



Introduzione: 40 anni di Uea

Le origini e i valori. Una mission che prosegue negli anni

Gentili soci e cari amici,

è con grande piacere, e non poco orgoglio, che oggi siamo insieme per celebrare il 40° anniversario della fondazione di Uea. Un traguardo importante, reso possibile da quei quattordici agenti di assicurazione che nel 1973, proprio qui a Milano, firmarono l'atto costitutivo dell'Unione Europea Assicuratori, e alimentato in questi anni dalla passione e dall'impegno di ognuno di voi, di tutti coloro che, volontari non retribuiti, continuano ad avere un ruolo attivo al suo interno. Quarant'anni dedicati allo studio, alla promozione di una cultura assicurativa moderna ed europea di cui questa nostra Italia abbisogna oggi più che mai in un contesto di crisi globale di cui ancora non si intravede la fine.

Quarant'anni dedicati alla diffusione di un approccio scientifico alle questioni cardine del mondo assicurativo grazie alle partnership con alcuni tra i più importanti centri del sapere e istituti di ricerca della nazione: l'Università Bocconi e Cattolica di Milano, l'Università degli Studi di Bergamo, la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, l'Università Parthenope di Napoli.

Quarant'anni in cui abbiamo potuto contare sull'apporto di figure importanti del mondo dell'intermediazione assicurativa italiana, e in particolare di quella agenziale, che ancora oggi rappresenta, in maniera diretta od indiretta, la maggior parte dei premi rami danni nel nostro Paese.

Quarant'anni in cui Uea, ha sì dialogato, ma non si è mai sovrapposta né ha interferito con le sigle sindacali che degli agenti rappresentano altri aspetti che non sono di competenza, anche per Statuto, della nostra Associazione.

Quarant'anni in cui Uea ha mantenuto la propria autonomia e libertà di pensiero – scevra da condizionamenti, più o meno diretti, di poteri economici che pur hanno cercato di ammaliarla – ispirandosi senza cedimenti ed abiure ai principi dei padri fondatori. Le poche risorse finanziarie a disposizione, rappresentate dalle quote associative, e le sponsorizzazioni, scelte con particolare “oculatezza”, non ci hanno impedito di essere in questi anni un faro per l'intero settore, anticipando istanze e cogliendo tempestivamente i segni prodromici del cambiamento per alimentare costantemente un proprio pensiero. Quel “pensiero Uea” che grazie alle menti eccelse, senatori nella più alta accezione del termine, che costantemente lo ispirano rappresenta la vera forza dell'Associazione.

Quarant'anni in cui Uea ha conquistato un'autorevolezza largamente riconosciuta dal mondo assicurativo italiano eppure spesso non sufficiente affinché le Istituzioni preposte ad affrontare lo studio delle nuove architetture del sistema, decidessero di interpellarla. Possibile “prezzo” dell'autonomia dai centri del potere economico e dalle dinamiche partitiche. Tuttavia Uea non intende sottrarsi alle sfide che coinvolgono il futuro della categoria, al contrario vuole ribadire con forza come attraverso la centralità degli agenti quali intermediari professionali ed imprenditoriali, si contribuisca a ridare al sistema assicurativo la sua fondamentale funzione sociale, imprescindibile per la qualità della vita dei cittadini e per l'evoluzione del Paese.

Unione europea Assicuratori, tre parole che dicono chi siamo – assicuratori –; quale orizzonte di ispirazione e confronto ci siamo dati – l'Europa –; e quale *modus operandi* abbiamo scelto, l'unione di uomini liberi, animati dal desiderio di far crescere culturalmente e professionalmente, il settore a cui appartengono.

Tre parole con un senso e un valore costituiscono il nome della nostra Associazione, ma ciò che più di ogni altra cosa la specifica e la distingue è il fatto di aver incluso nel documento che quarant'anni fa la istituì un “Codice Morale”, vincolante per tutti gli appartenenti, in cui

erano espressi a chiare lettere principi così attuali da costituire oggi le fondamenta su cui riqualificare il nostro agire e ridare importanza a quel patto sociale che sta alla base della convivenza civile. L'etica, l'onestà, l'indipendenza, la professionalità, la necessità di migliorarsi costantemente, è in questi archetipi che ogni socio ritrova il significato più autentico e profondo del suo lavoro inteso come "servizio reso alla collettività". "Mi opporrò con fermezza a quelle scelte delle compagnie che dovessero costituire lesione degli interessi della clientela", una dichiarazione di intenti inequivocabile, un vessillo da tenere oggi con maggior fierezza sempre più alto.

