



Cari Amici,

con un anno in più per tutti, ma con l'entusiasmo di sempre, ci ritroviamo a fare il punto sui grandi cambiamenti che hanno inciso nella forma e nella sostanza sull'intero sistema assicurativo.

Ma prima di dare inizio alla lettura della relazione, vorrei esprimere il più sentito grazie per la vostra presenza e dare un caloroso benvenuto ai nuovi soci che, con la loro adesione, hanno dimostrato di credere nella nostra Uea condividendone storia e missione.

Questo nostro appuntamento annuale è occasione anche per ricordare, sul filo della tristezza, quei soci che ci hanno lasciato. Ma che restano nella memoria collettiva per il contributo dato in termini di esempio umano e professionale.

Testimoni tangibili di queste valenze, che rappresentano gli standard di selezione per entrare nel mondo Uea, sono due colleghi che il Consiglio Direttivo ha nominato Soci Onorari: Giancarlo Bin e Giuseppe Eramo.

La decisione, presa all'unanimità, vuole significare un segno di profonda stima verso chi è in grado di mostrare indiscusse capacità imprenditoriali e di saper far parte attivamente delle iniziative della nostra Unione.

Il riconoscimento fa sì che gli amici Bin ed Eramo vanno a dividere meritevolmente il prestigio dell'onorificenza con Michele Bietto, Mario Tovo e Mauro Sguaita. I nostri soci fondatori.

In tempi di rapidi mutamenti, ciò che non muta è la coerenza nel "fare" di Uea. Un fare che, in linea con i principi costitutivi, la spinge verso la ricerca di altri spazi di dialogo nella logica del confronto a più voci.

Coerenza quindi anche nel metodo, che allarga gli orizzonti del sapere e delle conoscenze in una visione europeista da cui nessuno potrà più affrancarsi.

Per festeggiare il 50mo anniversario della firma dei Trattati di Roma (25 marzo 1957) che ha segnato la nascita della grande "casa" europea, la Presidenza del consiglio e il Dipartimento delle politiche comunitarie hanno coniato lo slogan "*Vivi italiano, cresci europeo*".

Dopo cinquant'anni, siamo passati da 6 a 27 paesi membri, conservando ciascuno la propria cultura, la propria lingua e le proprie tradizioni, ma condividendo valori comuni come libertà, uguaglianza, stato di diritto, rispetto dei diritti umani.

Risulta anacronistico, quindi, continuare a pensare e ad agire restando chiusi nelle comodità dei nostri alloggi mentali, zeppi di pensieri obsoleti e ricoperti di polverosa arroganza.

Capisco che la difficoltà maggiore non sta nel farsi venire in testa nuovi pensieri, ma nel come sbarazzarsi di quelli vecchi.

Oltretutto questo modo stantio di approcciare il tempo delle svolte non fornisce gli strumenti più idonei per integrarsi sia nella società

che dilata gli orizzonti del sapere, sia nel mercato che allarga lo spazio in cui operare.

Per quanto concerne il nostro segmento di mercato, siamo stati proiettati in una dimensione che, in un breve batter di ciglia, ha scardinato abitudini e comportamenti consolidati.

E in questo batter di ciglia, qual è stata la percezione che tutti ne abbiamo avuto, Uea si è mossa nel segno di una comprovata attitudine a leggere e interpretare il nuovo.

Perché questa è la natura di Uea. Natura che non va cambiata perché possa continuare a essere un riferimento culturale in uno scenario globalizzato dove solo le forti identità sapranno difendere le loro specificità.

E noi di Uea dobbiamo difendere le nostre peculiarità. Come? Riducendo i tempi di reazione e di adattamento generati dalla spinta riformatrice e liberalizzatrice che ha investito il settore assicurativo in generale.

Settore, il nostro, a forte prevalenza domestica in cui si è lavorato per anni con bassi volumi di vendita e alti margini di guadagno. Per tutti.

Da questa fase di "isolamento" commerciale, si è passati a un "mercato unico" dove occorre rispettare le regole e far fronte alla concorrenza determinata dalla presenza di un numero sempre crescente di competitor.

Competitor da identificare non solo nel moltiplicarsi delle figure autorizzate all'intermediazione assicurativa, ma anche nel configurarsi di rappresentanze di imprese estere già operanti nel nostro mercato.

Al 31 gennaio 2007, sulla base dei dati pubblicati dall'Isvap, risultano essere 68 le imprese ammesse a praticare in Italia le assicurazioni danni e vita, in libertà di stabilimento o attraverso proprie rappresentanze.

L'intensificarsi del fenomeno di bancassurance, tendenzialmente proteso a svilupparsi anche nel ramo danni, ha portato a trasformare il mercato assicurativo italiano da "protetto" a "libero". Da "nazionale" a "internazionale".

Questo radicale cambio di scena, unitamente alle modifiche legislative e alle norme regolatrici, ha prodotto un brusco "risveglio" per tutti coloro che sono parte in causa nel complesso sistema assicurativo italiano.

Da tutto ciò nasce l'urgenza di valorizzare ogni potenzialità esistente e creare vantaggi competitivi difendibili su scala non più solo nazionalista.

