



Università degli Studi di Padova

Attività e professionalità nel settore veneto delle Assicurazioni

**Osservatorio
sul Mercato Locale del Lavoro
dell'Università degli Studi di Padova**

Progetto PHAROS
(Pursuing Home-market Accessibility and Raise of Occupational Standing)

Quaderno PHAROS n. 16/2009

Prima edizione:

© Copyright 2009 by CLEUP sc
“Coop. Libreria Editrice Università di Padova”
Via G. Belzoni 118/3– Padova (Tel. 049/650261)

Tutti i diritti di traduzione, riproduzione e adattamento
totale e parziale, con qualsiasi mezzo (comprese
le copie fotostatiche e i microfilm) sono riservati.

Introduzione alla ricerca

Il Servizio Stage e Mondo del Lavoro dell'Università di Padova svolge da tempo un'attività di ricerca sulle esigenze di professionalità nei diversi comparti produttivi del Veneto.

La presente pubblicazione costituisce una tappa di questo lavoro e riguarda un settore, quello delle assicurazioni, che è di interesse per laureati di diverse Facoltà universitarie. La conoscenza dei molteplici aspetti di questo settore lavorativo è probabilmente poco nota. Si tratta, infatti, di un insieme di attività che coinvolgono sia il settore pubblico, sia quello privato e che interessa molte figure professionali.

Chi si occupa di assicurazioni deve, prima di tutto, essere ben conscio del fatto che ogni attività umana comporta un margine di rischio: la previsione dei rischi e delle probabilità di eventi dannosi o pericolosi costituisce la base per ogni valutazione legata al settore delle assicurazioni. Esse riguardano moltissimi aspetti della nostra vita: dagli incidenti stradali ai danni agli immobili, dai malfunzionamenti di impianti industriali ai danni causati da professionisti, dai rischi degli investimenti finanziari a quelli di eventi naturali o artificiali pericolosi, ecc.

Alcune delle attività collegate sono di routine, in quanto largamente diffuse e codificate; altre richiedono valutazioni specifiche, che possono coinvolgere esperti in discipline diverse. In definitiva, il settore assicurativo è tipicamente interdisciplinare e può interessare esperti non soltanto di molte aree tecniche, ma anche di discipline socio-economiche. Una tipica figura del settore è ad esempio il consulente assicurativo, che naturalmente sarà competente in un dato insieme di problemi.

Questo volume racchiude l'indagine ad ampio spettro condotta dall'Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro. Tale indagine è stata sviluppata con i metodi già ampiamente collaudati per la raccolta delle informazioni; in particolare, sono state utilizzate interviste a dirigenti ed operatori del settore, cercando di individuare, attraverso questi colloqui, il maggior numero di professionalità richieste per lavorare in questo campo.

Di particolare importanza sono le previsioni circa i bisogni di professionalità per gli anni futuri.

L'attenzione si concentra soprattutto sul Veneto, che costituisce il bacino di utenza di maggiore interesse per i laureati dell'Università di Padova; ma la validità della pubblicazione trascende i confini della regione ed assume valenza più generale.

Alberto Mirandola

Delega alle attività di stage, tirocinio ed
alle politiche di raccordo con il mondo del lavoro

INDICE

1. Una panoramica sulle assicurazioni	7
1.1 Cos'è un'assicurazione?	7
1.2 Storia delle assicurazioni	8
1.3 La previdenza sociale in Italia	10
1.4 La riforma del sistema previdenziale in Italia	12
1.5 Il ruolo del sistema assicurativo oggi	13
1.6 Il settore assicurativo in Italia	16
1.6.1 L'attività assicurativa	16
1.6.2 L'autorità di Vigilanza	18
1.6.3 L'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa	19
1.6.4 Il Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi	20
1.7 Il cambiamento delle regole nel settore assicurativo	22
1.8 L'assicurazione italiana: alcuni dati 2007/2008	23
1.9 Agenzie di assicurazione italiane: alcuni dati	25
1.9.1 L'agenzia di assicurazione media italiana	28
2. L'indagine svolta dall'Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro	33
2.1 Metodologia e tecnica di indagine	34
2.1.1 La popolazione di partenza	34
2.1.2 L'indagine sulle imprese di assicurazione	35
2.1.3 L'indagine sulle agenzie di assicurazione	36
2.2 Strumenti di rilevazione	36
3. Imprese di assicurazione con sede in Veneto	39
3.1 Attività delle imprese di assicurazione	39
3.2 Reti distributive delle imprese di assicurazione	41
3.3 Struttura delle imprese di assicurazione	42
3.3.1 Organi di governo	42
3.3.2 Macro-aree funzionali e loro suddivisioni	43
3.4 Prospettive occupazionali nelle imprese di assicurazione	49
3.4.1 Figure ricercate nell'ambito amministrativo	50
3.4.2 Figure ricercate nell'ambito <i>business</i> : il consulente assicurativo	55
4. Agenzie di assicurazione con sede in Veneto	59
4.1 Cos'è un'Agenzia di assicurazione?	59
4.2 Attività delle Agenzie di assicurazione	61
4.3 Organizzazione delle agenzie di assicurazione	64
4.4 Risultati e previsioni delle agenzie di assicurazione	66
4.5 Figure professionali nelle agenzie di assicurazione	71
5. Conclusioni	79
Riferimenti bibliografici	83
Allegati	85
a) Traccia per intervista mirata ad imprese di assicurazione	
b) Questionario per interviste faccia a faccia ad agenzie di assicurazione	
c) Questionario per indagine <i>on line</i> ad agenzie di assicurazione	

Attività e professionalità nel settore veneto delle assicurazioni

Erica Bezzon, Gilda Rota¹

1. Una panoramica sulle assicurazioni

1.1 Cos'è un'assicurazione?

La vita di ogni essere umano è costellata di scelte, decisioni, azioni. Ad ogni azione, ad ogni scelta, ad ogni decisione, corrisponde un margine di rischio, a volte quasi inesistente, a volte notevole e difficilmente prevedibile o misurabile. Non esiste avventura umana che non comporti dei rischi, per questo l'assicurazione è un fatto multisecolare, perché risponde – epoca per epoca – a bisogni fondamentali, perennemente sentiti da tutti gli uomini.

Per assicurazione si intende il trasferimento di un rischio temuto da un singolo soggetto ad una comunità, dietro il pagamento di una quota, detta premio assicurativo, il cui ammontare è determinato in anticipo. Il premio assicurativo viene calcolato principalmente sulla base della probabilità che l'evento temuto, dannoso per la propria salute o per il proprio patrimonio, si verifichi. Ad esempio, per l'assicurazione sulla vita, i premi assicurativi vengono calcolati sulla base dei tassi indicati sulle tabelle di mortalità, mentre per l'assicurazione sul furto d'auto, i premi sono calcolati sulla base di statistiche cittadine, provinciali o regionali sui furti d'auto.

Tramite un contratto di assicurazione ci si può garantire contro il verificarsi di un evento dannoso. Dal punto di vista giuridico, un contratto di assicurazione valido deve possedere un elemento di

¹ La ricerca è stata impostata e realizzata congiuntamente dalle autrici. Le interviste agli imprenditori del settore sono state condotte dalla Dott.ssa Erica Bezzon. La nota è stata redatta dalla Dott.ssa Erica Bezzon per i Capitoli da 1 a 4 e dalla Dott.ssa G. Rota per il Capitolo 5.

condizionalità: ciò vuol dire che l'evento contro il quale ci si assicura deve essere possibile, ma non certo e sostanzialmente al di fuori del controllo dell'assicurato e dell'assicuratore. Inoltre il verificarsi dell'evento negativo deve causare all'assicurato un danno suscettibile di valutazione economica. Una polizza che non rispetti questi criteri è nulla.

Quando taluni eventi sono potenzialmente molto dannosi o sono molto frequenti, alcuni Paesi prevedono l'obbligatorietà dell'assicurazione. Ad esempio, alcuni esercizi commerciali sono obbligati ad assicurarsi contro l'incendio e in molti Paesi è obbligatoria l'assicurazione sulla responsabilità civile per i danni causati a terzi nella guida di veicoli stradali.

L'assicurazione ha il compito precipuo di trasformare la probabilità che l'evento dannoso si verifichi (rischio) in una spesa. Attraverso il versamento del premio, l'ente assicuratore si accolla la gestione dell'eventuale verificarsi dell'evento (sinistro) e, al concretizzarsi dello stesso, corrisponde all'assicurato, o a chi per esso, l'indennizzo, cioè il capitale o la rendita (nel caso di assicurazioni vita) pattuiti. L'attività economica di una compagnia di assicurazione mira a conseguire un profitto dalla differenza fra il totale dei premi versati e quello degli indennizzi corrisposti.

1.2 Storia delle assicurazioni

Le prime e più antiche forme di assicurazione risalgono all'Antico Egitto: nel 2700 A.C. fu istituita una cassa mutua per le spese funebri dei tagliapietre. Ogni associato pagava un contributo, creando un fondo comune al quale attingere per pagare le spese funebri degli associati colpiti da morte. Nel 1000 A.C. gli operai che costruivano il tempio sotto gli ordini di re Salomone a Gerusalemme, si associarono al fine di compensare gli incidenti sul cantiere. Nel 100 A.C. a Roma alcuni legionari crearono una associazione al fine di costituire un capitale in caso di decesso.

L'esigenza di strumenti di protezione contro gli imprevisti, fu stimolata inizialmente dal commercio marittimo/fluviale che diede vita alla prima forma di assicurazione, quella marittima, sviluppatasi attorno al 1300 in sostituzione dei *pret a la grosse* (prestito su cose esposte a rischio marittimo). Questo tipo di prestito risale all'800 A.C. ad opera dei Fenici e fu largamente praticato in seguito anche ad Atene e nel Mediterraneo; prevedeva che il debitore restituisse la somma presa in prestito soltanto nel caso in cui la merce garantita arrivasse integra al porto di destinazione. Maggiore era il rischio di perdita della merce nei lunghi viaggi, maggiore sarebbe stato il tasso d'interesse della somma da restituire.

Quando la Chiesa Romana, nel 1234, vietò tutte le forme di prestito, compreso il *pret a la grosse*, i commercianti non si scoraggiarono, ma concepirono un primo sistema di copertura contro i rischi, la cosiddetta **convenzione di assicurazione**, che aggirava le disposizioni del decreto pontificio: il proprietario della merce infatti la vendeva prima dell'imbarco, impegnandosi a ricomprarla all'arrivo, ad un prezzo maggiorato precedentemente stabilito. La differenza tra il prezzo d'acquisto e quello di vendita costituiva in pratica il costo del rischio, cioè quello che oggi è il premio e andava così a rimpiazzare l'interesse del *pret a la grosse* interdetto dalla Chiesa.

Tra la prima elaborazione di convenzione e la prima **polizza di assicurazione** marittima ritrovata, passò più di un secolo: essa risale infatti al 1347 e fu stipulata a Genova. Nel 1375 il re Ferdinando I di Portogallo rese obbligatoria l'assicurazione mutua per tutte le navi con stazza di oltre 50 tonnellate.

Contratti di assicurazione redatti a Marsilia, Amsterdam e Londra erano scritti in italiano e ciò rappresenta una egemonia tutta italiana sull'argomento. Gli uomini d'affari fiorentini furono i primi a pensare strategicamente di non separare l'assicurazione dal commercio, dalla finanza e dalle banche, così, sempre a Firenze nel XIV secolo, nacque la figura dell'**intermediario**, con il compito di mettere in contatto l'assicurato e gli assicuratori. Nel 1424 nacque invece a Genova la prima **società di assicurazioni** con il nome di *Tam mari quam terra*.

L'introduzione dell'**informazione sui rischi** poi, uno dei fondamenti essenziali dell'assicurazione, segnò un'ulteriore affinamento della professionalità nelle assicurazioni marittime, permettendo di applicare differenti tariffe a seconda della natura della merce.

Un'altra città importante che contribuì allo sviluppo delle assicurazioni fu Londra, dove, nel 1662, Edward Lloyd, proprietario del Lloyd's *coffee shop* – ritrovo dei professionisti dell'assicurazione marittima – creò un bollettino chiamato Lloyd News, che tre volte alla settimana forniva le notizie sulle navi in ingresso e in uscita dai principali porti di tutto il mondo. Nel 1683 il Lloyd's *coffee shop* venne trasferito da Tower Street all'interno della City, il quartiere londinese degli affari e nel 1686 si costituirono i Lloyds, società di assicurazioni costituite da una mutualità di assicuratori che si dividevano i rischi dei clienti.

