

# IMPRESE-AGENTI: IL RINNOVO DELL'ACCORDO È ANCORA LONTANO

di FABRIZIO AURILIA

AL CONVEGNO SULLA DISTRIBUZIONE DI INSURANCE CONNECT È ANDATA IN SCENA LA TRADIZIONALE TAVOLA ROTONDA DI CONFRONTO TRA I PROTAGONISTI DEL SETTORE ASSICURATIVO: DAI SINDACATI DEGLI AGENTI ALLE COMPAGNIE, DA IVASS AD ANIA. DURANTE IL DIBATTITO, MODERATO DA MARIA ROSA ALAGGIO, È STATO AFFRONTATO LO SPINOSO ARGOMENTO DEL RINNOVO DEL CONTRATTO NAZIONALE DI PRIMO LIVELLO

Si è discusso di normativa, certo. Di regolamentazione, sicuro. Di semplificazioni, di omnicanalità e qualità da restituire al cliente. Di iniziative delle compagnie a favore delle reti. Delle agenzie in sofferenza per contenere i costi. Ma a conclusione della mattinata del convegno sulla distribuzione di **Insurance Connect**, in occasione della tradizionale tavola rotonda di confronto tra i protagonisti del settore assicurativo nazionale, è entrato il cosiddetto *elefante nella stanza*, l'argomento di cui tutti volevano parlare, ma che nessuno voleva affrontare davvero: il rinnovo dell'accordo imprese-agenti, la riapertura del tavolo di trattative tra **Ania** e sindacati. Un argomento strettamente politico, da un lato, ma anche molto pratico, molto operativo: senza un quadro generale in cui iscrivere e definire il lavoro dell'agente, sarà difficile dare nuovo dinamismo a una professione, quella dell'intermediario di sezione A, che sembra sempre meno attrattiva.

E quindi dai sindacati degli agenti alle compagnie, da **Ivass** ad **Ania**, il dibattito è stato particolarmente interessante e ricco di scambi e di botta e risposta.

Al tavolo si sono seduti, **Vincenzo Cirasola**, presidente di **Anapa Rete ImpresAgenzia**; **Roberto Novelli**, capo dell'ufficio segreteria di presidenza e del consi-

glio di **Ivass**; **Umberto Guidoni**, co-direttore generale di **Ania**; **Luca Colombano**, vice direttore generale e responsabile della distribuzione di **Italiana Assicurazioni**; **Sandro Scapellato**, direttore distribuzione di **Helvetia Italia** e **Sergio Sterbini**, vice presidente di **Sna** (che ha sostituito **Claudio Demozzi**).





Da sinistra: **Sandro Scapellato**, direttore distribuzione di Helvetia Italia; **Luca Colombano**, vice direttore generale e responsabile della distribuzione di Italiana Assicurazioni; **Sergio Sterbini**, vice presidente di Sna; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review; **Roberto Novelli**, capo dell'ufficio segreteria di presidenza e del consiglio di Ivass; **Umberto Guidoni**, co-direttore generale di Ania; e **Vincenzo Cirasola**, presidente di Anapa Rete ImpresAgenzia

## OCCHI PUNTATI SULLE MGA

Uno dei temi centrali del dibattito nel settore assicurativo, e soprattutto tra compagnie e reti tradizionali, è la presenza sempre più fitta sul mercato delle Mga. Sul punto, le potenziali criticità riguardano sia le imprese sia gli agenti.

“Stiamo svolgendo approfondimenti - ha ricordato Roberto Novelli, capo dell'ufficio segreteria di presidenza e del consiglio di Ivass - per valutare le implicazioni sulla condotta di mercato: per i clienti deve essere chiaro chi è l'assicuratore e chi l'intermediario e i rispettivi ruoli”. Ma anche dal punto di vista prudenziale, Ivass sta verificando che, come emerso in alcune ricostruzioni di stampa, “non si creino soggetti che esercitano attività assicurativa senza i requisiti patrimoniali e di governance previsti per le compagnie”. Completati gli approfondimenti, ha precisato Novelli, “valuteremo le eventuali azioni da intraprendere”.

