

Zoom!



A cura di Alessandra Schofield
Coordinamento di Etta Polignano

4 - Marzo 2017

La parola ai Collegghi

In questo numero



- ◆ **Pag. 2** - FIAP ZOOM, la m@il è a vostra disposizione
- ◆ **Pag. 3** - Fusione tra GALF e MAGAP alle battute finali
- ◆ **Pag. 4** - Quel *gap* che il GAAP è riuscito a colmare
- ◆ **Pag. 5** - Le Commissioni laiche scrivono - Collaborazioni
- ◆ **Pag. 6** - Le informative di marzo 2017
- ◆ **Pag. 7** - A proposito di formazione nelle collaborazioni
- ◆ **Pag. 8** - L'angolo della Compliance
- ◆ **Pag. 9** - Pillole di Regole Auto
- ◆ **Pag. 10** - Pillole di... IDD
- ◆ **Pag. 12** - Gli incontri laici di marzo 2017



- ◆ **Pag. 13** - Relazioni industriali, qualche passo avanti
- ◆ **Pag. 14** - Le Commissioni US scrivono - Auto
- ◆ **Pag. 15** - Le Commissioni US scrivono - Privacy
- ◆ **Pag. 16** - Gli incontri di marzo 2017
- ◆ **Pag. 17** - Regionali FIAP: la parola ai Collegghi!



- ◆ **Pag. 25** - Dopo anni di difficoltà, il rinascimento
- ◆ **Pag. 25** - Gli incontri di marzo 2017
- ◆ **Pag. 26** - Le Commissioni AZ scrivono - Formazione
- ◆ **Pag. 27** - Regionali FIAP: la parola ai Collegghi!

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



Per agevolare ulteriormente la comunicazione con FIAP ZOOM abbiamo attivato una specifica casella di posta elettronica, tramite la quale potete contattarci per inviarci commenti, proposte, critiche e qualunque contributo abbiate voglia di veder pubblicato sull'*house organ* del Gruppo.

Scriveteci a zoom.fiap.posta@gmail.com

Mandateci i vostri articoli o, se avete un'idea ed avete bisogno di aiuto per svilupparla, contattateci e saremo felici di darvi un mano. Fateci sapere quali argomenti vi interessano di più, quali temi vorreste veder trattati... Insomma, diteci come lavorare al meglio per voi!

Il Gruppo di Lavoro è a vostra completa disposizione.

Maria Antonietta Polignano e.polignano@natilepolignano.it

Silvio Leonelli silvio.leonelli@tiscali.it

Davide Gerbino gerbino@tieqiassicurazioni.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

La fusione tra GALF e MAGAP è alle battute finali Tutti al Congresso!

Cari Colleghi

In ossequio alla mozione del Congresso di Trieste 2015, questo avvio di primavera ci trova pronti e lieti di poter comunicare agli Associati che la fase preparatoria per l'operazione di fusione tra GALF e MAGAP è ormai alle battute finali.

La Commissione Statuto ha prodotto, seppur ancora in bozza da sottoporre all'approvazione dei Consigli Direttivi Nazionali, un eccellente lavoro di sintesi, mescolando con grande maestria il meglio delle tradizioni dei due Gruppi e l'indispensabile dose di innovazione che riguarda ormai anche il mondo delle rappresentanze che, come la nostra, intenderanno essere al passo con i tempi e con le esigenze degli associati.

Il Congresso 2017, che avrà luogo nel prossimo autunno, è già in fase di preparazione ed a breve saremo in grado di presentarne il programma.

Sarà un congresso ricchissimo di importanti novità. Il monito, quindi, è: essere tutti presenti!

Da ultimo, giungano i nostri più sinceri complimenti a tutti i colleghi che hanno promosso ed organizzato il recente Giro d'Italia, rivelatosi efficace, interessante e soprattutto rivelatore di grande capacità di coordinamento al nostro interno.

Prima del congresso autunnale, speriamo di poter essere nelle condizioni di promuoverne ancora uno.

Con l'affetto di sempre

Vittorio e Francesco



L'inclusione e quel gap che GAAP è riuscito a colmare

Il contratto, efficace conferma di leadership

Anna Fasoli

Scrivendo Rousseau ne *Il contratto sociale*: «Che sia fatto da un uomo a un altro uomo, o da un uomo a un popolo, sarà sempre ugualmente insensato il discorso che dice: “Stabilisco con te una convenzione tutta a tuo carico e tutta a mio vantaggio, che io osserverò finché ne avrò voglia, e che tu osserverai finché piacerà a me”».

Parrebbe un'evidenza di buon senso questo assunto, che sintetizza ne *Il contratto sociale*, uno dei sacrosanti principi della contrattualistica. Quella tra singolo e singolo, ma anche tra singolo e gruppo.

Eppure non è così. O meglio, lo è nel principio, non nella prassi, come racconta con frequenza la cronaca, come riferisce, purtroppo, anche la nostra esperienza di agenti assicurativi.

I pesi e le forze risultano oggi molto squilibrati, in ogni settore, quello professionale e commerciale in testa, ragione che rafforza l'importanza di una funzione di negoziazione da parte dei rappresentanti per il gruppo.

Non si tratta più di un'impostazione ideologica, è invece una realtà necessaria allo sviluppo stesso del lavoro.

Per questo sono convinta che vada

dialogo diventa afasia.

Ecco che la “medicina” diventa il gruppo. Un gruppo coeso, pur nel rispetto delle differenti voci interne, ma capace di farsi promotore di una dialettica di azione e reazione che annulli la virulenza

dell'imprevedibilità, quella sorta di prepotenza esibita talvolta contro l'individuo singolo.

Se un merito i canali social lo hanno, è quello di avere restituito alla “coralità” un ruolo centrale.

Oggi le Compagnie sono attente a ciò che i gruppi agenti dicono. Oggi le Compagnie guardano ai gruppi agenti come a una sorta di boma nautico. Un'asta la cui mobilità consente di imprimere una direzione completamente diversa alla vela, grazie a una scelta, a quella mossa che si chiama strambata, ma che, talvolta, può essere causata da un evento esterno, involontario, a cui si deve saper reagire.

Cito il boma di proposito, e non il timone, perché, nell'affascinante paragone velico, rientra quella componente di “non ponderabile” che si accompagna alla vita dei gruppi, e a cui, comunque, è necessario avere un buon margine di azione-reazione.

E lo si ottiene, nel gruppo, proprio grazie alla leadership, ad una rappresentanza che sia effettiva ed efficace. Il singolo che la incarna, o il micro-gruppo, come cartina-tornasole

delle vere esigenze del gruppo allargato. Tutti devono sentirsi parte, partecipi. Tutti devono potersi identificare.

Per ottenere questo risultato, la strada pare sempre più univoca, ossia quella di un'attività di mediazione concreta e compiuta che riduca la zona d'ombra, la zona senza controllo dove la parte forte può prevaricare quella debole.

In una parola: inclusione.

Inclusione è stata messa sul podio come parola di quest'anno.

Inclusione è simbolo e sintomo, ma



anche aspirazione. Perché è solo coinvolgendo che si ottengono adesioni.

A che serve un rappresentante se non rappresenta?

In un saggio molto pragmatico ma lungimirante *Il contratto di leadership*, Vince Molinaro, chiarisce che

“i leader dovrebbero guidare le persone e le organizzazioni.

Ma in realtà non sempre lo fanno. [...] è un'affermazione non suffragata dai fatti. Praticamente in tutti i settori, le organizzazioni hanno dei leader che non possono, non vogliono, o semplicemente non sanno esercitare il loro ruolo [...] C'è un gap dimostrabile tra ciò che ci si aspetta dai leader e la loro performance effettiva”.

Quel gap è dannoso.

Quel gap, al Gaap, siete riusciti a ridurlo. Credo che la forza sia la compattezza, la forza ora sarà il confronto, il dialogo, la consapevolezza delle difficoltà pratiche con cui ciascun agente si confronta nel quotidiano.

Con questo bagaglio di informazioni, si renderà più agevole giungere ad una negoziazione che abbia come obiettivo primario scelte operative a favore del rapporto con il cliente.

È lì che si aspira a giungere, come obiettivo principale.

Un obiettivo talmente forte che, come ho già avuto modo di scrivere, ha permesso di conseguire – e dico, giustamente- ad un Premio Nobel.

Il Nobel per l'Economia 2016, infatti, lo hanno meritato Oliver Hart e Bengt Holmstrom, inglese l'uno, finlandese l'altro, con la motivazione di avere contribuito con i loro studi a “comprendere i contratti che tengono insieme le economie moderne e il funzionamento delle istituzioni, così come le potenziali trappole nel design dei contratti stessi”, recita il comunicato dell'Accademia.

Perché sono i contratti, come cartina di tornasole aggiornata, palpitante e talvolta spietata, che ci raccontano davvero come vanno le cose tra gli esseri umani, anche nella nostra professione. ■



“rispolverato” il lustro del concetto di leadership, ma una leadership fortemente orientata al “cosa, come, quando”, ovvero a delineare una possibilità di azione, comportamento e prassi armoniche, che cancellino – o quantomeno riducano – la violenza insita nella “regola del caso di specie”.

Molto del nostro lavoro si basa sui dialoghi.

I dialoghi servono a plasmare il concreto delle azioni.

Se manca una grammatica condivisa, il



LE COMMISSIONI LAICHE SCRIVONO - COLLABORAZIONI

1

Dal lancio della importante collaborazione con U.I.A., oltre quattro anni fa, siamo riusciti ad ottenere i migliori supporti, sia a livello commerciale che provvigionale. Dalle assemblee regionali che si stanno tenendo proprio in questi giorni sta emergendo che molti Colleghi — probabilmente perché il rapporto con Underwriting Insurance Agency era stato intrapreso prima dell'inizio del percorso di fusione fra GALF e MAGAP — non sono pienamente consapevoli della strategicità di questa convenzione, che **rende possibile rispondere praticamente a qualsiasi esigenza abbiano i nostri clienti in termini di Rc Professionale.**



Il Giro d'Italia si sta dunque rivelando particolarmente significativo anche per quanto riguarda la trasmissione di informazioni sul lavoro della nostra Commissione laica nell'ambito delle collaborazioni. È in continuo aumento il numero dei Colleghi che, dopo aver partecipato alle tappe territoriali, si mettono in contatto con noi per sapere come aderire. Cogliamo anzi l'occasione per dire che attraverso il sito www.mygaap.it è possibile (dopo aver fatto log in) inviare tutta la documentazione necessaria per sottoscrivere l'accordo con l'Agency.

Nei prossimi numeri di ZOOM approfondiremo tutti gli aspetti della collaborazione con U.I.A, fornendo tutte le informazioni sui prodotti a disposizione; questa convenzione ci apre l'accesso a **nuove nicchie di mercato** — oltre a garantire le coperture più tradizionali — che ad altri sono precluse, sempre in perfetta coerenza con le evoluzioni normative ed i crescenti bisogni assicurativi dei nostri clienti.

A cura di Debora Falconieri e Nicola Vitali

La Commissione Collaborazioni ha definito un percorso fluido che potete esplorare (disponendo delle credenziali per accedere all'area riservata del sito mygaap.it) cliccando il seguente link

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdK9OSbJ10CXDEWY--IPKfnLUZs3UkDmXyxmmpOmUNML95DmQ/viewform>

Riteniamo che la Formazione sia un ingrediente fondamentale: per questo Vi chiediamo di dedicare qualche minuto per farci conoscere il Vostro pensiero cliccando su

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdUEBJ5w1A52OHnhYAvtZiVWL0qJhTMwsuJRN1LjLH0WyoN9g/viewform>

U.I.A. organizza – per il prossimo 18 maggio, a Milano – un "**Welcome Meeting with Tokio Marine HCC**", dedicato a presentare agli iscritti FIAP le capacità operative e le potenzialità di questa azienda, partner di Underwriting Insurance Agency da un anno.

L'incontro verterà inoltre su due argomenti che continuano a generare sempre maggiore interesse: **D&O e Cyber Risks.**

Per organizzare al meglio l'evento e predisporre una ospitalità calibrata alle reali esigenze vi chiediamo, se interessati, di fornirci Vostro gradito cenno di adesione **entro e non oltre venerdì 24 aprile** scrivendo al seguente indirizzo eventi@uiainternational.net.

Le informative di marzo 2017

Info FIAP n°	100	Comunicato Congiunto Censimento Collaborazioni
Info FIAP n°	101	Nuovo Progetto Rc Professionale
Info FIAP n°	102	IVASS - Truffe polizze temporanee
Info FIAP n°	103	Comunicato congiunto su atto designazione per Privacy
Info FIAP n°	104	Prov. IVASS n.58 - Firma Digitale
Info FIAP n°	105	Novità Fiscali - Finanziaria 2017

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

- Colleghi GALF <https://www.quicksurveys.com/s/n6XLz2>
- Colleghi MAGAP <https://www.quicksurveys.com/s/Te3q8C>

sondaggio è
tutti gli associati a
alle strutture la
effettuare le
gli opportuni



A PROPOSITO DI FORMAZIONE NELLE COLLABORAZIONI

L'IVASS non ha finora voluto regolamentare le Collaborazioni, nonostante fosse stato invitato a farlo dall'art. 22 della legge 221/2012 che ha istituito le Collaborazioni tra intermediari assicurativi iscritti nelle sezioni A, B e D del RUI, **anche mediante l'utilizzo dei rispettivi mandati**.