Sempre a Londra, un terribile incendio distrusse nel 1666 13mila case e 87 chiese, tra cui St.Paul's. Si impose quindi la seconda grande funzione di utilità sociale delle assicurazioni: proteggere la collettività dai rischi e dalle catastrofi. Sorsero le prime società di assicurazione contro gli incendi (*Friendly Society Fire Office* nel 1664) ed alcuni sistemi di prevenzione come ad esempio il corpo dei pompieri (1667).

L'**assicurazione moderna** nacque nel XVII secolo. Il primo esempio fu un'**assicurazione sulla vita** basata sul sistema del vitalizio, istituita a Parigi nel XVII secolo dal banchiere italiano Lorenzo Tonti e per questo chiamata "tontina". Questo sistema prevedeva la creazione di fondi attraverso i contributi corrisposti da ogni membro dell'associazione sulla base della propria speranza di vita. La

somma veniva poi investita e, alla fine di ogni anno, l'interesse era suddiviso tra i sopravvissuti; l'ultimo superstite riceveva sia l'interesse annuale sia l'intero capitale. Le assicurazioni ramo vita vennero poi riconosciute in un regio decreto dal Re d'Inghilterra Giorgio III, trovando quindi un'importante legittimazione istituzionale. Nel secolo successivo si diffusero poi in tutta Europa, delineando il moderno panorama del mercato assicurativo. Contemporaneamente nacquero le prime compagnie di assicurazione, anche negli Stati Uniti, dove la figura centrale per lo sviluppo del sistema fu quella di Benjamin Franklin, il famoso scienziato e politico, che sfruttò la sua influenza per diffondere la pratica di assicurarsi contro i rischi, in particolare legati agli incendi.

Nel secolo successivo la pratica di assicurarsi si è diffusa a strati sempre più vasti della popolazione: il panorama assicurativo si è allargato, con un'offerta sempre più articolata e complessa, ma allo stesso tempo ha avuto inizio l'attuale processo di concentrazione dei capitali.

1.3 La previdenza sociale in Italia²

L'affermazione della società industriale decretò in maniera definitiva la rilevanza politica e socioeconomica della categoria dei lavoratori e con essa la necessità di tutelarla in quanto classe di fondamentale importanza nel nuovo modello di società che andava delineandosi.

Prima che si sviluppasse uno specifico *corpus* normativo, furono i lavoratori stessi a provvedere, mediante la costituzione delle "società di mutuo soccorso": gli associati versavano una quota d'iscrizione e dei contributi periodici, ricevendo dalla società un sussidio in caso di malattia, invalidità o disoccupazione e, alla cessazione dell'attività lavorativa, un trattamento di pensione.

In breve tempo gli Stati europei più evoluti assunsero un ruolo attivo nei confronti della tutela assicurativa dei lavoratori delineando due diversi modelli assistenziali: uno basato sulla concezione germanica – ispirata dalla corrente hegeliana – che riteneva necessario l'intervento dello Stato per tutelare i lavoratori, garantendo loro il mantenimento di un tenore di vita simile a quello posseduto durante la vita lavorativa; il secondo, basato sulla concezione anglosassone – fondata sulla filosofia di Locke – che riteneva che lo Stato dovesse intervenire soltanto per garantire una tutela minima, puramente assistenziale, uguale per tutti, da erogare solo in specifiche circostanze d'indigenza.

² Informazioni tratte dalla Tesi di Laurea di Francesco Tirrito, intitolata *Fondi pensione negoziali: problematiche finanziarie connesse al passaggio ad un assetto multicomparto. Il caso fondenergia*.

In Italia la nascita e lo sviluppo del sistema previdenziale pubblico furono influenzati dall'impostazione germanica. Il primo provvedimento in materia fu adottato nel 1864, quando fu istituita per i dipendenti del nuovo Stato unitario l'assicurazione obbligatoria per la vecchiaia: i contributi che man mano maturavano, erano posti a carico del bilancio dello Stato e l'importo della pensione era commisurato all'ultima retribuzione. In pochi anni furono poi istituite la Cassa Pensioni per gli insegnanti, per i medici condotti, per i dipendenti degli enti locali, nonché altre Casse minori con l'obiettivo di garantire la tutela pensionistica obbligatoria di quelle categorie di lavoratori che svolgevano funzioni di preminente interesse nazionale.

Più lungo fu l'iter che portò i lavoratori dipendenti del settore privato a conseguire una tutela assicurativa completa. Benchè Nel 1883 fosse stata costituita su base volontaria la Cassa per gli Infortuni sul Lavoro e nel 1898, su base facoltativa, la Cassa Nazionale di Previdenza per l'Invalidità e la Vecchiaia degli operai, nei primi anni s'iscrisse un numero di lavoratori piuttosto modesto, nonostante il grande numero di potenziali aderenti. Nel 1898 perciò, fu emanata una legge che prevedeva l'obbligatorietà dell'iscrizione alla Cassa Nazionale Infortuni sul Lavoro per i lavoratori soggetti a particolari rischi e nel 1919 fu emanato un decreto legge che introduceva l'assicurazione obbligatoria contro l'invalidità, la vecchiaia e per i superstiti, presso la Cassa Nazionale della Previdenza Sociale³.

Nel 1933 la denominazione e la forma giuridica della Cassa Nazionale di Previdenza Sociale furono modificate: nacque così il nuovo Istituto Nazionale di Previdenza Sociale (INPS) che fu autorizzato ad operare autonomamente su tutto il territorio nazionale e che fu sottoposto alla vigilanza dei Ministeri del Lavoro e del Tesoro e di un'apposita Commissione Parlamentare.

Il panorama nazionale del regime obbligatorio di tutela si completò poi gradualmente. In primo luogo furono istituiti i piani previdenziali cosiddetti "esclusivi" a favore dei dipendenti pubblici e gestiti da enti diversi dall'INPS, ma questo frazionamento generò disparità di situazioni fra il regime generale dell'INPS e quello dei fondi sostitutivi ed esclusivi, nonché fra le varie gestioni all'interno dello stesso regime generale, portando a meccanismi di distribuzione delle risorse poco equi.

Inoltre i fondi previdenziali dell'INPS furono inizialmente gestiti con il metodo della "capitalizzazione": il gettito dei contributi versati era accantonato a riserva e immediatamente investito in modo da trarre, da questa riserva e dagli interessi maturati, le risorse necessarie per l'erogazione dei trattamenti pensionistici a coloro che ne maturavano il diritto. Tuttavia le tensioni inflazionistiche che si manifestarono alla fine della seconda guerra mondiale, azzerarono, di fatto, le riserve matematiche dell'INPS che, per continuare a corrispondere le pensioni in corso di maturazione, dovette adottare un sistema di gestione a "ripartizione". In base a tale meccanismo sono gli attivi che pagano la pensione ai pensionati, rimettendosi, per il percepimento della propria, ai contributi che saranno versati da chi sarà attivo al momento del loro pensionamento. E' evidente che tale meccanismo non consente di generare alcun tipo di riserva.

Il sistema a ripartizione entrò in essere in un contesto socioeconomico in cui sussistevano condizioni di crescita della popolazione e delle retribuzioni, pertanto inizialmente sembrò che tutto funzionasse bene. Tuttavia, non appena l'Italia rallentò la sua evoluzione demografica – per l'effetto combinato del calo delle nascite e dell'aumento della vita media, con il conseguente aumento del rapporto pensionati/attivi – e conobbe tassi più contenuti di crescita della produttività (cui si legano i salari) e dell'occupazione, il sistema mostrò i primi segni della sua insostenibilità finanziaria.

A partire dall'inizio degli anni Settanta, i flussi di finanziamento della previdenza obbligatoria cominciarono a contrarsi e dato che non si era accumulata alcuna riserva, il passo verso il collasso finanziario dell'INPS fu breve. Inoltre nessuno intervenne a riconsiderare le regole dei trattamenti pensionistici; infatti i vari governi che si avvicendarono a partire da quegli anni fecero fronte alla nuova situazione intervenendo sulle entrate piuttosto che sulle uscite aumentando progressivamente l'aliquota contributiva effettiva.

In questa maniera non solo fu aggravato prospetticamente il disavanzo dell'INPS (e quindi il bilancio pubblico dello Stato che, tramite il Ministero del Tesoro, si impegna ormai da anni a coprire il disavanzo strutturale dell'INPS con un trasferimento annuo), ma fu anche messa in pericolo la competitività delle imprese italiane, che dovettero (e devono tuttora) affrontare un costo del lavoro per unità di prodotto più elevato di quello sopportato dalle imprese degli altri paesi industrializzati.

1.4 La riforma del sistema previdenziale in Italia

In Italia, secondo un *trend* comune a molti paesi industrializzati, è in atto da tempo un cambiamento demografico caratterizzato da bassi tassi di natalità e dall'aumento dell'età media della popolazione. Ciò ha comportato, tra l'altro, l'incremento del numero dei pensionati rispetto a quello dei lavoratori attivi, con la conseguente problematica della sostenibilità finanziaria del sistema pensionistico pubblico. Le prestazioni pensionistiche che saranno pagate in particolare ai lavoratori entrati nel mondo del lavoro dopo il 1° gennaio 1996 o con pochi anni di servizio a quella data, saranno inferiori di quelle pagate nel passato.

Per garantire a tutti i lavoratori la possibilità di mantenere un adeguato tenore di vita anche dopo il pensionamento, si è reso necessario l'avvio di un processo di riforma del sistema previdenziale con l'introduzione del cosiddetto "sistema contributivo" (pensione calcolata sui contributi versati in

³ La Cassa Nazionale di Previdenza Sociale fu costituita con il medesimo decreto.

tutto l'arco della vita lavorativa) e la posticipazione dell'età pensionabile, oltre alla possibilità per tutti i lavoratori di aderire alle **forme pensionistiche complementari**.

La riforma, attuata con Decreto Legislativo n. 252/05 e in vigore dal 1° gennaio 2007, rappresenta un'importante evoluzione nella storia della previdenza italiana. Essa è infatti incentrata sullo sviluppo di un sistema pensionistico basato su due pilastri: il primo è rappresentato dalla previdenza obbligatoria (erogata da Inps, Inpdap, Casse professionali ecc.) che assicura la pensione di base; il secondo è rappresentato dalla previdenza complementare che è finalizzata a erogare una pensione aggiuntiva a quella di base.

Le forme pensionistiche complementari sono forme di previdenza finalizzate a erogare una pensione aggiuntiva a quella erogata dagli Istituti di previdenza obbligatoria. Tali forme sono autorizzate e sottoposte alla vigilanza di una Autorità pubblica, la Commissione di vigilanza sui fondi pensione (COVIP). Dal 1° gennaio 2007, si ha diritto alla pensione complementare dopo aver maturato i requisiti di accesso alla pensione obbligatoria, con almeno cinque anni di iscrizione ad una forma di previdenza complementare.

L'adesione alla previdenza complementare, pur non essendo obbligatoria, è quindi un'interessante opportunità per garantire ai pensionati di domani un reddito di importo adeguato.

Sono forme pensionistiche complementari: i Piani Individuali Pensionistici (PIP), i Fondi Pensione Aperti e i Fondi Pensione Chiusi. Le forme pensionistiche complementari si distinguono anche in collettive e individuali, in base alle modalità istitutive. Nelle forme collettive l'adesione viene contrattata a livello collettivo e riguarda un gruppo di lavoratori individuati in base all'appartenenza ad una determinata azienda, gruppo di aziende, comparto o settore produttivo; nelle forme individuali invece l'adesione avviene su base rigorosamente individuale a prescindere dal tipo di attività prestata e dall'esercizio o meno di attività lavorativa.

1.5 Il ruolo del sistema assicurativo oggi

L'epoca in cui oggi viviamo è caratterizzata da continue e profonde trasformazioni dovute all'azione simultanea e sinergica di diversi fattori quali ad esempio i progressi scientifici e tecnologici, la globalizzazione e il mutamento demografico che condizionano inevitabilmente i modelli di sviluppo imprenditoriale e la società civile.

Negli ultimi anni ad esempio è stata registrata una forte contrazione dei tassi di natalità ed un considerevole aumento della speranza di vita, soprattutto nei paesi industrializzati. Di fronte a questo allungamento del ciclo di vita umana, crescono le preoccupazioni sulla effettiva sostenibilità dell'attuale modello di *welfare* (previdenza, sanità, assistenza sociale) che in molti paesi, tra cui l'Italia, è ancora fortemente dipendente dal sistema pubblico. La gravità della situazione non sta tanto nella constatazione e nella presa di coscienza di questi cambiamenti, quanto nella consapevolezza che tali cambiamenti stanno avvenendo in tempi brevissimi, molto più rapidi di quelli normalmente richiesti dagli aggiustamenti sociali.

