

novembre 2016

A cura di Alessandra Schofield

Piergiorgio

Alessandro

Fabio

Gabriele

Roberto

Carlo

Aldo

Marco

Alfonso

Antonio

Charles

Aldo

Stefano

Franco

Claudio

tonio

Gianluca

Mat

Giacinto

Pasquale

Sebastian

Mauro

Fabio

Lucrezia

Giacomo

Stefano

La parola al territorio

Giro d'Italia, vi raccontiamo com'è andata

Romolo

Michele



Ispezione IVASS
fino ad oggi...
senza Totem

GAP

NON ADEMPIERE AGLI OBBLIGHI ESPOSITIVI,
COMPORTA SANZIONI SALATE DA PARTE
DELL'IVASS

GAP

GAP
presenta ToGAAP

PUBBLICITÀ NON CONFORME ALLE
CONDIZIONI CONTRATTUALI
SANZIONI DA 1.000 A 10.000 EURO

GAP

MANCATA ESPOSIZIONE NEI LOCALI DEGLI
INTERMEDIARI DELLA NOTA INFORMATIVA,
TARIFFE E DELLE PROVVIGIONI R.C.A.
SANZIONI DA 1.000 A 10.000 EURO

GAP

MANCATA ESPOSIZIONE DEL MODULO 7A E
7B PRIMA DELLA CONCLUSIONE DEL
CONTRATTO
SANZIONI DA 1.000 A 10.000 EURO

GAP

NON RIUSCIRE A RAGGIUNGERE I DOCUMENTI
DEI PROPRI CLIENTI, SU RICHIESTA
DELL'ISPETTORE IVASS, COMPORTA SANZIONI I

GAP



obblighi espositivi

GAP

Ma
con
ToGAAP...



Schermo tattile

Letttore smart card

Dispositivo firma grafometrica

EURONOVATE

GAP



GAP

Giro d'Italia: innovativo, partecipato e ricco

Vittorio Giovetti e Francesco Bovio "Già aperta la trattativa per il rinnovo del Patto"



Vittorio Giovetti e Francesco Bovio esprimono grande soddisfazione sugli esiti del Giro d'Italia, definendolo "innovativo nell'approccio e nei contenuti e molto partecipato ed arricchito da dibattiti molto densi, tanto sul presente quanto sul 'prepararsi al futuro'". In sintesi, i concetti chiave sono riassumibili in concretezza e visione strategica mescolati in maniera molto armonica.

"Le riflessioni dei colleghi impegnati nella gestione dei territori sono la sintesi perfetta della visione di FIAP e quindi esaustiva e perfettamente simmetrica rispetto alla visione degli uffici di presidenza.

Ad un mercato in grande fermento risponde un gruppo di agenti professionisti che intende rendersi parte attiva e propositiva" dichiarano Bovio e Giovetti.

Il fil rouge che ha condotto il Giro d'Italia è stato la sostenibilità del business delle agenzie associate; pertanto grande rilievo è

stato dato alla "compliance", intesa come la capacità di essere coerenti ai numerosi vincoli normativi che il nostro settore oggi impone, ed agli strumenti tecnologici (con particolare riferimento al progetto Totem) che agevolino in fase di processo, si legga costo per l'agenzia, questa ed altre complesse attività.

Importanti passi in avanti anche sul fronte delle relazioni con le mandanti.

I temi centrali, per quanto riguarda gli agenti UnipolSai, sono stati il recupero di efficienza che la compagnia dovrà garantire, in tempi brevi, alle agenzie nella gestione del lavoro quotidiano e la sottoscrizione del "Patto" che, insieme all'accordo triennale di tutela, è da interpretarsi come grande atto di fiducia nei confronti dell'attuale management.

"È già aperto il tavolo della trattazione del nuovo Patto che, al momento, si incentra sull'identificazione dei principi generali che necessitano di approfondimenti significativi e grande condivisione, prima di poter affrontare un ragionamento sui singoli istituti che lo caratterizzeranno. Non siamo in grado di fornire, al momento, nessun altro dato significativo.

Entro fine anno, organizzeremo tutte le riunioni regionali per dare ulteriore stimolo ai progetti in corso ed un aggiornamento sulle attività in corso.

Da ultimo, abbiamo già iniziato a ragionare sul prossimo Congresso, che dovrebbe celebrarsi nella seconda metà del 2017 ed avrà ad oggetto, come tema focale, l'unificazione" concludono i due presidenti.

Grazie a tutti coloro

che hanno contribuito al progetto TOGAAP!

Andrea Montrasio - Sviluppo Software

Angelo Ottaviani Nimaja Consulting - Gestione Privacy

Andrea Zanellato - Gestione Partners

Luca Pirovano Solamente.it - Gestione Interfacce

Alberto Guidotti - Ceo Euronovate - Fabbrica prodotto

Totem

E naturalmente...

le segreterie ed i supporti logistici



TOTEM

Totem, oltre duecento ordini già nella fase di partenza

Allianz, dialoghiamo per un modello di agenzia più mirato e vicino alla realtà

Di Paolo Sacchi

La partecipazione alle tappe del Giro d'Italia è stata quasi plebiscitaria ed in linea con le attese, soprattutto alla luce degli argomenti oggetto degli incontri. Il cambio repentino di scenario che stiamo vivendo impone necessariamente maggiore attenzione e dedizione al "nuovo" e, come rappresentanti, non potevamo esimerci dal rappresentare e confrontarci sugli scenari, presenti e futuri.

In tutti i settori economici è in atto una profonda trasformazione, che impone agli operatori la ricerca di soluzioni più performanti, sia nel miglioramento della soddisfazione della domanda che in abito gestionale e di analisi della propria agenzia. Diventa fondamentale il ruolo privacy per la corretta gestione delle comunicazioni, così come il possesso di soluzioni gestionali costruite

su misura per la rete agenziale, rispetto ai programmi standard forniti dalle compagnie.

Ma non basta: occorre anche una profonda rivisitazione del proprio ruolo, da integrare al meglio, scegliendo secondo le proprie esigenze e la propria vision, anche se ciò nella fase iniziale comporta maggiori investimenti (infrastrutture e risorse umane). In proposito da sempre abbiamo fra i nostri partner Nimaja consulting per la parte privacy e Sia (Omnia Web8) per la parte del programma gestionale.

Il progetto Totem è stato accolto nel migliore dei modi, avendo raggiunto oltre 200 pre ordini, e non siamo che nella fase di partenza. Il Totem è molto di più di un semplice software o componente tecnologico; il totem rappresenta la capacità di saper cogliere nel cambiamento nelle sue accezioni più lungimiranti un'opportunità, potendo coniugare la presentazione della propria agenzia "in abiti più moderni e efficienti", con l'opportunità di risolvere gran parte delle incombenze in termini compliance (espositivi e di obblighi di trasparenza verso la clientela).

Ricordiamo che con il termine "compliance" si riassumono numerose attività e obblighi che gravano sugli intermediari, nei confronti della clientela, delle compagnie e degli organi di controllo. Purtroppo l'insieme di queste adempimenti sta progressivamente e in forma crescente assorbendo le risorse delle agenzie, distraendole da ciò che deve essere il loro core business. Da qui la necessità, coerentemente con la nostra visione dell'intermediario 2.0, di ricercare e sviluppare soluzioni, che consentano un graduale ritorno alla propria professione di "solutori" delle esigenze della clientela. Come anzidetto, il cambiamento passa attraverso varie azioni

correlate, non basta voler cambiare per cambiare! Occorrono anche strumenti a supporto ed il totem lo è, coniugando in maniera dinamica, e trasformando in opportunità, ciò che fino ad oggi è un'incombenza, consentendo l'efficientamento dei processi agenziali.

Quanto detto finora, vale per tutti i colleghi Fiap. Per quanto riguarda gli associati Magap lato Allianz, coinvolti in un

ulteriore e recente Giro d'Italia dedicato alle specifiche problematiche, i colleghi hanno testimoniato un forte disagio, rappresentato da problemi di tipo specifico (politica tecnico commerciale di Allianz) e sistematico (le variabili indipendenti generate da questo mercato schizofrenico e volatile), i cui effetti abbinati creano forte difficoltà agli agenti. La politica di Allianz oggi è chiara a tutti, basata sulla selezione tecnica (a



nostro giudizio eccessiva) per salvaguardare la patrimonialità nel rispetto delle varie norme (Solvency II), la quale determina un eccesso di rigidità che poco si concilia con lo scenario di mercato che, per contro, richiede una forte personalizzazione delle singole dinamiche e autonomie agenziale. Da qui sorgono i maggiori problemi dalla convivenza di modelli, molto spesso distanti, di Compagnia e di Agenzia.

