

INTERMEDIARI, SI APRE LO SCONTRO

di LAURA SERVIDIO

REGOLAMENTAZIONE ECCESSIVA, PER I BROKER; QUESTIONE ANA E POSSIBILE LIQUIDAZIONE DELL’FPA, PER GLI AGENTI. QUESTI PROBLEMI INFUOCANO LA VITA DELLA DISTRIBUZIONE TRADIZIONALE, CHE SI TROVA ANCHE A DOVER AFFRONTARE SFIDE IMPORTANTI: MULTICANALITÀ, NUOVI COMPETITOR, UN CLIENTE SEMPRE PIÙ MOBILE E UNA CONGIUNTURA ECONOMICA SFAVOREVOLE. SU QUESTI TEMI SI SONO CONFRONTATI, CON TONI ACCESI, I RAPPRESENTANTI DI SINDACATI, ANTITRUST, IVASS E COMPAGNIE



Per capire i problemi degli intermediari, è necessario partire dai dati sulla distribuzione degli ultimi dieci anni. Da un lato c’è una forte ripresa, nel ramo vita, di soggetti alternativi, quali banche e Poste, a danno di promotori finanziari e agenti; dall’altro, si registra una lenta, ma costante crescita, nel ramo danni, della vendita diretta e degli sportelli bancari, con un’erosione marcata del canale agenziale e una sostanziale stabilità per il broker che, per sua vocazione, lavora su segmenti di nicchia. Da questa consapevolezza è partito il dibattito nell’ambito della tavola rotonda dal titolo *Era digitale: quanto vale la consulenza dell’intermediario?*, a cui hanno partecipato istituzioni, associazioni di categoria e compagnie.

“Siamo – conferma **Maria Luisa Cavina**, responsabile servizi intermediari **Ivass** – di fronte a uno scenario in evoluzione che richiede all’intermediazione tradizionale di svecchiarsi: la multicanalità impone il ripensamento del ruolo dell’intermediario che deve valorizzare il proprio plusvalore, attraverso capacità e competenze molto più ampie. È necessario uscire dalle secche dell’Rc auto ed esplorare nuovi segmenti, quali le Pmi e l’ambito professionale, dove la consulenza è centrale perché il prodotto va spiegato e tagliato su misura, seguendo il cliente anche nel post vendita. Professionalità, competenze e apertura al cambiamento sono, quindi, le leve del futuro dell’intermediario”.



(da sinistra) **Carlo Marietti Andreani**, presidente di Aiba e **Erik Somaschini**, membro della giunta esecutiva nazionale di Unapass

FPA, UN FONDO DA SALVARE?

Per gli agenti un altro fronte resta aperto: quello della paventata liquidazione dell'**Fpa**. Le proposte di salvataggio dell'Ania dividono gli stessi sindacati lasciando irrisolto il problema sia degli agenti ancora attivi sia di 11 mila pensionati che, dal 1975 sino all'entrata in pensione, hanno versato contributi che rischiano di andare perduti.

“In un mondo in cui l'agente non è più integrato – esordisce Franco Ellena, presidente commissione distribuzione dell'Ania – continuare a parlare di un fondo pensione con caratteristiche di trent'anni fa è anacronistico.

L'Fpa – insiste – è figlio di una stagione di rapporti, tra agenti e compagnie che ora è morta (quella in cui l'intermediario era in esclusiva e parasubordinato) con lo stesso plauso degli intermediari”. Il Fondo va cambiato perché, spiega l'Ania, tecnicamente non tiene più e, su questi ragionamenti tecnici, si basa la proposta della Confindustria assicurativa. “Per salvare il passato – continua Ellena – l'Ania è pronta a un impegno finanziario che garantisca un passaggio meno traumatico. Fatto questo, però, ognuno dovrà pensare autonomamente al proprio futuro previdenziale; con proposte di secondo livello che varieranno da compagnia a compagnia”. A ribadire la fermezza della posizione dell'Associazione delle imprese assicuratrici, Vittorio Verdone, direttore centrale di Ania. “Non esiste – conferma – la possibilità di non accettare il passaggio al sistema a contribuzione definita. Per salvare il fondo, siamo disposti a un contributo straordinario, a salvare le pensioni di invalidità e morte e a miglioramenti del trattamento: ma la gestione va cambiata”.

CONSULENZA, SOLO UNA BELLA PAROLA?

Dello stesso avviso, il presidente di **Acb**, che sottolinea un dato allarmante emerso dall'*Osservatorio sulla distribuzione assicurativa*: il 57% degli intervistati preferisce il rapporto con le compagnie dirette. “Se partiamo da questo risultato – avverte **Luigi Viganotti** – è facile capire che il broker deve acquisire maggiore professionalità. Per noi, la consulenza non è vendita, ma è analisi dei rischi, ricerca dei migliori prodotti, stipula e gestione della polizza, assistenza nel post vendita: è lì che si vede se l'intermediario è un venditore o un professionista”.