Altra pietra angolare di Uea, è stata nel 1979 la pubblicazione della "Carta dei Diritti dell'Assicurato", con significativo anticipo rispetto alle istanze portate avanti negli anni Ottanta delle Associazioni dei Consumatori. Otto capisaldi vi erano indicati, otto diritti fondamentali: all'informazione, alla chiarezza contrattuale, alla competenza e alla serietà professionale, al servizio assicurativo, al risarcimento, alla prevenzione, alla reciprocità, all'equo trattamento.

Questa particolare attenzione alla tutela dei diritti dell'assicurato, si è tradotta poi, nel 1981, nel progetto "polizza trasparente" volto a rendere comprensibili, e appunto trasparenti, i testi dei contratti assicurativi a chi effettivamente si trovava a sottoscriverli.

Ma in quarant'anni sarebbero tanti i passaggi da ricordare come vere e proprie cesure nella storia dell'intermediazione italiana in cui Uea è stata un'avanguardia e una protagonista, affrontando questioni di rilevanza cruciale per i consumatori e per il mercato, organizzando convegni e lanciando iniziative inerenti ogni aspetto della professione. Solo nell'ultimo anno, abbiamo dato vita ad incontri importanti, occupandoci in modo trasversale di multicanalità e informatizzazione, di risk management del settore agroalimentare, Rc auto, modelli agenziali e gestione del personale, Riforma del Condominio e normativa IMD2.

Noi oggi vorremmo continuare questo cammino e per farlo abbiamo scelto di parlare e confrontarci sui temi dell'etica e della cultura, intese come fondamenta ineludibili della nostra professione e come leve di successo, per far fronte alle direttrici di cambiamento che a livello normativo e socio-economico, nazionale e internazionale, stanno cambiando il volto del nostro settore.

Parte I: Lo scenario macroeconomico

La crisi globale e la situazione economica e politica italiana

Purtroppo anche quest'anno non possiamo non parlare di crisi, una parola che non solo è entrata di prepotenza nel vocabolario di ognuno di noi, al lavoro, come in famiglia e tra amici – insieme all'ormai famigerato *spread* –, ma che di fatto informa un'epoca e caratterizza una generazione, quella che vede il 38,4% dei giovani tra i 15 e i 24 anni senza lavoro. Secondo le ultime stime dell'Istat, tra disoccupati ufficiali (5 milioni e 720 mila), inattivi disponibili a lavorare (2 milioni e 975 mila) e sottoccupati part time (605 mila), le persone ai margini del mercato del lavoro italiano sono circa 6,4 milioni. Il 2012 è stato, in questo senso, un anno record per tutta l'Eurozona che ha visto incrementare i tassi di disoccupazione fino al 12% facendo scattare l'allarme della Banca Centrale Europea.

Per quanto riguarda l'indicatore economico principale, ovvero il Pil, quello dell'Italia è sceso del 3,7% annuo nell'ultimo trimestre 2012 ed è l'unico tra i paesi del G7 che l'Ocse stima in contrazione sia nel primo che nel secondo trimestre del 2013. Nello specifico, il Pil del nostro paese dovrebbe essere calato dell'1,6% annuo nei primi tre mesi di quest'anno, e dell'1% nei tre mesi successivi, mentre dovrebbe tornare positivo fra la fine di quest'anno e l'inizio del prossimo. Stante queste previsioni, all'interno dell'Eurozona, andrebbe dunque a rinnovarsi la divergenza tra la ripresa della Germania, stimata in crescita nei primi due trimestri del 2013, e quella degli altri paesi, che resterà lenta o negativa. Il Pil di Berlino potrebbe far segnare un +2,3% nel primo trimestre e un +2,6% nel secondo, mentre quello della Francia potrebbe registrare rispettivamente un -0,6% e un +0,5%¹.

Complessivamente, la recessione che sembra offrire sprazzi di un primo arretramento nel contesto globale, dove si consolidano i segnali di miglioramento, rischia di prolungarsi nel quadro interno italiano, gravato da una pesantissima incertezza politica che ha caratterizzato gli ultimi mesi e procrastinato le urgenti riforme strutturali di cui necessita il Paese.

¹ Fonte: Ocse, *Interim Assessment*, 28 marzo 2013.