La clusterizzazione è una caratteristica della strategia distributiva di Allianz, ma alcune regole tecniche — fra le quali gli algoritmi che determinano la classificazione e assegnazione ai cluster — risultano, al nostro modello di analisi, eccessivamente desueti, in quanto basati su un mercato fortemente cambiato e troppo lontano da quello attuale. Per citarne alcune, per esempio, il premio medio auto in forte diminuzione, numero e qualità dei competitor particolarmente aggressivi. Le flessibilità commerciali, elemento centrale nella gestione di agenzia, ne risentono in percentuale troppo marcata, determinando una capacità distributiva troppo spesso al di sotto delle reali esigenze delle agenzie. Oggi stiamo dialogando con Allianz, per valutare e condividere un modello di agenzia, più mirato e vicino alla realtà, per gli agenti necessario a giocare la propria partita in questo mercato. Siamo certi che quest'azienda dispone di tutte le capacità economiche e vision strategiche per condividere un percorso di reciproca soddisfazione; diversamente, valuteremo le soluzioni più appropriate a salvaguardia della centralità dell'agenzia nel modello distributivo italiano, ferma la imprescindibile redditività, che alle stesse deve essere garantita.

LOMBARDIA

Un momento di "riaggregazione" davvero indispensabile



Di Fabio Semmoloni

Organizzare il Giro d'Italia quale occasione di riflessione comune in un momento di passaggio non solo è stato utile ma in quel preciso momento, nel quale si era arrivati alla sottoscrizione del Patto, è stato "indispensabile". Fra l'altro, proprio la difficile gestione del Patto ha portato necessariamente a rallentare i normali momenti di incontro (come le Assemblee Regionali), fatto che rischiava di slegare un po' troppo i Colleghi dalle attività del Gruppo. Il Giro d'Italia è stato quindi un momento di "riaggregazione" fondamentale.

Dal punto di vista della partecipazione, per quanto riguarda la Lombardia si può definire discreta a livello quantitativo anche se, vista l'importanza storica del momento, sarebbe stato auspicabile un maggior numero di presenti. Il coinvolgimento è invece stato totale, con vari dibattiti molto stimolanti.

Interessanti ed attraenti le convenzioni presentate: il Gruppo è decisamente orientato nel trovare le soluzioni che possano aiutare le Agenzie a mantenere i livelli di redditività discreti, se non ad aumentarli; a tal fine la possibilità di offrire in modo molto semplice tutte le soluzioni che spesso le Mandanti non permettono rappresenta un'iniziativa importantissima. I Colleghi certo apprezzano, ma non sempre colgono le occasioni.

Scendendo un po' nello specifico, per quanto riguarda i dati relativi alla preadesione per l'acquisto del Totem non ne sono attualmente in possesso. Ma posso senz'altro dire che durante il Giro d'Italia ha suscitato interesse in tutti; io

personalmente lo considero uno strumento moderno e ormai indispensabile nel modello attuale di Agenzia. Come sempre, però, molti Colleghi fanno poi i conti con il costo che, a mio avviso, è assolutamente sostenibile da tutti.

Quello della *compliance* è un argomento delicatissimo, di cui tutti noi Agenti ci dobbiamo preoccupare ancor più di quelle che sono le normali problematiche di Agenzia. Oserei dire che nel panorama delle varie normative che ci riguardano, è l'aspetto primario da ricercare nella gestione quotidiana. La Commissione Compliance sta facendo un grande lavoro per mettere a disposizione gli strumenti atti a svolgere con piena regolarità tutte le attività agenziali e che tutti i Colleghi dovrebbero veramente apprezzare.

Ampio spazio è stato dedicato alle considerazioni sulla trattativa per il nuovo Patto UnipolSai. Quello che ci chiedono i Colleghi sono le tutele economiche. Per chi non è abituato al Patto (come noi ex Fsm) la cosa che spaventa è la possibilità di avere le provvigioni Auto al minimo qualora si registrassero problemi di sinistrosità notevole nell'Agenzia. L'accordo siglato ora ha posto delle ampie tutele in tal senso e quindi possiamo tutti stare sereni; tuttavia, nel discutere il nuovo Patto bisognerà tenere presente questo fatto. Io personalmente non ho particolari preoccupazioni, anche perché la nostra Federazione Fiap è rappresentata da due Presidenti che sono persone di eccezionale valore professionale e comunicativo.



SICILIA

Attenzione a non disconoscere l'Accordo Nazionale Imprese Agenti

Di Roberto Ferlazzo

Premesso che incontrarsi è sempre utile, probabilmente è stata un poco infelice la data riservata alla mia regionale – la Sicilia – che si è tenuta il 20 Luglio, poiché molti colleghi erano già in ferie (materialmente o con la testa). Comunque fortunatamente ormai quasi ogni anno viene organizzato un incontro con componenti di GEN sul territorio, per cui i colleghi possono aprire un vero e proprio dibattito "de visu" su qualsiasi argomento all'ordine del giorno o del particolare momento/periodo con coloro che si relazionano tutti i giorni con la nostra Direzione Generale. Oggi soprattutto, poi, si pone la necessità di creare sviluppo e sicurezza con situazioni alternative al rapporto diretto con un'unica Compagnia mandante (vedi quindi "le convenzioni").

Il progetto Totem, per esempio, è sicuramente un ulteriore sgravio di incombenze burocratiche enormi, che magari molti di noi sottovalutano, e che

potrebbe portare ulteriore tranquillità nello svolgimento dell'attività quotidiana, nonché evitare spiacevoli sorprese a chi di noi è meno attento alla "Compliance". E veniamo proprio a quest'ultimo argomento, anche perché il sottoscritto è fresco di ispezione amministrativa da parte di UnipolSai, avvenuta ai primi di giugno, dopo che per circa dieci anni (un periodo infinito nell'attuale mondo assicurativo nessuno si era mai fatto vedere. Ringrazio perciò molti nostri colleghi, che curano per noi questo aspetto, che ritengo importantissimo proprio per la vita o la morte della nostra attività lavorativa. Fermo restando che è auspicabile che finalmente queste attività di "Compliance" siano eseguite di comune accordo con la Mandante ed in sintonia con essa, proprio in uno spirito costruttivo e collaborativo e mai, come attualmente sempre accade, con uno spirito da "Santa inquisizione".

Per quanto riguarda il nuovo Patto

UnipolSai, si deve ovviamente ripartire da due situazioni imprescindibili: la redditività delle Agenzie, che non vuole dire solo maggiori provvigioni ma anche sgravi di incombenze e margini su altre situazioni di comune interesse quali box satellitare, finanziamento premi, gestione sinistri; la necessità di non cadere nella trappola, che sicuramente tenderanno, di disconoscere che la nostra attività è gestita a monte (primo livello) da un accordo tra le imprese assicurative e tra noi agenti di assicurazione, che ovviamente non vuole dire lasciare lo "status quo" Perché sicuramente molte cose andrebbero riviste, e subito (liquidazioni, rivalse, contributi per Cassa Previdenza e Fondo Pensione ed altro), ma debbono essere gestite sempre a livello nazionale e mai singolarmente: parrà anche troppo scontato, ma più siamo uniti nel nostro settore più abbiamo possibilità di discutere, ormai, con questi colossi (spa) assicurativi.



