

Intermediari

Il canale più profittevole per le compagnie? Quello che detiene il contatto personale con il cliente

Lo conferma l'indagine di CGPA Europe, che confronta le realtà di Italia, Francia, Germania, Spagna, Belgio, Portogallo, Irlanda, Olanda, Lussemburgo

a cura di Gigi Giudice



L'affermazione del titolo, sul fatto che il canale più redditizio è quello che detiene il contatto personale con il cliente, è largamente scontata per chi conosce la storia e l'evoluzione del settore. Dunque – diranno i lettori – non si discute che siano gli intermediari tradizionali, vale a dire gli agenti,

La storia ultracentenaria dell'assicurazione nel Bel Paese ha sempre visto, come figura portante e, fino agli anni Sessanta, addirittura esclusiva del sistema distributivo delle compagnie, l'agente "in appalto". Che, ricevuto un mandato, alimenta la propria attività attraverso una remunerazione basata su provvigioni erogategli dalla compagnia.

È l'agente titolare del mandato a farsi carico di organizzarsi sul territorio e di tutti gli impegni connessi ai rapporti, alle responsabilità verso i collaboratori e i subagenti. Compresa tutte le altre incombenze che ne configurano la dimensione imprenditoriale.

Un sistema, quello dell'appalto, che ha dominato il campo fino a non molti decenni fa. Con le compagnie assolutamente convinte che fosse la formula vincente, al punto da tenere a distanza, in qualche modo – anche per non scontentare i propri agenti – i primi broker che negli anni Sessanta, al traino delle multinazionali americane e inglesi operanti in Italia, avevano cominciato a affacciarsi ai nostri orizzonti. Poi – verso la fine del secondo millennio – sono arrivate

la bancassurance, le compagnie dirette e una serie di "canali alternativi" che hanno turbato e continuano a turbare le noti degli intermediari tradizionali.

Nonostante tutto e con alle spalle cumuli di storia di rapporti "porosi" con la clientela nei borghi e nei centri medio-piccoli dove tutti si conoscono (ovvero una stragrande fetta del Bel Paese), gli agenti capaci rientrano fra i referenti necessari della vita di ogni giorno. L'unico neo è che gli italiani, massimi risparmiatori con la malattia della pietra (della casa, i muri "di proprietà") sono anche massimi imprevidenti e finora hanno pensato a assicurarsi quasi esclusivamente con la polizza rc auto. Peraltro obbligatoria. Per gli altri rami danni (che i vecchi assicuratori chiamavano, giustamente, "preferiti") non c'è verso. Come ognuno sa.

Comunque eccoci ancora – dall'ennesimo studio, stavolta in chiave europea – ad avere conferma che sono gli agenti a qualificarsi come il canale da privilegiare da parte delle compagnie. Semplicemente perché più redditizio e con maggiori prospettive di sviluppo, soprattutto quando – come conferma l'Osservatorio – si riesce a realizzare un'integrazione fra compagnia e network distributivo tradizionale.

Integrazione indispensabile per rispondere a quanto richiesto dalla normativa: prestare il servizio con il massimo dell'efficienza nell'interesse del cliente.

È questa la conclusione primaria dell'indagine condotta da CGPA Europe, la compagnia specializzata nell'assicurare la responsabilità civile professionale degli intermediari assicurativi.

La ricerca commissionata da CGPA Europe a MEDI (Monitoring European Distribution of Insurance) segnala come due terzi dei premi assicurativi dei rami danni e la metà dei premi vita sono raccolti in Europa da agenti e broker. Dunque gli intermediari professionali *"contribuiscono in misura rilevante ai profitti delle compagnie e presidiano ancora efficacemente il territorio, conservando un ruolo strategico per incrementare il cross selling e fidelizzare i clienti"*.

Tuttavia le pressioni sui margini e la competizione stanno cambiando gli scenari: negli ultimi anni il numero degli intermediari è sceso, con perdita inevitabile di quote di mercato.