In particolare, è necessario spostare la visione d'insieme dall'attenzione al prodotto alla concentrazione sul cliente. Al di là dei dettami delle direttive comunitarie.

I mercati dove i consumatori sanno apprezzare la valenza sociale dell'assicurativo, sono in grado anche di valutare le potenzialità innovative delle imprese e le maggiori competenze degli intermediari.

Perché tutto ciò sia realizzabile, non si potrà prescindere da un ricambio culturale del management aziendale e dall'aggiornamento dell'habitus mentale dell'imprenditore agenziale.

In ambito aziendale il passaggio dal *mass market* al marketing *one-to-one* richiede il ripensamento della propria struttura interna di

business, puntando a servire i clienti su basi individuali e attivando una nuova sinergia con i propri intermediari.

Le imprese devono stabilire con i clienti relazioni stabili e durevoli mediante l'offerta di una gamma più completa di servizi, anticipandone le richieste e soffermandosi sulle specifiche prerogative.

Sul versante della distribuzione, se in passato la veste tradizionale dell'agente era simile a quella di un semplice venditore di prodotti assicurativi, oggi il suo ruolo si è modificato.

L'intermediario si trova a gestire un'impresa, e la sua attività è sempre più assomigliante a quella di un consulente "strategico" in ogni ambito operativo.

Un agente manager deve saper essere partner della compagnia e consulente del cliente. E da consulente deve sapersi muovere trasversalmente e con competenza dal ramo vita e danni, a quello finanziario.

Un chiaro segnale in tale senso è stato rimarcato a inizio del 2007 e nel corso dei primi mesi, con una serie di misure prese dal Governo in carica. Misure fortemente contestate da alcuni garanti del sistema Italia.

Le disposizioni di legge riguardano l'entrata in vigore delle regole per la destinazione del Tfr, l'introduzione dell'indennizzo diretto, l'eliminazione dell'esclusiva nella Rca e nei rami danni.

Anticipata di un anno, la riforma del Tfr, che apre a significative aree di business nel campo della raccolta vita, ha generato un paradigma di competizione tra vecchie e nuove aree di business.

Dalle gestione del rischio si è passati alla gestione del risparmio che dovrebbe riqualificare l'offerta dei servizi previdenziali.

Allo stato dell'arte, a quasi più della metà del percorso - la scadenza dell'opzione per la scelta del Tfr è fissata per il 30 giugno - solo una sparuta minoranza, poco più di 100mila unità su quasi 11 milioni di lavoratori, ha già deciso per i fondi.

Il resto sta aspettando. O forse non sceglierà perché tacitamente deciderà di lasciare gli accantonamenti futuri nel fondo negoziale di riferimento.

Al momento non sembrano eccellere le forme pensionistiche complementari individuali, esplicitamente escluse dal decreto correttivo della legge risparmio, e pertanto rientrate nella categoria dei prodotti assicurativi.

Le motivazioni delle deboli performance dei cosiddetti Pip, contenenti in prevalenza le unit linked, sono note a tutti noi. Stupisce quindi che le imprese assicurative non mostrino particolare interesse nel rivedere ciò che determina lo scarso appeal di questi prodotti.

A seguito delle disposizioni della Covip sulle forme pensionistiche complementari, solo 35 società hanno adeguato il parco polizze previdenziali alle nuove norme.

La scadenza del 30 aprile prevista dall'Autorità di vigilanza della previdenza integrativa per correggere statuti e regolamenti di fondi pensione e polizze previdenziali, non sembra aver coinvolto più di tanto i principali attori del mercato.

Peccato che il mancato rispetto dei termini della riforma e le eventuali bocciature da parte della Covip, non consentiranno la ricezione del Tfr.

Osservando lo scenario nel suo insieme, emerge l'esigenza di una migliore razionalizzazione del sistema, tenuto conto che la prospettiva futura non farà che aumentare il livelli di contaminazione tra assicurativo, finanziario e previdenziale.

Prima di passare alla seconda misura presa dal Governo, vorrei richiamare alla memoria quanto predisposto da Uea, in tempi non sospetti, circa le assicurazioni e il risparmio gestito.

Mi riferisco a una piccola brochure, data in stampa nel 2001, e realizzata in collaborazione con B&T associati per l'adozione di un approccio culturale innovativo al problema dell'offerta finanziaria.

Partendo dalle pressioni esercitate sulle reti dalle compagnie nel comparto finanziario, Uea si è mossa con tempestività progettando un percorso formativo finalizzato alla crescita dei soci in tema di previdenza.

Ritenendo che, unitamente alle conoscenze tecniche, la formazione a largo spettro sarebbe diventata lo strumento per potenziare le capacità di analisi di tutti i profili professionali di un'agenzia.

Ecco, quindi, spiegata la valenza formativa dell'antesignana brochure Uea, i cui contenuti miravano alla pianificazione dello sviluppo agenziale verso un modello "finanziarizzato".

Per quanto attiene l'indennizzo diretto, che di fatto fa assumere all'agente il ruolo chiave nella liquidazione del sinistro, nei primi mesi dalla sua applicazione si sono registrati dati più che confortevoli.

I dati elaborati il 5 aprile dalla Consap e forniti al Ministero dello Sviluppo economico, parlano di 73 mila assicurati rimborsati per un ammontare complessivo di 80mln di euro.

