



PRIMO PIANO

## Ombre su Mario Greco

Mentre il comitato esecutivo di Generali è previsto oggi per le 13, alcune ombre sembrano offuscare la figura del group ceo Mario Greco. Zurich, la compagnia di cui Greco era ceo del global insurance, deve accantonare 550 milioni di dollari in Germania, perché dalla semestrale presentata le riserve per coprire i sinistri non sembrano essere adeguate. E' bastata questa notizia a far scattare Luigi Chiurazzi, presidente di Apag, l'associazione dei piccoli azionisti del Leone di Trieste, che ha chiesto a Isvap e Consob di verificare che la scelta di Greco al vertice di Generali risponda a criteri di mercato e sia compatibile con la tutela di tutti gli azionisti e dei risparmiatori. Chiurazzi rimpiange Perissinotto che "è stato mandato via e non se ne capisce il perché", mentre sottolinea come le scelte dei manager siano fatte "tra pochi intimi, all'interno dei patti di sindacato", attraverso "meccanismi perversi che non rispondono a logiche di competizione, di mercato e di democrazia economica". Oggi comunque Mario Greco annuncerà una nuova riorganizzazione interna, mentre l'8 novembre il Leone presenterà i conti nei primi nove mesi.

F.A.

INTERMEDIARI

## Agenti tra libertà e paure

Dalla ricerca di Iama Consulting sulla distribuzione arrivano risposte contraddittorie sugli orientamenti delle reti italiane. Le compagnie mirano invece a semplificare attraverso la tecnologia e la creazione di nuovi consorzi per la gestione della relazione con gli agenti

Le criticità dell'Rc auto in Italia creano "effetti perversi". Una definizione che si affianca a quella data dal ministro dello Sviluppo economico Corrado Passera, quando, circa un mese fa, aveva sostenuto che la polizza obbligatoria di Responsabilità civile per i veicoli era divenuta un "problema insostenibile". In questo caso però è un importante top manager di compagnia, **Christophe Buso**, ad di **Groupama Assicurazioni**, che durante l'ultima edizione della **Giornata Maestro** organizzata da **Iama Consulting** in collaborazione con **Uea**, ha utilizzato un'espressione che rende bene le complicazioni del mercato auto italiano.



Un momento della Giornata Maestro organizzata da Iama Consulting e Uea

Questi effetti risultano perversi proprio perché si riverberano su tutto il settore, a partire dal danno oggettivo che le tariffe alte e in certi casi spropositate causano ai consumatori, passando per la distribuzione, per arrivare alle compagnie che risultano paradossalmente svantaggiate dall'unico mercato che ancora porta redditività. "L'Rc auto in Italia è una patologia - ha continuato Buso - che si riverbera sulla gestione stessa dei sinistri, dalla liquidazione alle frodi, alla cultura assicurativa, che, arretrata com'è, non si sviluppa oltre quel mercato".

In questo quadro la distribuzione è spesso stretta tra le strategie delle compagnie e il legislatore che agisce sugli intermediari per sviluppare concorrenza e abbassare il costo dei premi. E intanto le abitudini dei clienti si modificano. "L'Rc auto non può essere una commodity", va ripetendo da sempre **Filippo Gariglio**, presidente di Uea: ma la tendenza di consumatori e legislatore va in questa direzione. E il contratto standard, che le imprese saranno presto costrette a proporre, è solo uno degli ultimi esempi di deriva verso quello che potremmo chiamare home-insurance.

### Spese gestionali e aumento delle provvigioni

Nella ricerca preparata da Iama (Le sfide e le opportunità per la distribuzione assicurativa) le parole d'ordine sono (purtroppo): crisi di redditività, riduzione delle agenzie e nuovi competitor degli agenti. Un futuro però tutto ancora da scrivere, che chiama, oggi come non mai, a una reale presa d'atto: il cambiamento dei modelli di business è più che necessario. L'alternativa è, senza mezzi termini, scomparire.

Alcuni dati: dal 2007 al 2011 più di 2000 agenzie sono evaporate, e per quelle rimaste il calo della redditività è stato del 31,6%, e in più il 66,6% delle agenzie ha lamentato nell'ultimo anno costi in crescita. La dipendenza del settore agenziale dall'Auto è marchiana: il 55,3% del business è concentrato sull'Rc obbligatoria, mentre sul totale dei clienti il 92,3% spende per assicurarsi meno di 1000 euro l'anno. Il 71,1% dei consumatori non ha alcuna polizza oltre quella per l'auto: il problema è la mancanza di cultura assicurativa, ma anche una ridottissima capacità di spesa.

