

I primi dieci gruppi assicurativi controllano i due terzi del mercato italiano. Lo dice l'Isvap

Bad company a te, gli utili a me

La denuncia: tutti liberisti quando i costi sono della collettività

DI ROBERTO BIANCHI

S trano paese il nostro, in un mercato internazionale che cambia a ritmi forzati e genera continuamente nuovi scenari di competizione, l'Italia si caratterizza per il ripetersi di vecchi e nuovi oligopoli che indossano all'occorrenza il vestito buono del libero mercato. Il settore assicurativo non si differenzia da quello automobilistico, dell'informazione, dell'energia, della telefonia, del trasporto aereo, se è vero, come risulta dalla relazione annuale dell'Isvap, che i primi dieci gruppi assicurativi controllano il 73% della raccolta vita e l'87% di quella danni. Non stupisca quindi che soltanto 172 compagnie trovino il coraggio di operare in Italia, nonostante l'introduzione del plurimandato abbia di fatto liberato le reti agenziali dalla schiavitù dell'esclusiva zoppa che le legava a doppio filo alle rispettive mandante. Poca concorrenza, tariffe elevate, servizio mediocre e, quando le cose si mettono male, intervenga lo stato, sempre in cerca di consensi, ad accollarsi il peso dei debiti e degli oneri sociali, per lasciare i profitti agli imprenditori privati, Alitalia docet. Tutti liberisti, insomma, a patto che la collettività finanzia gli investimenti improduttivi e si prenda carico delle perdite. A dimostrazione di ciò, le compagnie italiane chiedono da tempo la creazione di una bad company pubblica che si faccia carico di

garantire prestazioni assicurative Rc auto alle aree geografiche e alle fasce d'età maggiormente a rischio. Non diverso l'atteggia-

mento delle compagnie nel settore delle polizze malattie, visto che esse assicurano clienti sani, escludono le malattie pregresse e

si riservano di stornare i contratti colpiti da sinistri, mentre lasciano alla sanità pubblica, che funge anche in questo caso da bad com-

pany, tutti i malati, soprattutto se cronici e recidivanti, gli indigenti e in generale tutti coloro che non rientrano nei benchmark ideali.

E ciò, nonostante le imprese abbiano presentato anche nel 2007 bilanci con utili complessivi da capogiro: 5,4 miliardi di euro, in aumento del 5% rispetto all'anno precedente, a dispetto della perdurante contrazione del fatturato reale, al netto dell'inflazione, fatta registrare a partire dal 2004. L'aspetto positivo è senza dubbio la conferma della centralità del canale agenziale nella raccolta premi. Gli agenti intermediano infatti l'87,3% nei rami danni, il 92,1% nel ramo auto, il 31% nel ramo vita e se è questo il peso degli agenti sul mercato assicurativo italiano, perché i gruppi aziendali non pestano con forza sul pedale del plurimandato, anziché offrire il fianco alle manovre di fidelizzazione messe in atto dalle compagnie nel tentativo di frenare, se non addirittura invertire, il corso della storia?

Tutti gli studi di settore confermano che gli agenti non sopportano più la parasubordinazione, perché tanto la ragione quanto l'istinto li portano verso la libertà imprenditoriale e professionale.

Aumentano i reclami all'Isvap

Sono stati 6.284.973 i sinistri Rc auto trattati dalle imprese di assicurazione nel corso del 2007, contro i 6.288.850 del 2006. I punti di contatto con i clienti, lo scorso anno, erano 5.227 a fronte dei 5.435 censiti nel 2006. I reclami, invece, esplodono aumentando del 16,72% rispetto all'anno precedente (relazione annuale Isvap). Il 2007 doveva essere l'anno del cambiamento nella gestione dei rapporti con la clientela e la liquidazione dei sinistri avrebbe dovuto far registrare ampi margini di recupero di credibilità, anche grazie all'introduzione del risarcimento diretto. Così non è stato; si è persa una grande occasione. Le compagnie di assicurazione hanno preferito ridurre i costi, favorendo le strutture dei call center che hanno gestito nel 2007 ben 1.313.467 sinistri (+23,4% rispetto al 2006). I sinistri «in pronta liquidazione», gestiti dalle reti professionali dei periti assicurativi, sono invece diminuiti del 19,3%. Ma i clienti si lamentano, in particolare del ramo Rc auto, relativamente alle richieste di risarcimento e collegata trattazione post sinistro. Osservando la suddivisione a livello regionale dei carichi di lavoro (ovvero il numero dei sinistri trattati da ciascun dipendente), risalta tutto il disagio vissuto dal Meridione. Campania, Sicilia, Puglia e Calabria staccano tutte le altre regioni con oltre mille sinistri per dipendente nel 2007; alla Campania l'infelice primato: la quota sale a 1.450, contro la media nazionale di 777 sinistri. Analizzando i tempi di apertura al pubblico degli ispettori sinistri, si vede chiaramente che proprio nel Mezzogiorno, dove vi sarebbe necessità di maggiore attenzio-

ne, la carenza di personale dipendente e il conseguente servizio ridotto, accrescono le difficoltà di una situazione già complessa, con il risultato di un quadro globale fortemente critico. Alla regione Basilicata va la maglia nera, per i tempi di apertura al pubblico: al pubblico vengono offerte una o due giornate di contatto settimanali, con un massimo complessivo di otto ore. Nessuna meraviglia che il rapporto tra sinistri e reclami nel Mezzogiorno superi notevolmente la media nazionale. In questo senso il presidente nazionale dello Sna, Tristano Ghironi, dal palco della prima Conferenza nazionale sulle assicurazioni nel Mezzogiorno d'Italia, sollecitò le imprese a un maggior impegno e alla massima attenzione verso le problematiche e le difficoltà che vive quotidianamente il Sud del paese. Pur in presenza di dati che si manifestavano nella loro complessità, le imprese non hanno colto gli stimoli degli agenti di assicurazione per un serio dibattito, e per dare credibilità al settore che, nel contesto europeo stenta ad affermarsi. E neppure hanno voluto ascoltare le ripetute esortazioni dell'Isvap a implementare le strutture liquidative, anziché comprimerle nel tentativo di ridurre le spese penalizzando il cliente. Il che contribuisce senz'altro a spiegare perché l'assicurazione in Italia, ancora oggi, sia percepita come una ulteriore tassa di gravosa inutilità, invece che una tutela per il singolo e per l'intera collettività.

