

ASSEMBLEA ANNUALE

Relazione del Presidente

Milano, 13 Giugno 2019

Colleghe, Colleghi

Buongiorno e grazie per essere intervenuti alla nostra Assemblea Annuale. Un appuntamento che riteniamo utile e importante non solo come momento di rendiconto dell'attività della Associazione, ma anche e soprattutto come occasione di confronto e di verifica del nostro mondo e del contesto in cui ci troviamo ad operare.

Permettetemi quindi, prima di affrontare i temi della nostra vita associativa, di dare uno sguardo al panorama economico sociale nel quale ci stiamo muovendo.

Il mercato

Il mercato assicurativo italiano ha subito continui cambiamenti in questi ultimi anni. Non ultimo l'anno appena trascorso, durante il quale il recepimento della IDD ha portato una rivoluzione non solo tecnica, ma soprattutto culturale.

Il mondo della intermediazione si trova ad operare in un "Sistema Italia" che risulta essere sempre più complicato ed insicuro.

La politica è totalmente assente, i progetti di sviluppo delle infrastrutture, del rilancio delle nostre aziende e della economia in generale, non trovano riscontro se non nelle promesse che alla fine rimangono tali.

Il "Paese Italia" ha grandissime risorse e a mio modesto avviso ha potenzialità inespresse che andrebbero valorizzate con progetti seri e concreti.

Le grandi difficoltà economiche si riflettono ovviamente anche nel comparto assicurativo nonostante i dati forniti da Ania ci informino di una raccolta premi italiana che nel 2018 è salita di circa il 3%, con percentuali diverse in relazione ai singoli comparti, ma certamente con un aumento generale sia nei rami danni che nel settore vita.

A mio avviso i dati non devono trarre in inganno in quanto se analizziamo i singoli comparti, rileviamo che la percentuale maggiore la troviamo nel ramo vita, il che significa che gli italiani sono tornati ad avere maggiore fiducia nell'investimento assicurativo a fronte delle incertezze del mondo bancario e finanziario.

Rileviamo anche un aumento nei rami danni dove però la RC auto ha raggiunto circa il 50% della raccolta premi totale con un aumento pari a circa 3 punti percentuali, mentre i rami elementari hanno avuto un aumento pari a circa 2 punti percentuali.

La tendenza al rialzo della raccolta premi nel settore danni è sicuramente un segnale positivo, ma ancora inferiore rispetto al resto dell'Europa dove la percezione del rischio da parte dell'assicurato è sicuramente superiore, aumentando quindi la presenza del settore assicurativo nel mercato di riferimento.

Tutto ciò in contro tendenza con i dati relativi alla intermediazione. Infatti, ancora una volta, il segno negativo domina e certifica un calo degli intermediari iscritti al Rui, dove si rileva una contrazione nel comparto Agenti e negli iscritti nella sezione E, ovvero i collaboratori con funzioni esterne.

Tornando alla raccolta premi ed esaminando i dati si può rilevare che nel 2018 rispetto al 2017, si è verificato un aumento considerevole nella raccolta esercitata direttamente dalle Imprese di Assicurazioni (14%) e dal comparto Broker (26%). Segnali che devono essere interpretati come una maggiore richiesta di consulenza da parte delle aziende e una predisposizione delle nuove generazioni all'utilizzo del digitale per la ricerca del miglior prodotto assicurativo.

In tutto questo i Broker “tradizionali” e “digitali” svolgono un ruolo importante e centrale nell'assistenza al cliente e ciò è certificato dall'aumento costante e annuale della incidenza che il settore ha nella raccolta premi nazionale.

Analizzando la raccolta premi, rileviamo come i Broker siano presenti direttamente o attraverso le agenzie con una incidenza pari al 41 % nei rami danni e al 19,6% nel settore vita.

Novità essenziale del mercato saranno le conseguenze della Brexit. Non sappiamo ancora quando questa entrerà a regime, ma di certo sappiamo che il mercato inglese, fino ad ora considerato mercato alternativo a quello nazionale e di grande aiuto in determinate circostanze, potrà sicuramente presentare maggiori difficoltà per una parte di società di brokeraggio. Tutti coloro che vorranno continuare a lavorare con il mercato inglese non potranno più farlo direttamente, ma dovranno necessariamente passare tramite la compagnia di Assicurazioni che i Lloyd's hanno attivato a Bruxelles.

Le nuove regole dettate dall'Ivass impongono investimenti ed una maggiore organizzazione dell'azienda Broker al fine di rispondere alle esigenze dettate dal cliente, quindi anche il Broker deve evolversi organizzando la propria azienda e avvicinando il cliente con un'offerta che non riguarda solo la Polizza o l'attività di Risk Management, ma offrendogli una serie di servizi che lo sollevino da incombenze che non riguardano direttamente la sua attività. Un esempio su tutti: le problematiche inerenti gli attacchi cibernetici e il controllo dei dati così come tutte quelle attività che riguardano la prevenzione nella gestione del rischio. Il Broker deve diventare un consulente globale in materia di gestione dei rischi gettando quindi le basi per una presenza continua e professionale nel mercato.

