

Zoom!



A cura di Alessandra Schofield
Coordinamento di Etta Polignano

5 - Aprile 2017



La sfida del futuro

In questo numero



- ◆ **Pag. 2** - ZOOM, occasione di informazione e confronto
- ◆ **Pag. 3** - Aggiornamento professionale: quante ore?
- ◆ **Pag. 4** - Le informative di aprile 2017
- ◆ **Pag. 5** - Statuto GAAP, siamo alle fasi finali
- ◆ **Pag. 6** - Depenalizzazione atti vandalici aree private
- ◆ **Pag. 7** - Compliance: A inoperativo equiparabile ad E?
- ◆ **Pag. 8** - RCA: come si ri-assicura un veicolo
- ◆ **Pag. 9** - Totem, un investimento che conviene
- ◆ **Pag. 11** - Omnia Web 8, la "Terza Via"
- ◆ **Pag. 14** - Gli incontri laici di marzo 2017
- ◆ **Pag. 15** - Quando la solidarietà non è solo una parola

UnipolSai
ASSICURAZIONI

- ◆ **Pag. 16** - Gli incontri di aprile 2017
- ◆ **Pag. 16** - Interregionali FIAP: la parola ai Colleghi!

Allianz

- ◆ **Pag. 23** - Cambiamento ancora in atto, no alla passività
- ◆ **Pag. 24** - Gli incontri di aprile 2017
- ◆ **Pag. 24** - Interregionali FIAP: la parola ai Colleghi!
- ◆ **Pag. 27** - Notizie dal mercato

Nel prossimo numero tutte le attività FIAP, UnipolSai ed Allianz di maggio!



Ecco il numero di aprile di ZOOM!

L'auspicio è che la lettura di questo nostro giornale possa contribuire ad aiutare i nostri associati attraverso l'informazione ed il confronto.

La fase attuale della nostra professione è sempre più complessa e, oseremmo dire, transitoria: siamo in attesa del recepimento della IDD2 ormai prossimo (23.02.2018) e del regolamento Europeo relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

L'indagine di Innovation Team ha evidenziato che soltanto il 16,4% degli agenti ritiene oggi che la linea guida per recuperare redditività sia proseguire con il modello attuale. La larga maggioranza, più di 8 agenzie su 10, ha in mente altre strade da seguire.

La sfida, per ognuno, sarà individuare quella giusta per la propria agenzia in considerazione delle proprie inclinazioni, di quelle della propria struttura, del territorio e del contesto di mercato in cui opera.

Il Gruppo di Lavoro è a vostra completa disposizione: scriveteci a zoom.fiap.posta@gmail.com

Maria Antonietta Polignano e.polignano@natilepolignano.it

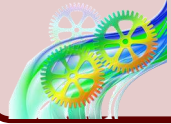
Silvio Leonelli silvio.leonelli@tiscali.it

Davide Gerbino gerbino@tieqassicurazioni.it

Alessandra Schofield alessandra.schofield@gmail.com



Le strutture GALF e MAGAP possono rispondere a qualsiasi richiesta o esigenza. Visitate la [pagina facebook](#) GAAP e scrivete a segreteria@gafonditaria.it oppure a segreteria@magap.eu



LE COMMISSIONI LAICHE SCRIVONO - FORMAZIONE

2

L'AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Non è la verità, sicuramente non è tutta la verità, dire e sostenere che:

L'aggiornamento professionale consiste nella partecipazione a corsi di durata non inferiore a 60 ore nel biennio, svolti in aula o con le modalità equivalenti di cui all'art. 9 del presente regolamento. In ciascun anno solare si effettua almeno un minimo di 15 ore di aggiornamento. [Art. 7 comma 4 Regolam. 6 IVASS]

Non è tutta la verità, **perché...**

*L'aggiornamento è effettuato in occasione dell'**evoluzione della normativa** di riferimento e, per quanto riguarda la rete distributiva diretta, in occasione dell'immissione in commercio di **nuovi prodotti da distribuire**. [Art. 7 comma 2 Regolam. 6 IVASS]*

Aggiungiamo che *"in ogni caso l'intermediario di primo livello, che iscrive alla Sez. E un soggetto già da altri iscritto, è tenuto ad impartirgli una adeguata formazione sui nuovi prodotti assicurativi che costui intermedierà". (Assinews 21.03.2017)*

Non è vero che:

ogni Agente possa erogare formazione alla propria Rete verticale.

È vero, invece, che:

*L'intermediario che intende impartire direttamente la formazione o l'aggiornamento alla propria rete di collaboratori - in qualità di docente - deve essere in possesso dei requisiti di professionalità previsti dall'art. 14, comma 3, **non essendo in tal caso sufficiente la mera iscrizione sezione A o B del RUI**. [FAQ 1.4 al Regolam. 6 IVASS]*

Gli intermediari possono impartire direttamente formazione/aggiornamento alla **propria** Rete Secondaria: docenti interni o esterni, purché in entrambi i casi questi siano in possesso dei requisiti fissati dall'art. 14 comma 3: **comprovata esperienza professionale nelle materie oggetto del corso, maturata in almeno un quinquennio – anche se non consecutivo – di svolgimento dell'attività e di adeguata e congrua esperienza in qualità di docente nelle suddette materie**. [FAQ 8.3 al Regolam. 6 IVASS]

04.04.2017

Le Commissioni Formazione FIAP



Le informative di aprile 2017

Info FIAP n°	106	Atto di nomina a responsabile Privacy
Info FIAP n°	107	Indagine Innovation Team 2016
Info FIAP n°	108	Ultrattività garanzie accessorie alla Rc Auto

Legenda

———— Info per tutti

———— Info lato UnipolSai

———— Info lato Allianz

- Per i colleghi Galf: collegatevi a questo [link](#) per accedere alle informative
- Per i colleghi Magap: dopo aver fatto login all'area riservata del [sito Magap](#), potrete accedere alle informative al seguente [link](#)

Partecipate al **sondaggio FIAP** sul fabbisogno formativo!

Le Commissioni Tecniche Formazione hanno rilevato l'esigenza di interpellare la Rete per capire quali ne possano essere le esigenze formative.

Le Imprese si organizzano con le loro strutture di formazione. **FIAP** desidera esserci con pari dignità e presenza. Scrivono le segreterie congiunte Galf e Magap *"La nostra laicità ed il nostro libero pensiero trasversale alle Imprese rappresentate ci suggeriscono di essere, a 360 gradi, soggetti attivi, capaci di prendere iniziative e di offrire proposte culturali, anche offrendo, se necessario, opportunità formative indipendenti e a volte più professionali per i nostri Associati e per i loro Collaboratori"*.

La partecipazione al sondaggio è anonima. Si invitano tutti gli associati a contribuire, per dare alle strutture la possibilità di effettuare le opportune analisi e gli opportuni interventi.

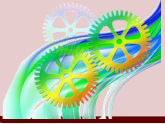
Per partecipare al sondaggio

Collegati GALF

<https://www.quicksurveys.com/s/n6XLz2>

Collegati MAGAP

<https://www.quicksurveys.com/s/Te3q8C>



LE COMMISSIONI LAICHE SCRIVONO - STATUTO

3

GAAP: TUTTO PRONTO, MANCANO I RITOCCHI FINALI

La Commissione Statuto si è riunita lo scorso 21 aprile. I lavori per l'elaborazione del documento fondante del GAAP sono ormai alla fase finale: dopo alcune verifiche con i consulenti fiscali e legali, lo Statuto verrà sottoposto, nei prossimi giorni, al vaglio delle Giunte, dei consigli Direttivi ed infine dei colleghi sui territori, per essere poi presentato ufficialmente durante la prossima Assemblea Nazionale, in ottobre.

Per l'elaborazione si è partiti dagli Statuti GALF e MAGAP, cercando di preservare gli elementi principali che hanno caratterizzato i due Gruppi, trasferendoli nel documento comune.

Non è stata un'operazione semplice, soprattutto perché non esistono riferimenti di analoghe realtà associative sul mercato attuale. È stato quindi necessario prima di tutto un grande lavoro di progettazione concettuale, da tradurre poi in un'elaborazione pragmatica tradizionale ma al tempo stesso molto innovativa.

Nel nostro settore tutto cambia, si trasforma ed evolve, abbiamo immaginato quindi che anche nelle organizzazioni di rappresentanza qualche elemento innovativo sarebbe stato interessante da apportare. Siamo dunque soddisfatti, perché grazie al lavoro di tutti i Colleghi della Commissione, che ringrazio per la capacità e il pragmatismo, abbiamo dato esecuzione al mandato conferito ai nostri Gruppi Agenti durante lo scorso congresso di Trieste.

Pilastro centrale ed innovativo dello Statuto sono le funzioni "laiche" del GAAP, rivolte al recupero della redditività agenziale ed all'individuazione di strumenti per implementare la professionalità dell'agente e rilanciarne il ruolo fondamentale sul mercato in questa fase fortemente evolutiva; collateralmente si pongono i due ulteriori pilastri, lato UnipolSai e lato Allianz, completamente autonomi ed indipendenti sul piano politico, sia reciprocamente che rispetto al sistema delle attività laiche.

Le peculiarità strutturali del GAAP si possono dunque sintetizzare in questa formula: grande rispetto per le regole della rappresentanza tradizionale, ma al tempo stesso propensione avanguardistica nei confronti di tutte quelle novità, oggi non più trascurabili, che orienteranno gli intermediari verso un futuro caratterizzato da scenari profondamente diversi rispetto a quelli del passato.

Ultimo tratto distintivo: il GAAP non è e non vuole essere un "sindacato", ma un'organizzazione orientata alla parte "business" della nostra professione, pertanto i servizi che offre sono eventualmente fruibili da qualsiasi collega ne faccia richiesta, indipendentemente dal mandato esercitato.

21.04.2017

La Commissione Statuto GAAP

DEPENALIZZAZIONE di REATI di DANNEGGIAMENTO in AREE PRIVATE

Talvolta le Forze dell'Ordine si rifiutano di ricevere la denuncia di un atto vandalico – in contrasto con quanto richiesto dalle Condizioni di Polizza – appellandosi al D.Lgs. 7/2016 che depenalizza alcuni reati.

Per chiarezza, illustriamo i riferimenti normativi:

1. Il D.Lgs. n° 7 del 15.01.2016 – con riferimento alle **aree private non aperte al pubblico** (per esempio il cortile condominiale) **depenalizza alcuni reati** e modifica il Codice Penale. All'art. 4 vengono enumerati gli **illeciti civili sottoposti a sanzioni pecuniarie**. Tra questi : *distruggere, disperdere, deteriorare o rendere ... inservibili cose mobili e immobili altrui*.
2. L'art. 625 Codice Penale – con riferimento alle **aree pubbliche o a queste equiparate** ed ai veicoli ivi parcheggiati – continua, però, a **considerare reato** il danneggiamento "aggravato" a beni e cose ... *esposte per necessità o per consuetudine o per destinazione alla pubblica fede (cfr. Interrogazione Chiarelli/DiLello e risposta sottosegretario Ferri 06.07.2016)*.

Qualora, dunque, alcune stazioni di Polizia e Carabinieri si rifiutassero di ricevere le denunce in caso di atto vandalico avvenuto in area **privata** adducendo a motivo la depenalizzazione, sarà necessario insistere: il fatto che quei reati siano depenalizzati non significa infatti *ipso facto* che possano rifiutare la denuncia; ci sono pronunciamenti in senso opposto. In caso di perdurante rifiuto, si dovranno illustrare per iscritto le circostanze alla Compagnia che copre il rischio di vandalismo. Alcune Imprese sono già intervenute presso i propri Uffici Liquidativi affinché accettino – con la necessaria **tolleranza** – queste dichiarazioni ancorché prive della denuncia alle Autorità.

4.4.2017



COMPLIANT

L'ANGOLO DELLA COMPLIANCE

3

IL QUESITO ALL'IVASS

Un intermediario iscritto nella sezione A del RUI come inoperativo può intermediare anche al di fuori dei locali dell'Agenzia con cui collabora come addetto all'interno?

