

ASSEMBLEA ANNUALE



Relazione del Presidente

Milano, 28 giugno 2017

Relazione del Presidente Assemblea Annuale 2017

Cari Colleghe, Colleghi,

un altro anno è trascorso e ci troviamo ancora di fronte a dati che non lasciano presagire un'effettiva ripresa economica; il fenomeno coinvolge molti aspetti dell'economia ed il mondo assicurativo sta subendo modifiche sostanziali: nell'ambito finanziario, e delle banche in particolare, è evidente una situazione di instabilità che non incoraggia imprese e consumatori a decisioni positive sull'aumento dei consumi e su nuovi investimenti.

E l'instabilità politica con la perdurante assenza di indicazioni fiscali propositive, di riduzioni del costo del lavoro, di più ampia disponibilità al credito, di maggior attenzione al welfare non può che portare ad una sempre maggior sfiducia verso obiettivi più qualificanti sia in Italia sia all'estero: le conseguenze della Brexit ne sono una testimonianza.

Anche aspetti legislativi più specifici del nostro settore tendono ad aggravare la situazione generale sia rispetto alle nuove normative sulla distribuzione sia in relazione alle controverse soluzioni sul mercato interno, quale ad esempio la mancata eliminazione del tacito rinnovo sulle polizze danni, o le modifiche contenute nel DDL sulla Concorrenza.

Tutto questo si inserisce in un contesto europeo che sta rivedendo "le regole del gioco" con l'emanazione di una direttiva, la ben nota IDD, che inciderà al suo recepimento nel nostro Paese, in maniera significativa sul mercato della distribuzione assicurativa. La figura stessa dell'intermediario verrà modificata con l'inserimento di nuovi attori, quali le stesse compagnie, i comparatori e gli ausiliari, ed ancor

più radicalmente varierà il rapporto con il cliente, nei cui confronti potrà venir o meno enfatizzata l'attività di consulenza.

Ed è in quest'ultimo aspetto che risiede l'opportunità di cambiamento più significativa: ad un sicuro e oneroso impatto operativo dovrà corrispondere un miglior livello di professionalità forse sufficiente a far fare quel salto di qualità da cui non si può più prescindere: il futuro riserverà sempre meno occasioni ai meri "venditori di polizze", progressivamente colpiti anche dalla concorrenza on line, ma darà sicuramente più spazio a chi sarà in grado di fornire una consulenza non solo in termini di costi ma ancor più di risk management e di interventi mirati alle effettive esigenze del cliente.

Il modificarsi delle regole, anche sotto gli aspetti più tecnici quali la gestione di PID, adeguatezza e POG inciderà anche sulle dimensioni delle società di brokeraggio, essendo previsti dalla stessa direttiva impegni diversi a seconda della dimensione della struttura.

In questo contesto ad altissima variabilità presente e futura, la situazione del mercato assicurativo italiano mostra comunque delle tendenze differenti rispetto agli anni precedenti, mantenendo lo stretto legame con il mondo bancario, che, nell'ambito dell'intermediazione, viene evidenziato anche dagli aspetti normativi e di vigilanza, tendenti ad essere sempre più omogenei in questi settori.

Esaminando i dati sulla raccolta premi globale 2016 si evidenzia una forte riduzione, sono stati raggiunti 134 miliardi contro i 147 del 2015, con una riduzione di circa l'8,8%. Il Ramo Vita ha evidenziato una riduzione del 10% ma ha comunque confermato la sua preponderanza e la disponibilità degli italiani ad investire nel comparto assicurativo.

Il Settore Danni ha avuto una riduzione dell'1% influenzata dalla raccolta premi R.C. Auto, che ha visto un decremento del 3,8% rispetto al 2015.

Quindi come ormai consolidato da anni il settore danni non auto, riesce a trovare comunque uno sviluppo: infatti nel 2016 si è confermata la tendenza al rialzo con un aumento della produzione pari al 2% dei premi del 2015.

Come abbiamo più volte evidenziato i noti problemi strutturali contribuiscono alla difficoltà di crescita del settore. Da anni si parla di ristrutturare, di adeguarsi alle altre situazioni europee, di ridurre l'imposizione fiscale sui contratti assicurativi, di risolvere i problemi connessi ai rischi catastrofali, di creare nuove possibilità di mercato: ci troviamo viceversa con problematiche che influiscono negativamente sul quotidiano e sul futuro dell'attività dell'intermediario: non ultimo il recepimento delle nuove normative comunitarie relative all'IDD, di cui abbiamo accennato e di cui torneremo a trattare.