Il Provvedimento IVASS 46/2016 che estende, regolandole, le procedure reclami anche agli Intermediari, si pronuncia in merito ai reclami nei casi di Collaborazioni e definisce *"collaboratore ... l'intermediario che collabora con quello che ha il rapporto diretto con l'Impresa di assicurazione"*.

Allora è sorta la domanda: se l'Agente Proponente è considerato dall'IVASS stesso un *"collaboratore"* dell'Agente Emittente, perché non dare all'Agente Emittente – o *"competente"* come viene definito nel Provvedimento 46 – la possibilità di **erogare e certificare** all'Agente Collaboratore ore di formazione che l'IVASS stesso definisce, nella sua risposta, auspicato *"supporto informativo circa i prodotti intermediati o di nuova immissione"* ?

Come FIAP, abbiamo chiesto un pronunciamento all'IVASS, il quale ha risposto che *"... l'intermediario che collabora con quello che ha rapporti diretti con l'impresa è considerato collaboratore al limitato fine della gestione dei reclami... nell'ambito delle libere collaborazioni. Pertanto non è consentito, al di fuori di tale ipotesi, equiparare l'intermediario (ad esempio, l'agente) proponente ad un collaboratore dell'intermediario emittente.*

Nello stesso documento, datato 24.02.2017, l'IVASS scrive inoltre che è *"preclusa la possibilità di organizzare la formazione/aggiornamento per i dipendenti e/o collaboratori dell'intermediario con il quale è stato intrapreso il rapporto di collaborazione"*.

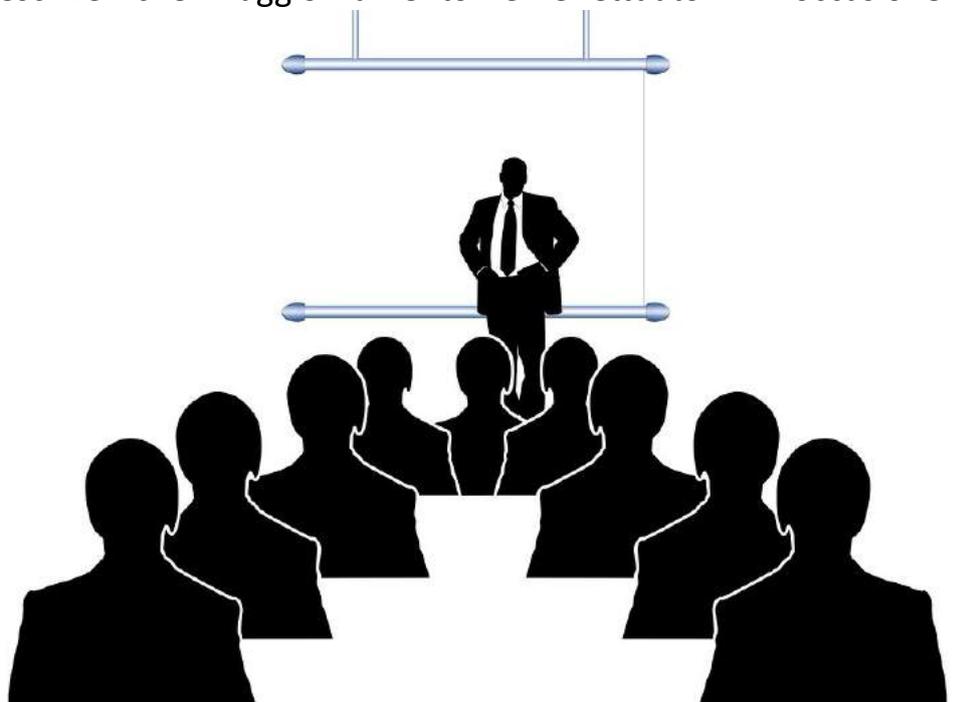
Rimane ancora questa perplessità: come si concilia quanto risposto da IVASS quando l'IVASS stessa, nel Regolamento 6, prescrive che l'aggiornamento è effettuato in occasione dell'immissione in commercio di nuovi prodotti da distribuire?

Link per accedere al quesito FIAP ed alla risposta IVASS : [http://](http://www.mygaap.it/documentazioni-utili/item/706-formazione-nelle-collaborazioni.html)

www.mygaap.it/documentazioni-utili/item/706-formazione-nelle-collaborazioni.html

L'argomento è stato ripreso da Assinews, il 2 marzo, nella nuova area **ASSINFORM Consulting** a firma di Enzo Furgiuele

9.3.2017



COMPLIANT

L'ANGOLO DELLA COMPLIANCE

2

IL QUESITO

Si possono definire meglio i **CONTI CORRENTI BANCARI/POSTALI** (dedicato, separato, etc.) ?

LA RISPOSTA

I conti possono essere di **3** tipologie:

CONTO PERSONALE - Vi transitano tutti gli affari propri dell'Agente **persona fisica** (spese proprie ed altro, un viaggio, un acquisto personale, etc.). È **utilizzabile anche per le spese agenziali e gli introiti in caso di ditta individuale**.

CONTO DEDICATO - Vi transitano tutti gli affari delle **Società** ed in particolare della **Società Agenziale, comprese spese** (affitti, stipendi, utenze, etc.) **ed introiti**.

CONTO SEPARATO

ex art. 117 C.A.P. - **Vi debbono essere versati i premi e niente altro.**

A seconda dei rapporti con la Mandante, può essere **vincolato** all'Impresa [nome-cognome o società, agente dell'Impresa XY] **oppure libero** [nome-cognome o società, intermediario di assicurazioni].

Può essere sostituito da una fidejussione bancaria (art. 54-bis Reg. 5 ISVAP) pari al **4%** dei premi **incassati**, con un minimo di **15.000 €**. A tal fine, i premi sono considerati **al netto degli oneri fiscali**, e con l'esclusione dei premi incassati direttamente dalla Mandante (finanziamenti, rid diretti, etc.).

IL QUESITO

Come deve essere effettuato il **VERSAMENTO** dei premi sul conto separato, in considerazione delle provvigioni maturate dall'Agente?

LA RISPOSTA

Il versamento dei premi può essere effettuato al netto delle provvigioni maturate dall'Agente, **soltanto se** consentito dall'Impresa.

FONTI NORMATIVE

Per accedere alle **fonti normative**, seguire questo [link](#)

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.



PILLOLE DI REGOLE AUTO

2



CAMBIO DI RESIDENZA E AGGRAVAMENTO DEL RISCHIO: COME COMPORTARSI?

In ossequio all'art. 47 del Regolamento 5 ISVAP (... diligenza, correttezza, trasparenza e professionalità...), riteniamo opportuno analizzare l'“Aggravamento del Rischio” eventualmente derivante dal cambio di residenza del proprietario/locatario del veicolo assicurato. In questi casi la sostituzione del contratto e le relative differenze di premio delle garanzie RCA e CVT **decorrono dal giorno in cui il Contraente consegna idonea documentazione attestante la variazione di rischio.**

Cosa succede se accade un sinistro nell'intervallo di tempo tra la dichiarazione di trasferimento al nuovo Comune ed il momento della comunicazione alla Compagnia, considerando il fatto che il certificato di residenza porta come **data di effettivo trasferimento il giorno della richiesta/dichiarazione?**

Normalmente le C.G.A. sono chiare e parlano di comunicazione immediata e di **rivalsa**. Senza dare altre indicazioni.

Riteniamo corretto dare la seguente indicazione: al Cliente che ci avverte di un cambio di residenza dobbiamo richiedere un Certificato di Residenza, che i Comuni forniscono dopo **2** giorni dalla dichiarazione di trasferimento, **senza** aspettare che lo stesso riceva per posta gli adesivi da applicare su carta di circolazione e patente, o altro.

Riepiloghiamo: la registrazione della dichiarazione di trasferimento deve essere effettuata dall'Ufficiale d'anagrafe, per legge, entro i due giorni lavorativi successivi alla presentazione; gli effetti giuridici delle dichiarazioni anagrafiche e delle corrispondenti cancellazioni **decorrono dalla data della dichiarazione**; i controlli sulla sussistenza effettiva dei requisiti cui è subordinata la registrazione devono essere effettuati nei 45 giorni successivi. Se il termine decorre senza risposta da parte dell'amministrazione, quanto dichiarato si considera conforme alla situazione di fatto in essere alla data della dichiarazione di trasferimento.

Quanto sopra riportato è stato estratto dall'Art. 5 della **Legge 35** (04.04.2012) e dalla successiva Circolare Mininterno n° 9 (27.04.2012).

PILLOLE DI... IDD - DIRETTIVA SULLA DISTRIBUZIONE ASSICURATIVA

COME NASCE LA IDD

La IDD è una rielaborazione della **Direttiva comunitaria 2002/92/CE** (meglio nota come **IMD1**) adottata dal Parlamento Europeo il 9.12.2002 allo scopo di definire l'armonizzazione della legislazione degli Stati membri relativamente all'intermediazione di prodotti assicurativi. La IMD1 venne recepita in Italia nel 2005 (Codice delle Assicurazioni Private) ed attuata l'anno successivo dal Regolam. ISVAP 5/2006. Tanti i punti oscuri ed i punti **lasciati all'autonomia degli Stati membri (che potranno anche adottare misure più rigorose)** ed in alcuni casi **rimandati ad elaborazione da parte di EIOPA**.

Anche per queste "novità" dovremo aspettare i regolamenti attuativi.

La materia è estremamente complessa perché si tratta della **risrittura** delle norme cui siamo stati abituati negli anni.

Precisando che quelle che forniamo sono semplici **indicazioni**, essendo il quadro normativo ancora *in progress* e da completarsi entro il 23 febbraio 2018, cerchiamo di offrire alcune **anticipazioni** sulla materia.

A CHI SI APPLICA LA NORMA?

La Direttiva non dovrebbe applicarsi ad attività di mera **presentazione**, che consistono nel fornire dati e informazioni su potenziali assicurati a intermediari o imprese di assicurazione oppure informazioni su prodotti assicurativi o riassicurativi. Non dovrebbe applicarsi a soggetti che svolgono altra attività professionale, cioè intermediari a titolo accessorio, sempreché non sia compresa l'assistenza al cliente nella conclusione o nell'esecuzione di un contratto assicurativo e che il premio versato, su base annua, non sia superiore a un dato importo.



IL CONCETTO DI APPROPRIATEZZA

Maggiore trasparenza nelle informazioni e comunicazioni dei contenuti e dei servizi, al fine di garantire la corretta conoscenza delle esigenze della clientela e dei prodotti e dei servizi da acquistare: coerenza con le richieste + adeguatezza del contratto = **Appropriatezza**. Aumentare il livello di tutela della clientela rafforza la fiducia dei consumatori, perché consente loro una decisione informata.

DA "INTERMEDIAZIONE" A "DISTRIBUZIONE": NON È COSA DA POCO

Nella denominazione stessa una importante evoluzione: non più l'"intermediazione" assicurativa ne è infatti l'oggetto, ma la **"distribuzione"**. Distributori saranno gli intermediari (anche a titolo accessorio) e le Imprese quando operano direttamente. Gli addetti alla vendita delle Imprese di assicurazione che operano secondo un modello di distribuzione diretta, verranno dunque equiparati agli Intermediari assicurativi, con tutti gli obblighi relativi, compresa la registrazione in apposito registro.

UNIFORMITÀ DELLE REGOLE PER TUTTI GLI OPERATORI

Ridisegnati i rapporti tra clienti, intermediari e compagnie, cercando di contenere i contenziosi. Richieste competenze e conoscenze all'intera filiera distributiva = maggior attenzione verso l'utente finale, che dev'essere tutelato indipendentemente dal soggetto presso cui abbia sottoscritto il contratto assicurativo, e garanzia di concorrenzialità del mercato attraverso l'uniformità delle regole per tutti gli operatori (compreso quel che oggi chiamiamo mod. 7B), nonostante la diversità dei canali distributivi, agenti, mediatori, banche, imprese ed altri operatori (es. agenzie di viaggio e autonoleggi, ma con alcune garanzie e condizioni di esenzione e/o limitazione, purché l'attività distributiva sia svolta a titolo accessorio).

IL POG, UN'INCOMBENZA IN CAPO AD IMPRESE ED INTERMEDIARI

Il POG (Product Oversight Governance – Supervisione e Governo del prodotto) comporta la definizione del target market (mercato di riferimento) del prodotto, un suo costante ri-esame e l'accuratezza della strategia distributiva. Questa incombenza fa capo sia alle Imprese – manufacturer – che agli Intermediari – co-manufacturer – che realizzano prodotti assicurativi più o meno assemblati e/o tailor-made. E indirettamente se li distribuiscono soltanto.

ATTENZIONE!

L'art. 2 della Direttiva prevede che il **distributore** fornisca informazioni sullo **sconto** in caso di **stipula diretta** tramite un sito internet.

È un invito alla **disintermediazione**?

PILLOLE DI... IDD - DIRETTIVA SULLA DISTRIBUZIONE ASSICURATIVA

TRASPARENZA IN TEMA DI REMUNERAZIONI

Provvigioni e rappel: comunicazione al cliente per tutti i contratti assicurativi e non solo RCA. Gli intermediari, secondo la proposta di revisione della Direttiva IMD1, saranno obbligati a fornire un'**informativa completa** al cliente sul livello di **compenso percepito** in relazione al contratto di assicurazione proposto **senza fare distinzione** sulla tipologia di **prodotto** intermediato e vale per **qualsiasi** tipo di **compenso** ricevuto in relazione al prodotto intermediato, che sia esso sotto forma di onorario, provvigione, rappel o fee. Sappiamo che per gli intermediari in Italia esiste già l'obbligo di comunicazione della provvigione percepita per le polizze RCA-RCN. Ora verrà puntualmente definito il concetto di remunerazione, che si estende a tutte le forme commissionali, a qualsivoglia compenso o tipologia di pagamento, ivi incluso ogni tipo di beneficio economico, dato o offerto in connessione con l'attività di distribuzione prestata (art. 19).