In particolare, rispetto alla prima stanza di compensazione, elaborata lo scorso 6 marzo, si è passati da 8 mila sinistri liquidati a ben 73 mila, su un totale di 100 mila sinistri aperti a febbraio e circa 180 mila a marzo.

Si prevede che una volta a pieno regime, con il meccanismo risarcitorio potrebbero essere trattati l'80-90% dei sinistri. Riducendo i passaggi intermedi che appesantiscono i costi delle polizze.

Non a caso il presidente Isvap Giancarlo Giannini ha ribadito che i premi Rca potrebbero scendere del 5 per cento. Un decremento ritenuto però talmente basso da diventare oggetto di contestazioni da parte delle associazioni dei consumatori.

Al calo tariffario, comunque, dovrebbero contribuire altri due fattori. La realizzazione di un portale dedicato che, agevolando il confronto fra le tariffe, innescherebbe la concorrenza fra le compagnie. E la diffusione della *check-box* (attualmente in fase di sperimentazione) che, registrando le modalità di guida, individuerrebbe le responsabilità e punterebbe ad arginare il fenomeno delle frodi.

Sull'argomento, al di là degli entusiasmi esternati da più parti, il condizionale è d'obbligo. E Uea, in quanto attento sensore del mercato, oggi può solo dire che è ancora "tempo di esami".



Troppo breve è il periodo di applicazione della nuova procedura per poter valutare i benefici per clienti e i vantaggi per gli agenti in termini di fidelizzazione.

A rischio di essere accusato di fare della “glorificazione” *tout court* della nostra Unione, mi corre l’obbligo di citare il contributo dato da Uea anche in questo segmento di mercato.

Sto parlando della “Guida pratica per l’assicurato in caso di sinistro” e del più recente progetto “Sard” sugli standard operativi di assistenza all’assicurato nelle agenzie.

Progetto Sard che, rielaborato nei suoi applicativi e analizzato sotto la lente legale, è oggi materia di studio nei seminari formativi programmati da Uea.

In tema di Rca e ramo danni in generale, ritengo giusto rispettare la successione temporale delle “lenzuolate” del ministro Bersani.

Con il primo intervento, varato lo scorso luglio, il Governo ha eliminato l’obbligo di esclusiva nella Rca. Obbligo che legava l’agente alla mandante, ma che lascia libero l’intermediario di decidere del suo futuro operativo.

Estendendo poi il fattore liberalizzante a tutto il ramo danni, il Ministro dello Sviluppo economico ha decretato di fatto l’entrata in Europa del sistema distributivo assicurativo italiano.

Rendendo, contestualmente, il consumatore meno suddito e le imprese più competitive e più attente alle esigenze della domanda.

Credo sia opportuno, a questo punto, ricordare le reazioni delle authority italiane in merito all’introduzione del plurimandato nella Rca e nei danni.

L'Antitrust si è dichiarato favorevole alla scelta fatta dall'esecutivo di intervenire sul sistema distributivo per sviluppare la concorrenza nel mercato assicurativo.

L'Isvap ha approvato i provvedimenti del ministro Bersani, escludendo contestualmente ogni sorta di ripensamento sulle modalità di attuazioni.

L'Ania ha presentato ricorso alla Commissione Ue. Perché considera il decreto Bersani *"contrario alle regole europee, in quanto le stesse non pongono limiti, negli Stati membri, alla convivenza tra broker, agenti mono e pluri, canali bancari, postali e di vendita diretta"*.

Insinuando anche, per voce del suo direttore generale Giampaolo Galli, la possibile creazione di un conflitto di interesse per cui *"l'agente spogliato del vincolo del mandato, potrebbe proporre al cliente non la polizza più conveniente, ma quella su cui ha il ricarico maggiore"*.

Opinioni, queste ultime, che si commentano da sole. Ma che nella sostanza contrastano con una delle conclusioni preliminari dell'inchiesta attivata da Bruxelles sul settore assicurativo europeo: "La prevalenza degli agenti esclusivi in Italia preoccupa la Commissione di Bruxelles".

Un altro aspetto del nostro settore che rientra nel processo di analisi da parte della commissaria europea Neelie Kroes, è quello della durata dei contratti.

Da notare che in quasi tutti i paesi della Ue, l'arco temporale di una polizza è di un anno. Tranne in Austria, Olanda, e ovviamente in Italia.

Permettetemi, a questo punto, un altro guizzo di orgoglio targato Uea. Non me ne vogliate! Lo spirito di appartenenza si dimostra anche nel conservare la memoria storica di percorsi intrapresi insieme e per il bene comune.

In tema di decennalità ho rispolverato dall'archivio dei miei ricordi uno studio pubblicato da Uea nell'aprile 1998.

Una pubblicazione, dove sono raccolti gli interventi dei relatori del convegno organizzato in occasione della nostra ventiquattresima assemblea (26 settembre 1997), dal titolo "Durata delle polizze di assicurazioni: avvio di una riflessione".

E con altrettanto orgoglio, rileggo la prima parte della presentazione firmata dall'allora presidente Francesco Mansutti. Sono cinque righe di testo intrise di grande significato e di assoluta attualità.

