

A **ssicurazioni**

Giornale delle

N. 2 - FEBBRAIO 2008 - € 5,00

PLURIMANDATO

e

MIFID

- LE COMPAGNIE
CORTEGGIANO GLI AGENTI
- NASCONO I PRIMI NETWORK
INDIPENDENTI DI DISTRIBUZIONE
- SUL MERCATO ARRIVANO
I NUOVI CONSULENTI

L'IMPATTO SULLA RETE

Gaz: trattative in corso con la mandante

Sistema provvigionale e remunerazione dei servizi Rc auto: questi i principali punti di discussione con la compagnia. Ma anche...

FABIO SGROI

Non sono pochi gli obiettivi che si è dato il nuovo consiglio direttivo del gruppo agenti Zurich (Gaz), in carica da qualche mese, impegnato in un acceso confronto con la mandante: si va dalla negoziazione di un valido sistema di provvigioni ricorrenti (alternativo al preconto) per il recupero della redditività a un'adeguata remunerazione per la copertura dei maggiori costi derivanti dall'indennizzo diretto; dal continuo monitoraggio delle disfunzioni del sistema informatico, al fine di incentivare l'adozione di misure per la risoluzione dei problemi nelle agenzie, al recupero della redditività auto con la razionalizzazione dei processi di emissione dei contratti e revisione del trattamento provvigionale; dalla definizione di un nuovo metodo di calcolo del rappel all'eliminazione degli storni previsti in seguito ai provvedimenti ex legge 40/2007; fino alla definizione degli accordi per la tutela dei diritti acquisiti nelle liquidazioni ante decreto Bersani.

Insomma, per gli agenti Zurich, i

PROVVIGIONI

«Noi siamo per un valido sistema provvigionale ricorrente, che tenga in considerazione l'aspetto economico e quello finanziario, per lo storno del preconto», dice Enrico Olivieri, neo presidente del gruppo agenti Zurich.

prossimi saranno mesi decisivi. Lo sa bene il nuovo consiglio direttivo del Gaz eletto nel corso dell'ultima assemblea generale tenutasi a Sorrento e che ha visto la nomina a presidente di **Enrico Olivieri**, coadiuvato dal vice presidente **Massimo Pegoraro**, dal tesoriere **Giovanni Pedone**, dai consiglieri **Matteo Bernardi** e **Luigi Giustiniani**, e dai delegati territoriali **Gioro Richichi**, **Nicola Parmeggiani**, **Roberto Navarrini** e **Giuseppe Franco**.

Attualmente, i due punti più critici della trattativa con la mandante riguardano il sistema provvigionale e la remunerazione dei servizi Rc auto. Sulla prima tematica, per la verità, i vertici della compagnia avevano avanzato una proposta precisa, che però è stata unanimemente giudicata insufficiente dagli intermediari. Per i quali sarebbe necessario negoziare un valido sistema provvigionale ricorrente, che tenga in considerazione l'aspetto economico (con un aumento della percentuale derivante dalla somma delle attuali provvigioni d'acquisto e incasso, allo scopo di mantenere la situazione sostanzialmente allineata con quella attuale) e quello finanziario, per lo storno del preconto (per avere sulla durata del rimborso la leva finanziaria).

«La proposta della nostra compagnia prevedeva invece una risposta unica economica, rivolta solo a una parte della rete, e cioè a quelle agenzie particolarmente esposte finanziariamente per un considerevole debito residuo di provvigioni precontate, nella maggioranza agenzie di nuova nomina», spiega Enrico Olivieri, presidente del Gaz e agente a Modena.

«Una soluzione economica giudicata insufficiente per far



fronte allo choc finanziario derivato dalla riduzione della durata contrattuale delle polizze per le norme del Decreto Bersani e le politiche commerciali della mandante. Noi riteniamo che i problemi delle agenzie siano, pur nella loro variegata differenziazione, da affrontare sia in campo economico, sia in quello finanziario con soluzioni adeguate alle specificità di una classificazione da condividere sui due piani indicati. La nostra mandante, nel tentativo di stringere un patto normativo, non credendo che le provvigioni ricorrenti possano risolvere i problemi economici delle agenzie e nel tentativo di difendere le nostre sub reti dagli attacchi della concorrenza, ha proposto il mantenimento della provvigione precontata cercando di dare una risposta alle difficoltà di far quadrare il conto economico delle agenzie, definendo per esempio la durata dei contratti per un periodo massimo di cinque anni e finanziamenti a tassi agevolati. In alternativa, sempre e solo per un ristretto numero di agenzie,

ha previsto il passaggio alla provvigione ricorrente con soluzioni differenziate altrettanto inaccettabili».