In questo contesto il mondo dell'assicurazione attraversa oggi un periodo di grande crescita e di intensa trasformazione in tutti i principali paesi, trasformazione strettamente correlata alla continua evoluzione del concetto di rischio che interessa non solo il mondo delle imprese, ma anche quello del privato cittadino. Il sistema assicurativo viene chiamato in causa sempre più spesso e in tutte quelle situazioni in cui la singola istituzione, privata o pubblica, non è in grado di far fronte alle nuove dimensioni degli eventi rischiosi come ad esempio quelli legati alla sostenibilità del modello di *welfare*.

Viene naturale pensare perciò che il settore assicurativo potrebbe giocare in futuro un ruolo chiave nel supportare concretamente l'intervento dello Stato su vari fronti mediante una sorta di collaborazione tra pubblico e privato che in Italia oggi deve ancora affermarsi, ma che di fatto è già stata anticipata quando sono state introdotte le varie forme di previdenza complementare, dimostrando come, in certe situazioni, il sistema assicurativo privato possa e debba intervenire per sopperire dove lo Stato non riesce più a garantire il proprio sostegno.

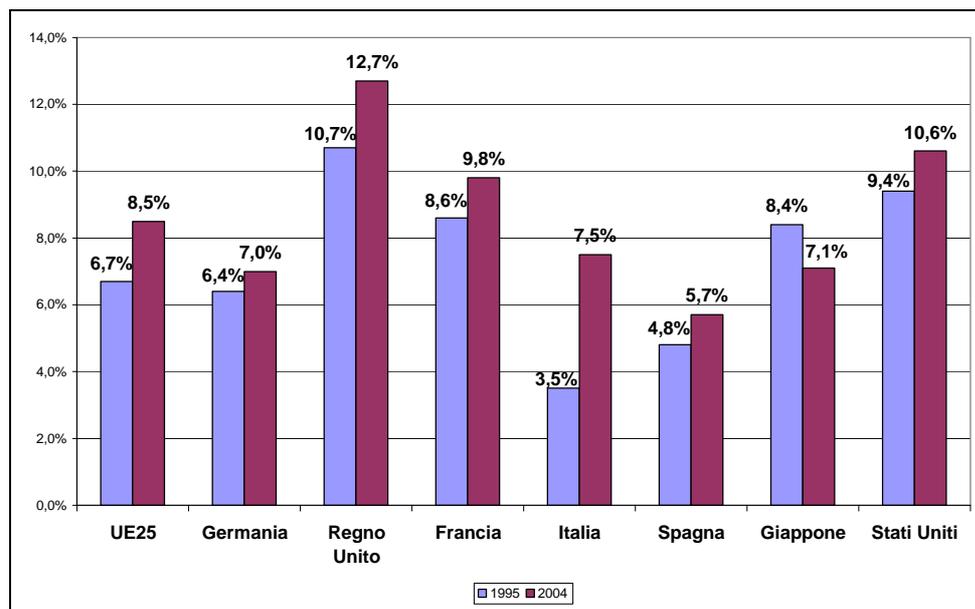
L'importanza del settore assicurativo viene normalmente misurata valutando l'incidenza dei premi raccolti sul totale del PIL di un paese: questa misura prende il nome di indice di penetrazione assicurativa.

Per avere un'idea di quanto sia rilevante il settore assicurativo nell'Unione Europea e successivamente in Italia, basta confrontare il loro indice di penetrazione assicurativa (la media ponderata degli indici dei 25 Paesi per quanto riguarda l'Unione Europea) con quello di altri paesi come Stati Uniti, Giappone, ma anche Regno Unito, Francia, Germania (Grafico 1).

Come si può vedere, l'indice di penetrazione assicurativa supera il 10% negli Stati Uniti, mentre la media ponderata dell'Unione Europea è pari a 8,5%.

Il divario è ancora più evidente se si valuta l'indice di penetrazione assicurativa soltanto nel settore danni. In questi rami il rapporto tra premi e PIL supera il 6% negli Stati Uniti, mentre la media della UE25 si ferma a 3,4%. Se poi si vanno ad escludere i premi delle assicurazioni auto, che sono obbligatorie per legge ovunque, il rapporto risulta 4,7% per gli Stati Uniti e 2,2% per la UE25.

Grafico 1. Indice di penetrazione assicurativa: Premi/PIL (%)⁴



Fonte: rielaborazione The European House-Ambrosetti su dati CEA e OCSE.

L'Italia è uno dei paesi europei in cui l'assicurazione è meno sviluppata, particolarmente nel settore danni: i premi al netto dell'auto infatti sono pari all'1% del PIL, meno della metà rispetto alla media europea, circa un terzo rispetto a Germania e Regno Unito.

Il ramo vita, al contrario, sta registrando in Italia una forte crescita negli ultimi anni e non si tratta soltanto, come spesso si è portati a pensare, di coperture assicurative caso morte, ma riguarda un ampio spettro di strumenti e prodotti finanziari, in molti casi finalizzati al risparmio a lungo termine. La crescita del ramo vita in Italia è cominciata a metà degli anni Novanta e ha determinato un considerevole incremento del rapporto tra il volume dei premi e il PIL, portandosi al 5,2% nel 2005, sostanzialmente in linea con la media europea, sebbene molto inferiore a quello del Regno Unito pari a 9,4%. Tuttavia il grado di maturazione del mercato vita, rappresentato dal rapporto tra riserve matematiche⁵ e PIL, è ancora limitato e risulta ampiamente al di sotto degli altri Paesi europei, dimostrando che in Italia il mercato assicurativo non è ancora maturo ed ha ancora ampi margini di crescita.

⁴ I dati Giappone e Stati Uniti (fonte OCSE) si riferiscono agli anni 1995 – 2003.

⁵ Le riserve matematiche sono accumulate in quanto le prestazioni dell'assicurato e quelle dell'assicuratore non coincidono temporalmente. La riserva misura gli impegni dell'assicuratore nei confronti dell'assicurato.

1.6 Il settore assicurativo in Italia⁶

Con l'emanazione del Codice delle assicurazioni private di cui al **D.Lgs. n. 209 del 7 settembre 2005**, il Governo ha dato attuazione alla legge delega n.229 del 29 luglio del 2003, con la quale era stato incaricato di procedere al riassetto del settore assicurativo.

L'intervento del legislatore delegato non si è limitato ad un mero confronto e ad una sistemazione dei vari testi di legge succedutisi nel tempo, ma, approfittando della possibilità di intervenire in maniera innovativa sull'assetto preesistente, ha inciso in modo significativo sulla disciplina del settore assicurativo. Nei successivi paragrafi vedremo come.

1.6.1 L'attività assicurativa

Ai sensi del Codice, l'**attività assicurativa** consiste nell'assunzione e nella gestione dei rischi effettuata da un'impresa di assicurazione.

Esistono due tipi di assicurazioni: le assicurazioni contro i danni le assicurazioni sulla vita. Entrambe comprendono una serie di operazioni riguardanti diverse categorie di rischi che vengono raggruppati in insiemi omogenei chiamati rispettivamente rami danni e rami vita.

Per quanto riguarda i rami danni, rimandiamo alla classificazione dettagliata reperibile all'Art.3 del D.Lgs 209/05 e in questo paragrafo riportiamo soltanto la classificazione per gruppi di rami.

a) Infortuni e malattia. Infortuni (compresi gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali); prestazioni forfettarie; indennità temporanee; forme miste; persone trasportate. Malattia: prestazioni forfettarie; indennità temporanee; forme miste.

b) Assicurazioni auto. Infortuni a persone trasportate. Corpi di veicoli terrestri (esclusi quelli ferroviari), cioè ogni danno subito da: veicoli terrestri automotori; veicoli terrestri non automotori. Merci trasportate (compresi merci, bagagli e ogni altro bene), cioè ogni danno subito dalle merci trasportate o dai bagagli, indipendentemente dalla natura del mezzo di trasporto. Responsabilità civile autoveicoli terrestri, cioè ogni responsabilità risultante dall'uso di autoveicoli terrestri (compresa la responsabilità del vettore).

⁶ La maggior parte delle informazioni contenute in questo paragrafo proviene dal testo del D.Lgs. 209/05 "Codice delle assicurazioni private".

c) Assicurazioni marittime e trasporti. Infortuni a persone trasportate. Corpi di veicoli ferroviari, cioè ogni danno subito da veicoli ferroviari. Corpi di veicoli marittimi, lacustri e fluviali: ogni danno subito da: veicoli fluviali; veicoli lacustri; veicoli marittimi. Merci trasportate (compresi merci, bagagli e ogni altro bene), cioè ogni danno subito dalle merci trasportate o dai bagagli, indipendentemente dalla natura del mezzo di trasporto. Responsabilità civile veicoli marittimi, lacustri e fluviali, cioè ogni responsabilità risultante dall'uso di veicoli fluviali, lacustri e marittimi (compresa la responsabilità del vettore).

d) Assicurazioni aeronautiche. Infortuni a persone trasportate. Corpi di veicoli aerei: ogni danno subito da veicoli aerei. Merci trasportate (compresi merci, bagagli e ogni altro bene): ogni danno subito dalle merci trasportate o dai bagagli, indipendentemente dalla natura del mezzo di trasporto. Responsabilità civile aeromobili: ogni responsabilità risultante dall'uso di veicoli aerei (compresa la responsabilità del vettore).

e) Incendio ed altri danni ai beni. Incendio ed elementi naturali: ogni danno subito dai beni (diversi dai beni compresi nei rami 3, 4, 5, 6 e 7) causato da: incendio; esplosione; tempesta; elementi naturali diversi dalla tempesta; energia nucleare; cedimento del terreno. Altri danni ai beni: ogni danno subito dai beni (diversi dai beni compresi nei rami 3, 4, 5, 6 e 7) causato dalla grandine o dal gelo, nonché da qualsiasi altro evento, quale il furto, diverso da quelli compresi al n. 8.

f) Responsabilità civile. Responsabilità civile autoveicoli terrestri: ogni responsabilità risultante dall'uso di autoveicoli terrestri (compresa la responsabilità del vettore). Responsabilità civile aeromobili: ogni responsabilità risultante dall'uso di veicoli aerei (compresa la responsabilità del vettore). Responsabilità civile veicoli marittimi, lacustri e fluviali: ogni responsabilità risultante dall'uso di veicoli fluviali, lacustri e marittimi (compresa la responsabilità del vettore). Responsabilità civile generale: ogni responsabilità diversa da quelle menzionate ai numeri 10, 11 e 12.

g) Credito e cauzione. Credito: perdite patrimoniali derivanti da insolvenze; credito all'esportazione; vendita a rate; credito ipotecario; credito agricolo. Cauzione: cauzione diretta; cauzione indiretta.

h) Tutti i rami danni.

Le **assicurazioni vita** riguardano i seguenti rami (detti rami vita):

- I.** le assicurazioni sulla durata della vita umana;
- II.** le assicurazioni di nuzialità e di natalità;
- III.** le assicurazioni, di cui ai rami I e II, le cui prestazioni principali sono direttamente collegate al valore di quote di organismi di investimento collettivo del risparmio o di fondi interni ovvero a indici o ad altri valori di riferimento;
- IV.** l'assicurazione malattia e l'assicurazione contro il rischio di non autosufficienza che siano garantite mediante contratti di lunga durata, non rescindibili, per il rischio di invalidità grave dovuta a malattia o a infortunio o a longevità;

V. le operazioni di capitalizzazione;

VI. le operazioni di gestione di fondi collettivi costituiti per l'erogazione di prestazioni in caso di morte, in caso di vita o in caso di cessazione o riduzione dell'attività lavorativa.

Ai sensi del Codice delle assicurazioni private, soltanto le imprese di assicurazione possono esercitare l'attività assicurativa limitandosi ai soli rami vita oppure ai soli rami danni ed alla relativa riassicurazione. L'esercizio congiunto di assicurazione vita e danni è consentito soltanto nel caso dei rami vita congiuntamente ai rami danni infortuni e malattia. “... Sono inoltre consentite le attività relative alla costituzione ed alla gestione delle forme di assistenza sanitaria e di previdenza integrative, nei limiti ed alle condizioni stabilite dalla legge” (D.Lgs 209/05, Art.11).