## SUBITO LE SEMPLIFICAZIONI

Ivass, che si è tenuta fuori dal confronto politico, è stata chiamata in causa dalla moderatrice della tavola rotonda, il direttore di Insurance Review, **Maria Rosa Alaggio**, sui temi delle semplificazioni e delle nuove normative. Una delle priorità per Ivass è avviare un percorso di semplificazioni in favore del settore dell'intermediazione. “Abbiamo raccolto le istanze della categoria - ha spiegato Novelli - e avvieremo presto la pubblica consultazione”. Si tratterà però di un intervento che avrà alcuni limiti perché può incidere solo sulla normativa secondaria; ulteriori semplificazioni passano per un cambiamento a livello primario, cioè legislativo, su profili di interesse nazionale o di derivazioni comunitaria, i cui tempi in quest'ultimo caso dipendono anche dai lavori di revisione di direttive come *Idd* e *Mifid*.

Per Novelli, è poi necessario un “punto normativo”, riflettere ed eventualmente aggiornare, per esempio, “alcuni aspetti del Codice delle assicurazioni che sono rimasti immutati nonostante i cambiamenti del mercato”, e anche per questa via “risolvere i problemi di in-

quadramento delle nuove figure professionali dell'intermediazione o le relazioni tra queste”.

Più in generale, conclude Novelli, Ivass non si sottrarrà al dialogo, perché la volontà ribadita è quella “stare nel mercato, confrontarsi con i problemi reali degli operatori sul campo”.

## I MARGINI DELLA CONTRATTAZIONE DI SECONDO LIVELLO

Il dibattito si è inasprito quando è stato affrontato lo spinoso argomento del rinnovo dell'accordo nazionale impresa-agenti: Sna e Ania si sono rimbaltate la responsabilità del fallimento della trattativa, incagliata sulla questione dei dati, che per l'associazione non può essere elusa perché si collega agli altri istituti, come la rivalsa e le liquidazioni.

Secondo Guidoni occorre ragionare sul contratto normalizzando gli istituti economici, ma lasciando alla contrattazione di secondo livello margini ampi per rapporti flessibili: “l'accordo deve essere semplice, con principi fondamentali che nel secondo livello devono essere arricchiti”, ha detto il co-dg di Ania.

Sulla questione dei dati, ad esempio, “a livello nazionale – ha riflettuto Guidoni – non si può affermare che l'agente nasca titolare autonomo, possiamo lasciare la possibilità che lo sia, ma conferendo la libertà ai gruppi agenti o ai singoli agenti di stringere patti con le proprie mandanti su questo specifico punto”.

Il contratto, nella visione di Ania, deve servire a definire cos'è un agente, qual è il suo ruolo, quale la sua libertà in una logica che lo rende una figura fondamentale nel business di una compagnia: “da qui possiamo partire per trattare”, ha proposto Guidoni, ribadendo contemporaneamente che l'Ania non ha deciso di interrompere le trattative per la titolarità dei dati, quanto per problemi di natura giuridica: “quando l'agente saprà affrontare da solo un *data breach*, e tutte le implicazioni della titolarità autonoma del dato – ha chiosato Guidoni –, sarà possibile discuterne”.



## L'OMNICANALITÀ NON DEVE PREOCCUPARE

Se da un lato Ania potrebbe riaprire un confronto, anche mettendo in secondo piano il tema dei dati, secondo Anapa (che in questi mesi ha evocato più volte la ripresa del dialogo) nella cornice nazionale deve essere presente un chiaro inquadramento. “Nella negoziazione di secondo livello – ha spiegato Cirasola – c'è il rischio che solo i gruppi agenti più forti riescano a ottenere un buon accordo dati con la compagnia. Ma Anapa, in quanto associazione di primo livello, deve tutelare tutti gli agenti, anche chi non fa riferimento a un gruppo agenti con un pesante peso specifico”.

