

Cari Amici,

l'orgoglio e l'onore del sentimento di appartenenza a questa grande Associazione, che, ne sono certo, pervadono ognuno di noi, ci accompagnano nel caloroso benvenuto, che vogliamo rivolgere al Presidente dell'Assemblea, ai Vice Presidenti, al Segretario, ai gentili ospiti e a tutti voi, care Colleghe e cari Colleghi.

In quest'anno, così denso di novità e anche di preoccupazioni, ricorre il 60.mo anniversario della fondazione della nostra Associazione.

Era il 20 giugno del 1945 quando alcuni nostri Colleghi posero le basi di quello che oggi, orgogliosamente, riteniamo essere uno dei più importanti e apprezzati Gruppi Aziendali Italiani.

L'apporto reso, senza soluzione di continuità, dai nostri predecessori, dalle presidenze che si sono succedute e da tutti noi insieme, ha dato vita e continua ad alimentare un'Associazione, l'UIA, che partecipa alla storia del mercato ricoprendo un ruolo di primaria importanza, contribuendo in prima linea all'evoluzione del sistema.

Ci piace ricordare che siamo sicuramente un modello di riferimento e un esempio da imitare avendo patrimonializzato e fatto tesoro di questi 60 anni di esperienza.

Lungo tutto questo importante arco temporale abbiamo seguito, monitorato, indirizzato, analizzato, studiato, ed a volte condizionato, il mercato e le istituzioni stesse.

La presenza dell'UIA è così risultata sempre più preziosa, divenendo indispensabile punto di riferimento per la crescita e la tutela di tutti gli agenti RAS e, crediamo di poterlo affermare, anche del progredire stesso della nostra Compagnia, con la quale abbiamo instaurato, nel tempo, un rapporto di collaborazione costruttivo.

In occasione di questo 60esimo anniversario abbiamo deciso di strutturare la nostra relazione muovendo dagli importanti insegnamenti tratti dalla storia della nostra Associazione, dai suoi valori e dalle sue esperienze, quasi un tributo all'opera svolta.

L'ingegno del quale la nostra Unione ha saputo farsi portavoce nel tempo, ha alimentato la nostra crescita ed il nostro elevarsi, spesso, a riferimento sul mercato, rendendoci sempre più sensibili ai bisogni della categoria ed interpreti attenti delle istanze del nuovo mercato.

Nell'analisi dei cambiamenti che stanno investendo il mercato, la professione e, di certo, il nostro futuro, intendiamo insistere nella strutturazione, nell'offerta e nella condivisione degli strumenti utili a posizionarci sempre in modo competitivo e reddituale, non dimenticando, però, l'importanza di un dialogo con la Compagnia.

Gli scenari nei quali ci muoviamo sono in costante evoluzione e, a differenza del passato, risultano caratterizzati dal proliferare continuo di incertezze diffuse, difficilmente misurabili, che ci costringono a un forte impegno nel continuo adattamento.

Il cambiamento

Pare proprio che tutto quello che non è avvenuto in RAS in oltre 170 anni si sia verificato negli ultimi 170 giorni e questi 18 mesi appena trascorsi sono stati contraddistinti da un continuo ed inarrestabile processo di trasformazione, che ha riguardato gli Agenti RAS, la nostra Compagnia ed il mercato, come mai era avvenuto in passato.

L'opera di questo Comitato Esecutivo è stata sicuramente caratterizzata da eventi di portata straordinaria ascrivibili all'evoluzione della domanda e dell'offerta di prodotti assicurativi, al mutare del contesto economico e normativo di riferimento, ad una crescente scolarizzazione del Cliente consumatore e dalle novità riguardanti la nostra Mandante che si sono riflessi essenzialmente su tre grandi aree :

- l'Associazione
- la Compagnia
- il Mercato

L'Associazione

Dopo il Congresso elettivo di Viareggio, la Giunta Nazionale ha espresso due linee di pensiero, diverse e legittime, caratterizzate da approcci alla gestione e alla visione politica associativa molto differenti tra di loro, pur se unanimi negli obiettivi.

Questa novità ha trovato tutti gli attori principali impreparati a gestire una situazione tanto diversa dal passato e lontana dall'esperienza associativa che nell'UIA si conosceva.

Il Comitato Esecutivo ha sempre creduto fortemente che le diversità di opinioni rappresentino un grande valore perché solo lo scambio di idee ed una dialettica politica seria, anche se vivace, rappresentano un arricchimento per il bene dell'Associazione e dei Colleghi.

Ben vengano quindi le diversità, se questo significa costruire insieme, costringendoci a dibattere in maniera costruttiva, sempre però nel rispetto delle persone, del loro ruolo e dell'Istituzione.

La diversità di impostazione nella gestione politica si è manifestata nel metodo di lavoro e non certo nei principi associativi, sindacali e solidaristici che, è bene ricordarlo, appartengono a tutta la Giunta Nazionale, a quanti operano per l'Associazione e, per definizione e fino a prova contraria, a tutti gli Iscritti.

Voler supporre il contrario renderebbe l'Associazione più debole con una conseguente assunzione di responsabilità personale.

In un momento tanto delicato, quale quello attuale, è più opportuno discutere di unità che di contrapposizione, meglio rimboccarsi le maniche tutti insieme per il nostro futuro professionale perché è solo questo che deve preoccuparci.

La Compagnia

Nel panorama assicurativo italiano se vi era una Compagnia che, nella sua dinamicità, manteneva comunque fermi i punti cardine di un'attenta politica societaria, di missione, di gestione interna e di rapporti con la propria rete agenziale, questa era proprio RAS.

Il 4 Aprile di quest'anno, invece, molte cose sono cambiate, repentinamente ed inaspettatamente, aprendo scenari inimmaginabili solo pochi mesi fa : prima le dimissioni di Mario Greco da A.D. di RAS, poi la nomina di Paolo Vagnone ai vertici di Corso Italia, i cambiamenti interni, le dimissioni di manager per finire, l'11 settembre, con l'OPA sul flottante.

Il progetto di fusione tra RAS e Allianz AG per la costituzione di una nuova società europea, Allianz S.E., si svilupperà attraverso un percorso di integrazione sinergica delle efficienze industriali e strategiche delle due società i cui termini generali si possono così riassumere:

- entro la metà del mese di Ottobre Allianz AG avrà avviato l'OPA sul flottante residuale di RAS e a fine novembre, in funzione del risultato, i componenti dei rispettivi organi societari procederanno all'approvazione del progetto di fusione;
- nello stesso periodo RAS, subordinatamente all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni e con termine a febbraio/marzo del 2006, conferirà il proprio complesso aziendale in favore di una società, da essa stessa controllata, che assumerà l'attuale denominazione di RAS SpA.

Questo farà sì che, all'esito del conferimento, RAS cesserà di esercitare l'attività assicurativa, muterà il proprio scopo sociale e assumerà le caratteristiche di una società holding e ciò renderà possibile la sua fusione per incorporazione nella holding Allianz AG.

Nel patrimonio del complesso aziendale di RAS, da conferire alla Nuova RAS, troviamo anche i pacchetti azionari di controllo di Allianz Subalpina e Bernese e delle altre Società oggi controllate da RAS che, dopo il conferimento, continueranno ad essere società separate a meno di precedenti o successive operazioni di fusione per incorporazione;

- solo dopo la conclusione del conferimento ed entro l'estate del 2006 si procederà alla fusione di RAS Holding in Allianz AG Holding ed alla creazione della nuova società europea Allianz S.E.

All'epoca quindi Allianz S.E., in Italia, controllerà al 99,7 LLOYD Adriatico e totalmente la Nuova RAS e con quest'ultima, anche Allianz Subalpina e Bernese e tutte quante le società sopra menzionate. Le controllate estere invece riporteranno direttamente alla holding Allianz SE.

Purtroppo, in questo quadro di riassetto societario e finanziario non si è trovato neppure un cenno al ruolo della rete agenziale, ultimo gendarme del sistema assicurativo italiano, cinghia di trasmissione produttiva e autore indiscusso dei risultati sino ad oggi conseguiti da RAS.

L'operazione della fusione è stata presentata anche attraverso comunicazioni interne da parte delle aziende interessate, senza mai chiamare in causa la rete agenziale.

Da questo dato di fatto discendono almeno due considerazioni: la prima è che Allianz non ha manifestato la benché minima attenzione nei confronti degli Agenti e la seconda è che, volutamente, non sono state fornite rassicurazioni con documenti ufficiali.

Di certo c'è solo che un altro pezzo dell'Italia se ne va all'estero, anche se nella sostanza Allianz controlla la Ras dal lontano 1986, quando la Italmobiliare della famiglia Pesenti completò la cessione del pacchetto di controllo della nostra storica Compagnia assicurativa ai tedeschi.

La mancata comunicazione alla rete dei dettagli operativi ha reso difficile comprendere le strategie distributive di Allianz per il futuro, legittimando così uno stato di disagio che non conosce precedenti.

Dimenticare di informare la rete agenziale sulle particolarità tecniche che interessano coloro che costituiscono la fortuna della stessa Compagnia è cosa grave. Un'inadempienza che non abbiamo tardato a sottolineare e che ha contribuito a confermare l'UIA interlocutore pronto, capace e irremovibile nella tutela degli agenti delle oltre 840 agenzie RAS.

L'UIA in questi 60 anni ha assistito al passaggio del pacchetto di maggioranza di RAS, alle dimissioni di alti dirigenti, alla sostituzione di direttori, alla rivitalizzazione del brand, senza mai perdere di vista la centralità della rete distributiva tradizionale.

Ma ciò che è rimasto invariato è stato il ruolo della rete agenziale che, gestendo in maniera professionale ed attenta i suoi 4 milioni di Clienti, ha partecipato in maniera determinante alla crescita di RAS e di Allianz.

Nessuno, neppure in Germania, deve sottovalutarlo e in tal senso l'UIA proseguirà nel suo ruolo di difesa ad oltranza dei rapporti tra azienda e rete, coinvolgendo attivamente gli Agenti, specie in previsione di cambi delle politiche aziendali.

Sin dal primo istante abbiamo avuto chiara la consapevolezza che questa partita si sarebbe giocata su un doppio binario : analisi rapida dei problemi di natura giuridico-contrattuale e, successivamente, approfondimento, dal punto di vista politico, dello scenario che ci saremmo trovati a gestire con ogni probabilità entro pochi mesi.

Non appena la notizia è divenuta di dominio pubblico, l'Associazione ha immediatamente compiuto i passi necessari ed obbligatori che situazioni simili impongono.

Il coinvolgimento del Sindacato Nazionale Agenti e dell'Intergruppo, le lettere al Sig. Dieckmann ed all'A.D. Ing. Vagnone e la convocazione d'urgenza della Giunta Nazionale hanno costituito i primi passi politici dell'UIA.

Il documento finale della Giunta del 14 e 15 Settembre rappresenta, a nostro avviso, una perfetta sintesi di come si è voluto gestire questo momento: pacatezza, lucidità, nervi saldi e fermezza.

L'UIA è ed è sempre stata consapevole dell'importanza e della delicatezza del proprio ruolo in questa situazione, a partire dall'incontro avuto con il management di RAS il 14 Settembre, nel quale sono state riportate tutte le preoccupazioni degli Agenti e la ferma richiesta di ottenere chiarezza e sicurezza.

La decisione di convocare in contemporanea il 4 di Ottobre tutte le Assemblee Regionali, ha dato enorme forza contrattuale e visibilità all'Associazione, ma, soprattutto, attraverso la nutrita presenza degli Agenti, ha edificato, in un sol momento, il primo essenziale gradino : la fiducia di poter contare su tutti gli Iscritti.

L'impostazione metodologica dell'UIA, anche in questo caso, ha risposto con coerenza all'impianto politico che ha contraddistinto l'azione associativa : la ricerca di una soluzione concreta che ponga le proprie basi sulle competenze e sulla conoscenza per consentire di individuare soluzioni.

Nel corso del dibattito della Giunta Nazionale è altresì emersa l'importanza strategica di definire un "Protocollo di intesa" per risolvere gli aspetti contrattuali ed operativi che ci riguardano più da vicino.

La sottoscrizione del "Protocollo d'intesa" potrà avere un significato giuridico solo nel momento in cui sarà definitivamente certo che i vincoli contrattuali, contenuti nel documento, possano valere per il futuro, qualunque esso sia e da chiunque gestito.

