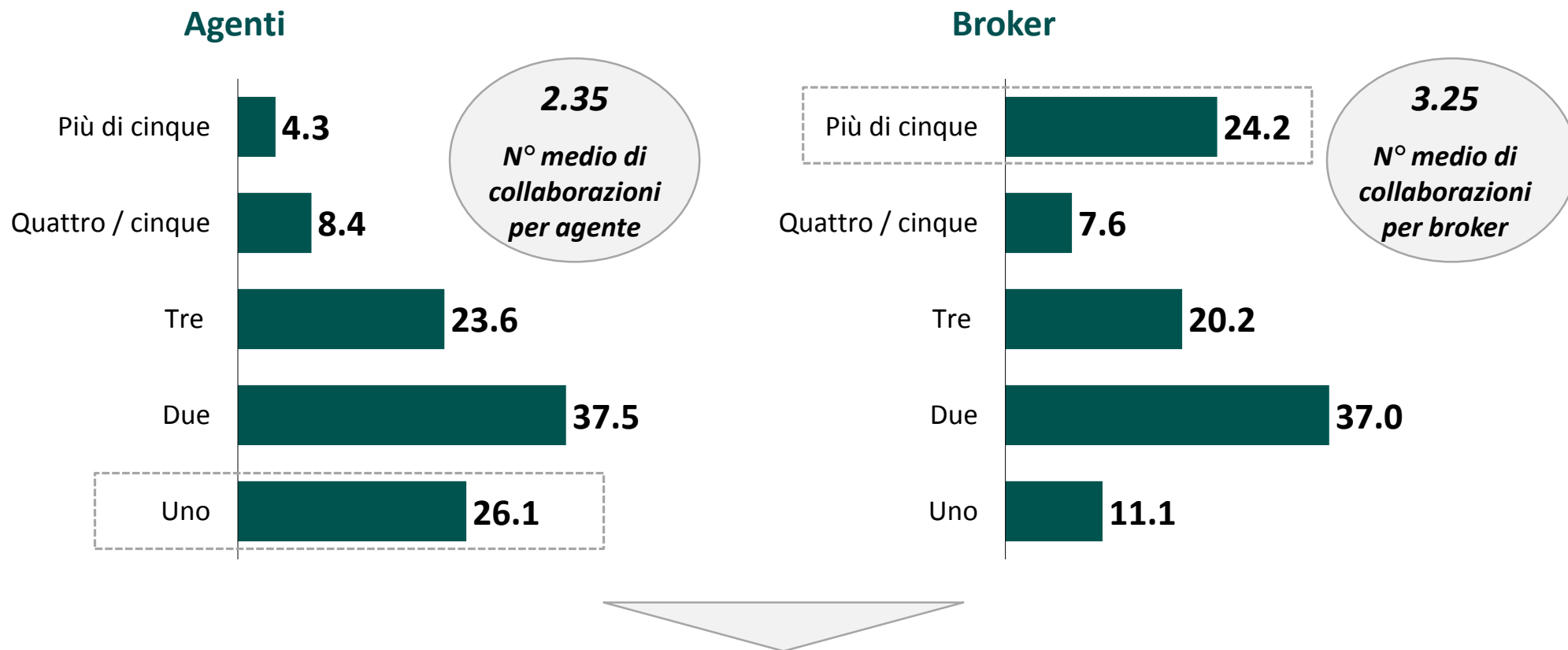
(Se ha avviato collaborazioni) Quale modalità di collaborazione attua prevalentemente?



Solo il 10% degli intermediari interpreta le collaborazioni esclusivamente come uno strumento per sviluppare il business attraverso affari procurati da colleghi

## Pochi intermediari hanno avviato collaborazioni vaste e strutturate

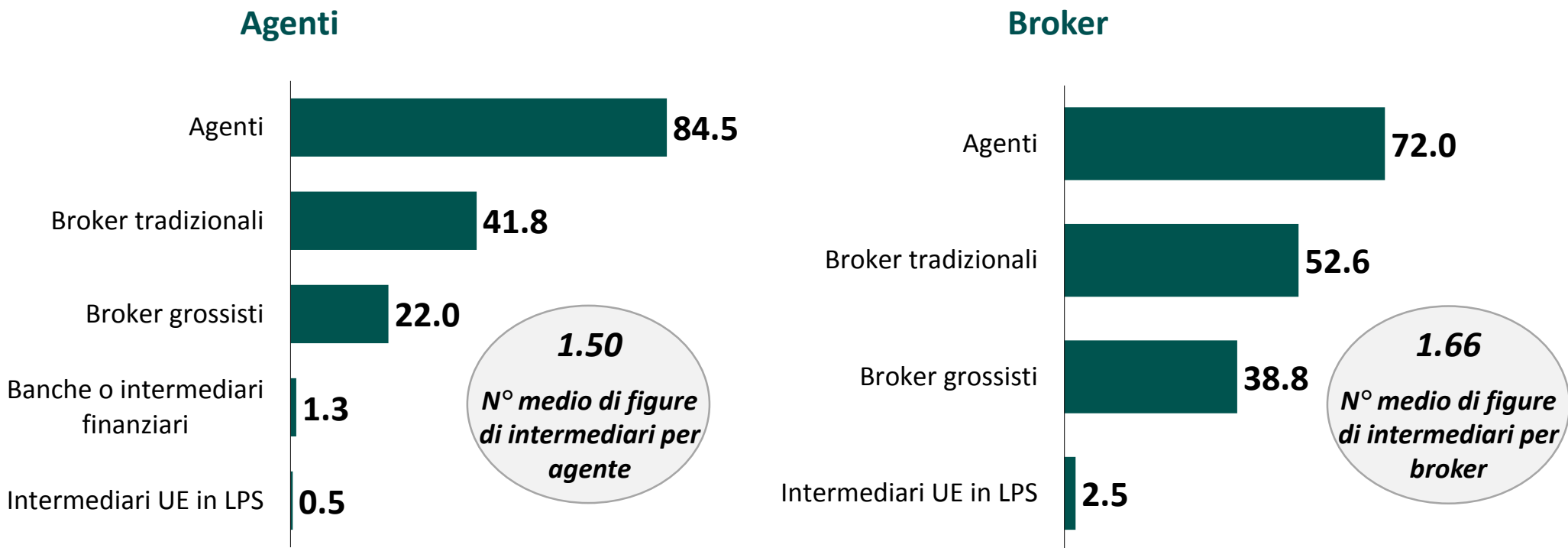
(Se ha avviato collaborazioni) Con quanti intermediari collabora?



Fra i broker esistono collaborazioni vaste e strutturate, mentre gli agenti sembrano faticare a costituire network che coinvolgano più di 2-3 colleghi

## Iniziano a diffondersi i broker grossisti

(Se ha avviato collaborazioni) Con quali figure di intermediari collabora?



