

# LE RELAZIONI INDUSTRIALI ALLA PROVA DELLE NUOVE NORMATIVE

di FABRIZIO AURILIA

MENTRE L'IVASS CHIAMA COMPAGNIE E INTERMEDIARI PER PARLARE DI IDD, I PROTAGONISTI DEL MERCATO ASSICURATIVO FANNO I CONTI CON GLI INVESTIMENTI DA FARE, I NUOVI ACCORDI E GLI STRUMENTI PER LO SVILUPPO CHE STANNO PIÙ O MENO FUNZIONANDO. IL TUTTO IN UN CONTESTO IN CONTINUA MUTAZIONE

La paura di non essere puntuali e non arrivare in tempo agli appuntamenti non è la preoccupazione principale degli italiani. Siamo noti per prendercela con calma. Solitamente ci attiviamo all'ultimo, rincorrendo le scadenze, e spesso ce la facciamo: dall'organizzazione di un grande evento internazionale (l'Expo di Milano del 2015) alle più piccole incombenze della vita di tutti i giorni. Insomma si procrastina. Ecco perché, quando qualcuno parte in anticipo (o forse in orario) ci si stupisce.

Il 2018 sembra un tempo lontano ma, fatte queste considerazioni e applicate al settore assicurativo, l'Ivass sta già lavorando sulla nuova direttiva europea sulla distribuzione assicurativa, di cui si è discusso già e di cui si continuerà a discutere. Su questo tema si è accesa la prima tavola rotonda che ha coinvolto agenti e compagnie a chiusura della mattinata di convegno.

In un quadro che continua a essere precario per le agenzie, che non escono dalla crisi di profittabilità che le ha colpite, e l'immobilità delle trattative industriali di primo livello, l'Istituto ha già chiamato compagnie e intermediari tradizionali a confrontarsi con la *Idd*.

Gli interrogativi sono tanti, e sono stati affrontati in parte in questo confronto: quanto contano gli inve-

stimenti in un mondo in continua mutazione? In che modo le singole compagnie stanno tessendo nuovi accordi con le proprie reti? Quali tra gli strumenti messi in campo dal mercato in questi anni di cambiamento stanno davvero funzionando, e quali sono andati nella direzione sbagliata?





Da sinistra: **Vittorio Verdone**, direttore affari istituzionali del gruppo Unipol e responsabile gestione normativa delle reti distributive di UnipolSai; **Vincenzo Cirasola**, presidente di Anapa; **Maria Luisa Cavina**, responsabile dei servizi intermediari di Ivass; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review; **Maurizio Capiello**, presidente della commissione distribuzione di Ania e direttore generale di Axa Assicurazioni; **Claudio Demozi**, presidente di Sna e **Stefano Gentili**, chief marketing e distribution officer di Generali Italia

## IL RIFERIMENTO È L'ANTITRUST

Sul tema dell'accordo nazionale impresa-agenti, la base di partenza della discussione deve essere la delibera dell'**Antitrust**. Ne è convinto Maurizio Capiello, presidente della commissione distribuzione di Ania, che è intervenuto durante la tavola rotonda per chiarire la posizione dell'associazione delle imprese, in quest'anno in cui le trattative con gli agenti non sono, di fatto, state riaperte.

“Tutte le parti – ha sottolineato il manager – devono approfondire in che modo l'accordo può limitare la libertà di concorrenza nel mercato. Questo approccio è centrale per le compagnie che non hanno intenzione di esporsi nei confronti dei rilievi delle Autorità del mercato”.

Già oggi, comunque, molte imprese stanno sottoscrivendo accordi di secondo livello importanti con i gruppi agenti: “pensiamo agli accordi digitali – ha chiosato Capiello – o a quelli sui dati e sulla gestione di indennità e rivalsa. L'Antitrust vede con favore queste iniziative, perché sono da stimolo alla concorrenza nel settore”.

## È MEGLIO ESSERE TEMPESTIVI

Compagnie e agenti hanno condiviso (con sfumature diverse) l'opinione che l'Autorità si stia muovendo un po' prematuramente rispetto alla Idd. **Maria Luisa Cavina**, responsabile dei servizi intermediari di Ivass, ha però precisato che non si tratta di voler anticipare con eccesso di zelo. La verifica parte da dati di fatto; in altre parole, ci sono stati casi di vendita di prodotti non adeguati, che la direttiva impedisce nel modo più assoluto. Non si può arrivare al dicembre 2017 e rischiare ancora comportamenti che possono essere, anche inconsciamente, lesivi del consumatore e della stessa categoria degli intermediari. “Abbiamo chiesto – ha detto – ad agenti e imprese cosa stanno facendo, o programmano di fare, in relazione alla nuova norma, proprio per avere presente l'esperienza degli operatori, così da procedere con una lettera al mercato. Se c'è una pregiudiziale da parte vostra – ha ammonito –, da questa non deriverà una paralisi della nostra azione”.

## SAGGEZZA PER EVITARE SQUILIBRI

Compagnie e intermediari non stanno sottovalutando gli impatti della direttiva e non chiedono di non par-

larne fino al prossimo anno: le preoccupazioni, però, sono diverse. “In questa fase – ha spiegato **Maurizio Cappiello**, presidente della commissione distribuzione di **Ania** e direttore generale di **Axa Assicurazioni** – per le compagnie è importante cercare di capire quali sono gli investimenti che bisogna fare per adeguare i sistemi e utilizzare al meglio le nuove tecnologie, nonché determinarne gli impatti sulle reti distributive”. L’idea, quindi è non fare investimenti troppo in anticipo per poi dover modificare qualcosa in corso, soprattutto se le norme non sono ancora definite. “Occorre avere il tempo – ha continuato Cappiello – per valutare correttamente i nuovi obblighi e le indicazioni dell’Ivass. Bisogna avere la tranquillità e la saggezza per fare le scelte giuste, e per evitare di avere disequilibri tra compagnia e rete distributiva”.