LIGURIA

Continuare con determinazione il percorso intrapreso

Di Marco Tarsimuri

Incontrare gli associati è stato, in un certo senso, doveroso. Il passaggio al Patto Unipol rappresenta una fase di cambiamento epocale, che impatta su diversi aspetti della nostra professione. I rappresentanti hanno potuto trasferire ai colleghi intervenuti tutte le "logiche" che sostengono il Patto, non solo quelle squisitamente economiche ma anche quelle, per nulla secondarie, di politica e di relazione con l'impresa. Alla riunione tenutasi a Milano era presente circa metà delle agenzie della Liguria, sia lato UnipolSai che Allianz. Mi sarei aspettato un coinvolgimento maggiore, soprattutto in merito alle tematiche riguardanti l'ingresso nel Patto Unipol. Invece, sia alla convention di Roma sia alla riunione di Milano, ho dovuto constatare qualche assenza. Non saprei dire se a causa di una certa "rassegnazione" o altro. Comunque, non un bel segnale. Il nostro Gruppo è da sempre molto attivo nella ricerca di soluzioni a favore della redditività delle agenzie, intesa nell'accezione più ampia del termine. Certo, per "smuovere" le abitudini di molti colleghi il cammino è ancora lungo; tuttavia dobbiamo continuare con determinazione il percorso intrapreso, in quanto la visione del futuro che sottintende è senz'altro corretta. Nel merito delle convenzioni proposte e degli argomenti trattati, come tutte le iniziative presentate in questi anni il Totem ha suscitato molto interesse. Bisognerà vedere, alla prova dei fatti, quanti si doteranno di questo strumento. La compliance è un aspetto determinante dell'attività di

intermediario, oggi. Innanzitutto mi auguro che il Sindacato Nazionale riesca ad ottenere qualche semplificazione in più sui vari processi e sulle procedure normative che oggi gravano sul lavoro di agenzia. Ritengo sia quasi impossibile seguire tutte le incombenze riguardanti i vari obblighi imposti dalla Vigilanza per il nostro settore.

Ciò premesso, mi pare che, in generale, gli aspetti della compliance siano ancora sottovalutati o addirittura sconosciuti. Il problema è duplice. Le norme di compliance sono troppe e spesso di difficile interpretazione da un lato e, dall'altro, vi è troppa superficialità nell'affrontarle. Il tema del rinnovo del Patto è davvero molto complesso e richiederebbe una risposta estremamente articolata.

Mi limito ad evidenziare che ancora molte cose oggi non funzionano in ambito Unipolsai... Processi lunghi, comunicazione spesso frastagliata e dispersiva, persistenza di problemi legati ad Essig etc etc.

L'adesione al Patto con numeri così rilevanti ha significato un passo verso l'Impresa molto significativo.

Ci aspettiamo (e, soprattutto, gli associati si aspettano) che i problemi abbiano una pronta soluzione e che si possa essere nella condizione di lavorare nel miglior modo possibile.

In questa fase di mercato così concorrenziale, gli intermediari non possono permettersi ritardi o complicazioni nei processi operativi.

Pertanto, credo che sarà fondamentale recuperare efficienza nella quotidianità per poi affrontare gli aspetti normativi e provvigionali del nuovo Patto Unipol, sfruttando possibilmente la forza di tutti i gruppi agenti coinvolti.



VENETO

Il nuovo Patto dovrebbe garantire stabilità e tranquillità

Di Piergiorgio Fasolin

Per la regionale del Veneto noi avevamo già svolto l'incontro per primi e quindi come test ante giro d'Italia.

L'incontro è stato molto utile, gradito e partecipato, ricco di interesse e di spunti con molto gradimento da parte dei colleghi. Forse per questo motivo a Bologna non erano presenti molti colleghi del Veneto.

I temi trattati sono tutti importanti e studiati appositamente per dare risposte concrete ai bisogni emersi da parte dei colleghi.

Le convenzioni possono contribuire fattivamente a condizione che i colleghi le utilizzino con spirito di associazionismo, dimenticando quindi i rapporti personali che si hanno sul territorio.

Per quanto riguarda Compliance e Totem, essi sono complementari e permettono anche ai colleghi meno "sensibili" di essere in linea con le normative e gli adempimenti.

Infine il Patto: oggi è stato sottoscritto praticamente da tutti; quindi il vero impegno, ora, è capire come fare il nuovo accordo che dovrebbe garantire della stabilità e tranquillità, senza stravolgere i contenuti attuali per permetterci di assimilarli, magari modificando quelli che sono i punti che si ritengono pericolosi come la forbice di variabilità delle provvigioni Auto.



SARDEGNA

Nuovo Patto

UnipolSai: tenere conto della reale redditività agenziale

Di Sebastian Solinas

Immediatamente prima della pausa estiva si è tenuto il Giro d'Italia organizzato da Fiap, durante il quale sono stati trattati molti ed importanti temi. In questo momento di passaggio, sancito dalla sottoscrizione dell'accordo sul Patto, organizzare un confronto è stato fondamentale.

A causa delle distanze e delle difficoltà logistiche, il livello di partecipazione, sia in termini quantitativi che di coinvolgimento ai lavori, da parte dei colleghi è stato molto scarso.

Le convenzioni realizzate a favore degli Iscritti e presentate durante il Giro, possono concretamente contribuire alla tutela della redditività agenziale, se usate da noi con intelligenza. Il progetto Totem, nella sua fase di definizione concreta, è stato accolto in maniera positiva ed ampio spazio è stato dato al tema Compliance in quanto aspetto fondamentale nella gestione quotidiana dell'agenzia.

Riteniamo che durante la trattativa per il nuovo Patto UnipolSai sia prioritario tener conto della redditività agenziale reale.



PIEMONTE

Sotto una certa aliquota, le agenzie non possono sopravvivere

Di Aldo Pepino

Ogni tanto bisogna riflettere con la base su cosa si è fatto, quali sono i problemi irrisolti e quale futuro ci attende. Per cui, ritengo che organizzare il Giro d'Italia quale momento di riflessione sia stato utile.

Per quanto riguarda il livello di partecipazione, dal Piemonte alle regionali partecipano circa il 50% delle agenzie; nelle riunioni nazionali cala l'adesione ma rimane accettabile

Poiché nelle agenzie abbiamo diverso lavoro che è un costo (archiviazione, igiene e sicurezza nei posti di lavoro, privacy etc), la possibilità di avere dei fornitori (SIA, Njmaja consultino etc) già selezionati dal Fiap per professionalità e costi ci facilita il lavoro in agenzia, e quindi le proposte di convenzione sono sempre bene accolte. Anche il progetto Totem è stato apprezzato moltissimo ed abbiamo già raccolto delle pre adesioni.

Molto utile, secondo noi, l'ampio spazio dedicato alla



TRENTINO

Patto, l'elemento più pericoloso è la forbice

Di Claudio Bazzanella

Gli agenti del Trentino, essendo in pochi, si sono aggregati come di solito alla riunione del Veneto. L'incontro è stato molto gradito e utile, ricco di spunti. I temi discussi e trattati sono importanti e cercano di dare risposte ai bisogni dei Colleghi. Le convenzioni potranno essere di contributo qualora i Colleghi le utilizzino con spirito consociativo. Relativamente a Compliance e Totem ritengo siano complementari e consentano agli agenti di essere in linea con gli adempimenti. Per quanto riguarda il Patto, sottoscritto praticamente da tutti i Colleghi della mia Regione, da qui in avanti l'impegno sarà di capire come indirizzare il nuovo accordo per dare stabilità alle agenzie. Dobbiamo cercare di non sconvolgere l'impianto attuale, che non abbiamo ancora assimilato del tutto, cercando di modificare il punto che più riteniamo pericoloso: la forbice delle provvigioni Auto, elemento determinato da fattori che non dipendono da noi (calo premi e aumento sinistri).



LAZIO

Diminuire la "forchetta" provvigionale

Di Carlo Pietrangeli

È stato sicuramente utile organizzare questo incontro.

Purtroppo, nonostante tutto l'impegno profuso, il livello di partecipazione da parte dei colleghi è stato assolutamente insufficiente

Le convenzioni presentate, soprattutto quelle relative alla Rc Professionale, possono essere di aiuto nel cercare di migliorare la redditività agenziale che da troppo tempo è in sofferenza.

Il progetto Totem è sicuramente molto interessante, forse non sono stati approfonditi i temi sulla variabilità dei costi (dipendente dal numero di aderenti) e sulla consegna del prodotto.

Anche il tema della Compliance è certamente (e quindi ben si lega al punto precedente) fondamentale, anche sotto l'aspetto della tranquillità nello svolgere le mansioni quotidiane del nostro lavoro.

Sicuramente una diminuzione della forchetta provvigionale (7/17 sono una aberrazione), una maggiore chiarezza nella costituzione del "conto economico" e una rilevazione costante e misurabile del miglioramento dell'efficienza nei processi dell'azienda per le procedure che impattano quotidianamente sul lavoro delle agenzie debbono costituire temi prioritari nella trattativa per il rinnovo del Patto UnipolSai.