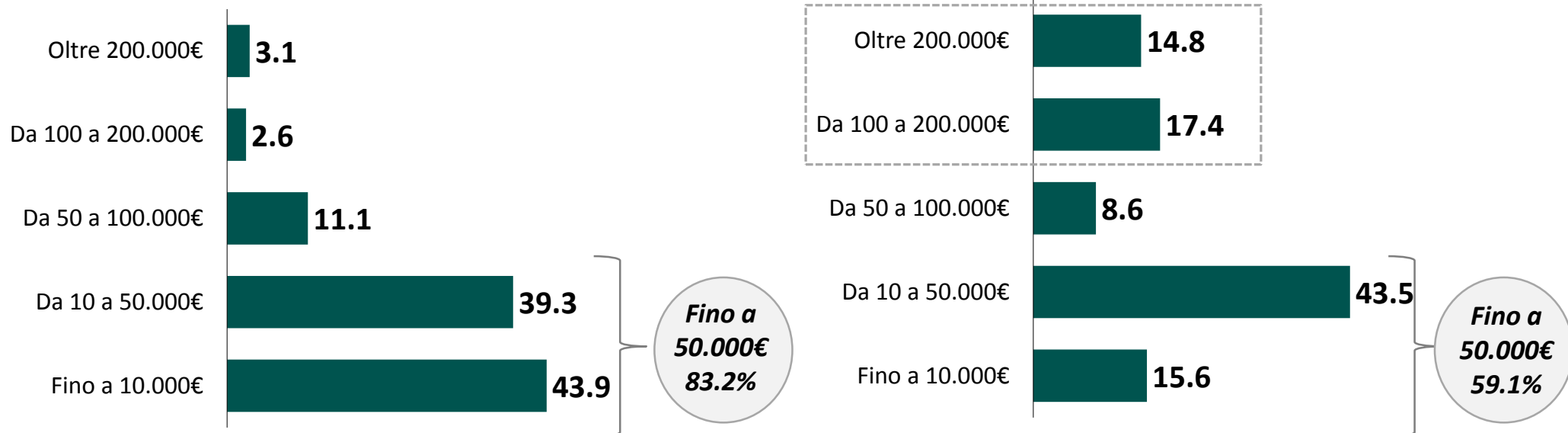
Le modalità di collaborazioni più diffuse rimangono A con A (84.5% degli agenti collabora con iscritti alla sezione A) e A con B  
È ancora poco diffusa la collaborazione con le banche e gli intermediari finanziari

## Il giro d'affari indotto dalle collaborazioni è (per ora) molto limitato

(Se ha avviato collaborazioni) **Stima del giro d'affari 2013 derivante da collaborazioni in qualità di proponente**

### Agenti

### Broker



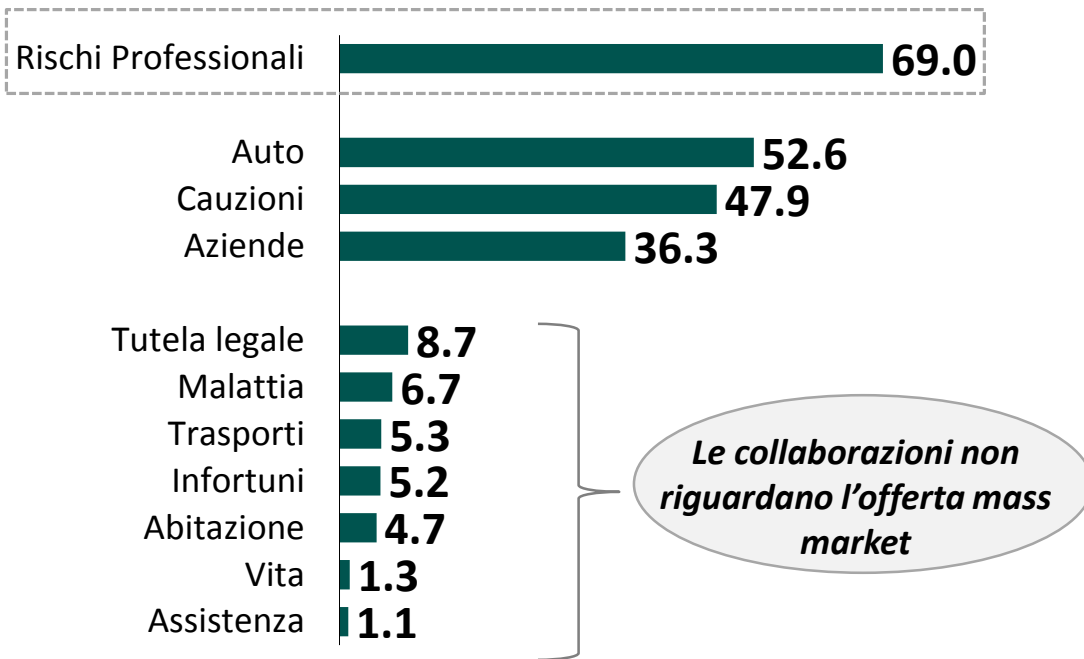
<b>30,885€</b>	<b>Giro d'affari medio da collaborazioni (proponente)</b>	<b>80,345€</b>
----------------	---	----------------

<b>29,195€</b>	<b>Giro d'affari medio da collaborazioni (emittente)</b>	<b>51,885€</b>
----------------	--	----------------



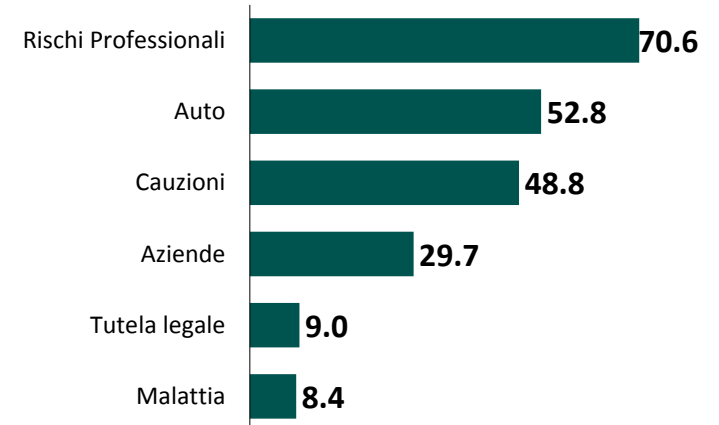
## L'utilizzo è focalizzato su business specialistici e auto

(Se ha avviato collaborazioni) In quali aree di business utilizza maggiormente le collaborazioni?

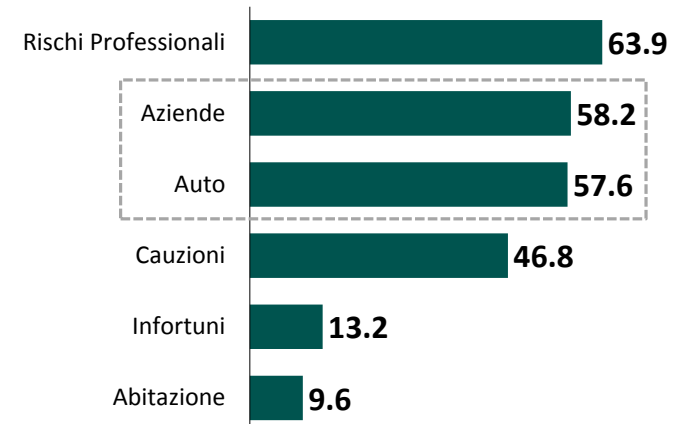


Base: agenti e broker con collaborazioni avviate

### Giro d'affari fino a 50,000€



### Giro d'affari superiore a 50,000€



# Diversi modi di intendere le collaborazioni, diversi fattori di scelta degli intermediari

(Se ha avviato collaborazioni) **Fattori di scelta degli intermediari con cui collaborare**  
(Scala da 0 a 10)