*"Il vincolo decennale applicato alle polizze d'assicurazione ha radici ancestrali, abbarbicate alla decisione delle compagnie italiane degli inizi del secolo scorso di finanziare così l'attività degli agenti. Con buona pace di quella tutela dei diritti e degli interessi dell'assicurato, che non era certo parte della visione strategica dei capitani di compagnia di cent'anni fa".*

Era la prima volta che un'associazione di agenti di assicurazione si occupava di un tema così scomodo e imbarazzante per la categoria.

Ma Uea, ispirandosi a quel suo modo di agire pionieristico e anticonformista, decise di rompere un tabù. Completando la stessa pubblicazione con la relazione sui risvolti giuridici, connessi a un eventuale cambiamento, firmata dal professor Mario Bin dell'università di Torino nel 1991.

Con quella iniziativa Uea non riteneva di imporre soluzioni. Più semplicemente aveva considerato opportuno ritornare a discutere su una caratteristica di mercato che in Francia aveva preso corpo già nel lontano 1989.

Non a torto, dobbiamo ammettere, l'Aiba da 25 anni auspicava l'abolizione del vincolo di durata decennale per le polizze danni. E quell'auspicio si è materializzato con l'approvazione del Bersani bis, convertito in legge.

Questa manovra, che ha chiuso l'ultimo atto di un processo di riforma, è stata vista con estremo favore oltre che dalle associazioni dei consumatori, anche dalle nostre rappresentanze sindacali.

Non è un mistero per nessuno immaginare che grazie a questa riforma, noi tutti, al pari dei nostri clienti, potremo riscattare il lungo rapporto di sudditanza verso le compagnie.

Rapporto che da sempre ha impedito alla nostra categoria di poter dare vita a una vera attività imprenditoriale.

Non dimentichiamo che il portafoglio clienti, per contratto e a causa proprio dell'esistenza delle polizze di lunga durata, in pratica era di proprietà delle mandanti.

Ma c'è da fare comunque delle considerazioni al riguardo. Le polizze poliennali consentivano agli agenti di incassare le provvigioni di preconto sulle quali si imperniavano: la rendita garantita, la copertura dei costi agenziali, il sostegno della rete commerciale.

E' facile dedurre che con questo nuovo parametro operativo si andranno a creare non poche alterazioni economiche nelle medio-piccole agenzie.

Sono convinto, però, che nel bilancio dare/avere prevarrà a breve la voce "entrata". Perché con il plurimandato le compagnie, entrate in concorrenza tra loro nella stessa agenzia, saranno costrette a sfornare prodotti nuovi e a prezzi competitivi.

Per noi intermediari questo è il momento decisivo per giocare la carta dell'imprenditorialità sul "tavolo verde" del mercato assicurativo nazionale ed europeo.

Ricordiamoci che, prossimamente, le nostre aziende saranno chiamate a dimostrare alle banche la propria capacità imprenditoriale, alla luce delle misure previste da Basilea 2.

Da oggi in avanti sta a noi, imprenditori professionisti, ricercare il vantaggio competitivo, essendo stata abolita "l'anomalia" italiana che bloccava nei fatti la liberalizzazione del nostro mercato.

Liberalizzazione che, ai tempi di Mario Monti, commissario europeo alla concorrenza, aveva toccato già le concessionarie d'auto. Poi divenute di fatto multimarca.

Quella riforma datata 2003, il cui intento era di iniettare nel mercato una dose massiccia di concorrenza, far calare i prezzi e "ri-mettere il consumatore al posto di guida", dava una grossa spallata al vecchio sistema.

In quegli anni, a nulla sono valse le contestazioni delle case produttrici e di alcuni governi, Germania in testa. La riforma è entrata in vigore e le case automobilistiche si sono attrezzate per conquistare la rete vendita e fidelizzare i nuovi clienti.

In che modo? Sensibilizzando i propri rappresentanti con una serie di gadget incentivanti, tra cui l'offerta di polizze Rca gratuite e della durata di 3-5 anni.

Strategia di marketing vincente. Che continua a dare i suoi frutti a scapito della nostra categoria che si è vista privata di una buona fetta di mercato.

Ma sul mercato, ricordiamolo, vince chi dimostra di possedere apertura all'innovazione, capacità di analisi territoriale, velocità di intuito, senso di responsabilità.

In poche parole: vince chi possiede una "cultura d'impresa".

Se ne parla molto. Ma pochi sanno cosa sia. Eppure le dinamiche di mercato in generale prevedono una serie di sfide in tal senso.

La cultura d'impresa si basa su poche ma chiare regole: la promozione dell'innovazione; l'innalzamento della professionalità; l'accreditamento della formazione; lo sviluppo del rigore e dell'etica negli affari.

Elementi che connotano da sempre le attività di Uea e per le quali, spesso, siamo accusati di "volare alto" sulla concretezza del quotidiano.

Ma la concretezza deriva dall'esperienza. E l'esperienza non è qualcosa che ci capita, ma è ciò che si è in grado di fare con quello che ci capita.

Applicando questo semplice ragionamento al nostro settore, provocatoriamente vorrei coinvolgervi con due riflessioni.

La prima. Cosa è stato fatto dall'Ania, in nome e per conto di tutte le compagnie che rappresenta, per incentivare una cultura d'impresa?

