



# *Distribuzione:* **GLI AGENTI ARTEFICI DELLA SVOLTA**

LA REDDITIVITÀ DEL SETTORE ASSICURATIVO  
TRAE FORZA DALL'AZIONE DEGLI INTERMEDIARI,  
PRONTI A RIPRENDERE IL DIALOGO CON IMPRESE,  
GOVERNO E SISTEMA. MA È SEMPRE PIÙ URGENTE  
LA RICHIESTA DI INNOVAZIONE

di LAURA SERVIDIO

---

Il rilancio parte dagli agenti. Un assunto che accomuna, ormai, tutti gli attori del sistema assicurativo, a condizione però, che non si prescindano da un modello che coniughi professionalità e innovazione al servizio del cliente, con una maggiore apertura verso le imprese mandatarie.

Il momento è quanto mai delicato. “Dobbiamo prenderci una pausa di riflessione – sottolinea **Aldo Minucci**, presidente **Ania** – per capire se quanto deciso dall’Antitrust, con gli impegni chiesti alle imprese, avrà un impatto significativo: il rischio è che una parte dell’intermediazione professionale perda il suo significato. Ma gli agenti rappresentano una componente fondamentale del valore dell’impresa e noi non vogliamo che perdano questo valore. Dal canto loro, però, le agenzie devono dimostrare dinamicità, capacità di dare un valore aggiunto e un maggior senso di rispetto per il nostro ruolo, soprattutto nel momento in cui ci viene chiesto un supporto maggiore”.

Secondo Minucci, gli agenti devono favorire il passaggio dall’assistenzialismo alla presenza del settore privato, soprattutto nei danni catastrofali, nel *welfare* e nella sanità. Un passaggio in cui gli intermediari sono fondamentali per far capire agli assicurati i nuovi bisogni.

## SCELTE CORAGGIOSE

Molte le urgenze, sulle quali le imprese sollecitano le istituzioni. “Servono – avverte il presidente dell’Ania – scelte coraggiose e interventi per la crescita dell’occupazione e della domanda interna. La recente decisione di stralciare dal decreto legge Destinazione Italia la parte sull’Rc auto ha dimostrato quanto sia difficile cambiare le cose in questo Paese. Si è preferito rinviare, acuendo i problemi e la sfiducia verso le istituzioni. Sono sette anni che approfondiamo il tema delle tabelle sui macro danni e non si è ancora giunti a una soluzione concreta. Sulle frodi, poi, il decreto costituiva un primo intervento strutturato per affrontare l’anormale presenza di frodi nel nostro Paese. E sul risarcimento in forma specifica, va detto che si tratta di un meccanismo che comporta una riduzione del costo dei sinistri, intervenendo sia sulle microillegalità sia sull’evasione fiscale, senza imporre alcun obbligo”.

Quello che le imprese si chiedono dunque è se esiste o meno la volontà a colpire questo tipo di interessi. So-



**Aldo Minucci**,  
presidente Ania

prattutto considerati i sacrifici imposti alle assicurazioni: la deducibilità dei premi assicurativi e l’aumento delle aliquote fiscali ha consentito di finanziare la sospensione della seconda rata dell’Imu. E, rispetto al 2012, le imprese hanno incassato un miliardo in meno, in termini di premi Rc auto: una riduzione del 6%.

## I NODI IRRISOLTI

Molte le cose da fare e da completare, ma anche quelle fatte, secondo **Gianfrancesco Vecchio**, direttore generale per il mercato e la concorrenza del **Mise**. “Tra queste – elenca il dg – la *dematerializzazione dei contrassegni* che, unita ai collegamenti informatici con le forze di polizia, consentirà di contrastare la guida senza Rc auto; il *Contratto base*, sul quale siamo bloccati da tempo anche a causa del discorso sulle *scatole nere*; i *preventivatori*



**Gianfrancesco Vecchio,**  
direttore generale per il mercato e la concorrenza del Mise

*pubblici, che vanno regolati e non uccisi; la lotta alle frodi, sulla quale va ricostruita una condivisione; la banca dati sinistri su cui stiamo lavorando con l'Ivass; infine, la prossima apertura di tavoli tecnici, presso il ministero, sul regolamento del nuovo Organismo per gli intermediari assicurativi".*

## CONSULENZA E SEMPLIFICAZIONE

Non mancano, poi, le azioni intraprese dal regolatore, in tema di innovazione e concorrenza. "Abbiamo avviato – conferma **Corrado Baldinelli**, segretario generale dell'Ivass – degli incontri con i broker gestori di *siti comparativi* e con le principali imprese di assicurazione interessate dalle comparazioni, con l'obiettivo di indicare al mercato le *best practice* da seguire per garantire la piena tutela dei consumatori che utilizzano questi strumenti e consentire l'acquisto diretto. In questo senso, gli intermediari tradizionali potranno resistere a tale concorrenza solo se il cliente percepirà la diversa qualità del servizio offerto: è qui che gli agenti devono lavorare, sottolineando il valore aggiunto della propria professionalità per comprendere i bisogni dell'assicurato. Viceversa, la standardizzazione dei prodotti sminuisce il ruolo dell'intermediario tradizionale, che deve garantire un'elevata competenza professionale e un'organizzazione tecnologicamente avanzata, in risposta alle richieste

di garanzia sull'idoneità del prodotto, di fruibilità dei servizi e di verifica immediata delle posizioni. La parola chiave, quindi, è consulenza".

Sempre in chiave di innovazione, un altro tema importante sul quale Ivass sta operando è la semplificazione delle procedure e degli adempimenti burocratici. "Il regolamento Ivass, in fase di ultimazione, prevede una maggiore immediatezza nelle comunicazioni tra impresa, rete distributiva e assicurato; la riduzione dei costi nello svolgimento complessivo dell'attività; l'ottimizzazione delle risorse impiegate in attività burocratiche e amministrative, a discapito delle attività di marketing, consulenza e vendita. Per farlo, è necessario – ammette Baldinelli – ridurre gli adempimenti cartacei e la modulistica nei rapporti contrattuali fra le imprese d'assicurazione, gli intermediari e la clientela, attraverso un maggior ricorso alle tecnologie informatiche, quali l'utilizzo della posta elettronica certificata, della firma digitale e dei pagamenti elettronici e on line.

In definitiva – avverte il segretario generale – il settore della distribuzione è chiamato a un grande sforzo di aggiornamento: l'evoluzione della distribuzione implicherà forti investimenti e una maggiore qualificazione. Riusciranno a sopravvivere solo gli intermediari che accetteranno la sfida garantendo elevati livelli di efficienza. In questo, le associazioni di categoria dovranno sostenere gli sforzi di cambiamento dei propri aderenti". 

### EIOPA E I COMPARATORI

**S**ul fronte delle iniziative che riguardano le attività dei comparatori, sotto osservazione in particolare in questo periodo, va sottolineato che **Eiopa**, l'Autorità europea delle assicurazioni e delle pensioni aziendali e professionali, ha individuato le *good practice* con l'obiettivo di disciplinare la trasparenza delle informazioni sul comparatore e sul prodotto (soggetto cui inoltrare reclami, assetto proprietario del comparatore, garanzie offerte dal prodotto, ammontare del premio); il conflitto di interesse (rapporti tra comparatore e partner e relativa remunerazione); il modello di comparazione (criteri di selezione delle imprese partner, numero e tipo di prodotti posti a confronto).