

Anno XXVIII n. 152
Ottobre-Novembre-Dicembre 2024
Pubblicazione trimestrale



L'Agente

di Assicurazione

*Buone
Feste*

*Buone
Feste*

16

**RELAZIONE
CONGRESSO SNA**
di Claudio Demozzi

71

**FONAGE
UNA SICUREZZA**
Redazione

114

**SANITÀ
PUBBLICA**
Autori Vari

Per restare **VINCENTI**

Come cogliere le nuove opportunità offerte dal mercato, rimanendo sempre al fianco della clientela



A cura di **Filippo Guttadauro la Blasca**

In quanto organizzazione di rappresentanza credo dobbiamo avere come focus principale l'attenzione sul quadro complessivo della nostra futura situazione professionale.

Un dibattito, che necessariamente va aperto per far crescere l'intera categoria, sul ruolo e la funzione che intendiamo svolgere nel quadro della distribuzione del futuro, un futuro che peraltro è già presente.

La difesa delle conquiste raggiunte è l'obiettivo prioritario, come il cercare di non retrocedere di un passo, in particolare non retrocedere su quello che siamo, su quello che non siamo e a cui ci siamo sempre opposti, almeno nello Sna, negli ultimi anni. Difendere quello che siamo e che vogliamo continuare ad essere, professionisti autonomi e indipendenti a tutela della sicurezza dei nostri clienti. Partendo da questo concetto e da questi valori dobbiamo capire come affrontare il futuro, quali strategie darci e introdurre per mantenere viva la categoria, mantenere vivo il sindacato e allo stesso tempo per far svolgere alla categoria una professione nuova, adeguata ai tempi. Una ricerca che va compiuta rapidamente. L'unica cosa che chiedo è non accodarci sulle logiche delle imprese. Ricerchiamo strade nuove, nostre. Una frase che raffigura bene questo concetto è stare sempre "con un piede nel passato e lo sguardo dritto e aperto nel futuro".

Ritengo sia giunto il tempo di avviare seriamente questo confronto con tutti coloro che hanno a cuore realmente la nostra professione.

Come Sna dobbiamo essere capaci di sognare, dobbia-

mo pensare che siamo in grado di dare il nostro contributo per un futuro migliore alla categoria. Un futuro dove le scelte delle fabbriche prodotti le condizioniamo noi, mettendo le imprese in concorrenza tra loro, collaborando e migliorando le coperture assicurative, rendendole più adeguate alle esigenze del Cliente, con costi sopportabili e risarcimenti certi.

Poniamoci l'obiettivo di cercare che gli utili vadano, almeno in parte, alle coperture assicurative solidaristiche nel rispetto dell'ambiente e del clima.

Gli argomenti, a mio modesto parere, dovranno essere necessariamente come gestire ed interpretare e quale supporto dare all'innovazione di prodotto che le imprese stanno mettendo in atto a tutto svantaggio del Cliente. In realtà il bisogno di tutela dell'ambiente è aumentato come pure sono aumentate le esigenze del Cliente che noi dobbiamo sapere cogliere e reinterpretare scegliendo definitivamente e senza ambiguità di stare dalla parte del Cliente. Continuare, cioè, a svolgere il ruolo di trasmissione perfetta tra esigenza e offerta collocando il miglior prodotto per rapporto premio/qualità e sganciandoci definitivamente dalla logica della vendita mono Impresa.

L'attività di agente di assicurazione è un'attività in continua trasformazione, ma la nostra funzione resterà essenziale nel futuro, poiché la necessità di assicurazioni e protezione è sempre presente e in continua trasformazione. Dobbiamo solo essere consapevoli di questi cambiamenti e delle sfide che il settore assicurativo dovrà affrontare e per questo occorre essere costantemente aggiornati sulle nuove tendenze del settore e sulle nuove soluzioni assicurative che possano soddisfare le esigenze dei clienti in modo più efficiente.

Fondamentale resta per noi avere una buona base di conoscenze e competenze del settore e sviluppare una mentalità orientata al cliente e alle relazioni a lungo termine, al fine di costruire fiducia e fedeltà con i propri clienti.

Queste, ritengo siano da sempre, ma maggiormente per il domani, le caratteristiche che dobbiamo avere nello svolgimento della nostra attività di agente di assicurazione consulente del consumatore, una professione gratificante e di grande responsabilità, che può offrire opportunità di successo e crescita professionale nel lungo termine, purché ciascuno di noi sia disposto a lavorare con impegno sulla crescita continua delle proprie competenze, ma anche sull'adattamento alle nuove sfide e alle opportunità provenienti dal mercato.

Sui diritti sindacali e sui principi **non si tratta**

"Meglio nessun accordo che un cattivo accordo" è una strategia negoziale, non un modo per mettere le mani avanti

A cura di Filippo Guttadauro la Blasca



Viviamo in un periodo storico nel quale le certezze e le conquiste frutto di decenni di battaglie sono messe in discussione.