## Giro d'affari fino a 50,000€



## Giro d'affari oltre 50,000€



**La fiducia è l'aspetto chiave nella scelta degli intermediari con cui collaborare**

**Chi fa un utilizzo tattico sceglie secondo la disponibilità assuntiva in un determinato business, chi intende fare sviluppo considera soprattutto competitività tariffaria, qualità del servizio e ampiezza della gamma di offerta**

## Due modelli di collaborazione



**4,200** agenzie, **798** broker

**Numerosità**

**848** agenzie, **552** broker

**53.9%**

Limitare il rischio di perdita dei clienti e risolvere situazioni occasionali nei business specialistici

**Obiettivi**

**56.9%**

Offrire una pluralità di offerte ai clienti

**2.26**

Collaborazioni avviate

**Collaborazioni avviate**

**3.23**

Collaborazioni avviate

**10.2%**

Quattro o più collaborazioni

**25.3%**

Quattro o più collaborazioni

**70.6%**

Rischi professionali

**Aree di business**

**63.9%**

Rischi professionali

**52.8%**

Auto

**58.2%**

Aziende

**57.6%**

Auto

**46.8%**

Cauzioni

**14,900€**

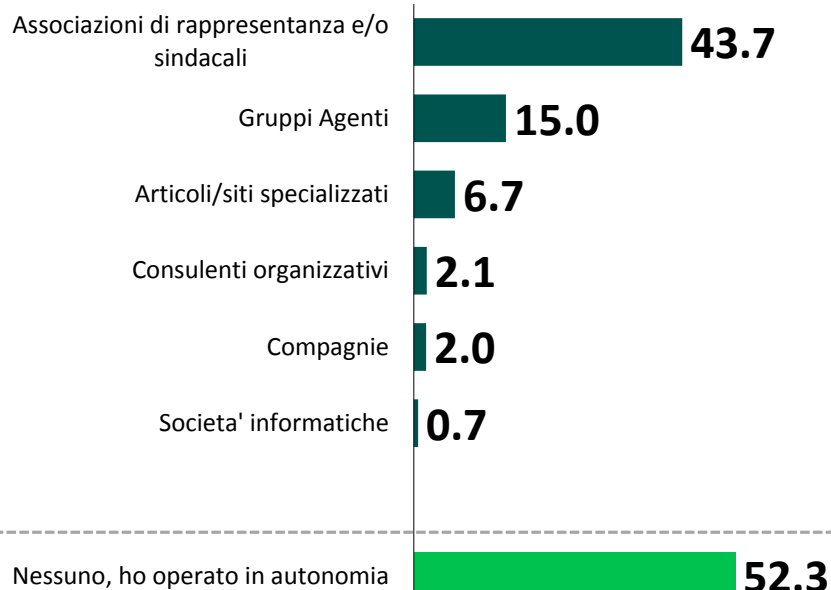
**Giro d'affari da proponente**

**114,846€**

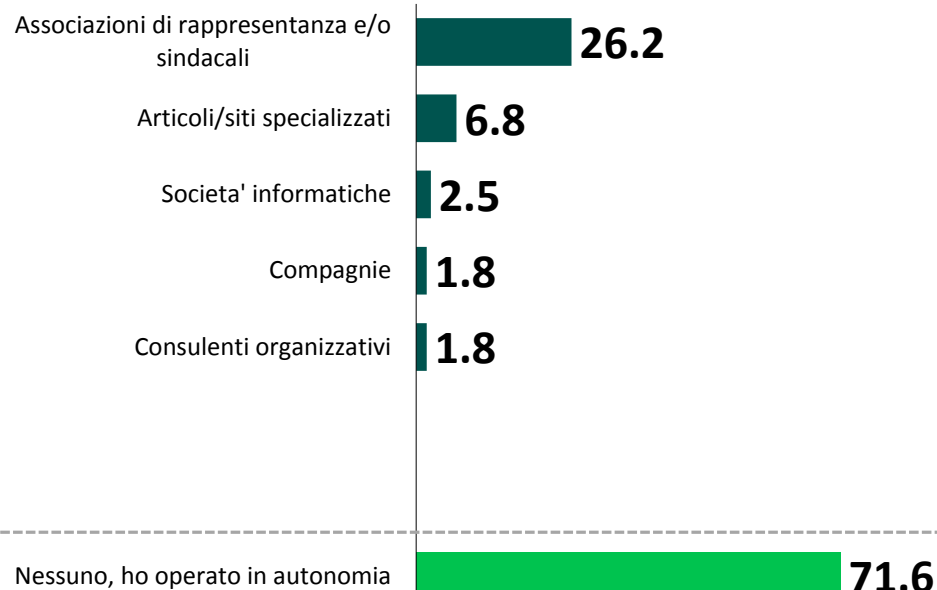
## Metà degli intermediari che collaborano hanno agito in autonomia

(Se ha avviato collaborazioni) Per attuare le collaborazioni si è servito del supporto di...

