

Piero Melis: il mercato impone la rimodulazione del rapporto tra imprese e intermediari

È l'ora di riprendere il confronto

Ania e agenti devono farsi carico delle esigenze degli utenti

DI ALESSANDRA SCHOFIELD

È arrivato il momento di voltare pagina. E quindi è arrivato il momento che l'Ania e le rappresentanze sindacali degli agenti intraprendano una nuova fase di confronto. Questa è la convinzione di Piero Melis, vicepresidente Sna, secondo cui il tentativo dell'Associazione delle imprese di ripristinare lo status quo ante le liberalizzazioni Bersani è ormai solo una battaglia di retroguardia. Si tratta di un'affermazione fatta con il tono pacato caratteristico del personaggio, e basata su un ragionamento che va ben oltre la mera tutela, pure fondamentale, dei diritti di una categoria professionale. Le «lenzuolate» del ministro dello sviluppo economico durante la precedente legislatura hanno rappresentato un'espressione, probabilmente la più plateale, evidente, pubblica; forse anche quella di impatto più immediato, in termini di tempestività e modalità attuativa, di una rivoluzione iniziata già da tempo con la direttiva europea sull'intermediazione, da cui sono discesi il codice delle assicurazioni e i regolamenti attuativi Isvap. Bisogna astrarsi per un momento dalle numerose problematiche e difficoltà che le nuove normative hanno portato a tutti i soggetti

attori del settore assicurativo, per i quali l'adeguamento non è stato e non è cosa facile, dal punto di vista organizzativo e strutturale, e comprendere che si è trattato di un processo rivoluzionario, giacché ha spostato l'attenzione e l'operatività del comparto assicurativo dal prodotto al consumatore. «Il nostro mercato», spiega Melis, «era abituato a essere completamente e capillarmente controllato e gestito dalle imprese attraverso le reti monomandatari. Non solo: anche la formazione era demandata alla volontà dei singoli e, comunque, orientata soprattutto alla vendibilità delle polizze». Poi, è iniziata la trasformazione. E, secondo il

vicepresidente Sna, sarebbe stato meglio concentrarsi su questa, anziché impegnare tutte le energie a contrastare l'abolizione della pluriannualità o delle clausole di esclusiva. «Una maggiore concorrenzialità del mercato, una maggiore libertà del consumatore, la difesa del suo diritto ad una consulenza professionale completa, sono state la naturale conseguenza del processo rivoluzionario cui si accennava prima». E i consumatori sono ormai ben consapevoli di essere divenuti il fulcro dell'attenzione delle istituzioni, dei legislatori, delle compagnie, degli agenti; e non sono affatto disposti a rinunciarvi. Bisogna, perciò, ripartire da

qui, dall'orientamento del mercato stesso che impone la rimodulazione del rapporto tra compagnie e agenti. Le nuove relazioni devono prevedere un confronto serio e obiettivo su temi quali i prodotti (ai quali si richiede flessibilità e quindi adeguatezza alle necessità del cliente, e non standardizzazione) e la redditività delle agenzie (effettuando un ragionamento sia sulle provvigioni sia sugli oneri gestionali-amministrativi che sulle strutture agenziali ricadono). Al contrario di quanto talora ventilato, le trattative su questi argomenti non possono e non debbono essere delegate ai gruppi agenti, i quali hanno tuttavia un ruolo fon-

damentale nel sostenere un'univoca linea di comportamento, onde dare alle rappresentanze sindacali maggiore forza e da queste ricevere. Il 15 aprile i sindacati incontreranno l'Ania. «Speriamo sia un primo passo verso l'apertura di relazioni mature e finalizzate soprattutto alla tutela dei consumatori», auspica Melis. E proprio sul tema dei contratti adeguati alle esigenze dei cittadini, non ho potuto fare a meno di domandare al vice presidente come si inquadra la vicenda delle polizze recentemente poste all'asta on-line. «Ritengo sia un'iniziativa paradossale, ma destinata a essere dimenticata», risponde serenamente Piero Melis. «Sna e Unapass si sono attivate in questo senso. Verificheremo anche se la campagna pubblicitaria attuata da Quixa non sia inappropriata e offensiva verso gli agenti. In ogni caso», conclude il vicepresidente Sna, «auspichiamo che gli organi di vigilanza pongano il medesimo livello di attenzione verso tutti i canali distributivi e siamo fiduciosi che l'Isvap, nella sua imparzialità, non mancherà di vigilare adeguatamente».