L'incontro con il Sindacato e l'Intergruppo, avvenuto immediatamente dopo la riunione della Giunta Nazionale, ha rafforzato le nostre idee circa la necessità di uno scambio continuo di informazioni, con la convinzione che qualsiasi "fuga in avanti", anche di uno solo dei Gruppi Aziendali, avrebbe potuto mettere a rischio l'intero corpo agenziale delle Compagnie Allianz in Italia.

Se il primo passo operativo è stato oramai definito, rimane immutata la preoccupazione in merito all'organizzazione della distribuzione sul territorio nazionale delle tre reti agenziali.

Questa inquietudine trova la sua ragion d'essere nel fatto che l'operazione della riorganizzazione sul territorio, con la conseguente possibile scomparsa dei marchi, sotto il profilo finanziario risulterà indolore per Allianz SE dopo l'operazione di fusione.

Come avemmo modo di scrivere all'atto della nomina del nuovo Amministratore Delegato di RAS, quando ancora questo scenario era inimmaginabile, l'UIA guardava con estrema preoccupazione a questa possibilità.

Troppo diverse tra di loro le tre Compagnie, troppo distanti le politiche assuntive e commerciali, inconciliabili le strutture interne ed i prodotti, senza contare il sovraffollamento dei punti di vendita sul territorio.

I messaggi rassicuranti della Compagnia, in occasione del giro d'Italia di fine settembre, così come il tormentone "nulla cambia, anzi tutto migliora" non hanno assolutamente rasserenato e convinto l'UIA, perché quanto avverrà sembra addirittura oscuro al management italiano, come lo stesso ha avuto modo di dichiarare nell'incontro con gli Agenti.

In questo panorama dai contorni ancora incerti, possiamo però affermare che una novità è emersa rispetto al passato: oggi, a differenza del tempo in cui i cambiamenti incidavano esclusivamente sulla rete, appare chiaro che ad essere investito dal *sisma societario* sarà anche lo stesso management delle Compagnie interessate.

Da sempre i risultati di sviluppo e finanziari sono uno dei metri di valutazione di un'azienda. Appare singolare che un domani l'autonomia di RAS sia esclusivamente legata ai risultati di breve periodo, trimestrali o semestrali che siano, e tutto ciò ci pare fortemente riduttivo.

Riteniamo che non possa essere sottovalutato il fatto che circa il 30 per cento degli utili di Allianz sono giunti, negli ultimi anni, da RAS e questo, a nostro parere, dovrebbe indurre i tedeschi a salvaguardare il modello distributivo attuale e a rafforzarne il ruolo e la posizione nel mercato.

La strada da percorrere, a vantaggio delle Parti, sarà quella di individuare un comune punto di accordo con il quale riconfermare gli Agenti quale motore dello sviluppo produttivo, consulenti e unico punto di riferimento per il cliente. In altre parole veri e propri professionisti di lungo corso, supportati dalla vicinanza delle attività dell'UIA, unica espressione delle necessità della rete.

In altri termini, se i risultati saranno una discriminante maggiore rispetto al passato, la serenità e la redditività della rete agenziale, saranno indispensabili.

Oggi questo ruolo di locomotiva, di presidio, di cura del Cliente, di essenziale ed insostituibile azione di intermediazione che caratterizza la rete agenziale, impone all'Azienda di passare dalle dichiarazioni ai fatti concreti: è necessario un nuovo approccio ai problemi perché i cambiamenti sono veloci e non sempre comprensibili a priori, neppure da parte delle Compagnie e dei loro consulenti.

Il mercato, in futuro, metterà sempre più in discussione non solo le capacità imprenditoriali e professionali dell'intermediario, ma sottoporrà ad un esame ancora più attento e ad una valutazione più vigile anche le Imprese.

L'unico vero, grande valore di una Compagnia di Assicurazione è la forza della sua rete e la sua fidelizzazione rappresenterà un passaggio necessario per lo sviluppo dell'Azienda stessa.

In un mercato attrattivo, per gli intermediari, solo le Imprese attente ai propri Agenti potranno raggiungere i risultati attesi ed il patrimonio dell'esperienza della rete sarà quindi l'elemento distintivo di ogni Compagnia che voglia risultare vincente.

L'aumento indiscriminato di sistemi distributivi alternativi che ha inesorabilmente privilegiato il canale bancario e postale, non dovrà però scalfire il primato dell'Agente professionista e di questo l'UIA ne è ben conscia.

Ed a proposito di risultati, sembra che a volte non vi sia la piena consapevolezza del valore di chi intermedia oltre l'85% dei premi nel solo ramo danni, di chi sviluppa la produzione vita di oltre il 38% (dati riportati nella semestrale di quest'anno dove si evidenzia, tra l'altro, un incremento del 10% delle Banche e di uno sconcertante 0% dei promotori finanziari nel pari periodo), e di chi ha dimostrato di essere in grado di adeguarsi con velocità e competenza al mercato ed alle sue regole.

Occorre questa consapevolezza da parte di tutti perché ognuno, in questa partita, ha i propri obiettivi e noi, i nostri, desideriamo raggiungerli.

Il mercato

Il processo di trasformazione che interessa la domanda e l'offerta assicurativa e l'apparire di nuovi competitori hanno sollecitato interventi normativi e regolamentari a livello nazionale e comunitario.

L'anno che sta per finire è stato caratterizzato da molte novità tra le quali, la più rilevante, è certamente il nuovo Codice delle Assicurazioni.

A quasi cinquant'anni dall'ultimo testo Unico, il varo del Codice rappresenta un primo tangibile segnale del processo di riordino e semplificazione della disciplina che riguarda l'attività assicurativa interessando, indistintamente, intermediari ed imprese.

Il decreto legislativo approvato dal Consiglio dei Ministri lo scorso 2 settembre, infatti, riordina ed innova in 355 articoli la complessa legislazione di un comparto economico centrale nel sistema produttivo, allineandolo alle disposizioni comunitarie.

L'UIA, consapevole dell'importanza del cambiamento in atto, per la prima volta nella sua storia, ha progettato e prodotto un corso di formazione, gratuito e dedicato a tutti gli Iscritti, con il duplice obiettivo di fare cultura e, nel contempo, consentire agli Agenti RAS di cogliere, nelle indubbe difficoltà insite in ogni mutamento, le opportunità che solo coloro che sono informati possono cogliere.

Il corso, distribuito il giorno successivo all'approvazione del nuovo codice, è stato concepito su due supporti informatici per agevolare al massimo l'accesso on line al vero e proprio materiale di formazione.

Una scelta vincente che ci consentirà di tenere aggiornata la materia anche a seguito delle variazioni che sicuramente interverranno nel tempo, a partire dall'analisi dei decreti attuativi.

E' infatti cosa nota che con l'entrata in vigore del codice, prevista per il 1° gennaio 2006, inizierà a decorrere un periodo transitorio di 24 mesi nell'arco del quale l'Isvap dovrà provvedere all'emanazione di 98 regolamenti di attuazione.

In questa sede desideriamo ringraziare i Colleghi del Gruppo di lavoro a progetto che hanno svolto un'opera di straordinaria importanza.

La circolare Isvap 551 del 1° marzo 2005, contenente le disposizioni in materia di trasparenza dei contratti sull'assicurazione della vita, è stata sicuramente un'altra novità importante per l'operatività quotidiana delle Agenzie.

L'UIA ha voluto promuovere con la Compagnia, da subito, un tavolo di lavoro per ricercare le migliori soluzioni atte a ridurre al minimo sia le conseguenze derivanti da eventuali responsabilità dell'Agente per fatto dei propri collaboratori sia per alleggerire le incombenze amministrative derivanti dalle nuove imposizioni.

Nel momento in cui scriviamo, le riunioni si susseguono ancora a ritmi incalzanti, ma dobbiamo rilevare come, nonostante le sollecitazioni dell'Associazione, la Compagnia abbia ritardato molto a mettersi a disposizione su questo tema.

Nel frattempo la legge sulla privacy ha continuato a veder slittare i termini di applicazione vera e propria. Il Gruppo di lavoro a progetto, dedicato alla

materia, ha continuato ad operare in mezzo a mille difficoltà, sia interpretative che con la nostra Mandante.

Nella prima settimana di Ottobre, con circ. nr. 51/2005, abbiamo inviato a tutti gli Iscritti la documentazione per regolarizzare le nostre società, entro il 31 dicembre di quest'anno, in modo da consentirci di adottare le nuove misure di sicurezza introdotte dal Codice.

Nel corso di questi mesi ci siamo avvalsi, per questo tema, della preziosa opera di uno stimato docente universitario che ha partecipato, tra l'altro, anche ai lavori di Giunta Nazionale.

Inoltre il nostro consulente ci ha affiancato anche negli incontri con la Compagnia : si è trattato di una innovazione nei rapporti con RAS che desideriamo venga valutata in tutta la sua importanza.

Il contributo del docente è stato prezioso perché ci ha consentito di proporre all'Azienda una visione del problema precisa e documentata.

Lo scenario economico : i riflessi sull'intermediazione assicurativa

Il biennio 2004/2005, come abbiamo sinteticamente ricordato sin qui, è stato denso di novità e si è dimostrato anche particolarmente difficile sotto il profilo economico e sociale per il nostro Paese.

Tutti gli indicatori finanziari hanno mostrato uno stato di crisi profonda tanto da far prevedere che la situazione non potrà tornare alla normalità nel breve periodo.

L'economia italiana è scivolata in recessione e nei primi sei mesi di quest'anno è andata persa metà della crescita cumulata nell'intero quadriennio 2001-2004 (*dati Prometeia*).

Uno scenario che ha influenzato la nostra stessa attività assicurativa e che, probabilmente, la condizionerà anche nel prossimo futuro.

Si tratta di una crisi profonda che ha cambiato lo stile di vita delle famiglie italiane, i loro consumi e generato nuove necessità.

Molte persone hanno visto ridotto il proprio paniere di consumo ed inoltre un numero sempre maggiore di nuclei familiari ha iniziato ad intaccare i propri risparmi.

L'evoluzione degli stili di consumo di vasti strati della popolazione, prima di questa fase di stallo, era rivolta a concedersi piccoli o grandi lussi, ad

abbracciare la filosofia del “*vivere bene*” anche attraverso l’acquisto di servizi e prodotti di qualità.

Nell’attuale fase di recessione, molte famiglie appaiono quasi smarrite nel mercato, in attesa di segnali di miglioramento, impegnate in un’abile mediazione tra prezzi e qualità ed alla ricerca di occasioni per spendere il meno possibile.

Lo stesso atteggiamento viene riservato, senza mezzi termini, ai prodotti e servizi assicurativi : sempre più spesso i nostri Clienti sono, purtroppo, disposti ad abbandonare la qualità in ragione del risparmio, non certo per convinzione quanto per necessità, soprattutto nelle aree del mezzogiorno d’Italia.

A ingenerare ulteriore confusione partecipa il proliferare indiscriminato di canali distributivi alternativi che hanno volutamente privilegiato una crescente attenzione al prezzo a naturale detrimento del servizio, per avvantaggiarsi del disorientamento finanziario che sta investendo il popolo dei risparmiatori.

Il ricorso alle Compagnie telefoniche, a tal proposito, potrebbe avere un impulso inaspettato proprio dettato dalla difficile condizione economica e reddituale.

Rimane ancora irrisolto, a tal proposito, il problema di fondo, che riguarda il risultato di gestione operativa con i suoi riflessi sui bilanci di questi competitori.

Sarebbe infatti interessante poter verificare se i risultati tecnici, estremamente negativi nei primi anni di operatività di una Compagnia telefonica o di qualunque altra Società che fa del basso costo la propria filosofia commerciale, vengano in qualche misura annegati nei bilanci consolidati della capogruppo, così da far ricadere le inevitabili necessità tariffarie su altri canali, in primo luogo sulle reti tradizionali.

Le differenze di premio, tra l’offerta di una rete agenziale e quella di una Compagnia telefonica, sono ingiustificate dal punto di vista tecnico ed ancor più da quello commerciale.

Il danno che si sta producendo avrà i suoi effetti maggiori tra qualche anno quando, compiuta la clasterizzazione del mercato, alle Compagnie ed alle reti agenziali tradizionali rimarranno solamente da gestire le obiezioni

della propria storica Clientela che potrà aver perso la fiducia nel marchio ed in chi lo rappresenta.

Quindi queste trasformazioni negli stili di consumo, emerse anche da un'indagine della Fondazione Censis, devono costringerci, Agenti e Compagnia, ad una lettura più attenta delle modifiche in atto.

