

12
2005

dicembre

Assicura[®]

Marketing, tecnologia e organizzazione per il mondo assicurativo

edipi



Roberto Guarena,
amministratore delegato di
Vittoria Assicurazioni

L'intervista *Il futuro di Vittoria è con gli agenti e con gli immobili*

Esclusa qualsiasi ipotesi di acquisizione, Vittoria Assicurazioni continua ad investire sulla rete agenziale e ad intraprendere nuove iniziative a livello locale. Prosegue anche per il 2006 la focalizzazione sul comparto immobiliare

Primo Piano *Controllo costi*

Focus *Crms: il recupero dell'identità*

**Speciale
Convegno**

**Forum della
Distribuzione
Assicurativa
2005**

Le trasformazioni del mercato e le recenti normative pongono gli intermediari di fronte ad una svolta senza precedenti, tra ingresso di nuovi canali distributivi ed esigenze di tutela dell'assicurato

Vincere la sfida del cambiamento

Le trasformazioni del mercato e le recenti normative pongono gli intermediari di fronte ad una svolta senza precedenti, tra ingresso di nuovi canali distributivi ed esigenze di tutela dell'assicurato. L'opinione dei protagonisti nel talk show organizzato da Assicura

Su un punto sono tutti d'accordo: la vicinanza al cliente e la consulenza sono leve insostituibili del business assicurativo e, a dispetto delle trasformazioni di questi ultimi anni, l'intermediario specializzato resta la prima fonte di valore aggiunto per una compagnia. Ma la progressiva liberalizzazione del sistema distributivo, l'ingresso di nuovi player, il rafforzamento del movimento dei consumatori e, soprattutto, le recenti evoluzioni normative pongono l'intermediazione di fronte ad una svolta epocale, destinata ad incidere profondamente sull'intero mercato assicurativo. Il tema è caldo e ampiamente dibattuto, non solo tra banche e agenti, ma anzitutto a livello istituzionale. Ne hanno discusso Stefano Mon-



tanari, responsabile distribuzione dell'Ania, Enrico Bogliione, presidente dell'Aiba (Associazione italiana broker di assicurazione e riassicurazione) e

di Willis Italia, Claudio Cacciamani, professore di economia degli intermediari finanziari ed economia delle aziende di assicurazione presso l'Università di Parma, Vittorio Lercari, presidente di Aipai (Associazione italiana dei periti liquidatori incendio e rischi diversi), Harald Krauss, direttore del Bipar (Federazione europea degli intermediari finanziari) ed Elio Pugliese, presidente di Uea (Unione Europea Assicuratori), coordinati da **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Assicura. Il confronto parte dall'argomento principe: il nuovo Codice delle Assicurazioni - per il quale si attendono le di-

La nuova direttiva UE dà spazio a tutti gli attori e il nuovo Codice ha recepito questa norma in una logica di tutela del consumatore, garantita dalle disposizioni sui requisiti professionali e sui conti separati

Speciale

Attenzione alla "concorrenza invisibile"

Cliente disinformato? Niente affatto. O meglio, le informazioni ci sono, a volte anche troppe, il problema è saperle leggere, quindi strutturarle in modo che siano fruibili dall'assicurato. E' questo il valore aggiunto dell'intermediario assicurativo, che lo differenzia da qualunque altro canale "innovativo", come spiega **Claudio Cacciamani**. "La vicinanza al cliente non può garantirla il supermercato. Consulenza significa capire il bisogno del cliente e costruire l'informazione giusta per le sue esigenze. Ma quanto pesa oggi la cosiddetta 'concorrenza invisibile'? E' una domanda che gli assicuratori dovrebbero porsi, soprattutto in prospettiva. Un esempio? La Bmw è stata la prima ad investire in assicurazioni e servizi finanziari, perché il cliente voleva l'automobile già in strada. In futuro questi canali potrebbero diventare importanti, anche perché hanno molte informazioni sul cliente. Ma se la consulenza richiede professionalità mirate, mantenere l'attuale assetto distributivo costa: le aziende sono troppo piccole e il portafoglio medio degli intermediari non consente economie di scala. Aggiungiamo infine che la cultura assicurativa nel nostro paese è ai minimi termini e dovremmo capirne le cause, a partire dalle responsabilità di ognuno".

Claudio Cacciamani, professore di economia degli intermediari finanziari ed economia delle aziende di assicurazione presso l'Università di Parma



sposizioni attuative entro il 2006, affidate all'Isvap - e il contestuale recepimento dell'ultima direttiva UE sull'intermediazione.