Secondo le due principali associazioni degli agenti, **Sna** e **Anapa Rete ImpresAgenzia**, l’iniziativa di Ivass



è troppo in anticipo anche rispetto al resto delle Autorità europee. Detto questo, però, ciò che preoccupa di più gli agenti sono alcuni contenuti della direttiva, come il poco controllo sui distributori non professionisti e il tema della *governance* di prodotto.

Secondo **Vincenzo Cirasola**, presidente di Anapa, questo aspetto fa ricadere sull’intermediario oneri inediti, poiché lo annovera, insieme alla compagnia, tra chi confeziona i contratti per un particolare target. “Se l’Europa ci dice – ha evidenziato Cirasola – che poiché noi agenti partecipiamo alle commissioni tecniche delle compagnie siamo anche noi responsabili dei prodotti, allora è meglio non parteciparvi più”.

### ACCORDO ANA: OGNI PAROLA È UN RISCHIO POLITICO

Sull’altro tema sul tavolo, quello delle relazioni industriali, gli agenti sono compatti nel ritenere non ammissibile la sola contrattazione aziendale, che relega l’agente a essere la parte debole. Il presidente di Sna, **Claudio Demozzi**, tuttavia, comprende l’Ania riguardo le difficoltà di cominciare a scrivere un nuovo accordo: le basi sono ancora tutte da capire e anche Sna sta valutando cosa possa o meno entrare nel patto. “Parlare di territorio – ha spiegato – non è più scontato, dopo che la digitalizzazione ha sostanzialmente distrutto i confini. Ogni parola nuova, nel testo di un eventuale accordo, ha implicazioni tecniche e politiche enormi. La proposta di Ania del 2014 era in parte condivisibile come punto di partenza, cioè di immaginare un accordo quadro un po’ meno vincolate di quello attuale, per riservare dello spazio alla legittima contrattazione aziendale. Però noi continuiamo a ripetere che la contrattazione collettiva è fondamentale. L’agente è ancora la parte debole: il modello della contrattazione aziendale è pericoloso per gli intermediari”.



## NON C'È CONSULENZA SENZA FIDUCIA

La chiave per un rinnovato rapporto tra compagnia e rete è la relazione con il cliente: in poche parole, conta la fiducia. E i consumatori hanno fiducia negli intermediari, se questi riescono ad ascoltarli nel modo corretto.

“Dobbiamo comprendere cosa vogliono i clienti – ha spiegato Stefano Gentili, chief marketing e distribution officer di Generali Italia –: tutti i documenti che consegniamo loro non li aiutano a capire veramente il prodotto. Il settore soffre di troppa regolamentazione”. Secondo il manager, occorre dare all’intermediario “lo spazio mentale ed economico” per gestire anche in futuro la relazione con gli assicurati in modo corretto. “Ma d’altra parte – ha aggiunto Gentili – dobbiamo far capire al cliente che la consulenza ha un costo, e questo costo va remunerato nel modo più agevole possibile. In questo momento ci sono grandi opportunità nel cambiamento dei modelli di consumo: bisogna però combattere la tendenza a inseguire il cliente a qualunque prezzo. Cambiano le attese dei clienti, e c’è uno spazio enorme da riconquistare”.

## LE COMPAGNIE RISCRIVONO LE REGOLE

Tra le compagnie, invece, le opinioni sono diverse: **Unipol** è convinta che il futuro sia dalla parte della contrattazione impresa-gruppo agenti, mentre **Generali Italia** ritiene che alcune regole a livello nazionale vadano comunque fissate.

**UnipolSai**, uscita da Ania, tratta con i propri gruppi agenti. “Intanto – ha sottolineato **Vittorio Verdone**, direttore affari istituzionali del gruppo Unipol e responsabile gestione normativa delle reti distributive di UnipolSai – siamo fieri di aver portato tutta la rete agenziale su regole comuni. In questo momento, siamo meno interessati a occuparci di un istituto, come quello dell’accordo nazionale, che non riteniamo più essenziale per l’equilibrio economico. Dobbiamo concretamente capire in che modo creare sviluppo per compagnia e rete distributiva insieme, in un contesto economico internazionale davvero complesso”.

Generali Italia, che pure non è contraria alla riscrittura di un accordo su base nazionale, è al momento molto concentrata sulla riorganizzazione delle compagnie e delle reti dopo l’integrazione. Una parte del problema, ha fatto notare **Stefano Gentili**, chief marketing e distribution officer della compagnia, è che ogni rappresentanza, ogni marchio, ha le sue regole e i suoi mandati. “Per il progetto del mandato unico – ha detto – si deve lavorare molto. Il processo di rinegoziazione degli accordi complessivi passa attraverso la disdetta di tutti quelli in corso: tuttavia non forzeremo nessuno, e ci prenderemo tutto il tempo per completare questo processo, almeno fino al termine del 2017. L’importante per noi è poterci sedere tutti intorno a un tavolo per riscrivere insieme le regole”.