Abbiamo posto il quesito all'IVASS partendo da questo assunto:

Un intermediario iscritto in sezione **A**, anche se inoperativo, ha sicuramente maggiore cultura, preparazione e conoscenza della materia assicurativa rispetto ad un intermediario iscritto in **E** soltanto per aver partecipato a 60 ore di prima formazione.

L'iscrizione nella sezione **A** è subordinata al possesso di requisiti di professionalità più rigorosi rispetto a quelli previsti per l'iscrizione nella sezione **E**.

Ricordiamo che gli iscritti nella sezione **A** come inoperativi sono dotati di PEC, pagano regolarmente il contributo di Vigilanza, sono ricompresi nella polizza RCT dell'Agenzia da cui dipendono e sono tenuti all'obbligo di aggiornamento professionale periodico.

LA RISPOSTA DELL'IVASS (estratti)

*... La risposta al quesito **non** discende da valutazioni di merito fondate sulla maggiore professionalità e affidabilità dell'intermediario, **ma** è imposta dal dettato normativo.*

*... L'attività di intermediazione al di fuori dei locali dell'intermediario iscritto nella sezione **A**, **B** o **D** del RUI può essere svolta legittimamente o dall'iscritto nella relativa sezione, che sia operativo, ovvero da un iscritto nella sezione **E** del RUI.*

In altri termini, la mera iscrizione nella sezione A del RUI quale agente non operativo non legittima l'intermediario ad esercitare l'attività all'esterno dei locali agenziali.

LINK per accedere al Quesito FIAP/Risposta IVASS <http://mygaap.it/documentazioni-utili/ivass-quesiti-e-risposte/item/777-equiparazione-iscritto-in-sezione-a-come-inoperativo-con-iscritto-in-sezione-e.html>

AVVERTENZA Il Gruppo Agenti fornisce agli Associati interpretazioni, consigli, opinioni e simili su varie materie oggetto delle richieste.

È un primo supporto, senza pretesa di verità, senza assunzione di responsabilità e non ha carattere esaustivo. In futuro potrebbero maturare interpretazioni diverse, anche in virtù di novazioni normative.

A cura della Commissione
compliance.normative@gmail.com





PILLOLE DI REGOLE AUTO

3



Come si Ri-Assicura un veicolo

Dobbiamo prendere atto che c'è molta confusione in materia.

La lettera **i**) dell'allegato **2** al Regolamento **4** ISVAP del 2006 (allegato sopravvissuto alla sostituzione del Regolamento **4** ISVAP da parte del Regolamento **9** IVASS) recita:

*Nel caso del proprietario di un veicolo che, con riferimento ad altro e precedente veicolo di sua proprietà, possa dimostrare di trovarsi in una delle seguenti circostanze intervenute in data successiva al rilascio dell'attestazione ma entro il periodo di validità della stessa: vendita, demolizione, furto di cui sia esibita denuncia, certificazione di cessazione della circolazione, definitiva esportazione all'estero, consegna in conto vendita, le imprese sono tenute ad assegnare al veicolo la **medesima classe CU** del precedente veicolo.*

NOTA : L'espressione "di nuova proprietà" è stata eliminata dal Provv. ISVAP 2590 dell'8 febbraio 2008. Ciò significa che è possibile assicurare o riassicurare un veicolo – anche se precedentemente già assicurato, o rientrato dopo tentata vendita, o ritrovato dopo furto totale – utilizzando la classe di merito maturata su altro veicolo **a condizione che** quest'ultimo sia venduto, rottamato, rubato, etc.

ATTENZIONE: In caso di rientro dopo tentata vendita o ritrovamento dopo furto totale e la classe di merito sia utilizzata per altro veicolo, allora al veicolo ritornato/ritrovato si applica la classe **14**.

04.04.2017

*Tratto dal Corso Rc Auto** di Silvio Leonelli

* Questo corso – messo benevolmente a disposizione di tutta la Rete – tratta principalmente delle regole di assunzione RCAuto e non solo.

La irregolare assunzione di contratti RCAuto è sanzionabile dall'IVASS per mancato rispetto dell'obbligo di *diligenza, correttezza, trasparenza e professionalità* sancito dall'art. 47 del Regolam. 5 storico.

Gli errori di attribuzione possono generare grossi problemi:

- se attribuiamo al veicolo una classe di merito inferiore al giusto, esponiamo il Cliente al rischio di eventuale rivalsa proporzionale
- se attribuiamo al veicolo una classe di merito superiore al previsto, esponiamo noi stessi al rischio di un'azione pecuniaria/disciplinare per comportamento non corretto e non professionale.

Totem, ma quanto costi davvero?

In molti ci hanno scritto per avere maggiori delucidazioni sul costo reale del totem e sulle principali differenze fra l'acquisto diretto e il noleggio operativo.

Abbiamo pubblicato numerosi articoli sul sito oltre ad una tabella comparativa sintetica, che necessita di una spiegazione corretta per essere compresa correttamente <http://www.mygaap.it/strumenti/totem.html>

Per acquisto diretto, si intende il pagamento con acconto del 20% all'ordine e il saldo alla consegna.

Per noleggio operativo si intende una locazione con pagamento trimestrale della rata per una durata di 48 mesi e un piccolo contributo di riscatto finale pari a € 50,00 minimo imposto dal locatore per evitare fraintendimenti elusivi.

Precisiamo che entrambe le soluzioni prevedono gli stessi servizi per l'intero periodo di 48 mesi (assistenza, aggiornamenti e sviluppi), **diversamente dalla polizza presente solo in caso di noleggio**, in quanto la stessa è un obbligo contrattuale richiesto dal noleggiatore.

Essendo tutti assicuratori, chi fosse interessato a stipularla in proprio può farlo, a condizione che la stessa risponda ai requisiti richiesti e contenga il testo di vincolo, (maggiori informazioni sono presenti sul sito Mygaap).

Ricordiamo quanto concerne l'aspetto dell'Iva, che è soggetta a fiscalità diversa, e che non beneficia di nessuna agevolazione.

Nel Noleggio: gli importi fatturati corrispondono all'imponibile e sono oneri deducibili dal reddito d'impresa per la corrisponde aliquota marginale.

Nell'acquisto: Una parte degli importi beneficia della maggiorazione del 140% della componente deducibile, da cui ne consegue un importante vantaggio fiscale, (suggeriamo di leggere con attenzione l'articolo di seguito del produttore e questi subito di seguito).

<http://www.ilprimatonazionale.it/economia/total-tax-rate-tasse-impese-44520/>

<http://www.ilgiornale.it/news/economia/cgia-impese-italiane-top-europa-pressione-fiscale-1291297.html>

N.B. È bene comunque che ciascuno valuti con il proprio commercialista

Linea Totem Legal & Marketing

Investimento iniziale minimo e notevole risparmio nel tempo: ecco perché

A cura di Alberto Guidotti - a.d. eSignWorld

eSignWorld è un'azienda Italiana facente parte del gruppo internazionale **Euronovate**, leader nel mondo per le soluzioni di digitalizzazione ed automazione dei processi.

Proprio questa esperienza ha portato l'équipe di lavoro a studiare e realizzare un prodotto che potesse venire in contro alle attuali esigenze del mondo degli agenti assicurativi.

Le principali funzionalità dovranno soddisfare pienamente gli obblighi espositivi Ivass, introdurre funzionalità di firma ed apportare una sostanziale riduzione degli archivi cartacei in favore della digitalizzazione, infine introdurre funzionalità di marketing interattivo per promuovere contenuti digitali.

L'acquisto del prodotto coincide inoltre con le agevolazioni che lo Stato, oggi, mette a disposizione di chiunque voglia dotarsi di apparati che rientrano nella sfera dell'industria digitale 4.0.

Grazie ai progetti che eSignWorld ed Euronovate hanno attualmente in via di sviluppo, si è evidenziato il notevole risparmio fiscale ottenuto da coloro che, commissionando un progetto, usufruiscono dell'agevolazione industria 4.0.

Ricordiamo che per poter usufruire delle agevolazioni in essere l'acquisto dovrà essere

effettuato dal soggetto che richiederà le agevolazioni; pertanto attualmente restano esclusi servizi come affitto, noleggio, noleggio operativo e subnoleggio. Questo in funzione del fatto che, nei casi citati, l'acquirente risulta essere il soggetto locatore o concessionario e non il soggetto utilizzatore del bene.

Vediamo di seguito alcuni esempi classici laddove si configurassero due scelte, una di tipo investimento diretto e l'altra a noleggio operativo.



Alberto Guidotti



Esempio generico di noleggio e affitto

Gli importi fatturati corrispondono all'imponibile e sono oneri deducibili dal reddito d'impresa per la corrisponde aliquota marginale, pertanto si applicherà la normale aliquota e non si avrà alcun beneficio di legge dal super ammortamento.

Esempio generico di acquisto diretto

Costo bene € 1.000,00: si evincerà dalla fattura d'acquisto che hardware + software embedded avranno un costo pari a € 800,00 su cui si applica l'agevolazione ed una voce servizi ad un costo di € 200,00 attualmente esclusi dalle agevolazioni.

Per riassumere

L'imponibile su cui si applica la maggiorazione è pari a **€ 800,00**

L'imponibile su cui non si applica la maggiorazione è pari a **€ 200,00**

Ecco la formula per conoscere il reale costo del prodotto acquistato: **€ 800,00 x 1,40% = € 1.120,00 + € 200,00 = € 1.320,00**

Il costo finale reale con aliquota pari al 50% è di: **€ 1.320,00 x 50% = € 660,00**

Se ne evince che, in questo caso, l'investimento aziendale sarà pari ad **€ 660,00**.

In conclusione è evidente che con un investimento iniziale minimo il risparmio che ne consegue è notevole. Varrebbe pertanto la pena di fare una riflessione a riguardo. Per maggiore chiarezza proponiamo in seguito uno schema che spiega l'applicazione di quanto citato finora in merito ai prodotti proposti.

DESK

ACQUISTO DIRETTO costo totale (al netto di iva) = € 1.322,00

Somma imponibile = € 1.710,00

Risparmio fiscale = € 855,00 (aliquota del 50%)

Costo reale = costo – risparmio fiscale = € 1.322,00 – € 855,00 = € 503,00

Costo reale del totem è pari a € 503,00

NOLEGGIO costo totale corrispondente con l'imponibile deducibile (+ iva) = € 1.490,00

Risparmio fiscale = € 745,00 (aliquota del 50%)

Costo reale = € 1.490,00 – € 745,00 = € 745,00

Costo reale del totem è pari a € 745,00

TOTEM

ACQUISTO DIRETTO costo totale (+ iva) = € 2.971,23

Somma imponibile = € 3.917,00

Risparmio fiscale = € 1.958,00 (aliquota del 50%)

Costo reale = € 2.971,23 – € 1.958,00 = € 1.012,37

Costo reale del totem è pari a € 1.012,37

NOLEGGIO TOTEM costo totale uguale all' imponibile deducibile (+ iva) = € 3.276,00

Risparmio fiscale = € 1.638,00 (aliquota del 50%)

Costo reale = € 3.276,00 – € 1.638,00 = € 1.638,00

Costo reale del totem è pari a € 1.638,00

INFOPOINT

ACQUISTO DIRETTO costo totale (al netto di iva) = € 4.641,00

Somma imponibile = € 6.195,00

Risparmio fiscale = € 3.097,00 (aliquota del 50%)

Costo reale = € 4.641,00 – € 3.097,00 = € 1.543,00

Costo reale del totem è pari a € 1.543,00

NOLEGGIO costo totale uguale all' imponibile deducibile (+ iva) = € 5.046,00

Risparmio fiscale = € 2.532,00 (aliquota del 50%).