### Agenti



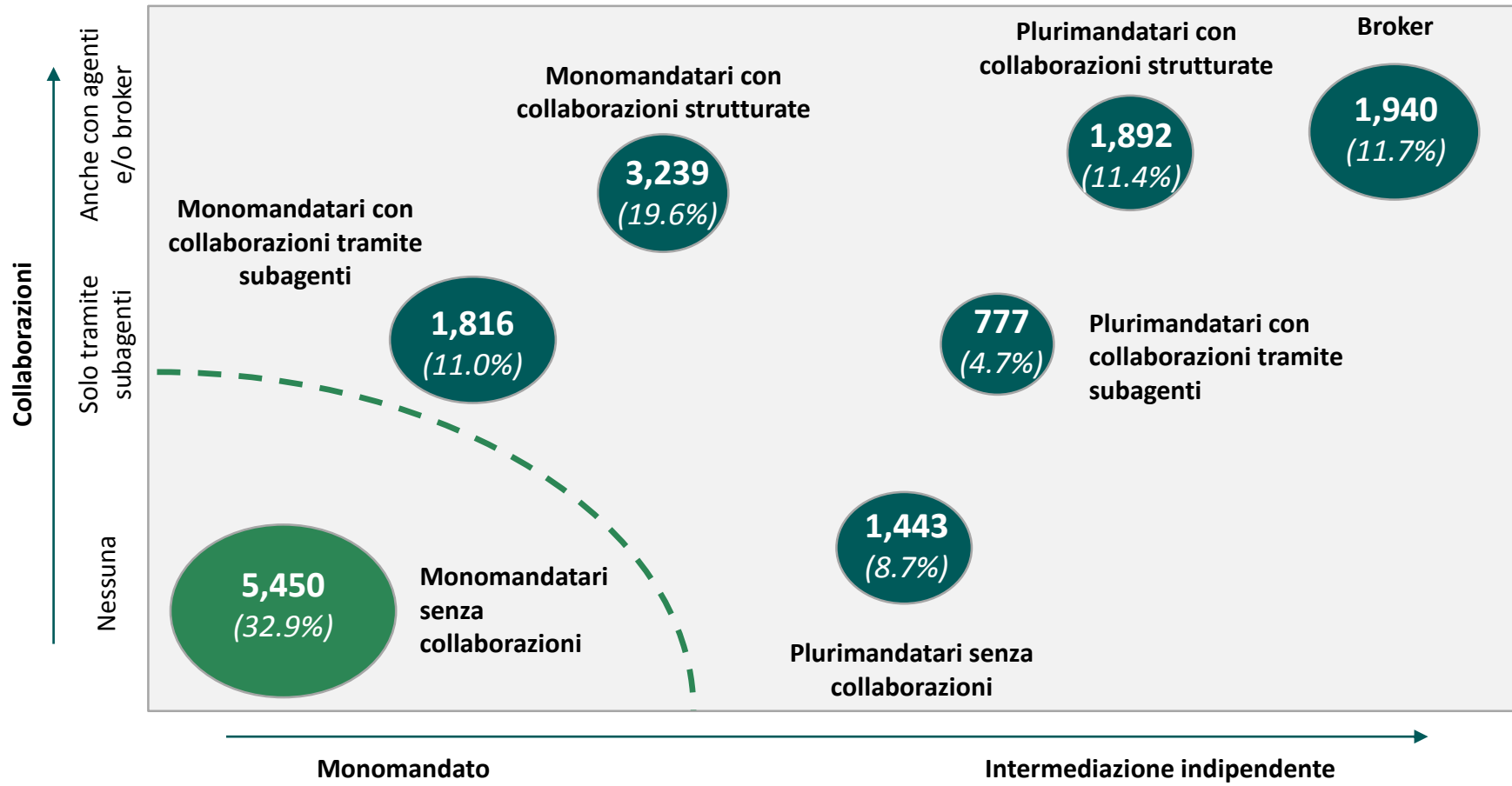
### Broker



Più della metà ha avviato le collaborazioni da sé, mentre gli altri si sono avvalsi del supporto delle associazioni di categoria (soprattutto per la contrattualistica) e in misura inferiore dei gruppi agenti (principalmente per accordi con broker grossisti o compagnie specializzate)

# Le collaborazioni hanno davvero cambiato il contesto distributivo?

La mappa dell'intermediazione

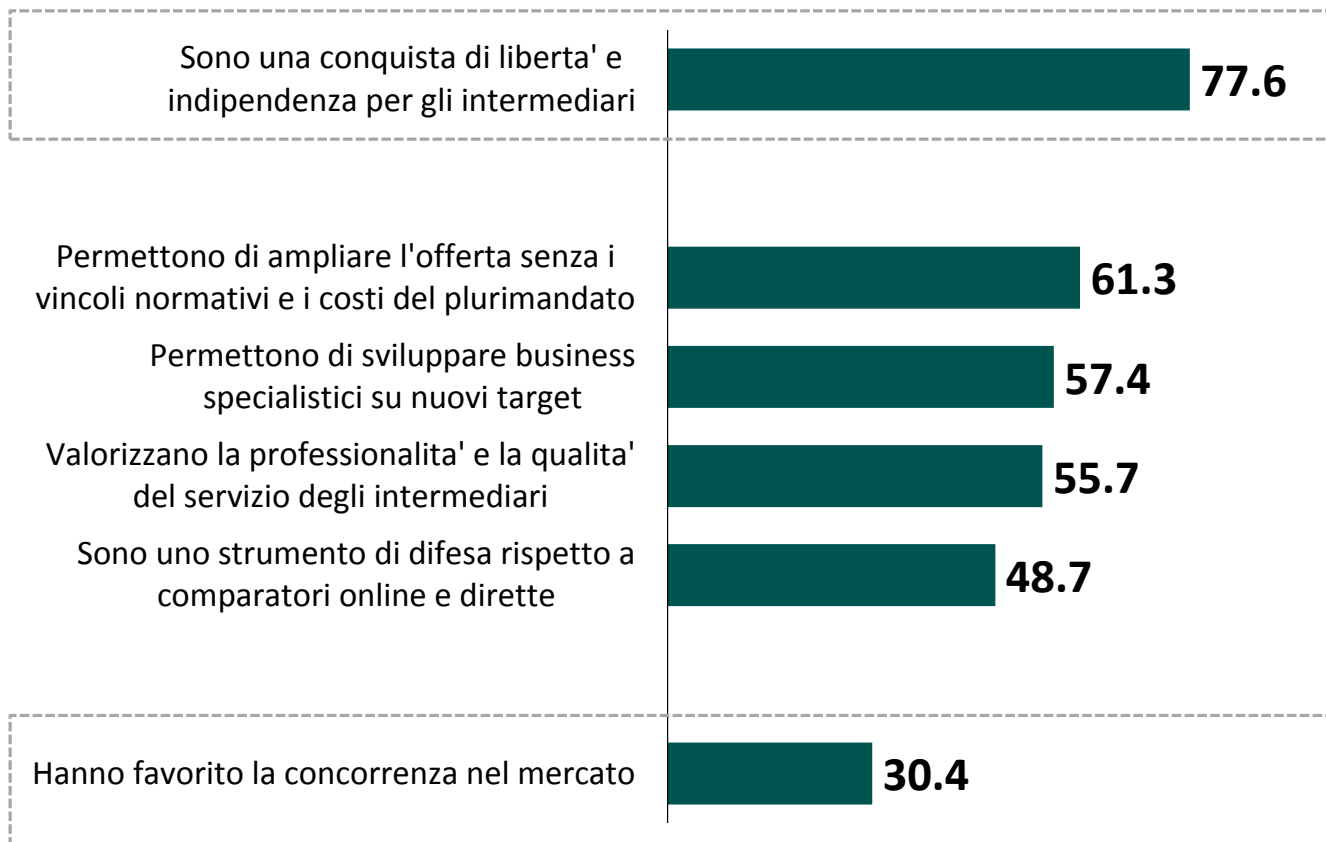


Ad oggi il monomandato senza collaborazioni rappresenta solo un terzo dell'intermediazione professionale. Il mercato è davvero cambiato?

# Per ora le collaborazioni rimangono soprattutto una conquista di indipendenza...

## Le collaborazioni fra intermediari...

(% pienamente d'accordo)



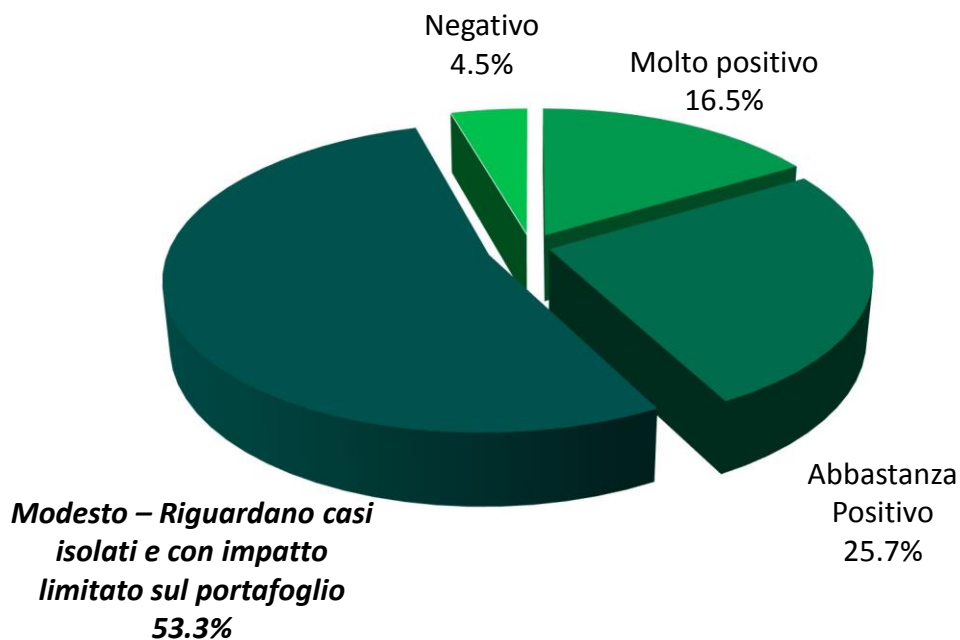
**Ad un anno dall'introduzione della nuova normativa gli intermediari riconoscono che le collaborazioni non hanno ancora favorito la concorrenza e lo sviluppo del mercato assicurativo**