UNIFORMITÀ DELLE REGOLE PER TUTTI GLI OPERATORI

In caso di "*consulenza*" (pluralità di offerta) – che potrà anche essere resa obbligatoria per determinati prodotti – viene introdotto il concetto di "*raccomandazione*" e la obiettività nella presentazione di un *numero sufficiente di contratti disponibili* (art. 20).

REQUISITI DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Il tema diventerà sempre più centrale, in considerazione dei profili di professionalità richiesti ai distributori e delle specifiche esigenze di valutazione dell'adeguatezza e dell'appropriatezza dei prodotti distribuiti (allegato 1 alla Direttiva).



CAMBIAMENTO CULTURALE? VALORIZZAZIONE DELLA PROFESSIONE? INTANTO, SE NE DISCUTE

Secondo il Giudice Rossetti, presente al Convegno UEA di metà novembre a Roma, è tutto già previsto nel nostro ordinamento, nella norma primaria (le leggi, il Codice delle Assicurazioni Private) e nella norma secondaria (Regolamenti e Provvedimenti ISVAP-IVASS). Secondo altri è un cambiamento culturale rilevante. Per gli ottimisti si assisterà ad una rivalorizzazione dell'intermediazione con conseguente maggiore opportunità di business grazie all'estromissione di categorie inidonee. Mentre si scaldano i motori, le istituzioni stanno coinvolgendo Imprese (ANIA), Intermediari (Sindacati) e Consumatori (Associazioni).

DOVE TROVARE LA IDD

Link per accedere alla Direttiva: <http://www.mygaap.it/documentazioni-utili/normative-di-riferimento/item/757-idd-direttiva-europea-sulla-distribuzione-assicurativa.html>
 Raccomandiamo la lettura dei seguenti articoli: 2 (definizioni), 3 (registrazioni), 10 (e allegato 1 - requisiti professionali), 17 (regole di comportamento), 19 e 20 (trasparenza e informative), 22 (esenzioni e consulenza)

SDA Bocconi

LA IDD: RIVOLUZIONE O EVOLUZIONE?

IDD - INSURANCE
DISTRIBUTION
DIRECTIVE

DIRETTIVA europea
sulla DISTRIBUZIONE
ASSICURATIVA

n° 97-20.01.2016
Gazz. Uff. Europea
02.02.2016

Gli Stati Membri
recepiranno entro il
23.02.2018

Gli incontri laici di marzo 2017

7 marzo 2017	GEN FIAP AZ-US
8 marzo 2017	Convegno IDD presso Università Bocconi
15 marzo 2017	Commissione Statuto
21 marzo 2017	Commissione Sviluppo/Totem
21 marzo 2017	Comitato GAA SNA
22 marzo 2017	Commissione Gestionale Omnia 8
28 marzo 2017	GEN MAGAP
29 marzo 2017	CDN MAGAP
30 marzo 2017	Commissione Gestionale Omnia 8

Gli incontri regionali in programma a marzo e aprile 2017

- | | |
|---|--|
| ⇒ PIEMONTE-VALLE D'AOSTA-LIGURIA
13 marzo 2017 | ⇒ BASILICATA-CAMPANIA-ALTA CALABRIA
27 marzo 2017 |
| ⇒ MARCHE 16 marzo 2017 | ⇒ LOMBARDIA 27 marzo 2017 |
| ⇒ ABRUZZO-MOLISE 17 marzo 2017 | ⇒ TRIVENETO 31 marzo 2017 |
| ⇒ TOSCANA-UMBRIA 20 marzo 2017 | ⇒ PUGLIA 31 marzo 2017 |
| ⇒ EMILIA ROMAGNA 21 marzo 2017 | ⇒ SARDEGNA 5 aprile |
| ⇒ LAZIO 23 marzo 2017 | ⇒ SICILIA 5 aprile |
| | ⇒ BASSA CALABRIA 5 aprile |

Relazioni industriali, è stato fatto qualche passo avanti

Francesco Bovio e Vittorio Giovetti



Sul fronte UnipolSai la fase dialettica non ha attraversato un periodo di grande fluidità, nostro malgrado.

Tra i vertici della Compagnia e le rappresentanze degli agenti sono emersi diversi punti di non condivisione. Si è reso necessario, quindi, approfondire il massimo impegno e tanta buona volontà affinché diventi possibile addivenire a soluzioni condivise che possano contribuire a portare valore al sistema nel suo complesso.

Tuttavia, è opportuno rilevare che qualche passo in avanti si sta facendo proprio in questi giorni.

L'innegabile tendenza delle parti a non negarsi fiducia reciproca ha generato l'apertura di una fase più convergente nella relazione industriale in special modo su alcuni punti cardine.

In primis intendiamo segnalare agli associati una ripresa costruttiva del dialogo sul nuovo "Patto"; da un avvio caratterizzato da una sensibile distanza concettuale nell'approccio alla redazione dell'importante documento, si è provato ad abbandonare

le reciproche posizioni soggettive per giungere in prossimità di un terreno di potenziale condivisione sul quale si sta ragionando insieme e sul quale possiamo dire di sentirci fiduciosi e possibilisti nella direzione di una soluzione soddisfacente per tutti.

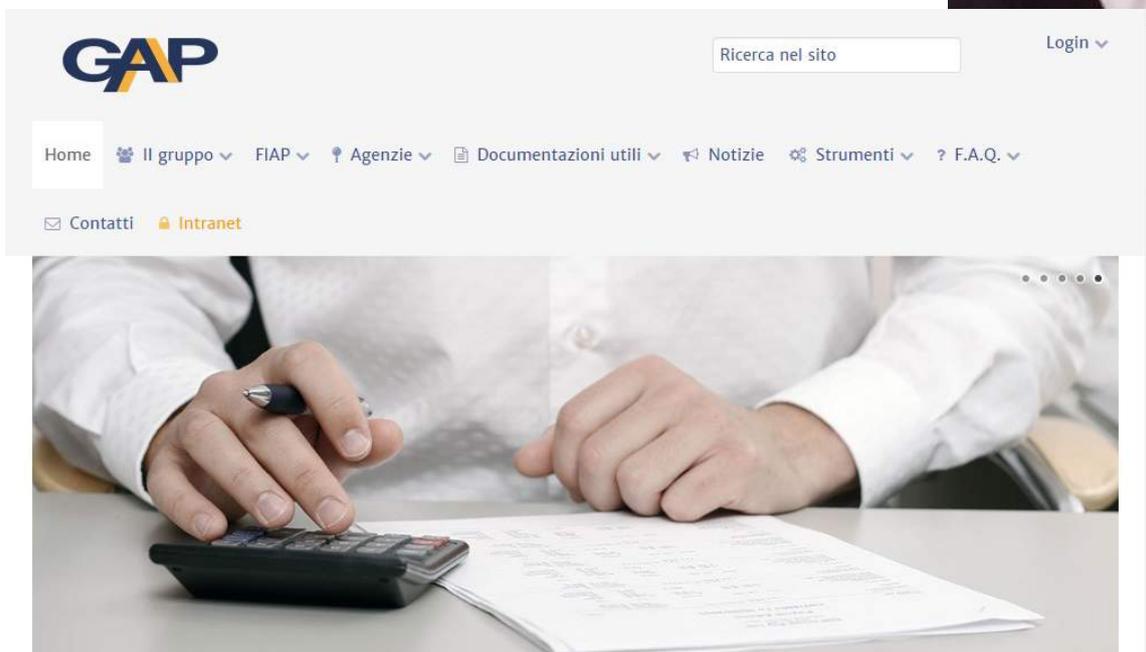
È certamente prematuro entrare nel merito, ma risulta fondamentale, a nostro avviso, trasmettere a tutti gli associati le nostre buone sensazioni di possibile vicinanza e non invece di incolmabile lontananza ideologica tra le parti, come purtroppo avvenuto in un primo momento.

Relativamente al provvedimento dei gruppi di interrompere l'invio delle Commissioni Tecniche in compagnia, si è inteso sospenderlo, di comune accordo, avendo convenuto con la Compagnia sulla necessità di dotarci di un nuovo criterio di interazione con la comune convinzione che non solo si può, ma si deve trovare un punto di equilibrio e soprattutto quella chiarezza propedeutica a sancire i confini sui reciproci ruoli rispetto alla strutturazione di tutti quegli strumenti fondamentali per realizzare un sistema di business efficace e produttivo tanto per le agenzie quanto per l'impresa.

Incoraggianti, da ultimo, anche le notizie sul progetto "Migrazione Auto" la cui ipotesi di esecuzione, prospettata dalla Compagnia, ci lasciava non pochi ambiti di perplessità.

Oggi le nostre istanze su una diversa modalità di esecuzione pare abbiano trovato il giusto accoglimento, pertanto possiamo guardare anche a questo importante passaggio con maggiore serenità per le agenzie.

Queste le novità salienti, ma siamo certi che non passerà molto tempo prima che ulteriori e, speriamo, risolutivi passi in avanti vengano svolti e sarà nostra premura venirli a raccontare in incontri sui territori.





LE COMMISSIONI US SCRIVONO - AUTO

1

Lo scenario è difficile, incerto e dai molteplici aspetti. Stiamo impegnando risorse e competenze per:

- ⇒ Salvaguardare le garanzie già presenti nel prodotto divisionale NuovaPrimaGlobal
- ⇒ Salvaguardare le norme e le regole assuntive con le quali abbiamo lavorato da quasi 10 anni, ed in particolare difendere la sopravvivenza delle classi interne (valorizzazioni, sostituzioni con veicolo di familiare, etc.). Le regole assuntive di Km&Servizi sono foriere di difficoltà nel rapporto con i Clienti fidelizzati
- ⇒ Mantenere alcune irrinunciabili regole assuntive CVT e le migliori combinazioni di scoperti e franchigie anche alla luce della recente ottima apertura verso l'azzeramento dei presidi tecnici in caso di riparazione presso AP&B
- ⇒ Denunciare i pesanti aumenti per alcune tipologie di veicoli, gli aumenti legati all'alimentazione, all'uso del veicolo, etc.
- ⇒ Denunciare una tabella di sinistrosità pregressa (FAR) non sempre commercialmente comprensibile e proponibile
- ⇒ Chiedere di poter operare fin da ora con la sostituzione progressiva e volontaria dei prodotti divisionali nel nuovo prodotto Km&Servizi e di rimandare la migrazione coatta prevista (dall'Impresa) per il 1° luglio nel tentativo di difendere la redditività delle nostre Agenzie
- ⇒ Chiedere interventi in Nuova Produzione su alcuni fattori tariffari, e ripristino di un Welcome Bonus che ci consenta di riprendere una attività di sviluppo.



Per motivi di riservatezza non possiamo raccontarvi di più, ma sappiate che il confronto è aspro e forte: lo dobbiamo ai nostri Associati ed all'Impresa.

Il 31 gennaio **tutte** le Commissioni Tecniche UnipolSai hanno dichiarato unilateralmente, con un documento sottoscritto dai sette Gruppi Agenti, la sospensione dagli incontri con la Direzione (vedi Informativa).

In seguito alla approvazione del regolamento delle Commissioni e dei Gruppi di Lavoro – del quale il Direttore Generale si è reso “garante morale” – riprenderemo i lavori, auspicando il dovuto ascolto e riconoscimento del costante apporto di idee e di progettualità delle Commissioni stesse, impegnate da sempre a salvaguardare la professionalità della Rete ed i suoi rapporti con la Clientela.



LE COMMISSIONI US SCRIVONO - PRIVACY

2

Osservazioni in merito alla Circolare Unipol “Guida alla Privacy nelle Agenzie UnipolSai” del 1° marzo 2017

In merito ai contenuti della Circolare in oggetto il Gruppo ritiene utile sottolineare brevemente gli aspetti più importanti collegati alla gestione dei dati.

In particolare evidenziamo che la circolare interviene direttamente sulla gestione Privacy di compagnia e indirettamente sulla gestione dei dati (e dunque anche della privacy) della società che detiene il mandato agenziale.

Gestione Privacy della Compagnia

Su questo fronte, nel corso del 2016 e per i trattamenti di propria competenza, la Compagnia aveva già ritenuto di dover procedere con l’aggiornamento dei contenuti della nomina a Responsabile nei confronti delle agenzie.

L’atto di nomina, oltre che opportuno, **porta con sé l’onere di procedere alla nomina degli incaricati ai trattamenti e la procedura implementata dalla mandante precede la messa a disposizione dei modelli da utilizzare nell’area privacy all’interno del portale UEBA.**

Nell’ultima versione condivisa (il cui [fac simile](#) è inserito nella Guida Privacy; l’originale, come si legge in calce, è stato pubblicato in Ueba) la Compagnia ha inoltre operato per semplificare la gestione “burocratica” delle filiere di trattamento che fanno capo alle altre società del Gruppo, provvedendo a centralizzare la nomina a Responsabile e le relative nomine agli incaricati che da questa derivano e che restano di competenza delle singole Agenzie.

Come già preannunciato in passato, ora che i documenti sono stati forniti nella loro forma definitiva e condivisa, il Gruppo, con il supporto dei propri Consulenti Privacy, offrirà una serie di **mini guide operative** per illustrare, nel modo più semplice possibile, i contenuti della Guida che la Compagnia ha realizzato.

