

Intervista a Fabio Orsi (Iama Consulting) sul futuro della raccolta plurimarca in Italia

# Intermediazione più indipendente

## Le agenzie plurimandatarie consolidano la loro posizione

DI FILIPPO GUTTADAURO

**S**ono passati ormai due anni dall'entrata in vigore della Legge 40 - nota come Decreto Bersani bis - che tra le altre cose ha abolito l'esclusiva nella distribuzione di polizze danni fornendo, almeno nelle intenzioni, un forte impulso allo sviluppo del plurimandato. Abbiamo intervistato Fabio Orsi, consulente di Iama Consulting, sugli effetti delle liberalizzazioni introdotte nel 2007 e sulle prospettive del mercato assicurativo.

**Domanda.** Ma qual è l'effettivo sviluppo del plurimandato e soprattutto quale evoluzione è da attendersi per il futuro?

**Risposta.** La risposta non è facile. Proviamo a vedere che cosa è successo in questi due anni. A metà 2009 delle oltre 15 mila agenzie d'assicurazione italiane poco più di 2 mila (il 13% del totale) operavano con almeno due

mandati di compagnie generaliste non appartenenti allo stesso gruppo. Accanto a queste ne esisteva un'altra quota significativa (circa un migliaio) che collaborava con compagnie specializzate nella tutela legale, nell'assistenza, nei rischi professionali e nella salute. In un anno e mezzo l'incremento delle agenzie plurimandatarie è stato quindi del 70%: ha riguardato soprattutto le agenzie del Nord di dimensioni medie e medio grandi, mentre al Sud il plurimandato ha attecchito molto meno scontrandosi, da una parte, con un mercato poco appetibile e, dall'altra, con la riluttanza di buona parte delle compagnie a concedere nuovi mandati. Si è trattato per lo più di una scelta dettata dall'esigenza di lavorare con maggior autonomia e di difendere il portafoglio in risposta alle politiche della compagnia principale. Molto ha influito il nuovo scenario di mercato dell'auto: l'accresciuta

mobilità dei clienti, l'abitudine a cercare soluzioni più convenienti e la forte competizione sul prezzo, hanno infatti reso difficile per le agenzie trattare la clientela. Per questi motivi il plurimandato è stato utilizzato più come arma tattica per conservare il portafoglio - soprattutto auto - che come strumento di sviluppo: secondo un'indagine svolta da Iama Consulting nel corso del 2009 il 57,3% dei nuovi plurimandatari ha utilizzato i mandati aggiuntivi soprattutto nell'auto e il 49,8% ha dichiarato di averli utilizzati poco o per nulla. Almeno per ora, l'intermediazione indipendente è ancora lontana: dopo l'ondata iniziale del 2009, si apre ora una nuova fase che sembra caratterizzata da un incremento limitato del numero di agenzie plurimandatarie, che però intendono consolidare la propria realtà sfruttando appieno le potenzialità dell'offerta plurimarca per aumentare la penetrazione

sul cliente e aggredire il mercato in quelle aree, come la protezione di persone e famiglie, in cui il mercato offre ampie possibilità di crescita.

**D.** Al di là degli aspetti operativi, vanno comunque segnalati alcuni effetti indotti dalle liberalizzazioni.

**R.** In primo luogo, la maggior mobilità degli intermediari ha contribuito a smuovere un mercato ingessato come quello italiano; si è detto dell'accresciuta mobilità dei clienti, ma è da sottolineare anche la forte relazione fra la mobilità degli agenti e la mobilità dei clienti e delle quote di mercato auto e danni: le compagnie che hanno acquisito agenti hanno avuto un turnover positivo di clienti ed incrementi nella raccolta, quelle che li hanno perduti hanno invece fatto segnare decrementi. L'altro effetto delle liberalizzazioni è la crescita in volumi delle compagnie specializzate nel mercato

italiano. Grazie alla caduta dell'esclusiva, queste compagnie hanno creato una rete capillare sul territorio facendo valere caratteristiche distintive come la capacità di innovazione di prodotto e di processi, il basso impatto sull'organizzazione dell'agenzia, la capacità di servizio verso l'agente. A due anni dalla caduta dell'esclusiva, c'è ancora molta strada da fare: sicuramente lo scenario aziendale si caratterizzerà anche per il prossimo futuro per la prevalenza delle agenzie «di marca», ma lo spazio per lo sviluppo di modelli di intermediari indipendenti, che sappiano valorizzare la comparazione dell'offerta, è notevole.