Un mercato che è sottoposto a una pressante evoluzione del quadro normativo imposto dall'Unione europea, proteso a tutelare al massimo il consumatore. In tal senso viene accentuato il ruolo consulenziale degli intermediari, che dovranno far fronte a nuovi obblighi. Che certamente peseranno in un contesto che vedrà nuovi abbandoni: un ricerca di IAMA Consulting presentata nell'autunno 2013 rilevava come la sostenibilità delle gestioni agenziali fosse precaria dal 2008, con una caduta di redditività che è passata da 104 a 79 nell'arco di quattro anni (il quadro di raffronto si fermava al 2011).

Stiamo parlando dell'Italia, ma anche per gli agenti operanti negli altri paesi europei non saranno rose e fiori.

Logico che dalla crisi possono emergere – per

chi è capace di coglierle – opportunità. Per cogliere le quali, dice lo studio: *"Servirà una nuova cultura orientata alla crescita professionale e a una maggiore responsabilità, accompagnata da modelli organizzativi più strutturati ed efficienti, che tengano anche conto delle nuove esigenze di compliance e facciano maggior uso delle nuove tecnologie"*.

In Italia, gli intermediari professionali (agenti e broker) detengono l'89 per cento del mercato danni, la quota più rilevante in Europa. Solo i colleghi tedeschi possono vantare, con l'86 per cento, una situazione simile, mentre nel Regno Unito si scende al 61,2%, in Spagna al 60,5% e in Francia al 52%.

Nel ramo vita, viceversa la forza di penetrazione delle banche ha finito per relegare a fanalino di coda il peso della raccolta degli intermediari: operanti in Italia, precipitati al 17,5 per cento. Mentre i colleghi britannici (sarebbe bello verificare come hanno fatto) sono stati capaci di tenersi un 91,5 delle polizze dei rami vita.

Va considerato che nel Regno Unito e in Olanda si fa massiva la concorrenza delle compagnie dirette, mentre in Francia, Belgio e Spagna la quota di mercato viene da tempo intaccata dalle mutue "senza intermediari". Da non trascurare il fatto che in Italia, Francia, Spagna, Belgio e Germania la bancassicurazione si sta ritagliando un ruolo sempre più imminente nell'offerta di polizze dei rami danni.

Bontà loro, i ricercatori di MEDI sono propensi tuttavia a non drammatizzare. Infatti scrivono che gli intermediari professionali hanno fin qui retto *"grazie anche a un efficace presidio del territorio"*. Risulterebbe che in Italia sono ancora 21mila gli agenti operanti (facendo miracoli di equilibrio, secondo gli studi di IAMA Consulting risalenti a svariati anni fa).

Dato che colloca la situazione italiana al quarto posto nella classifica europea, dietro a Germania, Spagna e Portogallo.

Le pressioni sui margini e la concorrenza dei diversi canali stanno incidendo – oltre che sulla diminuzione delle agenzie – anche sulla riduzione del numero dei collaboratori. Si diffonde anche nel resto d'Europa, oltre che in Italia, la migrazione degli agenti verso il brokeraggio. Dal 2007 al 2012, in Italia, gli agenti

sono diminuiti di 2.738 unità, i broker sono aumentati di 1.149.

Mentre la quota di mercato detenuta dagli intermediari è diminuita dal 2002 al 2012 del 9,9% nel vita e del 6% nei danni. In Francia (tra il 1990 e il 2012) l'erosione della quota di mercato è stata anche maggiore: 22% nel vita e 12% nei danni.