Parliamo di noi

Cosa significa essere Associati ad ACB?

La nostra Associazione, con orgoglio, ha superato i 400 associati. Molti dei nostri iscritti svolgono un ruolo attivo nella gestione quotidiana della vita associativa. Essere associati ACB significa porre gli interessi della Categoria innanzi ai propri e lavorare perché il broker diventi sempre più figura centrale ed indispensabile nel comparto assicurativo al servizio della clientela.

Essere Associati ACB significa usufruire di una serie di servizi messi a disposizione dall'Associazione per semplificare la gestione dell'attività quotidiana degli Associati e che li accompagnino attraverso il rispetto delle regole dettate dalle norme e dai regolamenti.

L'assistenza continua e giornaliera della nostra segreteria fornisce supporto a tutti coloro che ne fanno richiesta, che siano indicazioni di carattere normativo, comportamentale, amministrativo e di formazione ed aggiornamento.

Sul sito di ACB, potete trovare una serie di documenti che vi guidano nella stesura della documentazione necessaria per l'attività quotidiana. Sono state create delle linee guida per redigere, ad esempio, "La Policy del Distributore" all'interno della quale si può trovare anche la Policy relativa al POG, così come un'altra serie di documenti che sono stati previsti dalla nuova normativa IDD e dai nuovi regolamenti entrati in vigore nella scorsa annualità.

Come ormai tutti sanno, lo scorso anno l'Associazione è stata impegnata nella definizione e trattazione delle nuove regole (Reg. n. 39 - 40 - 41) e a questo proposito per aiutare i nostri associati abbiamo formulato un Questionario di Autovalutazione che compilato, fornisce una situazione reale della vostra azienda e che vi indica dove eventualmente sia necessario intervenire a modificare le procedure o l'organizzazione interna, per essere in regola con la Normativa vigente.

Un ulteriore punto di orgoglio della nostra Associazione deriva dalla richiesta pervenutaci da alcune Associazioni di categoria di altri paesi europei che come noi partecipano al Bipar, di poter usufruire del nostro questionario per metterlo a disposizione dei loro associati.

Stiamo quindi predisponendo altre due versioni in lingua inglese e tedesca.

Come è ben noto a tutti, molte sono le novità introdotte nello scorso anno, dalle norme dettate dal nuovo Codice delle Assicurazioni al recepimento della IDD, ai regolamenti attuativi della stessa, alle norme sulla nuova Privacy (GDPR).

Su tutto questo la vostra Associazione ha lavorato per informarvi e, come dicevo, per rilasciare documenti idonei a facilitare il vostro compito.

A questo proposito vorrei ricordare l'impegno che abbiamo ormai da diversi anni nei confronti di voi associati, e cioè quello di percorrere un tour itinerante, attraverso i Road Show, cercando di toccare tutte le regioni di appartenenza.

Road Show annuali di ACB si sviluppano in 7 tappe riscontrano ogni anno un interesse sempre maggiore da parte degli Associati, grazie anche al contributo dei Responsabili di Zona e dei Delegati Regionali.

Come potete notare dalla slide, la media dei partecipanti annui è stata di 350 unità, il che significa una media di circa l'80% degli associati ACB.

A fine anno, avete anche ricevuto in omaggio il 2° Volume de "I Quaderni di Master Class", un manuale che racchiude una guida pratica e veloce delle regole di compliance da rispettare nella nostra attività di Intermediari.

Particolare attenzione abbiamo dato allo sviluppo della nostra scuola "L'Officina del Sapere". Come sapete la formazione e l'aggiornamento costante dei nostri Associati, e non solo, anche della categoria in generale, è per l'Associazione una parte fondamentale e indispensabile. Infatti, nei corsi erogati dalla nostra scuola troviamo anche Intermediari NON associati ACB, e

che ritengono i nostri corsi affidabili, concreti, di elevato contenuto, ed erogati da docenti qualificati e preparati.

Lo scorso anno abbiamo erogato 591 ore di lezione a cui hanno partecipato circa 2.100 soggetti, tutti hanno ricevuto l'attestato di partecipazione ed hanno superato i test ottenendo la certificazione necessaria ai fini IVASS.

Abbiamo anche iniziato l'erogazione di corsi in aula a soggetti interessati alla lingua inglese, con particolare riferimento alla terminologia del mondo assicurativo.

