

CORONAVIRUS, GLI AGENTI CHIEDONO AIUTO

di GIACOMO CORVI

PROFONDAMENTE COLPITI DALLA PANDEMIA DI COVID-19, GLI INTERMEDIARI CHIEDONO UN SOSTEGNO CONCRETO ALLE COMPAGNIE. INTERVISTATO DA MARIA ROSA ALAGGIO, IL PRESIDENTE DELLO SNA CLAUDIO DEMOZZI GIUDICA INSUFFICIENTI LE MISURE ADOTTATE FINORA E PAVENTA IL RISCHIO DI DISINTERMEDIAZIONE

Basta un numero per comprendere l'impatto che la pandemia di coronavirus ha avuto sul business degli agenti assicurativi: il 20% dei professionisti è stato costretto a chiedere la cassa integrazione per i propri dipendenti. "Non era mai capitata una cosa del genere in passato", ha commentato **Claudio Demozzi**, presidente dello **Sna**, nel corso di un'intervista condotta agli inizi di maggio da **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review.

In collegamento su *GoToWebinar*, di fronte a oltre 400 spettatori virtuali, il numero uno del sindacato di nazionale agenti ha rimarcato in poco più di un'ora quello che va ripetendo ormai dall'inizio dell'emergenza sanitaria: gli agenti sono in ginocchio e le compagnie devono mettere in campo interventi strutturali per sostenere l'attività di tutta la filiera della distribuzione assicurativa. "Le misure straordinarie adottate finora non sono sufficienti", ha affermato Demozzi. "Iniziative come l'anticipo rappel o il posticipo delle rate di rivalsa – ha aggiunto – possono offrire un piccolo aiuto momentaneo, ma restano semplici spostamenti di cassa che possono fare ben poco nel lungo periodo: ora servono misure strutturali come il taglio delle rate di rivalsa, soldi veri che entrano



Claudio Demozzi, presidente dello *Sna*

ECCO IL FONDO DI GARANZIA

Il Dpcm dello scorso 11 marzo ha inserito i servizi assicurativi fra i settori essenziali, quelli per cui doveva essere garantita, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie, la prosecuzione delle attività. Le agenzie assicurative sono pertanto rimaste aperte, ponendo ulteriore pressione su bilanci già pesantemente colpiti dall'emergenza sanitaria e dalle misure di lockdown.

A fronte di questo sforzo, gli intermediari non hanno finora ricevuto misure di sostegno. La categoria si è concentrata soprattutto le modifiche al *Fondo di garanzia per le Pmi* introdotte con il decreto Liquidità, che hanno esplicitamente escluso le agenzie assicurative dall'accesso agli strumenti varati dal legislatore. Per Claudio Demozzi, presidente dello Sna, si è trattato tuttavia di una semplice svista. “La norma ha negato l'accesso al fondo alle attività che rientrano nel codice Ateco K, ossia alle attività finanziarie e assicurative: nella categoria rientrano anche gli intermediari”, ha spiegato. “L'obiettivo del legislatore – ha proseguito – era quello di escludere solamente banche e assicurazioni, non noi intermediari: abbiamo segnalato la questione al ministero dell'Economia, al ministero dello Sviluppo economico e a vari

esponenti politici, che hanno compreso l'errore e assicurato che avrebbero posto rimedio”. L'anomalia è stata sanata il 20 maggio, con l'approvazione di un emendamento al decreto Liquidità a firma di **Alessia Rotta, Umberto Buratti e Mario Morgoni**, parlamentari del **Partito Democratico**. “L'approvazione del nostro emendamento al decreto Liquidità, che permette anche agli agenti di assicurazione, ai subagenti e ai broker l'accesso al fondo di garanzia – si legge in un comunicato dei tre parlamentari – è una buona notizia, che va nella direzione di estendere al massimo le tutele a tutte le categorie del mondo del lavoro colpite dagli effetti economici della pandemia di coronavirus”. Parole di soddisfazione sono state espresse da tutte le rappresentanze di categoria, che tanto si erano spese per segnalare l'anomalia e chiedere un intervento normativo che garantisse l'accesso al fondo anche agli intermediari assicurativi. Demozzi in una nota ha voluto ringraziare “i parlamentari che hanno sottoscritto l'emendamento e ne hanno sostenuto convintamente l'approvazione”, nonché la collega **Laura Puppato**, agente assicurativo con un passato da parlamentare nelle fila del Partito Democratico, per “la preziosa collaborazione”.