1.6.2 L'autorità di Vigilanza

Nel campo delle assicurazioni esiste un'autorità di vigilanza⁷ che esercita “funzioni di vigilanza sul settore assicurativo mediante l'esercizio dei poteri di natura autorizzativa, prescrittiva, accertativa, cautelare e repressiva previsti dalle disposizioni del codice delle assicurazioni private”. Tale autorità di vigilanza si concretizza nell'organismo ISVAP (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo).

L'ente è dotato di personalità giuridica di diritto pubblico ed è stato istituito con legge 12 agosto 1982, n. 576, per l'esercizio di funzioni di vigilanza nei confronti:

- delle **imprese** che esercitano nel territorio della Repubblica attività di assicurazione o di riassicurazione⁸ in qualsiasi ramo e in qualsiasi forma,

- dei **gruppi assicurativi** e dei **conglomerati finanziari** nei quali sono incluse imprese di assicurazione e di riassicurazione,

- dei **soggetti**, enti e organizzazioni che in qualunque forma svolgono funzioni parzialmente comprese nel ciclo operativo delle imprese di assicurazione o di riassicurazione....,

- degli **intermediari di assicurazione e di riassicurazione**, dei **periti di assicurazione** e di ogni altro **operatore** del mercato assicurativo.

L'ISVAP svolge le sue funzioni sulla base delle linee di politica assicurativa determinate dal Governo⁹:

⁷ L'autorità nazionale incaricata della vigilanza sulle imprese e sugli intermediari e gli altri operatori del settore assicurativo.

⁸ L'attività di riassicurazione consiste nell'accettare rischi ceduti da una impresa di assicurazione o da altre imprese di riassicurazione.

- controllo sulla gestione tecnica, finanziaria e patrimoniale delle imprese di assicurazione,
- esame e verifica dei bilanci,
- vigilanza sull'osservanza delle leggi e dei regolamenti vigenti,

Inoltre, di fronte all'accertamento di specifiche condizioni stabilite dal Codice delle assicurazioni private (D.Lgs 209/05, Art.14), l'ISVAP rilascia l'autorizzazione, con specifico provvedimento, alle imprese che intendono esercitare l'attività nei rami vita oppure nei rami danni oppure, congiuntamente, nei rami vita e nei rami infortuni e malattia (cfr. Par. 3.1).

Se un'impresa, già autorizzata, desidera ampliare la propria offerta assicurativa, estendendo la propria attività ad altri rami assicurativi, deve sempre richiedere ed ottenere l'autorizzazione ISVAP per i nuovi rami, dando prova *“di disporre interamente del capitale sociale o del fondo di garanzia minimo previsto per l'esercizio dei nuovi rami e di essere in regola con le disposizioni relative alle riserve tecniche, al margine di solvibilità ed alla quota di garanzia”*.

L'ISVAP può inoltre:

- compiere le attività necessarie ad acquisire la conoscenza del mercato, incluse le statistiche,
- autorizzare l'assunzione delle partecipazioni di controllo,
- esprimere parere sui programmi presentati per l'autorizzazione all'attività assicurativa,
- pubblicare annualmente un rapporto sulla propria attività nazionale e comunitaria, nonché studi e pubblicazioni,
- chiedere a tal fine dati ed informazioni alle imprese assicurative soggette a vigilanza.

1.6.3 L'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa

Accanto all'attività di assicurazione e riassicurazione, è importante segnalare l'attività di **intermediazione assicurativa e riassicurativa** che, secondo il Codice delle assicurazioni private, *“consiste nel presentare o proporre prodotti assicurativi e riassicurativi o nel prestare assistenza e consulenza finalizzate a tale attività e, se previsto dall'incarico intermediativo, nella conclusione dei contratti ovvero nella collaborazione alla gestione o all'esecuzione, segnatamente in caso di sinistri, dei contratti stipulati”*.

L'ISVAP svolge le sue funzioni di vigilanza anche nei confronti dei soggetti che esercitano l'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa e, ai sensi del Codice delle assicurazioni private, *“ha il compito di disciplinare, con regolamento, la formazione e l'aggiornamento del registro*

⁹ Dal sito istituzionale dell'ISVAP: www.isvap.it

unico elettronico nel quale devono iscriversi gli intermediari assicurativi e riassicurativi che hanno residenza o sede legale nel territorio della Repubblica”.

1.6.4 Il Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi

Il Codice delle Assicurazioni Private ed il Regolamento ISVAP n.5/2006, hanno riformato congiuntamente anche l'attività di intermediazione assicurativa, disciplinando l'attività degli intermediari e di tutti i loro collaboratori.

Dal 1° febbraio 2007 è stato istituito presso l'ISVAP il Registro Unico elettronico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi (RUI) che hanno residenza o sede legale nel territorio della Repubblica italiana. A fine 2008 gli iscritti erano più di 215.000 persone fisiche e oltre 22.000 società (cfr. Tabella 1).

Il RUI contiene i dati dei soggetti che svolgono l'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa sul territorio italiano, residenti o con sede legale in Italia. Il Registro è disciplinato dal Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006. In base a tale normativa, l'esercizio dell'attività di intermediazione è riservato ai soli iscritti nel Registro. Il RUI fornisce dunque, a tutela dei consumatori, una fotografia completa dei soggetti che operano nel campo della intermediazione.

Il Registro è suddiviso in 5 sezioni a seconda della tipologia di iscritti:

a) **sezione A:** in cui sono iscritti gli agenti di assicurazione, in qualità di intermediari che agiscono in nome o per conto di una o più imprese di assicurazione o di riassicurazione;

b) **sezione B:** in cui sono iscritti i mediatori di assicurazione o di riassicurazione, altresì denominati broker, in qualità di intermediari che agiscono su incarico del cliente e senza poteri di rappresentanza di imprese di assicurazione o di riassicurazione;

c) **sezione C:** in cui sono iscritti i produttori diretti che, anche in via sussidiaria rispetto all'attività svolta a titolo principale, esercitano l'intermediazione assicurativa nei rami vita e nei rami infortuni e malattia per conto e sotto la piena responsabilità di un'impresa di assicurazione e che operano senza obblighi di orario o di risultato esclusivamente per l'impresa medesima;

d) **sezione D:** in cui sono iscritte le banche autorizzate ai sensi dell'articolo 14 del testo unico bancario, gli intermediari finanziari inseriti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del testo unico bancario, le società di intermediazione mobiliare autorizzate ai sensi dell'articolo 19 del testo unico dell'intermediazione finanziaria, la società Poste Italiane - Divisione servizi di bancoposta, autorizzata ai sensi dell'articolo 2 del decreto del Presidente della Repubblica 14 marzo 2001, n. 144;

e) **sezione E**: in cui sono iscritti i soggetti addetti all'intermediazione, quali i dipendenti, i collaboratori, i produttori e gli altri incaricati degli intermediari iscritti alle sezioni di cui alle lettere a), b) e d) per l'attività di intermediazione svolta al di fuori dei locali dove l'intermediario opera.

Non è consentita la contemporanea iscrizione dello stesso intermediario in più sezioni del Registro, con l'eccezione degli intermediari iscritti nelle sezioni A ed E per i soli incarichi di distribuzione relativi al ramo r.c.auto.

La funzione del RUI non è soltanto quella di garantire al consumatore un panorama trasparente dei soggetti che esercitano l'attività di intermediazione in Italia, ma anche quella di imporre agli stessi iscritti elevati standard di professionalità, con obblighi di formazione continua ed aggiornamento. Soltanto per iscriversi al registro è necessario superare una prova d'esame che tocca argomenti specifici e dettagliati, preparati appositamente ed in modo differenziato a seconda della sezione del registro per cui si fa domanda di iscrizione, ma gli obblighi di formazione ed aggiornamento continuano periodicamente anche dopo l'iscrizione.

Tabella 1. Registro Unico Intermediari assicurativi – iscritti al 01/12/2008

Sezione	Società	Persone fisiche	Di cui operativi nelle agenzie
A – Agenti	9.907	29.472	22.327
B – Broker	1.048	2.896	
C – Reti di compagnie		14.097	
D – Banche, Poste	763		
E – Collaboratori	10.473	170.148	73.733
Totale	22.191	216.613	96.060

1.7 Il cambiamento delle regole nel settore assicurativo¹⁰

La Legge 4 agosto 2006 n. 248 (“Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 4 luglio 2006, n.223, recante disposizioni urgenti per il rilancio economico e sociale, per il contenimento e la razionalizzazione della spesa pubblica, nonché interventi in materia di entrate e di contrasto all’evasione fiscale”) e la successiva Legge 2 aprile 2007 n.40 (“Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 gennaio 2007, n.7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”), hanno trasformato alcune regole del settore assicurativo, provocando un forte impatto sul mercato.

L’obiettivo era quello di indurre nuovi comportamenti competitivi, quali una maggiore indipendenza degli intermediari, una maggiore mobilità dei clienti, una maggiore concorrenza tra imprese assicuratrici.

1. Agenti plurimandatari anche per il ramo danni.

Le compagnie assicurative non possono più stipulare con i propri agenti contratti che prevedano clausole di distribuzione esclusiva di polizze relative al ramo danni (Art.5 comma 1, Legge 40/07). Si è esteso così a tutto il ramo danni (incendio, furto, infortuni, ecc.) il divieto previsto dall’Art.8 della Legge 248/06, scattato nel 2008 per le polizze Rc auto. Il divieto di esclusiva ha liberalizzato i rapporti fra gli agenti e le compagnie, permettendo la libera scelta, da parte dell’agente, fra monomandato e plurimandato.

2. Abolizione del vincolo di durata decennale per polizze ramo danni.

Le compagnie di assicurazioni non possono più offrire polizze pluriennali con il vincolo decennale di durata, come precedentemente previsto dal Codice Civile. Al contraente viene data la possibilità di disdire il contratto di anno in anno, senza costi.

3. Ridefinizione dei parametri bonus-malus Rc Auto.

Un consumatore che stipula un nuovo contratto Rc Auto per un ulteriore veicolo acquistato della medesima tipologia, anche di proprietà di un familiare convivente, ha diritto all’assegnazione della classe di merito risultante dall’ultimo attestato di rischio sul veicolo già assicurato. L’attestato di rischio conserva la sua validità fino a 5 anni. In caso di sinistro l’impresa di assicurazione non può variare in senso sfavorevole all’automobilista la classe di merito fino a quando non sarà accertata l’effettiva responsabilità. Le compagnie di assicurazione devono comunque comunicare tempestivamente tutti i

¹⁰ Informazioni tratte da comunicazioni del Ministero dello Sviluppo Economico.

casi di variazione peggiorativa della classe di merito degli automobilisti (Art.5 commi 1-bis, 2, 4-ter, 4-quater, Legge 40/07).

4. Possibilità di confrontare *on line* tutte le polizze auto presenti sul mercato.

Il Ministero dello Sviluppo Economico, utilizzando i dati messi a disposizione dall'ISVAP, ha organizzato un servizio on line per consentire la scelta della polizza Rc Auto più conveniente¹¹, a seguito della comparazione tra i prezzi di mercato offerti per il singolo profilo individuale (Art.5 comma 3, Legge 40/07). Oltre alle leggi sopraccitate, il Codice delle Assicurazioni e il Regolamento ISVAP n.5/2006 hanno riformato l'intermediazione assicurativa su più fronti:

- a) disciplinando l'attività degli intermediari e di tutti i loro collaboratori, con la creazione del RUI (cfr par.1.5)
- b) imponendo elevati standard di professionalità, con gli obblighi di formazione continua per tutti gli intermediari e i collaboratori;
- c) imponendo stringenti regole a tutela dei consumatori, quali gli obblighi di informazione pre-contrattuale e di verifica dell'adeguatezza dell'offerta.

1.8 L'assicurazione italiana: alcuni dati 2007/2008¹²

In Italia, le imprese di assicurazione in esercizio al 30 aprile 2008 sono 246, di cui 167 aventi sede legale in Italia e 79 rappresentanze di imprese estere 75 delle quali comunitarie.

84 imprese (di cui 16 rappresentanze) esercitano esclusivamente rami vita, 133 imprese (di cui 53 rappresentanze) esercitano esclusivamente rami danni, 22 imprese esercitano sia i rami vita che i rami danni e rappresentano il 50,1% della raccolta premi totale, le rimanenti 7 imprese (di cui 6 rappresentanze) esercitano la sola riassicurazione (Grafico 2).