La seconda. Come mai la stessa Ania non ha sentito il bisogno di far predisporre alle sue associate nuovi progetti distributivi tesi ad accattivarsi le reti in ordine ai primi segnali di liberalizzazione del mercato?

Non dimentichiamoci che la materia in questione, la liberalizzazione del mercato assicurativo, non è nata dal nulla. Era stata già argomento di discussione nel passato governo Prodi, ripreso dall'esecutivo Berlusconi e riproposto dal direttivo in carica.

Sto parlando di un periodo che va dal 1996 al 2005. Un tempo molto lungo nel quale le compagnie hanno saputo mostrare, in ogni sede, solo la forza di una potente lobby.

Bloccando sul nascere ogni ipotesi di cambiamento e, soprattutto, non preoccupandosi di intervenire adeguatamente in un sistema incartato nel suo storico immobilismo.

Refrattarietà alle riforme? E' innegabile che l'Associazione delle imprese non si sia spesa molto per adeguare la filiera prodotto/distribuzione/mercato alle richieste di concorrenza provenienti dal resto d'Europa.

Così come è innegabile che l'Ania abbia difeso esclusivamente i diritti acquisiti di imprese dedite sì alla distribuzione, ma non di nuovi prodotti assicurativi, bensì di cospicui dividendi societari.

Se quanto detto non è stato sufficiente a delineare il vero profilo della Confindustria delle società assicurate, la recente notizia

dell'istituzione di una federazione tra Abi e Ania dovrebbe far cadere l'ultima riserva mentale sul comportamento delle nostre mandanti.

La "grande alleanza", sottoscritta lo scorso 4 aprile, prevede una fitta rete di relazioni politico-organizzativi per facilitare l'integrazione tra il mondo bancario e quello assicurativo.

Queste le motivazioni rese note congiuntamente da Ania e Abi. Personalmente non credo di dover aggiungere altro. A voi il compito di tirare le somme.

In un sistema economico-finanziario-assicurativo, già deformato dalla presenza di categorie protette, l'Isvap ha pensato bene di regolamentare autonomamente il comportamento degli intermediari assicurativi.

Con la conseguenza di generare malessere tra compagnie, agenti e broker. Un malessere che è sfociato in un ricorso presentato al Tar del Lazio contro l'Isvap.

Non era mai accaduto nella storia dell'assicurazione italiana che un regolamento di tale portata fosse così apertamente sconfessato dai suoi destinatari!

E non risulta a Uea che analoghe reazioni si siano avute negli altri paesi europei quando hanno recepito la medesima normativa comunitaria con relativo regolamento.

Francamente resta a tutt'oggi incomprensibile soprattutto l'atteggiamento dell'Ania e di ben 84 compagnie tra le maggiori, esclusa Eurizon, nell'aver dato battaglia all'Isvap.



Battaglia poi persa a fine marzo, quando il Tar del Lazio ha respinto i ricorsi non avendo riscontrato alcun eccesso di potere da parte dell'Istituto di vigilanza.

In questa vicenda, Uea ha scelto una posizione di grande correttezza politica. Lasciando ai singoli soci la libertà di aderire o meno alle iniziative messe in atto dai sindacati di categoria.

Una posizione che non va intesa come manifestazione di disinteresse verso i problemi nati con l'emanazione del tanto contestato regolamento. Ma più semplicemente come espressione di massima coerenza nell'essere associazione di studio e ricerca scientifica del settore.

E come tale, Uea non può che tenersi fuori da schieramenti ben definiti che vedono contrapporsi gli stessi protagonisti di quel mercato, oggetto di costante monitoraggio da parte di Uea medesima.

Questo atteggiamento, se da una parte è stato apprezzato per l'assunzione di responsabilità implicita nella scelta fatta, dall'altra ha generato non poche quanto discutibili opinioni.

Il perché di questa dicotomia prodotta, sta nel fatto che il pensiero Uea essendo proiettato nel futuro ne anticipa le discontinuità. E in quanto tale è in grado di cogliere il senso dell'evoluzione e di saperlo trasmettere ai soci, e al mercato in generale.

Ma nel quotidiano, il metodo di ragionare e di agire di quanti operano nel sistema assicurativo e nella compagine mediatica, molto spesso fa riferimento al presente.

Un metodo che, inchiodandosi in schematismi costrittivi, non permette la messa a fuoco della visione tendenziale e crea simultaneamente corto circuiti comunicazionali.

La coscienza di essere “avanti” rispetto ad altri, è un bene da preservare, comunque e sempre. Difatti, la decisione di partecipare a incontri selettivi e di calibrare le nostre presenze sulle testate di settore, nasce da questo sano e irrinunciabile principio.

Se oggi il mercato chiede una comunicazione di qualità, come uno dei fattori abilitanti dell’innovazione, è giusto che la qualità vada comunicata a chi possiede le capacità per recepirla.

Accade invece che nell’odierna babele comunicazionale ci si trovi a dover fare i conti con strutture mentali, culturali e creative tali da inficiare l’indispensabile ruolo di trasmettitore del nuovo.

Un nuovo che avanza, spinto dalla brezza delle liberalizzazioni.