I principali bollettini economici congiunturali segnalano una generale ripresa della fiducia nell'economia in molte aree del globo, ma con intensità e dinamiche differenti. Stati Uniti, Cina, Regno Unito, Germania e altre economie emergenti, tra cui si segnala il Brasile, hanno assunto un ruolo guida grazie alla positiva dinamica industriale ed alla crescita sostenuta del commercio estero. Di contro, in Italia il trend negativo è confermato dal crollo della produzione industriale, a febbraio pari al -3,3%, dalla sopracitata flessione del Pil, accompagnata da un rapporto deficit/pil del 3% e da un rapporto debito/pil del 127%, mentre gli investimenti fissi lordi sono crollati dell'8%, i consumi sono diminuiti del 3,9% e la spesa delle famiglie si è contratta del 4,3%². Nota di rilievo non secondaria, secondo l'ultimo Rapporto Istat, la capacità di risparmio delle famiglie, da sempre un elemento positivamente distintivo dell'italica penisola, è diminuita del 28,2% negli ultimi quattro anni. A questo quadro dobbiamo aggiungere una pressione fiscale media annua pari al 44%, che nel quarto trimestre 2012 ha toccato, denuncia sempre l'Istat, il valore record del 52%. Un carico insostenibile sia per le famiglie che per le imprese, ulteriormente schiacciate dalle difficoltà di accesso al credito e dai debiti della Pubblica Amministrazione³. Ma l'ultimo anno non è stato scandito, e caratterizzato, solo dalle cifre degli indicatori economici, bensì da avvenimenti eclatanti, diremo secolari, come le dimissioni del Papa in un Vaticano non avulso da critiche e possibili scandali – in particolare per quanto concerne la gestione finanziaria delle risorse attraverso la propria Banca – e l'elezione di un nuovo papa, Francesco, in cui tutto il mondo ripone grandi speranze per il ritorno a valori veri, semplici, umani, etici. Un Papa proveniente da altro continente, emblema del concetto di universalità della Chiesa cattolica, ma che potremmo anche interpretare come il portato della globalizzazione che avvicina le persone, le società ed anche le economie di paesi lontani e così diversi. È chiaro che tali cambiamenti, ed il processo che li ha generati, pongono alle società ed alle persone

² Fonte: Irdcec, *Osservatorio economico*, febbraio 2013.

³ Secondo quanto riportato in Parlamento dal Direttore Centrale per la Ricerca economica e le Relazioni internazionali della Banca d'Italia, Daniele Franco, il totale di debiti commerciali vantati dalle imprese nei confronti delle Amministrazioni pubbliche a fine 2011 sarebbe stato pari a circa 90 miliardi (5,8 per cento del PIL).

dubbi, incertezze ed ansie per il futuro. Vengono posti interrogativi alla “politica” che non può più ricorrere alle soluzioni tradizionali sulle quali si avvita in posizione di stallo continuo, incapace di dare indirizzi all’economia ed in particolare alla finanza, i famigerati “mercati” dei quali sembra essere “ostaggio” e che irrimediabilmente la condizionano.

In Italia, in questi primi mesi del 2013, sono coincise diverse scadenze politiche determinando il cosiddetto “ingorgo istituzionale” con la “fine-non fine” del settennato di Giorgio Napolitano alla Presidenza della Repubblica e l’ultima ed inusitata, in quanto invernale, tornata elettorale da cui sono usciti molti sconfitti e nessun “vero” partito vincitore, ma un imprevedibile, almeno nei numeri, consenso per il Movimento 5 Stelle. Un nuovo soggetto politico che nasce prediligendo il libero mondo della comunicazione web, di cui si ritiene figlio legittimo e dal quale ritiene di poter contestare l’*establishment*, tanto capitalistico-finanziario quanto politico. Un risultato elettorale che pone istanze di cambiamento e la difficile ricerca di nuovi equilibri. Un risultato elettorale che evidenzia una spaccatura generazionale in un paese “anziano”, con il più basso incremento demografico europeo, in cui i giovani, anche laureati, hanno difficoltà a trovare un’adeguata occupazione, marcando uno iato sempre più drammatico rispetto alle generazioni passate, rispetto a chi ha goduto e gode di privilegi, dalle baby pensioni ad altre generose prebende pubbliche. Si tratta, a mio avviso, di un voto che esprime soprattutto la necessità di riformulare il patto sociale che regola la convivenza nella nostra società.

Il neonato esecutivo, presieduto da Enrico Letta, dovrà sciogliere con efficacia e tempestività i molti nodi che da tempo attendono risposte condivise. La ricetta proposta dal nuovo Ministro dell’Economia, Fabrizio Saccomanni – già direttore generale della Banca d’Italia e presidente dell’Ivass – prevede il coinvolgimento di banche, imprese e consumatori in un grande “patto” capace di rimuovere quei “fattori di incertezza psicologica” che hanno indotto tutti questi soggetti all’attesa, frenando investimenti, prestiti e consumi. E le assicurazioni potranno e dovranno avere un ruolo primario, come si conviene ad un comparto che detiene circa 230 miliardi di riserve, dei 510 complessivi, investiti in titoli di Stato⁴.

⁴ Fonte: Ania, *Proposte per l’Italia*, 14 maggio 2013.