Il settore assicurativo italiano deve adeguarsi, secondo **Acb**, al mondo europeo e allargare la propria visione. “La multicanalità è un bene – afferma Viganotti – ma non dimentichiamoci che c'è una bella differenza tra una polizza proposta via web e una intermediata dagli intermediari. Viceversa, la consulenza rischia di restare solo una bella parola”.

TROPPIA BUROCRAZIA

Tra gli scogli che, oggi, gli intermediari devono superare, l'eccessiva regolamentazione. “In particolare – spiega **Carlo Marietti Andreani**, presidente di **Aiba** – siamo critici sull'informativa contrattuale: genera una grossa attività per il broker, distogliendolo dal cercare soluzioni che generino valore per l'assicurato, in modo rispettoso, costruttivo e propositivo, e non raggiunge l'obiettivo, laddove non è letta dal cliente.

Viceversa – esorta – valorizziamo il contratto di brokerraggio, per individuare meglio le responsabilità dell'intermediario e far sì che il cliente sia più consapevole, per evitare che, in futuro, richieda risarcimenti”.

GLI SFORZI DELL'IVASS

Alle istanze dei broker, l'Ivass sembra non essere sorda. “Stiamo cercando – avverte Cavina – di tenere conto della diversità con cui i vari operatori si muovono e delle diverse esigenze, per consentire a ciascuno di esprimersi al meglio. In particolare, sull'informativa contrattuale, lo sforzo è di agire secondo un criterio di proporzionalità, con obblighi in relazione ai prodotti e ai comparti; sui requisiti professionali, cerchiamo di valutare il merito e la caratura delle numerose osservazioni ricevute, per capire se è possibile conservare l'impianto originario, in un'ottica di maggiore flessibilità”.

AGENZIE, UNA RETE IN CRISI

Ma, se i broker sono in difficoltà, gli agenti non navigano in acque tranquille. “Oggi, la rete agenziale – sottolinea **Franco Ellena**, presidente commissione distribuzione di **Ania** – è in crisi e il prossimo anno si prevede messa peggio. Occorre uno sforzo importante delle compagnie per aiutare la rete a recuperare redditività, in una ricerca di equilibrio con la multicanalità. Ognuna, però, deve farlo in modo diverso: questa è la concorrenza, cui dobbiamo adeguarci rapidamente, evitando battaglie di retroguardia”.

CONTRATTAZIONE COLLETTIVA O AZIENDALE?

Altro nodo da sciogliere, per la rete agenziale, la contrattazione nazionale e quella di secondo livello: l’Ania punta sulla contrattazione aziendale mentre gli agenti chiedono il mantenimento dei diritti inalienabili, seppur in un’ottica di rivisitazione moderna dell’accordo nazionale.

“L’agente – avverte **Giuseppe Galasso**, direttore credito concorrenza di **Antitrust** – è un imprenditore; partendo da questo presupposto ne consegue che i rapporti distributivi hanno natura imprenditoriale e non subordinata: l’agente, per quanto piccolo possa essere, non è un dipendente e va fatta salva l’autonomia delle scelte da una parte e dall’altra, inquadrata in un ambito di concorrenza. Certamente – sottolinea Galasso – va considerato lo sbilanciamento e l’evoluzione del rapporto tra compagnia e agenti, ma il nostro compito è di verificare che il rapporto concorrenziale determini benefici per il consumatore”.

Il tema caldo resta il rapporto di natura orizzontale tra gli agenti e le compagnie (*Ana*), “che – spiega Galasso – assume un rilievo di natura concorrenziale, prima di tutto in virtù dei numeri che rappresenta (l’80% dell’intermediazione passa per l’azienda) e poi perché disciplina tutte le forme d’intermediazione in modo uniforme”.



(da sinistra) **Claudio Demozi**, presidente di *Sna* e **Franco Ellena**, presidente commissione distribuzione di *Ania*



(da sinistra) **Giuseppe Galasso**, direttore credito concorrenza di *Antitrust* e **Luigi Viganotti**, presidente *Acb*

SERVE UNA CORNICE QUADRO

I sindacati non condividono la posizione dell'Agcm. “La nostra visione – conferma **Erik Somaschini**, membro della giunta esecutiva nazionale di **Unapass** – non è la stessa dell'Antitrust: noi pensiamo, in accordo con **Anapa**, che serva una cornice, un insieme di regole base che, di fronte a un rapporto di forza sproporzionato fra le parti, consenta al piccolo e medio imprenditore di scegliere per quale impresa lavorare; viceversa,

crediamo che la contrattazione tra gruppi agenti e impresa vincoli la libera scelta di cambiare o aggiungere una compagnia mandante nelle offerte da proporre alla clientela”.