Compliance, perché il nostro lavoro è fare polizze ed avere la possibilità di ottenere consigli utili sugli obblighi di legge e le ispezioni amministrative è fondamentale.

durante la trattativa per il nuovo Patto UnipolSai si dovrà tener conto sicuramente dell'aspetto economico. Essere remunerati in base al conto economico in linea di principio è giusto, però dobbiamo ricordare che il rapporto sinistri/premi con la diminuzione dei premi medi per effetto della concorrenza è destinato a diminuire e sotto una determinata aliquota provvigionale le agenzie non possono sopravvivere. Inoltre molti lavori sono stati trasferiti dalla Direzione alle Agenzie, per cui bisogna quantificarli economicamente e girarli alle agenzie. Sono comunque molto fiducioso che i Gruppi Agenti riusciranno a trovare un accordo con la Direzione soddisfacente per tutti.

MARCHE

Compliance, fondamentale salvaguardia troppo spesso trascurata*Di Gabriele Pennacchioni*

Un momento di confronto “a più mani” (tra i colleghi delle ex divisioni La Fondiaria e Milano ed ancora tra i colleghi UnipolSai ed Allianz) è stato sicuramente utile. Sul piano politico, certamente, ma anche su quello pratico. In questo secondo senso, le convenzioni sono state e saranno di grande utilità e certamente gradite dai colleghi.

In particolare, condivido il progetto Totem nella maniera più assoluta e mi auguro che vengano accelerati al massimo i tempi per la collocazione nelle agenzie. Il tema Compliance vi è strettamente collegato, e rappresenta una fondamentale salvaguardia della nostra vita professionale e, di conseguenza, personale. Purtroppo, spesso non si riesce ad andare oltre i “buoni propositi”: specie nelle piccole agenzie, dove non si riesce a dedicare una risorsa alla Compliance, questo aspetto viene trascurato ed è gravissimo. Lo ritengo talmente importante da spingermi a fare una proposta: l'Associazione dovrebbe formare delle persone o creare una squadra di consulenti che si rechino nelle agenzie che ne facciano richiesta e – non a titolo gratuito, naturalmente – analizzino il livello di Compliance della struttura, suggeriscano le implementazioni da fare ed eseguano i necessari adempimenti.

Sul Patto UnipolSai, per ora, dico solo una cosa: lo abbiamo sottoscritto, gli effetti positivi o negativi li vedremo successivamente. Da questo, bisognerà trarre le indicazioni da riportare nella trattativa per il rinnovo.



FRIULI VENEZIA GIULIA

Patto: avremmo bisogno di una “tregua”*Di Alessandro Cimiotti*

Premesso che sono del parere che ogni occasione di incontro fra colleghi, qualsiasi sia la causa

che la determina, è per me importantissima, sono assolutamente convinto dell'utilità avuta dalle riunioni organizzate sul territorio tramite il Giro d'Italia avvenuto in un momento molto particolare per noi agenti ex Fonsai.

Partendo dal presupposto che i miei colleghi Galf della Regione hanno (ancora) una buona predisposizione alla partecipazione alle riunioni di gruppo, chiaramente il fatto di esser fuori Regione ha fatto sì che la percentuale dei partecipanti fosse leggermente inferiore a quella che di solito riesco ad ottenere nelle riunioni regionali; ma comunque chi è venuto ha partecipato attivamente ai lavori ed ha soprattutto recepito chiaramente i messaggi che gli sono arrivati da parte dei relatori.

Per quanto riguarda le convenzioni realizzate a favore degli Iscritti e presentate durante il Giro, ogni attività atta a produrre redditività in agenzia è sicuramente ben accetta e sono convinto che i colleghi stanno valutando seriamente quanto prospettato e qualcuno probabilmente ha già iniziato a fruire dei servizi proposti in quell'occasione.

C'è da dire che, rispetto all'accordo con UIA, qui in Regione prima del percorso di unificazione con il MAGAP alcuni colleghi avevano già provveduto ad “attrezzarsi” in proprio per le collaborazioni e quindi quella soluzione probabilmente non è e non sarà tanto praticata.

L'attenzione al progetto Totem è molta e credo che, sperando che il costo non sia di ostacolo, molti colleghi siano intenzionati ad averlo in agenzia.

Poiché faccio parte della Commissione Compliance, non posso che affermare l'utilità dello spazio riservato al tema anche se, purtroppo, la trattazione fatta du-

rante la riunione del Triveneto non ha avuto probabilmente l'efficacia desiderata.

Era la prima uscita e l'esposizione dell'argomento non era ancora stata messa a punto bene.

Mi dicono che nelle successive riunioni la cosa sia riuscita meglio e ne sono felice.

È un argomento importantissimo per la vita (anzi per la sopravvivenza) delle agenzie ma farlo capire appieno ai colleghi è molto molto difficile.

Siamo così oberati da mille procedure ed obblighi che tendiamo a sottovalutare (anche e soprattutto perché non lo conosciamo) l'argomento.

Infine, due parole sul rinnovo del Patto. Credo assolutamente che noi agenti ex Fonsai necessitiamo di una “tregua” da parte della Compagnia: siamo passati attraverso tutta una serie di “sconvolgimenti” operativi, normativi e provvigionali dopo l'arrivo in Unipol che ancora non riusciamo a capire quale sia l'andamento delle nostre agenzie!

Riterrei importante il poter avere almeno un biennio di “tranquillità” per fare il punto della situazione ed organizzare l'agenzia in modo che possa affrontare serenamente il mercato futuro.

Alla Compagnia chiederei da subito uno snellimento delle procedure, una semplificazione dei processi, una rivisitazione globale dei prodotti al fine di renderli compatibili con il mercato attuale.

È inutile dire che sogno un sistema informatico completamente diverso pensato e basato anche per le esigenze di chi, come me, è quotidianamente in “trinca”.

Se poi nelle fabbriche prodotti si ascoltasero di meno gli attuari e di più i commerciali... forse riusciremmo a tornare a fare almeno in parte il nostro mestiere.

Ma questi, purtroppo, sono solo sogni.



EMILIA ROMAGNA

Compliance, così importante e così trascurata

Di Stefano Ferrante

Credo che occasioni di confronto come il Giro d'Italia organizzato durante l'estate siano sempre utili; ma è vero che è sempre più opportuno "riempire" questi appuntamenti di contenuti concreti, magari coinvolgendo soggetti esterni che possano rappresentare anche uno stimolo alla partecipazione. La necessità di fare analisi e la difficoltà di trovare "soluzioni" che diano prospettiva alla nostre attività è un tratto comune che coinvolge tutti e che va stimolato, magari coinvolgendo personalità esterne al gruppo. Dal punto di vista della partecipazione, è complicato valutare il livello di partecipazione dei colleghi emiliani: come Magap, i colleghi della mia area territoriale che sono rimasti in Unipol sono numericamente pochissimi, a differenza dei colleghi di provenienza Fondiaria.

Le convenzioni proposte credo abbiano

suscitato interesse; resta però la difficoltà di tradurre questo interesse in comportamenti concreti degli iscritti. Ritengo che il progetto del Totem sia stato accolto con interesse e curiosità, anche se ancora a molti non è chiaro cosa conterrà. È un progetto che a questo punto deve assolutamente andare a concretizzarsi anche nei contenuti che andranno "dentro" al Totem, perché in realtà saranno quelli che faranno percepire la cosa come importante o meno.

Il tema della Compliance è importantissimo e trascuratissimo dalla categoria. L'impianto normativo e burocratico al quale è vincolata la nostra attività è di una complessità enorme. Il Gruppo ha avviato un tavolo di lavoro che sta cercando di produrre un qualcosa che sia fruibile dai colleghi, ma la difficoltà di rendere semplice ciò che per definizione è complesso è un'impresa non semplice. Credo che da parte delle Giunte vada

fatto un pressing importante nei confronti della Direzione perché venga coinvolta nella NOSTRA Compliance. Oggi il processo informatico di emissione di una polizza mi porta, già solo quello, a non essere rispettoso della normativa. Credo quindi che si debba arrivare ad un coinvolgimento comune.