Base: agenti e broker

## ...E non hanno cambiato la vita degli intermediari

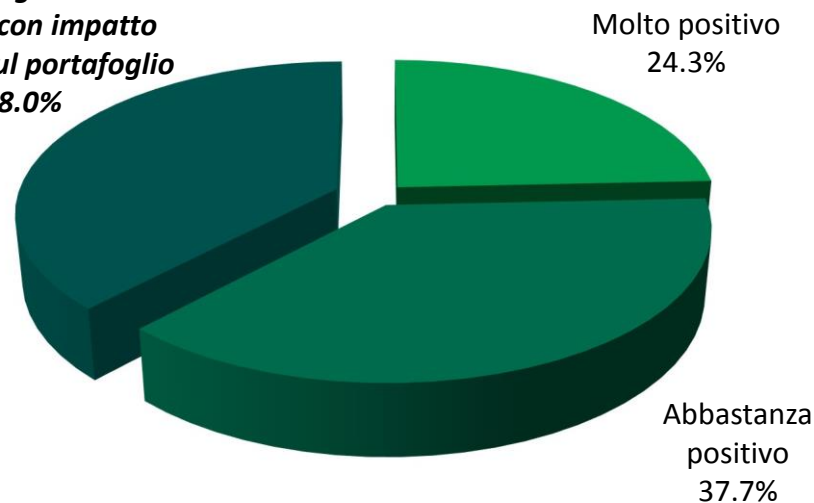
Ad un anno dell'entrata in vigore delle collaborazioni come ne valuta l'impatto per gli intermediari?

### Agenti



### Broker

*Modesto – Riguardano casi isolati e con impatto limitato sul portafoglio*  
38.0%



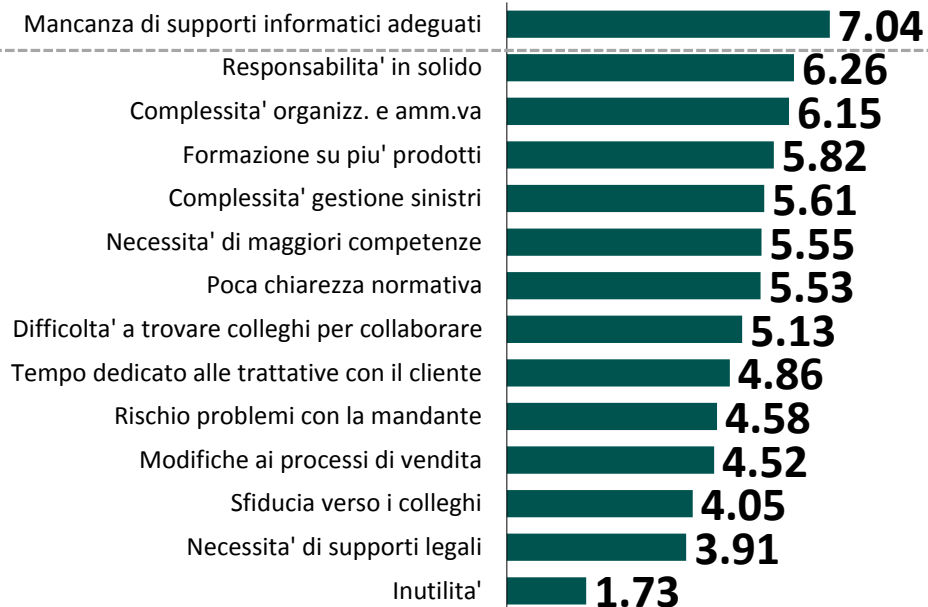
Solo secondo pochi intermediari finora le collaborazioni hanno consentito di sviluppare l'offerta e incrementare la redditività.

# Le criticità sono legate principalmente all'informatica

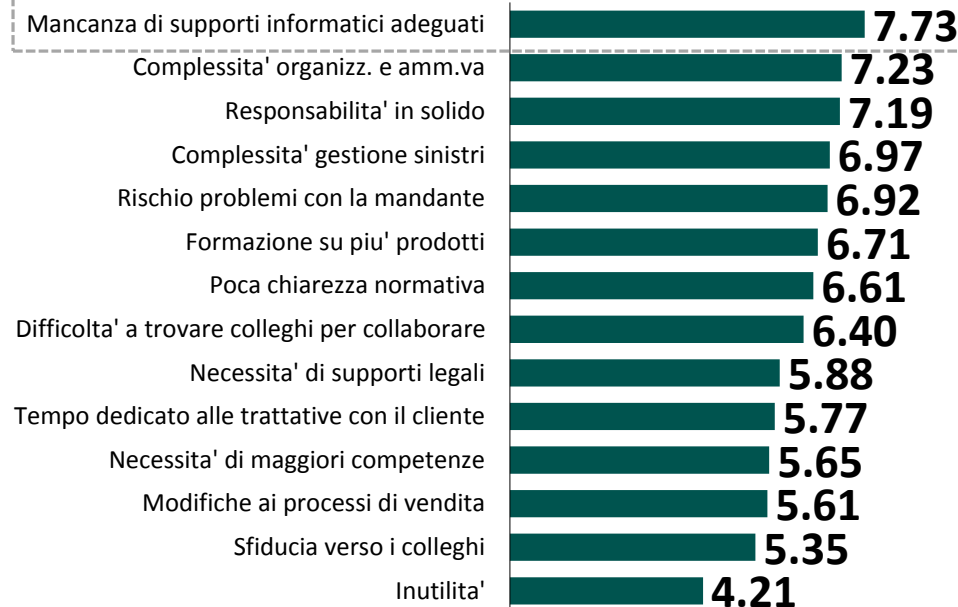
## Importanza dei fattori di criticità delle collaborazioni fra intermediari

(Scala da 0 a 10)

### Chi ha avviato collaborazioni



### Chi non avvierà collaborazioni



Per gli intermediari che hanno avviato collaborazioni l'aspetto primario di criticità è l'informatica

Chi non è intenzionato ad avviare collaborazioni vede tre grossi problemi: non solo l'informatica ma soprattutto le complessità amministrative e la responsabilità in solido