"La stesura del Codice ha coinvolto tutte le parti sociali e ne ha recepito le istanze, spiega **Stefano Montanari**, tenendo conto delle trasformazioni che sta attraversando il mercato. Negli ultimi 30 anni si sono affacciati nuovi canali, come la bancassicurazione, che hanno cambiato l'assetto distributivo. Sono aumentati i volumi e i segmenti di clientela e da questo ha beneficiato tutto il mercato, compresi i canali tradizionali. La nuova direttiva UE dà spazio a tutti gli attori e il nuovo Codice ha recepito questa norma in una logica di tutela

del consumatore, garantita ad esempio dalle disposizioni sui requisiti professionali e sui conti separati. L'intermediario tuttavia deve far proprie queste norme a prescindere dalle sanzioni previste: la trasparenza dovrebbe essere un principio acquisito, anche dalle compagnie. Questo significa, tra l'altro, note sintetiche ed esaustive, professionalità e

approccio differenziato al cliente, a seconda dei target, ma anche non abbandonare il consumatore dopo la firma del contratto e non promettere ciò

Stefano Montanari, responsabile distribuzione dell'Ania



che non si può mantenere. E' una sfida anzitutto culturale, che non può passare solo da un obbligo di legge".

Il difficile equilibrio tra concorrenza e professionalità

"La nuova direttiva è in linea con l'idea di un mercato aperto, liberale e competitivo, sottolinea **Harald Krauss**. A partire dagli anni '90 la legislazione europea ha progressivamente smantellato il controllo sulle tariffe, contribuendo ad ampliare l'offerta. Un risultato positivo, del quale tuttavia il cliente non sempre può usufruire, dal momento che non dispone di adeguate conoscen-

Harald Krauss, direttore del Bipar (Federazione europea degli intermediari finanziari)

ze. Da qui l'ultima direttiva che, oltre a puntare alla creazione di un mercato europeo dell'assicurazione - grazie alla possibilità di operare in tutta l'Unione con la licenza del paese di origine - ha l'obiettivo specifico di tutelare l'assicurato. Quanto alla proliferazione di canali alternativi (ta-



baccherie, concessionarie auto, ecc.) è un fenomeno che si riscontra in tutta Europa, anche

L'importanza del servizio peritale

Se è vero che l'assicurazione si vede al momento del sinistro, il servizio peritale è la prima importante interfaccia tra cliente e compagnia, sul quale si misura spesso la qualità dell'intervento assicurativo. "Abbiamo studi peritali eccellenti sul piano professionale, che garantiscono velocità ed efficienza, precisa **Vittorio Lercari**, e lo dimostrano i dati: il 94% dei consumatori si dichiara soddisfatto del servizio. E' un segnale importante, che dovrebbe farci riflettere su un certo pessimismo diffuso, anche se non mancano i nodi irrisolti. Pensiamo solo all'assenza nel nostro Paese di una legge sulle catastrofi naturali, in un territorio nel quale il 95% dei comuni sono a rischio idrogeologico. Ma il sistema assicurativo funziona e, a dispetto dell'opinione comune, garantisce la massima trasparenza. Se il cliente è poco informato non dipende solo dalle assicurazioni, che talvolta peccano di scarsa comunicazione, ma anzitutto dalla bassa propensione del cliente ad informarsi. Quanto al nuovo Codice - che non tratta la figura del perito, se non nell'ambito dell'Rc Auto - è sbagliato giocare sulla difensiva. Il mercato cambia e così la distribuzione: è necessario confrontarsi e migliorare, ma non possiamo tornare indietro".

Vittorio Lercari, presidente di Aipai (Associazione italiana dei periti liquidatori incendio e rischi diversi)



L'Aiba: il registro unico snatura la parità di trattamento

"Il nuovo Codice delle Assicurazioni, ad di là delle buone intenzioni, ha snaturato un principio fondamentale previsto dalla direttiva europea sull'intermediazione: la parità di trattamento di tutti gli operatori". Con queste parole il presidente dell'Aiba Enrico Boglione, punta il dito proprio sull'istituto che avrebbe dovuto garantire il recepimento della norma europea: il registro unico degli intermediari. "Il legislatore ha pensato di suddividere il registro in sezioni, spiega Boglione, classificando banche, sim, poste e promotori finanziari nella sezione D, per la quale sono previsti requisiti di accesso decisamente inferiori rispetto agli altri intermediari. E' vero che possono vendere solo prodotti standardizzati, ma in questa categoria rientra una gamma molto vasta di polizze vita a danni, come del resto dimostra l'esperienza degli ultimi anni. E a rimetterci saranno ancora una volta i consumatori. Almeno dovremmo affidare all'Isvap il potere di definire il concetto di prodotto standardizzato (la tipologia di rischio assicurabile, i segmenti di clientela, ecc) come abbiamo proposto tra le ipotesi di modifica al testo. Ma non siamo stati ascoltati. L'ingresso delle Poste e delle banche potrebbe realmente sbaragliare il mercato, sia sul Vita che sul Danni, magari con un'offerta costituita da polizze decennali. L'aggravante è che il mercato italiano è oggi sostanzialmente ingessato, dominato da un pugno di compagnie che operano con agenti monomandatari".

se la maggior parte delle polizze passa tuttora dai canali tradizionali e più qualificati.