© Riproduzione riservata



### IL PUNTO

## Perdura la crisi delle agenzie

**Pubblichiamo integralmente il documento stilato nel corso dell'ultimo incontro del Comitato dei presidenti dei Gaa, organo che riunisce, appunto, i presidenti dei Gruppi agenti iscritti allo Sna e che ha lo scopo di mantenere vivo e costante il confronto fra le associazioni agenziali rispetto alle problematiche vissute con le rispettive mandanti.**

Il Comitato dei presidenti dei Gruppi aziendali agenti si è riunito a Milano il 26 febbraio 2010 per analizzare la situazione di crisi in cui versano, a causa della perdurante congiuntura economica e per effetto delle operazioni di ristrutturazione distributiva messe in campo dalle Compagnie di Assicurazioni, le Agenzie e l'intero comparto assicurativo.

Quali punti di osservazione diretti ed immediati dell'evoluzione degli andamenti generali, i presidenti dei Gaa hanno potuto evidenziare come le cosiddette politiche di risanamento attuate dalle imprese per riequilibrare il dichiarato peggioramento degli andamenti tecnici, attraverso massicce dimissioni di portafoglio e forti aumenti tariffari, si traducano di fatto in una ulteriore perdita della redditività delle Agenzie, già depressa per effetto della contrazione della raccolta registrata sia nel 2008 che nel 2009 e del costante aumento dei costi di gestione.

Politiche che, accompagnate dalle intense azioni di chiusura e dimissioni di Agenzie, particolarmente nelle aree più fragili del Paese, determinano una situazione di vera emergenza per l'intera categoria degli agenti di assicurazione.

Il Comitato ravvisa nella diffusione del plurimandato una possibile soluzione ai problemi di recupero della redditività, pur dovendo prendere atto delle difficoltà di accesso a questo strumento per numerose agenzie, in particolare nel Sud dell'Italia, vuoti per ragioni dimensionali, vuoti per la riluttanza delle compagnie a concedere mandati in quelle aree.

Alla luce di questo scenario complessivo il Comitato dei presidenti ha convenuto:

- di dare un segnale politico nel mantenere aperta la riunione del Comitato stesso, associandosi all'analoga iniziativa assunta dal Congresso nazionale,

- di impegnare ogni presidente di Gruppo a provvedere alla raccolta all'interno della propria compagnia, scambiandoli con gli altri presidenti, tutti i dati relativi a chiusure di agenzie e dimissioni di portafoglio al fine di avere un quadro complessivo della situazione a livello nazionale,

- di sollecitare l'Esecutivo del Sindacato di attivarsi presso le Autorità competenti, affinché venga modificata l'interpretazione che vieta agli agenti della Sezione A la collaborazione con altro iscritto alla Sezione A.

**Il Presidente  
Maurizio Pacchioni**

### IN BREVE

*Iscrizione al RUI, comunicata la data della prova scritta di esame*  
*L'Isvap informa che la prova scritta dell'esame per l'anno 2009, per l'iscrizione nel Registro degli intermediari assicurativi e riassicurativi, bandita con Provvedimento Isvap n. 2767 del 29 dicembre 2009, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale - 4a Serie Speciale Concorsi - n. 3 del 12 gennaio 2010, avrà luogo in Roma, presso l'Ergife Palace Hotel, sito in Via Aurelia n. 617/619, il giorno 3 maggio 2010, alle ore 8,30. Pertanto, i candidati ammessi sono tenuti a presentarsi, nel giorno e nell'ora sopraindicati, muniti di un documento di riconoscimento in corso di validità.*

## Conferenze formative di base Prima fase con successo

Si chiude la prima fase dell'esperienza di formazione dei quadri sindacali, dedicata alle sezioni provinciali Sna. Abbiamo intervistato Filippo Guttadauro (esecutivo Sna) e Claudio Demozzi (membro dell'EN).