Sono passati 25 anni da quando Bauman scriveva di "modernità liquida", intendendo che essere moderni, secondo Bauman significava essere "in divenire" una società in costante mutamento, dove le certezze, i corpi solidi della società, le istituzioni, prima fra tutte la famiglia, diventano appunto sempre più "liquide", sottolineando il fatto che l'unica sua costante sia il cambiamento e l'unica certezza sia l'incertezza.

Fortunatamente in Italia esiste ancora il diritto di aderire ad una organizzazione sindacale per difendere e tutelare le libertà fondamentali conquistate nella propria attività professionale.

Le organizzazioni di rappresentanza datoriali come lo Sna sono entità fondamentali nel panorama delle relazioni industriali. Esse agiscono come portavoce degli interessi collettivi, negoziando contratti collettivi, influenzando le politiche del lavoro e rappresentando i propri iscritti in ambito istituzionale. Forniscono servizi a ogni impresa aderente, mettendo a disposizione strumenti di gestione, amministrazione, propaganda e sostegno.

Per lo Sna e per i suoi aderenti esiste l'Ana

L'Accordo Nazionale Agenti (Ana) è il contratto collettivo nazionale di lavoro che regola i rapporti tra le imprese di assicurazione e gli agenti di assicurazione iscritti in sez A del RUI (Registro Unico degli Intermediari). Esso definisce i diritti e i doveri delle parti coinvolte nel contratto di agenzia assicurativa, stabilendo le condizioni lavorative, le remunerazioni, le modalità di risoluzione delle controversie e altri aspetti fondamentali del rapporto tra l'agente e la compagnia assicurativa.

Principali tematiche disciplinate dall'ANA

L'Accordo Nazionale Agenti (ANA) riveste un ruolo fondamentale nel settore assicurativo, in quanto copre un ampio spettro di tematiche, tra cui:

- regola le condizioni del mandato conferito all'agente, la durata, le modalità di revoca e le eventuali indennità di fine rapporto,
- definisce gli obblighi dell'agente nei confronti della compagnia (es. fedeltà, riservatezza, rispetto delle procedure) e viceversa,
- fissa le modalità di calcolo delle provvigioni, i compensi fissi e gli altri emolumenti spettanti all'agente,
- regola le modalità di cessazione del rapporto contrattuale e il relativo preavviso,
- prevede obblighi di formazione continua per gli agenti, al fine di garantire un adeguato livello di professionalità,
- disciplina i rapporti tra l'agente e le associazioni di categoria, che offrono assistenza e rappresentanza agli iscritti,
- stabilisce le procedure per la risoluzione delle eventuali controversie tra le parti, prevedendo spesso un tentativo di conciliazione prima di ricorrere agli organi giudiziari,
- garantisce agli agenti condizioni di lavoro dignitose e trasparenti e tutela i loro diritti,
- contribuisce a stabilizzare i rapporti tra le parti, favorendo una collaborazione duratura e proficua,
- incentiva la formazione continua degli agenti, promuovendo la professionalità e migliorando la qualità del servizio offerto ai clienti.

L'ANA è un accordo dinamico, che dovrebbe periodicamente essere rinnovato per adeguarsi alle mutate esigenze del mercato e alle nuove normative, nonostante quello più recente sia in vigore dal lontano 2003.

Negli ultimi anni, con l'evoluzione del settore assicurativo, le imprese assicurative hanno puntato, investendo ingenti risorse, sulla distribuzione online e sulla multicanalità, ma nonostante gli enormi investimenti non ha prodotto i cambiamenti distributivi attesi e sbandierati alla comunità finanziaria per anni.

Alla luce di questo dato di fatto, le compagnie dovrebbero prendere atto che, in Italia la distribuzione assicurativa, in modo particolare nei Rami Danni, viene svolta con diligenza e professionalità principalmente dagli agenti, e anche per questo, dovrebbero rivedere le proprie posizioni financo ad arrivare, anche loro, a far sì che al nuovo ANA venga attribuita efficacia erga omnes attraverso la sollecitazione al Parlamento di una legge dedicata a salvaguardare la figura degli agenti. Figura determinante e con piena valenza sociale come è stato dimostrato, durante il periodo della pandemia.

Al tavolo delle trattative, l'Ana prenda atto volta per volta che i contenuti dell'ANA 2003 in discussione, vengono ampiamente e frequentemente richiamati nei singoli mandati conferiti dalle imprese di assicurazione operanti in Italia, tanto che il costante rinvio li ha trasformati in una sorta di fonte "naturale" di integrazione del singolo rapporto negoziale.