A favore della contrattazione collettiva si schiera anche Anapa. “Questa – conferma il suo presidente, **Vincenzo Cirasola** – era il fiore all'occhiello del modello distributivo italiano e dava tranquillità a noi agenti; oggi, però, è messa in discussione dalla stessa Agcm. È vero che

FPA, I SINDACATI SI DIVIDONO

Sul fronte sindacale, schierati per il salvataggio dell'Fpa, Unapass e di Anapa. “In caso di liquidazione del fondo – conferma **Vincenzo Cirasola**, presidente Anapa – se i pensionati di oggi si ritroveranno qualcosa di più, chi andrà in pensione, nel prossimo futuro, perderà tutto, compresi i contributi aggiuntivi integrativi individuali”.

Anche per Anapa, la soluzione non può che essere il passaggio a un sistema a contribuzione definita e “su questo – chiede Cirasola – vorremmo capire se lo Sna è disposto ad accettare questa trasformazione; viceversa, non si capisce il motivo per il quale abbiano proseguito la trattativa con l'Ania che è stata più che chiara sin dalla prima riunione di gennaio 2014, formalizzando un'offerta precisa di solo 16 milioni di euro”.

Il punto, secondo Cirasola, non è il *quantum*: “anche se l'Ania arrivasse a sborsare 100 milioni, gli agenti attivi e i pensionati vedrebbero ridursi del 35% la propria previdenza, ma la nostra priorità è quella di salvare il fondo, approfittando di un'apertura importante, quella all'interno dei gruppi aziendali: è qui che si può recuperare un gap significativo”.

Su una posizione analoga, Unapass. “Per noi – conferma **Erik Somaschini**, membro della giunta ese-

cutiva nazionale di Unapass – l'interesse primario è salvare il fondo. Ma è importante capire che valore, oggi, le compagnie danno alla rete agenziale: lo considerano un costo distributivo o è qualcosa di diverso?”.

Meno aperto alla trattativa, lo Sna, che si dichiara interessato non tanto a salvare il fondo, quanto a salvaguardarne gli iscritti. “Il problema – afferma **Claudio Demozzi**, presidente Sna – sono prima di tutto la modalità con cui si sta operando: se l'Ania ci comunica un'offerta di cui noi dobbiamo solo prendere atto, allora vuol dire che questa proposta non è frutto di un confronto o di una contrattazione. Altro problema sono i contenuti: dovremmo dimezzare il trattamento pensionistico di 11 mila anziani che, in molti casi, vivono già sotto la pensione minima e questo significa fare macelleria sociale. Noi non vogliamo rottamare i nostri pensionati – ribadisce Demozzi – piuttosto siamo pronti a sacrificare le nostre prestazioni e a ridurre il nostro futuro trattamento pensionistico facendoci carico, in parte, del costo del risanamento”.

Inoltre, non è vero che, tecnicamente, il fondo non tiene: mantenere lo stesso sistema era la prima opzione, votata anche dall'Ania. Le risorse – conclude Demozzi – ci sono, ma manca la volontà politica”.



Maria Luisa Cavina, responsabile servizi intermediari di Ivass e **Vincenzo Cirasola**, presidente di Anapa



Vittorio Verdone, direttore centrale di Ania

l'agente è un imprenditore, ma lo è in misura minore perchè vive di un mandato che gli deriva da una Spa che, rispetto a lui, detiene una forza ben diversa".

IL RISCHIO DI UNA CONTRATTAZIONE ONE TO ONE

Anche Anapa auspica che si delinei una contrattazione collettiva come cornice quadro "che - spiega Cirasola - dia regole precise alle mandanti, ma all'interno della quale poi ogni gruppo agenti vada a definire regole aziendali specifiche. In questo senso, è necessario fare sistema e i tavoli devono continuare a esistere, altrimenti il rischio è la contrattazione *one to one*, con un agente debole sul piano negoziale, a scapito del consumatore".

"Da anni - sottolinea **Claudio Demozzi**, presidente di Sna - l'Ania coinvolge tutte le parti sociali, ma, da anni, manca un'uniformità di vedute sull'importanza della rete e sulle strategie da adottare. Cerchiamo allora di capire se ha un senso mantenere in vita i tavoli di confronto: un tavolo si fa in due e se non c'è un minimo di condivisione, resta solo apparenza".

CHI NON DÀ, NON RICEVE

"Il mondo cambia - conclude **Vittorio Verdone**, direttore centrale di Ania - e noi continuiamo a parlare di rivalsa e liquidazione. Non è questo il futuro dell'intermediazione. Quello che ci meraviglia è che lo Sna continui ad adottare una politica di snaturamento dell'agente, rivendicando libertà dalle mandanti, ma volendo, al contempo, conservare un sistema di protezione, tipico del rapporto da lavoro dipendente. Se gli agenti non danno più quello che davano prima, non possono pretendere quello che avevano prima".