Alla fine del 2007 i dipendenti del settore assicurativo erano 46.278, cifra ottenuta dalla somma di 41.121 amministrativi e 5.157 produttori. Il dati del 2007 includono 4.554 dipendenti di enti controllati da imprese di assicurazione e circa 2.000 produttori che a seguito di un'importante ristrutturazione societaria sono stati segnalati nella statistica associativa (Grafico 3).

¹¹ <http://isvap.sviluppoeconomico.gov.it/prevrca/prvportal/index.php>

¹² Informazioni tratte da "L'assicurazione italiana 2007/2008" di ANIA

Grafico 2. Attività delle imprese di assicurazione italiane al 30 aprile 2008

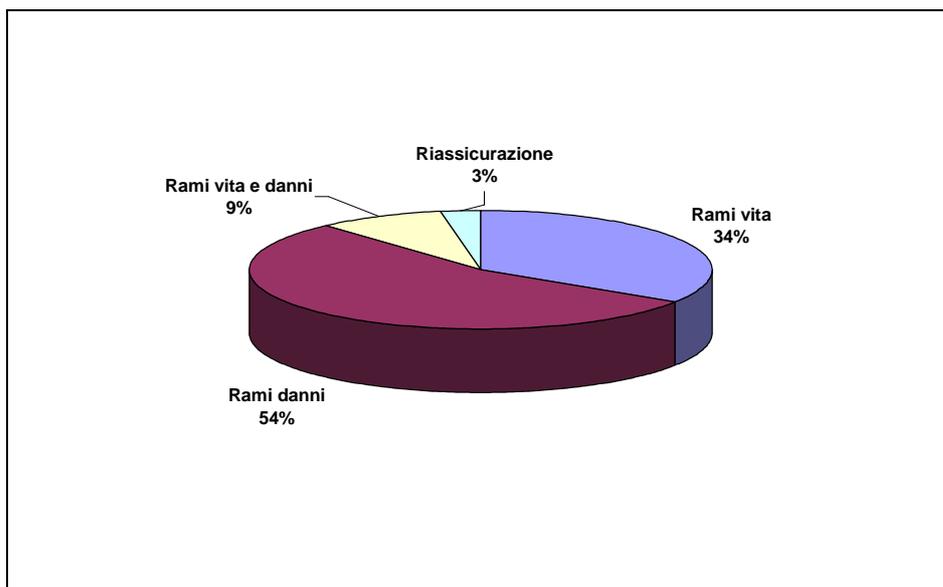
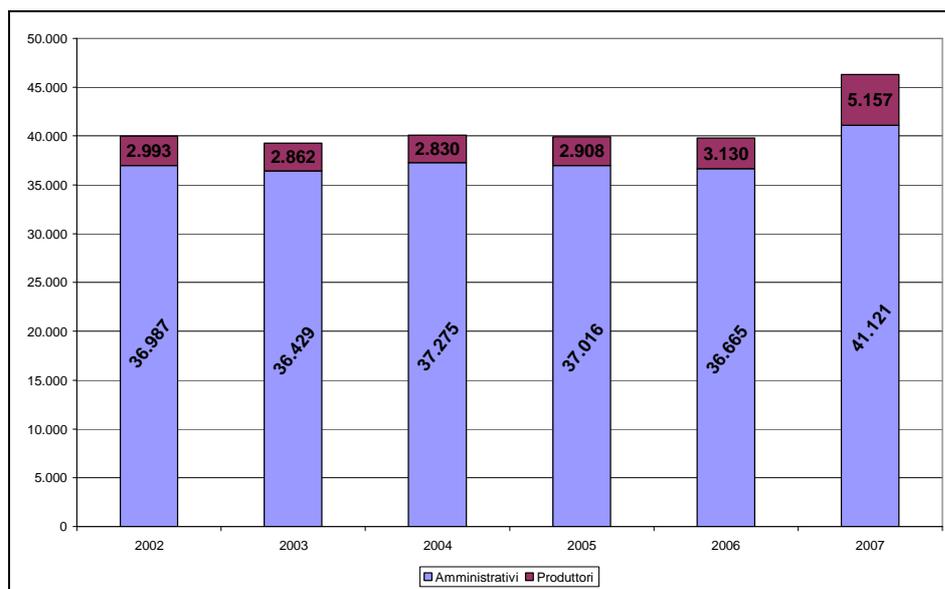


Grafico 3. Numero dipendenti delle imprese di assicurazione italiane



Nel corso del 2007 la raccolta premi diretta ed indiretta delle imprese di assicurazione italiane è diminuita del 8,7% rispetto al 2006. La contrazione si è concentrata nei rami vita a causa del rialzo dei tassi di interesse e della preferenza dei risparmiatori per le obbligazioni a medio e lungo termine emesse da Stato e banche dovuta prevalentemente alle turbolenze finanziarie dell'estate 2007 che hanno spinto le famiglie a orientarsi verso strumenti a basso rischio. Si rileva tuttavia che nel settore vita, un'importante quota di premi viene raccolta in Italia da imprese che operano dall'estero in libera

prestazione di servizi. L'ANIA stima che nel 2007 i premi contabilizzati da tali imprese siano cresciuti di circa il 75% rispetto al 2006 e che, aggiungendo questi premi, il calo della raccolta vita in Italia risulta dimezzato.

Nel 2007 la raccolta premi del settore danni relativa al lavoro diretto italiano ha registrato un aumento dell' 1,3% rispetto all'anno precedente. Nei rami danni diversi dall'auto i premi sono aumentati del 3,8%, il tasso di crescita più contenuto nell'attuale decennio.

Per quanto riguarda il settore R.C.Auto, la raccolta premi del 2007 ha visto un calo dell'1% rispetto al 2006, primo calo in valore assoluto del volume dei premi da quando è stata istituita l'obbligatorietà dell'assicurazione dei veicoli a motore nel 1969. Poiché risulta da più fonti che nel 2007 il numero dei veicoli assicurati sia aumentato, il fenomeno sembra attribuibile essenzialmente a tre misure previste dal cosiddetto pacchetto liberalizzazioni: abolizione degli sconti massimi, classe di bonus immutata per ulteriori veicoli acquistati e ritardo dell'attribuzione della classe di malus sino al momento del pagamento del sinistro e non quando esso è riservato. Queste misure hanno ridotto in misura consistente gli incassi delle compagnie e dunque il prezzo medio per polizza pagato dagli assicurati.

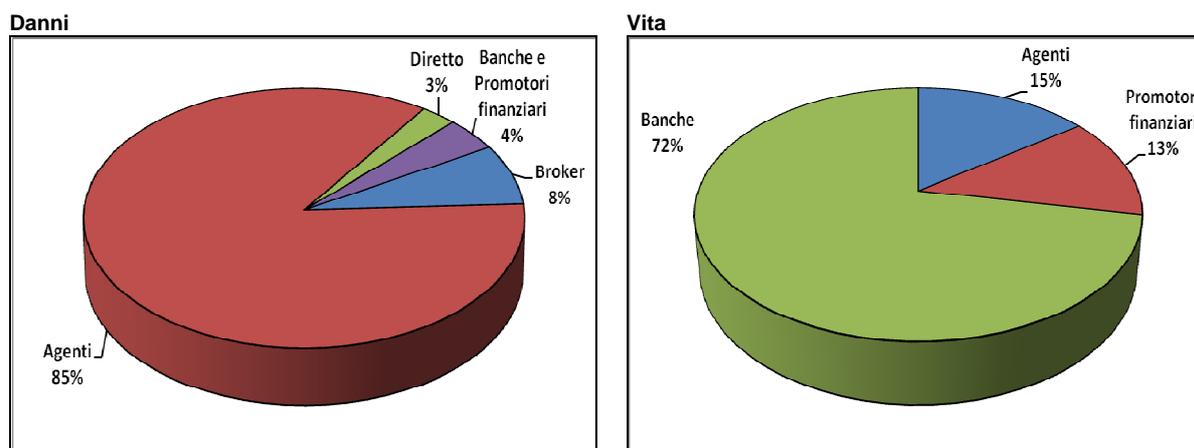
1.9 Agenzie di assicurazione italiane: alcuni dati¹³

Le agenzie di assicurazione sono oggi il principale canale distributivo delle assicurazioni danni, con una quota di mercato dell'85% (Grafico 4). Nelle assicurazioni vita la quota di mercato delle agenzie è soltanto del 15% (IAMA Monitor), in quanto, dall'inizio degli anni Novanta, si è sviluppata la cosiddetta *bancassurance*, che ha fatto degli sportelli bancari e postali il principale canale distributivo delle polizze a carattere finanziario.

I dati dicono comunque che le agenzie reggono piuttosto bene alla crisi globale del mercato finanziario che ha visto una drastica riduzione degli investimenti e confermano la stabilità del proprio *business*: a ottobre 2008 infatti si registra un -25% nella raccolta vita per i promotori finanziari, -22% per le banche e soltanto -8% per le agenzie (fonte: IAMA Monitor).

¹³ Informazioni tratte da una ricerca svolta da IAMA Consulting per SNA (Sindacato Nazionale Agenti di assicurazione) intitolata "L'evoluzione delle agenzie di assicurazione", un programma di ricerca permanente studiato per seguire il cambiamento in corso della distribuzione assicurativa.

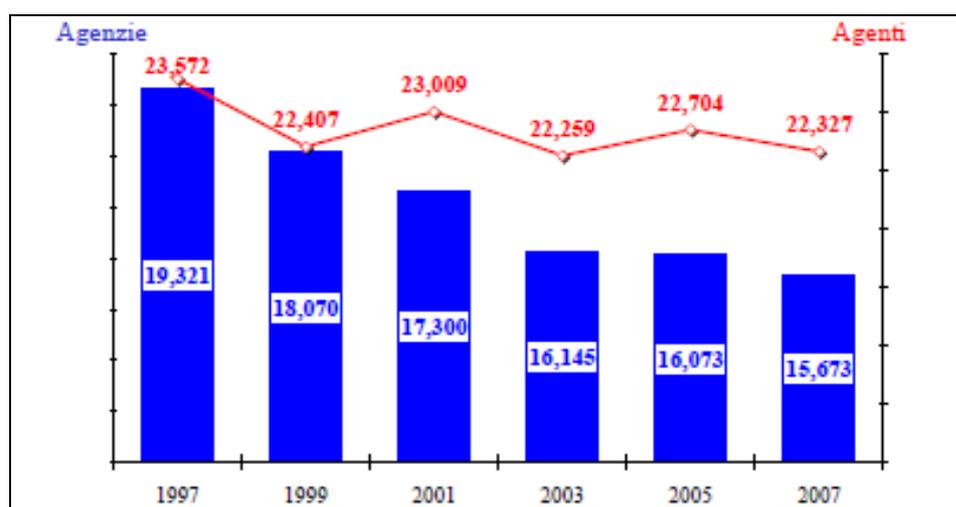
Grafico 4. Quote di mercato canali distributivi (2008)



Fonte: elaborazioni IAMA

Come si può notare dal Grafico 5, il numero delle agenzie di assicurazione è progressivamente diminuito di 4.000 unità nell'arco dieci anni: erano 19.321 nel 1997, sono 15.673 alla fine del 2007. La diminuzione è stata particolarmente rapida tra la fine degli anni Novanta e i primi anni del 2000, in coincidenza con le fusioni e le riorganizzazioni aziendali che hanno coinvolto alcune importanti compagnie. Per quanto riguarda il numero degli agenti tuttavia, non si rilevano grosse variazioni, anzi i numeri sono rimasti sostanzialmente stabili (si è ridotto infatti di circa 1.200 unità). Questo conferma che la riduzione del numero di agenzie è avvenuto come conseguenza di politiche e strategie di accorpamento piuttosto che in seguito ad una selezione provocata dalla contrazione del mercato.