Costo reale = € 5.046,00 – € 2.532,00 = € 2.532,00

Costo reale del totem è pari a € 2.532,00

Omnia Web 8, la “Terza Via” del rapporto con le compagnie

Francesco Merzari, SIA “Gli agenti hanno voluto i dati dalle mandanti, ma nella maggior parte dei casi non ci fanno molto”

Alessandra Schofield

In questa ampia intervista Francesco Merzari, direttore generale SIA, racconta le funzionalità di Omnia web 8 ma, soprattutto, ci offre il suo punto di vista sul futuro professionale degli agenti di assicurazione.

Dott. Merzari, a quando risale l’inizio della sua vicinanza al mondo assicurativo?

La mia esperienza in questo ambito è molto diretta. Alla fine degli anni '70, con altre quattordici persone, decidemmo di comprare una compagnia, la Universo Assicurazioni, sull'orlo del fallimento. Da quel momento è iniziato un percorso di diciassette anni, con un progetto di autogestione – rimasto unico in Italia – in cui la proprietà della compagnia era dei dipendenti e degli agenti. Poi, nel 2000, l'impresa si è fusa con Italiana Assicurazioni. In quel periodo cominciamo anche ad occuparmi di tecnologia, che nel settore assicurativo era agli albori: già fare dei calcoli con un computer era un gran risultato, si lavorava con le calcolatrici manuali; le polizze si facevano con la macchina da scrivere. Io rappresentavo, quindi, la componente tecnologica di quella



compagnie e tutti i giorni vivevo a contatto con agenti e manager di compagnia, avevamo un progetto condiviso e di qualunque implementazione IT venisse fatta per la rete beneficiava anche la compagnia, in termini di snellimento di procedure. La società SIA era un fornitore che noi selezionammo quale provider per le agenzie e che supportammo in un momento di difficoltà economiche, fino a farla diventare un player importante

del mercato. Era un contesto molto felice, di grande condivisione tra software house, agenzie, dipendenti, manager, partner, soci, nel quale era possibile sperimentare. Il nostro pallino, ed il mio in particolare, è sempre stato quello di studiare i processi e migliorarli, cercando di introdurre una filosofia già a quei tempi conosciuta come “il miglioramento continuo”.

Dalla sua posizione privilegiata di osservazione, dato lo stretto contatto con il mondo assicurativo, come sta cambiando la professione dell’agente di assicurazione?

La prima esigenza è quella di acquisire conoscenza rispetto all'evoluzione del cliente nei comportamenti di acquisto e delle tecnologie che si possono utilizzare. Mi pare che, con l'avanzare delle possibilità legate alla digitalizzazione, gli intermediari abbiano perso la cultura della polizza come contenitore di garanzie e quindi prestazioni da erogare in caso di sinistro e delle necessità assicurative del cliente, delegando troppo al computer. È per questa carenza nella conoscenza degli elementi base – tariffe, tassi tecnici, componenti del

SIA



Benvenuto!

Accedi alla piattaforma da qualsiasi dispositivo, ovunque ti trovi!

Omnia
web 8
insurance management platform

Accesso





Entra

prodotto, gestione dei sinistri – che non riescono ad impadronirsi delle nuove tecniche. Si inseriscono i dati nel pc o in altro dispositivo e ci si accontenta di quello che ne viene fuori. La sensazione è che spesso gli intermediari non vogliono studiare, capire, approfondire, e si limitino ad acquisire una formazione superficiale e spesso unicamente legata ai prodotti che devono distribuire. Bisognerebbe tornare alle radici. D’altro canto, le compagnie – soprattutto per quanto riguarda il cliente retail – hanno cambiato approccio rispetto alla polizza taylor made. Gli intermediari dovrebbero accostare l’argomento come consulenti esperti, in grado di condurre il cliente alla soluzione veramente adeguata.

L’intermediario che lei descrive è indipendente rispetto alle compagnie...

Gestendo un’azienda che copre tutti i mercati (compagnie italiane ed estere, broker ed agenti) ed una quantità rilevante di clienti, abbiamo una visione d’insieme abbastanza completa. Guardando all’estero vedo tre tipologie di intermediari: la prima, che possiamo definire il modello tedesco, dove gli agenti sono soggetti stipendiati dalla compagnia con un incentivo sulle vendite – che ritengo vedremo presto applicato anche qui – e distribuiscono

una serie di prodotti che coprono rischi a “frequenza conosciuta”, che stanno facendo strage dei prodotti più “aperti” e dai quali le compagnie ricavano utili molto importanti. Se oggi abbiamo circa 14.000 agenzie, di queste dalle due alle tremila possono rientrare

benissimo in questo quadrante. La terza, che potremmo definire il modello inglese, è costituito dagli intermediari con network, o wholesale o grossisti che, per esempio in Inghilterra, hanno monopolizzato il 70% del mercato e che utilizzano piattaforme sulle quali sono presenti anche trenta compagnie, con i loro prodotti R.E. quotati; questa tipologia potrebbe benissimo prendere piede anche in Italia, in quanto è già un fenomeno in forte crescita. Tra le due sta l’intermediario professionista, che deve rendersi disponibile ad investire più tempo e più denaro per implementare le proprie conoscenze e competenze sui dispositivi tecnologici e, di conseguenza, sui



processi che ruotano attorno alle esigenze del proprio cliente, sia che l’intermediazione venga svolta da personale di agenzia che dalla sua rete vendita, a cui ha delegato tale attività. Questo secondo quadrante di professionisti è quello che verrà preferito dai clienti con esigenze poco riconducibili a prodotti a taglio fisso e che

vogliono dare la loro fiducia a chi si occupa veramente di loro e lo fa tutti i giorni. In sintesi, quella clientela che è sì attenta al prezzo, ma vuole sapere dietro ad un determinato prezzo cosa ci sia effettivamente. Io credo che questa categoria potrà beneficiare tanto dalla piattaforma e dalle tecnologie. Chi resta in attesa delle dotazioni da parte della mandante e non è disposto a metterci del suo, secondo me dovrà venire a patti con una delle due soluzioni suddette.

Da quanto tempo è stata instaurata la collaborazione di SIA e FIAP?

La convenzione è stata stipulata circa tre anni fa, ma i rapporti con GALF e MAGAP erano stati avviati sin da prima grazie a Paolo Sacchi, persona curiosa ed interessata alle novità legate al mondo della tecnologia e della digitalizzazione, che ha una visione della evoluzione del suo mestiere molto precisa grazie alla quale acquisisce sicurezza nell’espone i suoi progetti.

Perché è importante che un’agenzia si doti di un proprio gestionale?

La definizione di “gestionale”, per Omnia Web 8, è riduttiva. Si tratta di un software che offre molteplici funzionalità e che purtroppo tante agenzie non sanno usare appieno: lo utilizzano per emettere gli avvisi di scadenza, fare qualche estratto conto per i produttori. Molte sue funzionalità, come ad esempio il “giro richieste dalla rete vendita”, lo predispongono per l’utilizzo da parte dell’intermediario-grossista di cui parlavamo prima per



gestire – in completa mobilità cloud ed in modalità responsive, quindi da qualsiasi dispositivo – tutta la gestione della “collaborazione” fra gli intermediari e tutta una rete di comunicazioni digitale con i propri venditori. Dispone della possibilità di assegnare un rating ai clienti, un sistema di business intelligence per confrontare on demand le offerte. Grazie a Omnia Web 8 si può allestire una vera e propria agenzia virtuale, che è cosa ben diversa rispetto al sito di agenzia, che – tramite una serie di connettori – consente di offrire servizi ai venditori, ai dipendenti ed ai clienti. Tutti i soggetti che interagiscono a vario titolo con questa agenzia virtuale sono dotati di una propria password e sono connessi in una continuità di processo. È la “Terza Via” per il rapporto con le imprese, dal momento che può interagire con le piattaforme di compagnia e quindi cooperare tramite servizi web. Consente la gestione della Privacy, la firma digitale ed il pagamento del premio on line. La piattaforma è adatta anche a gestire il plurimandato. Attualmente è utilizzato da circa milleseicento agenzie, e conta tra i quattro ed i cinquemila utenti.

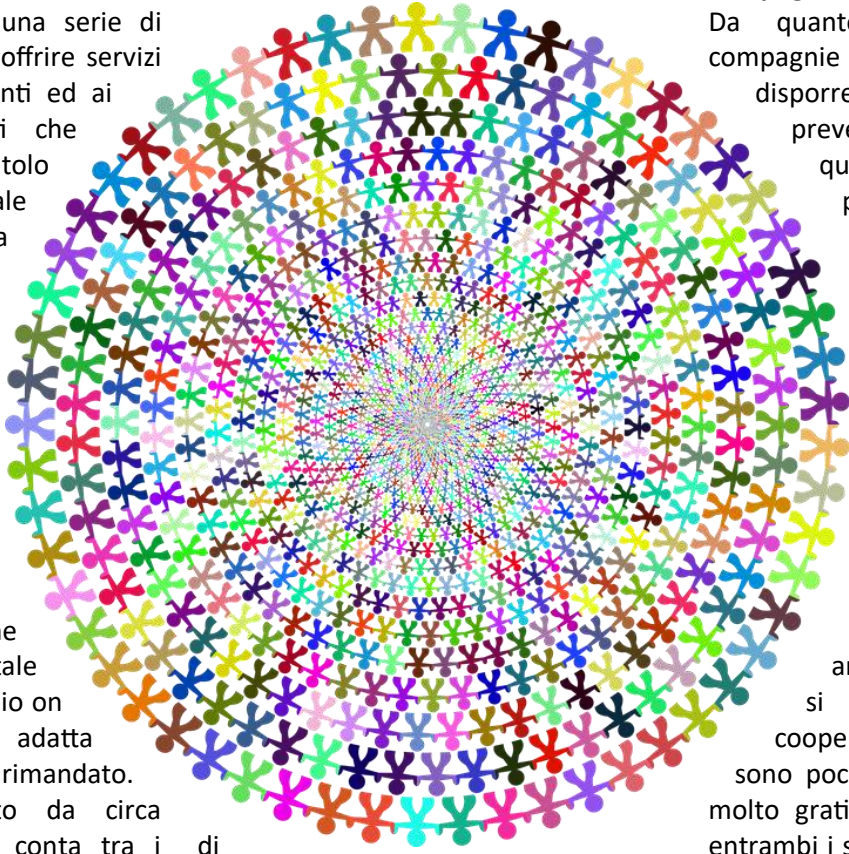
Omnia consente l'utilizzo dei dati da parte dell'agenzia, in caso di assunzione di altri mandati?

Certamente, a patto che abbia ottemperato a quanto previsto dalla legge e abbia effettuato una raccolta Privacy autonoma e firmata dal cliente. Questo è un tema molto delicato, gli intermediari hanno il dovere di approfondire questo aspetto con estrema attenzione, prima di richiederci l'attivazione di funzionalità che hanno a che fare con l'uso dei dati per comunicazioni commerciali o la loro messa a disposizione, per esempio, su APP di terze parti o cose similari.

A livello di rappresentanze ha rilevato una maggiore sensibilità rispetto alla

necessità di tornare ad una cultura dell'intermediazione?

Questo è un punto delicato. Purtroppo, devo dire, non sempre. Uno studio Sigma del 2014, che per me rappresenta un vero e proprio caposaldo, dimostra chiaramente che c'è una rivoluzione silenziosa in atto verso il digitale, verso nuovi comportamenti d'acquisto, la caduta dei vecchi confini. Ma nessuno vuole vederla. All'ignoranza si può reagire in tre modi: si fa finta



di niente, si apre un libro e si studia, oppure si parla male di ciò che non si conosce. Bisognerebbe stare con gli occhi bene aperti, capire che il singolo non è più grado di fare niente, ragionare su obiettivi concreti, condividere le informazioni, lasciar da parte steccati e colori di tessere. E invece ci si continua a chiudere, addirittura a volte ci si frammenta ulteriormente, si è numerosi e compatti solo quando la compagnia è presente, si persegue un individualismo estremo salvo ricorrere all'organizzazione sindacale quando si incontrano problemi. Il cambiamento è sempre più forte e gli intermediari non lo stanno affrontando nella maniera adeguata. Gli agenti, tutti insieme, dovrebbero per esempio cominciare a

chiedersi cosa possono fare con la mole di dati che hanno a disposizione, ipotizzare la costruzione di un big data mirato, condividere le tariffe e competere con i comparatori esterni, compiere azioni che comportino un ritorno di informazioni utili per tutti, analizzare i comportamenti d'acquisto dei clienti, fare accordi con società di ricerca, acquistare banche dati.