Per quanto riguarda il rinnovo del Patto, infine, credo che l'aspetto principale sul quale non ci sia più spazio per continuare ad incassare dichiarazioni d'intenti da questa Compagnia sia una definitiva semplicità operativa. Qualsiasi iniziativa rivolta alle agenzie ha un carico di complessità enorme. È impensabile che per la banalissima liquidazione di una polizza vita necessiti un manuale operativo di venti pagine. Devono essere investite risorse per alleggerire il carico di lavoro scaricato sulle agenzie e che non compete loro.



PUGLIA

Quella certa difficoltà a rimettersi in discussione...

Di Lucrezia Vinci

Dal mio punto di vista, organizzare il Giro d'Italia era d'obbligo, utile ed atteso dai colleghi proprio per l'importanza dell'argomento "Patto". La partecipazione è stata sicuramente un poco più alta del solito; ma necessita un cambio culturale... forse anche generazionale... per arrivare ad un livello di coinvolgimento importante.

Certamente utili le proposte presentate. Tutti molto interessati, anche se poi, tornati a casa, i colleghi riprendono a lavorare utilizzando gli stessi strumenti di sempre, un po' per i costi in termini economici o di tempo per la formazione dei collaboratori e dipendenti, un po' anche per scarsa propensione al cambiamento od al rimettere tutto in discussione.

Il Totem ha interessato moltissimo i colleghi che chiedono ad ogni incontro, anche solo telefonico, quando il progetto sarà finalmente una realtà. Il consulente angelo Ottaviani ha inviato a tutti un documento di pre adesione all'acquisto: non so quanti abbiano già aderito... Spero in tanti.

Faccio parte della Commissione Compliance. Inutile, quindi, dire quanto io ritenga necessario ed improrogabile far sì che i colleghi siano adeguati al normativo per essere sereni nello svolgimento della propria attività e tenuti indenni da pesanti sanzioni in caso di verifiche. Sarà disponibile, ormai fra pochissimi giorni, il "Faldone Ivass" sul sito del gruppo Fiap. Un lavoro importante.

La Puglia ritiene che nel nuovo Patto bisognerà porre l'attenzione sulla riduzione della divaricazione della forbice tra la provvigione fissa e quella variabile massima, cercando di aumentare la provvigione fissa anche a discapito della percentuale massima del CAV.

LIGURIA

Proposte interessanti, ma di non facile adesione

Di Franco Lucaccioni

Sicuramente utile, aver organizzato questi momenti di incontro tesi a "tastare il polso" del territorio, anche se la partecipazione non è stata purtroppo elevata. Nella mia regione ci sono anche colleghi con mandato "100" precedente a quello unico firmato con Fondiaria Sai. Su dieci, eravamo presenti in quattro.

Tra le convenzioni, sicuramente quella con UIA – che conosco ed utilizzo – può rappresentare un valido supporto alle agenzie, mentre quella relativa alle cauzioni non mi sembra praticabile con facilità. Comunque le proposte hanno suscitato interesse e gradimento.

Accolto con interesse e buoni propositi di acquisto il progetto Totem, ma i costi sono elevati e non accessibili a tutti.

Molto utile lo spazio dedicato alla Compliance, e ritengo che il tema vada ancora approfondito perché fondamentale per la gestione quotidiana. Il più importante argomento da portare al tavolo della trattativa per il rinnovo del Patto UnipolSai è l'impianto provvigionale.



CALABRIA

Dal Patto i colleghi si attendono

un aumento di redditività

Di Giacinto Luca Calandra

È sempre un momento importante l'incontro con tutti i colleghi. La riflessione comune porta sempre dei benefici; specialmente in questo particolare momento storico, che ci vede impegnati da un lato a cercare di difendere il nostro portafoglio da una concorrenza spietata, che ci ha portato negli ultimi anni ad una perdita di clienti e di conseguenza ricavi, dall'altra a trattare con la Compagnia un patto provvigionale adeguato al mercato che stiamo subendo.

Il livello di partecipazione dei colleghi, purtroppo, non è stato all'altezza delle aspettative, ma solo per il fatto che logisticamente è veramente scomodo arrivare a Catania per molti colleghi della Calabria alta. Ma il coinvolgimento è stato comunque totale, erano tutti attenti e pronti a trasferire le notizie ai colleghi che non erano presenti.

Ho qualche dubbio che le convenzioni presentate possano incidere sulla tutela della redditività dell'agenziale: l'interesse c'è, ma è soprattutto con la trattativa del Patto Unipolsai2 che i colleghi si aspettano un incremento di redditività, dopo anni di perdita incassi e ricavi in notevole discesa. Per quanto riguarda il Totem è un progetto (più di un progetto, visto che sembra sia in fase definitiva) che ha entusiasmato tutti: poter eliminare documenti cartacei e agevolare le varie incombenze amministrative delle agenzie non poteva che avere grande successo. Come anche la Compliance, che è un aspetto fondamentale per la gestione amministrativa, che sicuramente da qualche anno è diventata la parte più difficile nella totale gestione delle agenzie assicurative.

La Compagnia ci ha chiesto un atto di fiducia, ma ora i colleghi si sentono traditi

Di Charles MacKay

Per quanto mi riguarda, ho ritenuto molto utile l'incontro organizzato sul territorio per capire il *sentiment* dei colleghi in merito ai vari aspetti del difficile momento di passaggio che stiamo vivendo. Devo però evidenziare che non tutti i colleghi Galf della Toscana condividono questa mia ottica. Bisogna comprendere che esiste un disagio, abbastanza diffuso, legato all'apparentamento del nostro Gruppo con il Magap. Questa "sofferenza" non è stata, questa volta, espressa a parole ma attraverso un atteggiamento di distacco – e, quindi, una scarsa partecipazione tanto in termini numerici che di coinvolgimento – all'iniziativa.

Va però altrettanto detto che coloro i quali sono intervenuti hanno invece apprezzato l'appuntamento, anche per quanto riguarda le proposte di convenzione presentate. In particolare, il Totem può rappresentare in sé un valore aggiunto, sia per quanto riguarda

l'efficientamento del servizio prestato alla clientela sia la coerenza con gli obblighi imposti alle agenzie dalle varie normative cui queste debbono sottostare.

La Compliance è un tema davvero fondamentale, di cui tanti colleghi non percepiscono però ancora l'importanza: si tratta di un aspetto senz'altro da potenziare.

Sul Patto non posso esprimermi positivamente. La Compagnia ci ha chiesto un atto di fiducia, che abbiamo compiuto sia come Gruppo che singolarmente. I rappresentanti territoriali si sono adoperati moltissimo per raggiungere il necessario quorum di adesioni. Ma, a fronte di tante aspettative, ci troviamo ancora in alto mare ed i colleghi si sentono "traditi". Un piccolo esempio è rappresentato dalle tante convenzioni contenute nell'Accordo ed ancora non accessibili; ma questo è un particolare. Di fatto, permane un senso di diffidenza nei confronti della Mandante che non aiuta nell'approccio al rinnovo del Patto.

TOSCANA



CAMPANIA-BASILICATA

Il Patto? Un elemento di stabilità

Di Michele Montuori

Essendo da sempre convinto che tutto ciò che viene fatto per spronare la rete è costruttivo, ho condiviso pienamente l'iniziativa del Giro d'Italia estivo. Anche i colleghi del territorio hanno apprezzato: la partecipazione è stata elevatissima, attorno all'80%, ed il confronto partecipato e coinvolgente.

Le convenzioni proposte hanno suscitato molto apprezzamento. Ci stiamo adoperando per promuovere il Totem quale eccellente strumento sia per migliorare l'efficienza rispetto alla clientela sia per essere pienamente *compliant* con gli adempimenti. Il che porta al tema Compliance, molto importante e per il quale il Totem può costituire un significativo elemento di tranquillità.

Per quanto ci riguarda, il Patto rappresenta un fattore di stabilità ed apprezziamo moltissimo il lavoro svolto dalle Presidenze a tutela della rete; i temi da portare sul tavolo di trattativa per il rinnovo dell'Accordo saranno prossimamente oggetto di un confronto fra tutti i colleghi della nostra area.

CAMPANIA

Un principio irrinunciabile: agenti professionisti, non semplici venditori

Di Alfonso Santangelo

Considero sempre l'incontro e confronto con i colleghi "il vero aggiornamento professionale". L'appuntamento previsto in occasione del Giro d'Italia è stato comunque diverso: non c'era da scambiarsi esperienze, ma confrontarsi su come affrontare il futuro.