Grafico 5. Distribuzione del numero di agenti ed agenzie assicurativi dal 1997 al 2007

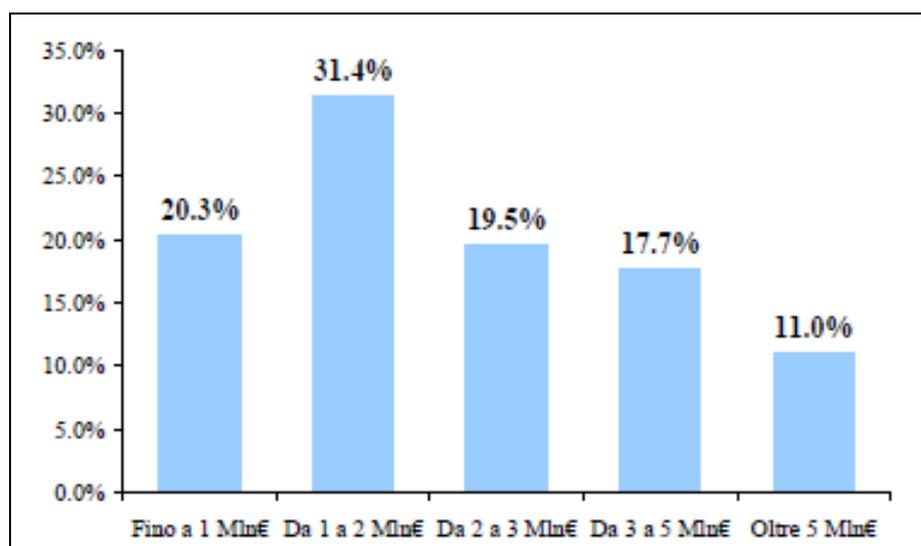


Fonte: elaborazioni IAMA

Per effetto della riduzione numerica, la dimensione media del *business* è andata lievemente aumentando, ma restano di gran lunga prevalenti le agenzie piccole e molto piccole (Grafico 6). Il portafoglio medio è di 2,7 milioni di euro di premi di cui 55,1% di assicurazioni auto, 24,4% di danni non auto, 20,5% di rami vita.

Più della metà delle agenzie sono decisamente piccole con una raccolta inferiore a 2 milioni di euro (e il 20% raccolgono meno di un milione di euro). Il servizio assicurativo ai cittadini è quindi assicurato prevalentemente da un gran numero di piccole agenzie capillarmente diffuse nel territorio, infatti, accanto alle 15.673 agenzie presenti in tutta Italia, troviamo 10.344 sedi distaccate e 29.935 uffici di subagenzie per un totale di 55.952 punti vendita appartenenti a reti che fanno capo agli agenti di assicurazione. A fronte di questi numeri non si può negare che le agenzie di assicurazione costituiscano una realtà molto rilevante per il mondo del lavoro.

Grafico 6. Distribuzione delle agenzie per fascia dimensionale – 2007



Fonte: elaborazioni IAMA

Tabella 2. Distribuzione delle agenzie per area geografica e per tipo di comune- 2008

Area	N° Agenzie	% Agenzie	Abitanti	N° Agenzie	% Agenzie
Nord – Ovest	4.777	30,5	Fino a 10.000	1.584	10,1
Nord – Est	3.378	21,6	10.000 – 100.000	9.148	58,4
Centro	3.410	21,7	100.000 – 250.000	1.975	12,6
Sud	4.108	26,2	Oltre 250.000	2.966	18,9
Italia	15.673	100,0	Italia	15.673	100,0

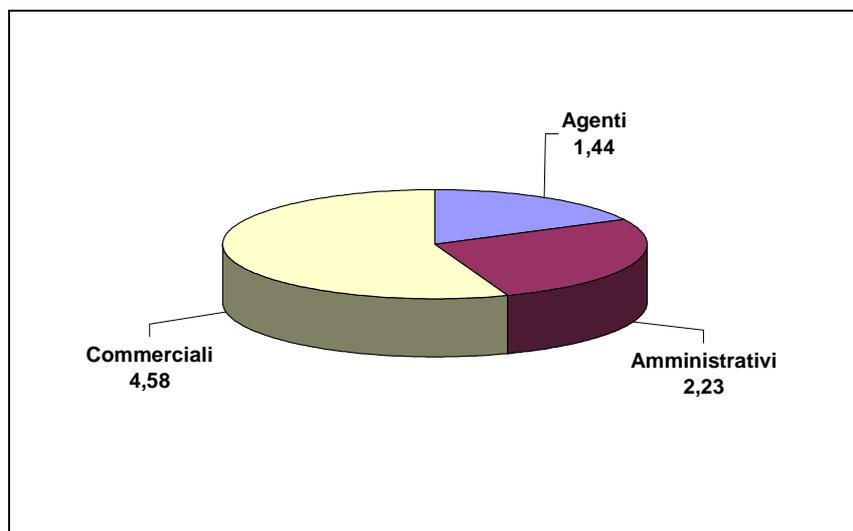
Fonte: elaborazioni IAMA

Come abbiamo visto al Paragrafo 1.5.4, la costituzione del RUI ha permesso di far emergere e di conseguenza regolamentare la vasta realtà degli intermediari di assicurazione. Questo ha permesso anche di venire a conoscenza dei numeri che interessano in modo specifico le agenzie di assicurazione: accanto ai 22.327 agenti, operano infatti 113.890 collaboratori, di cui 73.733 nell'area commerciale (subagenti e altri produttori) e 40.157 nell'area amministrativa. In totale la popolazione delle agenzie di assicurazione contava, al primo dicembre 2008, 136.217 persone.

1.7.1 L'agenzia di assicurazione media italiana

Secondo una ricerca effettuata da IAMA Consulting per SNA (Sindacato Nazionale Agenti di assicurazione) i cui risultati sono stati divulgati nel 2008, l'agenzia media italiana è un'azienda con un organico complessivo di 8,25 addetti: 1,44 agenti, 4,58 collaboratori commerciali e 2,23 impiegati amministrativi.

Grafico 7. Organico di un'agenzia di assicurazione media italiana



Fonte: IAMA – L'evoluzione delle agenzie di assicurazione

Il volume medio di raccolta premi è di 2,7 milioni di euro, di cui 1,5 milioni di assicurazioni auto, 650.000 euro di danni non auto e 550.000 euro vita. I ricavi provvigionali medi d'agenzia, pari al fatturato lordo aziendale, sono di 321.000 euro ai quali vanno detratti i costi (personale, attività

promozionali, comunicazione, manutenzione, utenze, servizi, materiali d'uso, macchinari, oneri fiscali, rivalsa¹⁴). La produttività media, intesa come rapporto tra i ricavi totali lordi e il numero totale di risorse delle agenzie, è di 43.000 euro per addetto. E' doveroso sottolineare che questo indice di produttività varia al variare dei profili organizzativi e del *business*.

Si distinguono tre diversi profili aziendali per le agenzie assicurative italiane:

1) agenzie piccole e con un mix di *business* povero, prevalentemente caratterizzato dalle polizze auto. Questo profilo è costituito da un gran numero di agenzie (4.881) situate in prevalenza nel Sud Italia che costituiscono anche la fascia di agenzie economicamente più debole. La produttività media si aggira intorno ai 33.000 euro di ricavi per addetto e l'organico è mediamente composto da 6,3 persone;

2) agenzie di media dimensione, con un portafoglio molto qualificato (32% auto) e un organico particolarmente contenuto (7,1 persone). Il loro indice di produttività è di 61.000 euro per addetto e costituiscono la fascia di agenzie più redditizie in assoluto;

3) agenzie grandi con un portafoglio qualificato, con una discreta presenza di rischi corporate e bassa incidenza di auto (29%) e con un organico più consistente (16,2 persone). Il loro indice di produttività è di 57.000 euro per addetto.

L'indagine ha rilevato che la redditività delle agenzie italiane sta calando e le cause sono da ricercarsi in due fattori: la riduzione dei ricavi provvigionali e l'aumento dei costi. I ricavi provvigionali sono in diminuzione prevalentemente per tre motivi:

- la riduzione della raccolta premi dell'assicurazione auto;
- la riduzione della raccolta vita, meno forte nel comparto intermediato dagli agenti che in quello della bancassurance;
- la riduzione della produzione di polizze poliennali per effetto della norma di liberalizzazione che ha permesso la rescindibilità dei contratti ad ogni scadenza annuale e la loro sostituzione con polizze annuali.

Di conseguenza, il 56% degli agenti segnala una riduzione dei ricavi d'agenzia, il 22% segnala un andamento dei ricavi stabile e solo il restante 22% un incremento.

Per quanto riguarda l'aumento dei costi d'agenzia, anche in questo caso l'impatto delle nuove regole è stato determinante:

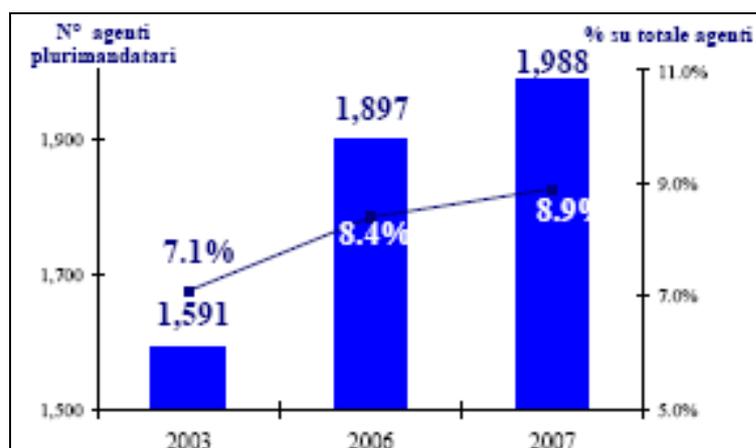
- aumento dei tempi per la conduzione dei colloqui di vendita, normato dalle più rigide regole di comportamento e dagli obblighi di informazione;
- appesantimento della burocrazia, dovuto ai nuovi obblighi di documentazione riguardanti sia la fase di offerta sia le successive fasi di *back office*;
- aumento del carico di lavoro per l'apertura e la gestione dei sinistri conseguente all'obbligo di risarcimento diretto;

¹⁴ Quota annua per l'acquisizione del portafoglio d'agenzia.

- aumento dei costi dovuto ai maggiori obblighi di formazione per i collaboratori.

Un altro cambiamento importante a cui stanno andando incontro le assicurazioni italiane come conseguenza alle recenti modifiche normative, riguarda l'aumento della concorrenza e quindi del numero di agenti e di agenzie plurimandatarie. A fine 2007 gli agenti plurimandatari erano 1.988 (8,9% dei 22.327 agenti) e le agenzie plurimandatarie erano 1.268 (8,1% delle 15.673 agenzie). Il numero di agenti che hanno scelto il plurimandato è cresciuto negli ultimi anni di 400 unità (+24,9%). Dal 2008, anno che ha visto l'introduzione del divieto di esclusiva, la mobilità degli agenti è significativamente aumentata: il 12,7% degli agenti monomandatari (1.824), ha dichiarato l'intenzione di diventare plurimandatario. Se le intenzioni dovessero essere confermate dai fatti, entro il termine del 2009 il numero delle agenzie plurimandatarie dovrebbe più che raddoppiare nel corso di un solo anno. Le motivazioni che spingono gli agenti a diventare plurimandatari riguardano prevalentemente la volontà di difendere il portafoglio clienti nei casi in cui l'offerta della propria compagnia non dovesse essere sufficientemente competitiva (69%), il desiderio di maggiore autonomia dalla compagnia attuale (64%), la convinzione che una pluralità di offerte sia utile a sostenere un atteggiamento di mercato più aggressivo (54%) ed in misura minore una componente di insoddisfazione nei confronti dell'attuale compagnia (43%). Tuttavia sono stati rilevati anche alcuni svantaggi nel passaggio dal monomandato al plurimandato, il primo dei quali riguarda il timore di un aumento dei costi per l'agenzia che, dovendo gestire un'ampia gamma di prodotti, se ne deve sobbarcare di conseguenza tutti i diversi sistemi informativi; inoltre esiste il timore di una perdita di fiducia nel rapporto con la compagnia attuale, oltre che delle imprevedibili reazioni da parte della stessa.

Grafico 8. Distribuzione del numero di agenti plurimandatari (2003 – 2007)



Fonte: elaborazioni IAMA

Di sicuro c'è il fatto che l'introduzione della liberalizzazione ha portato da un lato ad una maggiore indipendenza degli agenti e dall'altro ad una maggiore mobilità dei consumatori. Inoltre, contrariamente alle previsioni di alcuni ambienti del mercato assicurativo e del sistema politico, la liberalizzazione ha stimolato la concorrenza, provocando per la prima volta nel 2007 un abbassamento dei prezzi dell'RCAuto, il settore più importante e più competitivo delle assicurazioni danni, che ha continuato a diminuire anche nel corso del 2008.

Sino a ieri la concorrenza nel mercato *retail* si svolgeva quasi esclusivamente fra sistemi verticali di impresa: le compagnie di assicurazione con i propri canali esclusivi, ai quali è affidata la gestione del portafoglio clienti. Ha sempre fatto eccezione il mercato *corporate*, caratterizzato dalla presenza dominante della intermediazione indipendente (i broker).