Quali le soluzioni offerte alle reti? Il sondaggio effettuato da Iama, prima dell'emanazione del decreto Sviluppo 2.0, rilevava che la collaborazione A con A è vista come il futuro dell'intermediazione dal 41,4% degli agenti.

(continua a p.2)



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



*(continua da p. 1)* Ma due dati messi a confronto sottolineano più di altri il periodo di confusione che attraversa la categoria: il 63,2% del tempo lavorativo dell'agente è speso in processi gestionali, ma al contempo il 70% degli intervistati da lama dichiara di voler mantenere gli oneri in agenzia in cambio di un aumento della provvigione. Numeri che descrivono ancora una resistenza verso un cambiamento di modello di business, in parte ascrivibile a una sfiducia verso le compagnie, in parte alla paura di evolversi.

### L'esperienza di Vittoria Assicurazioni

Mentre molte realtà puntano, o almeno dicono di puntare su l'innovazione tecnologica di marketing e sul futuro social dell'agenzia, Vittoria Assicurazioni, un'impresa in costante crescita per volumi e redditività, mira al consolidamento del rapporto con clienti e rete. "Crediamo nel mercato assicurativo puro - ha detto **Cesare Caldarelli**, direttore generale di **Vittoria Assicurazioni** -, non modificheremo la struttura della rete, ma innoveremo comunque". La principale novità che ha coinvolto le 250 agenzie di Vittoria ha riguardato la creazione di un consorzio a cui gli agenti hanno potuto girare gran parte delle attività gestionali. Attualmente lavorano dieci modelli operativi e il risparmio per la rete è pari a un dipendente per ogni due milioni di euro del portafoglio gestito. "L'obiettivo è ottenere - ha continuato Caldarelli - un modello agenziale snello. Le compagnie a volte ragionano su modelli teorici, lontani dalla rete. Noi cerchiamo di integrare le scelte operative in un'ottica più funzionale per compagnia, cliente e intermediario".



### Reale Mutua incontra i Lloyd's

La storica compagnia di Torino, fondata nel 1828, Reale Mutua ha aperto da poco al mercato dei Lloyd's. O forse sarebbe meglio dire che ha dato la possibilità alla sua rete di agenti di stipulare una sorta di "plurimandato di scopo", detto plurimandato funzionale, aprendo ai prodotti dei sindacati inglesi. "Si tratta di intercettare un enorme bacino di opportunità assuntive", ha spiegato **Roberto Briccarello**, presidente del gruppo agenti **Reale Mutua**, che ha però anche aggiunto che l'accordo non è a scatola chiusa: "La prova della bontà dell'iniziativa si avrà solo nei prossimi tempi".



### Compagnie e agenti insieme

Ma come innova **Generali**, il colosso italiano? **Marco Oddone**, direttore commerciale, relatore anche lui durante la Giornata, ha illustrato i passi del Leone: entro l'anno si completerà il restyling del sito di compagnia, dal quale si potrà accedere a tutti i mini-siti di agenzia, che via via saranno sempre più autonomi rispetto a quello della mandante. Sotto il profilo del marketing, ma non solo. "Saremo sempre più attivi - ha sottolineato Oddone - nell'area del cross selling, mentre partirà una campagna di marketing su tutto il territorio nazionale". Libertà all'agente nell'ottica di una stretta identificazione con la compagnia: "Non vergognarsi di essere monomandatari", ha ribadito Oddone.

La libertà "più libera" però oggi è quella del cliente. "Il consumatore - ha concluso Buso - vuole tutto, non si pone il problema di quale strumento utilizzare: magari va in agenzia, o chiama semplicemente per un consiglio minimo, oppure va su internet e compra una polizza Rc auto standard. Ecco compagnie e agenti dovranno esistere, insieme, su tutti questi canali".

*Fabrizio Aurilia*



PER RICEVERE OGNI GIORNO "INSURANCE DAILY", IL PRIMO QUOTIDIANO DEL SETTORE ASSICURATIVO, ISCRIVITI GRATUITAMENTE AL SITO [WWW.INSURANCETRADE.IT](http://WWW.INSURANCETRADE.IT)

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



MERCATO

## Mercato assicurativo globalmente stabile nel terzo trimestre

Continua la crescita dei prezzi, i tassi di rinnovo salgono dell'1,4%

Prosegue il trend iniziato nella seconda metà dello scorso anno, ovvero i prezzi del mercato assicurativo a livello globale si confermano in crescita anche nel terzo trimestre 2012. La fotografia scattata da **Marsh** attraverso il suo peculiare indicatore - il risk management global insurance index - mostra un aumento dello 0,9% dei prezzi delle principali linee assicurative negli ultimi tre mesi di quest'anno. Nello stesso periodo, i tassi di rinnovo sono invece cresciuti dell'1,4%, analogamente a quanto già avvenuto nel trimestre precedente.