Dopo la crisi globale del 2008 diffusasi nel mondo a seguito della bolla dei subprime e dopo il crack di Lehman Brothers, si è determinato un calo progressivo dell'apporto delle gestioni finanziarie alla redditività delle compagnie. Con conseguente ri-concentramento sulle attività "core", ovvero sul servizio assicurativo. Riconversione che ha convinto la totalità dei manager di compagnia a puntare alla valorizzazione della capacità degli intermediari tradizionali a fare cross selling e a fidelizzare la clientela. Puntando molte carte sulle tecnologie digitali e sulle altre diavolerie tecnologiche che consentono di avere un continuo contatto con il cliente. Naturalmente le compagnie che imperniano la loro attività contando sulle reti "fisiche", forti della relazione diretta e personale con il cliente, risultano meglio posizionate. Analizzando i bilanci delle compagnie europee, l'Osservatorio ha calcolato che la fidelizzazione del cliente genera incrementi aggiuntivi della redditività, raggiungendo anche l'1,85% dei premi quando la relazione con l'assicurato ha durata quinquennale.

Lo studio si sofferma nel sottolineare concetti che la "finanziarizzazione" in cui è incorso anche il sistema assicurativo negli anni Novanta e successivi aveva fatto - per diversi anni - passare in seconda linea.

L'aumentare del numero delle polizze per assicurato e il consolidamento della relazione con il cliente costituiscono un tassello fondamentale della redditività. Si calcola, per esempio, che i titolari di più polizze con la stessa compagnia sono - nel medio periodo (un quinquennio) - dieci volte più fedeli degli assicurati che hanno una sola polizza. Le disdette scendono dal 20 per cento del primo anno per un assicurato con una sola polizza al 2 per cento, dopo cinque anni, di un cliente assicurato con tre polizze.

Gli intermediari professionali reggono la bot-

ta nel confronto con gli altri canali in termini di costi e di redditività per i bilanci delle compagnie.

L'incidenza dei loro costi si attesta all'32,3 per cento, contro il 33,9 del canale bancario, il 31,3 delle compagnie on line e il 29,8 delle compagnie che collocano le polizze attraverso personale direttamente dipendente. Quanto alla redditività tecnica (9% dei premi netti) si attesta oltre il 6 per cento, rispetto al 5 per cento delle compagnie che utilizzano personale dipendente. Da segnalare che le compagnie on line registrano una redditività tecnica negativa per oltre il 3 per cento.

L'evoluzione della normativa europea (MiFID, IMD2, PRIIPS) conferisce all'intermediario professionale "un ruolo centrale imponendo vincoli ma offrendo anche opportunità. L'aumento degli obblighi informativi e il rilievo giuridico autonomo assunto dalla consulenza disegnano per l'intermediario una funzione diversa dal semplice collocamento delle polizze".

Pietra angolare della nuova normativa è il "dovere" di dare i migliori consigli al cliente. Con il che si accentuerà il carattere personale della relazione con l'assicurato. Vale a dire che la consulenza non dovrà limitarsi alla vendita, ma sarà dovuta per tutta la durata delle polizze sottoscritte. Conseguentemente aumenteranno le responsabilità degli intermediari, rigorosamente tenuti a poter "ricostruire" la validità delle motivazioni su cui hanno imperniato i loro consigli ai clienti. Congiuntamente alla dimostrazione dell'adeguatezza dei contratti fatti sottoscrivere.

Secondo l'Osservatorio, la capacità di gestire i rischi interni (operativi e di compliance) "sarà decisiva per la performance economica e dovrà essere accompagnata da un incremento del tempo dedicato alla relazione con il cliente per incrementarne la qualità".

Messaggi da cogliere per chi ha capacità di sintonizzarsi con le collusioni e le strategie possibili delineate dall'Osservatorio: "Operiamo in un mercato ricco e sviluppato e l'Italia è uno dei mercati nei quali, se l'offerta si sviluppa opportunamente anche nel settore Danni, si potrebbe avere contemporaneamente maturità e sviluppo".

Contrariamente a un pensiero diffuso e nonostante l'erosione della specifica quota di mercato nel corso degli ultimi 20 anni, gli intermediari professionali sono ancora oggi la prima forza di distribuzione in Europa. Con costi comparabili agli altri canali.