Perché è stato necessario condividere con la Compagnia i contenuti della nomina e delle FAQ collegate al Manuale Privacy di Agenzia?

Nella versione precedente proposta dalla Compagnia, l’atto di nomina, nell’elencare le istruzioni ed i compiti demandati al Responsabile, tendeva a delegare a quest’ultimo una serie di attività, non obbligatorie, onerose in termini operativi se rapportate agli strumenti a disposizione delle agenzie.

La condivisione della non necessità di tali compiti ha permesso di eliminarli, così come è stato possibile agire su un aspetto più strategico che riguarda la possibilità, in capo alle agenzie, di continuare a disporre dei dati che le normative ed i regolamenti impongono necessariamente agli intermediari di dover gestire.

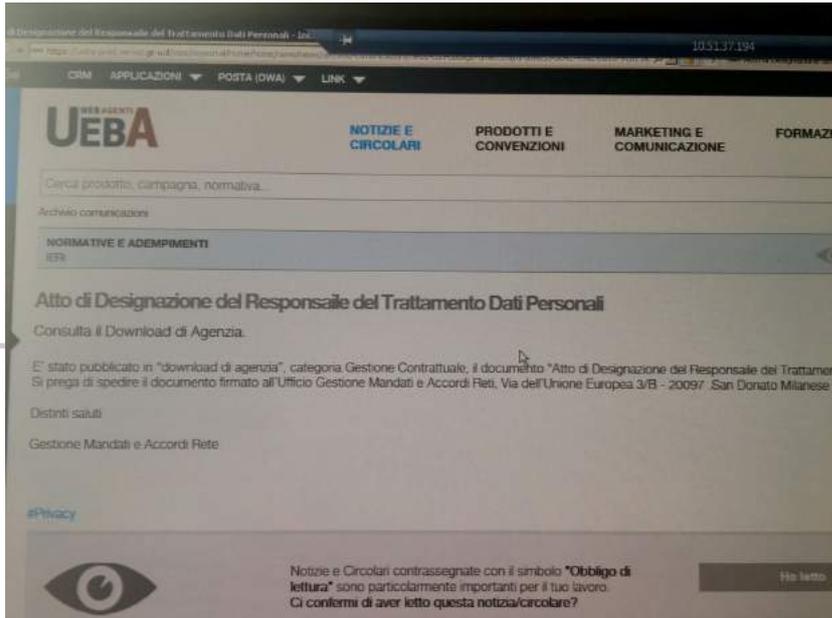
Nella precedente versione, così come nelle FAQ, prima dell’ultima revisione, tale possibilità non era così esplicitamente dichiarata ed il richiamo alle necessità derivanti dalle normative vigenti, nonché ai regolamenti di settore (come non pensare alla necessità di disporre e analizzare i dati in ragione degli obblighi di adeguatezza) rappresentano una pietra angolare riguardo la corretta gestione dei dati, in primo luogo in riferimento a quelli dei clienti e dei prospect.

Gestione Privacy dell’intermediario quale Autonomo Titolare

Le brevi note che riguardano gli aggiornamenti delle procedure privacy della Compagnia non possono non includere l’opportuna attenzione che va comunque posta sulla gestione del processo di gestione della privacy che l’intermediario deve porre in essere per poter gestire compiutamente e lecitamente i dati dei propri clienti,

indipendentemente dai mandati delle varie Compagnie. È UnipolSai stessa che evidenzia tale aspetto nel manuale e nelle FAQ e per poter agire in maniera corretta sui dati, utilizzando anche banche dati proprie, magari interfacciate con quelle della Compagnia non si può prescindere da un sistema di gestione privacy proprio, anche in funzione del nuovo Regolamento Europeo relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, che entrerà definitivamente in applicazione il 25 maggio del 2018 in sostituzione dell'attuale Codice Privacy.

A cura di Etta Polignano e Patrizia Botta, con il supporto tecnico di Nimaja Consulting
e.polignano@natilepolignano.it patrizia.botta@assicurazionibotta.it



Lo scorso 30 marzo è stato pubblicato su Ueba, in "Download di agenzia" - visibile soltanto con utenza Agente - l'Atto di nomina a Responsabile del Trattamento dei dati personali.

Prossimamente verrà diramata un'informativa in merito

Gli incontri UnipolSai di marzo 2017

1 marzo 2017	UDP UnipolSai
7-8 marzo 2017	GEN UnipolSai
13 marzo 2017	Tavolo Paritetico/Commissione Paritetica Essig
13 marzo 2017	UDP UnipolSai/Commissioni + Migrazioni
30 marzo 2017	Commissione Auto/Progetto Migrazione
31 marzo 2017	Commissione Vita/Budget & Rappel



Firmato un protocollo d'intesa tra Mandante e GGAA che riconosce l'importanza del lavoro delle Commissioni Tecniche per "rinnovare e consolidare il rapporto di collaborazione, affinché sia sempre più basato sul rispetto dei reciproci interessi imprenditoriali ed ispirato a principi di correttezza, trasparenza e collaborazione".

L'importanza della partecipazione

Lo dicono tutti: gli incontri sul territorio sono un momento fondamentale

Preoccupante il rallentamento nel percorso di unificazione tra i Gruppi Agenti UnipolSai

Maurizio Urso

Dall'assemblea regionale FIAP tenutasi il 13 marzo per Piemonte, Valle D'Aosta e **Liguria**, pur interessante nello svolgimento per la varietà dei temi trattati, avrei desiderato ricevere informazioni più dettagliate in merito allo stato dell'arte della trattativa per il rinnovo del Patto e mi ha preoccupato apprendere di un certo rallentamento nel percorso di unificazione dei Gruppi Agenti UnipolSai.

Le problematiche sul tavolo, oggi, sono troppe e troppo importanti; di fronte ad una mandante così forte, così decisa, così veloce nel perseguire i suoi progetti non possiamo presentarci divisi. Difficile arrivare a risultati condivisi se a monte non c'è un impegno ufficiale, che si tratti di una federazione o di altro istituto.

Abbiamo necessità di costituire un unico gruppo prima possibile.

Non sette, non cinque, non quattro. Uno.

Tornando al punto relativo al rinnovo del Patto, ritengo che sarebbe molto apprezzato dalla base che, prima di arrivare all'eventuale sottoscrizione del nuovo accordo, i vertici di gruppo ci presentassero il risultato ottenuto per una sorta di validazione a siglare un patto che soddisfi le esigenze di tutti, sarebbe auspicabile, gli associati.

Tra le iniziative di tipo laico presentate, mi permetto di segnalare quello che mi pare un limite del Totem, a fronte del costo da sostenere, ovvero l'impossibilità di utilizzare la versione Ipad in mobilità.

Per quel che riguarda il Road Show UnipolSai, è stato come ci aspettavamo.

La Compagnia va a velocità sostenuta e forse non si rende conto delle problematiche che ancora persistono sul territorio.

Poca partecipazione da parte degli agenti, in termini di interventi; ma non credo per mancanza di cose da dire, quanto più per una sorta di rassegnazione.

Questa sensazione è stata confermata dal confronto anche



con altri colleghi: la Mandante procede per la propria strada e non c'è una grande condivisione sui progetti, cosa che ha portato le Giunte a sospendere gli incontri di Commissione.

Le novità proposte possono essere anche interessanti, ma ancora non è chiaro quando saranno fruibili dalle agenzie e comunque permangono grosse problematiche gestionali che non rendono fluido l'approccio a determinate metodologie quando si è dal cliente.

In sostanza, si percepisce un certo scollamento tra quanto ci è stato presentato e la realtà che quotidianamente gli agenti vivono.

Scendendo nel dettaglio delle iniziative, l'app è un'opportunità per ricevere velocemente informazioni di base ad esempio su polizze e sinistri per i clienti un po' più evoluti e ben venga la polizza per gli animali domestici (presenti nelle case di tanti Italiani, assicurati e prospect).

La nuova polizza Commercio&Servizi, invece, pur riconoscendone le caratteristiche innovative, non è semplice da intermediare dato il costo elevato proprio dell'Unibox Lavoro.

Ma l'età media della nostra clientela è sempre più alta e noi abbiamo il grosso problema di attirare i giovani; servirebbe una soluzione innovativa adatta al target di chi si sta affacciando adesso nel mondo del lavoro. ■



Assemblee regionali FIAP: la parola ai Colleghi!

Siamo tutti in una stanza che brucia: un grande grazie ai nostri "vigili del fuoco"

Diego Puppo

Il 23 febbraio a Venaria e il 13 marzo ad Alessandria si sono succeduti due momenti fondamentali per la vita annuale di un agente di assicurazioni di UnipolSai. Il Road Show della Compagnia, per la presentazione dei programmi 2017, e la riunione del Gruppo Agenti **Piemonte**, Valle d'Aosta e Liguria nel mio caso divisione La Previdente.

È stato un po' come sentire in breve tempo le "due campane" ufficiali, analizzando i contenuti degli argomenti dibattuti (molti), cercando di comprendere i profondi cambiamenti in corso (troppi), di non farsi spaventare dalle novità (certamente in massima parte non positive) e auspicando di modificare quello che da troppo tempo risulta essere l'utopia che il vortice che da anni ha investito il mondo assicurativo italiano possa avere almeno una tregua, per lasciarci il tempo di constatare i danni subiti, per effettuare le perizie del caso e provvedere ai ripristini necessari (tanto per rimanere in tema assicurativo).

Purtroppo siamo cavalcati dal cambiamento, solo pochi al momento lo governano ma soprattutto lo viviamo continuando a svolgere l'attività ordinaria senza poterci fermare.

Nell'appuntamento istituzionale con la Compagnia sono state presentate le novità e gli obiettivi cardine per il 2017. Accanto all'uscita di nuovi prodotti che identificheranno UnipolSai sul mercato (ad esempio il nuovo interessante prodotto "Casa" che

segue quello "Commercio" e a cui ne seguiranno altri nel corso del 2017), continua il progressivo incedere della crisi della Rc Auto che sta attanagliando in maniera sempre più pressante la quasi totalità delle agenzie. Concorrenza a tutti i livelli, guerra dei prezzi, premio medio in diminuzione e redditività pesantemente calante sono solo talune delle



problematiche nella pancia degli agenti che come forse mai nella loro storia stanno giungendo a soluzioni che mai avrebbero potuto pensare di attuare fino a pochi anni fa. Le riorganizzazioni agenziali e le specializzazioni all'interno delle aziende "Agenzia" sono ormai necessarie e improcrastinabili, certo non semplici da attuare e neppure facili da programmare in un clima siffatto, ma sicuramente uno dei pochi strumenti a disposizione in un panorama sempre più fosco, inquieto e di grande turbamento personale anche per gli Agenti di più lunga militanza.

Anche le politiche assunte nel panorama assicurativo italiano non forniscono quella necessaria spinta per rendere il futuro migliore del presente, certamente non come quello di un passato che non tornerà più e che molti di noi hanno vissuto in epoche neppure così lontane. Si è dentro una stanza che brucia, chi urlando, chi pensando di scappare, chi pensando di domare l'incendio, chi cercando dalle fiamme di creare calore, dove tanti si accalcano alla porta, alcuni sconsideratamente, altri con più estro,

altri ancora con oculatazza e dove probabilmente pochi ne usciranno con la certezza che chi ci riuscirà, dovrà farlo attraverso un cambiamento di mentalità di non poco conto e dove chi crede ancora che la rete agenziale sia essenziale per il proprio business dovrà fare sforzi diversi per non generare un "crack" dal quale sarebbe difficile rialzarsi per tutti.

Le problematiche emerse durante le riunioni dei Gruppi Agenti non hanno certo contribuito ad aprire le finestre per dare ossigeno alla stanza, anzi.

Si fa molta fatica a comprendere cambi di orientamento così repentini e di non poco conto che mettono a dura prova la rete agenziale che tra l'altro, per cultura, non ha i

meccanismi necessari per ricollocarsi su posizioni nuove in tempi così brevi. Siamo ancora nello stagno della fusione, a tutti i livelli, che ci vogliamo credere o far finta di nascondere.

Se da un lato si comprende come il Gruppo UnipolSai goda di buona salute, è altrettanto vero che l'andamento dell'economia mondiale e quella italiana in



Assemblee regionali FIAP: la parola ai Colleghi!

particolare non permette più grandi utili dal settore finanziario.

Ma per questo non si comprende il motivo per cui le conseguenze debbano ricadere sugli Agenti in termini di redditività. Infatti, di fronte al già caotico nostro mondo fatto di novità, regolamenti, vincoli, leggi e normative, di cui spesso non se ne riconosce l'utilità in rapporto al tempo perso a "girar carta", pur ligi ai nostri doveri e attenzionati a mettere in campo ogni risorsa per seguire tutto quanto di obbligatorio, ci ritroviamo ad avere strumenti a disposizione che, senza tema di smentita, ormai l'unanimità della rete agenziale ha definito come inefficaci a contrastare questo incendio vissuto nella nostra bolla d'aria sempre più piccola. Ovvio che il riferimento è soprattutto alla sempre più ridotta redditività agenziale, ma anche al sistema informatico ancora lontano da standard accettabili, alla pesantezza della macchina burocratica interna, ad un'efficienza del settore sinistri ancora troppo "work in progress", tutti aspetti che ogni giorno trascorso assumono le sembianze di un gigante che cresce, si moltiplica e porta via risorse che potrebbero essere dedicate ad attività redditizie, in parte per lenire le sofferenze di una redditività non più sostenibile, per il carico di lavoro di una professione sempre più pesante e che finirà per creare pesanti ricadute negative non solo sugli agenti ma

sulla stessa occupazione delle agenzie e quindi sul personale e sui collaboratori.