“Mentre il mercato assicurativo globale continua a essere in uno stato di evidente transizione - ha commentato **Andrew Chester**, ceo di **Bowring Marsh** - i risultati per i singoli assicurati cambiano in modo significativo. Con una capacità e un appetito ancora forti per i rischi ben gestiti, gli assicurati possono puntare a esiti positivi dei rinnovi in molte linee di business”.

Secondo i dati contenuti nel *Global insurance market quarterly briefing*, questi cambiamenti nei tassi di rinnovo sembrerebbero stabilizzarsi pur in presenza di differenziazioni tra le diverse linee di business.

Passando dunque all'analisi dei differenti settori, emerge ad esempio la crescita media del 1,9% delle assicurazioni professionali e finanziarie: a conferma di una tendenza in atto già dallo scorso anno, le istituzioni finanziarie in tutti i paesi dell'eurozona hanno assistito ad un aumento dei tassi delle assicurazioni per responsabilità, associata a condizioni più stringenti.

Stabili sembrano essere i tassi delle assicurazioni property che mantengono un incremento del 1,2% sui rinnovi, un trend che - in assenza di rilevanti perdite causate da eventi catastrofali - si attende venga confermato nel prossimo futuro. Infine, i tassi casualty per i rinnovi sono cresciuti in media del 1,2%, mostrando in particolare un incremento dello 0,8% rispetto al trimestre precedente.

*Diana Pastarini*

INTERMEDIARI

## Il Network Assicuratori sostiene le nuove misure del Governo sulle assicurazioni

Per l'associazione le misure appena adottate hanno i numeri per rappresentare una svolta a favore del consumatore e per il contrasto delle frodi

Con una chiara presa di posizione, il **Network Assicuratori** sostiene il recente intervento sul settore assicurativo da parte del Governo Monti, plaudendo al proseguimento del cammino intrapreso con la cosiddetta Legge sulle Liberalizzazioni.

È opinione del Network Assicuratori che le iniziative intraprese serviranno ad accentuare l'innovazione di prodotto e servizio nelle compagnie e spingeranno gli intermediari a valorizzare la propria professionalità come consulenti per il cliente - assicurato.

Un nuovo modo di approcciare il mercato sarà utile per incidere sulla concentrazione nel settore, verso la quale il Network punta il dito sottolineando il controllo da parte di tre gruppi assicurativi, e sulla raccolta dei premi Rca, dove fa notare che i 18 miliardi di raccolta rappresentano il 54% del totale della raccolta danni, una percentuale quasi doppia dell'equivalente polizza francese.

Al centro dell'attenzione del Network Assicuratori le novità sulla libertà di collaborazione tra intermediari, l'abolizione del tacito rinnovo della Rca e l'introduzione del testo standard della Rc auto: tutte iniziative che vengono valutate come estremamente positive nell'ottica di un miglioramento del rapporto con i cittadini e di una spinta verso l'innovazione e la creatività del settore.

Infine, particolare valore assume per il Network Assicuratori l'attribuzione all'Ivass della lotta alle truffe, con la fondamentale possibilità di avere accesso a tutte le banche dati utili ad identificare possibili anomalie: il ruolo di Ivass diventa quindi di co-responsabilità nell'individuazione di comportamenti irregolari, quando non illegali, ai quali vengono spesso attribuite le motivazioni degli aumenti di prezzo delle polizze.

*D.P.*



INTERMEDIARI

## Non rinunciate alle vostre passioni

Maurizio eredita una grossa agenzia di assicurazioni dal padre a Catania e continua la tradizione di famiglia rappresentando sempre la stessa compagnia da più di quarant'anni.

Carmen, invece, è agente a Ragusa. Entrambi partecipano a un corso sulla redditività tenuto dal sottoscritto. Maurizio si siede sempre in ultima fila, al centro, Carmen in prima fila.