Oggi, molto più di un tempo, questa insicurezza economica che pervade il Paese deve indurci alla costruzione di prodotti caratterizzati da un ottimo rapporto costo/prestazioni, affiancando alle soluzioni standardizzate un'offerta più complessa e professionale che elevi, caratterizzandolo, il ruolo dell'Agente di Assicurazioni.

Il risparmiatore, prima ancora del rendimento, cerca infatti la sicurezza, quindi la trasparenza e la fiducia nel proprio interlocutore.

Questo atteggiamento dei Consumatori non ha interessato solo la qualità ed i profili di acquisto ma ha anche accentuato il ricorso a forme di credito al consumo, a pagamenti rateizzati e ad altri modelli di agevolazione nella spesa, mutuandoli da esperienze oramai consolidate in altri Paesi.

L'UIA ha analizzato a fondo questo fenomeno e ha iniziato uno studio di fattibilità di un progetto che vede proprio nella possibilità di pagamenti rateali mensili uno strumento che rappresenti un aiuto per la rete agenziale nel mantenimento e nello sviluppo della Clientela.

Oggi, più di un tempo, è necessario anticipare i competitori soprattutto sul piano dei servizi più che dei prodotti : una polizza di assicurazioni, così come qualsiasi altro bene di largo consumo, può essere copiata ed anche migliorata, ma la qualità del servizio non potrà mai essere oggetto di imitazione o clonazione perché essa passa, obbligatoriamente, per la professionalità ed il know-how maturato dalla rete agenziale.

La capacità di interpretare, anticipandole, le nuove necessità, quali basi per la soluzione dei bisogni del Cliente, deve spingerci ad affrontare in maniera innovativa il mercato.

Negli ultimi mesi il Comitato Esecutivo ha individuato una Società che si è dimostrata in grado di rispondere alle richieste dell'UIA e di seguire le indicazioni da noi fornite.

Un progetto importante quindi al quale guardiamo con attenzione anche perché sarà necessario individuare un corretto equilibrio per evitare l'incentivazione dell'indebitamento improduttivo dei nostri Clienti che dovranno accedere al servizio con consapevolezza ed intelligenza sotto la guida responsabile degli Agenti RAS.

Se, come ci auguriamo, riusciremo a concludere entro breve l'accordo, siamo sicuri che tutti gli Iscritti UIA potranno contare su uno strumento che li avvantaggerà, e molto, rispetto alla concorrenza.

Qualità e velocità

La fidelizzazione di un Cliente passa, come abbiamo visto, dalla qualità del servizio offerto ma deve, oggi più che mai, forzatamente coniugarsi con un prezzo competitivo e con maggior facilità e velocità di acquisto e di erogazione del servizio.

Da qui l'esigenza di focalizzare il proprio interesse sul cliente che è pur sempre l'asset finanziario più importante dell'impresa agenzia, anche se il suo valore non traspare dai libri contabili.

La celerità e la dinamicità delle nostre Agenzie nel rispondere ai bisogni ed alle attese dei Clienti sono state oggetto di approfondite analisi da parte dell'Associazione.

Nell'ultimo anno abbiamo iniziato a discutere con la Direzione di semplificazioni amministrative e gestionali, di costi e tariffe e non più solamente di prodotti e normative.

Abbiamo quindi avviato un percorso tecnico e politico congiunto che ravvisa in una maggiore autonomia assuntiva e nelle semplificazioni delle procedure gestionali delle Agenzie gli obiettivi principali da perseguire.

Nel corso di questi ultimi mesi l'azione tecnico-commerciale delle Commissioni si è mossa mantenendo sempre fermi questi punti di riferimento. Ogni novità è passata al vaglio della competente Commissione Tecnica che è riuscita, più volte, a condizionare in positivo lo sviluppo del processo informatico a vantaggio della semplicità e della velocità.

Nonostante questi sforzi abbiamo dovuto concludere che il problema poteva essere risolto solamente abbandonando il vecchio metodo e imboccando la strada dell'innovazione tout cour.

I sistemi informatici centralizzati, che da anni utilizziamo nelle nostre Agenzie, hanno reso più complessa la nostra attività quotidiana ed il grande lavoro svolto dall'UIA, negli anni scorsi, ci aveva consentito di uscire dalla fase dell'emergenza operativa rispetto alla prima meccanizzazione su piattaforma windows.

Usciti da questa fase storica ci siamo posti, da subito, altri obiettivi : il miglioramento delle procedure, la velocizzazione delle attività amministrative, la riduzione degli oneri a carico delle Agenzie e quindi il cambiamento filosofico strutturale che deve caratterizzare il sistema informatico come strumento commerciale a favore dello sviluppo agenziale.

È nostro desiderio eliminare dal dna del sistema quel ruolo riduttivo di guardiano, controllore delle attività agenziali, senza alcun effettivo valore aggiunto.

Ci siamo attivati per trovare soluzioni in tema di semplificazioni nella gestione amministrativa aprendo un nuovo tavolo di lavoro permanente con la Compagnia nel quale operano le Commissioni Procedure Amministrative, Marketing, Comunicazione, Standard Persone ed Aziende.

Il primo prodotto che fungerà da benchmark per tutti gli altri che seguiranno, sarà la nuova polizza Full Casa : diversa nella impostazione normativa, più leggibile, migliorata sotto il profilo della semplicità interpretativa, elastica e veloce nella parte di preventivazione, produzione e stampa ed infine rispettosa delle complicate regole introdotte dal Codice.

Lo snellimento delle attività agenziali rappresenta, come abbiamo visto, uno degli obiettivi di maggior rilevanza per l'UIA perché la soluzione di questo annoso problema determina un abbattimento dei costi a carico della rete, il miglioramento del controllo operativo e, nel contempo, libera energie necessarie allo sviluppo produttivo.

In sintesi : meno oneri, più semplicità e maggior sviluppo.

Risulta, a nostro avviso, determinante possedere tutte le leve commerciali e tecniche necessarie per far fronte alle richieste che giungono dal mercato,

iniziando proprio da un sistema informatico capace di aiutarci ad individuare velocemente la migliore soluzione per il nostro Cliente ed orientato alle necessità delle rete agenziale.

Pensiamo solamente alla complessità dell'offerta RAS nella RCAuto (guida esclusiva, esperta, libera, protezione in movimento, guida su misura, In strada a 28 classi o polizza a 18 classi, protezione bonus oltre a tutte le possibilità di garanzie accessorie ed assistenza concedibili) : oggi non siamo ancora in grado di profilare la miglior proposta per il nostro Cliente se non a patto di sviluppare decine di diversi preventivi, con tempi di lavoro insostenibili per il Cliente e per le Agenzie. E non possediamo neppure strumenti adatti per confezionare la polizza sulla base di interviste mirate.

Non possiamo affermare che questo sia un problema esclusivo della nostra Compagnia: il mercato va nella direzione di un'estrema personalizzazione dell'offerta ed oramai assistiamo al proliferare di prodotti sempre più sofisticati.

Nella sua estrema difficoltà, è bene che lo si dichiari con chiarezza, questa situazione avvantaggia proprio il consulente assicurativo e l'intermediario preparato. Il nostro obiettivo quindi è quello di consentire alle Agenzie RAS di gestire con maggior semplicità la complessità dell'offerta, in quanto vantaggio competitivo rispetto a Banche, Poste e Compagnie telefoniche.

Abbiamo proposto alla Compagnia, che ha accolto lo spunto, di rivedere il sistema informatico sulla RCAuto in maniera che, una volta inseriti i dati minimi necessari, il programma sviluppi in automatico le combinazioni più interessanti per il profilo di rischio in esame, su un singolo foglio A4.

Redditività agenziale

In una situazione economica come quella presente nel nostro Paese, ci saremmo attesi una diversa presa di posizione da parte della Compagnia in tema di obiettivi e rappel.

La situazione reddituale delle nostre rappresentanze doveva persuadere la nostra Mandante ad accogliere l'invito dell'UIA ad individuare sistemi di

correzione a tutela di quelle Agenzie che non possono permettersi di fallire gli obiettivi durante l'anno.

L'UIA ha manifestato in tutte le sedi queste preoccupazioni richiedendo una diversa struttura delle incentivazioni. Una parte minima delle richieste è stata accolta, ma l'area di maggior preoccupazione non ha trovato, nei dirigenti preposti al dibattito, quella sensibilità e consapevolezza che ci attendevamo.

L'UIA, da oltre un anno, si è dedicata allo studio della redditività e del controllo di gestione delle nostre Agenzie e l'attività è già a buon punto. È un grande lavoro a cui molti Colleghi stanno dedicando tempo, energie ed intelligenza. In questa sede il Comitato Esecutivo desidera ringraziare questo straordinario gruppo di lavoro per tutto quello che ha fatto e che continuerà a fare.

La Commissione Redditività e tutti i Colleghi coinvolti nei test e nelle analisi del progetto, si sono assunti un onere veramente gravoso e i risultati sino a qui ottenuti sono di straordinaria portata politica, tecnica e progettuale.

Da una prima analisi, emerge, stavolta in maniera scientifica e quindi sostenibile, come le difficoltà delle nostre imprese non siano soltanto un lamento di parte ma un reale stato di sofferenza.

Nell'analisi appare chiaro che l'indebolimento economico delle Agenzie riduce il potere contrattuale e decisionale dei Colleghi perché il raggiungimento degli obiettivi diviene prioritario per il mantenimento della struttura di vendita e per la sussistenza stessa dell'Agenzia, influenzando, fino ad annullare, la stessa autonomia dell'Agente nelle proprie scelte di indirizzo commerciale e strategico.

I problemi di redditività della rete agenziale non possono essere affrontati solo con le dichiarazioni di principio, che ovviamente ci trovano concordi, ma impongono una seria e cosciente presa d'atto di come il mercato assicurativo si muove e condizionerà le nostre realtà agenziali.

Affrontare un problema così complicato ed allo stesso tempo delicato, ci deve costringere a valutazioni ben più complesse che possono essere elaborate solamente sulla base di risultati sicuri che possono giungere

unicamente da un software dedicato specificatamente al controllo di gestione.

L'analisi politica e le scelte di indirizzo, che da queste deriveranno, avranno un grande significato e potranno portare a conclusioni concrete a patto che gli strumenti a nostra disposizione siano fruibili da tutti e portino a conclusioni incontrovertibili.

Solo allora sarà possibile dare un'accelerazione alle nostre proposte contenenti correttivi e miglioramenti sotto il profilo reddituale perché potremo avanzare, tra l'altro, suggerimenti basati sul reciproco vantaggio.

L'attenzione dell'UIA è focalizzata fortemente sull'aspetto economico e dei ritorni effettivi derivanti dallo sviluppo, ma deve essere anche compreso che l'abbassamento progressivo delle tangenti provvigionali deve trovare una soluzione a breve.

Non potremo mai comprendere perché in ragione di una novazione di mandato, da qualsiasi causa determinata, si parta dall'assioma della riduzione provvigionale e non dal potenziamento commerciale, a maggior ragione quando in ostaggio diamo spesso il nostro bene più prezioso : i figli.

Pericoloso per la Compagnia e per l'intero mercato assicurativo risulta l'indebolimento reddituale soprattutto quando è accompagnato da fantasiose ed improponibili richieste di strutturazioni complesse in realtà oramai indebolite nella colonna vertebrale.

Non finiremo mai di dibattere con la nostra Azienda di questi temi coscienti come siamo che non si producono proposte di parte bensì soluzioni al sistema.

Il Metodo di lavoro

Questo Comitato Esecutivo è sempre stato fermamente convinto che per sviluppare l'azione politica ed incanalarla nella direzione desiderata, non si possa prescindere dalla valutazione dei vantaggi che reciprocamente, Agenti, Compagnia e Cliente, possono trarre.

Ogni conquista, ogni passo in avanti compiuto dall'UIA a favore dei Colleghi si è mosso partendo da tre principi fondamentali : la responsabilità, ciò che è giusto ed il reciproco vantaggio.

Responsabilità

Essere responsabili significa comprendere, ad esempio, quale importante ruolo sociale noi Agenti sviluppiamo quotidianamente nella svolgimento cosciente della nostra attività professionale.

Lo Stato e le Istituzioni non posseggono più la forza economica e strutturale per sorreggere completamente i cittadini nelle difficoltà, nella sanità, nella previdenza e nell'assistenza.