Non sempre le compagnie sono consapevoli del fatto che la distribuzione professionale è quella che garantisce loro la maggiore redditività e le migliori performance economiche. Una maggiore consapevolezza, unita a una minore conflittualità, potrebbe giovare all'interesse di tutto il settore.

Lo sviluppo normativo dà grande rilevanza al ruolo dell'intermediario professionale. Richiede però un adeguamento delle capacità di informazione e consulenza al cliente: qui sta il

nocciolo della vera sfida.

L'intermediario che ha visione e capacità non potrà fare tutto da solo, ma dovrà integrarsi con le compagnie, costruire piattaforme di servizio o istituire forme di collaborazione stabile con altri colleghi. Allo scopo di potersi dedicare pienamente – secondo quanto prescritto dalle normative europee – alla relazione professionale con la clientela.

Se da un lato la responsabilità professionale crescerà, dall'altro lato, per chi saprà adeguarsi, si prospetta un avvenire di successo. Con l'intermediario (la normativa prevede che si unificheranno con la denominazione di "intermediari" sia gli agenti che i broker) professionale protagonista del mercato che sta nascendo.

Utile a sapersi

Spunti per nuovi strumenti gestionali da un progetto condotto nel distretto lucchese Modelli organizzativi "231" per le PMI: linee guida per l'implementazione

di Fabio Irlando, Francesco Testa e Maria Rosa De Giacomo, SuM - Sustainability Management, Istituto di Management, Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa

Oltre ai profili legati alla sicurezza sul lavoro e alla tutela ambientale, il D.Lgs. n. 231/2001, copre un ampio spettro di fattispecie di reati la cui responsabilità amministrativa è riconducibile alle persone giuridiche, alle società e alle associazioni anche prive di personalità giuridica. Tuttavia, qualora il soggetto indagato riesca, nel corso del procedimento penale, a dimostrare di aver adottato ed efficacemente attuato modelli di organizzazione, gestione e controllo idonei a prevenire la realizzazione degli illeciti penali considerati (cosiddetto "Modello 231"), è prevista l'esclusione della responsabilità. Su questa base, è stato messo a punto il progetto «Implementazione del Modello di Organizzazione e Prevenzione dei reati ex Decreto Legislativo 231/2001 nelle Piccole e Medie Imprese del territorio lucchese», la cui analisi offre spunti di riflessione sulla disciplina.

In "Ambiente & Sicurezza" n. 13 - 8 luglio 2014

Il Consiglio di Stato ha chiesto alla Corte di giustizia europea di pronunciarsi sul tema In caso di inquinamento di area scatta l'obbligo di messa in sicurezza per il proprietario non responsabile?

di Pietro Verna, Ufficiale del Corpo delle Capitanerie di porto - Guardia Costiera

Al proprietario "incolpevole" di un'area inquinata può essere imposto l'obbligo di realizzare le "misure di sicurezza di emergenza" di cui all'articolo 240, comma 1, lettera m), D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i.? Questo l'interrogativo posto dall'Adunanza plenaria del Consiglio di Stato alla Corte di giustizia, tramite l'ordinanza 27 settembre 2013, n. 21, con la quale Palazzo Spada ha chiesto di pronunciarsi sulla compatibilità della normativa comunitaria (articoli 1 e 8, n. 3, direttiva 2034/35/Ce) con gli articoli 244, 245 e 253, D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i. La vicenda processuale ha preso le mosse da tre ricorsi in appello proposti dal Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare a favore di alcune società proprietarie di aree contaminate contro altrettante sentenze del Tar Toscana e che, per l'effetto, ha annullato l'ordine rivolto alle stesse società di dar corso alla messa in sicurezza delle falde acquifere ex articolo 240, comma 1, lettera m), D.Lgs. n. 152/2006.

In "Ambiente & Sicurezza" n. 3 - 11 febbraio 2014