Parte II: Il settore assicurativo

L'andamento complessivo e la raccolta premi

Secondo i dati forniti dal nuovo Regulator Ivass – sostanzialmente in linea con le stime Ania – nel 2012 è proseguito il trend negativo che vede la raccolta premi complessiva in calo del 4,6% attestandosi sui 105,1 miliardi. Nel 2011 la contrazione era stata del 12,5%, in particolare per il pesante tonfo pari al 18% del settore vita che, nel 2012, fa registrare un più contenuto -5,6%, sfiorando i 70 miliardi di raccolta premi. Il portafoglio danni, con un controvalore di 35,4 miliardi, si è ridotto del 2,6% e per la prima volta la perdita coinvolge anche il comparto della Rc auto che fa segnare un -1,2%, dovuto al calo delle immatricolazioni e al generale perdurante stato di crisi, come dimostra anche la riduzione delle coperture furto e incendio. Va tenuto presente che queste variazioni sono influenzate dall'uscita dal portafoglio diretto italiano di tre imprese nazionali, le medesime variazioni calcolate su basi omogenee evidenzerebbero infatti un calo del 4,3% della raccolta complessiva e del 5,5% e 1,9% rispettivamente per i rami vita e danni. Disaggregando ulteriormente i dati si possono avanzare alcune osservazioni ulteriori: *in primis* nel ramo vita, ad essere penalizzate maggiormente sono state nel 2012 le polizze tradizionali sulla durata della vita umana (-9,7%) e le operazioni di capitalizzazione (-10,1%), mentre i contratti di natura finanziaria, come le *index* e le *unit linked*, sono cresciuti del 10,5%. In espansione anche il settore previdenziale (+22,7%) e quello dei fondi pensione (+17,2%) su cui hanno probabilmente influito anche gli effetti della Riforma Fornero.

Dalle tabelle Ivass emergono infine i *trends* della distribuzione assicurativa che rilevano in particolare il calo del 6%, nel settore vita, del canale bancario e postale a vantaggio delle reti dei promotori finanziari (+5%). Nel danni si conferma l'egemonia del canale agenziale (81,3% del portafoglio, contro l'81,6% del 2011), ma continua a crescere la quota intermediata dalle altre forme di vendita diretta, sia con riguardo alla globalità del portafoglio danni (5,2% rispetto al 4,7% nel 2011), sia con riferimento al solo ramo Rc auto (7,9% rispetto al 6,9% nel 2011). L'andamento sinistri/premi nel 2012, principalmente a causa della generalizzata, significativa, riduzione dei consumi da parte degli italiani,

ha visto una diminuzione dell'uso dell'autovettura e conseguentemente una riduzione del numero di sinistri, con *combined ratio* inferiori a 100 per quasi tutte le compagnie. Ciò nonostante, recentemente, l'agenzia di *rating* Fitch ha pubblicato il Report sulle previsioni per il comparto assicurativo italiano relativo al 2013 dove – pur riconoscendo il miglioramento della solvibilità del settore – ha assegnato *outlook* negativo al quadro assicurativo del nostro paese, indice dell'elevata probabilità di *downgrade* delle compagnie domestiche nei prossimi mesi. Secondo l'agenzia le imprese italiane, infatti, detenendo nei loro portafogli titoli di debito pubblico per circa 230 miliardi di euro, come detto, (oltre a 90 miliardi in obbligazioni private) sarebbero fortemente legate nei risultati all'andamento della crisi del debito sovrano nell'area dell'euro e quindi soggette a continue tensioni.

Le novità legislative

Per il nostro settore gli ultimi dodici mesi sono stati quanto mai densi di cambiamenti a livello normativo e giurisprudenziale, segnando alcuni passaggi di estrema rilevanza per il mondo dell'intermediazione. Innanzitutto per la definitiva approvazione della Legge 221/2012 che restituisce agli intermediari la possibilità di collaborare liberamente con altri iscritti al Rui, ed introduce cambiamenti fondamentali nella Rc auto, come l'abolizione del tacito rinnovo, l'istituzione del contratto base, la dematerializzazione dei contrassegni, e la tanto auspicata Agenzia Antifrode. Provvedimenti che dovrebbero andare nella direzione di arginare il problema del “caro Rc auto” su cui Uea ha recentemente organizzato a Napoli un convegno, con la collaborazione dell'Università Parthenope, nel quale oltre ad analizzare le criticità abbiamo avanzato una serie di proposte concrete ed attuabili. Tornerò in seguito su questo punto, ma prima vorrei fornirvi un breve *excursus* inerente le altre novità legislative che hanno mutato il contesto nel quale ci troviamo quotidianamente ad operare con tutto ciò che ne consegue in termini di *compliance*.