Paolo Bullegas



Pagina a cura

DEL SINDACATO NAZIONALE
AGENTI DI ASSICURAZIONE
www.snaservice.it

L'INTERVISTA

Il mondo degli agenti è in continua evoluzione

Mossino dell'esecutivo nazionale Sna delinea gli sviluppi per il futuro della professione

Il mondo degli agenti cambia radicalmente. Intervistiamo in proposito Jean François Mossino, componente dell'Esecutivo nazionale Sna.

Domanda. Come ha visto modificarsi nel tempo la categoria?

Risposta. Credo che la risposta meriti pragmaticamente una maggiore attenzione agli ultimi anni, che hanno segnato una svolta tale da generare una storia a sé. Il nuovo Codice delle assicurazioni, i Regolamenti Isvap, il Rui, le nuove responsabilità e i nuovi adempimenti e la caduta dei vincoli contrattuali hanno in pochissimo tempo stravolto un sistema ormai consolidato in una prassi quasi abitudinaria. Qualcuno ha definito questo uno tsunami nel settore assicurativo, che ha ovviamente creato dei danni, scatenato reazioni emotive, in certi casi ai limiti dell'esasperazione, generato comprensibili paure ed incertezze. Ma, come spesso capita agli esseri umani nei momenti di difficoltà, ha unito, creando una maggiore aggregazione. E, come sempre capita in una situazione di profondo cambiamento, emergono nuove opportunità. In questi ultimi tempi inizio ad avvertire da parte dei colleghi una maggiore percezione delle opportunità da cogliere, la

consapevolezza che questo possa essere addirittura un momento propizio per investire e fondare nuove basi per il proprio sviluppo professionale e imprenditoriale. Questa fiducia nel futuro e la conseguente determinazione attenta a costruire il nostro avvenire sono fondamentali e contagiosi per la categoria. Nonostante il forte impulso al cambiamento, il consumatore ha più che mai assoluta necessità di una consulenza professionale qualificata ed esperta, pre e post vendita. Ed è una garanzia il fatto che l'agenzia sia, tra tutte, l'organizzazione più stabile e duratura, a due passi da casa, dove per lustri ci si può affidare allo stesso «viso di riferimento», visto il bassissimo turnover di personale nelle agenzie.

Credo che proprio nell'era in cui si sviluppa in maniera esponenziale l'high-tech,

gli esseri umani sentano sempre maggiore l'esigenza dell'high-touch, in particolare per servizi ad alto valore emozionale quale è quello assicurativo.

D. Come immagina il sindacato del futuro?

R. È importante che, parallelamente alla tradizionale attività di rappresentanza, di tutela e di assistenza, si sviluppino sempre di più le attività di servizio, tipiche delle associazioni professionali, rispondendo in maniera moderna ai recenti cambiamenti, normativi e di mercato e fornendo a questa nuova figura di intermediario, sempre più indipendente, i servizi utili a sviluppare la propria attività imprenditoriale: informatizzazione e formazione (non solo tecnica: anche manageriale e di impresa), certo, ma si potrebbe approfondire la riflessione anche sulla fornitura centralizzata di ulteriori servizi rispetto a quelli attuali. Ipotezzabile è anche la sperimentazione di laboratori in cui sviluppare alcuni progetti operativi, condotti e coordinati da agenti, fondati innanzitutto sulle

esperienze, le idee e le proposte di chi effettivamente vive l'agenzia e il mercato in prima linea (quindi noi e i nostri collaboratori), al fine di individuare soluzioni concrete a temi di interesse comune quali lo sviluppo in un mercato aperto a nuovi competitori, la redditività, l'efficienza organizzativa di una impresa-agenzia. Si potrebbero altresì studiare e sperimentare modelli di cooperazione tra agenzie.

Indispensabile, inoltre, una differente interazione dell'Organizzazione nazionale di categoria con i gruppi agenti. Nel pieno rispetto dei ruoli e, quindi, evitando interferenze e ingerenze nello svolgimento delle proprie differenti attività istituzionali, va ricercata una più efficace complementarietà. Almeno per il momento, ritengo infatti che sia una garanzia mantenere ben distinte le due tipologie di organizzazione e i due livelli di contrattazione ma, per il bene di entrambi e a garanzia del più ampio sistema, credo che vada perfezionata una tipologia di relazione e di collaborazione che risponda meglio alle reciproche esigenze e, insieme, a quelle dei colleghi tutti, che sono il patrimonio e il valore comune a entrambe le tipologie di rappresentanza.

Alessandra Schofield

Intesa Direct Line-Cisl ai raggi

Relativamente all'accordo tra Direct Line e la società di brokeraggio Marte (joint venture tra Cisl e gruppo Gpa) per la vendita di polizze assicurative Rc auto presso gli sportelli Caaf, l'Isvap ha avviato, dietro sollecitazione di Sna e Unapass, un'apposita istruttoria al fine di verificare la conformità dell'iniziativa commerciale alla normativa vigente.