Ogni anno cerchiamo di dare sempre più impulso alla nostra Scuola, al fine di migliorare l'incontro con il mondo della intermediazione, perché siamo convinti che la maggior conoscenza delle particolarità della nostra professione, sia non solo necessaria e utile, ma debba essere un elemento imprescindibile della nostra professione.

Sempre nel contesto Formazione, continua la collaborazione con il settore universitario, ed in particolare con l'Università di Parma con cui si collabora per il secondo anno consecutivo, ed insieme ad altri partner, alla organizzazione di un Master per giovani laureati che desiderano approfondire lo studio del Risk Management e della assicurazione nelle PMI o ancora di entrare nel mondo della intermediazione.

Servizi

Come detto in precedenza una delle prerogative di ACB è quella di mettere a disposizione degli associati strumenti validi a migliorare il coordinamento dell'attività quotidiana sotto ogni aspetto, dalla gestione dell'informatica alla gestione dei sinistri, alla certificazione societaria ed alla possibilità di avere canali preferenziali attraverso i nostri Partner, sia assicurativi che di altri settori come ad esempio il legale e la comunicazione.

In questo particolare momento gli aspetti legali della nostra attività trovano un grande riscontro per effetto delle nuove normative che chiedono una maggiore attenzione alle problematiche legate ai rapporti con la clientela, con gli assicuratori e con la propria organizzazione.

Non ultimo bisogna considerare il servizio posto a disposizione degli associati che dopo aver compilato il Questionario di Autovalutazione, ritengano utile una visita della Associazione per una verifica più approfondita della loro situazione di Compliance.

Su cosa stiamo lavorando

Abbiamo e stiamo lavorando tanto per potervi dare un servizio migliore e sempre più competitivo con le risorse sia economiche che fisiche che abbiamo a disposizione.

È stata ampliata l'offerta dei corsi indicando la disponibilità ad organizzare aule personalizzate Presso le vostre sedi su tutto il territorio nazionale. Stiamo preparando un progetto per il rifacimento del sito istituzionale ed un piano di comunicazione per rendere più visibile la nostra Associazione al fine di poter incrementare sempre di più il numero degli associati.

In aggiunta, stiamo lavorando ad un scritto da presentare al Mise e all'Ivass per una riforma di alcuni degli articoli contenuti nel testo di recepimento della IDD e dei regolamenti attuativi che a nostro avviso non sono in linea con i principi della Nuova Direttiva sulla Distribuzione, ma i nostri governanti e regolatori hanno ritenuto di approfittare dell'occasione per introdurre regole penalizzanti per la nostra attività che viceversa erano già state bocciate in Europa.

Non ultimo, stiamo portando avanti il progetto della Società di Servizi che dovrà aiutare in particolare le piccole e medie aziende che non avendo strutture economicamente sostenibili potranno usufruire di servizi integrati e centralizzati.

Rapporti con le Associazioni

Vorrei iniziare questo capitolo ricordando un passo della mia relazione tenuta durante l'assemblea del 2018 relativamente agli accordi stipulati nel 2015 in merito ai passaggi di portafoglio:

“Lo scorso anno (2017) abbiamo inviato una lettera al Presidente e al Consiglio di AIBA, invocando una radicale riforma di tali accordi che, alla luce dell’esperienza maturata nei tre anni. dall’entrata in vigore, hanno evidenziato la mancata rispondenza alle corrette esigenze di mercato, spesso prestandosi ad essere utilizzati come armi commerciali per confondere il cliente a detrimento della validità dell’incarico di brokeraggio fornito dal cliente stesso.”

Ebbene, nonostante le numerose promesse e tre incontri a distanza di due anni non si è potuto giungere a una soluzione e a una risposta adeguata alla nostra richiesta. Le regole della nostra attività sono cambiate per effetto del mercato e della normativa. Abbiamo a più riprese manifestato il desiderio di modificare gli accordi che penalizzano le piccole e medie società, ma soprattutto vanificano la validità dell’incarico di brokeraggio rilasciato dal cliente, e sono in molti casi stati utilizzati come arma commerciale nei confronti del cliente.

Abbiamo anche chiesto di uniformare i Codici Deontologici al fine di regolamentare la Categoria al rispetto delle regole fondamentali di trasparenza, onestà, indipendenza e professionalità.

Non essendo state accettate tali richieste, noi come Consiglio Direttivo, abbiamo assunto la decisione di dare disdetta agli accordi, disdetta che è stata inviata il 3 giugno 2019 e accettata da AIBA con lettera del 5 giugno 2019.

A seguito di ciò abbiamo predisposto un nuovo Codice Deontologico con nuove regole sui passaggi di portafoglio che sottoporremo a voi durante l'Assemblea Straordinaria che seguirà quella attualmente in corso.

