

ONESTÀ, (IMPARZIALITÀ), PROFESSIONALITÀ

di BENIAMINO MUSTO

IDD APRIRÀ UN CORSO DEL TUTTO NUOVO PER L'ATTIVITÀ DEGLI AGENTI. IN PROSSIMITÀ DELLA SUA INTRODUZIONE, UN CONVEGNO DI ANAPA RETE IMPRESAGENZIA HA FATTO IL PUNTO SU ALCUNI NODI CRITICI DELLA DIRETTIVA. MA PER AFFRONTARE AL MEGLIO L'INEDITO SCENARIO FUTURO, LA CATEGORIA AVREBBE BISOGNO DI RITROVARE UNITÀ, ELEMENTO INDISPENSABILE SE SI VUOLE DAVVERO RAGGIUNGERE UN TRAGUARDO ATTESO DA ANNI: IL RINNOVO DELL'ANA

Un tempo chi doveva comprare un litro di latte non poteva che recarsi dal lattaiolo. Almeno fino a quando aprirono i supermercati, luoghi in cui, oltre al latte, il consumatore avrebbe trovato anche la carne, il dentifricio, i calzini o la candeggina. Da lì in avanti le strade della distribuzione hanno accelerato il proprio orientamento secondo cui tutti vendono un po' di tutto: oggi è possibile acquistare una lattina di aranciata in edicola così come, viceversa, si può comprare un quotidiano al bar.

Non stupisce più di tanto, dunque, il fatto che da qui a poco anche i tabaccaia potranno vendere prodotti assicurativi. Eppure, forse è scontato sottolinearlo, una polizza assicurativa è un prodotto un tantino più complesso di una lattina di aranciata. Ed è con lo sguardo rivolto (anche) a derivate come quella appena citata, che il mondo della distribuzione assicurativa tradizionale, cioè agenti e broker, sta provando a capire come cambierà il loro modo di fare business dopo il 23 febbraio 2018, cioè all'indomani dell'entrata in vigore della direttiva europea *Idd*.

NUOVI OBBLIGHI, NUOVE OPPORTUNITÀ

Occasione per una discussione a tutto campo su questi argomenti è stata, lo scorso 9 marzo, la tappa milanese del tour di **Anapa Rete ImpresAgenzia**, dove si è tenuto un resoconto sul tavolo tecnico istituito presso il **ministero per lo Sviluppo Economico** per il recepimento della direttiva. *Idd* rappresenterà "un momento di distacco rispetto al passato, e appesantirà il lavoro degli agenti". Di ciò è convinto il numero uno dell'Associazione

CIRASOLA, AGENTE DI ASSICURAZIONI

La tappa milanese del tour di Anapa è stata anche l'occasione per presentare il libro scritto dal presidente nazionale dell'associazione, **Vincenzo Cirasola**, *Io, agente di assicurazione* (ed. Franco Angeli, pp. 100, 15 euro). Il volume, definito "saggio e autobiografia", si rivolge espressamente ai giovani e ai manager. Nel libro, Cirasola ripercorre il proprio percorso umano e professionale: la crescita, le battaglie, i successi e anche i momenti di sconforto. Ripercorrendo i suoi quarant'anni di attività, il presidente di Anapa, ha voluto non solo "lanciare uno stimolo ai giovani a intraprendere la professione di agente di assicurazioni, tralasciando gli stereotipi che l'accompagnano", ma ha inteso anche formulare una riflessione rivolta ai manager e consulenti esterni, ingaggiati dai gruppi, che spesso "sono troppo impegnati nella lettura dei numeri e nella razionalizzazione dei costi, dimenticando l'importanza delle relazioni e del fattore umano", ha sottolineato Cirasola nel corso della presentazione.



ne agenti UnipolSai (**Aau**) e presidente del comitato dei Gaa di Anapa, **Enzo Sivori**, secondo il quale la direttiva offre comunque dei risvolti positivi, "nella misura in cui le difficoltà di adeguamento non riguarderanno solo gli intermediari tradizionali, ma anche i canali distributivi accessori". Più precisamente, spiega Sivori, "Idd diventerà un'opportunità se ci sarà un'evoluzione del ruolo degli agenti e una crescita di autonomia", nella convinzione che "i Gaa dovranno evolvere e fare in modo che prerogative e strumenti a disposizione degli agenti siano adeguati alle nuove richieste normative".