I broker hanno in Italia nel comparto danni una importante rilevanza, oltre il 41% nel ramo danni non auto, il 12% nel ramo RCA e lo 0,6% nel ramo vita, quindi possono e devono contribuire maggiormente allo sviluppo del settore: il rapporto tra i premi del portafoglio diretto Italiano e il prodotto interno lordo è diminuito dal 9% del 2015 al 8,2% del 2016.

In questo contesto i Brokers hanno comunque consolidato la propria posizione, aumentando la loro quota di mercato: tenendo conto anche della attività delle compagnie europee in Italia che nel 2016 è stata di circa 8,8 miliardi di euro, possiamo concludere che i premi intermediati dai Broker si avvicinano ai 16 miliardi di euro.

ACB e le Istituzioni

Particolare rilevanza riveste l'impegno di ACB nei confronti delle Istituzioni, che spazia da aspetti essenzialmente tecnico-legali a contributi relativi al miglioramento del mercato e dei rapporti con gli assicurati.

Anche in questo ambito va citata la IDD, con l'interazione con MISE ed IVASS in merito alle problematiche concernenti il recepimento della Direttiva in Italia, sia relativamente ai tempi sia alle modalità di intervento dei diversi coinvolti nelle nuove norme sulla distribuzione assicurativa.

Deve poi sottolinearsi la partecipazione al tavolo di lavoro ANIA sulla semplificazione ed il significativo contributo all'IVASS sulla ricerca e sullo sviluppo del mercato Cyber; non vanno inoltre dimenticate le proposte di modifica presentata in IVASS in merito al provvedimento sui Reclami e quelle al MISE sulla Concorrenza relativamente agli articoli riguardanti il comparto Assicurativo.

Queste interazioni rivestono una sempre maggior importanza e permettono ad ACB di essere elemento propositivo in un mercato di cui abbiamo già sottolineato la complessità, con la conseguente necessità di salvaguardare gli interessi della nostra categoria in un'ottica di efficientamento del servizio e dello sviluppo professionale.

E tale attività non si limita ai confini nazionali ma si estende alla partecipazione al BIPAR nello sviluppo e monitoraggio delle normative Europee del comparto Assicurativo, IDD più volte nominata in primis.

ACB e le Associazioni

Durante il 2016 sono state intraprese nuove iniziative e proseguite altre che avevano visto la luce durante gli ultimi mesi del 2015.

La collaborazione con le Istituzioni, a cui abbiamo accennato, ha portato anche allo sviluppo dei rapporti con le altre associazioni di categoria, finanziarie, bancarie e di rappresentanza dei consumatori, che sono insieme presenti nei diversi tavoli di lavoro, quale il recente osservatorio sulla distribuzione organizzato da ANIA per un miglioramento dell'attività assicurativa in relazione ai suoi futuri sviluppi.

Il consolidamento dei rapporti con gli altri attori dell'attività assicurativa ha permesso ad ACB di assumere un ruolo decisivo nel progetto A C B (Automatic Communication Broker), ora in fase di attivazione da parte di SHARE, con il noto obiettivo di agevolare il colloquio informatico tra broker, compagnie di assicurazione e loro agenzie, con la trasmissione automatizzata dei necessari dati tecnici e amministrativi.

L'Officina del Sapere

Discorso specifico merita L'Officina del Sapere, scuola di formazione che, ideata e organizzata da ACB, intende affrontare le sfide del mondo assicurativo, creando figure professionali sempre più preparate per rispondere alle necessità odierne.

La scuola è rivolta a tutti coloro che hanno la necessità di confrontarsi, crescere e migliorare il proprio ambito professionale e la propria conoscenza generale

Nello scorso anno L'Officina del Sapere ha raggiunto soddisfacente risultati, come da previsione, con l'erogazione di corsi ed una buona partecipazione di iscritti, ponendosi come punto di riferimento per la maggioranza dei nostri associati e per un numero importante dei loro clienti.

Durante il 2016 sono state erogate complessivamente oltre 90 giornate fra Formazione e Aggiornamento, che hanno visto la partecipazione di quasi 1.300 soggetti.