Le Imprese di Assicurazioni con i loro Agenti possono intervenire in queste aree, sviluppando quel ruolo sociale utile al cittadino, tanto da divenire necessario così come avviene nei Paesi più evoluti.

Peraltro, da un'indagine a campione, è emerso, probabilmente amplificato dall'evidente stato di insicurezza di questo particolare momento storico, un fenomeno di "*ritorno alle origini*": l'85% degli intervistati ha riscoperto il valore e la funzione sociale della distribuzione tradizionale.

La necessità del rapporto con "persone", con professionisti capaci e preparati, così come una nuova e rafforzata diffidenza verso call center o qualunque altro contatto spersonalizzato, stanno condizionando il giudizio dei consumatori sulle Imprese ed i loro servizi pre e post-vendita.

Se, come abbiamo visto, una delle preoccupazioni maggiori riguarda la possibilità che il bisogno di risparmio possa incentivare l'espansione dei canali alternativi, si badi bene a discapito anche delle stesse Compagnie tradizionali, è altrettanto vero che una politica commerciale accorta può determinare il contenimento di tale processo o addirittura condizionarlo attraverso il controllo sistematico dei cambiamenti.

Risulta evidente come la stratificazione economica disponga i consumatori ad avvicinarsi con necessità diverse all'offerta assicurativa: la chiave di volta sta nella capacità di un'Impresa di formulare proposte differenziate che esprimano comunque un alto contenuto qualitativo.

La nostra Compagnia, come qualunque altra Azienda, ha sempre guardato ai mutamenti sociali e di costume con attenzione, caratterizzando le sue scelte aziendali anche in base alle indicazioni che giungono dal mercato.

Bene, ora ci attendiamo che RAS guardi con la stessa considerazione anche a questi forti segnali, aumentando in maniera significativa

l'investimento su tutta la rete agenziale, quale patrimonio insostituibile, prezioso e responsabile.

Le giuste richieste

Gli Agenti RAS non hanno mai preteso ciò che non spettava loro ma hanno sempre desiderato che i loro diritti fossero garantiti attraverso una corretta e coerente politica dell'Azienda.

Siamo convinti che le legittime e giuste richieste debbano sempre essere avanzate senza stancarsi o demoralizzarsi. A volte occorre molto tempo per ottenere quello a cui abbiamo diritto ma l'importante è non abbassare mai la tensione e ricercare costantemente ed incessantemente nuove strade per giungere all'obiettivo.

È il caso di quello che riteniamo, avvalorato anche dai vostri giudizi, un grande successo per tutti gli Agenti RAS : le nuove norme a tutela del portafoglio agenziale in presenza di convenzioni RAS sul territorio.

È una conquista importante che abbiamo ottenuto perché era giusta. Ci sono voluti molti anni, molte discussioni, diversi approcci al problema fino a giungere ad una prima importante soluzione.

Nella lettera raccomandata della Direzione Commerciale del 2 marzo 2001, venivamo avvisati di provvedimenti "opportuni ed adeguati" in caso di utilizzo delle condizioni della convenzione Fingerma, mentre oggi, sul medesimo tema, si discute di condivisione di un principio per il quale le stesse condizioni oggi, e per qualsiasi altra convenzione, possono essere concesse ai Clienti già in portafoglio.

Siamo passati dall'avviso di provvedimenti sanzionatori ad una circolare che recita testualmente : *"... desideriamo renderVi noto un ulteriore provvedimento, finalizzato alla salvaguardia dei Clienti già in portafoglio di Agenzia e titolari di polizza auto con garanzie RCVT e/CVT, concordato con la Vs. Associazione"*.

Metodo differente, un approccio diverso, una situazione contingente sicuramente più semplice rispetto ad allora, ma soprattutto la perseveranza e la considerazione che ciò che è giusto, prima o poi, gli Agenti devono ottenerlo.

È bene ricordarci, tra l'altro, che le condizioni assuntive della Compagnia erano diversificate in maniera ufficiale : alcuni gruppi di Colleghi

potavano godere di sconti su Universo Impresa, sul portafoglio auto, su polizze infortuni, tanto da potersi trovare codificate in modo trasparente sul nostro stesso sistema informatico.

Con pazienza, perseveranza e con proposte costruttive, lentamente e faticosamente, abbiamo invertito questo processo di indirizzo di governo della rete riuscendo a far estendere a tutti le medesime condizioni. Ci preme sottolineare, con estrema chiarezza, che i risultati non sono stati sacrificati sull'altare di concessioni alla Mandante, ma al contrario sono state frutto di un'incessante confronto onesto e costruttivo.

Per l'UIA, gli Agenti sono tutti uguali e cosa li differenzia può solamente essere la capacità che i singoli sono in grado di esprimere, ma i punti di partenza devono essere per tutti gli stessi.

Smettiamola di nasconderci dietro le ipotesi e le dietrologie : viviamo in una società che fa della meritocrazia la sua prima regola.

L'importante, ripetiamo, è che siano concesse le medesime opportunità a tutti, senza distinzioni e l'UIA ha vigilato, vigila e vigilerà perché questo accada.

Oggi le possibilità di intervento sul portafoglio rcauto sono, per la prima volta, concesse a tutti (a partire da una flessibilità che giunge sino al 50%), gli sconti sino al 35% sul singolo affare della polizza Protezione Persona sono appannaggio di chiunque, così come altre condizione favorevoli che vedremo nella parte dedicata all'analisi del lavoro delle Commissioni.

Le differenze *ad personam* vi sono sempre state e probabilmente sempre ci saranno, e su quelle è difficile poter intervenire se non attraverso un controllo assiduo ed il senso di appartenenza a cui tutti dovrebbero ispirarsi.

Però adesso sta a noi sfruttare questa nuova apertura in maniera consapevole perché questo significa dare forza contrattuale all'Associazione.

Il reciproco vantaggio

Il reciproco vantaggio non è uno slogan ma rappresenta uno dei sistemi di contrattazione utilizzati più frequentemente dall'Associazione negli ultimi 18 mesi.

L'UIA ha il dovere di individuare, con estrema attenzione ed equilibrio, ogni risorsa ed ogni percorso che conduca alla soluzione dei problemi per gli Iscritti, alternando, responsabilità, a ciò che è giusto per definizione ed il reciproco vantaggio per noi, per la Compagnia e per il Consumatore.

Pensiamo, ad esempio, ad un aspetto molto particolare che riguarda il permanere di una situazione anomala del nostro mercato interno : le coperture assicurative non vengono ancora percepite dal consumatore italiano medio come la soluzione migliore per il trasferimento di un rischio a terzi.

In questa sede non vogliamo individuare le responsabilità ma solamente analizzare lo stato di fatto.

I volumi di portafoglio gestito rappresentano per il nostro Paese una percentuale sul PIL lontana da quella delle altre Nazioni europee più evolute.

Dobbiamo ragionevolmente ritenere che vi siano ancora ampi margini di crescita e grandi opportunità che possono essere colte, a nostro avviso, unicamente attraverso una rete agenziale forte economicamente e preparata professionalmente.

Si tratta, pertanto, solo di volontà dell'Impresa ad investire per crescere insieme; la differenza, in futuro, ne siamo certi, sarà data principalmente da due fattori : coerente redditività dell'intermediario e la sua formazione. Questo combinato disposto permetterà di rispondere con attenzione ai bisogni del Cliente per consolidare la nostra leadership di mercato e consentendoci, probabilmente, di erodere quote agli altri concorrenti.

Il servizio è un costo, la qualità del servizio è la discriminante rispetto agli altri competitori e le Agenzie da sole non potranno far fronte a questo impegno. Solo le Imprese che comprenderanno l'importanza di questo passaggio e che interverranno, prima delle altre, sul rapporto prezzo/prestazioni, sulla semplificazione dei sistemi, sulla formazione costante e sugli investimenti a vantaggio esclusivo della propria rete, potranno mantenere un ruolo principale nel mercato. Questo rappresenta un piano su cui il reciproco vantaggio potrà produrre effetti positivi.

Quando a Viareggio presentammo il nostro programma di lavoro che poi divenne, a seguito di un'ampia e costruttiva riunione di Giunta Nazionale, il "Percorso Politico" associativo per il triennio, insistemmo su questi punti ai quali aggiungemmo la consapevolezza della necessità di operare con qualità, con capacità e con credibilità, il tutto sorretto da quei principi associativi che hanno caratterizzato 60 anni di storia dell'UIA.

Oggi siamo qui a dibattere e confrontarci su grandi questioni ma anche sul metodo e sui risultati ottenuti.

Da dove siamo partiti

L'eredità raccolta da questa Giunta Nazionale non era semplice : i rapporti con la Compagnia dovevano essere riqualificati, soprattutto dopo la decisione di RAS di suddividere la rete agenziale in tre diverse tipologie così come di imporre, con sistemi inutili ed inaccettabili, i propri obiettivi di crescita.

Oggi appaiono lontani, per fortuna, quei momenti caratterizzati da lettere offensive indirizzate dalla Direzione Commerciale a circa 200 Agenzie, così come non sembra praticabile la strada delle revoche per una valutazione unilaterale dello sviluppo produttivo di una Rappresentanza. Potrà, magari, succedere nuovamente, ma siamo sicuri che la reazione dell'UIA non giungerà inaspettata in Compagnia.

Il Comitato Esecutivo e la Giunta Nazionale sono ripartiti da quella situazione critica e hanno cercato di individuare le soluzioni più opportune per risolvere, il più velocemente possibile, uno stato di cose che non poteva perdurare più a lungo.

Quando il Comitato Esecutivo si presentò al management di allora precisò immediatamente quali fossero le condizioni per lavorare insieme, a partire proprio dalla ricerca di soluzioni condivise, dimostrando che il percorso iniziato dalla Compagnia avrebbe condotto a gravi ripercussioni per tutti, non garantendo alcun vantaggio all'Azienda. Anzi.

È una scelta che, in quella riunione, lasciammo alla RAS : o si condividevano gli indirizzi politici e commerciali con l'UIA, che se ne

sarebbe fatta carico con responsabilità, oppure ognuno avrebbe percorso la propria strada.

RAS ha risposto in maniera positiva raccogliendo una sfida straordinaria da affrontare insieme con l'UIA, e l'Associazione ha mantenuto le promesse : nel 2004, senza lettere e revoche, e per la prima volta, la Compagnia ha raggiunto i suoi obiettivi e noi, con la coscienza di coloro che sanno di far parte di un'Azienda come attori principali, ci siamo sentiti orgogliosi.

Non crediamo di aver risolto definitivamente ed in maniera completa questi problemi, ma riteniamo, onestamente, di aver contribuito ad un miglioramento sostanziale dei rapporti industriali per una maggiore serenità degli Iscritti.

Oggi ci sembra che altre siano le questioni sulle quali ci si debba concentrare : i fatti e le considerazioni degli Iscritti nel nostro pellegrinare costante per le Regionali, ci hanno convinto che siamo sulla strada giusta. In questi tre giorni saranno i Vostri interventi a doverlo confermare o meno.

La condizione reale della rete agenziale non è per niente ottimale, molte cose devono essere fatte e molti sono i problemi che devono ancora essere risolti, ma l'assunzione di responsabilità che l'UIA ha dimostrato, in ogni momento, ha garantito agli Agenti ed alla Compagnia di poter scegliere la strada del dialogo costruttivo e non quella, ben più incerta per tutti, della contrapposizione.

E questo metodo è ben più dispendioso e difficile perché ci obbliga ad una mole di lavoro straordinaria, a capacità di mediazione e a fantasia che costituiscono il vero deterrente.

Un'Associazione più è capace di portare risultati ai propri Iscritti e più può contare sul loro appoggio nei momenti difficili mentre la mancanza di risposte positive della Compagnia non facilita l'aggregazione.

Molto deve ancora essere fatto e molti sono stati gli insuccessi ai quali abbiamo assistito. Il Comitato Esecutivo, la Giunta Nazionale, le Commissioni, i Gruppi di lavoro a progetto avrebbero voluto fare molto di più per favorire la crescita professionale e lo sviluppo degli Iscritti.

Non è nostra intenzione sottoporre al vostro giudizio solo quello che siamo riusciti ad ottenere ma anche quello che non siamo riusciti a risolvere.

Degna di menzione, infine, è un'altra novità che abbiamo introdotto che è stata quella di organizzare il nostro lavoro associativo al pari di un'azienda, attraverso l'identificazione di nostri obiettivi con tempi e metodi.