Quando si parla di tutta la categoria, del resto, dal più ricco a quello più in difficoltà, gli agenti sono di fronte a scelte essenziali che si basano anche sulla loro capacità imprenditoriale. “Noi agenti – ha evidenziato Cirasola – continuiamo a fare il nostro mestiere, con consulenza ed empatia, come scritto nel *Codice delle assicurazioni*. L'omnicanalità non deve preoccuparci se finalizzata a creare la centralità dell'agenzia. Anche nel nuovo concetto di agenzia ibrida, abbiamo dimostrato, durante la pandemia, ancora una volta, la centralità dell'agente italiano”, ha precisato il presidente di Anapa.

## LA DELEGA AI GRUPPI AGENTI DEV'ESSERE USATA BENE

E quindi, se ci fosse una volontà condivisa di superare lo scoglio della questione dei dati, lo Sna cosa farebbe? Il sindacato nazionale è stato chiaro: deve esserci un miglioramento delle tutele che parta dalla considerazione che nel rinnovo dell'accordo quadro è l'agente a essere la parte debole. "Ma non si tratta solo di miglioramenti economici – ha spiegato Sterbini –, dobbiamo stabilire linee di principio oltre le quali non possiamo andare". Sna è consapevole che un accordo nazionale che disciplini anche la gestione dei dati dei clienti non può sostituirsi ad accordi di secondo livello tra gruppi agenti e mandanti.

"Siamo disponibili a rimetterci a trattare", ha detto Sterbini, "ribadendo però – ha aggiunto – la nostra proposta sugli accordi di titolarità: occorre valutare se la delega di secondo livello sarà usata bene dai gruppi agenti, i cui iscritti non devono accettare, secondo Sna, di rinunciare alle prerogative di contitolarità dei dati". I gruppi agenti, del resto, ha fatto notare ancora Sterbini, devono essere molto attenti affinché gli accordi che stringono con le mandanti non influiscano anche sugli agenti di altre compagnie con cui hanno rapporti di collaborazione.



## L'APPETITO DEGLI ALTRI PER LE AGENZIE

Ma se si parla di collaborazione, la partnership più importante in questo momento dev'essere proprio quella tra agenti e compagnie. Ne è convinto Luca Colombano secondo cui "gli agenti tradizionali esprimono un valore aggiunto più alto di quello che pensano di avere" ed è proprio "il rapporto tra agente e compagnia", esattamente quella relazione "che i nuovi soggetti che entrano nel mercato vogliono acquistare". Il rischio che sta correndo una parte dell'intermediazione agenziale è chiaro: "gli agenti sono sempre meno, perché?", si è chiesto il vice dg di Italiana Assicurazioni. "Un po' perché i vecchi agenti non pensano più che il mestiere dell'agente abbia un futuro – ha argomentato – ma soprattutto perché il mondo cambia fuori e dentro al settore". Ci sono agenti che non possono pagare la rivalsa dell'agente precedente e soggetti fuori dal mercato che guardano l'ebitda dell'agenzia e se la comprano. "Se il nostro nemico è fuori – aggiunge Colombano – bisogna permettere agli agenti di competere ad armi pari".

## GLI AGENTI PER I CLIENTI DI DOMANI

Dal momento che sta vivendo l'intermediazione assicurativa oggi, ci sono evidentemente grandi opportunità, ma anche grandi rischi: soggetti esterni difficili da inquadrare, agenzie che sembrano compagnie.

In Helvetia, ha raccontato Scapellato, la relazione con la rete plurimandataria "è molto forte, e molti problemi sono stati superati proprio grazie al dialogo". Ma questo non vuol dire appiattirsi sull'intermediazione tradizionale e non guardare alla realtà: "quando parliamo di omnicanalità – ha detto Scapellato – non pensiamo sia solo appannaggio delle compagnie, ma che lo sia soprattutto per i clienti".

Il cambio di mentalità serve anche da parte degli agenti, ha chiosato il direttore distribuzione di Helvetia Italia, "perché la tecnologia è lo strumento per servire al meglio quei clienti di domani, che fin da bambini sono stati abituati a navigare su Google e a usare gli smartphone".