

Il Gaz affronta il cambiamento

Zurich: gruppo solido, sempre più paneuropeo

L'ultima volta, gli Agenti Gaz si erano ritrovati sulle rive del Tirreno, a Sorrento, questa volta hanno scelto le acque tranquille del lago Maggiore per la loro assemblea, tenutasi a Stresa dall'8 all'11 ottobre. Dopo aver regolato la pratica della convocazione straordinaria (erano in discussione alcune modifiche statutarie), con la relazione del presidente si è entrati nel vivo della discussione.

Enrico Ulivieri, 44 anni modenese, si è presentato ai colleghi forte dell'esperienza di due anni di attività e a capo di un esecutivo compatto e desideroso di proseguire il proprio compito di rappresentanza della categoria.

Il suo carattere di emiliano schietto e cordiale, sempre pronto alla relazione con ogni collega, è un collante perfetto per la guida del Gruppo.

La rete degli agenti Zurich conta circa 750 agenti, di questi oltre un terzo erano fisicamente presenti a Stresa.

Pochi, tanti? In questi casi per interpretare il dato si fa ricorso al "bicchiere mezzo pieno o mezzo vuoto"; con i tempi che corrono non c'è da lamentarsi, come agenti sappiamo quanto sia difficile al

lontanarsi dai nostri uffici, quindi: "bicchiere mezzo pieno"!

La presidenza dell'assemblea, affidata al sapiente Milani, ha voluto preliminarmente rendere omaggio con un minuto di silenzio alle vittime delle tragedie di L'Aquila e Messina.



Claudio Cacciamani

A tal proposito nel corso dell'assemblea i colleghi de L'Aquila hanno emozionato tutti, con il toccante racconto di ciò che hanno vissuto, e stanno ancora vivendo, a seguito del sisma.

Il Gruppo è stato molto vicino ai colleghi del posto Biordi, Iulio, e Morelli e, oltre ad una raccolta fondi, ha garantito l'operatività di un camper per il prosieguo dell'attività e del servizio alla clientela; ufficio-mobile che è stato anche punto di riferimento per colleghi di altre Compagnie.

Lo stesso Presidente Ulivieri è stato più volte sul posto e si è fatto parte diligente di una proposta diretta a Sna ed Unapass per un'iniziativa di solidarietà in loco (a dicembre una delegazione dei Sindacati si recherà sul posto e riunirà tutti gli intermediari della zona).

"Squadra che vince non si cambia", cosicché nessuno ha voluto organizzarsi per sfidare il Presidente uscente, che è stato riconfermato con grande consenso, insieme alla sua squadra.

Da questo punto di vista un segnale chiaro era già arrivato alla fine della lettura della relazione, con

l'approvazione per acclamazione e con un dibattito che, pur evidenziando problematiche non ancora risolte, non conteneva sostanzialmente alcuna critica politica all'operato della giunta uscente.

Gli agenti Zurich sono guidati da Camillo Candia, da pochi mesi al vertice della divisione italiana della compagnia.

A fargli accoglienza il presidente dell'assemblea, che ha trasferito le richieste della base di non scaricare su un unico esercizio l'impatto di una crisi economica straordinaria.

Candia ha voluto confermare che il suo primo impegno è quello di recuperare motivazione ed entusiasmo nell'ambiente Zurich, attraverso grande attenzione al rapporto personale con agenti e dipendenti.

Il Ceo ha ammesso che vi è un sottoinvestimento nell'area personale e tecnologica, cui verrà presto fatto fronte con particolare dedizione di risorse all'area sinistri e assuntiva.

Parimenti il manager ha voluto riconoscere che in Italia, a differenza degli altri mercati in cui Zurich è presente con reti agenziali, vi è uno sbilanciamento di oneri gestionali a carico degli intermediari.

Poi si è focalizzato sulla situazione internazionale e sulla posizione di Zurich nel mercato.

Punto di forza dell'assicuratore svizzero è l'elevato grado di patrimonializzazione, la quarta al mondo dopo Allianz, Axa e Generali;

ciò consente di affrontare con tranquillità qualsiasi turbolenza di mercato, con l'ulteriore consapevole vantaggio che la localizzazione estesa in tutto il mondo favorisce la distribuzione del rischio.

