

Intermediari

Agenti e broker sempre centrali, ma attenti agli inglesi...

*Le conclusioni di CGPA Europe
sui dati dell'Osservatorio Europeo
sull'Intermediazione Assicurativa*

Nei tempi di inusitati rivolgimenti che il settore assicurativo sta vivendo in questi anni, gli intermediari professionali continuano a essere il fulcro basilare.

Hanno raccolto, infatti, nel corso del 2013, il 65% dei premi nei rami danni e il 52% nei rami vita. Corrispondenti a una cifra totale di oltre 1.600 miliardi di euro. Per i pignoli aggiungiamo che una tale "fetta" rappresenta il 35% del lavoro assicurativo mondiale. Nel Nord America gli intermediari pesano per il 30%, mentre in Asia siamo al 27%.

Una conferma indubitabile, anche se non lasciano tranquilli, per il proseguimento di tale egemonia, i modelli distributivi fondati sulle tecnologie digitali. Il numero degli agenti è andato diminuendo – tra il 2008 e il 2013 – di 32.000 operatori (-12%), compensato in parte, parlando della distribuzione "tradizionale", dalla crescita di 12.300 unità (+17%) dei broker.

Sono i rilievi di sintesi dei contenuti nella nuova edizione dell'Osservatorio Europeo sull'Intermediazione Assicurativa, finanziata da CGPA Europe, la compagnia specializzata nell'assicurazione dei rischi professionali degli intermediari assicurativi, dunque fortemente interessata a monitorare, in collaborazione con il Monitoring European Distribution of Insurance e con Audencia Nantes, lo stato della distribuzione assicurativa nel nostro continente.

L'evoluzione delle normative in chiave europea ha conferito centralità alla professione dell'intermediario assicurativo, imponendo la necessità, accanto a un miglioramento e adeguamento ai tempi del livello della preparazione professionale, di massima trasparenza nei confronti della clientela.

L'entrata in campo delle più raffinate tecnologie digitali sta incidendo non poco sull'attività e sui fondamentali economici di compagnie e intermediari. Che non possono esimersi dall'a-

a cura di Gigi Giudice



dottare strategie integrate per salvaguardare competitività e margini.

Equivoco sui numeri circa la situazione Italia

In Italia la numerosità degli intermediari professionali permane, secondo i dati ufficiali, tra le più elevate del continente con 234.283 tra agenti (35.942), broker (5.285) e loro collaboratori (193.056).

Si tratta – come gli operatori e gli addetti ai lavori ben sanno – di numeri in parte fasulli, che non corrispondono alla effettiva realtà. La fonte burocratica dei dati è il Registro unico degli intermediari gestito dall'IVASS. Ma – almeno per quanto riguarda gli agenti – va segnalato che un conto è l'iscrizione a un registro, e un altro conto è la verifica sulla realtà di chi effettivamente esercita la professione.

I calcoli più attendibili (mi riferisco a valutazioni che risalgono a circa due anni fa, suffragate dai riscontri della IAMA Consulting, che annualmente analizzava – per conto del Sindacato nazionale agenti – l'evoluzione della professione agenziale; non sono disponibili dati aggiornati).

nati in quanto la società IAMA è passata in mani che non mi risulta intenzionate ad aggiornare il prezioso lavoro di monitoraggio "sul campo" portano a stabilire che gli agenti operanti in concreto non superino quota 15mila. E che la loro popolazione sia comunque in progressivo calo, con la tendenza – dei soggetti che ne hanno le capacità e i mezzi – a cambiare pelle e a cimentarsi come broker. Riguardo al cui computo numerico soprattutto l'AIBA (coadiuvata da ACB, l'altra associazione professionale), provvede a confermare e aggiornare. Come risulta consultando il numero di maggio/giugno del periodico associativo, dal quale si evince che al 31 dicembre 2014 i broker iscritti al RUI sono 5.587, con un incremento del 5,8 per cento rispetto al 2013. Tuttavia a risultare operanti e attivi sono 2.257, con un progresso del 9 per cento rispetto al 2013.

Tornando invece alla plateale discrasia del conteggio riguardante gli agenti, l'augurio è che i rilevatori della prossima edizione dell'Osservatorio entrino nel merito. In quella targata 2013 – ripetuto – sono stati depistati da quanto registrato solo burocraticamente.

Sarà dunque bello verificare, con i rivolgimenti in atto nel processo di revisione del Registro unico degli intermediari, i numeri che verranno espressi dall'organismo (la cui sigla è ORIA) che in sede IVASS è stato deciso prenderà il posto del Registro Unico stesso.

In Italia la raccolta premi attraverso il canale degli intermediari tradizionali (agenti e broker) è caratterizzata da una fortissima prevalenza delle polizze dei rami danni (pari all'88,4 per cento del totale). Agenti e broker che nelle polizze dei rami vita raccolgono viceversa appena il 15,3 per cento del totale, assistendo quasi con rassegnazione al restringersi ulteriore degli spazi a causa dell'imperversare dei canali bancari e postali. Non a caso la graduatoria della raccolta vita è guidata da Intesa San Paolo Vita e da Poste Vita.