**D. Guttadauro, che impostazione avete dato al ciclo formativo?**

**R.** Premesso che si è trattato di un progetto unico nel suo genere - della cui utilità si parlava da anni, senza che venisse mai concretizzato - la nostra idea di partenza è stata quella di fornire anzitutto a chi, sul territorio, si impegna a livello sindacale, una base condivisa di conoscenze. Non in maniera statica, né calata dall'alto; bensì quale spunto per un confronto di pareri e per far emergere criticità e bisogni, costituendo una pedana di lancio in senso evolutivo. Quindi, siamo partiti da alcune informazioni che abbiamo ritenuto basilari: lo statuto delle sezioni provinciali, anzitutto. E poiché le sezioni provinciali rappresentano l'ossatura stessa del Sindacato ed il primo riferimento per gli Iscritti, è fondamentale che ogni membro di ciascuna sezione conosca profondamente i principali adempimenti obbligatori in capo agli agenti, per poter fornire ai colleghi il necessario supporto. Questo è il motivo per cui abbiamo trattato gli obblighi formativi obbligatori, delineando tutti i relativi adempimenti ed i requisiti che debbono avere necessariamente i corsi di formazione ed aggiornamento. Altrettanto importante - e quindi inserito nella programmazione di questo primo ciclo - l'esposizione di quanto contenuto nel Regolamento n. 5 Isvap e delle principali modalità per un'efficace comunicazione, con i mass-media locali. Se dovessi dare un titolo a questa fase, la chiamerei «Dare le basi».

**D. Come è stato accolto il progetto dalle sezioni provinciali?**

**R.** Ottimamente, e posso dirlo senza timore di essere smentito perché... ne abbiamo le prove! Al termine della due giorni formative, infatti, abbiamo chiesto a ciascuna sezione di preparare un documento che contenesse non solo il commento all'iniziativa, ma anche le proposte rispetto ad un prosieguo dell'esperienza. Il documento veniva stilato in assenza dei membri dell'esecutivo nazionale, quindi in totale libertà di espressione. Ne sono emersi: l'apprezzamento per la metodologia adottata, la richiesta quasi unanime di prolungare la durata dei lavori e di rendere i corsi un appuntamento fisso a cadenza annuale se non addirittura semestrale, la necessità - dopo questa prima «informatura» - di approfondimenti. E cito solo qualche elemento.

**D. Demozzi, rispetto a quali temi si percepisce un maggior bisogno di formazione?**

**R.** Per evidenziare solo alcuni degli argomenti emersi: si sente il bisogno di indicazioni pratiche per poter intervenire tempestivamente a sostegno dei colleghi che lo richiedono; è stata poi sottolineata la necessità di approfondire tutti gli argomenti di natura normativa. Il plurimandato, in tutte le sue sfaccettature, è stato considerato quasi ovunque argomento sul quale c'è bisogno di ulteriori chiarimenti ed indicazioni operative.

**D. Cosa prevede la fase successiva del progetto?**

**R.** Dopo un'attenta valutazione di quanto emerso da questo primo ciclo formativo, l'Esecutivo nazionale valuterà come dare seguito, nella maniera migliore, a questo inizio tanto felice. Di certo, i temi e le modalità dei prossimi corsi, verranno stabiliti soprattutto sulla base delle priorità espresse dai colleghi, componenti degli Esecutivi provinciali, che hanno partecipato all'iniziativa.

**Alessandra Schofield**