Dopo la prima giornata di formazione decidiamo di andare tutti a mangiare in una "bettolaccia" vicino al porto turistico di Catania, una pescheria che serviva il pesce fresco su piatti di carta. Vino ed allegria, oltre a un ottimo pesce, sono gli ingredienti della serata. Alle 22.30 decidiamo di andare a casa di Maurizio (settimo piano con vista sulla città) a bere ancora qualcosa e a suonare un po' di musica. Con noi viene anche Carmen. Appena entrati in casa di Maurizio ci rendiamo conto di non essere finiti nella casa di un agente bensì in uno studio di registrazione. Si comincia a suonare e a cantare, Carmen interpreta "Vacanze romane" con la stessa voce della solista dei Mattia Bazar. Ci viene la pelle d'oca. Bravissimi. Le note scorrono soavi mentre i due agenti accompagnano la loro musica con gli occhi.

La mattina dopo, durante un break, chiedo a Maurizio se si fosse mai esibito durante una convention della sua compagnia. Scuote la testa dichiarando che un agente che canta non viene preso sul serio.

Nei suoi occhi leggo la delusione per un mondo dove l'artista non è visto di buon grado, in un mondo dove l'evasione è sinonimo di poca professionalità. Penso a quando due settimane prima un dirigente di una compagnia di assicurazione mi aveva proposto di fare un corso di jazz e management in cui si giocava sulle similitudini fra il genere musicale del blues e la leadership. Eppure Maurizio doveva nascondere questa sua passione perché altrimenti sarebbe stato giudicato poco professionale.

Questa storia, vera, ci insegna come in realtà, quando si ha una passione, si ha anche il dovere di perseguirla a costo di essere giudicati diversi da quello che realmente siamo. Quindi, carissimo Maurizio, continua a cantare e a duettare con Carmen: eravate meravigliosi.

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

NEWS

## Sna e Unapass a confronto sul decreto Cresci Italia 2.0

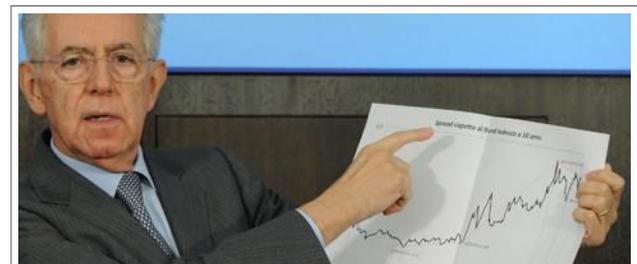
**Accolte favorevolmente le novità introdotte dal Governo, necessario procedere in modo condiviso analizzando le possibili criticità**

Continua la concordia tra **Sna** e **Unapass**. Dopo le ribadite intenzioni di unità dei due principali sindacati degli agenti di assicurazione, a partire dall'Assemblea annuale dell'associazione presieduta da **Massimo Congiu**, fino al recente convegno del gruppo agenti Fonsai, in cui lo stesso Congiu si è augurato l'unità entro giugno 2013, le novità introdotte dal decreto legge Cresci Italia 2.0, sono l'ennesima occasione su cui trovare un terreno comune.

Congiu e il presidente di Sna, **Claudio Demozzi**, si sono incontrati insieme ai rispettivi uffici di presidenza per discutere i passaggi del decreto che riguardano espressamente il mondo dell'intermediazione. "Perché il confronto sia concreto ed efficiente - ha sottolineato Congiu in apertura dei lavori - il modo migliore è quello di lavorare e condividere analisi e strategie sui problemi veri della categoria".

Entrambe le associazioni hanno da un lato ribadito l'importanza delle innovazioni legislative che riguardano gli intermediari, e dall'altro la necessità di approfondire alcune possibili criticità. L'obiettivo dichiarato è quello di evitare che queste novità possano "essere opportunità di crescita professionale solo per alcuni e non per altri" ha detto Demozzi. L'applicazione del Decreto potrebbe infatti comportare "una revisione di procedure e metodologie operative sulle quali sarà opportuno definire una cornice condivisa", ha precisato Demozzi, per questo i due presidenti si sono dati appuntamento per un nuovo incontro allargato dopo la pubblicazione del dl sulla Gazzetta Ufficiale.

*D.P.*



Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio [alaggio@insuranceconnect.it](mailto:alaggio@insuranceconnect.it)

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl, Via Ripamonti 44, 20141 Milano 02.87069835 [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)

Pubblicità: Paola Della Torre [dellatorre@insuranceconnect.it](mailto:dellatorre@insuranceconnect.it)

Supplemento al 19 ottobre di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)

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