I colleghi del territorio, particolarmente sensibili alla struttura del " Patto", hanno partecipato attivamente in tanti, caratterizzando così l'incontro di Napoli con un interessante dibattito.

Per quanto riguarda le soluzioni concrete proposte, l'importanza dello strumento Totem ed il suo intrinseco valore sono indiscutibili. Ne rilevo però uno scarsissimo utilizzo, forse perché ad un anno dal Roll Out la quotidianità dell'agenzia continua ad essere caotica, si vive di emergenza e non di programmazione.

Può costituire un vero ausilio per deresponsabilizzarci da un ostico aspetto burocratico! Credo che quasi tutti i colleghi campani lo abbiano già prenotato.

La Commissione Compliance "sempre work in progress", con la possibilità che abbiamo di potervi accedere in qualsiasi momento, è diventata un importante elemento di serenità dell'attività quotidiana.

Infine, la trattativa per il nuovo Patto rappresenta la fase preliminare e

preparatoria di "un'intesa" per la quale, attraverso una serie di incontri, di colloqui, di discussioni, di proposte e di contro proposte si arriva a concordare la forma definitiva di un accordo. Appare evidente che essa è possibile solo se esiste la reciproca volontà di rivedere le posizioni di partenza arrivando anche a "rinunzie". È importante, però, avere la coscienza della forza contrattuale delle parti a confronto. La contezza del proprio ruolo rappresenta l'elemento base che bisogna tener presente prima di sedersi a qualsiasi tavolo di confronto perché essa rappresenta l'elemento che permette di tenere duro su una proposta o, al contrario, di mitigarla o addirittura di rinunciare. La trattativa, quindi, anche attraverso un confronto serrato, serve a portare a sintesi problematiche che, in apparenza distanti, si dimostrano, durante la discussione, utilmente conciliabili a patto, però, di salvaguardare alcuni principi irrinunciabili. Smussare gli angoli impervi o cedere su posizioni, anche importanti, per ottenere un vantaggio complessivo è l'atteggiamento giusto da tenere nel corso del confronto, a patto che il confronto mantenga una visione di difesa del ruolo professionale degli agenti che, a mio avviso, rappresenta un vantaggio per le stesse compagnie. Considerare gli agenti quali

professionisti, e non dei semplici venditori del "prodotto" assicurativo, rappresenta, ad esempio, un principio irrinunciabile. Non si tratta di difendere uno stupido e aristocratico sentimentalismo, perché le nostre origini e la nostra storia hanno ben dimostrato che il ruolo dell'agente richiede una preparazione generale ed un comportamento specialistico che lo rendano all'occhio del potenziale "cliente" un punto di riferimento capace di "garantire" la stessa Compagnia che rappresenta. Non si dimentichi che spesso il "cliente" si affida all'agente più che alla compagnia perché ha necessità di trovare, nel suo interlocutore, un professionista in possesso di quelle caratteristiche culturali, di trasparenza e di onestà che ne fanno il soggetto idoneo al quale chiedere consiglio e al quale potersi affidare con serenità. D'altra parte la rapida mutevolezza del mercato assicurativo, richiede professionalità adeguate che rendano l'agente non solo l'intermediario, ma anche il promotore di nuove iniziative che, concordate con le compagnie, tendano ad sostenere alcune attività in difficoltà e attraverso nuove proposte, ad occupare spazi di attività oggi preclusi o non ancora ipotizzati.



LOMBARDIA

Remunerare le attività che le compagnie hanno scaricato sulle agenzie

Di Antonio Pomo

Dal momento che dei temi trattati durante il Giro d'Italia avevamo già parlato durante gli incontri regionali che si erano tenuti al momento di sottoscrivere il Patto UnipolSai, forse per alcuni aspetti l'iniziativa di luglio è stata una ripetizione di concetti. Tuttavia, la partecipazione superiore al 50% indica che probabilmente se ne sentiva la necessità.

Utili e interessanti le convenzioni proposte, e particolarmente il Totem che ha certamente un'utilità legata al fattore Compliance. Tuttavia, la voce dei costi è particolarmente rilevante in un momento che vede in crisi la redditività delle agenzie. D'altro canto, un aiuto nell'espletare tutta la burocrazia e gli oneri gestionali cui dobbiamo far fronte e che sottraggono una ingentissima quantità di tempo a quello che dovrebbe essere il nostro "vero" lavoro può essere veramente importante.

Il Patto sottoscritto è stato il migliore possibile in questo momento; di quello che andremo a sottoscrivere non sappiamo ancora nulla. Ma ritengo che al tavolo di trattativa dovrebbe senz'altro essere portata l'ipotesi di remunerazione per tutte le incombenze che le compagnie hanno riversato sulle agenzie.





TOSCANA

Compliance, serve un passaggio evolutivo

Di Aldo Scarpini

Quella del "Giro d'Italia" è sempre stata una consuetudine apprezzata per il Magap, pertanto ho considerato opportuno organizzarne uno lo scorso luglio. Anzi, ritengo che il territorio andrebbe "intervistato" anche più spesso, se possibile. La partecipazione dei colleghi è stata sostanzialmente in linea con gli standard, forse con qualche presenza in più. Ma fondamentalmente a queste occasioni partecipano sempre le stesse persone, che si sentono maggiormente coinvolte nella vita associativa e danno valore ai momenti di confronto con i colleghi.

Detto ciò, le convenzioni proposte sono senz'altro utili ed interessanti ed il progetto Totem meritevole di attenzione per gli elementi positivi che potenzialmente introduce in agenzia. Io stesso ne ho ordinato uno. Però bisogna rendersi conto che non tutti i colleghi sono ancora pronti a comprendere l'importanza non solo di uno strumento che consenta di espletare tutti gli adempimenti cui siamo tenuti, ma anche della stessa Compliance e delle conseguenze negative di dimenticanze piccole o grandi in termini di oneri normativi. L'Associazione dovrebbe lavorare ad un'attenta sensibilizzazione, ripetendo più volte i concetti finché questi siano completamente assimilati. Il Totem, quindi, potrebbe rappresentare un valido aiuto soprattutto per chi non si sente in grado di seguire autonomamente e costantemente tutti gli aspetti che rendono compliant la gestione dell'agenzia.

Colgo l'occasione per dire due parole sul Patto. Nel mercato attuale, le condizioni previste dall'Accordo che abbiamo sottoscritto sono soddisfacenti; però non garantiscono stabilità qualora il quadro dovesse cambiare. A fronte di un peggioramento, le agenzie che si trovano nella parte più stretta della forbice provvigionale rischierebbero di non sopravvivere. Riterrei quindi opportuno modificarne l'ampiezza, portandola per esempio ad un range 9%-15%. Infine, dal mio punto di vista sarebbe più efficace ridurre il numero di comunicazioni e di iniziative indirizzate alle agenzie durante l'anno per consentire loro di concentrare maggiormente gli sforzi sugli obiettivi proposti.

UMBRIA

Serve uniformità, non solo a livello provvigionale

Di Stefano Minciotti

L'incontro territoriale previsto nell'ambito del Giro d'Italia estivo è stato senz'altro utile in quanto ha offerto l'occasione di interagire con le Presidenze, cosa che durante i consueti incontri regionali non avviene. Quest'idea è confermata dalla partecipazione che si è attestata al 100%.

Entrando nel merito dei temi trattati, il lavoro svolto finora è stato enorme e fruttuoso e che da ora in avanti diverrà ancora maggiore. Tuttavia mi sento di dire che forse il cuore delle problematiche attuali è un altro: le convenzioni, il Totem (che presenta costi elevati ed un rischio di obsolescenza nell'arco di breve tempo, come tutte le strumentazioni tecnologiche), le



MOLISE

Discorsi interessanti, ma il problema più grosso è la redditività



Di Pasquale Pasquale

È vero che, essendosi appena conclusi gli incontri territoriali per la sottoscrizione del Patto, i temi del Giro d'Italia erano già stati ampiamente dibattuti. Tuttavia, sono convinto che qualunque occasione di confronto tra colleghi sia positiva e dunque anche le tappe estive sono state utili. Il livello di partecipazione non mi è sembrato dissimile dalle altre volte: non maggiore, quindi, ma nemmeno inferiore.

Le convenzioni proposte sono state interessanti, ed anche il Totem. Debbo però sottolineare la sensazione che si sia ancora in alto mare: ne parliamo da un anno, io stesso ne ho ordinato uno da parecchio tempo, ma ancora non si realizza. Considero il progetto potenzialmente buono, ma non ho ancora gli elementi per valutarlo "sul campo".