Brevi

Incontro tra Sna e Isvap. Il presidente della Sna, Giovanni Metti, insieme al responsabile dell'area giuridico-legale, Alfonso Peccio, e al direttore del Sindacato, Antonello Galdi, ha incontrato il 7 aprile 2009 il presidente dell'Isvap, Giancarlo Giannini, accompagnato da Elena Bellizzi, responsabile della sezione consulenza legale. Si è trattato di un incontro cordiale, di presentazione della nuova presidenza Sna, volto a definire i rapporti tra le due istituzioni sul lato del rispetto dei ruoli e della reciprocità delle funzioni. L'intento è quello

di confrontarsi periodicamente per esporre e valutare le criticità che assillano l'attività agenziale di intermediazione assicurativa.

Sna-Unapass, rilancio della Federazione. Il presidente Sna Giovanni Metti e il presidente Unapass Massimo Congiu si sono incontrati per discutere il percorso comune volto all'unificazione sindacale. A tal riguardo per il giorno 15 aprile, alle 12, presso la sede della delegazione Sna di Roma è stata convocata una riunione della Federazione unitaria Sna-Unapass volta al rilancio dell'attività federale con l'insediamento di un organismo congiunto permanente dedicato alla trattazione di specifiche tematiche politiche.



Pagina a cura
DEL SINDACATO NAZIONALE
AGENTI DI ASSICURAZIONE
www.snaservice.it

CRISI ECONOMICA

Il ritorno al futuro nei risultati industriali

In attesa che gli analisti ci informino sulle reali dimensioni della crisi che da mesi devasta le borse e mette in ginocchio le economie di tutto il mondo, i più ottimisti sostengono in coro che, una volta usciti dal tunnel, tutto sarà migliore che nel passato. Semmai discordano tra loro sulla valutazione del prezzo che la società sarà costretta a pagare, in termini di selezione naturale delle attività produttive e dei posti di lavoro, di cui non riusciamo a intravedere ancora la reale dimensione.

La ricetta sembra essere centrata su pochi, ma efficaci ingredienti che vanno dal ripudio frettoloso del liberismo incontrollato, alla rivalutazione tardiva del ruolo regolatore dello stato, o meglio degli stati nella nuova visione globale dell'economia, dal rinnegamento della finanziarizzazione di breve respiro del mercato, al recupero del valore industriale nel lungo periodo.

E in questo senso riteniamo che vada letta la svolta latente che il settore assicurativo si appresta a realizzare, ora che i proventi finanziari sono venuti meno e i manager sono costretti a far quadrare i conti potendo contare soltanto sull'equilibrio delle attività industriali.

Gli assicuratori torneranno a fare gli assicuratori, magari non rinunciando a percorrere ogni strada possibile che li porti al superamento anche parziale dell'intermediario professionale. Ma questo ritorno alla mission assicurativa è molto difficile da realizzare, ora che i tecnici sono stati rimpiazzati da informatici o consulenti aziendali e le tradizionali modalità assuntive fatte di analisi, valutazione e quotazione del rischio sono state sostituite da procedure standardizzate, nelle quali la competenza si misura nella capacità di dominare lo strumento tecnologico.

Quando gli assicuratori facevano ancora gli

assicuratori, i risultati industriali si ottenevano mediante una crescita equilibrata, il cliente era valutato in quanto tale e non come parte insignificante di un più ampio flusso di denaro, le carriere interne del personale dipendente erano preferite alle campagne acquisti. Inoltre i manager, non essendo a tempo, commisuravano le proprie ambizioni professionali alle strategie aziendali e gli agenti, considerando le agenzie come beni di famiglia, erano persino orgogliosi che i propri figli subentrassero loro nella gestione. In altre parole, le aspettative temporali non si limitavano al presente e le scelte tecnico-assuntive erano orientate alla creazione di valore nel tempo, per gli azionisti e per tutti gli shareholders. I vertici aziendali erano infine consapevoli che l'unico modello distributivo vincente era (e la prassi ci ha dimostrato che rimane tuttora) quello basato sulle agenzie.