Le Commissioni, ad esempio, hanno tutte pianificato il loro lavoro e si sono impegnate, di fronte alla Giunta Nazionale e a tutti i Colleghi, con documenti, pubblicati anche sul nostro sito internet, nei quali hanno riportato periodicamente il quadro sinottico delle loro attività, dei risultati ottenuti e degli scostamenti rispetto ai loro obiettivi e, perché no, anche dei loro insuccessi.

Non abbiamo mai pensato che saremmo riusciti a risolvere d'incanto tutti i problemi che, è bene lo si ricordi, non sono solo di oggi. Siamo invece sempre stati consapevoli che un'UIA forte e propositiva avrebbe potuto mettere le basi per un cambiamento sostanziale.

Il bilancio dell'UIA e le nostre Società collegate

L'Associazione sta bene di salute. Questa è la prima ed essenziale informazione che sentiamo l'obbligo di fornire agli Iscritti.

Così come riteniamo che un'Agenzia abbia più potere contrattuale e maggiore autonomia quando riesce a gestire la propria attività con una situazione di cassa soddisfacente, allo stesso modo siamo convinti che un'Associazione ben gestita e forte sotto il profilo finanziario consenta più dinamismo e maggiore indipendenza a chi la dirige.

Il Comitato Esecutivo si è trovato in una situazione di particolare favore sotto questo profilo perché la grande azione di risanamento iniziata sotto la Presidenza Ghironi e l'attenzione che il successore ha prestato alla gestione economico-finanziaria ci ha consentito di poter operare con tranquillità.

La nostra gestione, quindi, sotto questo profilo, è risultata agevole per quanto essa sia stata caratterizzata dalla razionalizzazione dei costi che mai

hanno condizionato l'attività associativa, né sotto il profilo politico né sotto quello tecnico.

Dall'Assemblea di Viareggio ad oggi l'UIA ha organizzato oltre 230 riunioni a tutti i livelli e questo conferma che l'attenzione ai costi non ha condizionato assolutamente la quantità e qualità dell'azione associativa.

In 18 mesi abbiamo più che raddoppiato la disponibilità liquida dell'UIA che oggi può guardare al futuro con serenità.

Sul Notiziario abbiamo voluto pubblicare il bilancio della nostra Associazione per trasparenza e per il necessario coinvolgimento di tutti gli Iscritti.

I nostri interventi, mirati al consolidamento patrimoniale ed al miglioramento della liquidità, non si esauriscono ma, anzi, proseguono ancora più speditamente per consentirci di raggiungere l'obiettivo più importante che è quello di poter contare su una disponibilità economica sufficiente nel caso si decidesse l'acquisto dell'immobile nel quale l'UIA opera.

Come è sicuramente a Vostra conoscenza, l'ufficio di Corso Italia 22 è di proprietà FinUia, società controllata al 100% da MAPA.

Negli anni passati, grazie agli interventi del Consiglio di Amministrazione di MAPA, il momento critico che la nostra mutua stava attraversando è stato superato brillantemente : oggi i calcoli attuariali ci confortano ma rimane sempre attuale, indipendentemente dalla situazione finanziaria, il quesito se sia opportuno trasferire la proprietà immobiliare direttamente all'Associazione.

Ora non vi è alcuna urgenza nel dover decidere come e se variare la gestione della mutua: da oltre un anno il consiglio di amministrazione ed il Comitato Esecutivo stanno lavorando ad una serie di progetti per rafforzare MAPA e la serietà, la coscienza e la responsabilità di chi gestisce la nostra mutua sono una garanzia, per tutti.

In questa occasione desideriamo esprimere i nostri più sinceri ringraziamenti ai Colleghi che si sono assunti questo difficile compito.

Sul versante operativo le attività associative vengono gestite anche da altre Società : UIACoop ed UIAService.

Per entrambe la situazione economica è molto positiva così come lo è la loro azione.

La nostra cooperativa ha prodotto un impegno notevole che le ha consentito il miglioramento delle prestazioni e dei servizi a favore degli Iscritti.

Pur nel rispetto dell'assoluta autonomia gestionale, il Consiglio di amministrazione di UIACoop ed il Comitato Esecutivo hanno operato molto spesso in modo sinergico, incontrandosi per garantire uno scambio continuo di informazioni e per operare nella stessa direzione.

Quale semplice esempio di stretta collaborazione desideriamo ricordare l'attività prodotta per la regolarizzazione delle Società iscritte alla cooperativa, a seguito delle nuove norme sulla materia, così come è iniziato il lavoro attraverso il quale si vorrebbe realizzare un vecchio sogno: tutti gli Iscritti all'UIA dovrebbero essere iscritti anche alla Cooperativa.

Le convezioni attivate dalla nostra Cooperativa compongono un ventaglio di offerte estremamente interessante e Vi invitiamo a consultarle anche dal sito internet, da poco rinnovato.

Per quanto riguarda UIAService, infine, l'attività svolta è improntata esclusivamente alla gestione finanziaria delle entrate e dei servizi, ad esclusivo beneficio dell'UIA politica.

Si tratta di una nuova Società i cui interventi, nel tempo, dovranno essere più mirati rispetto agli obiettivi che l'UIA politica si porrà : occorre tempo ed esperienza perché la macchina riesca a muoversi producendo entrate.

I Colleghi che operano nei consigli di amministrazione delle nostre Società godono della nostra incondizionata fiducia e stima e a loro va il ringraziamento nostro e di tutti i Colleghi Iscritti per l'impegno e l'abnegazione dimostrate.

I programmi futuri

L'Associazione è un cantiere aperto nel quale i progetti e le attività non finiscono mai.

I problemi che si devono affrontare quotidianamente sono infiniti, non lasciano soste, neppure il tempo di godere di un piccolo successo ottenuto che ciò che si è fatto diviene il passato e quasi immediatamente dimenticato per concentrarci sul nuovo obiettivo.

Il Comitato Esecutivo, la Giunta Nazionale e le Commissioni non saranno mai appagati o soddisfatti della loro azione, politica o tecnica che sia.

Tra le cose di maggior rilevanza, che dovremo affrontare con impegno ed intelligenza e che già oggi sono in primo piano nell'agenda dei prossimi mesi, troviamo l'area dei Sinistri ed i contact center.

Per entrambi la situazione è particolarmente critica per due motivi : la qualità del servizio offerto e la riqualificazione del ruolo dell'Agente.

Per quanto riguarda RasService, le scelte della Compagnia di questi ultimi anni, si stanno rivelando sbagliate non solo perché la velocità di liquidazione non supplisce alla qualità nella valutazione del Cliente rispetto al servizio atteso, ma anche perché alla corresponsione economica non si fa mai seguito con la valorizzazione attenta dell'Agente.

Il Cliente si attende che sia il proprio interlocutore naturale a gestire la sua posizione, si aspetta un servizio che inizi e termini in Agenzia perché è lì che ha dato fiducia, è a quel professionista che ha riconosciuto un ruolo.

L'attuale impostazione, invece, allontana proprio il Cliente dalle sue convinzioni, rimettendo in gioco non la bontà del prodotto ma l'affidamento del rischio.

L'UIA ritiene assolutamente sbagliata questa strada perché rischia, tra l'altro, di indebolire proprio la rete agenziale e con essa la Compagnia.

Dovremo ritornare a discutere di coinvolgimento degli Agenti che, è bene lo si ricordi, a volte sono chiamati proprio dai CSL perché prestino la loro opera nella definizione di sinistri particolarmente complessi.

Se si è buoni per il re dobbiamo presumere che lo si debba essere anche per la regina ed allora quando ci si trova di fronte a richieste logiche e di tutela del patrimonio dell'Azienda, il liquidatore ha l'obbligo morale di interessare in prima persona l'Agente.

La costituzione dei cosiddetti centri di liquidazione di massa e i poli peritali non producono alcun beneficio proprio perché amplificano il distacco tra il Cliente, il sinistro e l'Agente.

Affrontare il tema dei contact center, infine, significa inevitabilmente discutere delle possibilità di contatto con gli uffici di direzione.

La situazione non è per niente migliorata soprattutto nell'area della rcauto ed in quella delle aziende.

La soluzione adottata dalla Compagnia si sta rivelando un problema nel problema e bene ha fatto l'UIA a richiedere alla Direzione il blocco immediato dell'estensione ad altre aree d'Italia del "disservizio" del contact center auto, così come era stato inizialmente previsto nel piano aziendale.

Dobbiamo riconoscere alla Direzione Commerciale, anche in questo caso, il suo impegno a riflettere con noi su possibili soluzioni alternative, ma al momento i Colleghi che "godono" del disservizio sono esasperati.

Nelle prossime settimane torneremo a proporre soluzioni con l'obiettivo di rimettere in condizione le Agenzie di poter operare con maggior qualità e con risposte più celeri.

Prima dell'11 settembre il Comitato Esecutivo aveva elaborato un pacchetto di richieste da avanzare alla Compagnia nel quale, tra i molti progetti elaborati, spiccavano, per importanza strategica, il problema del reperimento delle fonti produttive, quello delle riduzioni provvigionali in caso di novazione di mandato e le semplificazioni operative con conseguente aumento dell'autonomia agenziale.

In una prima riunione tenutasi il 12 Luglio tra il Comitato Esecutivo e l'Ing. Vagnone, accompagnato dal Dr. D'Abramo e dal Dr. Colio, si erano stesi i piani per affrontare in maniera strutturata le nostre proposte. Poi le novità sulla fusione di RAS in Allianz SE hanno provocato l'inevitabile blocco operativo. Appena risolto il problema più urgente torneremo subito a discuterne avendo, questa volta, la sensazione di poter trovare interlocutori più sensibili e disponibili.

LE COMMISSIONI

Le Commissioni

Relazionare sul lavoro delle Commissioni è compito molto difficile perché si tende, quasi in maniera naturale, a focalizzare l'attenzione sugli insuccessi, poco sui risultati ottenuti ed ancor meno sulle difficoltà che si sono incontrate.

Il valore di questa area di intervento associativo non è limitato alla mera analisi materiale, ma deve essere ricondotto in un quadro politico e tecnico più ampio.

A volte, chi è lontano dall'operatività associativa quotidiana non può immaginare le difficoltà che incontrano i Colleghi delegati a questo compito.

Per questo motivo non riusciremo mai a ringraziare a sufficienza tutti i Colleghi delle Commissioni e quanti, con passione e capacità, hanno contribuito al lavoro.

Non desideriamo in questa sede elencare tutti i risultati delle Commissioni, pur comprendendo che chi ha partecipato in prima persona sentirà un po' sacrificato il proprio faticoso lavoro, perché lunga sarebbe la lista delle cose ottenute.

Il nostro intento è quello di riqualificare con Voi l'attività strategica e politica che per il tramite dei nostri Colleghi si è sviluppata, invitandoVi nel contempo a comprendere come, attraverso un metodo di lavoro nuovo, si sia riusciti a produrre uno sforzo politico ben superiore ai risultati sin qui ottenuti.

Commissione Redditività

Nel "Percorso Politico" della Giunta Nazionale individuammo la problematica relativa alla redditività agenziale e la ricerca di strumenti, possibilmente semplici e di facile applicazione, quali punti centrali dell'attività dell'UIA per il triennio.

Un'attività strategica che prevedeva anche la costruzione di un'area del sistema informatico di Agenzia dedicata a questi aspetti, in modo da permettere concrete valutazioni in termini economici di qualunque attività

e di qualsiasi iniziativa, sia di carattere amministrativo- gestionale che di promozione, così come normalmente svolta nelle nostre imprese.

Il tema ci obbligava a sdoppiare l'analisi in due aspetti: uno politico e l'altro tecnico.

La lettura, l'interpretazione e la valutazione dei dati economici e di utilizzo dei risultati, e, quindi, l'individuazione dei parametri da mettere sotto osservazione costruendo, nel contempo, la procedura per ottenere un quadro reale.

Ma tutto ciò non avrebbe prodotto quella qualità a cui noi aspiriamo senza la creazione di una cultura imprenditoriale della rete agenziale sia per l'individuazione e la conseguente produzione dei dati sia, soprattutto, l'area di analisi degli elaborati.

Tanta sensibilità sull'argomento trovava fondamento nell'interessante lavoro sviluppato in una serie di incontri, nella imminenza della fine del precedente mandato, fra diversi Agenti sotto la sapiente regia della Società Aletheia che esprimevano in termini, per lo più qualitativi, le problematiche salienti di una redditività sempre più carente.