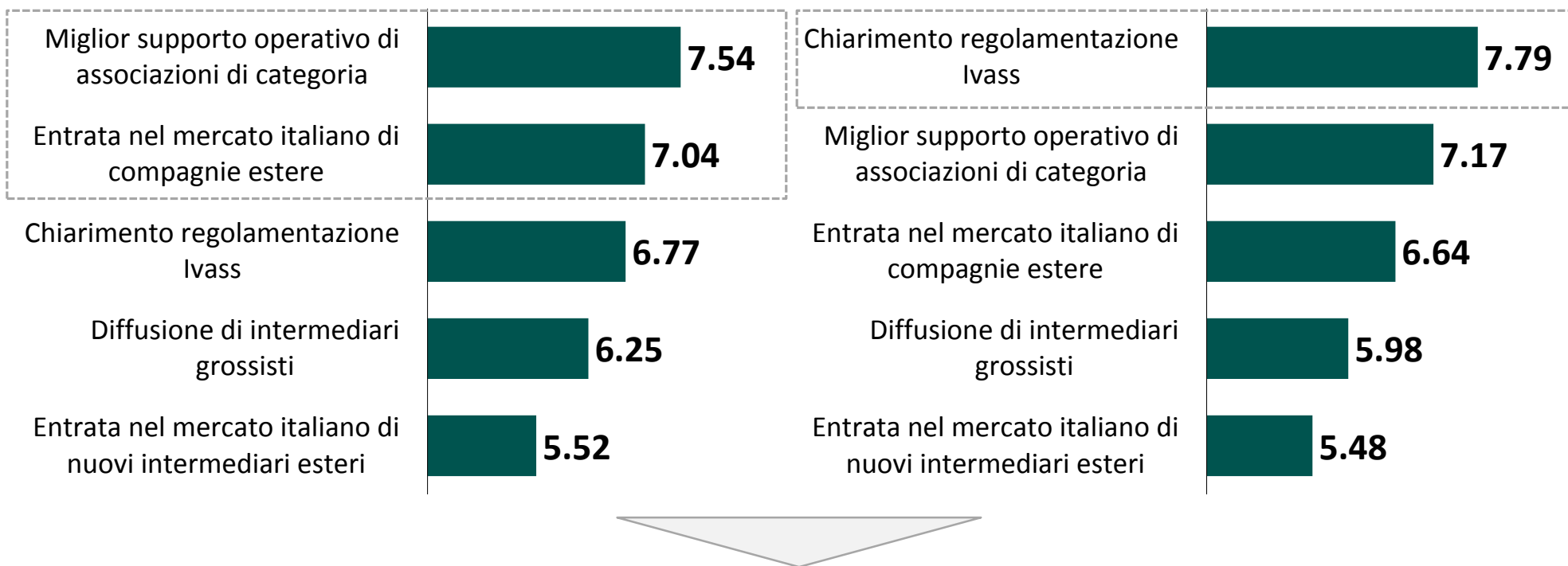


# I nodi da affrontare per lo sviluppo delle collaborazioni

Importanza dei fattori per la maggior diffusione delle collaborazioni fra intermediari  
(Scala da 0 a 10)

## Chi ha avviato collaborazioni

## Chi non avvierà collaborazioni



Le esigenze per una maggior diffusione delle collaborazioni sono differenti: chi già collabora chiede maggior supporto da parte delle associazioni di categoria e l'ingresso di nuove compagnie nel mercato, chi per ora è deciso a non collaborare sottolinea le lacune normative.

## Non bastano le nuove norme per trasformare il contesto distributivo

### LE COLLABORAZIONI A UN ANNO DALLA LEGGE

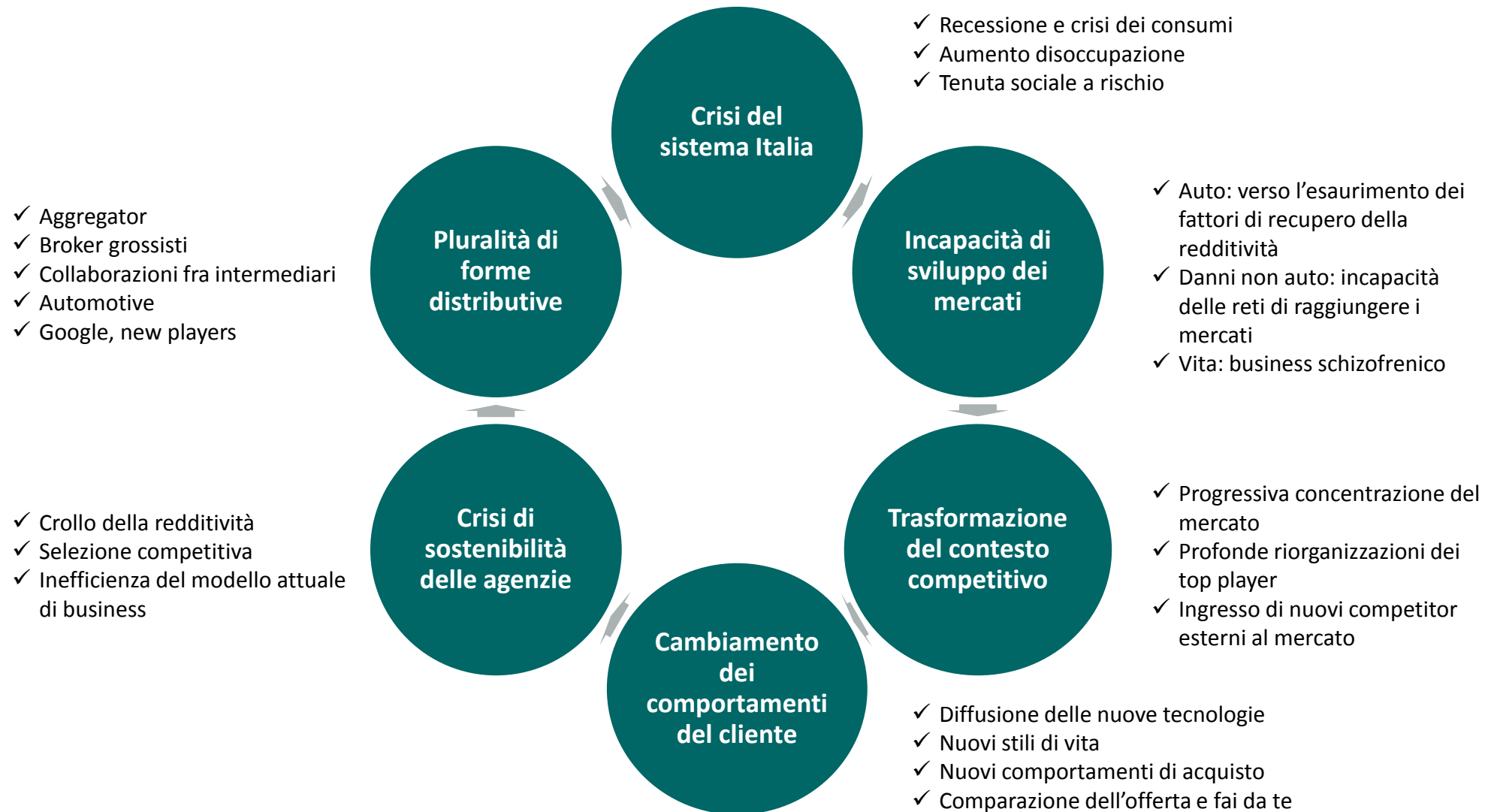
- Rivendicazione delle libertà professionali
- Elevata diffusione in pochi mesi
- Utilizzo prevalentemente occasionale e limitato ad auto e rischi professionali
- Giro d'affari limitato
- Notevoli difficoltà nello sviluppo di network strutturati
- Criticità legate soprattutto all'informatica