In particolare sono state svolte 54 giornate di aggiornamento (con una media per giornata di 155 discenti), 34 giornate di formazione (con una media per giornata di 8 discenti) oltre a Master Class (40 partecipanti) e Road Show (192 partecipanti).

Una nuova iniziativa che ha preso corpo nel 2015 e che sta continuando nel 2017, è la realizzazione di Corsi "Tailor Made" relativi allo sviluppo di argomenti di specifico interesse, che ha incontrato la soddisfazione dei nostri associati, confermata anche da aziende non associate

Particolare apprezzamento hanno anche ottenuto le Master Class organizzate su tematiche di attualità e che hanno visto la partecipazione di docenti e discenti di alto profilo.

In considerazione delle modifiche apportate con l'introduzione da parte di IVASS del nuovo regolamento sulla formazione, L'Officina del Sapere ha completato l'adeguamento alle normative modificando sia la propria piattaforma informatica sia la struttura dei corsi. In aggiunta, appunto nel rispetto della nuova normativa, è stato realizzato il corso di formazione in modalità "e-learning", che dà quindi la possibilità a tutti coloro che abbiano la necessità di effettuare il corso completo di 60 ore, di seguire le lezioni individualmente in qualunque momento.

Tale possibilità sarà altresì disponibile progressivamente per i corsi di aggiornamento sfruttando la modalità e-learning.

Altre novità si stanno approntando, quale un corso di lingua inglese su più livelli dedicato specificatamente all'ambiente assicurativo.

Va infine sottolineata la recente costituzione del Comitato Scientifico de L'Officina del Sapere, composto da personalità di spicco del mondo accademico, legale e formativo.

I Servizi

Ricordiamo infine i servizi svolti dall'Associazione tramite la propria segreteria quali:

- L'assistenza ed indicazioni sui quesiti e sugli argomenti connessi all'attività dell'Associazione
- Il rapporto di collegamento informativo a mezzo di circolari, prospetti, notizie, organi di stampa dell'Associazione, e molto altro, con gli associati e con tutti i broker iscritti agli albi professionali.

Al fine di migliorare tali servizi sono stati inviati agli Associati dei questionari tramite i quali avere indicazioni di customer satisfaction e rilevare i termini essenziali dell'attività di ognuno, per eventuali interventi anche presso le Compagnie al fine di agevolare le esigenze più condivise e di maggior impatto operativo.

Nuove iniziative sono sempre allo studio e, sulla base di quanto già fatto ad esempio per l'APP, l'archivio dei curricula piuttosto che per la gestione dei reclami, sarà utile l'impegno di ognuno per implementare nuove soluzioni e nuovi strumenti, che dovranno vedere in primo piano gli aspetti relativi alla compliance, alla sua gestione ed all'eventuale sua certificazione.

Un ulteriore sviluppo hanno avuto le Aree Territoriali con i relativi delegati, ai quali l'Associazione ha demandato le funzioni di collegamento tra gli associati del territorio e la direzione per consolidare il rapporto di appartenenza all'Associazione.

La nuova struttura è stata già presentata nel corso degli incontri che hanno avuto luogo in occasione delle tappe del Road Show.

Un decisivo e determinante supporto per ACB sono le partnership definite con player diversi tramite accordi di collaborazione, che

hanno ampliato le opportunità sia di mercato che di servizi per tutti i nostri associati.

E' stata riconosciuta la qualità dei progetti presentati e la sempre più incisiva presenza nel settore dei broker, oltre che alla partecipazione attiva all'interno di manifestazioni di carattere nazionale.

Per queste motivazioni gli attuali partner hanno partecipato alle iniziative dell'Associazione con reciproca soddisfazione per la visibilità e il tangibile ritorno che è stato recepito.

A conferma della peculiarità, dell'importanza e dell'interesse sviluppato dalle attività ACB, per il secondo semestre del 2016 e per il nuovo anno 2017 sono già state ricevute richieste di partnership da nuove realtà provenienti sia dal mondo assicurativo che dal mondo imprenditoriale.

Cari Associati

nel tentativo di trarre qualche conclusione nella complessa situazione, che abbiamo rivisto esaminando i dati del mercato non solo assicurativo, non possiamo che parlare, in parte purtroppo ripetendo quanto già detto l'anno scorso, delle difficoltà del periodo che la nostra categoria sta attraversando.