I primi passi svolti dopo Viareggio sono stati caratterizzati da una visione di inquadramento politico della cura della redditività e del controllo di gestione. Questione di pertinenza e di interesse agenziale e pertanto da gestire sotto la regia e dell'UIA, con il supporto della Compagnia, per quanto riguarda la disponibilità delle risorse software Argo, sistemi GESI e quant'altro.

Nasceva così il Comitato di Gestione del progetto costituito dall'Ufficio di Presidenza UIA (3 membri) e da due dirigenti Ras con compiti di direttorio del progetto, una Commissione Tecnica preposta al vaglio di tutti gli aspetti operativi e tecnici, un Gruppo di lavoro allargato ad una decina di agenzie che, con competenza e dedizione, via via testavano l'andamento dello stato dell'arte.

Le risorse così strutturate si sono focalizzate su un obiettivo politico :il corretto equilibrio fra entrate di carattere non variabili (esclusi i rappels) e costi agenziali fra i quali un congruo compenso per l'attività di agente, da sviluppare attraverso l'individuazione tecnica di una serie di indicatori

economici che permettessero a diversi livelli di misurare la redditività per uomo o per fonte acquisitiva in una prima fase, ingenerando così la conoscenza e la coscienza per poter attuare simulazioni tali che ci consentissero di valutare le variazioni di redditività al mutare dei mandati provvigionali o delle iniziative commerciali od inserimento di nuove risorse.

Il tutto per giungere, in un momento successivo, alla creazione di un budget e di una banca dati di proprietà UIA contenente quegli indicatori economici che resi omogenei per tipologia di agenzia (in termini di portafoglio ed aree geografica) permettano la costruzione di banchmark. Questi ultimi dovrebbero diventare il riferimento econometrico di ogni agente che vuole misurare la “sua efficienza” operativa e che intende affrontare il controllo di gestione della propria organizzazione.

Fedeli a questi obiettivi, mai tralasciati neanche di fronte a significative difficoltà operative, abbiamo proseguito nel lavoro a ritmi impressionanti ed a numerosissime riunioni sia presso la sede dell’UIA che presso la Direzione RAS.

La necessità di costruire uno strumento di facile fruibilità, e disponibile a tutti, ci ha obbligato ad individuare i dati necessari per poter poi automatizzare il più possibile i processi.

Questo passaggio operativo ci ha indotto ad intervenire, tra gli altri, anche sui sistemi informatici centrali di Compagnia ed a solo titolo esemplificativo si segnalano le informazioni sulle quali potremo operare :

- dati provvigionali, attivi o passivi
- estratti conto collaboratori
- provvigioni, rappels, contributi alla struttura di vendita
- individuazione delle fonti e delle sedi operative agenziali
- strutture organizzative interne (team manager, junior ecc)

Quanto sopra è operativo ed in fase di test fra le Agenzie costituenti il Gruppo di lavoro.

I dati economici invece provenienti da fonti diverse potranno essere acquisiti automaticamente da Giotto e dai conti 6000 di Argo; mentre è

stata prevista la possibilità di acquisizione esterna come ad esempio i dati di contabilità tenuti da uno studio esterno.

Anche questo sistema è operativo fra le Agenzie test del Gruppo di Lavoro che operando in simultanea sulle due aree sopra descritte hanno potuto dar vita all'alimentazione dello strumento, creando i primi out-put di analisi.

Lo studio di questi risultati da parte della Commissione Tecnica ha permesso, unitamente alla società che ha elaborato il progetto, la formulazione delle regole di applicazione che hanno indotto ad una ulteriore implementazione del progetto che porterà, entro un breve lasso di tempo, alla definizione dello strumento definitivo da sottoporre ad un nuovo test per il rilascio definitivo in roll-out.

La fase di determinazione dei dati e l'analisi critica degli stessi, dopo i primi risultati, ha permesso un confronto fra i vari operatori (agenti e personale di agenzia dedicato) che ha visto la partecipazione della società di formazione da noi individuata.

In questo modo si è strutturato il corso di formazione dedicato specificatamente agli operatori amministrativi di agenzia, nato sotto la regia dell'Associazione.

Alla presentazione dell'implementazione e quindi all'ottenimento dei risulti secondo le regole formalizzate, è già previsto un confronto fra le Agenzie test per strutturare un secondo corso di formazione.

Questo corso è orientato a sensibilizzare gli Agenti verso le problematiche di controllo di gestione così da predisporli culturalmente ad interpretare non solo il freddo dato numerico ma a consentire loro di adottare le adeguate contromisure.

Restano da definire, ma sono già in fase di analisi, alcune questioni per lo più strutturali che riguardano la gestione del flusso dei dati e l'elaborazione dei banchmark come pure le fasi successive del progetto di simulazione e budget.

Riteniamo di poter concludere il progetto relativo alla prima fase entro i primi mesi del 2006 per poi portare in tutte le Agenzie il nostro lavoro definitivo entro i primi mesi del 2007.

Il successo di questa attività, una volta tanto nostro e solo di nostro interesse, passa attraverso una attenta partecipazione delle Agenzie.

Per fare questo riteniamo necessario un grande sforzo divulgativo e di sensibilizzazione da parte di tutti gli Organi associativi, a partire dai nostri Rappresentanti Regionali, per dare visibilità e forza contrattuale alla nostra Unione e, perché no, all'intera categoria.

Commissione Vita Banca Finanza

A questo settore l'Associazione ha dedicato una particolare attenzione consapevole che, per un numero sempre maggiore di Agenzie, la produzione nel ramo vita riveste oramai un valore strategico ed economico fondamentale sotto il profilo della redditività.

Da molto tempo la Compagnia ha spostato il proprio asse di interesse dallo sviluppo dei rami danni a quello più complesso della previdenza integrativa, della finanza e del vita anche se dobbiamo riconoscere all'Azienda di aver iniziato, tra mille perplessità, a ridiscutere dell'importanza dell'area danni.

Molte sono le Agenzie che negli ultimi anni, tra convinzione e necessità, hanno cambiato il loro modello di sviluppo, orientandolo verso queste aree di business che trovano purtroppo, ancora oggi, una loro logica solo nel conseguimento degli incentivi.

La redditività di molti Colleghi è oramai indissolubilmente legata al raggiungimento degli obiettivi commerciali e l'UIA ha sentito immediatamente il dovere di intervenire.

La Commissione ha orientato la propria attività essenzialmente su due fronti : il primo ha riguardato l'offerta dei prodotti con il fine di migliorarne i contenuti e, laddove si è riusciti, anche i ritorni economici per gli Agenti, ottenendo una maggiore valorizzazione dei premi provvigionali e dei preconti. Non sono mancati, da parte nostra, stimoli indirizzati allo studio di nuovi prodotti che, tra l'altro, hanno visto concludersi positivamente la richiesta di reintrodurre la polizza a Vita Intera Corporate, così come la rivisitazione delle tariffe a puro rischio che hanno subito una drastica riduzione.

In secondo luogo si è iniziato a ridiscutere il progetto del reperimento delle fonti acquisitive anche attraverso la reintroduzione della figura dell'ispettore di produzione, gestito direttamente dalla Compagnia ed al

servizio soprattutto di quelle Agenzie meno orientate al business vita, convinti che solo un effettivo aiuto economico ed un sostegno concreto nella selezione e nella formazione da parte della Compagnia possa costituire la soluzione per ottenere risultati soddisfacenti.

Infine la Commissione ha iniziato un percorso caratterizzato da proposte nel settore orientate alla caratterizzazione dei prodotti vita con un alto contenuto assicurativo per rendere la nostra offerta differenziata, in positivo, rispetto al canale bancario.

Commissione Auto

I risultati ottenuti dalla Commissione sono stati numerosi e di qualità, pur in presenza di una situazione estremamente complessa del ramo.

Dopo un lungo periodo, caratterizzato da concessioni commerciali destinate a poche Agenzie, si è riusciti, con intelligenza e caparbietà, ad incanalare ogni trattativa con l'Azienda sulla strada delle pari opportunità.

Questo, a nostro avviso, rappresenta il più significativo dei successi del gruppo di lavoro che, mantenendo fermi i principi associativi, è riuscito con un'abile quanto proficua trattativa a muovere un settore nel quale la Compagnia è storicamente più sensibile agli equilibri tecnici che non all'innovazione.

Un cambiamento di rapporti che ha trovato la sua ragione nella capacità che l'UIA ha dimostrato nel riuscire a coniugare competenze tecniche, fantasia commerciale, innovazione ma soprattutto coinvolgimento strategico nei piani della Compagnia, portando come bagaglio i principi associativi.

Il cambiamento dell'impianto generale, nel quale la Direzione Tecnica ha da molti anni incentrato le sue attività, è particolarmente difficoltoso perché determina la necessità di stravolgere un sistema di analisi del rischio, del portafoglio gestito e dell'approccio alla valorizzazione del Cliente più che quella degli andamenti tecnici.

Nonostante tutto siamo riusciti ad ottenere significativi risultati in termini di aumento dell'autonomia agenziale che, nella farraginosità del sistema informatico e dell'impostazione tariffaria, ci ha consentito sconti e flessibilità commerciali mai ottenute prima.

L'importanza strategica ed economica del settore auto ha guidato la Commissione, consapevole dell'importanza del suo ruolo, nelle richieste

che si sono concretizzate in sconti sino al 50% nel CVT e del 35% nella RCA, nell'introduzione di decine di codici jolly in totale autonomia agenziale, nella classe di merito più favorevole per la seconda autovettura, nella revisione del sistema del mantenimento degli sconti sui rinnovi, nella drastica riduzione di tassi per autovetture ad alto rischio, nel bonus protetto, nell'estensione delle garanzie assistenza, nella gestione del massimale illimitato, nella rielaborazione della clausola della rinuncia alla rivalsa, e, infine, nello studio di nuovi prodotti e garanzie.

Tutte conquiste che, una volta ottenute, molti sono tentati di dare per scontate e quasi dovute, ma non va dimenticato che dietro tutto questo vi sono Colleghi che lavorano senza sosta, tutti i giorni, scontrandosi con dati e scelte tecniche della Compagnia a volte difficili da controbattere.

Tra tanti successi vi sono anche obiettivi non ancora raggiunti: tra questi la formazione alle Agenzie, il miglioramento del contatto con gli uffici tecnici e la contrazione dei costi di gestione di un portafoglio che si caratterizza per una movimentazione ancora elevatissima, così come un insufficiente miglioramento delle condizioni assuntive riservate alle aree del Mezzogiorno.

Nonostante ciò riteniamo che si sia tracciata una nuova strada in RAS, caratterizzata dalla collaborazione e dalla consapevolezza dell'importanza del nostro apporto.

Commissione Standard Persone

I risultati di questo gruppo di lavoro sono stati estremamente importanti sul piano dei risultati concreti e su quello, ben più rilevante, del metodo di lavoro con RAS.

Le nuove polizze sono state studiate insieme ed il prodotto finale, pur condizionato ancora oggi da un insufficiente coraggio della Direzione Tecnica, hanno risentito positivamente del nostro intervento, orientato alla qualità di prodotto ed alla necessità di autonomia assuntiva.

Sistema Persona, nata dalle nostre proposte, è la polizza più venduta nella storia della Compagnia tanto da venir citata nel Bilancio di RAS come il

prodotto che ha partecipato in maniera determinante allo sviluppo dell'intero settore retail nel 2004.

La scommessa dell'UIA, accolta dall'allora Amministratore Delegato, sulla necessità di riportare in Agenzia l'autonomia sul versante degli sconti e la condivisione del principio delle pari opportunità è stata vinta e i risultati ci hanno dato ragione. Questa esperienza ha condizionato in maniera positiva il lavoro svolto in questi 18 mesi ma soprattutto influenzerà i rapporti tra Direzione Commerciale, Direzione Tecnica ed Associazione : per confezionare una polizza vincente non si può fare a meno della Commissione, sin dalla genesi del prodotto, e neppure si può limitare eccessivamente l'autonomia commerciale dell'intermediario.

La revisione dell'offerta destinata alla tutela della persona ha rappresentato l'obiettivo principale della Commissione con lo studio delle garanzie infortuni, invalidità permanente da malattia e rimborso spese mediche.

Quest'ultima, pur essendo stata migliorata, ancora oggi è una polizza di nicchia i cui costi sono tanto eccessivi da determinarne un andamento tecnico passivo perché, con questa impostazione commerciale, si orienta, proprio attraverso il prezzo, uno sviluppo in antiselezione del rischio : l'esatto contrario di ciò che fa un "bravo assicuratore".