### LE CONDIZIONI AFFINCHÉ LE COLLABORAZIONI POSSANO FAVORIRE LO SVILUPPO DEL MERCATO

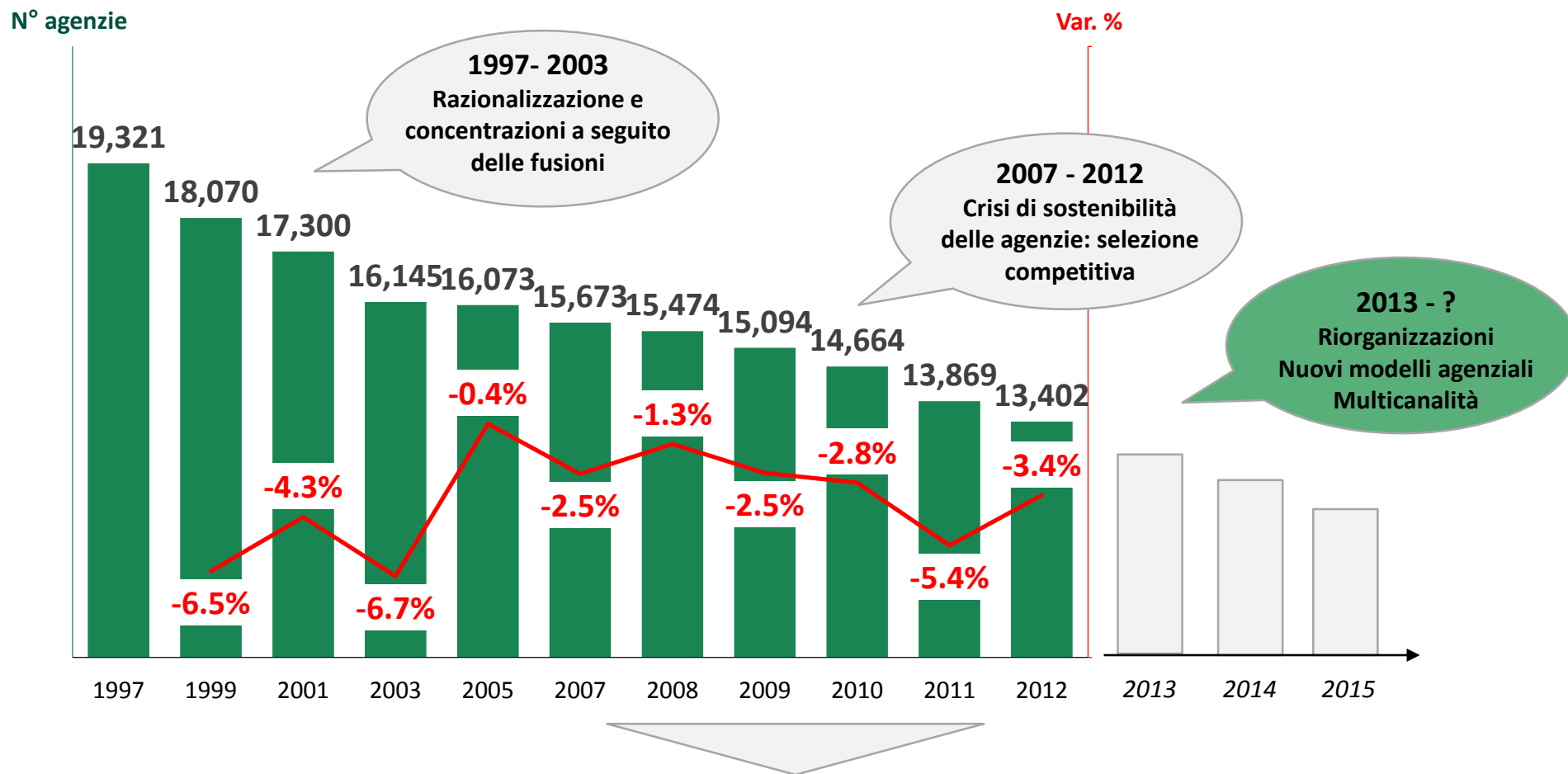
- Maggior diffusione di network di intermediari e broker grossisti che favoriscano l'incontro tra intermediari retail e fabbriche prodotti promuovendo l'innovazione dell'offerta
- Entrata nel mercato di nuovi competitor
- Sviluppo di soluzioni informatiche e servizi dedicati che riducano il costo di accesso all'intermediazione indipendente
- Maggior qualificazione professionale degli intermediari

**Solo l'affermazione di nuove forme di intermediazione e un salto di qualità degli intermediari possono effettivamente rendere le collaborazioni uno strumento di sviluppo dei mercati e sostegno alla redditività degli intermediari**

## Non solo collaborazioni: un contesto problematico



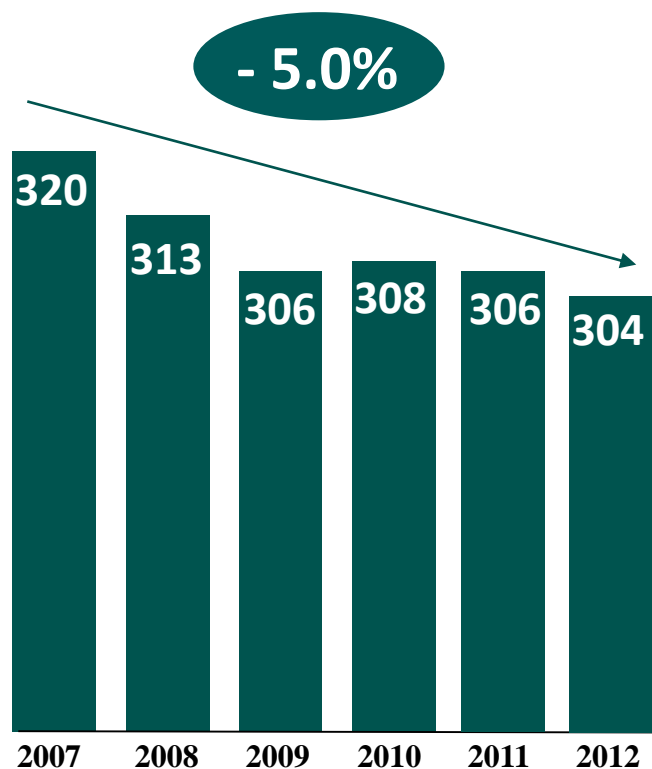
## Le agenzie vivono una lunga crisi di sostenibilità



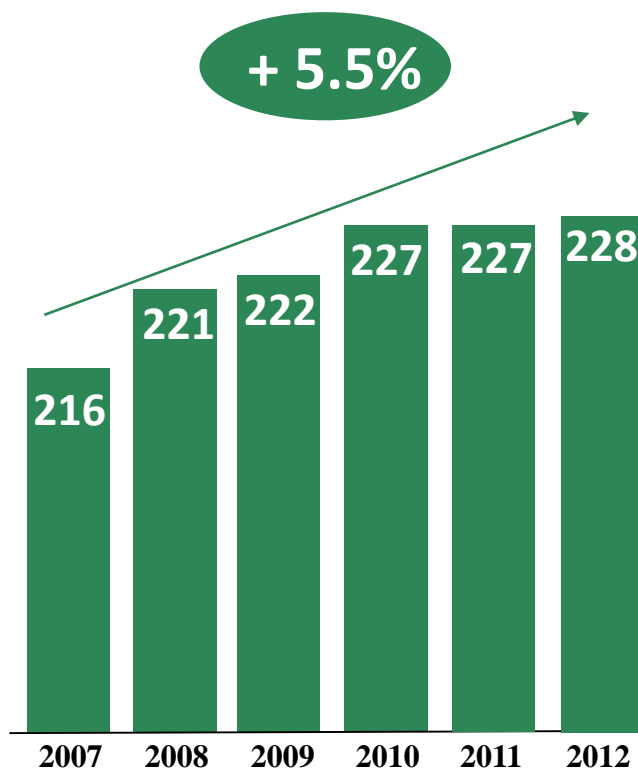
**In 15 anni il sistema agenziale ha perso quasi 6.000 agenzie, 600 all'anno dal 2008 a oggi.  
E incombono gli effetti delle riorganizzazioni dei grandi gruppi**