Restano comunque in essere i rapporti con le altre Associazioni di Categoria su tutto ciò che riguarda l'intermediazione assicurativa.

Considerazioni Finali

Colleghe, Colleghi,

lasciatemi fare qualche considerazione sulla situazione attuale e sulle prospettive future della nostra Categoria.

Come abbiamo più volte ribadito il mercato delle Assicurazioni è cambiato e le nuove normative hanno contribuito non poco al cambiamento.

Il mercato italiano si sta evolvendo, i nuovi players, la nascita della nuova figura dell'intermediario accessorio e le banche si stanno sempre più organizzando per distribuire prodotti assicurativi al consumatore e alla piccola e media industria. Le imprese di Assicurazione sono state certificate distributori e molte si stanno attrezzando con settori interni per la distribuzione dei loro prodotti.

Anche il Broker deve cambiare, deve modificare il suo approccio al mercato e deve assumere le politiche più idonee al suo stato,

deve organizzarsi e specializzarsi nei settori che meglio conosce: il mercato vuole un professionista preparato che sappia individuare le esigenze del cliente e che sappia suggerire ciò di cui il cliente ha necessità e che a volte non riesce ad individuare.

Il Broker deve saper affrontare le richieste del mercato globale e saper trovare le soluzioni più valide sia in termini di costo che di contenuto per soddisfare le necessità del cliente.

Allo stesso modo il Broker deve saper offrire al proprio cliente una serie di servizi collaterali all'assicurazione e per fare questo deve organizzare la propria struttura e dotarsi di strumenti idonei, e se il caso lo richiede affidarsi alle collaborazioni con chi può aiutarlo a risolvere il problema.

Da tempo sosteniamo che il Broker non è un distributore di prodotti assicurativi ma è colui che osserva il mercato, apprende, elabora e trasferisce al proprio cliente la soluzione migliore per fare in modo che il patrimonio fisico e umano possa essere preservato, che i capitali che il cliente investe nella propria azienda possano essere tutelati e che in caso di un evento straordinario, ci sia chi è pronto a rifondere il danno subito senza indugi, pretesti e cavilli a cui appellarsi.

A mio avviso sarebbe auspicabile una ipotetica fusione tra tutte le parti coinvolte, ovvero tra il cliente, l'intermediario, le imprese di assicurazione, i periti, le aziende di bonifica e di pronto intervento, al fine di creare una coesione con un unico obiettivo. Tale obiettivo porterà alla soddisfazione del cliente in fase preliminare, cioè durante la fase preparatoria alla stipula del contratto.

assicurativo e al risarcimento del danno subito in tempi brevi dall'eventuale verificarsi di un sinistro.

Il Broker deve essere colui che conduce le operazioni e la figura di riferimento per tutte le parti coinvolte, ma per fare questo deve dotarsi di una struttura idonea.

Cari colleghi, tenete presente che ormai i canali di distribuzione sono aumentati e con il perfezionarsi del digitale sempre più problematiche dovranno essere affrontate. Non possiamo e non vogliamo fermare il mondo ma invece essere parte attiva del cambiamento per poter utilizzare tutti gli strumenti che il mercato ci offre adottando di volta in volta quelli più appropriati al momento.

Prima di passare ai saluti lasciatemi ringraziare tutti coloro che operano all'interno e all'esterno della nostra Associazione: dalle nostre collaboratrici della segreteria, Barbara, Cristina, Laura e Maria Laura, ai collaboratori esterni Luca Roncen, Cinzia Rovida e Rita Crocitto, nonché tutti i Consiglieri e i Membri del Collegio dei Probiviri e quelli del Collegio dei Revisori dei Conti.

Non ultimi, coloro che pur non facendo parte del Consiglio lavorano a vario titolo per fare in modo che l'Associazione cresca e migliori sempre di più, Carlo Bonfanti e Edoardo Giacomini.

Infine, vorrei ringraziare in modo particolare gli studi legali dell'Avv. Carlo Galantini e dell'Avv. Andrea Maura e i componenti del Comitato Scientifico.

Spero di non aver dimenticato nessuno.

Colleghe e Colleghi, i Broker sono sul mercato ormai da molti anni e nonostante qualcuno tenti sempre di ridurre la potenzialità e l'efficacia del loro intervento, i Broker ci sono e ci saranno sempre perché hanno la forza e la volontà di adeguarsi al cambiamento.

Diceva un saggio che nella vita tre cose sono importanti: la dignità, l'impegno e la coerenza.

I Broker hanno tutte queste qualità? Lascio a voi la risposta.

Io vi saluto con questa affermazione e con la frase che abbiamo adottato per il nostro Road Show.

Conoscersi per Crescere

Solo così potremo affermarci.

Un augurio a tutti di buon lavoro e un grazie per esserci.

Luigi Viganotti
Presidente ACB