I dubbi sollevati dagli intermediari traggono spunto, tra l'altro, da uno studio empirico effettuato dallo stesso Gaz, in collaborazione con Claudio Cacciamani, del Dipartimento di Economia dell'Università di Parma, sull'aspetto economico e finanziario del funzionamento delle agenzie, basandosi su dati ufficiali riportati nei bilanci relativi al 2006 delle agenzie Zurich scelte a campione.

L'indagine ha messo in luce come i cambiamenti di questi ultimi mesi vadano a minare seriamente la solidità delle agenzie. In particolare, la notevole incidenza dei costi fissi, accompagnata a quella dei costi variabili, lascia emergere come un'agenzia maggiormente strutturata sia sottoposta a un grado più elevato di rischio in termini non solo di redditività, ma anche di sopravvivenza. I costi del personale e alcune tipologie di costi operativi, poi, devono necessariamente essere inclusi in quelli che sono i costi fissi. Definito un *break-even point*, cioè un punto di copertura dei costi fissi, e un punto di pareggio (copertura di costi fissi e costi variabili), lo studio evidenzia come i risultati siano crescenti all'inc-

mentarsi delle dimensioni agenziali. Più della metà dei ricavi annui (comprensivi di eventuali *rappel* riconosciuti) è destinata alla copertura dei costi fissi, mentre, mediamente, oltre l'80% degli stessi è finalizzato alla copertura totale dei costi d'agenzia. È sulla base di queste considerazioni che, differenziando le situazioni in base alle specificità delle diverse classi di agenzie, si è giunti alla conclusione che è necessario mantenere lo stesso monte provvigionale rispetto all'anno precedente, garantendo una situazione di stabilità di ricavi che permetterà la sopravvivenza delle agenzie stesse, a fronte di un incremento dei costi derivante da maggiori incombenze operative e della necessità di mantenere la propria rete subagenziale e di collaboratori, in vista dell'introduzione del plurimandato. La stabilità del monte provvigionale sarebbe garantita da specifici *range* di punti provvigionali aggiuntivi (rispetto alla semplice somma di aliquota di acquisto e di incasso).

Ma oltre a considerare i dati economici è necessario verificare anche le dinamiche finanziarie, soprattutto nel caso si voglia definire un periodo idoneo alla restituzione del preconto, che comporta una ingente sottrazione di risorse che, in questo momento di estrema necessità di fidelizzazione della propria rete di vendita, sarebbe opportuno mantenere



PROVVEDIMENTI

«Abbiamo previsto modifiche al sistema provvigionale, interventi per il mantenimento della redditività auto e contributi per la nuova gestione dell'indennizzo diretto», afferma Stefano Nalin, direttore centrale direzione reti vendita di Zurich.



STABILITÀ
 Uno studio empirico effettuato dal Gaz in collaborazione con Claudio Cacciamani (nella foto in basso), del dipartimento Economia dell'Università di Parma, ha messo in luce come i cambiamenti di questi ultimi mesi vadano a minare seriamente la solidità delle agenzie.



al proprio interno. Dall'indagine emerge il fatto che, riconoscendo la volontà di non premiare ingiustamente alcune agenzie, occorre comunque considerare quelle situazioni che, al contrario, risulterebbero fortemente penalizzate, rischiando la chiusura.

L'altro punto critico riguarda la remunerazione dei servizi Rc auto. Per la verità un'ipotesi di accordo con la mandante era stata raggiunta dal vecchio consiglio direttivo del Gaz, presieduto da Paolo Revel. La compagnia infatti aveva dato la sua disponibilità a concedere una sopra provvigione legata alla stabilità degli incassi e articolata secondo i parametri dell'andamento tecnico e di provvigioni di mandato. L'obiettivo degli intermediari è definire un accordo più completo, per una più equa remunerazione della attività commerciale auto della agenzia. «Questo è uno dei punti più delicati da discutere con la compagnia, anche perché ci troviamo di fronte a una situazione abbastanza anomala sul mercato», dice Ulivieri. «Nel mondo agenziale Zurich, infatti, esistono tre tipi di mandato, che si differenziano principalmente per le provvigioni auto. Noi siamo fermamente convinti che questa sia l'occasione per ridurre, se non annullare, il gap che questi tre mandati hanno, e quindi avvicinare tutti i colleghi a una provvigione che tenga conto dell'aumento dei costi di emissione e del cambiamento dello scenario commerciale».