Anche la trattazione del tema Compliance è stata interessante. Però a me sembra di percepire una certa, generalizzata carenza di concretezza e di distanza da quello che è il problema più urgente: la crisi di redditività. Molte agenzie sono ad altissimo rischio chiusura a causa dei premi in discesa, degli incassi in discesa, della diminuzione dei clienti che vengono in agenzia e della diminuzione del loro potere d'acquisto. Abbiamo firmato un Patto che, in qualche modo, era già scaduto per conquistarci il diritto di trattare il rinnovo. Ma se in trattativa non si porta il tema redditività, sarà difficile guardare al futuro.

questioni legate alla Compliance sono interessantissime e magari utili in determinati contesti. Ma la nostra Regione sta vivendo un momento particolarmente difficile e le agenzie sono in sofferenza. I clienti vengono sempre meno in agenzia e, quando ci vengono, sono agguerriti e necessitano di ogni sforzo e concentrazione di energia per essere mantenuti. Difficile riuscire a dedicarsi ad altri aspetti.

È un periodo difficile per il mercato tutto e per noi, che stiamo vivendo un passaggio verso un sistema che è "Unico" solo a parole. Non è sufficiente avere il medesimo trattamento provvigionale rispetto al resto della rete, quando prodotti, possibilità e riscontro alle richieste di assistenza non sono uguali per tutti. Questo è, senz'altro, uno dei punti che vorrei venisse portato al tavolo di trattativa per il rinnovo del Patto UnipolSai: uniformità per tutti. Peraltro, è inutile chiedere provvigioni più alte: ciò che occorre è una vera opportunità di restare sul mercato.

Poi vi è un forte bisogno di stabilità, che è il secondo elemento: allo stato attuale è indispensabile fare piani d'agenzia e stabilire strategie con e per le sottoreti e per far questo abbiamo bisogno del supporto concreto e stabile della compagnia nel medio/lungo periodo.

Questi due elementi concorrono al terzo, che è la redditività: punto nodale da portare nel rinnovo dell'Accordo.

TRIVENETO

Prima il progetto sulle nuove agenzie, la remunerazione viene dopo



Di Matteo Baruzzo

Per quanto concerne l'utilità del Giro d'Italia organizzato a luglio, sicuramente, e come più volte sollecitato, è opportuno riprendere ad incontrare gli associati territorialmente.

Relativamente ai temi proposti durante gli incontri, le convenzioni sono come le polizze: se vengono proposte continuamente, vengono poi sottoscritte. Certamente tutto, come si dice dalle parti nostre "fa brodo". Detto ciò, il Totem è una cosa sicuramente positiva ed il Magap lo aveva già proposto in tempi antecedenti alla formazione del nuovo Gruppo Agenti. È chiaro che un sistema che gestisce le "incombenze normative" per conto dell'intermediario può dare un giusto apporto. Forse deve essere presentato in maniera concreta, portando il Totem su tutte le Assemblee Regionali d'Italia, attraverso la prova concreta dell'attività svolta. La Compliance è un problema per le Agenzie, e su questo importante tema il Totem può essere

uno strumento informatico di supporto continuo.

L'argomento rinnovo del Patto è complesso. Penso che se l'azienda vuole portare la remunerazione provvigionale sempre più in base ai risultati finanziari, la rete agenziale dovrebbe entrare sempre più all'interno della compagine di UnipolSai. Sempre per quelle realtà agenziali che lo vorranno fare. Ritengo che se un intermediario lavora in esclusiva dovrà avere una corsia preferenziale con quell'azienda, attraverso un mandato economico diverso, rispetto all'intermediario che opera con più Compagnie. Se UnipolSai chiederà di agganciare anche il settore R.E. con delle provvigioni variabili, allora dovrà spiegare prima del Patto come intenderà realizzare la nuova agenzia, che sia sufficientemente strutturata per ottemperare alla nuova disciplina economica. Prima il progetto su come si vedranno le nuove agenzie e poi la discussione su come remunerarle. Comunque penso che i servizi possano essere una nuova arma in più (incentivi permanenti su Unibox, incentivi permanenti su AP&B, incentivi su clienti che scelgono i partner per la riparazione dei danni da f.e. o acqua condotta etc...).

Ci sarebbe molto da aggiungere, compreso il Fondo Pensione Agenti, il welfare aziendale e molto altro ancora... La discussione del Patto dovrà essere affidata alla dirigenza del nuovo Gruppo che nascerà.



PUGLIA

Patto, occorre maggiore trasparenza nella gestione dei sinistri

Di Gianluca Alba

Considero utilissimo il Giro d'Italia organizzato la scorsa estate, anche considerando che si trattava di un'occasione per confrontarsi non solo tra di noi ma anche con i presidenti Galf e Magap. Purtroppo, debbo dire di aver trovato i colleghi poco partecipativi rispetto al solito. Forse a causa del momento scelto, troppo a ridosso delle chiusure per ferie, ho riscontrato una scarsa sensibilità nei confronti degli incontri organizzati. Peccato, tanto più che comunque di alcuni aspetti è stato necessario riparlare nelle assemblee regionali successive; quindi, evidentemente, dubbi da sciogliere ce n'erano.

Anche le convenzioni presentate sono state estremamente interessanti; dal

mio punto di vista, opportunità sia di lavoro che di soluzione di alcuni problemi. Secondo me, sarebbe il caso di approfondire nuovamente il tema delle proposte (così come quello della Compliance) in ulteriori incontri – magari a livello territoriale – supportati da delegati di Giunta.

Il Totem, per me che ritengo fondamentale investire nella tecnologia, è un bellissimo progetto e risponde molto bene alla duplice esigenza di supportare gli agenti sia negli adempimenti

necessari sia nel rapporto con il cliente. Anzi, a questo proposito mi permetto di suggerire (a meno che l'opzione non sia già possibile) di introdurre la funzione di inserimento della tessera sanitaria dei clienti per avere i loro dati sempre aggiornati.

Per quanto riguarda il Patto, vorrei fare alcune considerazioni. L'Accordo

sottoscritto va bene finché il mercato vive un momento positivo. Ma i premi stanno scendendo costantemente, ed il delta provvigionale 7%-17% mette fortemente a rischio le piccole agenzie. Inevitabile chiedersi se la Compagnia stia perseguendo una sorta di "selezione naturale" tramite questa discriminante. Se così non è, dal mio punto di vista è necessario trovare forme di compensazione, di incentivazione; d'altro canto, l'Azienda dovrebbe poter contare su agenzie che riescono a produrre e pagare questa produzione in maniera più significativa. Un altro elemento da portare al tavolo di trattativa è la necessità di una maggiore trasparenza nella gestione dei sinistri: il rapporto s/p è un elemento fondante del Patto, ma al momento manca la possibilità di contattare direttamente gli ispettorati per quanto riguarda i grandi sinistri, che sono poi quelli che incidono in maniera più significativa sugli andamenti di agenzia.



PIEMONTE

La scommessa più grande è ottenere uguali strumenti ed opportunità per tutti

Di Giacomo Lotrecchio

Nonostante avessimo appena concluso tutti gli incontri regionali legati alla sottoscrizione del Patto UnipolSai, il Giro d'Italia ha comunque rappresentato un importante momento dedicato all'approfondimento di alcune tematiche particolarmente rilevanti e rispetto alle quali i colleghi dovrebbero essere forse un po' più consapevoli. Mi riferisco, in particolare, ai numerosi aspetti della Compliance che ci impone obblighi ferrei il cui inadempimento comporta molti rischi per le nostre agenzie, che però non sono in molti a conoscere. Pur comprendendo che l'energia dedicata all'argomento "Patto" ci aveva forse un po' tutti svuotati, non bisogna dimenticare che ogni giorno dobbiamo affrontare problemi ai quali è necessario prestare la massima attenzione. Sono quindi dell'opinione che quello della Compliance sia un tasto sul quale si deve continuare a battere. Ed il progetto Totem è strettamente connesso a ciò, in quanto consente di essere costantemente in regola ed



aggiornati con tutti gli adempimenti a nostro carico; spero che i Colleghi comprendano l'importanza di questo aspetto che io ritengo anche prevalente rispetto alle funzionalità più squisitamente commerciali e di relazione con il cliente.