L'exploit dei broker grossisti in Francia

Tra i fenomeni da segnalare riguardo alle tendenze che meritano particolare attenzione e alla possibile evoluzione dell'attività degli intermediari, l'Osservatorio Europeo sull'Intermediazione si sofferma a considerare quanto emerge in terra di Francia. Dove sta prendendo piede il fenomeno dei broker (lo sciovinismo francese, sappiamo, traduce il termine anglosassone in "courtiers") grossisti, nati per contrastare la riluttanza da parte di gran parte

delle compagnie, di operare in taluni segmenti di mercato. Attraverso il canale dei courtier grossisti vengono confezionati e offerti prodotti definiti "di nicchia" (ad esempio: RC della caccia, polizze sanitarie integrative, CPI o rischi *non graditi* in RC auto). Notoriamente agli agenti e ai courtier che operano per la clientela retail non par vero di riferirsi al broker grossista, capace di dare risposte alle esigenze della clientela nelle aree dei rischi che la più parte delle compagnie dichiara di non gradire.

Broker/courtier grossisti (come April, Alptis e Solly Azar) che guadagnano spazio conservando il fiuto e la sensibilità alle esigenze dei clienti, agendo su target ben specifici e proponendosi come riferimento a un gran numero di agenti e anche di courtier di minori dimensioni. Si va peraltro facendo strada la convinzione che l'intermediazione "isolata" non ha grande futuro. Gli intermediari di domani dovranno obbligatoriamente essere capaci di rispondere alla rivoluzione digitale, oltre che a soddisfare gli obblighi di normative sempre più stringenti.

Solo la dimensione acquisita dai "grossisti" consente di investire in termini sostanziosi anche sulle nuove tecnologie, con la finalità di industrializzare i processi, migliorare nella qualità del servizio e di ridurre la catena dei costi.

I numeri del fenomeno – riporta la ricerca dell'Osservatorio – iniziano a essere interessanti con 30 broker grossisti che operano con 6mila dipendenti, avendo cinque milioni di clienti e una raccolta premi che, nel 2013, ha raccolto 2,5 miliardi di euro.

Nel Regno Unito è il cliente che paga per la consulenza nei rami vita

Un provvedimento destinato a sconvolgere gli usi e le abitudini è l'entrata in vigore, nel Regno Unito, della *Retail Distribution Review* che, dal gennaio 2013, impone agli intermediari attivi nei rami vita di giustificare il proprio livello professionale scegliendo tra lo status di "indipendente" o quello di monomandatario. Abolendo, in ogni caso, le provvigioni.

Si può affermare che una riforma di tale portata, al momento impensabile dalle nostre parti, abbia sortito comunque effetti positivi: la redditività degli intermediari non ha sofferto per l'abolizione delle provvigioni, ma è anzi incrementata per oltre il 60 per cento degli intermediari stessi. Sembra incredibile ma i clienti (in particolare la fascia che,

mediamente, ha investito in polizze vita oltre 160 mila euro) non hanno avuto esitazioni nel pagare gli onorari agli intermediari per la consulenza nell'acquisto delle coperture. Il drastico provvedimento ha inciso anche – secondo le rilevazioni – sulla riduzione dei costi delle strutture degli intermediari. I quali sono stati portati a negoziare, con i singoli clienti, la remunerazione e il perimetro del servizio offerto. Ne è scaturito un rafforzamento dei legami più stretto e trasparente, favorendo relazioni maggiormente fluide e trasparenti.

Il fatto che le provvigioni siano state eliminate ha cambiato faccia al mercato. Che ha visto un gran numero di piccoli intermediari rinunciare a operare nei rami vita. A loro volta i clienti con capitali non importanti da assicurare, che fino al 2012 beneficiavano della consulenza pagando provvigioni di lieve entità, non potendosi permettere di pagare onorari, hanno rinunciato a fruire del servizio di consulenza. Conseguentemente si è aperto un varco per le piattaforme online degli intermediari esclusivamente digitali, che hanno guadagnato quote di mercato offrendo prodotti standardizzati e fornendo assistenza, sempre online, alla fascia dei clienti rimasti privi della consulenza tradizionale.

Di fronte ai milioni di consumatori per i quali è stato giocoforza fare a meno dei loro apporti, gli intermediari professionali inglesi hanno certamente indebolito la loro immagine.

La ricaduta delle novità provenienti dal Regno Unito si avrà nel resto dell'Unione Europea – fanno rilevare i commenti dell'Osservatorio – con l'entrata in vigore di regole MIFID 2 che riprenderanno in parte le prescrizioni della Retail Distribution Review.

Nota: La seconda edizione dell'Osservatorio Europeo degli Intermediari Assicurativi contiene – oltre a quanto qui riassunto – una disamina più diffusa sui numeri, sulla demografia e sulle modalità della distribuzione dell'assicurazione in Europa. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito internet di CGPA Europe www.cgpa-europe.it