Ma qual è il punto di vista dei vertici della compagnia? «Le nostre proposte sono state elaborate con l'intento di ridurre gli effetti derivanti dalla nuova normativa», spiega Stefano Na-

lin, direttore centrale direzione reti vendita di Zurich. «In particolare, abbiamo previsto modifiche al sistema provvigionale per la salvaguardia della redditività agenziale, intervenendo per il mantenimento della redditività auto e contributi per la nuova gestione dell'indennizzo diretto. Sul primo punto mi preme sottolineare il fatto che vorremmo poter continuare a offrire una scelta a ogni singolo agente: una soluzione precontata o una ricorrente, perché il tipo diverso di remunerazione è collegato alle diverse necessità delle agenzie. Ci sono agenzie grandi che hanno molti collaboratori e per le quali il sistema del preconto è uno strumento che potrebbe essere utilizzato in modo profittevole. Una forma di provvigione tesa a finanziare una rete che deve crescere. Credo che questo tipo di soluzione abbia ancora un futuro. Ma oltre a questo abbiamo proposto agli agenti anche una soluzione ricorrente. È ancora una trattativa in corso e c'è volontà da parte della compagnia di trovare soluzioni adeguate e in linea con il mercato. Auspichiamo di arrivare a un accordo definitivo entro la metà del prossimo mese di marzo».

Per il gruppo agenti Zurich, al quale sono iscritti circa 600 intermediari, gli argomenti di discussione con la mandante non si esauriscono qui. «Certamente siamo di fronte a un momento di cambio epocale e quindi saremo costretti a toccare tutti i punti che definiscono il rapporto tra agenti e mandante; noi li abbiamo divisi in tre macro aree e cioè: accordo

economico, servizi e sinistri, piattaforma informatica», puntualizza Ulivieri. «Quest'ultimo punto è per noi fondamentale, viste le enormi difficoltà che attraversiamo grazie al programma gestionale chiamato *front-end* che invece di aiutarci a risparmiare tempo e soldi, al contrario ci obbliga a inutili e ridondanti operazioni che rallentano fino all'esasperazione l'operatività delle nostre agenzie».

E il plurimandato? Gli agenti Zurich come si muoveranno? «Credo che non tutti siano pronti a intraprendere questo nuovo percorso», confessa Ulivieri. «Sono convinto che il plurimandato sia una grossa opportunità e una interessante sfida professionale per la nostra categoria. Se si saprà sfruttare di questa trasformazione, nei modi che ognuno giudicherà adeguati

alla propria realtà, si riuscirà a porre finalmente al centro dell'attenzione del mercato assicurativo i bisogni del cliente e non le esigenze di budget delle compagnie. Questa libertà di azione, però, ha un costo che gran parte di noi non è ancora in grado di sostenere. Penso che, come tutte le novità, serva qualche anno perché venga recepita e sfruttata nella maniera adeguata e compito del nostro gruppo agenti sarà aiutare gli associati in questo difficile percorso».

La compagnia come si sta muovendo su questo punto? Esiste un piano di incentivazione per quegli agenti che rimarranno fedeli? «Le novità normative sul plurimandato rappresentano per ogni compagnia un momento di approfondimento della relazione con la rete agenziale», sottolinea Nalin. «Non è chiaro se sia conveniente percorrere questa strada per compagnie e agenti. Ci sono temi aperti come l'aumento dei costi, c'è il problema di avere un rapporto plurimandatario sui danni che non può essere esteso al vita. L'interesse di Zurich è lavorare a stretto contatto con la propria rete per contribuire in modo determinante al sostegno e alla crescita della stessa. Questo è il motivo per cui la scelta di Zurich Italia è considerare investimenti e servizi dedicati alle singole agenzie in funzione del tipo di relazione contrattuale». □