Il problema è anche un altro.

Non c'è la sensazione di immobilismo, anzi. Di Vigili del Fuoco attorno a quella stanza che brucia ce ne sono tanti, preparati, forse ancora non tutti parlanti lo stesso linguaggio, ancora da migliorare in coordinamento, ma agguerriti, professionali e volenterosi a volerlo domare, quell'incendio, e per questo vi è fiducia nel futuro, con un doveroso e caloroso ringraziamento da porgere in maniera unanime a chi si sta dando veramente da fare in rappresentanza dei Colleghi.

Fra le soluzioni emerse, una richiesta condivisa è il ricorso a maggiori momenti di incontro e condivisione e tavoli di lavoro comuni dove chi dirige deve conoscere meglio le dinamiche e quindi le esigenze di chi è in trincea tutti i giorni e chi è in agenzia può e deve conoscere le necessità di chi ha le responsabilità ai più alti gradi.

Con la conoscenza può nascere la condivisione ma solo con la comprensione, che è cosa ben diversa dalla conoscenza, possono nascere sinergie adeguate per trovare quel tasto che interrompa il vortice, quell'ossigeno che alimenta quell'incendio che deve essere finalmente governato e non subito.

Ad Altiora Semper. ■

La riorganizzazione delle agenzie, se condivisa, può essere la strada giusta

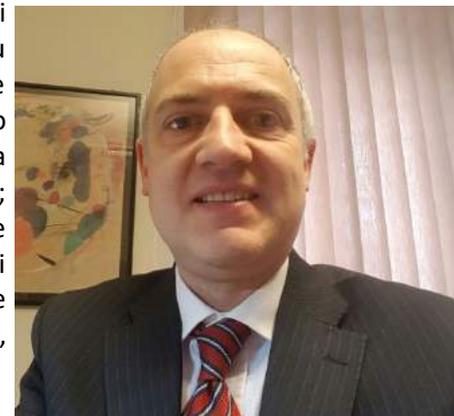


Mauro Capra

Road Show 2017: innovazione e semplificazione... è quello che tutti noi stiamo aspettando. Innovazione e semplificazione non solo nei prodotti, ma anche nel lavoro che tutti i giorni le strutture agenziali devono affrontare, combattendo con montagne di carta ed un sistema informatico che non è sicuramente in grado di soddisfare le esigenze delle nostre agenzie. Ma vorrei soffermarmi sulla slide relativa alla razionalizzazione della rete agenziale e la riorganizzazione della rete commerciale. Dal 24 gennaio la mia agenzia è entrata a far parte di una nuova realtà, frutto della fusione di tre agenzie generali presenti



in città da decenni, con lo scopo di creare una struttura più forte ed efficiente sul territorio. Ovviamente è troppo presto per poter valutare se questa scelta è stata vincente, ma sicuramente le motivazioni che ci hanno portato a fare questo importante passo sono più che valide ed ancor più importanti sono gli obiettivi che ci siamo prefissi. Gli sconvolgimenti di mercato che hanno imposto una radicale trasformazione della distribuzione assicurativa ci obbligano a ridisegnare il modello agenzia in modo da poter stare sul mercato e migliorare la qualità del servizio individuando nuove modalità di sviluppo e di relazione con i clienti; la nuova struttura agenziale deve raggiungere un grado di stabilità economica che permetta di pianificare il futuro con più serenità. Sono convinto che il progetto di accorpamento di più agenzie, purché condiviso con uomini e risorse, possa portare nuove opportunità di crescita e di specializzazione nelle diverse attività agenziali, creando sinergia per aumentare la redditività razionalizzando i costi. ■



Assemblee regionali FIAP: la parola ai Colleghi!

Un Gruppo Agenti forte e numeroso può trovare soluzioni all'avanguardia



Giorgio Bartolucci

L'assemblea della regionale **Marche** del 16 marzo 2017 è stato un bel momento di riflessione individuale e di gruppo.

L'incontro a reti unificate, per i contenuti affrontati (sito MyGaap, Totem, collaborazioni, gestionale), dimostra che un contesto complesso, come quello agenziale, richiede soluzioni articolate, professionali, proprietarie.

Un Gruppo agenti forte e numeroso è in grado di trovare soluzioni all'avanguardia e porsi al mercato come gruppo d'acquisto per ottenere vantaggi esclusivi.

Ho apprezzato il nuovo sito MyGaap, vetrina indispensabile per la trasparenza, lo scambio veloce ed immediato di informazioni fra associati.

Le novità sulle collaborazioni rivelano che sull'argomento, sempre sommessamente sfiorato, è il momento di una riflessione seria e approfondita: non scelta residuale per la difesa del bilancio di agenzia, ma efficace strumento di crescita

professionale ed economica dell'agente e leva di penetrazione del mercato.

Il Totem, strumento innovativo e geniale, mi fa fare una riflessione su come le normative stiano stritolando la nostra attività giornaliera con pressanti adempimenti formali: questo argomento andrebbe

affrontato in tavoli diversi, coinvolgendo il Sindacato e tutta la categoria per un confronto a livello politico.

Poi, nella seconda parte dell'assemblea, è stato molto importante sentire direttamente dalle parole di Vittorio Giovetti lo stato dei rapporti con la Mandante per il rinnovo del Patto. Sarebbe auspicabile intensificare le occasioni di incontro diretto, senza filtri, con la Presidenza e con la Giunta.

Un piccolo sacrificio da parte di tutti, con qualche spostamento, sarebbe ricompensato dalla immediatezza del confronto.

Ho sempre ritenuto che la distinta provvigionale, per un'agenzia che lavora, dovrebbe garantire comunque un buon bilancio con l'utile per l'Agente e che le sovrapprovvigioni, o rimpatri, dovrebbero (sopra)premiare il buon lavoro produttivo e la redditività che l'Agenzia crea per la Compagnia.

Ho l'impressione che, ultimamente, la distinta provvigionale non sostenga il bilancio di agenzia pur a fronte di un buon lavoro: gli adempimenti, la convulsività del mercato Rc Auto, la richiesta di consulenza dei clienti, la non autonomia assuntiva, ampliano i costi ed erodono gli utili.

Mi sento di esprimere un'ulteriore riflessione a fronte delle sollecitazioni dell'ultimo Road Show: le novità proposte, il messaggio complessivo generale rivoltoci presuppongono una figura di Agente e di Agenzia molto nuova, diversa per

contenuti professionali e capacità produttiva.

Forse la Compagnia sta preparandoci al mercato che sarà.

Sarei felice, insieme ai miei colleghi, di riflettere profondamente se le novità che ci vengono proposte si accordano con la nostra visione del futuro, della nostra professione.

Sono certo che i contenuti che gli Agenti esprimeranno, saranno di aiuto alla Compagnia e a tutta la categoria. ■



In un momento come questo, come si possono mancare gli appuntamenti con il Gruppo Agenti?

Alessandra Cerella

La prima cosa che mi viene da dire in merito all'assemblea regionale delle regioni **Abruzzo-Molise**, è che sono rimasta molto delusa dal fatto che, su circa quaranta Agenti convocati delle varie divisioni, eravamo presenti la metà. Capisco gli impegni che ognuno possa avere, ma in un momento di cambiamento come quello

che stiamo vivendo, credo sia fondamentale potersi incontrare e confrontarci sulle varie problematiche esistenti. Detto questo, l'incontro, a mio parere, è stato molto importante e gli agenti presenti hanno partecipato con interesse. Nella prima parte l'argomento centrale è stato la presentazione del Totem, che ritengo uno strumento utile per le agenzie con un portafoglio clienti notevole, ma eccessivo per agenzie piccole come la mia, vista l'entità dei documenti da archiviare e le funzioni del Totem.

Nella seconda parte, riservata agli agenti Fondiaria-Milano, sono emersi interessanti confronti su vari argomenti (la nuova polizza Km e servizi; la possibilità di eventuali fusioni di agenzie; la gestione dei sinistri). Francesco Bovio ci ha illustrato lo stato delle relazioni con la mandante, con particolare riferimento alla trattativa per il rinnovo del Patto, e devo ammettere che non mi sono sentita affatto rincuorata nel sentirgli dire che per ora non si vedono alternative tali da poter definire un accordo che possa consentirci di svolgere tranquillamente il nostro lavoro. Quest'ultimo argomento stride un po' con la tappa del Road Show che si è tenuta lo scorso mese, nella quale si aveva l'impressione che la Compagnia avesse tutte le intenzioni di voler "collaborare" con gli agenti, in modo da poter raggiungere grandi obiettivi. ■



Assemblee regionali FIAP: la parola ai Colleghi!

Il Gruppo si sta muovendo verso il futuro, come è giusto che sia

Ugo Donati

Della parte laica dell'assemblea regionale FIAP di **Toscana e Umbria** ho molto apprezzato l'intervento del collega Paolo Sacchi, che ha espresso in maniera sintetica e chiarissima alcune cose molto importanti. Penso che simili incontri andrebbero organizzati più spesso; peccato che sia sempre così poco il tempo che è possibile distogliere dalle attività di agenzia, perché ascoltare l'intervento è stato davvero molto utile.

È passato perfettamente il concetto dell'utilità di iscriversi al sito mygaap, che contiene cose fondamentali per la nostra quotidianità professionale: fare consulenza presuppone conoscere, ed il sito web aiuta ad approfondire le nostre conoscenze.

FIAP/GAAP si sta muovendo verso il futuro ed è giusto, perché il nostro lavoro sta cambiando e se non riusciamo ad apprendere da chi ne sa più di noi e a gestire il cambiamento resteremo tagliati fuori dal mercato.

Per quanto riguarda la parte politica dell'incontro, mi dispiace dover notare il basso livello di partecipanti, in termini numerici. Ma non è una critica ai nostri rappresentanti e non so da cosa dipenda. Forse dall'impegno costante che la nostra professione richiede, oppure da una sorta di sentimento di rassegnazione. In questo momento tanti colleghi vivono anche una grossa sofferenza economica, molte agenzie sono in affanno; forse si sono un po' lasciati andare.

Le trattative per il Patto vanno a rilento, la sensazione è che si sia ancora in una fase di costruzione e che l'urgenza iniziale del rinnovo sia stata superata da altre urgenze più legate al quotidiano in agenzia.

Apprezzo la voglia di cambiamento e la buona volontà della Compagnia. Bisogna capire però se questo impegno viene tradotto in efficienza, efficacia e soluzioni. Forse il passo fatto è stato troppo lungo ed ora è difficile gestire tutto e a volte la mandante assume posizioni un po' rigide. Rusciranno a risolvere tutti i problemi? Onestamente non lo so, ma credo nella loro buona fede. ■



Formazione indipendente, fatta apposta per noi

Marco Tartaglia

Per quanto riguarda la Regionale FIAP **Emilia Romagna**, devo dire che apprezzo sempre di più queste iniziative fatte insieme perché, oltre ai contenuti delle comunicazioni sempre molto interessanti, una delle cose che impreziosiscono questi meeting è quella di conoscere colleghi di provenienze diverse o di compagnie diverse, permettendo il confronto e lo scambio di opinioni.

La parte così detta laica, ha dato informazioni molto pratiche e di grande utilità sul nuovo sito Mygaap, ottimo strumento di comunicazione fra il Gruppo e i suoi associati, sullo stato dei lavori delle Commissioni che si occupano del gestionale Omniaweb8 e del prossimo programma di incontri formativi, sulle opportunità di collaborazione con U.I.A. e sul Totem, che ti risolve i problemi degli obblighi espositivi (ottima cosa!).

Ritengo che bisognerebbe organizzare questi incontri con maggior frequenza, per mantenere gli associati informati e alimentare lo spirito di partecipazione associativa, continuando così a dimostrare e a comunicare che si stanno facendo cose nell'interesse di tutti. con una continua attività di analisi e sviluppo delle situazioni che si andranno a presentare.

Il mio prossimo auspicio è che presto si possa creare una scuola di formazione indipendente FIAP, dove sviluppare programmi formativi ad Hoc per le Agenzie con un corpo docenti costituito da noi stessi, in modo da calare corsi e argomenti in maniera strettamente attinente all'ambito agenziale. ■



Assemblee regionali FIAP: la parola ai Colleghi!

Le relazioni con gli altri Gruppi UnipolSai saranno la vera discriminante

Vittorio Brisigotti

Dai sentori raccolti in sala assembleare – durante l'assemblea FIAP della **Liguria** – era improcrastinabile una riunione delle regionali, poiché il “polso” della base dei Gruppi Aziendali Agenti è la cartina tornasole dello stato dell'arte del rapporto “agenzie/vertici del Gruppo/Compagnia”.

Ho sempre creduto che alla base di qualsiasi azione propedeutica alla formazione ed alle regole interne ed esterne per lo sviluppo della produzione fosse necessaria una costante azione “politica” di controllo delle regole che si instaurano fra mandanti ed agenti. Ed il clima di grande interesse dei colleghi ed il notevole numero dei partecipanti mi ha confortato nella constatazione che il confronto delle idee in seno alla base sia tanto indispensabile quanto desiderato. Il rinnovo del Patto Unipol desta nella platea non poche preoccupazioni ed è supportato anche dal fatto che la travagliata sottoscrizione di detto Patto è particolarmente recente. Pensare di avviarci verso una riduzione della remunerazione dei settori trainanti per le agenzie non può che dettare forti ambascie per la redditività e per le organizzazioni produttive degli agenti. Si inserisce nel discorso indubbiamente apprensivo dei partecipanti la migrazione su KM & Servizi.