Esiste un rischio concreto di disintermediazione da parte delle compagnie, verso le reti agenziali?

Da quanto posso osservare, le compagnie si stanno attrezzando per disporre di tecnologie per la prevenzione dei sinistri – quasi quasi si intravede un passaggio concettuale da polizza a contratto di fornitura servizi: meno sinistri, meno polizze – e puntano ad un rapporto diretto con il cliente. Vedo fare grossi investimenti, ma non sugli agenti e le loro piattaforme informatiche, alle quali tuttalpiù si mandano i dati. Sono purtroppo ancora pochi i progetti in cui si è attuato un approccio cooperativo. Tuttavia, anche se sono pochi, i risultati ottenuti sono molto gratificanti e soddisfacenti per entrambi i soggetti; quindi mi verrebbe da dire che se si pensa ad una cooperazione di piattaforme che rispetta i ruoli e le reciproche attese, l'intermediazione gioca un ruolo determinate per la soddisfazione del cliente. Credo che gli intermediari possano ancora prendere in mano il loro futuro, attraverso una crescita culturale, l'utilizzo mirato delle tecnologie ma soprattutto arricchimento ed uso dei dati per fare consulenza e prevenzione. E invece, spesso gli agenti appaiono addirittura gratificati dalle tecnologie che la compagnia ha messo loro a disposizione senza però condividere quale sia l'obiettivo strategico di quella iniziativa, ovvero se si pensa al tornaconto di entrambi o meno. Come anticipato, sono influenzato da una

esperienza vissuta in cui non c'erano obiettivi divergenti o sottaciuti tutti volevano la stessa cosa e senza essere invasivi nei confronti gli uni degli altri. Il problema non è se ci sarà "il mestiere", quello ci sarà perché ci saranno i bisogni assicurativi del cliente, ma dovrà essere fatto in un certo modo, ovvero cercare di mettersi nei panni del cliente e valutare di cosa ha bisogno e quanto può spendere. Questa attività oggi si può fare in poco tempo se uso piattaforme per vendere

un prodotto cablato o in tanto tempo se si fa una valutazione completa ed è qui che interviene la tecnologia, l'uso dei dati e delle informazioni per confezionare il famoso "best advice" così come vogliono le normative europee. In sintesi, la disintermediazione o meno passa attraverso l'uso e il possesso dei dati e quindi di informazioni per attivare azioni di marketing mirato su chi si sa già avere bisogno dei tuoi prodotti o servizi e quindi ridurre il

costo delle azioni fatte su soggetti in cui le possibilità di successo si potevano già prevedere attraverso l'uso di informazioni che in sostanza erano già disponibili, ma non si era fatto nessuno sforzo per individuare quelle che servivano a dove poterle trovare. Concludendo, come battuta, si potrebbe affermare che gli agenti hanno voluto i dati dalle compagnie ma la maggioranza non ci fa molto... a parte gli avvisi di scadenza.



Gli incontri laici di aprile 2017

4 aprile 2017	Commissione Sviluppo - Kick Off Totem
12-13 aprile 2017	Commissione Gestionale Omnia 8 - Nuove funzionalità
20 aprile 2017	Commissione Gestionale Omnia 8 - Collab. Gest. Patrim.
20-21 aprile 2017	Commissione Statuto
21 aprile 2017	Commissione Redditività
27 aprile 2017	CDN

Quando la **solidarietà** non è solo una parola

Agenti e mandanti uniti a sostegno delle aree colpite dal sisma: numerose iniziative per supportare popolazione e colleghi

Gli Agenti GALF e MAGAP si sono concretamente attivati a sostegno delle popolazioni e dei colleghi colpiti dal sisma che ha devastato il Centro Italia la scorsa estate, partecipando numerosi alle diverse iniziative di raccolta solidale.

Grazie ad una sottoscrizione volontaria organizzata nell'ambito del Gruppo UnipolSai, alla quale hanno contribuito dipendenti, agenti, dirigenti e l'Azienda stessa - che ha raddoppiato l'importo raccolto - è stato possibile consegnare al Commissario per la Ricostruzione Vasco Errani oltre un milione di euro con cui si finanzia la ricostruzione della scuola elementare Piero Santini di Loro Piceno, in provincia di Macerata.

Allianz ha organizzato un incontro a Pescara, invitando gli agenti direttamente interessati dal perimetro del sisma, dove ha illustrato i dati delle iniziative intraprese a sostegno delle agenzie e della clientela.

MAGAP da sempre ritiene fondamentale tutelare i propri associati con strumenti mutualistici di assistenza, per quegli eventi dove la normale diligenza di ogni singolo o le offerte di mercato non consentano la tutela individuale.



Da qui la costituzione di un fondo di solidarietà che interviene su richiesta dell'agente e del delegato regionale, per gli eventi previsti (eventi catastrofali, o conseguenze di malattie e infortuni, dove le normali coperture assicurative non sono operative, lavorando in "difference in conditions").

L'adesione al fondo è obbligatoria e contestuale all'iscrizione al gruppo, per evitare che siano solo e sempre le persone più sensibili a partecipare e sostenere i meno fortunati.

La quota è individuale per ogni agente iscritto (contributo base + variabile in base alle provvigioni di agenzia, comunque con un importo massimo per ciascuno).

È prevista la delega alla Compagnia a trattare direttamente come avviene per le quote associative l'importo comunicato dalla tesoreria del gruppo, così da rendere veloce e snella la procedura, perché in questi casi la burocrazia è nociva quanto l'evento stesso.



La Commissione Statuto GAAP sta valutando di replicare, con i dovuti aggiustamenti, se necessari, tale istituto solidaristico che rappresenta una pietra angolare della cultura delle associazioni.

Gli incontri UnipolSai di aprile 2017

5 aprile 2017	Commissione BPR Processi
5 aprile 2017	UDP - Dati e multicanalità
7 aprile 2017	Commissione R.E. - Prod. 2229
10 aprile 2017	UDP
11 aprile 2017	GDL Innovazione - Aggiornamento + iniziative
18 aprile 2017	Coordinamenti Regionali - Risultati Commerciali
19 aprile 2017	UDP
20 aprile 2017	BPR 1 Digitalizzazione
20 aprile 2017	Commissione Vita - GDL Nuovi Prodotti
26 aprile 2017	UDP
27 aprile 2017	Commissione Auto - GDL Adeguatezza
28 aprile 2017	Commissione R.E. - Rc Professionale Avvocati



La mediazione del Gruppo è fondamentale per preservare la redditività delle agenzie

Lara Giuni

Per quanto riguarda la regionale **Triveneto** FIAP, si è parlato della collaborazione A con A con U.I.A. e di compagnie specialistiche nella parte laica, mentre nella parte politica di UnipolSai Vittorio Giovetti ha illustrato il lavoro portato avanti dal gruppo, in sintonia con gli altri Gruppi Agenti, in merito al rinnovo del mandato Unipol. È stato evidenziato come la Compagnia tenda a replicare il range dei dieci punti sull'RCA, ma come questo in effetti abbia poco senso, sia agli estremi inferiori che superiori della tabella provvigionale.

La proposta (molto ragionevole) del Gruppo è stata di diminuire il range portando l'intervallo a livelli più equilibrati, evitando le estremizzazioni.

La proposta di Unipol sui rami elementari è proprio inaccettabile, perché prevede un range provvigionale da

parametrare al rapporto sinistri a premi nazionale; anche questa è stata rifiutata dai Gruppi.

La parte di mediazione del Gruppo risulta fondamentale per preservare la redditività delle agenzie proponendo soluzioni efficaci, sostenibili in cui venga riconosciuta la professionalità degli Agenti.

Si è poi parlato dell'intento di andare verso l'unificazione dei sette Gruppi per continuare a portare avanti un'unica linea politica, come già si sta facendo, evitando le molteplici riunioni attualmente necessarie.

Dalla sala è emerso il timore che, rendendo più esteso il Gruppo, ci sia il rischio che il direttivo sia troppo distante dai singoli agenti e che diventi più difficile per gli associati interfacciarsi con una struttura più grande. ■





L'importanza di una formazione autonoma, indipendente, continua e focalizzata sulla relazione con il cliente

Angelo Lippi

Data la mia esperienza di formatore, attribuisco molta importanza all'ambito della formazione e delle tecniche di comunicazione, che non sono certamente aspetti secondari del nostro lavoro.

Apprezzo quindi l'interesse del nostro Gruppo Agenti – evidenziatosi anche nell'Assemblea Regionale FIAP del **Triveneto** – rispetto a queste tematiche, anche per quanto riguarda le attività formative nei confronti delle reti secondarie. L'Associazione sta lavorando bene, e penso che ancora molto ci sia da lavorare, perché la differenza fra noi e le altre reti sta tutta nelle relazioni: noi non vendiamo polizze, vendiamo protezione e relazione; non vendiamo oggetti, vendiamo progetti. Il cliente vede in noi un consulente in grado di ascoltarlo, di ricordare il suo nome ed il suo compleanno, di identificarlo – insomma – come persona.

Tutto ciò va ben oltre la mera distribuzione di prodotti, anche se ancora troppo spesso il baricentro della nostra attività è eccessivamente spostato proprio sul prodotto.

I contratti assicurativi possono anche essere ottimi, ma non rappresentano l'aspetto principale.

Ecco perché ritengo che maggiori risorse dovrebbero essere investite nella formazione, una formazione che sia autonoma e indipendente rispetto a quella di compagnia.

Deve poi essere continua, e non focalizzata esclusivamente sulle caratteristiche tecniche dei prodotti, come avviene invece con la formazione erogata dalla Compagnia.

In questo senso, ad esempio, lo SNA si sta muovendo bene. Il discorso formativo è senz'altro di carattere "laico", in quanto vale a prescindere dal mandato esercitato.

Per quanto riguarda l'aspetto politico, ferma restando la totale fiducia nella dirigenza del nostro Gruppo Agenti e condivisione di quanto fatto finora, auspico la continua ricerca di un terreno di confronto con la Compagnia anziché di contrapposizione, con un atteggiamento fattivo e nella consapevolezza che – salvaguardando i rispettivi ruoli – siamo dalla stessa parte.



Rinnovo del Patto, non rimettiamo in discussione i principi di base

Giovanni Clemente

Durante l'Assemblea Regionale FIAP **Puglia**, i referenti del Gruppo sono stati molto esaustivi sulle tematiche all'ordine del giorno: dai problemi legati alla scarsa competitività del prodotto Auto sul nostro territorio alla

gestione del rinnovo del Patto UnipolSai in scadenza. Su questo punto, noi siamo anche disponibili a legare la redditività agli andamenti delle agenzie, ma senza caricare troppo – come vorrebbe la Compagnia – l'aspetto

legato alla variabilità delle provvigioni Rami Elementari, perché ciò rischia di diminuire molto il valore di quel Patto e di appiattirlo su condizioni di abbassamento provvigionale generalizzate, sminuendo la capacità di gestione dei rischi delle agenzie. Tutti noi abbiamo rinunciato ai mandati



individuali che avevamo in virtù di questo accordo collettivo, e non è il caso di rimettere ora in discussione i principi di base su cui si è fatta una scelta radicale pochi mesi fa. C'è molto ancora da definire e da smussare.

