



un po' in tutta Italia, non solo nel Sud. La situazione è gravissima. Sono a rischio migliaia di posti di lavoro: non si parla solo della professione degli agenti, ma anche di quella di tutto l'indotto legato alle agenzie. Resto dell'idea che l'unica strada percorribile sia quella di un'apertura del mercato, dell'incentivazione della concorrenza, a tutela dei diritti degli agenti e dei consumatori.

## **IL RAPPORTO FIDUCIARIO CON L'INTERMEDIARIO E CON IL CLIENTE LA VERA SFIDA PER GLI OPERATORI DEL MERCATO**

FABRIZIO CALLARA'  
Amministratore Delegato  
AEC UNDERWRITING

/INTERVISTA

**Domanda – Di fronte ai deficit sociali sempre più in rosso; l'invecchiamento della popolazione; i problemi ambientali e le rapide trasformazioni con rischi vecchi e nuovi che aumentano l'insicurezza nei cittadini, la mission dell'assicurazione è diventata, in tutte le sue articolazioni, più complessa?**

**R** -Le compagnie di assicurazioni devono ripensare le loro coperture assicurative, adeguarle al nuovo contesto socio-economico nel quale ci troviamo. Dovrebbero ripensare le coperture rendendole rispondenti alle attuali esigenze, penso ad esempio alla necessità per le polizze sanitarie od infortuni di prevedere dei limiti di età assicurabile in linea con quella che oggi è la durata della vita media nei paesi sviluppati; o ancora alla necessità di adeguare le coperture RCO alle nuove forme di lavoro ed alle nuove tipologie di danno che la magistratura sta determinando in questo ambito.

**D. – In questo scenario è ormai necessità inderogabile realizzare adeguate partnership**

**pubblico-privato? In particolare in quali settori ?**

**R** -Una sinergia pubblico-privato avrebbe molteplici e positivi riflessi di utilità, in ambito sanitario, ad esempio, dove sicuramente e tradizionalmente lo Stato italiano ha una maggiore attenzione alla tutela della salute dei cittadini. Molte compagnie prevedono nei loro contratti la possibilità di effettuare ( prevedendone quindi il rimborso ) accertamenti di diagnostica preventiva; se lo Stato incentivasse l'assicurato a svolgere questo tipo di attività, penso agli enormi vantaggi per il sistema sanitario nazionale in termini di contenimento dei costi ed ai benefici che gli assicuratori avrebbero ( potendo contare su un atteggiamento di prevenzione dei loro assicurati) in termini di contenimento dei costi, non intervenendo al momento dell'evidenziarsi della patologia ma intervenendo in forma preventiva.

**D. –Il rapporto fiduciario con la clientela è diventato oggi, più di ieri, prioritario?**

**R** -Il mercato assicurativo italiano, vuoi per l'entrata in vigore del codice delle assicurazioni, vuoi per una maggiore attenzione e consapevolezza da parte dei clienti/utenti, è più attento alla trasparenza/all'informazione/al servizio verso la propria clientela. Il cliente ricerca sempre più, oltre che il servizio nell'ottica di "best advice", la necessità di avere un rapporto fiduciario con il proprio assicuratore o il proprio intermediario assicurativo e questo sicuramente costituirà la vera sfida sulla quale gli operatori del mercato dovranno confrontarsi nei prossimi anni.

**D. –Secondo lei, le assicurazioni del nostro paese debbono mettere in atto nuove strategie ed avere rapporti nuovi e diversi con il mondo dell'intermediazione che è il pilastro della loro attività?**

**R** -Il mondo dell'intermediazione sta cambiando profondamente, le compagnie devono ripensare il rapporto di collaborazione con il canale delle agenzie di assicurazione in particolare, che oggi devono essere sempre di più imprese autonome in grado di fronteggiare il mercato e sostenere i costi per poter operare al suo interno. Anche con il mondo dei broker i rapporti devono essere ripensati e rivisti armonizzandoli sempre di più alle direttive europee, eliminando alla radice i conflitti di interessi nei casi di "Underwriting Authority" e di remunerazione legata alle c.d.

“Profit Commission” segnalate nell’Interim Report 2008 della Comunità Europea sulla remunerazione dei Broker in Europa.