Le relazioni con gli altri Gruppi Agenti UnipolSai, ma questo è un mio parere personale, saranno la discriminante che potrà creare un definitivo forte nucleo con potere contrattuale o procurare



delle aree di difformità deleterie in seno al primo Gruppo Assicurativo italiano nei Rami Danni.

Le innovazioni delle normative riguardanti varie categorie di professionisti pretendono il rilancio della formazione sul territorio da parte di U.I.A. La conoscenza dei prodotti Lloyd è sicuramente necessaria, visto l'evidente tecnicismo delle polizze. È un settore in cui l'agente non può permettersi di essere impreparato e per il quale deve sempre tenere la bussola sugli obblighi del Nuovo Codice delle Assicurazioni.

Tutte le altre attività a coronamento sinergico con la migliore gestione dell'agenzia trovano un uditorio attento e “preparato”. Fra i fornitori di “innovazioni” tecnologiche per il Gruppo, Euronovate e Nimaja rendono fisicamente visibile nelle sue versioni il Totem, mettendolo a disposizione dei colleghi per le prove del caso.

Suscita chiaramente interesse il sito Mygaap, che mette a disposizione degli associati gratuitamente un'area di intranet di lavoro di informazione e formazione costantemente aggiornata, con diverse sezioni usufruibili: da quella dedicata alla Compliance a quella sulla Privacy, per arrivare alle collaborazioni A con A e non solo.

SIA-Omnia Web, con il suo vasto elenco di funzioni (ad esempio la gestione della clientela, del portafoglio, comunicazioni, analisi e statistiche, gestione documentale etc.) necessita di una corretta configurazione tenendo conto delle enormi potenzialità del programma e su queste indicazioni si dovranno misurare gli agenti che hanno già aderito e coloro che aderiranno.

In finale sintesi, gli “esperti” che il Gruppo Agenti ha incaricato di divulgare i principali argomenti stanno lavorando sui fronti loro assegnati e sarà compito di tutti i Colleghi approfondire temi e risultati per fornire anche essi l'apporto necessario per indirizzare l'attività delle agenzie verso il traguardo di una redditività equilibrata in un mercato assicurativo sempre più agguerrito ed

organizzato per ridurre i tempi di lavoro non proficui, aumentando la disponibilità da dedicare alla soddisfazione del cliente. ■

Oggi è diverso: siamo solo dei numeri

Silvio Serra

Le proposte laiche presentate da FIAP durante l'assemblea regionale **Abruzzo-Molise** sono interessanti.

D'altro canto, ho sempre pensato che il Gruppo debba essere a servizio degli Associati e quindi

portare avanti questi discorsi è importante: gli Iscritti vivono più da vicino la realtà del GAA ed il Gruppo, a sua volta, li aiuta ad andare avanti.

Per quanto riguarda gli aspetti più prettamente “politici”, la sensazione è abbastanza contrastante. Da un lato la Direzione esprime soddisfazione ed entusiasmo, e dall'altro tra i colleghi è diffusa molta perplessità legata sia alle difficoltà della realtà quotidiana di agenzia che all'impressione che la Compagnia prenda le proprie decisioni (come peraltro è giusto che sia) e vada per la propria strada senza grande condivisione con gli agenti. Questo, d'altra parte, è confermato anche dalla decisione delle Giunte di sospendere gli incontri di Commissione. Io mi considero un “vecchio” agente. Mi sembra che il nostro mondo sia completamente cambiato, rispetto a quando ho iniziato io a lavorare.

Oggi siamo diventati dei numeri, siamo identificati dai codici delle nostre agenzie; come agenti non esistiamo più. È una brutta sensazione. ■



Assemblee regionali FIAP: la parola ai Colleghi!

Solo la formazione può garantire una vera laicità

Fabrizio Rossi

Cosa mi ha lasciato la Convention UnipolSai? A parte l'aspetto scenografico sempre ben curato, i contenuti espressi – ovvero quelli che io ho colto – sono stati, come quasi sempre accade, sia positivi che (se non negativi) grossa fonte di perplessità.

Partiamo dai positivi. Ho apprezzato il fatto che la Compagnia sia orientata a seguire in modo significativo le potenzialità che vengono espresse dalle “nuove tecnologie” e che intenda coniugarle con

la capacità distributiva degli agenti e delle agenzie.

Vedo positiva la costruzione dei nuovi prodotti che tendono associare un normativo più attento alle esigenze dell'utente con proposte di servizi innovativi. Così come non disprezzo affatto l'approccio alla “riparazione diretta”. Da capire, ma intuitivamente di buon impatto, la possibilità di creare una partnership con una società di Full Leasing.

È chiaro che queste proposte possono trovare riscontro positivo sul mercato in relazione al grado di preparazione e di professionalità degli operatori coinvolti a tradurre in concretezza gli enunciati “filosofici”.

E qui veniamo alle perplessità sulla natura e sull'operatività attuale della Compagnia.

Anche se apprezzabili le scuse e l'ammissione di errore, non trovo giustificabile il fatto che nel giro di poco tempo (circa un anno) siano stati messi “a sistema” ed introdotti quasi di forza in agenzia due software che hanno avuto impatti decisamente negativi sull'operatività. Questo... perché accade? Perché in questi processi il parere degli agenti è emarginato e non ascoltato?

Devo intendere che quella condivisione di intenti auspicata nei vari simposi sia solo una veste di facciata, ma poi nell'operatività quotidiana valga sempre la norma del “che tu sia d'accordo o meno... fai quello che ti dico e basta!”?

Stesso discorso vale anche per la discussione apertasi sul “nuovo Patto UnipolSai”. Mi sembra alquanto stravagante



che la redditività di un'agenzia sia legata a parametri variabili che non dipendono in alcun modo dalla sua capacità di selezionare rischi e di conduzione della propria attività. Perché un delta provvigionale importante (ovvero parte significativa del proprio reddito) deve dipendere da “andamenti tecnici generali” di cui l'impresa/agenzia non ha minimamente il controllo e su cui non può per niente influire?

Qui mi preme fare un inciso: se le agenzie sono profittevoli e quindi beneficiano di una “discreta” redditività, mi sembra che la prima a trarne vantaggio sia proprio la Compagnia

stessa perché ricava reddito significativo da “quel distributore” e mette in condizioni “quel distributore” di disporre di una più significativa leva finanziaria da impegnare nell'acquisizione e miglioramento delle risorse attraverso una più accurata formazione volta ad appropriarsi delle competenze per gestire le nuove sfide che, come la

Compagnia stessa ci indica, sono molteplici e molto impegnative.

Lo stesso giorno della tappa del Road Show UnipolSai, è stata programmata un'Assemblea Regionale dell'**Emilia Romagna** cui per la prima volta hanno partecipato, congiuntamente, iscritti Magap ed ex Fondiaria. Questa mi è sembrata una buonissima idea in quanto, dato che le Agenzie Magap/UnipolSai di questo territorio sono pochissime, era necessario, al fine di poter dibattere costruttivamente sui problemi, aggregarle ad altre realtà più significative.

Ciò detto come premessa, buona parte del dibattito guidato dai colleghi Giovetti per Fonsai e Ferrante per Magap, è stato incentrato sulla trattativa, o meglio, sulla non-trattativa con la Mandante riguardo il “patto”. Ho apprezzato decisamente la linea di fermezza del Gruppo, che sta ribadendo l'impraticabilità della proposta ricevuta sulle basi delle stesse motivazioni precedentemente indicate. Auspico che i nostri rappresentanti mantengano tali posizioni anche in seguito. Naturalmente è anche



Assemblee regionali FIAP: la parola ai Colleghi!

indispensabile che venga mantenuta “alta” la guardia su tutti gli altri fronti che coinvolgono le agenzie (sviluppi informatici, introduzione dei nuovi prodotti, metodologie, proprietà dei dati etc.).

Per quanto concerne la parte laica dell’Assemblea, da sempre sono favorevole allo sviluppo di quei percorsi volti a slegare le agenzie dai legami che la fanno dipendere, ancora troppo spesso, dal rapporto con la mandante.

Sono sempre stato del parere che le compagnie hanno, legittimamente, il loro business ed i loro piani industriali da portare avanti. Alcuni di questi piani sono coincidenti con quelli delle agenzie ma tanti altri no, per cui è necessario che individuiamo, cerchiamo e troviamo le nostre modalità di business anche indipendentemente da loro.

Mi fa piacere che sia stata riportata l’attenzione sul tema centrale della “laicità” delle agenzie, ovvero sull’indispensabilità di un proprio gestionale che permetta il “governo” dell’agenzia al di là di quello che possono offrire le mandanti.

Pertanto è importante che si sia tornati a lavorare su Omnia8 (forse ultimamente un po’ trascurato) in quanto, se ben interpretato ed utilizzato, è il fulcro su cui ruota l’impresa/

agenzia. Di ottimo auspicio anche la definizione in tempi brevissimi del programma “Totem”, strumento assolutamente indispensabile per governare tutta quella parte di Compliance che tanto ci angustia. Bene anche il proseguo della partnership con U.I.A.

Quello che però, a mio modo di vedere, non ha ancora trovato lo spazio che invece merita, è l’attività di formazione. In un momento di epocali e, fino a poco tempo fa, impensabili trasformazioni che coinvolgono e coinvolgeranno sempre più il nostro modo di vivere (basti pensare alle auto senza pilota, alla delega di tante attività a robot sempre più intelligenti, al cambio dei rapporti sociali imposti dall’interattività e tante altre...) è indispensabile trovare degli “aiuti” che ci consentano di interpretare, intercettare ed anche governare questi cambiamenti.

Questi supporti si possono cogliere solo attraverso percorsi di studio e formazione. È basilare affinare quelle capacità che ci permettano di creare nuove “visioni”, ovvero “la capacità di staccarsi dal quotidiano per portare lo sguardo oltre...”.

Solo la formazione ci può dare gli strumenti necessari. Sostanzialmente è il fondamento su si può costruire il vero percorso di laicità. ■

Ancora lungo il percorso verso l’accordo, ma non mancano note positive

Giancarlo Mignuzzi

Partecipo sempre agli incontri associativi con la speranza di ricevere dai nostri rappresentanti notizie confortanti dalle relazioni con la nostra Mandante. La recente Assemblea Regionale del **Lazio** è stata caratterizzata dalla presenza del presidente Vittorio Giovetti, che ci ha ragguagliato sulle trattative in corso per il rinnovo del Patto UnipolSai e su altri importanti argomenti. La proposta da parte del management della Compagnia di modificare l’impianto remunerativo dei rami elementari con delle aliquote variabili legate agli andamenti tecnici nazionali, credo che non possa essere condivisa dalla nostra Associazione.

Ritengo che le Agenzie, oggi più che mai, abbiano la necessità di certezze per poter pianificare le attività commerciali con le proprie reti di vendita. Per quanto riguarda la remunerazione Rca, è interessante l’ipotesi di una riduzione dell’attuale range (7-17) con una forbice più ristretta e, nel contempo, l’inserimento di incentivi sulle garanzie accessorie, storicamente molto remunerative per la Compagnia.

Sul tavolo delle trattative è stato inserito anche il contributo per l’apertura dei sinistri. Oggi quest’attività richiede un notevole dispendio di tempo e nuovi oneri legati alle tempistiche dettate dalla nuova Convenzione Card 2017, entrata in vigore il 1° marzo scorso.

Ho avuto la sensazione che il percorso per un accordo che sia di reciproca soddisfazione, sia ancora lungo e tutt’altro che scontato sul suo esito, anche se ho percepito un moderato ottimismo.

Non mancano le note positive come la riapertura delle Commissioni tecniche e, da oggi, ogni modifica sulle procedure informatiche sarà oggetto di un periodo di test in agenzia. Una novità importante viene dalla migrazione su Km & Servizi: l’attività prevede ora un periodo di prova in alcune agenzie test; il termine del 1° luglio è stato pertanto rinviato. In questo contesto credo rivesta particolare importanza il percorso di avvicinamento con gli altri Gruppi Agenti, per poterci confrontare nel futuro con la nostra Mandante con una voce univoca e più forte. Interessante è stata anche la prima parte dell’assemblea congiunta con i colleghi Allianz e Liguria. Il collega Paolo Sacchi ha presentato il sito Mygaap.it, strumento che consente agli Associati di tenersi informati sul lavoro del Gruppo, sulle Commissioni e le convenzioni, oltre ad una sezione dedicata alla collaborazione con U.I.A. È stata inoltre ribadita l’importanza degli obblighi espositivi e quindi della possibilità di acquistare il Totem. ■



DALLA GIUNTA

Dopo anni di difficoltà, davanti a noi il rinascimento

Migliorare il rapporto con la mandante e i processi d'agenzia

Cari colleghi,
con immenso piacere abbiamo partecipato alle numerose e impegnative regionali, ben organizzate dai colleghi territoriali con il supporto dei coordinatori regionali, che ringraziamo, esperienza assolutamente da ripetere, Il format della doppia sessione è anche altre organizzazioni, di più nota recente tour d'Italia, segno della diverso che crea valore, agenti che al di UnipolSai, hanno saputo mettere al dell'associato, del proprio cliente, sono poche, fin qui incontrate; nessuno segno di grande maturità degli attori principali di questo progetto, i nostri associati.



partecipato alle numerose e impegnative territoriali con il supporto dei per il grande impegno e dedizione, accertato che volere è potere! consolidato e attuale a tal punto che visibilità, lo stanno replicando nel lungimiranza che ci distingue e valorizza. là del mandato che replicano, Allianz o centro l'interesse dell'agenzia, superando tutte le difficoltà, che non prima di Noi lo immaginava possibile,

Finalmente, dopo anni difficili e bui, di fronte a noi si prospetta il rinascimento, con tutte le sue opportunità, che consentiranno di migliorare tanto il rapporto con la rispettiva mandante, quanto i processi di agenzia, oramai il vero nemico della nostra professione.