Importante il processo in corso di riduzione del numero di rappresentanze per cercare di avere un fronte unico e compatto davanti alla Compagnia. Sono consapevole che



non è una cosa semplice e forse non è il caso di procedere in maniera precipitosa, ma certamente si è avviato un percorso. Per noi GALF e MAGAP la fusione è prossima. Tutte interessanti le proposte presentate durante la parte laica dell'incontro. La collaborazione con U.I.A. ormai è rodada ed efficiente. Utili il Totem, il software gestionale proposto e la piattaforma mygaap.it, per essere sempre informati sulle attività del Gruppo.

Per quanto riguarda il Road Show UnipolSai, la prima impressione è stata

un po' negativa, sebbene smussata dalle risultanze di un successivo incontro tra i Gruppi Agenti e la Direzione: la Compagnia sembra avere una visione troppo "di insieme" a livello nazionale, in cui quello che conta è bilancio finale ed i dividendi per gli azionisti. In questo modo, si rischia di perdere le specificità delle problematiche territoriali e locali che – se non affrontate – possono influenzare negativamente gli andamenti generali. Puglia e Campania, per esempio, non stanno in questo momento tenendo bene le politiche tariffarie; forse potrebbe essere utile incentivare una politica di autonomie locali.

Uno dei grandi problemi, nella nostra area, è senz'altro la parcellizzazione eccessiva dei punti vendita; una riorganizzazione delle agenzie è necessaria per ridurre i costi, razionalizzare le gestioni e consentire un interfacciamento più efficiente con l'Azienda.

Anche perché a volte, sulle stesse piazze, le reazioni delle agenzie alle difficoltà ed alle sfide sono completamente diverse, il che può rendere difficile capire se vi sia un problema di strategia globale o della specifica agenzia. ■

Gli interessi degli agenti coincidono con quelli della compagnia... perché la mandante non lo capisce?

Massimo Tedeschi



La sensazione emersa dall'Assemblea Regionale FIAP **Triveneto** è quella di appartenere ad un Gruppo Agenti assolutamente in grado di affrontare le sfide che stiamo attraversando.

Le Commissioni laiche – che sono in grado di proporci strumenti utili ad attuare le collaborazioni A con A, o il gestionale, o la piattaforma mygaap.it, o la cura per gli aspetti di Compliance – ci aiutano nel seguire ogni aspetto della nostra attività di agenzia ed a capire come muoverci correttamente. Sapere che ci sono persone di tale qualità che ci assistono, per me è un grande supporto.

Per quanto concerne la parte politica, sono convinto che il nostro presidente Giovetti e la Giunta siano davvero capaci di portare avanti i nostri interessi in un percorso che, se la Compagnia fosse più attenta, potrebbe fare anche gli interessi dell'impresa stessa. Sono infatti convinto che un successo degli agenti non possa che sfociare nel successo della mandante; ma mi sembra che UnipolSai non legga la relazione tra questi due aspetti. Seguo sempre con

la massima attenzione tutte le attività della nostra Associazione: i temi discussi, il materiale che ci inviano le Segreterie relativamente ai processi in corso, al lavoro delle Commissioni e quant'altro. Il momento è molto difficile e



delicato, ma riconosco al nostro Gruppo grande capacità e merito nel portare avanti la parte politica. Penso in particolare al rinnovo del Patto, a tutto ciò che è stato inizialmente fatto per portarci alla firma ed alla condivisione di questo accordo ed ora a tutto l'impegno profuso nel portare avanti la trattativa con le idee ben chiare. Mi sento sereno, tutelato e seguito dal nostro Gruppo Agenti, nonostante le grandi problematiche che stiamo vivendo, perché so che ci sono persone autorevoli e capaci di curare i nostri interessi.

E sono profondamente convinto dell'importanza dell'aggregazione e del restare uniti e coesi e pertanto credo molto anche nel valore della convergenza in un unico gruppo: la fusione tra GALF e MAGAP è ormai dietro l'angolo e forse rappresenta uno step per l'unione, in futuro, anche con altri Gruppi Agenti che magari sono diversi da noi, ma con i quali vi è l'assoluta necessità di trovare un percorso condiviso per avere molta più forza nei confronti della mandante. Le fatiche non mancheranno, ma questa è secondo me la strada più giusta e bisogna spendersi in questa direzione, perché la difesa di tutti gli agenti sia molto più efficace ed importante rispetto a quella attuabile con l'attuale frammentazione delle rappresentanze.

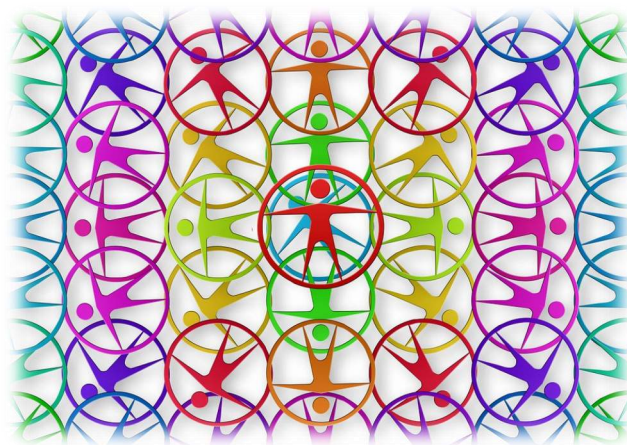
E, anche qui, merito alla nostra dirigenza, che sta

lavorando per questo obiettivo. Ho avuto modo di ascoltare la Compagnia, in occasione del Road Show UnipolSai di inizio anno. Molta enfasi, molti proclami, molti colori e musica, ma una sensazione quasi di distacco rispetto alla realtà che ogni giorno viviamo in agenzia; non mi sono sentito motivato e non ho colto nulla di concreto o di efficace da poter riportare nel mio quotidiano lavorativo tra difficoltà tecniche e pesantissimi oneri burocratici o da trasporre alla rete secondaria o alle impiegate del banco.

Noi facciamo il nostro lavoro con passione e dedizione, mettendoci la faccia ogni giorno con i clienti; è una cosa che abbiamo dentro e che ci piace, non ci serve che qualcuno ce lo ricordi.

Vorremmo invece che ci fosse più rispetto del nostro ruolo e più attenzione a quello che diciamo! Vorremmo che la Compagnia fosse meno pretestuosa e capisse che senza gli agenti risulterebbe fortemente penalizzata; siamo spesso costretti invece a renderci conto che l'Impresa agisce senza un approccio di condivisione con la rete.

Mi pare un atteggiamento che non incoraggia affatto la produttività dell'agenzia e, di conseguenza, della compagnia stessa. ■



Assemblee regionali FIAP: la parola ai Colleghi!

A ciascuno (Compagnia e agenti) il proprio rischio d'impresa

Sebastiano De Simone

Ho molto apprezzato la parte laica dell'Assemblea Regionale FIAP in **Campania**. Il Totem è uno strumento interessante, che ci aiuta ad essere compliant rispetto a tutte le informative.

Data l'entità del lavoro che ne ha richiesto la realizzazione, comprendo il protrarsi delle tempistiche per il rilascio dei dispositivi. Non ho ancora aderito, finora, alla convenzione con U.I.A., ma unicamente per mancanza del tempo necessario da dedicarvi. Ho però intenzione di farlo, perché rappresenta



senz'altro un'utile valvola di sfogo per offrire al cliente anche quei prodotti che la mandante non tratta. E lo stesso vale per tutte le altre proposte: Totem, mygaap.it e software gestionale di agenzia. Il Gruppo Agenti sta lavorando molto bene. Se la parte laica è soddisfacente, i rapporti con la Compagnia però mi preoccupano. A quanto pare la mandante vuole adottare, per la remunerazione della produzione Rami Elementari, lo stesso meccanismo applicato alla Rc Auto, che già rappresenta una forzatura. L'Azienda vuole far partecipare le agenzie al suo rischio di impresa, ma la compagnia fa la tariffa e gestisce i sinistri; non vedo perché noi dobbiamo essere responsabili dell'S/P, quando gran parte dei parametri che costituiscono il fondamentale per calcolare il rapporto sinistri a premi sono stabiliti dall'impresa stessa. L'agente andrebbe invece valutato sulla frequenza sinistri: una buona assunzione presenta una frequenza relativamente bassa e può certamente essere incentivata, ma non si possono penalizzare gli agenti per un S/P di compagnia troppo alto. Tanto di più vale il medesimo discorso per quanto

riguarda i Rami Elementari.

La compagnia ha il suo rischio di impresa, noi il nostro. Posso capire un meccanismo che preveda un'aliquota base ed un quid ulteriore per premiare l'agenzia, ma non certo una forbice da dieci punti percentuali. Poiché la trattativa è ancora in corso, speriamo che il nostro Gruppo Agenti abbia la forza di opporsi a questa dinamica, che considero aberrante. Del Road Show UnipolSai non ho condiviso anzitutto l'impostazione, eccessivamente puntata alla spettacolarizzazione.

Ma è sbagliato anche il tentativo di far risaltare le presunte positività, minimizzando gli enormi problemi che viviamo quotidianamente in agenzia sul piano amministrativo, gestionale ed informatico che vanno anche a penalizzare il cliente. Ho l'impressione che la Compagnia apra un cantiere dietro l'altro, senza portare a termine il lavoro precedente.



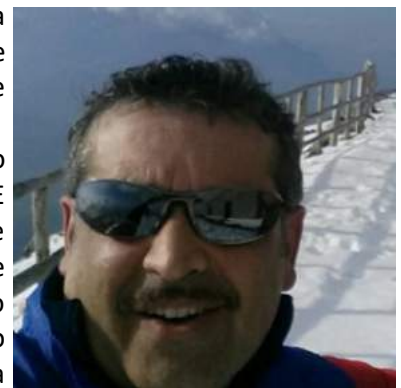
Il cliente è più evoluto ed esigente di prima, e noi dobbiamo stare al passo

Paolo Plantulli

L'Assemblea Regionale FIAP **Campania -Basilicata** è stata utile per ricevere alcuni aggiornamenti su tematiche per noi

importanti. Abbiamo infatti appreso che la trattativa per il rinnovo del Patto UnipolSai è ancora in corso e che proseguono i lavori per l'individuazione di un percorso comune tra tutte le rappresentanze UnipolSai. Noi, come GALF e MAGAP, crediamo nella forza dell'unità di intenti, tanto è vero che stiamo portando a compimento la creazione di un gruppo unico, il GAAP. La mia convinzione, condivisa con molti colleghi, è che la disgregazione possa indebolirci molto. Mi rendo conto che a volte, presi dal nostro quotidiano professionale e anche personale, forse non diamo sufficiente valore al lavoro delle Commissioni e del

Gruppo, ma le proposte laiche – presentate durante l'incontro – sono interessanti e all'avanguardia. L'accordo con U.I.A., la piattaforma Mygaap, il Totem, il software gestionale, sono possibilità utili anche se forse non tutte le realtà agenziali percepiscono ad oggi l'esigenza di acquisire tutti questi strumenti. Ma è anche vero che il cliente ora è molto più evoluto ed esigente di prima, e per restare al passo credo sia indispensabile implementare la nostra preparazione e professionalizzare ulteriormente il nostro approccio lavorativo. E siccome il Gruppo è composto da colleghi che svolgono il nostro stesso lavoro, attraverso il continuo confronto, sapranno cosa proporci di più utile e come aiutarci nell'attività quotidiana ad essere sempre informati su tutte le novità ed in regola con tutti gli adempimenti. ■



Assemblee regionali FIAP: la parola ai Colleghi!

Le iniziative di un certo “peso” dovrebbero essere condivise con gli agenti

Giuseppe Di Grazia

L'appuntamento del “Road Show” UnipolSai è giunto in un momento molto particolare della nostra attività, dove le Agenzie sono chiamate ad affrontare problematiche importanti accompagnate da cambiamenti radicali sulla modalità e sulla gestione del nostro lavoro.

Partecipo con molta enfasi all'incontro per ascoltare tutti i progetti messi in campo dalla Compagnia; progetti bellissimi, innovativi e unici (almeno nell'immediatezza); purtroppo gli stessi, proprio perché sono innovativi, non trovano applicazione nella realtà come vorrebbero.