© Luca Lorenzelli - iStock

nelle tasche degli intermediari per restarci e per sostenerli di fronte al prevedibile calo delle entrate”.

SOLIDARIETÀ E MUTUALITÀ

Demozzi si è più volte appellato alla solidarietà e alla mutualità “che dovrebbero costituire l'essenza del business assicurativo”. E che invece le compagnie, a detta sua, non hanno finora dimostrato agli intermediari. “Le imprese hanno recentemente approvato i bilanci relativi all'esercizio del 2019, mettendo spesso a segno utili nell'ordine dei miliardi di euro”, ha affermato Demozzi. “È possibile che almeno parte di questi fondi venga destinata al sostegno di una categoria fondamentale per il business assicurativo?”, si è chiesto il presidente dello Sna.

A ciò si aggiungono poi misure che, secondo Demozzi, rischiano di danneggiare ulteriormente le agenzie. “Alcune imprese hanno persino avviato iniziative che premiano gli agenti in grado di mantenere le performance sui livelli degli anni precedenti: in pratica, offrono incentivi e flessibilità solo a chi riesce a garantire risultati in linea con quanto fatto in passato”, ha spiegato. “Il problema – ha proseguito – è che oggi, nella situazione in cui ci troviamo, chi incassa di più non è necessariamente più bravo, ma può essere semplicemente più fortunato: ci sono colleghi che lavorano in zone fortemente colpite dalla pandemia, in aree in cui le attività sono chiuse da tempo, e altri che invece hanno la fortuna di trovarsi in territori in cui il coronavirus non si è praticamente visto”. A detta di Demozzi, non sono questi gli interventi di cui hanno bisogno adesso gli intermediari: iniziative di questo tenore rischiano invece di dar vita quella che viene definita una sorta di “selezione naturale della categoria”.

UN AMMORTIZZATORE SOCIALE PER GLI AGENTI

Demozzi, nello specifico, auspica quello che è stato a più riprese definito “un ammortizzatore sociale per gli agenti assicurativi”, evidenziando l’ambiguità della situazione in cui si sono venuti a trovare gli intermediari nei mesi più caldi della pandemia: chiamati per decreto a sostenere i costi di apertura dei propri uffici e, allo stesso tempo, privati di qualsiasi sostegno per fronteggiare il calo di introiti generato dall’emergenza sanitaria e dalle misure di lockdown imposte dal legislatore (vedi box pag. 23).

Anche in questo caso, secondo Demozzi, le mandanti avrebbero potuto fare qualcosa in più. Soprattutto perché, ha spiegato, “le compagnie non sembrano aver subito finora un grande contraccolpo dall’emergenza coronavirus”. Il presidente dello Sna, a tal proposito, ha citato una ricerca condotta dalla direzione studi e ricerche del sindacato sugli effetti che il lockdown ha avuto sulla mobilità stradale e sulla tenuta di business delle compagnie. “Lo studio è arrivato alla conclusione che il



Un momento dell’intervista

calo della circolazione stradale si è tradotto in un minor numero di incidenti e, di conseguenza, in uno risparmio stimato in 1,5 miliardi di euro per l’intero mercato assicurativo”, ha detto Demozzi. “Ci saremmo aspettati – ha proseguito – una maggiore solidarietà verso gli intermediari, magari attraverso la costituzione di ammortizzatori sociali che attingessero da questo tesoretto per sostenere la nostra categoria”.