La diffusione della garanzia, tra l'altro, risente di un atteggiamento spesso incomprensibile da parte della consulenza medica centrale : le limitazioni imposte difficilmente trovano applicazione presso altre Compagnie alle quali il Cliente si rivolge dopo la nostra offerta.

Per la polizza invalidità permanente da malattia invece sono stati compiuti straordinari passi avanti soprattutto nella valorizzazione e nella tutela del Cliente in caso di malattie ingravescenti, ponendoci all'avanguardia nell'intero panorama assicurativo nazionale.

La Commissione ha operato anche sul delicato versante delle rc professionali ottenendo condizioni favorevoli nelle azioni di riforma, in attesa di definire il nuovo prodotto.

L'introduzione gratuita della garanzia postuma, l'aumento dei massimali anche per sinistri pregressi, condizioni tariffarie con sconti sino al 40% sono solo alcune delle condizioni messe a disposizione dei Colleghi.

Questa Commissione si è attivata anche attraverso Gruppi di lavoro a Progetto che hanno contribuito in maniera determinante allo sviluppo dei

nuovi prodotti che contengono moltissime delle richieste avanzate proprio da questi Colleghi, per quanto non ancora sufficienti a rendere più aggressiva la nostra offerta.

I referenti politici del Comitato Esecutivo delle aree retail e PMI, affiancando i Colleghi delle rispettive Commissioni, sono riusciti per la prima volta a costruire un progetto che vede la nascita di over provvigionali nel ramo Furto.

Non è certo l'entità economica che deve soddisfarci quanto l'inizio di un processo politico che vede accettato, da parte della Compagnia, il principio dell'aumento provvigionale quale interessenza alla rete per andamenti tecnici di ramo positivi.

Per finire, l'intervento tecnico-commerciale sulla nuova Full Casa nel quale il Percorso Politico trova la sua massima espressione.

Nella costruzione del nuovo prodotto, nato da un tavolo congiunto che vede la presenza di molte Commissioni, trovano spazio innanzitutto la semplificazione dei processi, una normativa più comprensibile, l'area delle appendici strutturate, l'estensione delle garanzie, la possibilità di sconti in totale autonomia ed una struttura di preventivazione, di analisi dei bisogni del Cliente e una gestione amministrativa semplificata.

Da questa esperienza che fungerà, come abbiamo anticipato, da benchmark inizierà la completa revisione dell'offerta RAS.

Commissione Sinistri

La Commissione svolge un compito delicato quanto strategicamente importante. RasService negli ultimi anni ha impostato un sistema liquidativo i cui risultati si sono dimostrati non all'altezza delle aspettative. L'allontanamento dell'Agente dal focus della gestione dei sinistri ha provocato l'abbassamento della qualità del servizio con la contestuale marginalizzazione del ruolo dell'intermediario agli occhi del Cliente.

Due gravi errori che la Commissione ha iniziato a tentare di correggere partendo dal quotidiano ma guardando all'impianto complessivo.

Le azioni dei Colleghi sono state positive dal momento che sono intervenuti sui processi informatici nel tentativo di semplificarne i passaggi a beneficio dell'operatività agenziale anche tramite il miglioramento dell'utilizzo degli scanner, l'allineamento degli archivi tra

centro e periferia, la visione informatica di tutti i documenti relativi al sinistro, la pianificazione di un manuale operativo nel quale vengono riportate non solo le indicazioni per le Agenzie ma anche i compiti dei liquidatori.

Il riconoscimento del ruolo strategico dell'Agente nell'area dei sinistri ha visto un primo importante successo laddove la riduzione di franchigie e scoperti, riconosciuti sino ad oggi solo nel caso di apertura con Pronto RAS, è garantito anche quando la canalizzazione del sinistro, presso le carrozzerie selezionate, avviene in Agenzia.

L'intervento della Commissione ha inoltre determinato un altro importante passo politico : nelle riunioni tecniche saranno presenti anche rappresentanti di RasService a garanzia che lo spirito assuntivo trovi poi riscontro effettivo nella liquidazione dei sinistri.

Malgrado il costante confronto con RAS, i risultati sono ben lontani dalle nostre aspettative ma l'attuale fase di ristrutturazione interna di RasService conferma che le istanze della rete sono state prese in seria considerazione, a partire dalla critica gestione dei poli peritali sino a giungere alla distaccata operatività dei centri liquidativi di massa.

Commissione procedure amministrative e meccanizzazione

In questa area gli interventi dell'UIA sono risultati numerosi e come spesso è avvenuto negli ultimi anni, poco valutati dai Colleghi.

L'obiettivo principale rimane la semplificazione delle procedure e l'abbattimento dei tempi e dei costi nella gestione amministrativa delle Agenzie. Per la prima volta la Compagnia sembra preoccupata quanto la rete agenziale nel ricercare soluzioni a questo annoso problema.

L'intervento congiunto di diverse direzioni sul problema e la loro dimostrazione di voler affrontare la questione con l'UIA è un successo che si deve proprio a questo gruppo di Colleghi.

Il lavoro è iniziato e ad esso diamo un valore politico e strategico di estrema rilevanza, ma i tempi entro i quali contiamo di portare a termine il progetto non saranno brevi : l'impianto complessivo è reso ancora più difficoltoso dalla stratificazione nel tempo di procedure e sistemi che si sono sviluppati per essere più funzionali alle necessità della Compagnia che non a quelle della rete agenziale.

Tra le molte attività della Commissione ci piace segnalare l'importante progetto DB Fonti che ci consentirà di essere pronti quando saranno introdotte le norme del nuovo Codice delle Assicurazioni, la posta elettronica per gli Agenti, l'attivazione del sito UIA sul portale RAS che consente agli Iscritti la verifica delle attività associative e l'acquisto dell'hardware di Compagnia a costi simbolici.

Riguardo alla dotazione hardware desideriamo dedicare un'ultima riflessione: l'accelerazione dei processi informatici nella gestione agenziale hanno reso obsoleto il vecchio accordo con la Compagnia sul tema della dotazione di macchine alle Agenzie .

L'UIA ha iniziato a discutere con la Compagnia questo problema che non deve essere sottovalutato nella sua portata più generale : non si tratta solo di ottenere più attrezzature ma di coinvolgere RAS nell'aspetto strategico che è legato a scelte unilaterali.

Non può sfuggire la necessità di riqualificare gli investimenti legati all'operatività quotidiana che impongono alla Compagnia anche la condivisione delle ripercussioni sulle Agenzie dal punto di vista economico e quindi reddituale.

Commissione Aziende e PMI

Gli indirizzi tecnici e commerciali della Compagnia, da decenni, hanno teso a limitare, scientificamente, lo sviluppo delle Agenzie in questo settore. Prova ne sia uno scarso aiuto tecnico esterno a favore della rete e tassazioni spesso fuori mercato che hanno costretto gli Agenti ad un ruolo marginale nel mercato, a vantaggio dei broker.

Se è pur vero che l'assunzione dei rischi aziende non può prescindere da conoscenze tecniche di alta qualità, tanto che quest'area di business vede coinvolte pochissime Rappresentanze in Italia, è altrettanto vero che continuare a non promuovere formazione non porterà certamente ad un cambio della situazione.

Le PMI rappresentano, dal canto loro, una opportunità straordinaria proprio per la struttura economico-produttiva del nostro Paese.

La Commissione si è attivata su entrambi questi fronti e, da un lato, ha promosso e definito un nuovo corso di formazione destinato agli Agenti , dall'altro ha contribuito a rivedere molte delle impostazioni tecniche della Direzione.

La fidelizzazione di un Cliente Azienda è difficile e non può esaurirsi nel solo ambito tariffario, che, sebbene rappresenti una delle leve più importanti, deve comunque essere affiancato da qualità ed innovazione.

Lasciare campo aperto, in tal senso, ai Broker è stata una scelta controproducente perché l'andamento tecnico di un'Azienda può trovare il suo equilibrio esclusivamente nella gestione storica del portafoglio e non certo in quella temporanea, per definizione, delle società di brokeraggio, alla ricerca continua di alternative sul mercato.

Questa situazione costringe la Direzione tecnica ad individuare soluzioni nel breve anziché nel medio-lungo periodo obbligandola ad intervenire con tassazioni conservative e quindi fuori mercato : non si tratta solo di mancanza di coraggio bensì di errata visione gestionale.

Puntare sulla propria rete agenziale garantisce continuità e quindi una gestione dei rischi, delle riserve e degli andamenti tecnici più gestibile.

Gli interventi della Commissione sono risultati difficoltosi perché nonostante si sia concentrata sugli aspetti operativi ha voluto allargare l'orizzonte operativo anche su un piano di più ampio raggio.

I lusinghieri risultati sul tema delle regolazioni premio, finalmente normate in maniera chiara e trasparente, il lavoro oramai giunto alla fase finale di armonizzazione delle normative, l'uniformità delle condizioni di polizza, lo studio del nuovo prodotto Universo Industria che ha subito continui blocchi da parte del gruppo di lavoro con il fine di migliorarne i contenuti, la futura nuova polizza rct/o che vedrà comprese di default condizioni più estese sono solo alcuni degli interventi di questi ultimi mesi.

Riguardo alla nuova Universo Impresa, la Commissione ha elaborato un quadro sinottico di condizioni normative e tariffarie dei maggiori competitori sul quale ha poi incentrato le successive riunioni.

Pur essendo in presenza di un settore chiuso all'autonomia agenziale la Commissione ha dato impulso alla preventivazione automatica di CAR Legge Merloni per coperture contraddistinte da basse esposizioni per consentire una maggiore velocità di risposta alle Imprese, ha collaborato con la Commissione Standard alla definizione del nuovo prodotto Universo Agricoltura, ed è intervenuta con successo sulla quantificazione dei premi minimi di alcune coperture.

Significativo infine l'intervento nel settore scuola nel quale sono state bloccate le disdette, che erano già state predisposte, consegnando ai Colleghi l'opportunità di una riforma diluita nel tempo e con nuove aperture commerciali concordate con il ramo.

Commissione Marketing e Commissione Formazione

Le due Commissioni hanno spesso operato in maniera congiunta negli incontri con la Direzione, per far risaltare la necessità di una visione d'insieme che deve veder operare la parte tecnica e quella formativa all'unisono.

L'azione associativa, sotto questo profilo, ha consentito di analizzare la definizione del piano prodotti aziendale promuovendo i desideri della rete agenziale che richiede prodotti di qualità e dalla connotazione professionale.

Il delicato equilibrio tra tecnica, standardizzazione, strutturazione dell'offerta personalizzata, riduzione delle incombenze amministrative gestionali e le necessità di stampo commerciale è risultato l'obiettivo principale dei gruppi di lavoro che hanno affiancato spesso le Commissioni tecniche.

Il loro apporto sui tavoli di studio dei prodotti è stato determinante così come lo sono stati i suggerimenti all'Azienda in tema di comunicazione rivolta sia all'interno che ai Clienti.

Questo ultimo lavoro, che prosegue senza sosta, ci ha visti impegnati a lungo e con soddisfazione nel ridefinire, con l'area comunicazione di RAS, sia i metodi che i testi delle informazioni, nella convinzione che uniformare la comunicazione rendendola più semplice e commerciale aiuti le Agenzie nei rapporti con i Clienti.

Dovremmo ripercorre molte delle attività dell'Associazione per individuare in esse gli interventi delle persone coinvolte nelle Commissioni Marketing e Formazione.

Non è possibile scindere in maniera precisa l'opera delle Commissioni tecniche da quella di questi due Gruppi di lavoro perché molto di quello che è stato ottenuto ha visto tutti coinvolti appieno nell'operatività quotidiana ed a loro va il nostro più sentito ringraziamento.

Riteniamo opportuno menzionare tre polizze sulle quali i Colleghi sono attivi da tempo : il nuovo prodotto unico per i professionisti, la polizza Key Man e quella dedicata alla "terza età".

Importante lo studio che prevede l'elaborazione di offerte "semplici" e di attacco con lo scopo di acquisire nuova clientela attraverso prodotti cuneo

così come più volte è stata avanzata la richiesta alla Compagnia di rendersi disponibile a studiare offerte mirate esclusivamente ai giovani.

Uno sforzo notevole, profuso con capacità di lavorare in squadra, con competenza e autorevolezza.