Ora, senza lasciare spazio a nostalgie passatiste di un trascorso che non potrà tornare, date le mutate condizioni ambientali nelle quali si muove l'economia in generale e il settore assicurativo in particolare, riteniamo comunque che la prospettiva sia quella di un «ritorno al futuro», ovvero di uno sviluppo costruito sul recupero degli elementi vincenti del passato. In particolare del core business assicurativo al riparo dalle derive finanziarie, della continua ricerca di qualità nell'erogazione del servizio al cliente, della centralità strategica degli agenti.

Una centralità che, grazie alla crescente interdipendenza delle reti agenziali dalle rispettive mandanti, eleva progressivamente il livello di competitività del mercato, a tutto vantaggio per i consumatori.

di Roberto Bianchi

SISMA IN ABRUZZO

Terremoto: la solidarietà degli agenti

Asseguito del sisma che ha così duramente colpito l'Abruzzo e le aree limitrofe, Sna e Unapass hanno immediatamente scritto all'Associazione delle imprese affinché conceda, tramite le compagnie associate, l'immediata proroga di 30 giorni delle coperture assicurative al fine di agevolare il ripristino della normalità. Le rappresentanze sindacali degli agenti assicurativi si sono riservate di chiedere ulteriori interventi di proroga man mano che il reale stato dei fatti si manifesti, con il trascorrere delle ore, in tutta la sua gravità e drammaticità. Per non aggravare ulteriormente la situazione economica che si va creando per imprese, famiglie ed enti pubblici e privati e che si va ad aggiungere al già precario stato socio-economico del paese, Sna e Unapass hanno chiesto all'Ania di farsi parte attiva nei confronti delle imprese, affinché queste rendano quanto più possibile celeri i processi liquidativi qualora i danni subiti rientrino nelle fattispecie coperte e in garanzia. Per i colleghi che hanno riportato evidenti danni alle proprie strutture, i Sindacati degli agenti hanno chiesto inoltre lo slittamento di un anno del pagamento delle rate di rivalsa. A distanza di tre giorni, continuano le scosse. Le vittime accertate, mentre scriviamo, sono 250. Chi è sopravvissuto ha perduto molto, o tutto. Conoscenti, parenti, amici, genitori, fratelli, figli. Case, attività. Tutto sotto le macerie. Anche chi non è stato colpito in maniera tanto grave o diretta, è segnato dalla paura e dall'angoscia e dal senso di una totale imprevedibilità, dell'instabilità di quello che consideravamo noto, quotidiano. Il terremoto dell'Abruzzo ha sepolto progetti, sogni, futuro, speranza. Senza pietà e senza coscienza, perché la Natura non è né madre né matrigna. E, basta. Abbiamo solo una certezza: quello che è accaduto in Abruzzo, quello che avviene ogni momento, in ogni parte del mondo, può accadere a ciascuno di noi. Forse l'unica cosa che davvero impariamo in questi momenti (anche se poi tendiamo a dimenticarlo, quando le cose riassumono una facciata di normalità) è che «l'altro», inteso come essere umano diverso da noi, non esiste. Siamo un tutt'uno. Quale concreto segno di solidarietà e vicinanza a tutti coloro che sono stati coinvolti in questa terribile calamità, Sna e Unapass hanno stabilito di istituire una raccolta fondi. I versamenti potranno essere effettuati attraverso bonifico bancario sul seguente conto corrente intestato a Federazione Unitaria Sna Unapass, Codice Iban IT 11 F 01030 03200 000009575363, presso Monte dei Paschi di Siena Ag. Sede Via del Corso 232, 00186 Roma.