In merito alle Collaborazioni che dire, se non che Uea aveva denunciato l'infondatezza del divieto di collaborazione di A con A nel lontano 2010, come lucidamente riportato nella relazione dell'allora e possiamo

dire “storico” Presidente Uea, al Convegno di Genova, sottolineando la sua incongruità sia rispetto alle normative europee che alla legislazione italiana. Come Uea, abbiamo ritenuto positiva ed ineludibile, perché funzionale alla società ed anche al sistema – per quanto non sembri esserne consapevole – la rimozione degli artificiosi paletti normativi che vietavano la collaborazione tra intermediari, nella convinzione che ciò non significhi “attività senza regole od obbligo di plurimandato”, ma possibile ed utile semplificazione. Il provvedimento ha incontrato lo scetticismo, se non l'ostracismo vero e proprio, delle Compagnie di Assicurazioni, preoccupate di perdere il controllo delle reti distributive agenziali. Una preoccupazione direi eccessiva per le Compagnie qualora siano capaci di esercitare la loro attraente ed organizzata influenza sulle reti dotandole di prodotti e servizi che intercettino le esigenze attuali e future degli assicurati svolgendo quel ruolo sociale che gli è proprio, oltre che dovuto, e contribuendo così allo sviluppo del Paese. Compagnie che dovranno evolvere insieme, e non contro, le reti agenziali per dare risposte assicurative ad una società che necessita di nuove coperture, in particolare nell'ambito del welfare, e che ha accumulato un forte ritardo rispetto all'Europa per quanto riguarda l'incidenza dei premi rispetto al Pil. Ma anche le Agenzie, che hanno subito negli ultimi anni forti contrazioni, ineluttabile conseguenza dei maggiori costi determinati dai nuovi, ipertrofici, e spesso inutili per l'assicurato, adempimenti normativi, dovranno adeguarsi al cambiamento.

Non solo, altre incombenze sono state ribaltate sulle agenzie anche dalle Compagnie mandanti che negli anni passati, nell'impossibilità o nella mancata volontà di razionalizzare le risorse al proprio interno, hanno esternalizzato – *outsourcing* gratuito – alcune competenze alle proprie strutture di vendita, gravandole di ulteriori costi. Se a questi elementi di “ingolfamento” burocratico aggiungiamo la crisi economica sopra esposta e l'agguerrita concorrenza sul *pricing* dei canali alternativi di vendita, si comprende come mai gli agenti siano in grande difficoltà e perché quelli meno preparati ed organizzati finiscano per chiudere i propri uffici o confluire in altre realtà.

Il cambiamento, necessario adeguamento ai nuovi stili di vita imposti dalla crisi, se fatto insieme, Compagnie ed Agenti – nel rispetto dei singoli ruoli ed in un quadro di regole certe e fatte rispettare a tutti – potrà innescare un circuito virtuoso foriero di benefici per l'assicurato/

cittadino. Una situazione fertile per sviluppare una positiva e non demagogica, ed alle volte demonizzata, concorrenza in grado di rendere più efficiente il sistema dando agli assicurati più garanzie a parità di premi. Di contro, in particolare in ambito Rc auto, non possiamo non rilevare la volontà, per quanto non dichiarata, di spostare l'utenza dalle agenzie verso altri canali distributivi considerando queste coperture delle *commodities* e come tali “non meritevoli” di consulenza professionale. Per questi teorici, la fidelizzazione dell'assicurato è vista come un disvalore, contrario all'efficientamento di un sistema tutto rivolto alla riduzione dei premi assicurativi.

Proseguendo nel novero delle novità, la trasparenza, anche contrattuale, sempre più invocata dai consumatori – e della quale Uea è stata antesignana con la sopracitata “Carta dei diritti dell'assicurato” – ha chiamato ad un nuovo ruolo l'Antitrust introducendo nuove forme di tutela per l'assicurato di fronte alle cosiddette clausole vessatorie. Nello specifico è stata introdotta la facoltà per le imprese di interpellare preventivamente l'Autorità Garante della concorrenza e del mercato affinché proceda ad una valutazione della vessatorietà delle clausole che le imprese stesse intendono utilizzare nei rapporti commerciali con i consumatori.

Ancora, tra la fine del 2012 e l'inizio del 2013, va sottolineata, per iniziativa del governo Monti, la liquidazione dell'Isvap, additato come uno dei principali responsabili – tra gli organismi deputati alla vigilanza e al controllo – della mancata prevenzione del “disastro” finanziario di Fondiaria-Sai che coinvolge l'intero sistema assicurativo nazionale e milioni di assicurati. Ciò ha determinato – dopo una prima ipotesi di accorpamento con la Covip nell'Ivrap – la nascita dell'Ivass, nuova Authority di vigilanza per il settore che confluisce di fatto in Bankitalia. E proprio l'integrazione nella Banca d'Italia risponde anche a reiterate indicazioni della Banca Centrale Europea, che da tempo raccomanda ai paesi dell'Unione l'accorpamento tra la vigilanza del settore assicurativo e quella bancaria, in ragione dell'importanza cruciale delle imprese assicurative per la stabilità finanziaria di uno Stato.