Commissione Comunicazione

Il più importante risultato della Commissione ha riguardato senz'altro la definitiva regolarizzazione del Notiziario con l'iscrizione della testata presso la cancellerie del tribunale di Tivoli con il numero 16/2004.

La situazione era divenuta delicata in quanto per poter pubblicare *Il Notiziario* era necessario adempiere a tutta una serie di obblighi che, in mezzo ad un mare di burocrazia, finalmente sono stati definiti consentendoci di tornare alle stampe all'inizio di quest'anno.

Il gruppo di lavoro si è ben coordinato ed ha impostato la propria opera con l'obiettivo di alleggerire graficamente il giornale per rendere più attraente e semplice la lettura.

Il coinvolgimento di consulenti fiscali, legali ed economici ha impreziosito una pubblicazione che mantiene quello spirito di informazione e di approfondimento anche a supporto dell'azione politica dell'UIA nel coinvolge tutti gli Iscritti alla vita associativa.

Il Notiziario è un patrimonio inestimabile per tutti noi ed una cassa di risonanza che ci aiuta a guardare fuori dalla nostra piccola finestra del quotidiano, costringendoci ad osservare il mercato con maggiore attenzione.

Il contributo straordinario di questi nostri Colleghi si è anche caratterizzato nella quotidiana rassegna stampa di settore che, per il momento, viene spedita ai soli componenti della Giunta Nazionale.

Con la conclusione dell'accordo con RAS per la dotazione di mail gratuite e riservate agli Agenti RAS, è stata già programmata la diffusione del servizio a tutti gli Iscritti.

Commissione Polizze Agenti

Il miglioramento delle coperture assicurative in convenzione, destinate a tutti gli Iscritti all'UIA ed ai loro collaboratori, sono il difficile obiettivo della Commissione, obiettivo che riteniamo francamente raggiunto nonostante il peggioramento tecnico delle garanzie prestate.

La difficile opera di mediazione dei Colleghi con le Direzioni ha prodotto risultati di tutto rilievo e solo la forza d'animo, la passione e la convinzione del gruppo di lavoro ha consentito quei risultati che, onestamente, ritenevamo insperati.

Le convenzioni riguardano il settore auto, tutela della persona e tutela del patrimonio con significativi miglioramenti normativi così come importante è stato l'accordo sulle tariffe a puro rischio che hanno mediamente visto scendere il tasso applicato di circa il 40%.

La Commissione si è occupata, come al solito, anche della copertura rc professionale ricercando sul mercato italiano ed internazionale le migliori condizioni.

Commissione Provvigioni e Trasferimenti sporadici di polizze

La Commissione si è occupata della risoluzione di controversie inerenti i passaggi di polizze tra Agenzie; di problemi provvigionali in ordine alla remunerazione dei singoli affari, storni di contratti ecc.; ha inoltre prestato consulenza ed informazione in ordine alle modifiche contrattuali e/o ai nuovi mandati rilasciati ai Colleghi, e al nuovo Accordo Nazionale Imprese Agenti del 23-12-2003; è intervenuta su sollecitazione dei Colleghi in ordine alla quantificazione dell'indennità di fine rapporto e della determinazione della corretta imputazione della rivalsa.

Tale attività, che potremmo definire "operativa" e di "servizio", ci vede affrontare circa 50 controversie e/o problematiche e/o richieste di informazione da parte di colleghi ogni anno, e consiste nell'ascoltare le "versioni" dei colleghi in contenzioso, nell'attivare – quando necessario – le opportune verifiche e i necessari confronti con gli uffici direzionali competenti, nel rilasciare parere scritto sui criteri a cui uniformarsi per risolvere il contrasto, a convocare la Commissione congiunta in caso di mancato adeguamento al parere fornito.

Dobbiamo dire che nonostante la fusione per incorporazione in RAS di L'Italiana e L&S (e quindi il conseguente aumento del numero di agenzie, spesso su medesimi territori), il numero delle controversie tende sempre più a diminuire, grazie da una parte al forte senso etico mostrato dai colleghi e dall'altra all'emanazione della circolare DC 10-2003, che ha

innovato la precedente DC9-1989 prevedendo nuove fattispecie e nuove casistiche.

Non è mancata, a fianco dell'attività operativa di cui sopra, una fase di studio e approfondimento di nuove tematiche interessanti per i Colleghi, tra le quali segnaliamo solo le più importanti:

- estensione delle modalità di trasferimento delle polizze previste dalla DC 10-2003 anche alla RAS Tutela Giudiziaria, mediante emissione di apposita e specifica circolare;
- studio ed elaborazione di alcune modifiche alla circolare DC 10-2003, tra le quali si segnala la proposta di regolamentazione dei trasferimenti tra Agenzie e Gerenze, mediante una penalizzazione dei trasferimenti Agenzia-Gerenzia e un maggior favore per gli Agenti nel caso di trasferimenti Gerenzia-Agenzia; la previsione di specifiche norme per i regolamenti premi negativi; la previsione di una penale “forfetaria” a carico della parte soccombente (da devolvere in beneficenza) nei casi di convocazione della Commissione Congiunta UIA –RAS / Direzione, (qualora l'attivazione della stessa sia dovuta a motivi manifestamente pretestuosi); previsione di specifiche norme per i trasferimenti di polizze del ramo vita e del ramo trasporti;
- riflessioni in ordine al pagamento della rivalsa superiore al dovuto, nei casi in cui la novazione di mandato preveda una variazione delle aliquote provvigionali, con approfondimento di alcuni pareri SNA e monitoraggio di alcune cause pilota in corso;
- continuo monitoraggio dell'evoluzione giurisprudenziale in tema di provvigionabilità del SSN e FGVS;
- attenzione particolare (in stretto rapporto con lo SNA) alla problematica inerente la cosiddetta “clausola broker” inserita nei bandi di gara degli enti pubblici e in generale approfondimento dei possibili rapporti con i brokers alla luce del nuovo Codice delle Assicurazioni.

Conclusioni

Cari Amici, molto ancora avremmo voluto scrivere e tanto ancora ci sarebbe stato da raccontarVi.

Il Comitato Esecutivo ha cercato di trasferirVi e condividere, attraverso questa relazione, la passione che da sempre trasfonde nel proprio operare quotidiano per favorire il progresso, la crescita e la valorizzazione del ruolo di noi tutti, agenti professionisti.

Il comune sentire, la voglia di affinare gli strumenti della professione, con spirito sempre teso a rimanere al passo in un mercato sempre più complesso e in costante evoluzione, sono solo alcuni degli elementi che ci devono tenere insieme, consentendoci di superare i momenti di criticità riorganizzandoci in modo rapido ed efficiente.

Ogni iniziativa, di studio, di ricerca e di aggregazione è infatti intrapresa nel primario interesse del successo delle nostre attività economiche e imprenditoriali.

Quando decidemmo di proporci per assumere la responsabilità nella conduzione dell'Unione Italiana Agenti RAS ci ponemmo un quesito: cosa significa veramente fare politica associativa?

Poteva sembrare una domanda banale, forse pleonastica, ma racchiudeva in sé il nostro, ancora attuale, desiderio di dare continuo impulso alla crescita della nostra Unione e al processo di cementificazione dei legami con i singoli soci.

La nostra stessa storia e i nostri principi ci insegnano che per essere di supporto agli Iscritti, non dobbiamo respingere il cambiamento ma governarlo, conducendolo dentro regole certe e modelli concreti, capaci di creare integrazione e non divisione tra i diversi soggetti. Ignorando il passato, si diventa fatalmente soggetti incapaci di progettare un futuro.

Per noi fare politica associativa significa innanzitutto offrire risposte tangibili ai problemi reali e quotidiani dei nostri Iscritti con il duplice scopo di migliorare la loro condizione professionale e di incentivare la loro crescita; il tutto, evidentemente, in un quadro di più ampio e complesso

respiro che non trova nella sola soluzione concreta, dei più variegati problemi, né l'inizio, né la fine della propria missione.

Siamo partiti con l'analisi dello scenario che ci ha consentito di iniziare dal particolare per arrivare al generale. Qualcuno in Giunta l'ha definita come la politica dei "*piccoli passi*" e noi ne siamo orgogliosi perché, come coloro che vanno in montagna, sappiamo bene che sulla vetta ci puoi arrivare a passi piccoli ma sicuri, dopo aver osservato con attenzione il tragitto

L'Uia ha così potuto riscuotere i risultati della fatica di tante battaglie realizzate in favore della categoria e in un periodo in cui la stessa economia del Paese ha mostrato non poche difficoltà.

Avremmo potuto affrontare le numerose questioni in maniera più complessa e articolata, invece, abbiamo privilegiato la strada irta del dialogo, della semplicità, della trasparenza e dell'etica.

Semplicità non banalità.

Quando si discute di sconti, e lo si fa per tutti, questo è insieme soluzione ai problemi e puntello fermo di un principio associativo che deve essere interpretato come coesione politica.

Quando si risolvono i problemi delle convenzioni sul territorio e si condivide con la Compagnia una scelta di protezione del portafoglio di tutti gli Agenti, si confeziona una soluzione e si prosegue in un disegno di coesione politica.

Quando si inizia a discutere con la Direzione di over provvigionali, appannaggio di tutte le Agenzie, non ci si compiace del risultato operativo ed economico, sicuramente modesto, ma si pongono le basi ideologiche per affrontare le questioni sulla redditività, sui mandati provvigionali e sulla necessità di investire sulla rete.

Quando si attiva un processo di studio sulla redditività nel quale l'UIA ha potere decisionale, sia nell'impianto metodologico sia, in quello ben più sostanziale, di scelta strategica, si alimenta un percorso di coesione

politico-associativa che guarda al concreto nella stessa misura con cui ci si pone di fronte alle azioni di respiro prospettico.

Sappiamo bene quanto sia difficile governare una società complessa come la nostra e non ci arroghiamo il diritto di impartire lezioni a nessuno. Ci sentiamo però legittimati a perseverare nella promozione di una dialettica continua e costruttiva tra tutte le Parti.

Ecco perché non condividiamo sterili prese di posizione estranee alla comprensione dell'opera svolta che tendono a minimizzare l'importanza della soluzione del particolare.

Al contrario, accettiamo di buon grado le critiche, ma quando esse risultino costruttive e protese a un confronto non solo possibile ed utile, ma anche foriero di salti di qualità nella capacità di confrontarsi più efficacemente, per verificare quali alternative vere, concrete ed adeguate si possano mettere in atto per i Colleghi.

Vorremmo quindi porre l'accento sulle opportunità riservate ad una squadra affiatata e capace di creare valore, partecipando al successo della propria associazione.

Dobbiamo guardare al futuro avendo il coraggio di ripensare al ruolo associativo, a come valorizzare l'UIA affinché si mantenga, nel tempo, punto di riferimento stabile, reale e concreto per tutti gli Agenti RAS. I principi solidaristici, sindacali e associativi che ci appartengono sono patrimonio comune ma pretendono coesione, unità e profonda progettualità. Snaturarli sarebbe cosa grave e irreparabile.

Dobbiamo continuare ad essere artefici di un percorso di consolidamento associativo, attraverso un incessante lavoro di costruzione di un reticolo di relazioni continue tra tutti noi.

Non è certo operazione banale, presupponendo un forte impegno rivolto alla produzione di continue nuove conoscenze e a una corretta percezione delle variegate priorità, ma necessaria a contrastare il più infausto fenomeno di progressiva delegittimazione, sfaldamento e separazione dei gruppi agenti .

Le caratteristiche relazionali che ci sono proprie devono, pertanto, riaffiorare in tutta la loro forza in una prospettiva di coesa e condivisa crescita associazionistica e di risposta al propagarsi di incertezze che, diversamente, colorerebbe di tinte fosche il nostro futuro.

Bene, ora ci aspetta un dibattito al quale ci auguriamo partecipino in molti e che accompagna una tre giorni di lavori durante la quale dovremo ragionare insieme su tutto quello che sta accadendo per individuare, anche in questo caso, il sentiero più giusto.

Se tutto questo riusciremo ad interiorizzarlo e a farlo nostro, anche la nuova sfida della fusione di RAS potremo affrontarla con la certezza di poter trovare le giuste soluzioni.

L'Associazione, come spesso abbiamo avuto modo di ribadire, non è il presidente, e neppure il Comitato Esecutivo o la Giunta Nazionale, l'UIA siamo NOI TUTTI, nessuno si senta escluso.

Grazie mille per l'attenzione e buon lavoro a tutti.