E nel vento delle liberalizzazioni, che hanno scosso meccanismi tradizionali e scompaginato logiche consolidate, si è inserita l’approvazione del disegno di legge sulla riforma delle Authority.

Molteplici e discordanti sono state le reazioni dei vari attori dello scenario italiano. Ne abbiamo data ampia documentazione nel numero di gennaio-febbraio del nostro magazine *Attualità*.

In quel contesto è stato riportato il pensiero Uea al riguardo. Pensiero già anticipato in forma di comunicato e ripreso dalla nostra rassegna stampa.

Dichiarando di vedere in positivo la riforma degli organi di vigilanza, Uea è stata tacciata di opportunismo. Personalmente mi

incuriosisce sapere di quale opportunità Uea potrebbe beneficiare con l'entrata in campo di Bankitalia e della Consob.

Difendere il disegno di legge approvato dal Consiglio dei ministri, non equivale alla messa al bando di quanto fatto dall'Isvap, né corrisponde a un atto di abiura per quanto fatto da Uea a favore di Isvap.

Difendere il disegno di legge, che punta a un modello di vigilanza per finalità, è per Uea la logica conseguenza di una decisione razionalizzata nel tempo.

Non si può negare che il nostro segmento di mercato era rimasto ancorato a una molteplicità di controllori, che a loro volta moltiplicavano i referenti con cui dialogare.

La misura governativa razionalizza gli assetti di vigilanza, riducendone le rappresentanze, e rendendo i controlli più incisivi ed efficienti.

Era diventato quanto mai necessario, nella logica di una totale modernizzazione del nostro sistema economico/finanziario, rivedere gli organismi istituzionali, concentrandoli con una regolamentazione forte, senza la quale non può esserci una reale *deregulation*.

Occasione per discutere sul pensiero Uea, è il convegno, in programma domani, dal tema “*La riforma delle Authority nel sistema assicurativo italiano*”. Un riordino che andrà a modificare i percorsi dell'intero mercato italiano.

E di mercato italiano è bene parlare. Ora. Perché di sorprese, in merito al consuntivo del 2006 pubblicato dall'Ania, ne ha riservate non poche.

A cominciare dagli elevati profitti registrati ancora una volta dalle imprese, in contro tendenza rispetto a quelli archiviati dalle reti. Dunque: la raccolta complessiva dei premi lordi contabilizzata nello scorso anno è stata pari a circa 107 miliardi di euro.

E l'incidenza della raccolta sul Pil si è attestata al 7,2%.

Con un decremento del 5,6% nei rami vita, con una leggera crescita del 2,4% nei danni, e per un saldo complessivo di -3,2%, di sicuro non si può definire il 2006 una buona annata per l'intermediazione.

*Not bad for a bad year!* Commenterebbero sornioni gli analisti di professione.

Procedendo nell'osservazione dei dati, si evidenzia che nel ramo danni (la cui raccolta è stata pari a 37,2 miliardi di euro) il comparto auto ha depresso il risultato finale con un aumento dell'1,3% rispetto al 2005, vanificando l'apprezzabile performance del non auto, pari a +4,04%.

Approfondendo l'analisi per quote di mercato, si prende atto che nel ramo vita (la cui raccolta è stata pari a circa 70 miliardi di euro) agenti e promotori finanziari incrementano le loro posizioni (+1,7% e +0,9%) a scapito dei broker (0,3%), degli sportelli bancari e postali (- 2,0%). Scendono anche le agenzie in economia, gerenze e altri canali di vendita diretta con un - 0,4%.

Osservando i dati per canali distributivi, si evince la preponderanza della raccolta attraverso le agenzie con mandato. Queste hanno intermediato l'85% della globalità del portafoglio danni (85,2% nello stesso periodo 2005) e il 91,2% del portafoglio relativo alla Rca (91,5% nei primi mesi del 2005).

Il 6,70% è gestito dai broker e solo l'1,70% è da attribuire agli sportelli bancari. Quasi insignificante la quota riferibile ai promotori finanziari, lo 0,07%, discreta quella delle gerenze e delle altre forme di vendita diretta che si attesta al 6,47%.

La lettura dei risultati di raccolta va inserita in un contesto di mercato, quale è il nostro, caratterizzato da un livello di concentrazione di gruppi molto elevato.

Nel ramo danni sono 5 i gruppi che controllano il 70% del mercato. Negli altri paesi della Ue il tasso di concentrazione in mano ai principali gruppi assicurativi oscilla tra il 40-50 per cento.

Tasso di concentrazione, questo, che visualizza comunque un livello significativo da monitorare. Ma il nostro 70% segna sicuramente una soglia di massima attenzione. Analoga situazione si riscontra anche nel ramo vita.

E di questa realtà ha dovuto tener conto l'Antitrust quando ha espresso la sua valutazione "condizionata" sulle due grandi operazioni di concentrazione del 2006: l'acquisizione Toro da parte di Generali e la fusione Banca Intesa- SanPaolo-Imi.

Entrambe le operazioni sono state autorizzate con precise condizioni per allentare quelle strozzature concorrenziali che senza l'intervento dell'Antitrust si sarebbero verificate sia nel vita che nei danni.

D'altronde i dati sopra riportati, relativi al ramo danni, dimostrano anche la poca dinamicità del settore rispetto agli altri mercati. Soprattutto nella Rca.