A livello normativo, oltre a quanto detto, il 2012 verrà ricordato anche per il fallimento della mediazione civile obbligatoria che, secondo i suoi sostenitori, avrebbe profondamente inciso sulla riduzione dei conten-

ziosi in ambito Rc auto. La Corte Costituzionale, con sentenza del 24 ottobre scorso, ha dichiarato l'illegittimità costituzionale, per eccesso di delega legislativa, del carattere obbligatorio della mediazione. Ancora, l'anno passato ha visto l'introduzione dell'obbligo per i professionisti di dotarsi di una copertura di responsabilità civile per i rischi derivanti dalla propria attività e la contestuale proroga "all'italiana" dei termini di obbligatorietà dal 13 agosto 2012 al 15 agosto 2013. Il settore assicurativo è stato infine in parte coinvolto dalla Riforma del Condominio, in vigore dal prossimo 18 giugno, per quanto concerne la norma che impone agli amministratori di dotarsi – nel caso in cui l'assemblea lo richieda – di una polizza individuale di Rc per gli atti compiuti nell'esercizio del mandato, ovvero l'ottenimento dell'adeguamento dei massimali in caso di decisione condominiale di intraprendere lavori straordinari.

Le dinamiche interne al settore

Oltre ai cambiamenti legislativi, in relazione agli ultimi dodici mesi, due macrofenomeni hanno inciso profondamente sugli equilibri del settore assicurativo e saranno forieri di ulteriori sviluppi in futuro, condizionando la vita professionale ed economica di migliaia di agenti.

Mi riferisco alla nascita della Grande Unipol ed al riassetto organizzativo operato dal gruppo Generali secondo il nuovo corso operato dal ceo Mario Greco. Il Leone, che proprio il mese scorso ha cambiato lo Statuto e nominato il nuovo *board*, ha lanciato a dicembre un sostanzioso piano di investimenti per i prossimi tre anni volto a rafforzare il *brand* e le reti di vendita ed a semplificare il modello operativo. Degli attuali dieci marchi si arriverà all'operatività di tre sole compagnie, ovvero Generali, Allenaza e Genertel, a cui faranno riferimento, nel 2015, altrettanti *brand*, aree di business e canali distributivi. Il tutto, almeno al momento, senza operazioni di ricapitalizzazione, ma con una nuova politica di gestione (e dismissione) degli *asset non-core*. Ma il protagonista indiscusso delle cronache, per la rilevanza che andrà ad assumere soprattutto nel comparto danni, è il nuovo maxipolo UnipolSai, attualmente al vaglio dell'iter autorizzativo dell'Ivass, che dovrebbe portare entro il 2013 al completamento della fusione societaria di Unipol, Fondiaria Sai, Premafin e Milano Assicurazioni. Nel prossimo anno

dovremo tutti i fare i conti con questo nuovo colosso che, per disposizioni dell'Antitrust, sarà costretto ad operare dismissioni, ma risulterà il primo gruppo italiano nel ramo danni e il secondo nel ramo vita.

Si tratta di riorganizzazioni talmente rilevanti da essere sintomo di cambiamenti profondi, avvenuti o da avvenire, che impatteranno sul mondo dell'intermediazione agenziale ponendo ad esso nuove sfide e suscitando nuove criticità. Preoccupazioni per il futuro agenziale che si sono manifestate anche nell'ambito delle rappresentanze sindacali con la nascita di Anapa, nuovo soggetto interprete delle ragioni di quegli agenti che non si riconoscono nei tradizionali Sna ed Unapass. Uea, che da sempre non interviene nel dibattito sindacale, non può che auspicare – pur nel rispetto delle diverse interpretazioni della realtà, delle proposte ed anche degli interessi rappresentati – la ricerca di quel minimo comun denominatore che accomuna tutti gli agenti. Una cifra comune che possa portare ad una coesione sufficiente affinché le peculiari istanze agenziali italiane – non sovrapponibili a nessun'altra realtà europea – soprattutto in previsione della prossima direttiva IMD2, abbiano una voce forte nei consessi istituzionali in cui tali rappresentanze hanno il compito di agire.

Le problematiche ancora aperte

Un anno di grandi cambiamenti, dunque, contrassegnato da un'incertezza crescente e pervasiva, ma dove purtroppo occorre registrare anche un sostanziale immobilismo rispetto agli storici problemi “assicurativi” del nostro Paese. Mi riferisco al mancato sviluppo di un moderno ed evoluto sistema di *welfare* pubblico-privato finalmente capace, come dimostrano gli ormai maturi esempi di tante realtà europee, di dare vita ad un circolo virtuoso di incentivi fiscali ed economie di scala, con il fine di innalzare il livello di protezione di tutta a popolazione e in particolare dei soggetti più deboli.