ANAPA E SNA: ARMISTIZIO PER UN NUOVO ANA?

Da questo assunto discende anche una riflessione sul rinnovo dell'*Accordo nazionale agenti*, alla luce dei cambiamenti che arriveranno con Idd. Secondo Sivori "molte delle figure previste dal vecchio accordo sono obsolete. Serve un contratto che preveda figure professionali adeguate alla complessità della nuova direttiva". Per questo il presidente dell'Aau tende una mano allo **Sna**, lanciando una proposta di armistizio, "al fine di avviare un percorso comune, nell'interesse di tutti gli agenti. Dobbiamo fare in modo che l'azione dei sindacati nazionali diventi sempre più autorevole".

TRA CONSULENTI INDIPENDENTI E "MANUFACTURER DE FACTO"

Addentrandosi negli intricati sentieri di Idd, il *past president* dell'associazione, **Massimo Congiu** (già numero uno di **Unapass**) ha parlato del recepimento della direttiva in Italia. Idd, ha ricordato, amplia la platea di soggetti interessati. Pertanto la domanda che molti intermediari si pongono è: le regole saranno davvero uguali per tutti? E soprattutto: anche i soggetti non vigilati (ad esempio, i già citati tabaccai) potranno vendere prodotti complessi? "Per distinguerli - ha spiegato Congiu - il legislatore si sofferma sul concetto di consulenza. Questo sarà un elemento distintivo". Tuttavia, lamentano molti interme-



Maria Bianca Farina, presidente di Ania e **Vincenzo Cirasola**, presidente di Anapa Rete ImpresAgenzia

diari, non si comprende l'utilità di un riferimento, quello al cosiddetto *consulente indipendente*, che è indicato quale fornitore di raccomandazioni personalizzate: un concetto che "proviene dall'ambito finanziario ed è stato evidentemente calato forse un po' forzatamente in quello assicurativo". Congiu ha parlato a lungo dei nuovi obblighi, come quello della *Product oversight governance* (Pog) e dei piani di strategia di vendita. Compagnie e intermediari avranno l'obbligo di avviare un processo formale che definisca come il prodotto è stato costruito, individuando i target di clientela e i canali distributivi. Se l'intermediario partecipa alla definizione del prodotto, diventa di conseguenza *manufacturer del facto*: sembra essere questo l'orientamento dell'Ivass, che ha già diffuso una lettera al mercato con cui vorrebbe anticipare alcuni contenuti della direttiva (prima Autorità europea che ha scelto di farlo), nonostante a Bruxelles siano ancora in discussione alcuni atti delegati.

PROVE TECNICHE DI DIALOGO CON L'ANIA

Lo scorso 14 marzo, a Roma, si è svolto il primo incontro tra la presidente dell'Ania, **Maria Bianca Farina**, e il presidente di Anapa Rete ImpresAgenzia, Vincenzo Cirasola. Nell'incontro, che è avvenuto "in un clima cordiale e di reciproca stima", Cirasola ha portato all'attenzione delle imprese la necessità di "rafforzare e valorizzare il ruolo centrale dell'agente", soprattutto in questo momento in cui incombe il "pericolo della disintermediazione, che potrebbe essere favorita anche per effetto di norme tra loro confliggenti", come ad esempio "il recepimento della nuova direttiva Idd". Si è parlato anche del ruolo della trattativa di primo e di secondo livello. Farina e Cirasola hanno convenuto che una nuova contrattazione debba avvenire su livelli distinti: uno di carattere normativo e generale, che ricade e spetta alle associazioni di categoria, l'altro di contenuto più specificatamente economico di competenza dei gruppi agenti. A seguire, Cirasola e i vice presidenti **Enrico Ulivieri**, **Paolo Iurasek** ed Enzo Sivori, hanno incontrato la coordinatrice della commissione distribuzione Ania, **Stella Aiello**, coadiuvata da **Stefano Montanari**, i quali si sono confrontati su tutti gli aspetti più salienti del mercato assicurativo. La presidenza di Anapa ha richiesto in particolare la ripresa della trattativa per il rinnovo dell'Ana, dopo la sospensione, voluta dall'associazione delle imprese oltre tre anni fa, a seguito dell'avvio dell'istruttoria **Antitrust** e della crisi di Fpa.