Oggi si apre lo spazio per una rottura orizzontale del mercato: da un lato la competizione tra le compagnie sull'intermediario, dall'altro la competizione delle compagnie e degli intermediari sul cliente finale. Competere sull'intermediario significa considerare l'agente come un cliente da conquistare e fidelizzare e non più soltanto come un canale di vendita; significa attuare strategie idonee a farsi scegliere dagli agenti e a far sì che la loro scelta venga mantenuta nel tempo. Nel corso del 2007 il numero di agenti che ha ricevuto offerte dalle compagnie è aumentato. Gli agenti dal canto loro giudicano le compagnie e hanno la facoltà di poter scegliere quelle che ritengono più soddisfacenti per il proprio tipo di clientela abituale. Gli agenti chiedono alle compagnie un'offerta che permetta di non perdere i clienti e conquistarne di nuovi: prezzi competitivi e prodotti di qualità innanzitutto, ma anche flessibilità assuntiva e qualità del servizio inteso come disponibilità al dialogo del *management* aziendale, eccellente liquidazione sinistri e servizio al cliente.

2. L'indagine svolta dall'Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro

Dopo aver fornito una breve panoramica del settore assicurativo, di come sia nato e si sia sviluppato, di come sia stato regolamentato in Italia e di quali siano ad oggi i principali numeri e prospettive che lo riguardano, descriveremo in questo capitolo l'approccio alla ricerca adottato dall'Osservatorio, descrivendo metodologie, tecniche e strumenti di rilevazione utilizzati per svolgere l'indagine sulle agenzie e sulle compagnie di assicurazione con sede in Veneto.

Tecniche e strumenti sono stati scelti e resi operativi sulla base di fattori importanti, quali la struttura e la numerosità della popolazione statistica di partenza, la necessità più o meno impellente di informazioni qualitative e quantitative, l'effettiva disponibilità mostrata dai soggetti intervistati e naturalmente gli obiettivi che l'osservatorio si prefigge di raggiungere ogniqualvolta si accinge a svolgere una delle sue indagini.

Come molti ormai sapranno l'obiettivo principe è quello di fornire a studenti e laureati una panoramica del settore oggetto di studio, il che non vuole essere un'analisi dettagliata ed approfondita su di esso, ma semplicemente un "assaggio" che sappia stimolare adeguatamente la curiosità dei giovani che, in possesso di un titolo di studio adeguato, non hanno ancora le idee del tutto chiare sull'ambito in cui questo titolo sarà effettivamente spendibile e maggiormente ricercato.

Riteniamo per questo fondamentale coinvolgere le imprese della nostra regione, anche per ottenere un secondo risultato non meno importante e cioè l'avvicinamento dell'università al mondo del lavoro, non solo per recepire desideri e necessità in termini di professionalità e competenze, ma anche per attivare un dialogo costruttivo tra coloro che hanno il compito di preparare i giovani al lavoro e coloro che il lavoro lo creano con le proprie attività imprenditoriali.

Nei capitoli successivi verranno descritte le strutture e le caratteristiche aziendali individuate nel corso dell'indagine. Particolare attenzione verrà dedicata alla descrizione delle figure professionali attualmente più ricercate da imprese ed agenzie di assicurazione. Verranno perciò riassunti i bisogni di professionalità manifestati dagli imprenditori, osservazioni e consigli riguardanti la formazione maggiormente desiderabile per determinate figure professionali, nonché pareri e commenti riguardanti le professioni che saranno destinate ad avere maggiore successo nel mercato attuale e futuro del lavoro in ambito assicurativo.

2.1 Metodologia e tecnica di indagine

In fase di preparazione dell'indagine, ci si è subito resi conto che la popolazione obiettivo sarebbe stata costituita da almeno due tipologie di aziende:

- 1) Imprese di assicurazione (con sede in Veneto),
- 2) Agenzie di assicurazione (con sede in Veneto).

Come vedremo in seguito si tratta di due realtà strettamente legate tra loro, ma molto diverse l'una dall'altra sotto molteplici aspetti: la struttura, l'organizzazione, il personale, i servizi e le attività. Per questo motivo si è deciso che ciascuno dei due insiemi sarebbe stato studiato con metodologie e tecniche differenti.

2.1.1 La popolazione di partenza

Dal sito di ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici) è stato possibile ricavare l'elenco delle imprese di assicurazione operanti in Italia, sia che abbiano sede nel nostro Paese, sia che siano presenti soltanto tramite rappresentanze. Da questo elenco sono state subito isolate le imprese assicuratrici aventi sede in Veneto. Per ciascuna impresa assicuratrice italiana poi, sono stati ricavati i recapiti delle agenzie assicurative (sempre con sede in Veneto).

Alla fine le imprese assicuratrici aventi sede in Veneto risultano 6, mentre le agenzie di assicurazione presenti nella nostra regione risultano 1.315.

Sottolineiamo che per questa indagine non sono state prese in considerazione le reti distributive *bancassurance*, cioè sportelli bancari che, in convenzione con le imprese di assicurazione, svolgono attività di promozione e vendita di prodotti assicurativi.

2.1.2 L'indagine sulle imprese di assicurazione

Le imprese di assicurazione aventi sede in Veneto sono state contattate per poter incontrare ed intervistare il responsabile delle risorse umane a tu per tu e per potergli somministrare un questionario inerente la struttura aziendale e le figure professionali operanti per ciascuna area funzionale.

Purtroppo durante l'intervista ci si è resi conto che questa operazione sarebbe stata tutt'altro che facile a causa soprattutto delle considerevoli dimensioni di queste imprese. Come vedremo in seguito le imprese di assicurazione sono realtà aziendali notevoli strutturate in modo molto ramificato, suddivise in svariate sezioni o aree funzionali di tipo direttivo, organizzativo, produttivo, operativo e in ognuna delle quali trovano spazio figure professionali molto diverse tra loro, non soltanto dal punto di vista delle attività che svolgono, ma anche dal punto di vista dei requisiti e delle caratteristiche personali e professionali che si richiedono loro.

Descrivere in modo esauriente, preciso e soprattutto completo strutture di questo tipo avrebbe richiesto molte ore e soprattutto molte persone appartenenti ad aree funzionali diverse che accettassero di spiegarci come fosse organizzata la propria area, quali figure vi operassero e quali caratteristiche e requisiti fossero necessari per lavorare proprio lì.

Preso atto di queste difficoltà, abbiamo deciso di cambiare prospettiva, in conformità agli obiettivi dell'Osservatorio che sono essenzialmente quelli di individuare e descrivere le professioni che a breve e medio termine hanno le migliori prospettive occupazionali secondo gli operatori esperti del settore.

Il questionario inizialmente molto strutturato dunque è stato sostituito con uno più semplice, costituito da poche, ma precise domande, incentrate sulle figure professionali di cui attualmente le compagnie assicurative sentono maggiore necessità, su quali siano i requisiti, le caratteristiche e le doti che mancano o che dovrebbero essere acuite nei giovani laureati di oggi e su che cosa potrebbe fare l'Università per andare incontro alle esigenze delle aziende in termini di formazione degli studenti universitari.

2.1.3 L'indagine sulle agenzie di assicurazione

Come abbiamo visto le agenzie di assicurazione in Veneto sono molto numerose, oltre che completamente diverse dalle imprese di assicurazione per quanto riguarda dimensione, struttura ed organizzazione.

Per studiare una realtà così cospicua e variegata è stato necessario effettuare un numero di interviste faccia a faccia adatto a raggiungere due obiettivi principali: in primo luogo quello di costruire e “tarare” nel migliore dei modi un questionario da compilare *on-line* dopo averlo proposto ad un campione di agenzie tramite e-mail (il tasso di risposta ottenuto è stato del 46%); in secondo luogo quello di ottenere una descrizione completa delle figure professionali che trovano spazio in queste realtà aziendali, quali di queste siano le più ricercate a breve e medio termine e che tipo di requisiti siano preferibili per intraprendere una carriera di questo tipo.

La somministrazione di un questionario *on line* è stato necessario per poter ottenere numeri rappresentativi di risposte e dunque una fotografia più attendibile della situazione in cui navigano le agenzie di assicurazione in Veneto.

Le interviste faccia a faccia invece sono state necessarie non soltanto per individuare le domande migliori da sottoporre via *web*, ma per raccogliere tutto ciò di qualitativamente utile per descrivere le figure professionali, le conoscenze, le competenze e le caratteristiche personali che si richiedono ai giovani oggi per intraprendere una carriera in agenzia.

2.2 Strumenti di rilevazione

Sono stati utilizzati i seguenti strumenti di rilevazione:

- 1) questionario per intervista faccia a faccia a rappresentanti di imprese di assicurazione. Questionario mirato all'individuazione della struttura aziendale e delle figure professionali di cui attualmente le imprese sentono maggiore necessità:
 - rispondente,
 - struttura aziendale,
 - figure professionali attualmente più ricercate,

2) questionario per intervista faccia a faccia ad agenti titolari o soci di agenzie di assicurazione. Questionario strutturato per descrivere organizzazione e caratteristiche dell'agenzia, nonché le figure professionali in essa impiegate:

- rispondente,
- impresa,
- clientela,
- obiettivi e i risultati,
- personale,
- figure professionali,
- reperimento di personale qualificato,
- variazioni di personale nell'ultimo anno,
- previsioni,
- suggerimenti.

3) questionario per indagine *on line* per un campione di agenzie, ottenuto da una sintesi del questionario utilizzato per le interviste faccia a faccia, mantenendo le seguenti sezioni d'interesse:

- impresa,
- obiettivi e i risultati,
- personale,
- reperimento di personale qualificato,
- variazioni di personale nell'ultimo anno,
- previsioni.

3. Imprese di assicurazione con sede in Veneto

Sono stati intervistati i rappresentanti di 3 grosse imprese assicurative con sede in Veneto, i quali ci hanno aiutato a capire come sono organizzate e strutturate le sedi delle proprie compagnie assicurative, con particolare attenzione alle figure professionali ed alle competenze e conoscenze attualmente più richieste nel settore.

Nei successivi paragrafi cercheremo di sintetizzare le innumerevoli informazioni che ci hanno fornito. L'obiettivo è cercare di spiegare nel modo più semplice possibile come sono organizzate queste realtà aziendali, cercando di individuarne la struttura, il funzionamento e soprattutto le professionalità più adatte ed attualmente più ricercate nel settore.

3.1 Attività delle imprese di assicurazione

Le imprese di assicurazione svolgono un'attività produttiva che consiste nella sistematica assunzione di rischi dietro un corrispettivo.

Le condizioni per l'assicurabilità di un rischio sono:

- l'esistenza di un numero elevato di soggetti esposti in uguale misura allo stesso rischio,
- probabilità di accadimento dell'evento temuto non correlate e indipendenti dal comportamento del soggetto assicurato,
- misurabilità del danno subito in caso di accadimento dell'evento temuto.

Il corrispettivo viene determinato, grazie all'esercizio di attività tecniche, sulla base della probabilità del verificarsi degli eventi ai quali i rischi si riferiscono, ripartendone le conseguenze negative tra una pluralità di soggetti esposti al medesimo tipo di rischio.

L'inizio dell'attività dell'impresa di assicurazione deve essere autorizzato dall'ISVAP che esercita anche attività di vigilanza (cfr. Par. 1.6.2). L'autorizzazione è soggetta a:

- presenza di adeguato capitale sociale,
- approvazione dello Statuto,
- requisiti di onorabilità e professionalità per i gestori,
- esclusività dell'oggetto sociale e adeguato programma di attività.

Le imprese assicuratrici hanno l'obiettivo di sviluppare l'attività assicurativa, creando e realizzando prodotti assicurativi e/o previdenziali, in particolari segmenti di mercato e nei diversi rami. Possono occuparsi solo del ramo danni, o solo del ramo vita, piuttosto che di entrambi. Possono occuparsi di curare prevalentemente un servizio rivolto alle aziende, piuttosto che ai privati o alle famiglie o a tutti questi destinatari contemporaneamente. Possono intrattenere e curare rapporti con agenti monomandatari o plurimandatari, con *broker* e/o con le banche al fine di immettere i propri prodotti nel mercato.

Le imprese di assicurazione incassano anticipatamente i premi dai clienti, li investono sui mercati finanziari ed immobiliari e traggono dai premi e dai proventi degli investimenti le risorse per far fronte agli impegni assunti nei confronti degli assicurati. La maggior parte dei ricavi sono costituiti quindi dai premi pagati dagli assicurati e la maggior parte dei costi è costituita dalle somme erogate per risarcire i danni.