Il 20,3% degli italiani ha più di 65 anni, il 5,6% più di 80 e circa i due terzi degli over 75 anni devono ricorrere ad un'assistenza “informale”, ovvero prestata da badanti o dai familiari più stretti.

Se mi si permette una licenza, l'Italia è sempre più un paese *di* vecchi, ma non *per* vecchi.

Unici tra le grandi nazioni europee a non avere un Fondo per la non autosufficienza, stiamo cominciando solo adesso a parlare di “emergenza assistenziale” per gli anziani e le persone anche più giovani, ma non in grado di vivere autonomamente la propria quotidianità a causa di infortuni o malattie. La crisi economica, unita ai dettami dell’Europa sulla riduzione del debito, rendono impensabile per il nostro paese un incremento dell’incidenza della spesa sociale che attualmente impegna circa il 30% del Pil italiano e rimane largamente insufficiente rispetto ai bisogni. La spesa sanitaria privata infatti ammonta a circa 30 miliardi di euro ed è sostenuta in massima parte direttamente dai cittadini (82%), mentre il 13,9% è veicolato dai fondi sanitari integrativi e solo il 3,7% dalle assicurazioni private.

Questi dati ci fanno capire come, per mantenere l’universalità del sistema, sia fondamentale passare dal concetto di spesa individuale a quello di spesa collettiva con quote di mutualità e solidarietà.

Un altro macroambito di pericolosa sottoassicurazione rimane, nonostante gli eventi negativi non cessino di causare vittime ed ingenti danni economici, quello dei rischi catastrofali. Non a caso, a distanza di tre anni dal Congresso organizzato da Uea a L’Aquila, abbiamo scelto di focalizzare la tavola rotonda del 40° proprio su questo tema, ancora drammaticamente inascoltato. L’Italia è un paese particolarmente esposto alle calamità naturali: 24 milioni di nostri concittadini vivono in zone a rischio sismico, il 60% delle abitazioni è stata costruita prima del 1974, ovvero quando è entrata in vigore la legge antisismica per le costruzioni. Come sapete, l’articolo 2 del Decreto Legge 59 con cui il Governo Monti aveva tentato di introdurre il tema delle coperture assicurative volontarie per i danni da calamità naturali, escludendo esplicitamente l’intervento anche parziale dello Stato, per i danni subiti dai fabbricati, si è scontrato con la sinistra coincidenza temporale del sisma occorso in Emilia nel maggio scorso.

Infine, come accennavo all’inizio di questa Relazione, ci troviamo ancora a parlare di Rc auto. Nella misura in cui questo continua ad essere un problema-Paese, da più parti chiamato in causa e strumentalizzato, malamente raffrontato con il resto d’Europa senza tener conto delle differenze relative all’impianto normativo, alla rete infrastrutturale e alle diverse abitudini di guida. Sul fenomeno del caro Rc auto abbiamo visto avanzare una pletora di “false” soluzioni, dall’aumento forzoso

so della concorrenza, alla scatola nera, dalla creazione di una *bad company* fino ai taumaturgici comparatori, soggetti che – come ci hanno brillantemente chiarito i professori intervenuti al convegno organizzato a Napoli – configurano una sorta di “intermediazione abusiva” laddove offrono il raffronto e l’acquisto on line delle polizze, esattamente come gli intermediari professionali, senza essere iscritti ad alcuna sezione del Rui.

Sempre a Napoli, Uea ha individuato invece il vero nocciolo della questione evidenziando come i tributi erariali, i più alti d’Europa, incidano sulle nostre polizze auto per quasi il 30% del premio, configurando situazioni di estremo disagio soprattutto nelle aree dove il trasporto pubblico è più carente e la macchina diventa “un bene di prima necessità” indispensabile per vivere e lavorare. Su questo aspetto – così come sull’inasprimento della lotta alle frodi – lo Stato potrebbe proficuamente intervenire, alleggerendo la pressione contributiva ed eliminando, con la soppressione delle Province, l’ulteriore balzello del 3,5% istituito con il federalismo fiscale.

Un’ultima notazione, secondo i ben informati, a luglio di quest’anno il Parlamento Europeo dovrebbe varare la nuova direttiva sull’intermediazione assicurativa, IMD2, che andrà a regolare uniformemente la nostra attività in tutti i paesi europei. Pur non disconoscendo l’opportunità di armonizzare obblighi e regole, vorrei qui ribadire l’importanza che questo non si traduca in un’appiattita omologazione delle peculiarità dei singoli paesi che crediamo, pur da convinti europeisti quali noi siamo, dovrebbero essere rispettate. Sui temi della concorrenza e trasparenza dei servizi assicurativi, nel dibattito tra *decision maker* europei, si confrontano due filosofie: quella “nordica” che vorrebbe l’azzeramento delle provvigioni lasciando all’intermediario la negoziazione diretta con l’assicurato del costo della propria consulenza; e quella “latina” che, come avviene in Italia, rende lecita la provvigione riconosciuta dalla mandante. Noi di Uea abbiamo avuto l’opportunità di conoscere da vicino le conseguenze del primo modello in occasione del viaggio studi di tre anni fa in Svezia, e possiamo che non solo non ha prodotto i risultati sperati a favore degli assicurati, ma ha “sconvolto” il sistema distributivo portando ad una drastica riduzione numerica degli intermediari professionali. Quegli stessi intermediari che, in quanto operatori di prossimità con il cliente/assicurato, meglio di chiunque