Sì, migliorare il rapporto con Allianz (nel nostro caso), recuperando efficienza ed entusiasmo, necessari nella vendita, a patto che anche l'impresa faccia la propria parte, tanto in tema di processi quanto nel rapporto fiduciario, restituendo gli strumenti indispensabili agli agenti.

In questo momento la priorità assoluta sono le regole di determinazione dei cluster, che devono essere completamente rivisitate, per evitare il ciclico pericolo del "purgatorio" se non addirittura peggio, sunto delle riflessioni che abbiamo raccolto da moltissimi colleghi in questi anni.

Ne stiamo parlando intensamente con l'impresa, che ne ha compreso l'assoluta importanza; fiduciosi in una sensibile revisione in meglio di quello in uso.

Presto sapremo dirvi di più.

La Giunta Magap

Gli incontri Allianz di marzo 2017

14 marzo 2017	Commissione Sinistri/Card 2017 + Altro
15 marzo 2017	Cluster
28 marzo 2017	GEN ALLIANZ/Incontro Direzione Generale

www.mygaap.it
Login

Registratevi e... Restate connessi!

[Contatti](#)
[Intranet](#)





LE COMMISSIONI AZ SCRIVONO - FORMAZIONE

1

Fondamentale riappropriarci della nostra professionalità nel contesto che cambia



La Commissione Formazione, oltre ad interpretare il classico ruolo di presidio e collaborazione nei confronti di Sales Academy e degli uffici Direzionali collaterali alla scuola, ha svolto un'importante funzione di raccordo con gli altri tavoli di lavoro del Gruppo.

In particolare per ciò che concerne la Compliance di Agenzia, ci si è fatti carico di dimostrare in Commissione come fosse indispensabile riappropriarci della nostra professionalità in un contesto completamente stravolto dai nuovi processi digitali di compagnia

e di significare quanto sia importante per i colleghi comprendere i dettami delle nuove norme, sempre più numerose e complesse, anch'esse accompagnate gioco forza da processi informatici nuovi.

Il 2017 dunque ci vedrà impegnati a raccogliere un'offerta formativa nuova, che terrà in considerazione anche l'esigenza di accompagnare i colleghi ad un fare digitale più consapevole.

Abbiamo raccolto e trasmesso a Sales Accademy la necessità di rimodulare un'offerta formativa Vita più strutturata ed approfondita che affiancasse quella e-learning di prodotto già presente; i Life Day sono stati per la nostra rete degli eventi nuovi e di grande spessore tecnico formativo, ma in alcuni casi troppo impegnativi perché immaginano conoscenze date troppo spesso per scontate. L'esigenza è quella di accorciare la distanza culturale tra questi eventi e gli Agenti attraverso una nuova offerta formativa.

I nuovi scenari sociali e di mercato non potevano esimerci dall'affrontare con l'Azienda nel contesto della Formazione il tema del web marketing.

Nella fattispecie, in tema di Social Media Marketing, abbiamo chiesto di affrontare la sfida insieme creando non solo strumenti (nei primi mesi dell'anno partirà il progetto Facebook di Allianz) ma anche cultura, alimentando in primis la piattaforma Campus con un'apposita branca e-learning e successivamente integrando i corsi in aula già presenti (vedi master) o sul territorio con un approccio più marcato verso questo nuovo di relazionarsi con il cliente.

A cura di Fabrizio Vitellozzi

Non si deve mai fare a meno del confronto

Voci dal territorio: commenti sugli incontri del Giro d'Italia

Fondamentali i momenti di incontro e confronto con i Colleghi

Andrea Ponte*

L'assemblea regionale FIAP **Liguria**, che si è tenuta il 13 marzo, è stata divisa in due parti. Durante la prima sessione – congiunta tra gli agenti lato Allianz e lato UnipolSai – sono state presentate alcune novità elaborate dal Gruppo Agenti, come il nuovo sito mygaap, ed è stato fatto il punto sul Totem e sulle collaborazioni con Nimaja Consulting, SIA ed UIA.

Sebbene conoscessimo già le iniziative messe in campo da FIAP – sicuramente importanti per l'autonomia di ciascuno di noi e che vanno nella giusta direzione – è stato comunque opportuno fare il punto sui presidi che il Gruppo ha attivato a tutela dell'impresa-agenzia.

I colleghi sono successivamente divisi in due aule, per trattare tematiche specificatamente pertinenti ai rispettivi mandati.

Un momento necessario, poiché i processi di fusione e cambiamento che hanno coinvolto entrambe le Giunte in un intenso lavoro con le mandanti, hanno forse contribuito ad una sorta di scollamento tra le basi ed i Direttivi di Gruppo.

Nonostante lo sforzo fatto per mantenere costantemente informati i colleghi su quanto portato avanti, organizzare



occasioni di incontro e di confronto sullo stato dell'arte dei molteplici cantieri è fondamentale perché la percezione dell'impegno continuo del Gruppo supporta gli agenti nell'affrontare quotidianamente le evoluzioni imposte dal mercato.

Per quanto concerne noi colleghi Allianz, Luca Tabanelli e Debora Falconieri hanno dunque approfonditamente esposto gli accordi con la mandante rinnovati nel 2017, evidenziando i positivi passi avanti fatti sul fronte Cluster, Accordo Sinistri ed Accordo Digital, sottolineando l'atteggiamento costruttivo della Compagnia nel confronto con la Rete.

In effetti è possibile relazionarsi con la mandante non in quanto controparte, ma in quanto partner costruttivo nel raggiungimento degli obiettivi, fermi restando i diversi e reciproci interessi. Si è parlato anche del restyling prodotti, di e-commerce e dei continui tavoli di lavoro volti ad una sempre maggiore semplificazione del lavoro agenziale con una particolare attenzione ai livelli di redditività, peraltro stigmatizzando quello che sembra essere un punto dolente della operatività in Allianz, ovvero la complessità di alcune procedure.

Ci si è altresì confrontati sulle problematiche legate alla Compliance di agenzia. ■

**Delegato Regionale*

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

Debora Falconieri*

Durante la parte laica dell'Assemblea Regionale FIAP del 13 marzo – **Piemonte e Valle D'Aosta** –, che ha visto un altissimo livello di affluenza e di interesse, è stata data grande rilevanza alle potenzialità del progetto "ToGaap": siamo finalmente riusciti a mostrarlo "fisicamente" e sono state raccolte molte prenotazioni.

Poiché riteniamo la formazione un elemento veramente importante per l'evoluzione professionale dell'intermediario assicurativo, abbiamo invitato tutti – e cogliamo l'occasione per farlo anche qui – a rispondere al sondaggio lanciato il mese scorso per definire il fabbisogno formativo degli agenti FIAP. Ed in effetti, successivamente all'incontro regionale sono stati inviati alcuni questionari completati, perciò i Colleghi hanno raccolto il nostro appello.

Sono state presentate anche tutte le procedure per aprire la collaborazione con U.I.A. (collaborazione ormai iniziata quattro anni fa e notevolmente cresciuta anche in termini di tabelle provvigionali; , si è colta l'occasione per ricordare ai colleghi che



Assemblee regionali FIAP: la parola ai Colleghi!



abbiamo predisposto un sondaggio al quale è fondamentale dare un seguito per organizzare la formazione dei prodotti, ingrediente indispensabile per questo ramo.

Ma, soprattutto, abbiamo dato grande rilievo alla necessità di iscriversi al sito mygaap.it: è il modo più semplice, completo e veloce di essere costantemente informati su tutte le attività in corso

e di mettersi in contatto con Giunta, coordinatori di Commissione e delegati regionali in qualsiasi momento.

Per quanto concerne la sessione dedicata al lato Allianz, l'ordine del giorno è stato corposo, data la molteplicità delle attività che stanno coinvolgendo da tempo la Giunta Magap/Allianz.

I Colleghi che hanno partecipato sono stati molto interessati; attendevano da tempo un momento di incontro – che non si era potuto organizzare prima proprio per carenze di tempo, data la mole di impegni – dedicato ad approfondire gli aspetti tecnici delle numerose tematiche che si stanno trattando con la Compagnia.

Per questo hanno estremamente apprezzato la riunione piena di contenuti che si è svolta il 13 marzo.

Tra l'altro, alcuni punti discussi durante l'Assemblea rivestono particolare importanza per la redditività delle agenzie; è stata data grande rilevanza al progetto "società di servizi" e "broker di gruppo".

La relazione è iniziata dal documento politico riferito all'informativa 457 [\[dopo aver fatto login all'area riservata del sito Magap, è possibile accedere alle informative al seguente link ndr\]](#) – nel quale era stato fatto il punto su tutti i tavoli di lavoro attivati in questi ultimi tre anni.

I temi trattati hanno riguardato gli sviluppi politici sui temi "caldi" (nel

caso specifico, cluster ed autonomie agenziali), il rinnovo accordi economici, la definizione dei tavoli legali aperti, le implementazioni di prodotti e autonomie, la riorganizzazione delle commissioni e l'elezione delegato regionale della Liguria.

È stato illustrato il calcolo attuale dei cluster, sia fini dell'incentivo economico sia ai fini dell'assegnazione della flessibilità, evidenziando le proposte elaborate dal gruppo che sono state poi portate il 15 marzo sui tavoli della Mandante ed è stato presentato il rinnovo degli accordi economici 2017, anticipando anche l'Accordo Sinistri in rialzo.

Sono stati presentati i tavoli *legal* in definizione – mandati AGL/fondi previdenziali, E-commerce, manleva migrazione, Accordo Digital e notificazione al garante Privacy, processi amministrativi, contratto di locazione – e tutti quelli attualmente in lavorazione, quali Statuti e patti parasociali, comunicazione del trattamento di fine mandato/calcolo dell'indennizzo e nuove linee guida per le riorganizzazioni agenziali (per esempio, l'ipotesi di studio associato).

È stato infine trasmesso lo stato dell'arte del lavoro svolto dalle commissioni Motor e Rami Vari; nello specifico sono stati esposti i nuovi Restyling prodotti in cantiere e le implementazioni dei codici Jolly, codici sbocco, conferma sconti ADB e revisione punte di sconto CMC.

Dal dibattito seguito all'intervento della Giunta sono emerse due richieste specifiche.

Per quanto concerne il rapporto App Broker, ritenuto dai

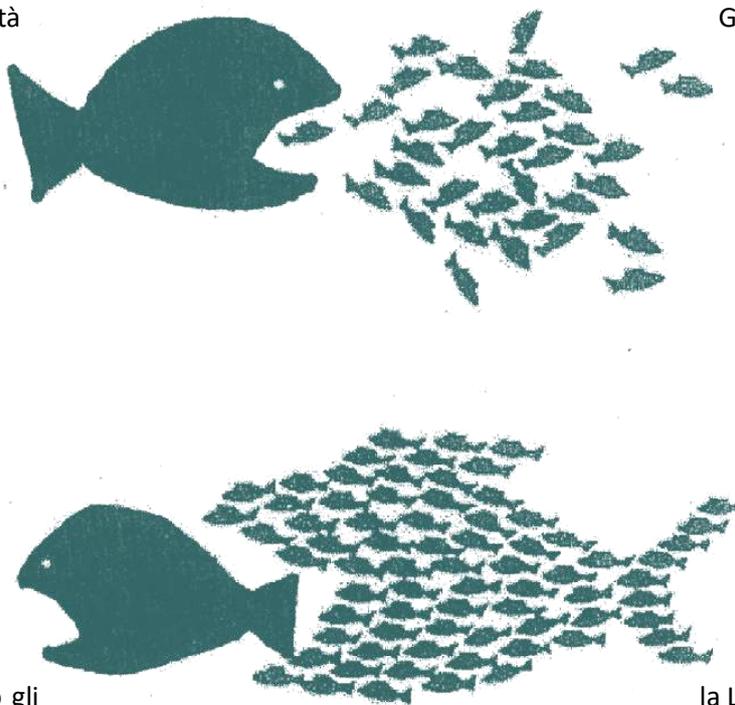
Colleghi soddisfacente, è stato chiesto che il Gruppo si interessi nuovamente alla partnership per l'emissione delle Globali Fabbricati, affinché venga estesa a tutti coloro abbiano sottoscritto il mandato APP.

Sono stati richiesti chiarimenti circa la tenuta del conto separato senza obbligo di fidejussione, in merito al quale urge una definizione rispetto al regolamento IVASS.

Al termine dell'incontro, è stato eletto il collega Marino Massa – al quale facciamo tanti auguri di buon lavoro – quale delegato Lato Allianz per

la Liguria. ■

* *Delegato Regionale*



Assemblee regionali FIAP: la parola ai Colleghi!

Essenziale informare correttamente i Colleghi

Antonio Cardone*

Per quanto riguarda la parte laica dell'assemblea regionale **Abruzzo-Molise** – alla quale era presente anche Francesco Bovio – sono stati toccati temi importanti.

Prima di tutto abbiamo presentato il sito nuovo, mygaap.it, mostrandone il funzionamento e le diverse sezioni – Commissioni, Formazione, Informative, convenzioni con partner esterni – passando poi ad illustrare la partnership con U.I.A. Quello con la Underwriting Insurance Agency è un rapporto consolidato da tempo, ed abbiamo potuto comunicare il miglioramento delle tabelle provvigionali per gli Associati FIAP.