Ho comunque notato che l'interesse nei confronti delle proposte di convenzione o di strumenti non necessariamente sorge istantaneamente allorché queste vengono presentate: talora solo successivamente, nella nostra qualità di regionali, riceviamo telefonate di richieste di approfondimento o informazioni. È, insomma, un qualcosa che può magari maturare nel tempo, anche in base alle esigenze ed alla sensibilità che ogni agenzia ha.

Riguardo al rinnovo dell'Accordo con UnipolSai, è attualmente in corso quella fase preparatoria lunga e necessaria a trovare punti comuni tra tutte le rappresentanze di Gruppo che dovranno poi essere portati al tavolo delle trattative.

La scommessa più grande è ottenere, per tutta la rete, uguali strumenti ed opportunità, superando quelle differenze in termini di prodotti e convenzioni che continuiamo a portarci dietro dal passato. Bisogna ottimizzare tutta la parte gestionale e definire non solo gli aspetti economici, ma anche quelli strutturali del Patto, innovandolo ed adeguandolo rispetto al quadro in cui ci si muoveva cinque anni fa, quando fu predisposto per la rete della ex divisione Unipol. È questo che i Colleghi ci chiedono con grande forza.

LAZIO-ABRUZZO-MOLISE-SARDEGNA

Restituire all'Agente la dignità ed il suo ruolo fondamentale

Di Mauro Verdi

La presenza dei colleghi al Giro d'Italia è stata numerosa e questo testimonia la bontà della scelta fatta dalla Federazione soprattutto per il Patto. Sono state chiarite con particolare dovizia le novità contenute nell'Accordo che, nella realtà assicurativa italiana, rappresentano una innovazione assoluta soprattutto nel sistema di pagamento delle provvigioni in due parti, la fissa e la variabile, che inizialmente aveva suscitato anche al sottoscritto dubbi e perplessità.

Per quanto riguarda il capitolo relativo alle convenzioni e il Totem, li abbinerei come concetto generale in un unico aspetto,

ovvero il nuovo modo di essere Agente che deve cambiare necessariamente rispetto al passato. D'altronde il premio medio scende velocemente facendo diminuire la nostra redditività sotto il livello di guardia e quindi questi strumenti devono servirci per recuperare una parte delle entrate di agenzia, la cui sopravvivenza rischia di essere messa in pericolo.

Aspetto nuovo per molti di noi il tema Compliance. Grazie al Gruppo, che ha evidenziato questa delicatissima questione! Oggi la professione di Agente è soggetta a tante questioni fondamentali e complicate; ognuno di noi è talmente preoccupato di far quadrare i propri conti senza avere la necessaria lucidità per interpretare tutti i regolamenti e obblighi connessi alla nostra attività e nei confronti dei clienti, dell'IVASS, della compagnia e quant'altro, che sapere di avere un gruppo che mi aiuta sotto questo aspetto mi conforta e ci deve confortare sempre di più.

Infine, credo che con il nuovo Patto si dovrebbero semplicemente restituire all'Agente la dignità e quel ruolo fondamentale che egli deve avere nei confronti delle mandanti.



ABRUZZO

Patto, l'importante è non modificare la "forbice"

Di Fabio Leombruno

L'incontro nell'ambito del Giro d'Italia organizzato la scorsa estate è stato non solo molto utile, ma anche molto sentito. Del resto era logico che fosse così, dato che si parlava del nostro futuro, ed i colleghi dell'Abruzzo hanno partecipato nella sostanziale totalità.

Per quanto riguarda le convenzioni proposte, io credo che non siano ancora perfettamente conosciute da tutti e che sia necessario organizzare ulteriori momenti di approfondimento. Ma il lavoro del Gruppo per individuare soluzioni e strumenti che possano aiutare le agenzie a posizionarsi sul mercato è fondamentale.

Grande apprezzamento, a tal proposito, del progetto Totem che personalmente ho promosso presso i colleghi. Se manterrà tutte le promesse – come certo farà, soprattutto se noi lo utilizzeremo correttamente – rappresenterà un validissimo supporto nel superare indenni ispezioni e controlli, aiutandoci inoltre a contenere la mole di carta che le agenzie debbono gestire.

A distanza di alcuni mesi dalla sottoscrizione del Patto, ciò che appare maggiormente rilevante è la parte economica. Oggi l'agenzia ha costi fissi alti e certi, e quindi la variabilità delle provvigioni può generare inquietudine. Ma, dal mio punto di vista, il sistema della "forbice" consente di equilibrare le disuguaglianze da sempre esistite fra le agenzie e legate a questioni territoriali. Purché, però, non venga modificata al ribasso, perché allora la sopravvivenza di molte agenzie potrebbe essere messa a rischio. E quindi credo che nella trattativa per il rinnovo si debba lavorare affinché le fasce provvigionali non vengano ridiscusse.

SICILIA

L'anima del Gaap è cercare soluzioni sempre più efficienti per la rete

Di Romolo Faraone

Sebbene possa essere stata in un certo senso una forzatura, in termini di timing, organizzare il Giro d'Italia a luglio, subito dopo un periodo così delicato di incontri a livello territoriale dedicati alla sottoscrizione del Patto e, prima di questi, la Convention a Roma per dare il via alla raccolta delle firme, era però importante ritagliarci questo spazio – anche a costo di qualche sacrificio – per fare qualche riflessione e concentrarci un po' sul mondo Gaap e sui progetti che nel frattempo avevamo portato a termine. Rimandare a dopo l'estate avrebbe significato far passare troppo tempo e, in effetti, la

partecipazione da parte dei colleghi è stata oltretutto buona, a testimoniare l'interesse nonostante il momento particolare. L'attenzione nei confronti delle convenzioni proposte è stato superiore alle aspettative; molto apprezzati i progetti, in quanto ricchi di attrattiva e facilmente fruibili. In particolare, la possibilità di intraprendere collaborazioni con partner di nicchia ha riscosso molto interesse.

Anche il Totem è stato gradito, ricevendo subito numerose prenotazioni. D'altro canto, moltissimi oneri sono stati oramai riversati sugli intermediari e contare su uno strumento con regia centralizzata, che consenta il rispetto dei requisiti minimi richiesti all'agente è sicuramente un grande aiuto. Ma, soprattutto, tutte le proposte presentate costituiscono l'anima stessa del Gaap, ovvero il lavoro incentrato a trovare soluzioni sempre più efficienti a supporto degli associati. Considero fondamentale il tema Compliance; per attirare l'attenzione dei colleghi su questi aspetti abbiamo anche ideato iniziative particolari. E certamente il Totem rappresenta un valido supporto e sicuramente, mettendo al riparo dalle pesantissime sanzioni che rischiamo senza averne piena consapevolezza, un sostegno alla redditività delle agenzie.

Mi pare che l'interesse nei confronti del Gaap e di tutto ciò che può offrire sia molto alto. Per noi si tratta di un grande impegno a migliorare e fornire sempre più servizi agli associati.

Infine, per quanto riguarda il Patto, con la raccolta delle adesioni, è stato concluso un primo giro di boa veramente importante: siamo riusciti a giungere alla firma armonizzando e consolidando una serie di tutele e istituti anche economici per la rete, grazie ai quali il Patto preesistente è stato di fatto potenziato. Inoltre, la sottoscrizione ci ha consentito di assolvere un secondo, delicato, obiettivo, quello di sedere immediatamente e da pari grado al tavolo delle trattative per la costruzione del nuovo Patto UnipolSai, insieme ai colleghi che già lo applicano da tempo.

Per ora si è tenuto qualche incontro con la Compagnia per cercare di delineare i tratti del prossimo Accordo; ma sono convinto sia una grande opportunità potervi mettere mano dal principio e non dover accettare e gestire un qualcosa iniziato da altri. Il fatto che ci sia stato un riscontro plebiscitario, in pochissimo tempo, nella fase della raccolta firme per la sottoscrizione, vuol dire che il nostro impegno è stato correttamente indirizzato ed apprezzato, questo ci gratifica ma allo stesso tempo ci investe di altrettanta responsabilità ed attenzione a tutte le dinamiche coinvolte nel percorso che ci attende per raggiungere l'obiettivo del nuovo Patto 2.0 UnipolSai. Pertanto il lavoro – *con la raccolta delle adesioni* – non è finito, è appena ricominciato... *come sempre!*