## In sei anni è crollata la redditività

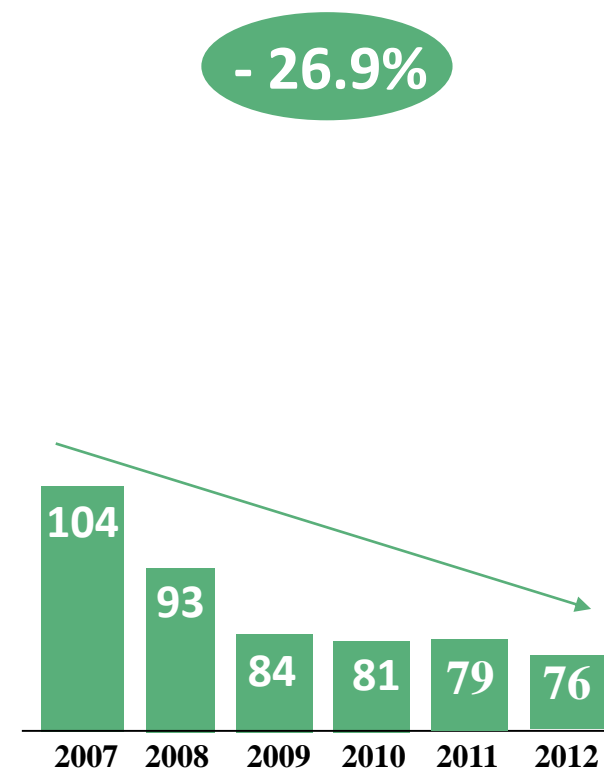
Contrazione dei ricavi



Incapacità di contenimento dei costi



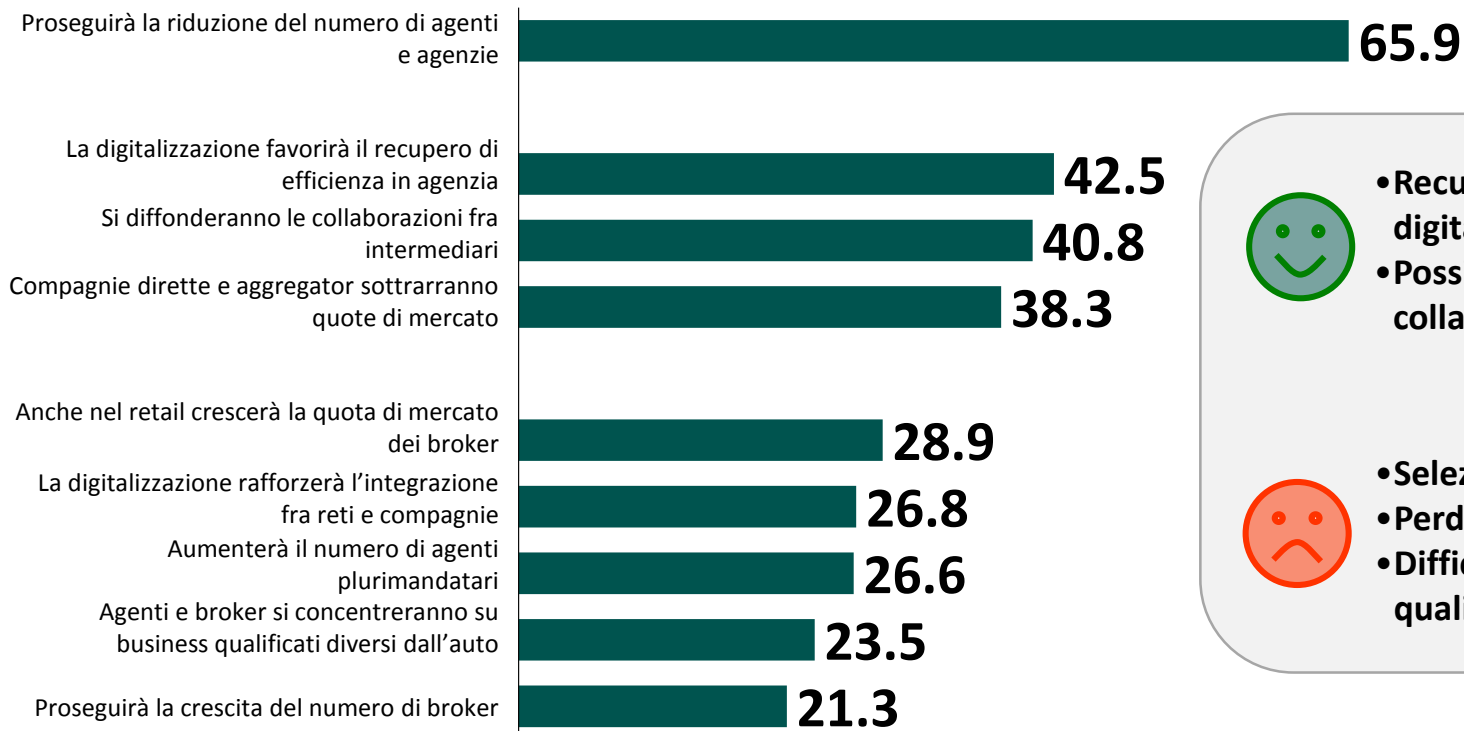
Calo insostenibile della redditività



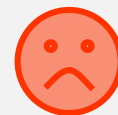
## Gli intermediari affrontano con preoccupazione il futuro

### Quale sarà il futuro dell'intermediazione professionale fra 3-5 anni?

(% pienamente d'accordo)



- Recupero di efficienza attraverso la digitalizzazione dei processi
- Possibile maggior diffusione delle collaborazioni



- Selezione competitiva delle reti
- Perdita di quota di mercato nell'auto
- Difficoltà a sviluppare business qualificati

Si diffonde fra gli intermediari la consapevolezza del momento di crisi e dei rischi in vista del futuro  
L'auspicio è che la digitalizzazione dei processi possa determinare un recupero di efficienza e di redditività

## Come rimanere centrali: efficienza e qualificazione professionale

Quale fra i seguenti aspetti ritiene più importante per l'affermazione futura degli intermediari?  
(una sola risposta)

### Agenti



### Broker



**Broker e agenti hanno priorità diverse per il futuro: i broker sottolineano la necessità di una maggior qualificazione professionale e auspicano la diffusione di network di intermediari e grossisti, gli agenti chiedono alle compagnie una profonda innovazione di processo per recuperare efficienza**

## I grandi temi del futuro per l'intermediazione professionale

**La sfida della sostenibilità: rinnovare i modelli distributivi**

**Polarizzazione della distribuzione: sistemi integrati vs intermediari indipendenti**

**Recupero di efficienza: digitalizzazione e integrazione dei processi**

**Multicanalità: integrazione degli accessi e delle relazioni con la clientela**

**Maggior qualificazione professionale degli intermediari**