La ormai consolidata e progressiva concentrazione del mercato delle Imprese di Assicurazione, influisce negativamente sulla concorrenza e crea ancor più difficoltà alla nostra categoria.

In particolare per i broker di dimensioni più ridotte risulta sempre più difficile colloquiare con le Imprese ed in particolare con le loro direzioni, è noto infatti che alcuni gruppi hanno delegato alla propria rete agenziale il rapporto con alcune società di brokeraggio, creando di conseguenza un appesantimento delle procedure, una riduzione del monte provvigioni con un conseguente aumento dei costi di gestione, ed infine in molti casi una minor capacità di offerta.

Proprio in quest'ottica, come abbiamo accennato, stiamo seguendo con SHARE il progetto A C B (Automatic Communication Broker), appunto per agevolare il colloquio informatico tra broker, compagnie di assicurazione e loro agenzie, per la trasmissione automatizzata dei necessari dati tecnici e amministrativi.

Le considerazioni finali ci portano a confermare delle ipotesi di lavoro in merito allo sviluppo dell'attività dei broker.

Dovremmo ancora una volta ripetere che i Brokers dovrebbero avere la funzione di vero consulente del Cliente e assumere quindi un atteggiamento diverso rispetto all'attuale ed anche l'IDD aiuterà a rendere sempre più evidente questa evoluzione.

L'attività del broker, prima ancora dell'intermediazione, deve recepire, attraverso un'attenta valutazione dei rischi del patrimonio del cliente, le esigenze e le necessità che possano essere indispensabili per la sua salvaguardia, sia dal punto di vista personale che aziendale.

Il broker, diciamolo ancora, dovrà riuscire a coinvolgere il cliente nella valutazione e nell'esame dei rischi a cui può essere esposto il suo patrimonio, prescindendo dai contratti assicurativi in essere. Solo in questo modo il cliente potrà comprendere quanto sono preziosi i suggerimenti del suo consulente, anche in considerazione del fatto che in alcuni casi non sarà necessaria una copertura assicurativa ma sono possibili soluzioni alternative.

Nella maggior parte dei casi l'approccio del mondo dell'intermediazione al cliente finale si traduce in una richiesta di revisione delle polizze in corso con la promessa di una riduzione dei costi.

ACB è convinta che sia giunto il momento di cambiare questo modo di procedere.

L'applicazione di una nuova metodologia riuscirebbe ad ottenere più risultati positivi e una maggiore presa di coscienza, nonché di fiducia, da parte dei clienti nei confronti della categoria dei broker.

L'Associazione è altresì convinta che nell'esame preliminare, che porterebbe poi alla ricerca della migliore soluzione assicurativa, e non per la ricerca della copertura del rischio più conveniente, debbano essere coinvolti i vari attori presenti sul mercato assicurativo: infatti intermediari, periti, assicuratori e consulenti specializzati devono lavorare in team per offrire la soluzione più vantaggiosa per il proprio cliente. Ed ACB sta lavorando a documentazione e software che agevolino questo approccio. In tal senso si colloca il documento per ora cartaceo ma presto oggetto di uno specifico software denominato "Il Quaderno dell'Assicurato".

Oggi una parola quasi abusata, lo dicevamo già l'anno scorso, è "innovazione".

Ma l'innovazione non deve essere solamente tecnologica, ma deve essere il cambiamento della modalità di approccio al cliente con una maggior attenzione e una visione più ampia di quanto possa essere concretamente possibile proporre.

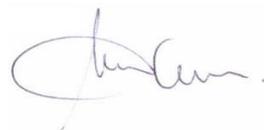
Il nostro pensiero si rivolge al futuro che immaginiamo non possa che vedere intermediari sempre più specialisti e disponibili a collaborare fra di loro nell'interesse comune a favore del cliente.

Un ringraziamento particolare a tutti i collaboratori della Associazione, ai Consiglieri, al Collegio dei Probiviri, al Revisore dei Conti, ai consulenti legali, alla Segreteria, ai collaboratori esterni, all'ufficio stampa e relazioni esterne e un augurio di buon lavoro a tutti e in particolare ai responsabili delle Aree Territoriali.

Grazie a tutti per il supporto e il sostegno che date alla Presidenza.

«Anche se il futuro sembra lontano, in realtà comincia proprio adesso»

Il Presidente



Milano, 28/06/2017