Molto positivo è stato il dato della raccolta in Italia, risultato però compromesso da un combined ratio negativo che ha comportato un notevole scostamento nel risultato operativo rispetto al preventivato.

La strategia di Candia punta ad una crescita profittevole, ad un elevato livello di servizio, e ad investimenti nel canale preferenziale: quello degli Agenti (è da sottolineare che in termini numerici e di raccolta la rete italiana è al primo posto, avendo superato quelle tedesca e spagnola).

Nel corso della tavola rotonda, coordinata da Marco Liera de IlSole24ore, sono intervenuti anche Massimo Congiu e Jean Francois Mossino, a nome della Federazione unitaria dei sindacati di categoria; nei loro interventi è stato rivendicato il diritto d'impresa dell'agente, obiettivo che sarà alla base di qualsiasi futura trattativa con Ania.

Ma per far questo - hanno affermato - sarà prima necessario guadagnare autonomia ed indipendenza. A quando la possibilità per l'agente di mettere sul mercato la sua azienda e di trattare direttamente ed esclusivamente con il suo acquirente?

Il fuori programma

Assemblea Zurich

Pochi giorni prima dell'assemblea, Zurich ha deciso di vendere il ramo d'azienda ad una società di diritto irlandese, riconducibile alla stessa Zurich; le ragioni di tale scelta risiedono, secondo la casa madre, nelle logiche di armonizzazione della normativa verso le società operanti nei diversi paesi europei e nel miglioramento dell'efficienza delle risorse di capitale e di asset.

A tale operazione è stato dato il nome Octopus, nome che in Italia rievoca la piovra e tutto ciò che vi ruota intorno.

Forse anche per questo nome poco felice la reazione degli agenti è stata di cautela, ed il gruppo si è impegnato in una attenta valutazione di tutte le implicazioni del passaggio (anche sulle liquidazioni), attraverso i suoi consulenti legali e sindacali.

In particolare, su iniziativa Gaz, è stata opportunamente rivisitata la comunicazione obbligatoria, imposta da Isvap, che l'impresa deve inviare ai clienti a sensi dell'art. 168 Cda, che legittima il cliente ad avvalersi della disdetta in tali casi.

Il nuovo direttivo è chiamato a dare indicazioni ai singoli in quanto entro fine anno gli agenti saranno chiamati alla firma di un'appendice di mandato, che riporti il cambiamento formale della mandante.

Il Gaz affronta il cambiamento

Per capire meglio la realtà degli agenti Gaz, abbiamo rivolto alcune domande al confermato presidente Enrico Ulivieri.

Come sono improntati i rapporti con i sindacati di categoria?

A differenza del passato, quando i rapporti con i Sindacati erano sporadici;

l'impegno profuso in questa direzione ci ha consentito di avere una maggiore visibilità e credibilità anche nei confronti della nostra mandante. Vi è piena sintonia e guardiamo con favore all'unificazione delle sigle.

Il Gaz crede molto nell'apporto esterno di idee, a tal fine impegna fondi del suo bilancio per avvalersi di consulenti esterni: chi sono i vostri partners e su quali aree vi assistono?

Sì, abbiamo deciso di approfondire le tematiche economiche e legali, nominando nostri consulenti il professor Cacciamani e l'avvocato Bigotti.



Enrico Ulivieri

Perché pensate sia importante avvalersi di professionisti?

In passato sono state affrontate importanti trattative senza l'ausilio di dati oggettivi, inconfutabili e scientifici. Non ci sono più i margini per affidarsi alle intuizioni soggettive. L'attendibilità del dato si è rivelata uno strumento fondamentale per supportarci nella negoziazione.

Poliennalità ripristinate, come

vi ponete?

L'aver riesumato le durate poliennali rappresenta l'ennesimo tentativo di riportare indietro le lancette della storia e di legare le reti con gli anticipi provvigionali, indebitandoci ulteriormente. Non dobbiamo farci ingannare dal canto di queste sirene se vogliamo garantirci il mantenimento della nostra libertà imprenditoriale.

Nella pratica sarà sostenibile tale posizione di rigore?

Certo, bisognerà fare i conti con il resto del mercato e l'attacco alle sottoreti si giocherà anche sulle modalità di remunerazione; comunque l'accordo al forum dei Gruppi di Milano ci lascia ottimisti sulla capacità di fare fronte comune al ripristino generalizzato della vendita in poliennale. In ogni caso mi sembra che nemmeno le Compagnie abbiano approntato una strategia comune, né che abbiano creato il "doppio listino".