Infatti le difficoltà riscontrate dalla nostra Agenzia sono molteplici, sia a livello informatico che a livello commerciale con la Clientela. Sarebbe opportuno che ogni qualvolta la Compagnia decida di avviare iniziative di un certo “peso” condividesse le stesse prima con i Gruppi Agenti e con le Commissioni Tecniche e successivamente avviasse una fase di collaudo/Test per evidenziare eventuali difficoltà emerse tra gli Agenti/Test. Così come emerso dall'ultima Riunione Regionale **Sicilia** e condiviso nel documento del 9 febbraio 2017, le

nostre preoccupazioni sono rivolte a:

- Migrazione RCA sulla nuova piattaforma KM & Servizi che impatterà con una tariffa che ci porta tante preoccupazioni sui rallentamenti operativi e sulla competitività con le altre Compagnie (Rischio abbandono dei nostri Clienti). Sarebbe certamente opportuno operare in maniera graduale con quietanzamento mensile e con un controllo di impatto ad esempio “plafonato”
- Applicazione sistema variabile sulla retrocessione provvigionale dei RE; la nostra Agenzia di provenienza FondiariaSai non conosce quelli che saranno gli effetti reali dell'impatto del nuovo “Patto”, pertanto la variabilità provvigionale dei RE potrebbe ulteriormente destabilizzare gli equilibri interni dell'Agenzia compresi i rapporti con Collaboratori e/o Broker; pertanto riteniamo che la stessa non debba essere modificata
- I nuovi prodotti Commercio & Servizi e Casa & Servizi, sono prodotti che hanno come particolarità il fatto che sono unici nel loro genere; la telematica che approda anche nel Commercio e nella Casa è una grande sfida, che noi Agenti condividiamo, ma credo che la preoccupazione di tutti ricada certamente sulla funzionalità di tutti i sistemi telematici che forse ancora oggi hanno bisogno di rodaggio e soprattutto sulla gestione del sinistro. Da pochi giorni ci hanno presentato il progetto “Riparazione



Diretta” per la gestione del sinistro con la nuova struttura che speriamo sia realmente funzionale e veloce e che mantenga sempre come obiettivo la soddisfazione del nostro Cliente

- La concorrenza di mercato e infragruppo. Il fenomeno della concorrenza di Mercato purtroppo per la mia Agenzia è risultata molto

penalizzante per lo sviluppo sia di affari a nuovo piuttosto che nella gestione di attacchi della concorrenza a nostri Clienti sui Rami danni PMI.

Ho riscontrato grosse mancanze sulla corrispondenza e sulle modalità di colloquio dei Tecnici con l'Agenzia; questo è un aspetto che a mio parere ha necessità di essere migliorato per supportare al meglio le Agenzie.

Altra considerazione sulle quotazioni Tecniche che risultano essere a volte anche di gran lunga superiore alle nostre concorrenti.

L'apporto del Tecnico di zona che a volte non è, per sue autonomie, di supporto per definire una quotazione.

Insomma le due Concorrenze, sia di Mercato che Infragruppo hanno necessità di essere migliorate per evitare da un lato che l'acquisizione di nuovi Clienti e/o di mantenimento di Clienti già nostri non sia ogni volta una trattativa estenuante e poco performante; dall'altro lato predisporre nel breve un Codice Deontologico (così come evidenziato nell'incontro dei Gruppi Agenti del 24/03/2017) che regolamenti il comportamento fra le Agenzie in ordine in particolare all'acquisizione di prodotti Auto, attenzionando in modo particolare l'utilizzo delle Convenzioni. ■



Assemblee regionali FIAP: la parola ai Colleghi!



Siamo una sola compagnia... oppure no?

Marco Tripi

La sensazione – condivisa con i Colleghi del territorio GALF e MAGAP che hanno partecipato alla tappa del RoadtoGether UnipolSai tenutasi in **Sicilia** – è di aver assistito al Road Show di un'altra compagnia. Ci sono stati presentati risultati e andamenti che non rispettano assolutamente quella che è la nostra realtà quotidiana in agenzia.

Purtroppo continuano a coesistere due realtà all'interno della stessa mandante: riscontriamo tariffe completamente differenti a seconda della compagnia di provenienza ed il preventivatore sul sito UnipolSai è ripartito in base alle ex divisioni. Ma a quale scopo, se è vero che ormai siamo un'unica Rete? E come spiegarlo al cliente che si presenta in agenzia con un preventivo fatto presso un'altra divisione e molto più basso di quello che possiamo offrire noi? Ci auspichiamo che finalmente con i prodotti Km e servizi due ruote si possa vedere un'unica tariffa, così come attendiamo con ansia che le convenzioni ex Unipol diventino finalmente aperte a tutta la rete.

Ecco perché certi risultati presentati durante al Road Show ci lasciano sconcertati: non li abbiamo certamente fatti noi, quindi chi li ha ottenuti?

Il 2016 è stato un anno molto difficile, stiamo lavorando ma incontriamo molte difficoltà e nonostante tutto ogni giorno andiamo in agenzia, perché questo è il nostro pane e la maggior parte di noi colleghi, in Sicilia, è monomandataria. Però in questo momento stiamo affrontando grandi ostacoli anche perché il business principale è ancora chiaramente incentrato sul settore Auto, e la campagna in atto prevede una scontistica esasperata per i nuovi clienti e pochissimi strumenti per difendere i nostri clienti storici: finiamo per trovarci un portafoglio di clienti entrati lo scorso anno ad un

prezzo più basso che però potrebbero il prossimo anno andarsene molto più facilmente di quel cliente storico per il quale non abbiamo vie di fidelizzazione.

La Compagnia spinge molto, per quanto riguarda le polizze Rca, sui servizi connessi (la tutela legale, ad esempio, o la garanzia guasti meccanici).

Ma è chiaro che se già la tariffa appare insostenibile per il cliente che fa un confronto con le altre compagnie sul mercato, inserire ulteriori garanzie non è semplice. Dire che l'attenzione del cliente deve spostarsi più sulla qualità del prodotto piuttosto che sul prezzo è più facile a dirsi che a farsi; di fatto, in un momento economico come quello che stiamo vivendo il ceto medio fa continuamente i conti con quello che guadagna.

I nuovi prodotti presentati durante il Road Show sembrano interessanti, i primi riscontri di vendita ci fanno ben sperare, in quanto sono apprezzati dai clienti ai quali li abbiamo proposti, ma bisogna capire quanto appeal possa avere il dispositivo su Casa e Servizi, fino ad ora poco apprezzato.

Su questa piazza, ad esempio, il dispositivo di Commercio e Servizi non trova molto mercato; forse perché quasi tutte le attività commerciali hanno già un impianto di allarme più o meno sofisticato e quindi forse non sono particolarmente interessate ad installare tecnologie che hanno un canone abbastanza elevato.

Il prodotto dedicato agli animali domestici sembra interessante e vendibile al banco; comunque, aspettiamo la presentazione ufficiale della tariffa e dei contenuti per fare valutazioni definitive. ■



Registratevi e... Restate connessi!

Plurimandato, collaborazioni o unioni tra colleghi: tutto deve essere ben ponderato

Ernesto de Santis

Ho partecipato con molto interesse all'incontro regionale FIAP che si è tenuto in **Puglia** ed ho potuto constatare come il MAGAP sia un Gruppo Agenti attento alle dinamiche ed evoluzioni della nostra bella professione in un mercato che le chiede fortemente a noi intermediari.

Sono Agente dal 2003 prima FonSai, dopo circa dieci anni come procuratore nell'Agenzia SAI di mio padre e adesso UnipolSai a seguito della fusione.

Iscritto al Gruppo Agenti GASAI, ho deciso di iscrivermi anche al Gruppo MAGAP dopo la decisione, a fine 2016, di allargare la mia attività imprenditoriale ad un secondo mandato in Allianz.

Oggi per noi Intermediari è diventato complesso rispondere alle mutate richieste del mercato per le dissennate politiche di pricing, per la eccessiva standardizzazione dei prodotti, per l'offerta massiva da parte di player e competitor diversi dalle compagnie tradizionali che offrono prodotti assicurativi accessori ad un prodotto primario.

Il tutto si traduce in calo della redditività delle Agenzie, che devono adottare forme nuove di organizzazione che dipendono da variabili legate al territorio, al tipo di agenzia e alla composizione di portafoglio... per citare solo alcuni aspetti.

L'intermediario quindi è quasi obbligato a fare delle scelte imprenditoriali, per il mantenimento e/o il recupero del fatturato provvigionale, diverse rispetto al passato e che in taluni casi possono risultare complesse perché legate al rispetto di modelli organizzativi e norme più ampie e complesse (personal branding, privacy, compliance, mog...). Pertanto il



plurimandato, ad esempio, potrebbe essere una scelta adatta solo ad alcune tipologie di agenzie, mentre per altre potrebbe essere giusta quella di organizzarsi con altri colleghi della medesima Compagnia e creare una struttura territorialmente rilevante; oppure, per altri intermediari, la soluzione potrebbe essere quella di organizzarsi collaborando con agenti di altre Compagnie (A con A) o semplicemente per altri ancora quella di rendersi autonomi, creare e gestire un'impresa-agenzia, trovando così un'alternativa ai processi di accorpamenti e fusione che – stante la molteplicità di punti vendita sul territorio – si renderanno inevitabili.

Visto lo scenario complesso ma altrettanto sfidante che abbiamo davanti, auspicherei anche una maggiore sinergia tra Sindacato e Gruppi, affinché vengano fornite informazioni univoche e coerenti ai colleghi perché ogni Intermediario Agente possa rimanere tale e mantenere attivo il suo ruolo professionale.

A volte mi chiedo se una certa disaffezione di molti colleghi rispetto alle attività associative – a livello di gruppo o sindacale – sia imputabile unicamente al disinteresse o non alla confusione e, a volte, alla conflittualità fra le due tipologie di rappresentanza che si determina. ■



Assemblee regionali FIAP: la parola ai Colleghi!

DALLA GIUNTA MAGAP

Cambiamento ancora in atto, non possiamo restare passivi

Aprile, un mese intenso e ricco di incontri tecnici e politici

Cari colleghi, il mese di aprile è stato intenso e ricco di incontri tecnici e politici: si è infatti parlato prevalentemente di Cluster, di concorrenza interna, di autonomie agenziali, di modelli e riorganizzazioni agenziali, di restyling prodotti e di e-payment e processi operativi.

Più volte abbiamo manifestato che solo attraverso un confronto trasparente e una condivisione completa è possibile raggiungere risultati che possano soddisfare equamente le parti, consapevoli che in passato "troppo spesso non è accaduto".

Lo scenario nel quale stiamo operando è caratterizzato da un mercato volatile ed in continua evoluzione, dalla forte concorrenza dei canali distributivi tradizionali e nuovi, ormai consolidati, in un contesto economico sostanzialmente "povero", dove il driver prezzo ricopre un ruolo fondamentale.

Cluster

Si sono svolti alcuni tavoli tecnici di analisi e condiviso politicamente che le regole attualmente in uso debbano essere riviste, soprattutto per la parte che riguarda la plafonatura e la redistribuzione delle somme pagate o riservate oltre tale soglia (spalmatura). Contiamo di completare il lavoro in tempi strettissimi.