MARKETING E POCO PIÙ

Tutto questo, a detta di Demozzi, non c’è stato. E le compagnie si sono concentrate principalmente sull’assistenza alla clientela. “Negli ultimi mesi si è dato ampio risalto a una serie di sconti rivolti agli assicurati, soprattutto per quanto riguarda l’Rc auto”, ha affermato. “Capisco che magari la sfera politica abbia fatto pressioni – ha aggiunto – e che magari tutti si aspettassero un bel gesto da parte del mercato, però tempi e modalità potevano essere studiati in maniera diversa”. Demozzi ha portato l’esempio della Francia, mercato in cui i consumatori hanno chiesto ufficialmente un sostegno all’associazione delle imprese assicurative francesi. “L’associazione ha risposto di no, perché sa che dopo due mesi di lockdown potrà comunque verificarsi un’impennata di sinistri che metterebbe a rischio la tenuta dell’intero mercato”, ha

QUALCHE ESEMPIO VIRTUOSO

Per Claudio Demozzi, presidente dello Sna, il giudizio generale è netto: le compagnie assicurative non stanno facendo abbastanza per sostenere gli agenti nell'emergenza coronavirus. Le misure straordinarie adottate, a detta sua, costituiscono soltanto piccoli aiuti momentanei, buoni soltanto nel breve periodo, che rischiano inoltre di disintermediare il rapporto fra agente e cliente. Eppure, nonostante tutto, anche Demozzi è stato costretto ad ammettere qualche esempio virtuoso. "Alcune compagnie hanno previsto sussidi per stabilizzare gli introiti delle provvigioni, altre hanno offerto sconti alla clientela che possono essere attivati soltanto presentandosi in agenzia e sottoscrivendo coperture aggiuntive", ha affermato Demozzi. "Sono queste – ha aggiunto – le misure di cui abbiamo bisogno, iniziative che ci sostengono e ribadiscono la centralità degli intermediari nel business assicurativo".



affermato Demozzi. "Ci saremmo aspettati – ha proseguito – un atteggiamento del genere anche in Italia: non si può azzardare un bel gesto verso i clienti, per poi correre il rischio che quegli stessi clienti non abbiano più agenzie a cui rivolgersi".

Anche perché, secondo Demozzi, il bel gesto può celare altre finalità. "Alla fine – ha affermato – è emerso che gli sconti vengono concessi soltanto se il cliente accede sul sito della compagnia, inserisce i propri dati e lascia l'autorizzazione al trattamento". Per Demozzi, siamo di fronte a "una semplice operazione di marketing, volta a raccogliere i dati della clientela e instaurare un rapporto diretto con i consumatori". In altre parole, a disintermediare il rapporto fra agente e cliente.

LA DISINTERMEDIAZIONE NON È UNO SPAURACCHIO

Il tema della disintermediazione è tornato spesso nelle parole di Demozzi. "La disintermediazione non è uno spauracchio sbandierato dallo Sna: è un processo reale, che si studia all'università ed è sempre più al centro dei convegni della categoria", ha affermato. Fra le righe, emerge il timore che le compagnie possano sfruttare la situazione attuale per adottare iniziative che si inseriscano nel rapporto fra agente e cliente. "Se così fosse, almeno bisognerebbe avere la trasparenza di dire che si sogna un mondo diverso, totalmente disintermediato, in cui le compagnie hanno la possibilità di entrare direttamente in contatto con la clientela", ha detto Demozzi. "Ogni qual volta le compagnie predispongono strumenti per scavalcare gli agenti ed entrare direttamente in contatto con la clientela – ha concluso – fanno disintermediazione: in Sna è una cosa che abbiamo tremendamente chiara e non faremo sconti a nessuno".

Sul portale www.insurancetrade.it sono disponibili l'intervista integrale e il video di Q&A con le risposte di Claudio Demozzi, presidente dello Sna, alle domande arrivate dagli spettatori in collegamento.