Ad oggi invece vige un accordo ispirato a quali principi?

Gli obiettivi da noi ritenuti imprescindibili in trattativa furono:

- applicazione dell'accordo a tutta la rete;



Il Gaz affronta il cambiamento

- nessun vincolo di sviluppo e rapporto s/p per l'erogazione di sovrapprovvigioni;
- sovrapprovvigioni differenziate per mandati, con maggiore attenzione ai mandati più deboli;
- flessibilità per rispondere alle esigenze delle diversificate realtà economiche delle agenzie;
- temporaneità per non modificare i mandati in corso e meglio valutare l'evoluzione del mercato.

Questi obiettivi si sono concretizzati nell'accordo?

A detta dei colleghi, sì. L'accordo siglato non trasforma le provvigioni in ricorrenti: è solo uno scivolo per quei colleghi indebitati con provvigioni in preconto, non previsto dal Legislatore, ma indispensabile per rendere realmente libero ognuno di noi.

La soluzione di validare l'accordo tramite appendice temporanea al mandato ha permesso agli interes-



Jean François Mossino, Massimo Congiu, Claudio Cacciamani, Enrico Ulivieri, Elio Pugliese e Marco Liera.

sati di scegliere, in libertà, in base alle proprie convinzioni ed alle aspettative.

Plurimandato: scelta obbligata o opzione per il singolo?

Crediamo fortemente nella conquista della libertà che i sindacati ci hanno consegnato e per questo li ringraziamo. Ribadiamo che anche oggi ci può essere chi non è interessato al plurimandato e decide di lavorare per una compagnia, senza per questo essere additato come "diverso".

Il rapporto sinistri/premi desta più di qualche preoccupazione: come si è arrivati a questo dato negativo?

Alcune convenzioni si sono rivelate inopportune e sono state da subito contestate dalla commissione tecnica, preoccupata dell'impatto sugli s/p e sugli incassi; convenzioni che hanno inizialmente favorito lo sviluppo, salvo poi dimostrarsi un boomerang per tutti.

Immagino cosa sia successo dopo. La Compagnia, un anno prima, aveva introdotto tariffe e condizioni



Il Gaz affronta il cambiamento

particolarmente competitive a supporto dello sviluppo; successivamente e senza preavviso, ha deciso di annullare queste risoluzioni, causando alla rete i problemi che sono sotto gli occhi di tutti. A tutto questo si sono aggiunti ripetuti aumenti tariffari e provvedimenti commerciali che, ancora oggi, rappresentano motivo di contrasto.

Sempre a proposito della rete: fino a due anni fa eravate una squadra compatta, poi l'arrivo in massa di colleghi da Allianz Ras ed Aurora: come si sono inseriti nel mondo Zurich?

Non è stato facile comprendere le ragioni della compagnia che, cogliendo le opportunità delle leggi Bersani e della fine dell'esclusiva, si è prodigata in una caccia all'uomo, anche a costo di sacrificare risorse importanti pur di attirare agenti. Oggi possiamo fare insieme alla compagnia un primo bilancio dell'operazione e riconoscere che non è tutto oro quello che luccica. La redditività della rete fidelizzata è un valore storico, una risorsa da



premiare con scelte coerenti: molti nuovi agenti stanno lasciando Zurich con la stessa facilità con cui erano arrivati.

Perché vanno via?

Beh, all'inizio è facile per chiunque travasare vecchia clientela ed acquisirne nuova in condizioni di favore (leggi sconti, deroghe e flessibilità assuntive, ndr.), poi quando bisogna cominciare a lavorare ad armi pari con gli altri colleghi cambia tutto.

Ma i nuovi colleghi si sono iscritti al Gaz?

Soltanto qualcuno; la maggior parte ritiene, avendo saputo trattare condizioni favorevoli in ingresso, di poter gestire da sé anche il prosieguo della relazione.

Invece?

Invece l'unione fa la forza, ed un gruppo è tanto più forte quanto più può contare sull'appoggio del maggior numero di colleghi. Nell'interesse di tutti e di ciascuno.