Concorrenza Interna

Questo tema è complesso e "antipatico", in quanto interessa polizze della stessa compagnia o dello stesso gruppo assicurativo (ferma la libera e insindacabile scelta del cliente)

che, pur rimanendo Allianz, passano di "mano" fra Agenti, a prezzi inferiori, così che tutti perdono! Le Agenzie, le dirette e telefoniche del gruppo, le "affini" esterne bancarie, la gerenza, e chissà chi ancora, gli uni contro gli altri, tutti sul medesimo mercato, forse oggi troppo "libero...". La commissione sta lavorando per definire il perimetro, le regole, le soluzioni ed eventuali sanzioni nei confronti di quegli agenti che non dovessero rispettare le regole. Vi invitiamo a leggere le numerose norme già esistenti, che alcuni reputano troppo leggere, nonostante il continuo "rinforzo" delle stesse. A tale scopo, al fine di poter comprendere meglio il fenomeno, abbiamo bisogno del contributo di ciascun agente, e pertanto vi invitiamo a compilare il piccolo censimento che abbiamo predisposto, in quanto oggi disponiamo delle sole

informazioni fornite dalla compagnia https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfji75lwbRfjV1msUtAf6UVvbLUvAbjwdJcOXn9KCludAl_Dg/viewform

Autonomie Agenziali

Sono stati ottenuti, in base al parametro della redditività, maggiori sconti, tanto nel Motor che nei rami, nonché la proroga del termine per l'utilizzo di codici autorizzativi, i quali hanno dimostrato che, in presenza di autonomie e strumenti, le agenzie sono in grado di produrre importanti risultati di crescita e sviluppo.

State certi che continueremo a far sentire la nostra voce.

Riorganizzazioni Agenziali

Argomento troppo complesso per essere trattato in questo

articolo di pillole, ma ribadiamo a tutti essere tra quelli che ci sta maggiormente a cuore, e che sarà oggetto del massimo impegno ed attenzione.

Restyling prodotti

La commissione Rami vari ha svolto un grande lavoro che ha consentito di completare la revisione di alcuni

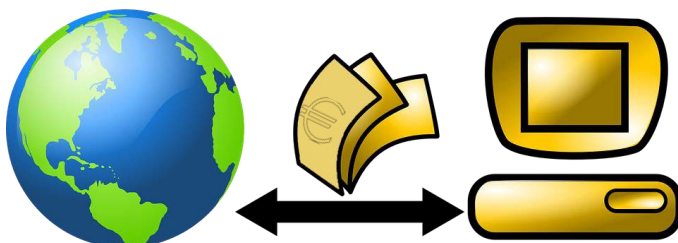


prodotti quali Universo Persona e Casa Tua e sta lavorando sugli altri. Anche questa volta, siamo stati portatori di grandissimo valore e conoscenza, che nessun altro gruppo agenti possiede al pari del nostro, che ci rende fieri e unici!

E-Payment e processi operativi

La commissione IT ha lavorato serratamente nell'ottica di semplificare il quotidiano degli Agenti e sviluppare congiuntamente soluzioni più vicine alle esigenze di un cliente in forte evoluzione, quello che il mercato chiama "ibrido".

L'e-payment, in test in questi giorni su alcune Agenzie pilota, concilia l'esigenza del cliente di pagare con modalità più comode e consente di risparmiare tempo alle Agenzie, mediante lo snellimento di numerosi passaggi.



Work Shop

Il mese di aprile si è concluso con un work shop congiunto tra i comitati di presidenza dei Gruppi Agenti (Magap, Gama e Tripla A) e il Top management di Allianz. L'obiettivo era quello di riflettere, analizzare, pianificare la strategia e la vision guardando al 2020 e cercando di capire come saranno i clienti, gli Agenti, le Agenzie e cosa ci aspettiamo da Allianz. Sono emersi numerosi spunti, che saranno maggiormente approfonditi, perché è fondamentale essere lungimiranti e concreti, nonché programmare con orizzonti temporali più lunghi, in quanto gli anni che ci attendono saranno ancora caratterizzati da forti cambiamenti, e non possiamo assolutamente restare passivi.



Paolo Sacchi a Lisbona, ad un convegno sul Digitale, con Alex Lowe, Industry Head di Google

Gli incontri Allianz di aprile 2017

4 aprile 2017	Commissione Compliance - Riorganizzazioni
12 aprile 2017	Commissione R.E. - E-commerce
20 aprile 2017	Commissione R.E. - E-commerce
21-22 aprile 2017	GEN AZ - Incontro con Direzione Generale
26 aprile 2017	Commissione R.E. - Restyling Prodotto Salute
28 aprile 2017	Commissione R.E. - Restyling Casa Tua



Mygaap.it: il modo migliore per essere sempre informati e restare in contatto con il Gruppo

Armando Feola, Stefano Lanza e Rosy Sorbara

Possiamo dirci soddisfatti degli esiti dell'Assemblea Regionale FIAP

Lombardia, sia a livello organizzativo che per quanto riguarda il numero di partecipanti. I colleghi hanno manifestato attenzione ed interesse per tutta la durata dell'incontro che, tra l'altro, si è protratto oltre i termini previsti. Abbiamo avuto la possibilità di



presentare il Totem, che i colleghi hanno avuto quindi l'opportunità di provare concretamente, avendo inoltre a disposizione i rappresentanti dell'azienda per chiedere tutte le delucidazioni del caso.

È stato dedicato molto tempo al nuovo portale mygaap.it, nuovo strumento che riteniamo essere importante anche perché consentirà di migliorare la comunicazione tra Associati e Gruppo per il quale è essenziale che tutti i colleghi effettuino la registrazione al fine di fruire di tutti i servizi.

Dalla piattaforma infatti è possibile predisporre tutta la documentazione per attivare la collaborazione con U.I.A. e reperire tutto il materiale informativo di cui gli agenti possono avere bisogno, come ad esempio quello relativo alla compliance di agenzia. ■



Attenti: la parte “politica” è importante, ma quella “laica” diventerà fondamentale

Alessandro Cuneo

Considero i contenuti esposti durante l'assemblea regionale FIAP Lazio utili e mirati: sono stati affrontati temi legati al mercato, ai profili della professione ed i problemi particolari con le rispettive compagnie.

L'affluenza non è stata forse elevatissima, ma la platea è apparsa interessata.

In alcuni interventi, però, si è evidenziato che ci sono ancora colleghi che hanno una visione della propria professione limitata al rapporto con la mandante e non si rendono conto dell'importanza di



approfondire argomenti quali la normativa che governa la nostra professione, gli sviluppi futuri dell'ambito assicurativo, degli strumenti che potrebbero migliorare la nostra attività ed accrescere la nostra professionalità. In effetti, non condivido la distinzione tra parte “laica” e parte “politica”: l'attività di rappresentanza che il Gruppo Agenti esercita nei confronti della parte datoriale/mandante non può definirsi politica, ma prettamente sindacale; ed il miglioramento della professionalità degli iscritti grazie alla trasmissione di conoscenze sulle nuove norme, sugli adempimenti, sulle tendenze giurisprudenziali e di mercato, sulle opportunità per ampliare il ventaglio di proposte da presentare al cliente (vedi, ad esempio, la collaborazione con U.I.A.) non è certo laico.

Accettando però queste definizioni di uso corrente, diremo che moltissimi agenti di assicurazione non si rendono conto che la parte cosiddetta politica è importante, ma la parte laica è fondamentale e diventerà indispensabile.

Questo perché gli aspetti più strettamente connessi al rapporto con la mandante saranno sempre meno preponderanti: aumentando la possibilità di vendere direttamente i contratti on line, le compagnie saranno

sempre meno influenzabili da parte delle rappresentanze degli agenti.

Quando sarà possibile per qualsiasi esercizio commerciale vendere i prodotti assicurativi, quale sarà la discriminante tra un agente e qualsiasi altro distributore? La professionalità. Questo è il valore aggiunto che bisogna prima acquisire e poi



trasmettere al cliente, affinché questo percepisca la differenza tra il recarsi in tabaccheria o su internet per stipulare una polizza per la casa ed avvalersi invece della consulenza di un agente.

Se non saremo in grado di costruirci autonomamente questa professionalità andremo a scomparire, così come sono scomparsi tanti esercizi commerciali che non hanno saputo dotarsi di un quid ulteriore rispetto alla possibilità di acquisto on line.

Si tende spesso a dimenticare che i clienti, da soli, non sono in grado di valutare la polizza in termini di contenuti, garanzie ed esclusioni né la qualità di una compagnia nella gestione degli eventuali sinistri; non sanno che uno dei motivi dell'inferiorità di prezzo delle polizze on line è determinato dal fatto che il costo medio dei sinistri on line è più basso perché gli assicurati restano privi di tutela e non sono in grado di compilare correttamente una denuncia di sinistro in maniera da avere accesso al risarcimento.

L'agente, e solo l'agente, è in grado di spiegare tutte queste cose; ma se non ha una professionalità seria, conquistata studiando e formandosi continuamente, i clienti se ne andranno.

Bisogna comprendere che si va verso un sistema simile al mercato anglosassone, nel quale l'intermediario assicurativo normalmente è laureato ed ha seguito un percorso formativo lungo e specifico, perché è un consulente a tutti gli effetti.

L'agente che conosciamo, quello che ha scelto questa professione per tradizione familiare o per disperazione, come ultima possibilità, è destinato a scomparire.

Quanti, tra di noi, hanno una laurea in giurisprudenza o in economia e commercio, le sole che davvero possano fornire gli elementi di base per svolgere questa attività ai massimi livelli?

Ed è vero che in Italia è carente la cultura assicurativa:

manca perché compagnie ed agenti non l'hanno trasmessa e non hanno creato questo bisogno.

Le persone, in realtà, desiderano cultura assicurativa e spesso non la trovano; ma sono in grado di riconoscere la vera consulenza, quando la incontrano, e poi non l'abbandonano più.

Ecco, è la consapevolezza su questi temi che

secondo me ancora manca.

Il Gruppo Agenti ne è consapevole, si sforza di colmare le lacune, ma purtroppo non c'è ancora adeguata risposta di interesse da parte degli iscritti. ■



Il solco verso il futuro è ben tracciato, ma la partecipazione è fondamentale

Massimo Rossi

Il 27 marzo scorso si è svolta in Napoli la regionale che ha visto coinvolti i colleghi delle regioni **Campania** e **Calabria**.

La partecipazione a livello numerico è stata discreta ed il coinvolgimento e l'attenzione da parte dell'assemblea sono stati elevatissimi.

D'altra parte i temi affrontati, sia in sessione laica che in quella politica, hanno suscitato grande attenzione e partecipazione attiva da parte dei colleghi.

Infatti, appena introdotto uno dei temi all'ordine del giorno riguardante il portale MYGAAP, è stata effettuata l'iscrizione in "diretta" di un collega che non aveva ancora attuato l'accesso al portale, evidenziando come sia intuitivo ed immediato operare su questa importante piattaforma "logistica".

Il MYGAAP è infatti uno strumento messo a disposizione degli iscritti, che consente di accedere a una moltitudine d'informazioni utili al fine di apprendere in tempo reale le novità che circondano il mondo assicurativo.

Di conoscere quelle che sono le tante attività poste in essere dal Gruppo, come gli accordi, le collaborazioni; di poter scaricare le modulistiche e le informative, di conoscere i contatti, i link e tutto ciò che oggi è indispensabile per essere un intermediario informato e cosciente delle tante opportunità che si possono cogliere attraverso questo strumento, di veloce ed agile consultazione anche con l'app dedicata da scaricare sui propri smartphone.

A proposito di collaborazioni da poter attivare, e presenti in MYGAAP (con pagina dedicata e tutta la modulistica necessaria per attivarsi), vi è ormai quella consolidata già da più di un anno con U.I.A. Underwriting Insurance Agency.

Ulteriore tema all'ordine del giorno, infatti, è stato quello d'illustrare ai colleghi presenti in aula le modalità di attivazione della collaborazione con questo broker, ma ancor di più la possibilità di poter aumentare con esso il proprio business attraverso una maggiore e più incisiva risposta alle più svariate esigenze di copertura assicurativa del rischio professionale.

A titolo di esempio, attività come il tatuatore o il personal shopper, mestieri fino a ieri campo inesplorato della consulenza assicurativa, sono assicurabili con U.I.A.

Perciò vengono indicati nuovi sentieri di offerta assicurativa per l'intermediario, che al contempo comportano però nuove responsabilità in termini di adempimenti burocratici e



amministrativi.