Statistiche alla mano, si evince che gli italiani cambiano mediamente compagnia ogni 12 anni. Un dato che è pari a tre volte i quattro anni della Germania, e cinque volte maggiore del dato che si registra nel Regno Unito.

Ne consegue che, in assoluta mancanza di concorrenza sui prodotti e sui processi, l'unica strategia di crescita che le imprese prendono in considerazione è la possibilità di far vendere agli intermediari ulteriori coperture a chi è già cliente (*cross selling*).

Se per un verso questa attitudine risponde coerentemente alla logica della soddisfazione dei bisogni dei clienti, dall'altro condiziona l'individuazione di nuovi target di consumatori.

In un paese normale le imprese dovrebbero ritenere fondamentale la crescita economica "esterna" ai portafogli già acquisiti.

In quale modo? Investendo sul capitale umano che è pur sempre un bene durevole, se salvaguardato nelle sue competenze e garantito nel suo grado di formazione.

Si parla spesso di beni che il mercato tende a fornire forse in maniera insufficiente, ma si dovrebbe parlare molto di più di quelle ricchezze difficili da misurare.

Un paese che può contare su un capitale umano, possiede anche più capitale sociale. Cioè quella rete di relazioni personali in grado di valorizzare e perseguire il bene comune.

Si può essere d'accordo o meno su questo principio di economia sociale, sta di fatto che Uea ha deciso di investire nel capitale umano. Istituito una divisione operativa mirata alla formazione.

D'altronde la nostra è un'associazione che muove idee. E le idee vanno tradotte in fatti.

E' nata così UeaFormazione. Che, su progetto messo a punto in breve tempo, è diventato un prolungamento della nostra attività finalizzato a rispondere ai bisogni formativi degli agenti e dei collaboratori.

Bisogni che, come tutti sappiamo, sono stati resi obbligatori dalle disposizioni del Codice delle assicurazioni e dal Regolamento attuativo Isvap.

Al riguardo sento il dovere di ricordare che l'Isvap ha stabilito che entro il 30 settembre 2007 si dovranno certificare 60 ore di formazione destinate a tutti gli impiegati di agenzie e a tutti i nuovi collaboratori iscritti nella sezione E.

Mentre, per noi agenti, per i nostri collaboratori e subagenti, le ore di formazione sono 30, e tutte da documentare entro il 31 dicembre di quest'anno.

I docenti predisposti al ruolo di formatori, sono alcuni nostri agenti/soci, particolarmente portati all'attività stessa e qualificatamene preparati in specifiche materie assicurative.

L'organizzazione amministrativa, logistica e tecnica, è curata direttamente dagli uffici Uea, cui sono state dirottate opportune risorse.

Il target di riferimento a cui inizialmente UeaFormazione si rivolge è costituito dai nostri soci e collaboratori che, nel loro insieme, assorbiranno quasi per intero le iniziative calendarizzate per il 2007.

Nel biennio 2008/2009 puntiamo, come obiettivo di UeaFormazione, a un bilanciamento tendenziale del 50% tra soci e non soci.

Quattro sono le tipologie degli appuntamenti formativi che Uea organizza in partnership con il mondo universitario, camerale, confindustriale, consumeristico e con il contributo del Comitato di tutela legale.

- 1) I *seminari*, con rilevanza interdistrettuale, abbracciano tematiche normative, tecniche e di mercato.
- 2) I *workshop*, su base regionale, sono incentrati su argomenti di natura tecnica, gestionale e di marketing, in linea con le esigenze di evoluzione professionale dei collaboratori agenziali.
- 3) I *convegni*, a carattere nazionale, vertono su temi di vasta portata e di elevato spessore scientifico.
- 4) I *viaggi studio*, a valenza europea, sono programmati con il supporto di una compagnia del paese estero ospitante e della relativa rappresentanza degli intermediari.

L'obiettivo di produzione per il primo anno dell'attività di UeaFormazione sarà quello di garantire ai nostri soci e loro collaboratori, il numero di ore formative richiesto dalle disposizioni di legge.

Difatti sono state previste per i seminari e i workshop dalle 4 alle 7 ore; per i convegni 4 ore; per i viaggi studio da 12 a 16 ore.

I primi seminari, portati avanti dai nostri soci/esperti hanno già dato risultati soddisfacenti.

A questo punto vorrei soffermarmi sull'esperienza del viaggio studio a Parigi dello scorso ottobre. Esperienza completa sia in termini di conoscenza di un mercato strutturato in modo diverso



dal nostro, sia per quanto riguarda l'alto grado di imprenditorialità dei nostri cugini intermediari.

Nella consapevolezza che non sempre le esperienze sono condivisibili in *toto*, sono altrettanto certo che qualcosa di ogni esperienza rimanga nelle menti di tutti.

Cartesio sostiene che il cervello è *res extensa* e la mente è *res cogitans*. Se la mente esiste è perché c'è il cervello che la rifornisce di contenuti.

Non è casuale che Uea proceda da oltre trent'anni nel rifornire materiale culturale ai suoi soci perché gli stessi possano contare su quel valore aggiunto così determinante per competere in mercati, nazionali ed esteri, ma sempre più concorrenziali.