**D. – Occorre un’adeguata offerta di prodotti, da commercializzare in un ambiente sociale che è diventato sempre più complesso e dai molti rischi?**

**R** -Alcune compagnie non sono ancora attrezzate per studiare ed adeguare i loro prodotti alla nuova situazione sociale nella quale viviamo (penso ad esempio alle soluzioni per i milioni di stranieri comunitari o extra che vivono in Italia). A mio avviso solo le compagnie che avranno la capacità di rinnovare i loro prodotti o di idearne nuovi saranno protagoniste del mercato del futuro che vede ogni giorno di più una forte concentrazione di operatori.

Solo le compagnie che avranno la capacità di crescere in termine di volumi, strutturandosi per operare e competere in Europa o nel mondo, o specializzandosi in specifiche nicchie di mercato, potranno operare efficacemente nel mercato.

**D. – Il nostro Paese soffre di una tradizionale sottoassicurazione che frena lo sviluppo del mercato. L’Intermediario di assicurazione, essenziale cerniera tra Consumatore e Impresa di assicurazione, è l’avamposto del rapporto Assicurazioni-Consumatori ed è il terminale più sensibile dei bisogni dei cittadini. Quali ne sono le cause, a suo giudizio, e lei, che è un Intermediario qualificato, quale ricetta suggerirebbe per uscire da questo sottosviluppo?**

**R** -L’intermediario deve investire parte del suo tempo per creare una cultura assicurativa presso la sua clientela, deve svolgere un’attenta attività di risk management al fine di evidenziare e spiegare al cliente gli effettivi rischi connessi alla sua attività/situazione familiare.

Solo attraverso la diffusione della cultura assicurativa, creando consapevolezza si potrà ridurre, questo fenomeno. Anche dal lato dei prodotti, si dovrà puntare su soluzioni sempre più integrate per avvicinare le esigenze di copertura e la possibilità di spesa delle famiglie e delle PMI a soluzioni innovative da sviluppare nel mercato assicurativo.

**D. – L’intermediazione professionale nel nostro paese ha dovuto affrontare negli ultimi tempi diversi difficili ostacoli tra cui il Regolamento Isvap, il divieto di esclusiva, il pro-**

**blema delle polizze pluriennali, la redditività. Può tracciare una sintetica panoramica sugli effetti che si sono avuti sulla Categoria, svolgere le sue riflessioni e fare le proposte che ritiene funzionali per il sistema dell’intermediazione?**

**R** -E’ molto difficile, in maniera sintetica, rispondere alla sua domanda. Più che di ostacoli, parlerei di regole che hanno condizionato sicuramente e cambiato, profondamente, il ruolo le responsabilità ed il comportamento degli intermediari, delle compagnie, e di tutti gli operatori del mondo assicurativo.

Il problema è che il legislatore italiano, nel perseguire “apparentemente” un processo di armonizzazione alle normative comunitarie ha stravolto letteralmente la lettera della direttiva istituendo ad esempio - con il Registro Unico degli Intermediari - 5 sezioni che creano, oggi più di ieri, problemi enormi di operatività quotidiana a danno del cliente finale. Penso ad esempio al divieto di collaborazione imposto da Isvap tra due Agenzie, o tra Agenzie o Broker e Banche per esempio per la Bancassicurazione.

Tutta una serie di tipicità del mercato assicurativo italiano (l’esclusiva, le poliennali, sulle quali ancora oggi sono in corso delle riflessioni) non hanno nessuna corrispondenza in Europa e dovevano essere accompagnate da norme chiare e di facile applicazione. Al contrario le lenzuolate di Bersani recepite parzialmente e male dall’Isvap hanno creato l’incredibile situazione in cui due Agenti possono collaborare per la sola RC Auto ma non anche nella CVT (già ARD) con la conseguente impossibilità di fornire ai clienti soluzioni complete in linea con l’obbligo di adeguatezza dell’offerta alle reali esigenze degli stessi.

A mio avviso sarebbe auspicabile che il legislatore ripensi ad alcune parti della legge di recepimento perseguendo una vera armonizzazione e che le compagnie italiane e gli intermediari italiani si strutturino per poter operare in un nuovo contesto di reale competizione del mercato.