D'altra parte, un Intermediario che entra nella sua agenzia senza avere la sensazione di camminare su di un campo minato, dove le mine sono rappresentate da tutte le incombenze imposte dagli organi di controllo e dalle proprie mandanti, è un intermediario "libero", che usa il suo tempo solo per generare business e fare della redditività il proprio mantra.

Perché ciò accada, un grosso aiuto lo può dare il Totem Togaap, del quale ampiamente si è discusso in assemblea. I vantaggi di questo strumento interattivo, dalla gradevole estetica e realizzato in tre

versioni, sono innumerevoli. In un unico contenitore interattivo è possibile infatti avere a portata "d'ispezione" tutta la documentazione necessaria per poter agevolmente e velocemente rispondere alle richieste normative degli organi di controllo.

Oltre a ciò, è possibile sfruttare il totem attraverso una molteplicità di funzioni tra cui la fondamentale gestione privacy della clientela e persino per scopi di marketing.

Per ciò che concerne i temi riguardanti le singole mandanti che sono stati affrontati in regionale, nella fattispecie Allianz, va sicuramente rimarcato l'incessante e proficuo lavoro che la giunta che sta svolgendo sul fondamentale tema dei

cluster di agenzia, nodo vitale legato alla redditività e talvolta alla sopravvivenza delle agenzie, oltre che

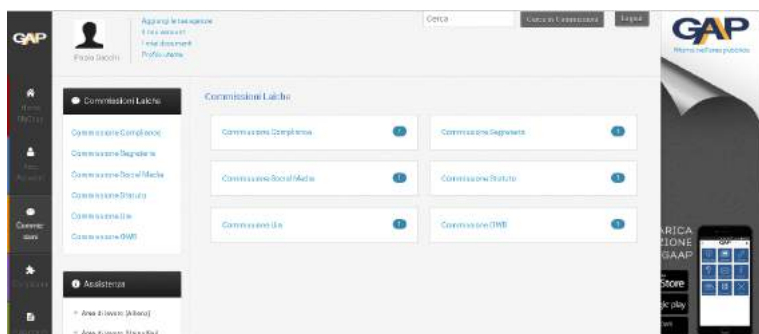
sulla ridefinizione degli incentivi economici per il 2017 confermati in buona sostanza alle stesse condizioni dello scorso anno, testimonianza di un altro caso di successo dalla dirigenza Magap.

Dal proficuo incontro svoltosi a Napoli si conferma che formazione, tradotta in informazione, e innovazione sono i sentieri che

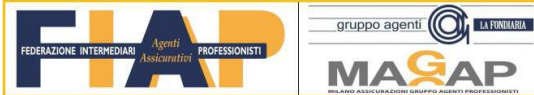
l'intermediario di oggi deve percorrere per poter guardare al futuro della propria professione con serenità e

prospettiva. Il solco è ben tracciato e visibile, gli strumenti per percorrerli sono a nostra disposizione.

Tuttavia la partecipazione è la fondamentale "benzina" indispensabile in questo momento, rimanere fermi in attesa del "segno" è un errore, oggi, non domani, bisogna mettersi in cammino. ■



Assemblee regionali FIAP: la parola ai Colleghi!



MERCATO

Nel mese di marzo l'IVASS ha comminato **sanzioni** per **oltre 420.000 euro** complessivi ad intermediari che non hanno rispettato l'obbligo di **separatezza patrimoniale** e/o gli **obblighi di diligenza, correttezza e trasparenza** nei confronti degli assicurati. Come noto, le violazioni — anche se rientranti nella medesima tipologia — vengono sanzionate singolarmente. Nel prossimo numero approfondimenti sul tema

IVASS, RESTITUZIONE AUTOMATICA DEL PREMIO IN CASO DI ESTINZIONE ANTICIPATA DEL FINANZIAMENTO

Avendo verificato che non tutte le imprese ed i distributori, in caso di estinzione anticipata parziale o totale di un finanziamento cui è collegata una polizza, restituiscono all'assicurato la quota parte del premio assicurativo corrispondente al rischio cessato, l'IVASS è intervenuto sulle imprese di assicurazione, banche e società affinché adeguino le procedure affinché la restituzione di tali importi avvenga in maniera automatica.

SONO GIOVANI, SONO DIGITAL E... AMANO LE POLIZZE!

I Millennial – cioè i nati in Occidente tra i primi anni '80 ed i primi anni 2000 e tendenzialmente tutti utenti digitali – sembrano avere una maggiore propensione ad assicurarsi rispetto alla generazione precedente e privilegiano le coperture vita (49% del campione) e quelle per la casa (41% del campione); a seguire le coperture per gli oggetti (20%), la salute (13%) e i viaggi (5%).

Questi i risultati di una indagine Bnp Paribas Cardiff su un campione di mille soggetti di età compresa tra i 18 e i 35 anni, utenti della community di Friendz. Delle polizze, gli Echo Boomer intervistati apprezzano il prezzo, l'assistenza e il linguaggio assicurativo. La principale criticità individuata è la velocità del risarcimento.

La ricerca – disponibile [qui](#) – non prevedeva domande circa il canale tramite cui le polizze sono state acquistate.

CASSAZIONE: OCCUPARE IL POSTO AUTO RISERVATO AD UN DISABILE È REATO PENALE

La Cassazione ha stabilito – con la sentenza n. 17794/2017 – che parcheggiare la vettura nel posto auto riservato a un disabile è un reato di natura penale, in quanto si configura la “violenza privata”.

Nel caso specifico, una signora affetta da disabilità aveva trovato occupato il posto auto a lei specificatamente riservato. La Corte di Cassazione ha dichiarato che la sanzione per l'automobilista che avesse parcheggiato in un "posto generico per disabili" sarebbe stata solo amministrativa. Ma poiché il parcheggio in questione era “espressamente riservato a una determinata persona, per ragioni attinenti al suo stato di salute”, alla generica violazione della norma sulla circolazione stradale si è aggiunto l'impedimento (e, quindi, la violenza) al singolo cittadino.

POSTE ITALIANE BALZA IN AVANTI

Grazie ai servizi assicurativi e al risparmio gestito (ricavi complessivi in aumento del +10,8%), Poste italiane chiude il 2016 con un + 7,7% rispetto al precedente anno (e ricavi che superano i 33 miliardi di euro). Il margine operativo segna +18,3% — oltre un miliardo —, l'utile netto + 12,7% (622 mln di euro). Poste Vita ha raccolto premi per 20 miliardi (2 in più rispetto al 2015).

SHARE INAUGURA IL PRIMO TAVOLO TECNICO PERMANENTE PER L'INFORMATICA

È stato inaugurato, lo scorso 13 marzo, il primo tavolo tecnico permanente per l'informatica al servizio del contesto assicurativo.

L'iniziativa è stata promossa da Share, che riunisce alcune tra le principali software house di ambito assicurativo (inclusa SIA).

C'erano proprio tutti: SNA, Anapa, ACB, AIBA, Sniass Ulias, UEA, compagnie assicurative, agenzie di sottoscrizioni e l'Ania. Share ha presentato, sotto il profilo tecnico, lo “Share Standard Format” (SSF), per lo scambio dati da e per le Compagnie e tra intermediari.

I lavori del tavolo tecnico permanente prenderanno il via a partire dal prossimo maggio.

AUTO A GUIDA AUTONOMA: IN CALIFORNIA I PRIMI TEST PER LE VETTURE APPLE

Apple sta lavorando da tempo ad un progetto top secret – Project Titan – legato alla guida autonoma, ed ora ha ottenuto il permesso di effettuare i primi test dal Department of Motor Vehicles, praticamente la Motorizzazione californiana. Anche Google, Tesla e Bmw stanno effettuando investimenti in questo ambito.

CLAUDIA PARZANI NUOVA PRESIDENTE ALLIANZ SPA

Il Consiglio di amministrazione e l'Assemblea di Allianz Spa rinnovano i propri vertici: alla presidenza è stata eletta Claudia Parzani, avendo Carlo Salvatori raggiunto i limiti di età.

Riconfermati l'amministratore delegato di Klaus-Peter Roehler ed il vicepresidente Sirma Gotovats; consiglieri Gunther Thallinger, Christian Galizzi e Gianfelice Rocca.





MERCATO



ANIA, MARCO SESANA NUOVO VICEPRESIDENTE
 Marco Sesana, Country Manager e a.d. di Generali Italia, succede a Philippe Donnet nella vicepresidenza ANIA. Marco Sesana affiancherà Maria Bianca Farina, Presidente di ANIA, insieme a Klaus Peter Roehler, Ceo di Allianz spa e Giovanni Di Benedetto, Presidente di ITAS.



Attenzione

www.leoneassicurazione.com non è un intermediario iscritto nel RUI!

I PREZZI RCA NEL QUARTO TRIMESTRE DEL 2016

Lo scorso 4 aprile l'Istituto di Vigilanza ha pubblicato i dati emersi dall'indagine IPER sull'andamento dei prezzi per la garanzia Rc Auto nel quarto trimestre del 2016. Il premio medio per la garanzia r.c. auto nel terzo trimestre 2016 è pari a 420 euro (senza sostanziali scostamenti dal trimestre precedente); il 50% degli assicurati paga un premio inferiore a 379 euro. Notevolmente rallentato il trend di riduzione dei prezzi, su base annua: -4,4% contro il -7,6% del 2015. Il prezzo più alto si paga a Napoli, il più basso ad Oristano; con una differenza tra i due di € 330. In Calabria, Campania e Toscana le province con i prezzi maggiori. In aumento le polizze con black box, che a fine 2016 rappresentano il 19% dei contratti su base nazionale. A Caserta e Napoli questo tipo di contratti supera il 50% del totale; nel resto del meridione siamo ad oltre il 40%. L'indagine è disponibile integralmente [qui](#).

INTERNET OF THINGS IN CRESCITA: LE NUOVE FRONTIERE DELL'ASSICURAZIONE

+ 23%, per un valore complessivo di 185 milioni di euro (dati 2016 su 2015) il mercato dell'Internet of Things per la Smart Home in Italia. Sono i dati di una recente ricerca dell'osservatorio della School of Management del Politecnico di Milano. Si tratta di un mercato che in ambito assicurativo, secondo il report "IoT Insurance Market - Global Forecast to 2022" di MarketsandMarkets, potrebbe toccare i 42,8 miliardi di dollari circa entro il 2022. Alessandro De Felice, Presidente di Anra ha commentato "le fabbriche diventano intelligenti, sistemi interconnessi dove la produzione diventa smart, basate sugli studi predittivi e le modellizzazioni dei rischi. Questo nuovo scenario impone di prestare maggiore attenzione alle teorie dei sistemi complessi, e il risk management non fa eccezione come anche il mondo assicurativo, inteso sia in quanto modalità di gestione del proprio business che offerta di capacità di sottoscrizione dei rischi cyber". Secondo MarketsandMarkets, l'IoT vedrà sempre maggiore applicazione nel mercato automobilistico, dei trasporti e per il mercato agricolo.

IMPORTANTI NOVITÀ CHE RIGUARDANO IL FONDO PENSIONE AGENTI!

Approvate alcune modifiche statutarie finalizzate ad agevolare le iscrizioni e a migliorare l'operatività di Fonage. La modifica più significativa riguarda la possibilità, per gli agenti già titolari di mandato, di iscriversi al Fondo senza dover obbligatoriamente versare i contributi relativi agli anni precedenti. Facilitazioni previste anche per gli agenti che hanno accumulato periodi di scopertura contributiva a causa di periodi di inattività; in caso di acquisizione di un nuovo mandato, sarà possibile riattivare la contribuzione senza obbligo di versare gli arretrati. Ulteriore apertura per gli agenti di età superiore ai 50 anni, che potranno iscriversi a condizione di versare i contributi arretrati fino al conguaglio necessario a raggiungere, al compimento dell'età pensionabile, il minimo previsto di 15 anni di contribuzione. Articolo snachannel sull'argomento disponibile [qui](#)

FIAP ZOOM vi dà appuntamento al mese prossimo!