Mozione finale della XXIV Assemblea Generale

Gruppo Agenti Zurich

L'Assemblea Generale del GAZ riunitasi a Stresa nei giorni 8-11 ottobre 2009, ascoltata e dibattuta la relazione del Presidente, ha approvato all'unanimità il suo contenuto.

Essa fa propria la relazione del Presidente dell'Assemblea che ha brillantemente riassunto le problematiche emerse dal dibattito congressuale, evidenziando l'estrema gravità della situazione nella quale le agenzie si vengono a trovare.

L'Assemblea impegna il Consiglio Direttivo a prendere provvedimenti urgenti finalizzati a perseguire i seguenti obiettivi:

- Riaffermare e valorizzare la professionalità e la necessaria autonomia degli Agenti;
- Tutelare ed ottimizzare la redditività agenziale, oggi fortemente compromessa;
- Ridare slancio commerciale e competitività alle agenzie mediante prodotti moderni, innovativi e flessibili, e servizi di qualità che consentano agli Agenti di esprimere la propria professionalità;
- Individuare gli strumenti per la remunerazione e il mantenimento della sub-rete;
- Condividere una strategia atta alla salvaguardia dell'RC Auto, considerata essenziale per la sopravvivenza delle agenzie;
- Realizzare una moderna ed adeguata piattaforma informatica;
- Definire urgentemente una ormai indispensabile provvigione ricorrente;
- Vigilare su ogni possibile implicazione e conseguenza della cessione del ramo d'azienda Zurich in Irlanda e sulle comunicazioni alla clientela.

Vista la gravità della situazione, in mancanza del raggiungimento di risultati soddisfacenti, si dà mandato al Direttivo di esplorare il mercato e percorrere ogni strada alternativa che si ritenga opportuna.

Lo studio

Le innovazioni normative, regolamentari e di mercato pongono nuove sfide agli intermediari assicurativi, in generale, e agli agenti di assicurazione in particolare.

Questi ultimi devono assumere contemporaneamente il ruolo di consulenti, intermediari e imprenditori, capaci di instaurare con il cliente relazioni di lungo periodo, offrire consulenza in tema di gestione del rischio e prodotti ad elevato valore aggiunto, personalizzati in base alle esigenze dell'utente. Ciò deve avvenire gestendo al meglio la struttura dell'agenzia, i cui equilibri economico-finanziari-patrimoniali sono messi in discussione dalle innovazioni introdotte dai cosiddetti Decreti Bersani.


Il volume, partendo dai mutamenti della situazione di mercato e legislativa in cui gli agenti devono svolgere la propria attività, analizza empiricamente un campione significativo di bilanci della realtà agenziale del Gruppo Agenti Zurich. I risultati ottenuti attraverso l'indagine, sono frutto di un'analisi svolta sul triennio 2006-2008.

L'analisi, le cui prime indicazioni



sono alla base del Nuovo Accordo tra la Compagnia e il Gruppo Agenti Zurich, permette di verificare il reale dispiegarsi dell'efficacia di quest'ultimo.

Il lavoro di analisi, un vero e proprio "unicum" nel contesto nazio-

nale, è il risultato del lavoro congiunto di un team di ricercatori del Dipartimento di Economia dell'Università di Parma - Sezione Finanza, Banca, Assicurazioni - e del Direttivo del Gruppo Agenti Zurich. 

Claudio Cacciamani è professore di Economia degli Intermediari Finanziari presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Parma, ove insegna "Economia delle aziende di Assicurazione" e "Risk management". È autore di numerose pubblicazioni, nonché collaboratore di riviste e quotidiani su temi assicurativi e previdenziali. È promotore e coordinatore di Uniparmassicurazioni, gruppo di ricerca e formazione del Dipartimento di Economia dell'Università degli Studi di Parma. È membro della Commissione Tecnica ANIA in tema di danni indiretti, consigliere di amministrazione del CINEAS di Milano e socio ANRA (Associazione Nazionale Risk manager e Assicurazioni). È docente al "Master in Economia e Gestione dell'Intermediazione Finanziaria" promosso dalla Facoltà di Economia dell'Università degli Studi del Piemonte Orientale (sede di Novara) per il modulo "La distribuzione dei prodotti assicurativi". Svolge attività professionale nel campo assicurativo e previdenziale.

