

Sfide e opportunità per gli intermediari assicurativi

In tutta Europa la leadership della distribuzione resta saldamente in mano ad agenti e broker (che crescono): è questa la tendenza tracciata dal terzo osservatorio europeo Cgpa Europe



Massimo Michaud, ad di Kinetica

Nonostante i cupi timori di disintermediazione, la distribuzione assicurativa continua a restare prevalentemente in capo agli intermediari professionali. Stando a quanto emerge dall'ultima edizione dell'Osservatorio europeo degli intermediari assicurativi di **Cgpa Europe**, gli agenti e i broker hanno il 53% del mercato distributivo. In particolare mantengono saldamente il primato nei rami danni (65%), tendenza particolarmente evidente in Italia, dove intermediano l'88% del totale dei premi totali, mentre nel vita la percentuale è decisamente inferiore (13,4%).

LE TENDENZE A LIVELLO EUROPEO

L'Osservatorio di Cgpa, che quest'anno giunge alla terza edizione, si pone l'obiettivo di tracciare un fil rouge complessivo sulle principali dinamiche che coinvolgono l'intermediazione assicurativa professionale in Europa. Nella prima edizione era emersa la tendenza a investire l'intermediario, in misura sempre maggiore, dell'obbligo di consulenza e informazione: sempre più indipendente e sempre meno emanazione delle compagnie. Nella seconda edizione si parlò di broker grossisti, portatori di nuove tecnologie e del mercato britannico, all'indomani della soppressione delle provvigioni vita, analizzando la situazione dopo il passaggio al sistema basato sulle fee, che ha portato alla creazione di un mercato più parcellizzato.

PIÙ BROKER, MENO AGENTI

Tra le altre evidenze emerse dall'edizione di quest'anno, i cui dati sono stati presentati lo scorso 30 giugno presso l'Università Bocconi di Milano, l'Osservatorio di Cgpa ha riscontrato in Europa una generale crescita dei broker e una diminuzione degli agenti (anche sulla scorta della razionalizzazione delle reti distributive). Una dinamica che dal 2008 al 2014 ha visto i broker aumentare del 18%, ma che nell'ultimo anno, comunque, è stata nettamente più contenuta (1%). In Italia, i broker nel 2014 sono aumentati del 5%, e gli agenti sono diminuiti del 3%.

(continua a pag. 2)

(continua da pag. 1)

Secondo lo studio di Cgpa, la distribuzione assicurativa sta recuperando il terreno perduto, e attualmente incide per il 7,9% (in Italia l'8,9%) sull'intero Pil europeo, peso ben superiore a quello rilevato in America (6,3%) e in Asia (5,2%). Questi ultimi dati, in particolare, mostrano come il Vecchio Continente si collochi in una posizione di leadership nella distribuzione assicurativa con il 36% dei premi totali, seguita dall'America (33%) e dall'Asia (28%).



Patrizia Contaldo, università Bocconi di Milano

INTEGRARE LA RELAZIONE DIRETTA ALLE CAPACITÀ DIGITALI

Osservando più nel dettaglio il mercato europeo, si possono notare alcune dissomiglianze tra un Paese e l'altro. Come ha spiegato **Massimo Michaud**, amministratore delegato di **Kinetica**, nel corso della presentazione, "ad esempio nel mercato tedesco c'è un sistema agenziale diffuso fatto di agenzie molto piccole che in questo momento stanno subendo molto il peso della regolamentazione e delle nuove tecnologie". Una struttura che fino a ora è stata preservata, ma che "presenta fragilità e potrebbe essere messa in discussione dall'irruzione di nuovi player e nuove forme di assicurazione, come la peer to peer insurance". Secondo Michaud, saranno tre le principali sfide che gli intermediari si troveranno ad affrontare nel breve periodo: "la prima è che abbiamo mercati disomogenei ma stiamo andando verso una regolamentazione europea uguale per tutti. La seconda è rappresentata dalla tendenza ad andare verso una progressiva contrazione della distribuzione. La terza sfida si giocherà sulla capacità di integrare alla relazione diretta anche l'abilità di interagire con modalità digitali, che potrà apportare agli intermediari benefici operativi e commerciali".

MULTICANALITÀ È COSA DIVERSA DALL'IBRIDAZIONE DI CANALI

L'impatto dell'evoluzione tecnologica (dalla back box alla possibile applicazione su vasta scala delle auto senza guidatore) ha prodotto nuovi approcci al mercato assicurativo da parte degli assicurati: i quali pretendono sempre più servizi tailor made, a fronte di un'offerta che è spesso molto standardizzata. Parallelamente emerge una grande fiducia nell'intermediario professionale e questa, secondo **Patrizia Contaldo** dell'Università Bocconi, è una buona base su cui gestire il cambiamento. Contaldo ha posto l'accento sulla differenza tra multicanalità e ibridazione di canale. "Nel primo caso – ha detto – si parla di scelte di canale. Nel secondo di connessione tra i canali, cioè nuovi modelli, con strategie digitali basate su implementazioni tecnologiche, e un nuovo modello di vendita (dato del cliente, analisi Crm, diversificazione del portafoglio) e di remunerazione (modelli retributivi che considerano il valore di analisi e relazione complessa)".



Da sinistra Danilo Ariagno, Fabrizio Chiodini, Luigi Viganotti, Sergio Paci, Umberto D'Andrea e Alessandro Lazzaro

IL PREZIOSO ASSET DELLA RETE FISICA

Nel corso della presentazione si è tenuto anche un confronto a cui hanno partecipato rappresentanti di agenti e broker: **Danilo Ariagno** (presidente del comitato scientifico di **Aiba**), **Fabrizio Chiodini** (presidente di **Ius Associati**), **Umberto D'Andrea** (presidente dell'Associazione agenti Allianz), **Alessandro Lazzaro** (presidente dell'Unione agenti Axa) e **Luigi Viganotti** (presidente di Acb) che hanno dialogato con il professor **Sergio Paci**, ordinario di Economia degli intermediari finanziari all'Università Bocconi. "Anche se il mondo sta cambiando – ha affermato Paci – la rete fisica ha e avrà un ruolo fondamentale, un prezioso asset che le compagnie fanno bene a valorizzare. Perché la clientela non compra autonomamente prodotti complessi. La stragrande maggioranza della clientela è ibrida: occorre puntare su di essa, attraverso un nuovo rapporto compagnia/agenti".

Beniamino Musto