Sebbene – per ragioni logistiche – non sia stato possibile vedere e provare materialmente il Totem, ne abbiamo comunque illustrato le caratteristiche e le funzionalità.

Mi ha colpito moltissimo rendermi conto che la maggior parte dei colleghi non era informata sui diversi argomenti trattati, nonostante le mail e le informative che erano state nei mesi scorsi inviate e forse non lette per mancanza di tempo.

Per cui l'incontro sul territorio è stato veramente importante: ci hanno chiesto – ed abbiamo fornito, anche



Relativamente alla sessione Allianz della riunione, abbiamo esposto un quadro generale dei tavoli aperti e delle attività portate avanti. Si è parlato quindi dei *cluster* e di quanto abbia fatto il Gruppo per far rivedere alla Compagnia i parametri inizialmente definiti in base a paletti molto rigidi.

E devo dire che, anche in questo caso, l'occasione di incontro è stata fondamentale per consentire a molti Colleghi di comprendere non solo il funzionamento del meccanismo, ma anche di individuare il *cluster* di appartenenza della propria agenzia e quindi eventualmente di attivarsi presso gli ispettori di Compagnia per apportare, ove possibile, la revisione della fascia.

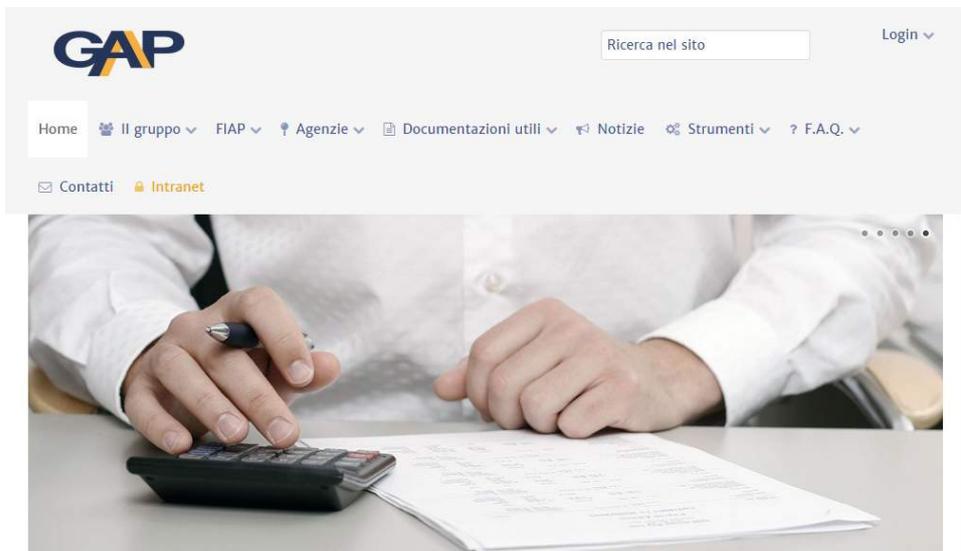


E non è un particolare, considerando che proprio dal *cluster* dipendono fattori estremamente importanti per la redditività d'agenzia, come la possibilità di praticare sconti e di accedere alle incentivazioni.

E, in tema di incentivazione, il Gruppo è riuscito a far riconfermare il piano degli anni precedenti, abbassando peraltro il livello di accesso da parte delle agenzie e consentendo di partecipare anche alle realtà più piccole.

È stato rivisto, in senso migliorativo per le agenzie, il bonus per il rapporto S/P, è stato riconfermato per il 2017 l'incentivo dedicato per le polizze travasate ed è stata alzata la soglia dell'incentivo *retention*.

Insomma, sono stati portati a casa molti risultati ma non bisogna mai dimenticare che se il Gruppo riesce a raggiungere obiettivi importanti è grazie al sostegno ed alla fiducia dei Colleghi, che si iscrivono, partecipano alle riunioni e danno il loro



avvalendoci di alcuni video tutorial che avevamo realizzato appositamente – ogni sorta di indicazioni e delucidazioni tanto sul Totem quanto sulla collaborazione con U.I.A. e sul gestionale Omnia SIA (che dovrebbe peraltro, a breve, integrarsi anche con la stessa U.I.A., consentendo di emettere le polizze direttamente da Omnia Web).

I Colleghi hanno manifestato davvero grande apprezzamento ed interesse per tutte le iniziative, esprimendo l'intenzione di aderire ai vari progetti.

contributo.

Tanti sono i tavoli ancora aperti – uno particolarmente importante, ad esempio, è quello dedicato agli accorpamenti oppure alla modifica della ragione sociale d'agenzia – e le Commissioni sono costantemente al lavoro.

Grazie al sito mygaap, ci tengo a ripeterlo, si può essere sempre al corrente di ciò che il Gruppo sta facendo, avere un quadro completo della situazione, ottenere chiavi di lettura per comprendere le politiche aziendali.

Assemblee regionali FIAP: la parola ai Colleghi!

Difficoltà quotidiane enormi, ma la fiducia nel Gruppo è assoluta

*Graziano Diodati **

Il 20 marzo scorso, a Calenzano, si sono ritrovati i colleghi Magap e Galf di **Toscana e Umbria**, con un ordine del giorno che ha previsto una prima parte "laica" comune a tutti, ed una parte più specifica per le Compagnie di riferimento Allianz e UnipolSai, in cui i presenti si sono divisi in due aule.

Con piacere (ed in contro-tendenza rispetto agli ultimi appuntamenti istituzionali), è stato costatato un ottimo livello di partecipazione, superiore abbondantemente al 50% degli iscritti e con una percentuale ancora più alta in termini di codici di agenzia rappresentati in aula.

L'ordine del giorno è stato stilato volutamente uguale per tutte le Riunioni Regionali di Italia, per focalizzare nel miglior modo possibile i problemi attualmente presenti sulle scrivanie di ogni collega, di ogni regione e di ogni estrazione.

Tale OdG unificato ha anche permesso ai relatori (quasi tutti membri delle Giunte) di razionalizzare meglio la loro partecipazione, a fronte degli innumerevoli e pesantissimi impegni nei tavoli politici e/o tecnici aperti in ogni dove.

La prima parte è stata curata dal sempre straordinario Paolo Sacchi, vice presidente Magap (e toscano verace del monte Amiata), il quale ha illustrato, con il supporto di alcune slide, i cosiddetti cantieri aperti su questo fronte.

In premessa (e come sempre ormai viene fatto da anni, ormai...) Paolo ha nuovamente evidenziato la necessità assoluta, per gli agenti, di investire sempre più tempo, risorse ed attenzione verso le nuove opportunità concesse dal mercato (e veicolate dal Gruppo Agenti), a fronte dell'uscita sempre più marcata e strategica delle compagnie generaliste da ampie fette di business; è del tutto evidente che il non cogliere tali opportunità segnerebbe la fine, in tempi più o meno rapidi, di quegli agenti che

rifutano il cambiamento. In rapida sequenza sono stati quindi presentati i seguenti cantieri:

Sito My Gaap - già pronto, con importanti implementazioni e funzionalità. È stata l'occasione per spingere i colleghi a registrarsi; senza questa operazione, ha ricordato Sacchi, non è possibile usufruire di tutti i servizi presenti

UIA - dopo quattro anni di esperienze (ed una già notevole massa di premi intermediati) l'Agency è pronta ad offrire un ancor più ampio ventaglio di coperture, tanto più necessarie anche alla luce della campagna massiccia di disdette operata da Allianz nei confronti di moltissime Rc Professionali.

Gestionale - sono ormai tanti i colleghi che usufruiscono di Omnia; a fronte della necessità strategica di prendere altri mandati e implementare le collaborazioni A con A, è assolutamente necessario dotarsi di un programma capace di attutirne enormemente l'impatto gestionale.

Totem e Compliance - il Totem è la



migliore risposta a tutti i doveri e regole imposte dal rispetto della Compliance normativa; Paolo ha fornito anche le cifre del risparmio ottenibile in ore/lavoro nel dotarsi di uno strumento come il Totem. Il tutto in

aggiunta anche ad una semplificazione senza eguali.

Su tutti gli argomenti, come sempre, c'è stata la massima attenzione e curiosità, con domande specifiche per ogni tema; volendo riassumere gli stati d'animo che si celavano dietro ad ogni richiesta di chiarimento, su tutto è prevalsa la consapevolezza in ognuno di dover adeguarsi e fruire quanto prima di quanto offerto, concluso e mediato dall'enorme lavoro del Gruppo.

Anche la **parte divisionale Allianz** è stata gestita da Paolo Sacchi, primo delegato a rappresentare in tutte le sedi i colleghi che ripetono il mandato Allianz.

Come sempre iper-tecnologico, anche in questa fase Sacchi si è aiutato con alcune slide, per riuscire a testimoniare compiutamente i tre anni trascorsi con





tali odiosi meccanismi (ad esempio, più alta è tale fascia di appartenenza, maggiore è la flessibilità commerciale concessa...). Paolo ne ha spiegato i meccanismi e le regole meno trasparenti e più inique: alcuni costi generali sostenuti dalla Compagnia, quali ad esempio i viaggi premio, vengono spalmati tra i costi di tutte le Agenzie del

Allianz; anni che sono serviti a tutti, nessuno escluso, a comprendere, nel bene e nel male e fino in fondo, il mondo della Compagnia tedesca.

Dopo una cronistoria degli eventi succedutisi dal gennaio 2014, passando per il *closing* del luglio dello stesso anno per arrivare a fine 2016, Paolo ha subito evidenziato un primo dato significativo: i codici Agenzie sono passati da 729 agli attuali 570.

Le **criticità principali**, emerse in questi anni ed analizzate nella riunione, si possono riassumere in:

- Rapporto fiduciario Compagnia-Agenzie
- Strumenti di business
- Operatività del quotidiano

Su ognuno di questi punti ormai si è fatta chiarezza; ogni collega, in rispetto alla propria professionalità ed al proprio *modus operandi*, ha compiuto o sta per compiere determinate scelte imprenditoriali. Le strade laiche intraprese dal Gruppo Agenti possono essere formidabili strumenti in questa fase.

Capitolo Cluster

Sacchi ha evidenziato quanto sia importante focalizzare tutte le attenzioni per modificare i vincoli imposti dall'applicazione rigida, da parte di Allianz, delle regole dei Cluster. Gli sforzi politici della Giunta sono tutti orientati, in questi mesi, a mitigarne gli effetti più disastrosi; ormai la sopravvivenza delle Agenzie è legata in maniera stringente solo all'appartenenza alle fasce più alte di

Gruppo: questa è solo una tra le tante incongruenze insite nella formazione del Cor di Agenzia e del conseguente Cluster.

Incentivi 2017

Grazie allo sforzo della dirigenza MAGAP, premi ed incentivi sono stati in buona sostanza confermati anche per l'anno in corso.

Tavoli Legal

Punti in via di definizione:

- Mandati AGL- PreviRas – Fondi Previdenziali
- E-commerce (si conferma la scelta del Magap di suggerire la non sottoscrizione)
- Manleva migrazione
- Accordo Digital e notifica Garante Privacy (con contributo da parte di Allianz)
- Processi Amministrativi – Verifiche Amministrative
- Contratto locazione Immobili
- Mog di Agenzia
- Accordo pagamento provvigioni incasso a mezzo service

Punti in lavorazione:

- Statuti e patti parasociali per la costituzione di nuove Società Agenziali
- Clustering - definizione parametri e linee guida per assegnazione Cluster
- Trattamento fine Mandato - comunicazione dati per il calcolo da parte di Allianz
- Riorganizzazioni Agenziali - costruzione linee guida per novazioni e gestioni in continuità

Implementazioni Prodotti e autonomie

Stante l'ormai consolidato parere nei confronti di Allianz e nella sua scelta di indirizzare il proprio business in un certo modo, agli Agenti rimane solo di agire per avere maggiori autonomie di flessibilità (con aumento dei cosiddetti codici Jolly e Sblocco) ed intervenire in qualche modo anche sul normativo prodotti Retail.

Nel Motor, il vice presidente ha riferito che sono in trattativa l'implementazione della flessibilità e la revisione delle punte di sconto CMC.

Riorganizzazioni Commissioni

Sacchi ha terminato il proprio intervento con una breve analisi del lavoro svolto dalle Commissioni: un lavoro massacrante, svolto per lo più dai "soliti noti", che ha portato molti benefici al Gruppo ma che ha richiesto anche tanto tempo e sacrifici, personali e professionali; è quindi assolutamente necessario che altri colleghi si propongano ed altre idee vengano portate a beneficio di tutti. Sulla base anche delle nuove auspicate disponibilità, le Commissioni verranno quindi riorganizzate.

Come per la parte laica, anche per tutti i punti all'Ordine del Giorno del lato Allianz, a fronte della puntuale e str-organizzata relazione di Paolo, gli interventi dei colleghi sono stati tutti rivolti a richiedere chiarimenti o precisazioni. La sensazione di chi scrive è che, pur nelle enormi difficoltà quotidiane che ogni singolo socio deve affrontare, la fiducia in Paolo Sacchi, nella sua Giunta e verso l'attuale gruppo dirigente è assoluta, grazie all'enorme lavoro che hanno svolto a favore dei colleghi. Questo è sicuramente un buon viatico per continuare a lavorare nella direzione intrapresa a Trieste due anni fa e che dovrà trovare importanti conferme e, se possibile, ulteriori spinte nel prossimo Congresso di autunno. ■

**Delegato Regionale*

Assemblee regionali FIAP: la parola ai Colleghi!