Il punto 9 della direttiva, dedicato alla bancassicurazione, pone precise norme a difesa del cliente, pur garantendo la concorrenza, mentre le Poste possono rappresentare un problema solo quando il controllo dell'ente è pubblico, ma questo non avviene in tutti i Paesi. Restando in Italia, uno degli ostacoli alla liberalizzazione è certamente l'istituto del monomandato". In un contesto europeo sempre più competitivo, quale sarà il margine per eventuali sinergie tra i canali? "Lo deciderà la concorrenza stessa, risponde Krauss. L'ultima parola spetta al cliente, che sceglierà la modalità di servizio più rapida e conveniente, ma anche quella che assicura maggiore prossimità". "E' giusto garantire a tutti l'accesso al

mercato, riprende Montanari, ovvero la libertà di scelta al consumatore, purché vengano rispettati i canoni di professionalità. Detto questo c'è da chiedersi quanto convenga ad una compagnia investire sui

Elio Pugliese, presidente di Uea (Unione Europea Assicuratori)



nuovi canali, a partire dalla formazione. Anche la possibilità di operare all'estero, prevista dalla direttiva, rischia di non essere sfruttata dalle imprese italiane, da sempre molto legate al territorio".

Sulla professionalità è d'accordo Elio Pugliese, ma in un mercato che guarda sempre più oltre confine. "Compito dell'intermediario è capire il consumatore, spiegare la tariffa e garantire il servizio, precisa il presidente Uea. Al tempo stesso dobbiamo affrontare il cambiamento e le inevitabili criticità che porta con sé. Il nuovo Codice, d'altro canto, parte da lontano e non fa che riprendere i principi della raccomandazione 48 del



Enrico Boglione, presidente dell'Aiba e di Willis Italia

1991, benché in un'ottica diversa. Il mercato italiano è molto appetibile per gli operatori stranieri, visto che l'assicurazione copre appena l'1% del Pil, contro il 2% della media europea. Basti pensare che a giugno l'Isvap ha registrato più di 1000 domande ad operare in Italia provenienti dall'Austria, 268 dall'Inghilterra e 226 dalla Repubblica Ceca. Ciò significa che non possiamo più ragionare all'interno dei nostri confini, ma dobbiamo aprirci al mercato europeo.

Le compagnie lo stanno già facendo, come dimostra l'operazione Allianz-Ras e noi

dobbiamo supportarle. E' sempre utile capire le strategie delle mandanti per seguire da vicino le trasformazioni del mercato, pensiamo solo al tema della responsabilità sociale e dei bilanci etici".

Il dibattito sul nuovo Codice

Critico sull'attuale versione del Codice è invece Enrico Bo-

glione, secondo il quale il trattamento "di favore" riservato alle banche è in aperto contrasto con lo spirito della direttiva europea (vd box), mentre nuove prospettive potrebbero aprirsi dalle agevolazioni per chi intende operare all'estero.

"Qualunque impresa potrà vendere oltre confine in regime di libera prestazione, sottolinea Boglione, e questo favorirà certamente i piccoli broker, che finora hanno dovuto stringere accordi con aziende concorrenti, rischiando di perdere il cliente, mentre i grandi operavano in autonomia attraverso le proprie strutture estere. Si tratta di un'opportunità da sfruttare, anche consorziandoci se necessario".

"E' vero, alcuni passaggi della direttiva non sono stati recepiti appieno dal Codice, conferma Montanari, ma qui si trattava di confrontarsi con la situazione concreta del mercato: i nostri operatori non sono pronti ad una completa parificazione degli intermediari, quindi il testo rappresenta un buon compromesso. Inoltre per chi opera allo sportello è prevista un'adeguata formazione".

Una posizione che non convince Boglione: "per come è stata elaborata fino ad oggi la formazione per i bancari non è più di una semplice infarinatura, del tutto insufficiente e nemmeno paragonabile ai requisiti richiesti ad agenti e broker, per avere l'iscrizione all'Albo".

In linea con il presidente Aiba è Harald Krauss: "la direttiva stabilisce l'uguaglianza di tutti gli operatori, a tutela del cliente: questa non può essere garantita dalla mera vendita di prodotti standard, così come non si possono differenziare i requisiti di professionalità a seconda delle tipologie di intermediari".

R.C.