E all'estero puntiamo anche quest'anno per il nostro Viaggio studio. La meta individuata per misurarci nella pratica quotidiana dell'intermediazione assicurativa è Londra.

Una città cosmopolita dove si può assaporare un autentico clima di integrazione etnica e culturale. Diceva il grande letterato inglese Samuel Johnson “*Quando un uomo è stanco di Londra, è stanco della vita. Perché a Londra si trova tutto quanto la vita può offrire*”.

E noi andremo a (ri)scoprire quanto Londra sarà in grado di offrire per integrare le nostre conoscenze in termini di mercato e di prassi operativa relative al nostro settore.

Non rinunciando però alle proposte che la grande Metropoli riserva ai suoi ospiti tra musei, teatri e ritrovi dai differenti interessi. A conferma del suo ruolo di Capitale mondiale.

Uea prosegue nella linea delle relazioni estere modificandone però le modalità. Se fino a qualche tempo fa il confronto con “l’altro da noi” avveniva in ambiti europei istituzionalizzati, oggi si dà la priorità al raffronto diretto con le realtà degli operatori.

Va da sé che le conoscenze fatte “in campo” generino cognizioni che poi diventano motore di perpetuo sviluppo del sapere.

E le occasioni per alimentare il “motore” sono costituite anche dagli appuntamenti che Uea pianifica e dagli incontri cui partecipa.

Con la ripresa in settembre dei lavori associativi 2006, Uea ha preso parte al Forum di Assicura ed è stata ospite il 16 ottobre, a Bologna per l’annuale assemblea del Gruppo agenti delle Generali, e a Roma per il convegno Unapass.

La flessibilità e la disponibilità dei componenti del Consiglio Direttivo, nel rappresentare Uea nei luoghi deputati alla crescita professionale della categoria, sono impagabili.

Lo dimostra anche l’intensa attività svolta dalle nostre distrettuali da settembre a novembre. Al ritmo di due/tre incontri per mese, i nostri esperti/consiglieri hanno attraversato l’Italia per informare i nostri soci.

Non altrettanto si può dire dei soci presenti a questi appuntamenti. Il cui numero, molto spesso esiguo, vanifica in un sol colpo lo sforzo organizzativo.

E questo fa sì che debba riproporre un concetto di massima: essere socio non significa assolvere al pagamento della quota. L’orgoglio di appartenenza a Uea deve essere espresso attraverso una partecipazione costante.

Torno a malincuore su un argomento trattato anche lo scorso anno a Torino. Ma diventa sempre più incomprensibile questo fenomeno che chiamo della “latitanza” immotivata.

Nel segno di una sinergica complementarietà mirante a una offerta sempre più articolata, ricordo la quarta giornata Maestro realizzata, il primo marzo 2007, in collaborazione con Iama Consulting.

Sul tema come cambia l’assicurazione auto per le agenzie, abbiamo ascoltato i dettagli della ricerca svolta da Iama tra i nostri soci. Parzialmente indicativi i risultati finali, perché il sondaggio è stato effettuato prima dell’avvio delle liberalizzazioni.

Coinvolti direttamente nella tavola rotonda, ci siamo misurati con esperti manager aziendali. Il confronto, sebbene sbilanciato verso gli intermediari in termini di relatori, ha marcato in positivo il vantaggio dialettico dei nostri rappresentanti.

La quarta giornata Maestro aveva in scaletta la presentazione del consueto caso di successo e il più intrigante riscontro del mercato irlandese.

Grazie alla particolare esperienza del collega Claudio Demozzi, plurimandatario di Trento, e alle istruttive performance degli “amici” Michael Youlton e Aileen Cashman, il meeting del primo marzo si è trasformato in un incontro di lavoro in divenire.

Nella metà di marzo Uea ha partecipato alla seconda edizione del Forum Assicura che si è tenuta a Roma. Anche in quella circostanza chi ci ha rappresentati lo ha fatto in modo esemplare.

Confermando la qualità delle informazioni che la nostra Associazione è in grado di veicolare per far assimilare i processi di riforma che hanno ridisegnato l’architettura del nostro settore.

E di ogni iniziativa Uea si è parlato puntualmente sul nostro *magazine*. Strumento indispensabile per comunicare alla categoria spunti di approfondimento sui complessi itinerari da percorrere nel cammino dell'innovazione.

C'è chi, molto più degnamente di noi, nel suo lungo cammino di vita, ha saputo comunicare all'intera umanità pillole di speranza, nel segno della non violenza e dell'autodeterminazione dei popoli.

Un piccolo "grande" uomo, di nome Gandhi, ha lasciato detto, tra l'altro, "*Dobbiamo essere noi il cambiamento che vogliamo vedere nel mondo*".

Facciamo nostra questa perla di speranza. Senza della quale non si costruisce alcun futuro. La speranza è propria di quegli uomini che sanno farsi una ragione delle loro aspettative.

E da questa città, dove un altro "grande" uomo, di nome Eduardo, ha scritto nel '45 *Napoli Milionaria*, emblema della rinascita dopo gli sconvolgimenti della guerra, noi tutti si possa ripartire più fiduciosi. Nella reale consapevolezza che, grazie al costante, coerente e coraggioso impegno di Uea, *'a nuttata è passata!*