Le conquiste si difendono e non sono in vendita

Ciò premesso, fermo il fatto che occorre mantenere buone relazioni industriali, lo Sna deve continuare a non cedere su tutti i diritti acquisiti e chiedo al gruppo di lavoro sull'ANA di non farsi ammaliare dal canto delle sirene (alcuni gruppi Agenti) che, se ascoltati porterebbero inevitabilmente al naufragio e quindi alla morte della categoria. Costoro suggeriscono infatti di ammorbidire la linea di fronte a una controparte istituzionale che dispone di un vero e proprio strapotere negoziale.

Lo SNA pur dandosi disponibile alla discussione su tutto, non deve cedere di un passo sui diritti acquisiti e sui principi dalle conquiste ottenute. Questa è una legittima posizione che sconta moltissimi fattori contingenti. Il comparto assicurativo è in continua evoluzione, con l'avvento della digitalizzazione, della globalizzazione, delle nuove forme di lavoro e queste trasformazioni mettono sotto pressione i modelli tradizionali di rappresentanza sindacale, rendendo più difficile la tenuta sui diritti acquisiti. Inoltre, la sempre più complessa e onerosa conformità alle norme burocratiche, il progres-

sivo trasferimento a compenso zero delle procedure amministrative e gestionali dalle mandanti alle agenzie, il contesto commerciale sempre più competitivo, l'impennata dei costi amministrativi e gestionali ha portato a una caduta verticale della redditività delle agenzie. Ne consegue che la categoria pone al centro delle proprie rivendicazioni l'aumento delle tabelle provvigionali, tantopiù in una fase storica, perdurante da oltre un decennio, nella quale l'industria assicurativa ha fatto registrare utili miliardari. Profitti che non sono stati redistribuiti sotto alcuna forma alle reti agenziali, nonostante il contributo da esse fornito allo sviluppo delle rispettive mandanti. Né sono stati redistribuiti gli extra-utili realizzati dalle imprese durante il periodo della pandemia quando i sinistri erano pressoché azzerati a seguito delle limitazioni imposte dalle autorità alla mobilità sociale e le agenzie soffrivano una situazione emergenziale che appariva senza uscita. Allo scopo di recuperare redditività, lo Sna ha anche elaborato tabelle provvigionali minime che permetterebbe un riequilibrio dei bilanci di agenzia e consentirebbero agli agenti di poter fornire un servizio migliore alla clientela.

Rendere sinergici i livelli negoziali per evitare di cadere nel tranello delle compagnie

Un altro livello di tutela e difesa degli interessi degli agenti di assicurazione è quello aziendale e in questo senso viene spontaneo chiedersi se non sarebbe il caso, essendo i Gruppi agenti organizzazioni di secondo livello, che un dirigente sindacale Sna sieda al tavolo di trattativa per la definizione e la sottoscrizione degli accordi integrativi, affinché questi siano in sintonia con le esigenze della categoria e non creino situazioni di maggior

favore alle mandanti. Per tornare al negoziato di primo livello per il rinnovo dell'Ana 2003, non delegabile ai livelli inferiori come quello aziendale, sembra che l'Ania sia disponibile alla ripresa del dialogo interrotto a suo tempo sul tema della titolarità dei dati, convinta probabilmente anch'essa che l'Accordo sia scaduto da troppo tempo e che sia necessario trovare un accordo condiviso sul nuovo quadro di riferimento aggiornato alle necessità dei tempi e alle caratteristiche dell'attività assicurativa attuale. Senonché, l'Associazione delle imprese intende modificare l'esistente a patto che la somma totale risulti essere pari a zero, ovvero che a ciascuna concessione corrisponda un recupero di equivalente valore, mentre lo Sna è convinto che al mantenimento delle condizioni normative e alle tutele in essere debbano aggiungersi ulteriori conquiste da parte degli agenti che sono indubitabilmente la parte debole del tavolo negoziale.

L'altro punto dirimente consiste nella definizione dell'agente, laddove lo Sna tiene duro sull'unicità della nostra figura professionale, mentre l'Ania punta a tenere separati i cd. agenti indipendenti, tendenzialmente i plurimandatari, dagli agenti collegati ovvero monomandatari. Naturalmente dobbiamo avere fiducia nel gruppo dirigente Sna, benché la fiducia sia sempre un rischio e nessuno ci garantisce che l'incerto sia positivo, che tutto andrà bene.

Fidarsi significa accettare l'incertezza pur non sapendo come andrà a finire. Significa confidare sulle indubbie competenze del Gruppo di lavoro capeggiato dal Vicepresidente Sergio Sterbini. Non so quale sarà l'esito finale, ma mi impongo di essere ottimista, perché oggi credere nel gruppo dirigente Sna e contare che si possano raggiungere gli obiettivi prefissati, costituisce l'atto più rivoluzionario che possiamo fare.