Massimo Congiu, past president di Anapa Rete ImpresAgenzia

LOST IN TRASLATION

Altri obblighi sono da un lato quello relativo alla definizione delle strategie distributive, imposizione che “sarà inizialmente dedicata alle agenzie che hanno almeno 30 collaboratori iscritti in sezione E”, e dall’altro quello di definire un flusso informativo costante con l’impresa per segnalare l’eventuale inadeguatezza di un prodotto rispetto al target di riferimento. Infine, ultimo ma non ultimo, l’obbligo di comportamento dell’intermediario che, secondo la stesura in lingua originale della direttiva, deve agire “*honestly, fairly and professionally*”. In particolare, sulla traduzione in italiano del concetto di *fairly* si è accesa, da tempo, una piccola diatriba, poiché in Italia è stato recepito con il termine di “imparziale”, traduzione che molte associazioni, Anapa in primis, definiscono “impropria e fuorviante”.

FPA, UN CASO ANCORA APERTO?

L’appuntamento di Anapa prevedeva anche un momento “di formazione e informazione” aperto a tutti gli agenti (quindi anche a non iscritti ad Anapa), per parlare di altri temi caldi che riguardano da vicino il mondo degli agenti. Uno di questi non poteva che essere il **Fondo pensione agenti**. Il tema è stato trattato dal professor

Claudio Cacciamani, ordinario di economia degli intermediari finanziari presso l’Università di Parma, partendo da una considerazione: l’iter del commissariamento di Fonage “si è concluso senza affrontare alla radice i problemi del fondo”, che in futuro potrebbero ripresentarsi. “Credo che sia stata messa una toppa a un buco che, tra tre o quattro anni, potrebbe riproporre una situazione analoga a quella appena vissuta”. Secondo Cacciamani gli agenti dovrebbero monitorare l’asset allocation attuale, analizzando anche i costi di gestione. Il professore, inoltre, ha anche biasimato il fatto che gli atti sul commissariamento siano stati secretati dalla **Covip**, e ha invitato gli agenti presenti in sala “a dare vita a una class action per poter accedere ai documenti”.

COM’È COMPOSTO IL REDDITO DI AGENZIA

Un altro tema che ha animato la discussione ha riguardato l’analisi del reddito di agenzia. A questo scopo è stata presentata la ricerca *Agent channel 2016 – modelli operativi e redditività agenziale*, realizzata da Anapa in collaborazione con **Cetif**. In particolare, lo studio ha analizzato le componenti positive e negative del reddito. Il quadro emerso relativamente alle componenti positive, mostra che, in media, le provvigioni attive concorrono alla realizzazione di circa l’87% dei ricavi, con un’incidenza del ramo vita pari a circa l’11%, e con il ramo danni non auto al 39%, mentre il ramo danni auto compone il 36% del reddito; il totale dei rappell/incentivi della compagnia incide per un peso pari a circa il 6%.

Per quanto riguarda le componenti negative del reddito, in prima fila ci sono le provvigioni passive e il costo lordo del lavoro, ciascuna con un peso pari a circa il 23% del totale dei ricavi; seguono le spese di funzionamento dei locali e le spese per servizi, che incidono complessivamente per circa il 18%; infine, la rivalsa, che incide per circa l’11%.