altro sono capaci di intercettarne le esigenze e di tutelarne i diritti, interpretandone le istanze. Quegli intermediari che sono prima di tutto professionisti, non semplici venditori di polizze, e che rispondono ogni giorno del loro operato. Quegli intermediari che nel nostro paese si sono assunti, segno di grande serietà e preparazione, precise responsabilità nei confronti delle Compagnie in fase di assunzione dei rischi, siglando accordi integrativi che, nel rispetto delle regole sul conflitto di interessi verso gli assicurati, li impegnano, anche economicamente, a mantenere in equilibrio i rapporti tecnici sinistri/premi. Quegli intermediari che ogni giorno sperimentano il *gap* tra i crescenti bisogni di protezione di famiglie e imprese e l'insufficienza dei prodotti offerti dal mercato, oltre alla tendenza ormai conclamata a ridurre il loro spazio di manovra attraverso schemi contrattuali rigidi che limitano la ridefinizione delle coperture sulle effettive esigenze del cliente. Quegli intermediari che, per far fronte alle difficoltà imposte dalla congiuntura economica ed alla concorrenza dei canali di vendita alternativi, devono fare appello a ciò che realmente fonda e qualifica la loro professione, ovvero il suo alto valore culturale e il suo imprescindibile portato etico. "Il mio lavoro è un servizio reso alla collettività e mi adopero al fine di renderlo sempre migliore. Identifico il mio prestigio professionale e lo scopo primario della mia opera nella qualità del servizio prestato. Lo studio delle necessità assicurative dei miei clienti costituisce il mio più importante impegno". A quarant'anni dalla sottoscrizione del Codice Morale di Uea da parte dei padri fondatori, questo messaggio è ancora quello più attuale, più significativo, quello che è più importante celebrare e diffondere, quello che più di tutti accomuna, e distingue, "noi di Uea".

Conclusioni: quale futuro per gli agenti Uea

I dati raccolti in questa Relazione tratteggiano un quadro a tinte fosche per l'intermediazione agenziale, ma è nostra abitudine guardare alle difficoltà e ai cambiamenti come sfide da cogliere ed opportunità da sviluppare, incarnando appieno quel ruolo sociale che da sempre rivendichiamo come nostro. Certo tutto questo non sarà né facile né immediato e richiederà impegno, dedizione, passione, più che in pas-

sato, ma la cultura e l'etica, gli stessi richiamati, sin dalla sua nascita, nello statuto di Uea, aiuteranno tutti noi a trovare la strada.

Come Associazione, vogliamo potenziare le nostra attività sul territorio, con particolare riguardo agli aspetti organizzativi e comunicativi, continuando a realizzare eventi di alto profilo scientifico che diano un segno tangibile dell'importanza e della "utilità" di essere soci Uea, ai quali per converso è richiesta maggior partecipazione e contributo in termini di pensiero.

Vogliamo continuare l'opera culturale iniziata dai nostri predecessori aumentando la nostra capacità pervasiva nei confronti del mercato e per questo abbiamo deciso di implementare le azioni di comunicazione attraverso un nuovo sito internet, completo ed aggiornato, nuovi strumenti di interazione, informazione e confronto, ed una nuova figura di ufficio stampa.

Vogliamo partecipare alla formazione del pensiero assicurativo nel mondo istituzionale attraverso lo sviluppo di partnership sempre più solide e proficue con il mondo accademico e della ricerca.

Vogliamo anche sviluppare nuove forme di finanziamento che possano consentirci di raggiungere gli scopi associativi, mantenendo quell'autonomia di pensiero indispensabile per la nostra stessa ragion d'essere.

Il rischio di smarrimento per l'immane sforzo del cammino da compiere mal si attaglia alla solitudine e consiglia di fare il viaggio in compagnia di rincuoranti colleghi/amici affrontando e superando le difficoltà con spirito di solidarietà e condivisione. Sviluppare l'amicizia tra soci ed unire le grandi risorse intellettuali che possediamo in un onesto confronto dialettico, pur nelle diverse anime che la compongono, sono state, e continueranno ad essere, le sfide più belle per Uea. Etica e conoscenza sono i fondamenti della nostra cultura professionale, e l'unica via per il nostro futuro di agenti.

Buon compleanno a tutti noi.