La gestione assicurativa si divide in due grandi rami: vita e danni. Se ne può esercitare solo uno o entrambi, ma in tal caso la gestione e la contabilità dei due rami devono essere separate.

Se operano nel ramo vita, le imprese gestiscono rischi attinenti la vita umana dell'assicurato:

- assicurazione caso morte (la prestazione è subordinata alla morte dell'assicurato),
- assicurazione caso vita (forma che prevede il pagamento di un premio o di una rendita solo se l'assicurato è in vita ad una certa data),
- assicurazione mista (combinazione di una polizza caso morte e di una caso vita).

Se operano nel ramo danni, le imprese gestiscono contratti di natura indennitaria per il sinistro occorso (l'indennizzo può anche essere parziale). Il rischio è maggiore, perché i danni sono di molte tipologie (danni attinenti il patrimonio dell'assicurato come incendio e furto oppure attinenti la persona come infortunio, malattia, responsabilità civile, ecc.) e perché i dati a disposizione sono molto più incerti, infatti, mentre nel ramo vita il premio viene calcolato con l'ausilio di tavole di mortalità, nel ramo danni è abbastanza empirico (valore assicurato per probabilità del sinistro a cui vanno aggiunti dei caricamenti per arrivare alla tariffa).

L'offerta di un'impresa assicuratrice si può consultare per rami oppure per tipologia di destinatario. Se ad esempio il destinatario è il singolo individuo, la compagnia di assicurazioni propone tutta una serie di prodotti assicurativi pensati per lui e per quelle che possono essere le sue principali esigenze, come ad esempio il risparmio, l'investimento, la previdenza, la protezione della casa e della

famiglia, la salute, ecc.. Allo stesso modo, se il destinatario è un'azienda, l'impresa assicuratrice propone prodotti assicurativi in grado di coprire danni causati da incendi e/o da eventi catastrofici, furti, assistenza e tutela legale per determinate categorie di controversie, responsabilità civile contro terzi, ecc..

Le imprese assicuratrici devono essere costantemente al passo con i tempi, soprattutto per quanto riguarda l'offerta dei propri prodotti assicurativi, è per questo che periodicamente lanciano sul mercato nuovi prodotti, o allargano la propria offerta a nuovi rami.

Poi ci sono altre imprese che invece scelgono di specializzarsi in determinati campi, come ad esempio la tutela legale nel caso di una delle compagnie che abbiamo intervistato, mirando a modulare la propria offerta su qualsiasi esigenza che riguardi la necessità di assistenza e consulenza legale.

3.2 Reti distributive delle imprese di assicurazione

Per distribuire nel mercato i propri prodotti assicurativi, le imprese assicuratrici possono esercitare la vendita diretta, ma anche servirsi di punti vendita dislocati sul territorio italiano e straniero.

Le reti distributive possono essere costituite da agenzie assicurative (agenti e subagenti), *broker*, sportelli bancari (*bancassurance*), promotori finanziari.

La scelta relativa alla tipologia di rete distributiva cui appoggiarsi è a discrezione dei vertici aziendali, ma resta il fatto che affidarsi a punti vendita distaccati e diffusi in modo più o meno capillare sul territorio, sia una scelta praticamente obbligata nel ramo assicurativo, nonché fondamentale per l'impresa che vuole diffondere i propri prodotti nel mercato attuale. Poter disporre di una rete di punti vendita collocati strategicamente sul territorio, che operano in sincronia nelle proprie zone di competenza, sotto un unico filo conduttore fornito dalla casa madre attraverso direttive etiche, comportamentali e morali, costituisce una reale possibilità per l'impresa assicuratrice di essere presente ovunque, dando al cliente la sicurezza di essere seguito nel miglior modo possibile.

Le imprese assicuratrici offrono alle agenzie il mandato, cioè l'incarico di sviluppare e consolidare il portafoglio agenziale, promuovendo e vendendo polizze assicurative con il proprio marchio.

In alcuni casi la rete distributiva delle imprese di assicurazione si amplia, come quando un'agenzia decide di affidare parte del proprio portafoglio ad una o più subagenzie che si occuperanno di gestire e sviluppare quel portafoglio nella zona ad esse assegnate.

3.3 Struttura delle imprese di assicurazione

Le imprese di assicurazione intervistate presentano una struttura ed un'organizzazione aziendale molto articolate. In questo paragrafo daremo un cenno sulle varie aree funzionali che si possono incontrare in un'impresa di assicurazione. Come già anticipato, non si tratta di un elenco esauriente, né tanto meno di una descrizione completa della struttura di un'impresa di assicurazione, per descrivere la quale ci vorrebbe come minimo un testo dedicato.

Il nostro obiettivo è dare delle indicazioni di massima per cercare di chiarire almeno in parte quale sia il funzionamento di un'impresa di assicurazione, quali siano le sue principali aree funzionali e le persone che contribuiscono al suo funzionamento.

Un'impresa di assicurazione è quasi sempre una struttura di grandi dimensioni. Le imprese che abbiamo intervistato contano in media 200 addetti (solo nella sede centrale).

3.3.1 Organi di governo

Generalmente la guida dell'azienda è affidata ad un **Consiglio di Amministrazione**, organo collegiale al quale è affidata la gestione della società, che ha il compito di definirne la politica e gli obiettivi verificandone l'attuazione ed il raggiungimento. Il CdA viene presieduto da un **Presidente**, con il compito di convocare le sedute, dirigerne lo svolgimento e proclamare il risultato delle votazioni. Il Presidente può essere eletto dallo stesso consiglio o dall'assemblea dei soci che normalmente elegge anche un **Vicepresidente**. Specie nelle società più piccole, il Presidente del CdA può essere anche Amministratore delegato, sebbene sia considerata *best practice* la separazione tra le due cariche e l'affidamento della presidenza ad un amministratore non esecutivo, ossia non investito di responsabilità manageriali.

Il Consiglio di Amministrazione può dare delega ad uno o più dei suoi componenti per svolgere sue particolari mansioni (amministratori delegati). Il CdA determina il contenuto, i limiti e le eventuali modalità di esercizio della delega. Solitamente l'**Amministratore Delegato** (*chief executive officer*) viene posto al vertice del *management* aziendale. Ha il compito di valutare l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società; esaminare i piani strategici, industriali e finanziari della società; valutare, sulla base della relazione degli organi delegati, il generale andamento della gestione; accertarsi che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile sia adeguato alla

natura e alle dimensioni dell'impresa e riferire al Consiglio di Amministrazione e al collegio sindacale con la periodicità fissata dallo statuto.

In molti casi esiste la figura del **Direttore Generale** ricoperta da un *manager*, di solito un dirigente, con autorità e responsabilità estesa all'intera organizzazione e quindi appartenente al *senior management* e che risponde direttamente al presidente o all'amministratore delegato. Il direttore generale ha di solito un ruolo paragonabile al *chief operating officer* (Direttore operativo), con responsabilità di coordinamento e ottimizzazione di tutte le attività operative e progettuali dell'azienda per renderle più efficaci e funzionali agli obiettivi aziendali.

3.3.2 Macroaree funzionali e loro suddivisioni

Per poter descrivere la struttura organizzativa dell'impresa assicurativa (Figura 1), bisogna innanzitutto procedere con una distinzione tra due macro-aree ben distinte: la prima, che chiameremo **macroarea amministrativa** e la seconda, che chiameremo **macroarea business**. Questa distinzione è di fondamentale importanza, non soltanto perché ognuna delle due aree racchiude in sé diversi settori con funzionalità e professionalità diverse, ma soprattutto perché oggi, se dobbiamo focalizzarci su sbocchi occupazionali, sviluppi di carriera e professionalità dei neolaureati nel settore assicurativo, queste due aree ci raccontano storie nettamente distinte.

La macroarea amministrativa raccoglie sotto di sé sezioni, funzioni, attività e professionalità strettamente inerenti il funzionamento interno dell'azienda, quindi tutto ciò che riguarda l'amministrazione e l'organizzazione del personale, la contabilità, il controllo di gestione, gli acquisti, il *marketing*, i sistemi informativi, la comunicazione, ecc.; comprende dunque aree funzionali che potremmo definire "standard", quelle cioè che troviamo in quasi tutte le imprese di dimensioni considerevoli e che necessitano pertanto di strutture organizzative ben definite.

La macroarea business racchiude in sé attività, funzioni e figure che non riguardano tanto il funzionamento interno dell'impresa, quanto il suo funzionamento in rapporto con il mondo esterno e cioè tutto ciò che riguarda l'impresa di assicurazione e il proprio mercato. La macroarea pertanto si suddivide in ramo vita e ramo danni perché è attraverso questi due rami che l'impresa si immette nel mercato. Per ogni ramo poi troviamo le specifiche suddivisioni riguardanti gli ambiti specifici di operatività dell'impresa. Quest'area comprende tutta la rete distributiva perché è grazie a questa che l'impresa si rende visibile acquisendo posizione e fama nel mercato. Per questo motivo alcune impre-

se di assicurazione collocano in quest'area le figure di addetti alla relazione con la rete distributiva, mentre altre vi collocano la direzione commerciale.

Di seguito elenchiamo le aree che solitamente si incontrano all'interno delle macroaree sopra descritte.

Segreteria di Direzione

E' l'area che fornisce supporto organizzativo al direttore generale e/o ai vari amministratori delegati. E' l'organo cardine di ricezione, controllo, filtro e smistamento di qualsiasi atto proveniente dall'esterno. Si occupa, tra l'altro, della gestione del protocollo e degli appuntamenti e delle relazioni pubbliche del direttore.

In questa sezione possono trovare impiego figure in possesso dei più svariati titoli di studio. Tuttavia le caratteristiche importanti per poter lavorare con successo in quest'area, prescindono dal titolo di studio per legarsi maggiormente alla personalità del candidato che dovrà dimostrare la capacità di saper organizzare il proprio lavoro, la capacità di affrontare situazioni cariche di stress, la capacità di relazionarsi brillantemente con le più svariate personalità, la capacità di seguire e chiudere contemporaneamente più di una questione o problematica, la capacità di reagire con prontezza e disponibilità agli imprevisti, la capacità di prendere decisioni in breve tempo, la capacità di lavorare con precisione e meticolosità.

Organizzazione e Risorse Umane

E' l'area in cui vengono svolte le seguenti attività:

- analisi dei processi organizzativi allo scopo di mappare le modalità operative, individuare le criticità e razionalizzare/ottimizzare le *performance*;
- analisi e ridefinizione del modello organizzativo aziendale ed aggiornamento dell'organigramma e funzionigramma;
- predisposizione, elaborazione e diffusione della normativa interna;
- selezione, gestione ed organizzazione del personale;
- coordinamento delle linee generali delle politiche del personale,
- gestione delle politiche di sviluppo, di produttività del lavoro e di relazioni sindacali;
- sovrintendenza all'amministrazione del personale e ai relativi adempimenti contributivi e fiscali;
- formazione, sviluppo di competenze ed aggiornamento professionale di dipendenti e collaboratori.

In questa sezione trovano solitamente impiego, con riferimento alle attività di selezione e formazione del personale, laureati in Psicologia del Lavoro, ma anche laureati in materie umanistiche come Lettere e Filosofia, Sociologia, Scienze Politiche. In riferimento invece alle attività di organiz-

zazione aziendale, trovano impiego laureati in Economia o Ingegneria Gestionale che abbiano conoscenze nell'ambito delle analisi di processi ed organizzazione in realtà assicurative/bancarie o in società di consulenza. Saranno particolarmente utili caratteristiche attitudinali quali l'orientamento ai risultati, lavorare in *team*, gestire progetti e relazioni complesse, *problem solving*, analisi e sintesi.

Finanza

E' l'area che provvede alla gestione delle risorse finanziarie in termini di realizzazione degli investimenti, alla verifica degli andamenti dei flussi finanziari e all'ottimale gestione della tesoreria.

In quest'area trova impiego l'*Analista Finanziario* che studia e analizza il bilancio dell'azienda per stabilirne lo stato di salute, definirne la struttura, la redditività e valutarne le prospettive economiche. La preparazione di base richiesta per svolgere questa professione fa riferimento a discipline di carattere economico, giuridico e finanziario relative all'attività creditizia ed alla disciplina specifica di analisi finanziaria. Ulteriori competenze richieste si riferiscono poi a conoscenze di carattere ragionieristico, di politica monetaria, di *marketing*, di organizzazione e di tecnica aziendale. I titoli di studio più idonei sono quindi quelli ad orientamento economico, a partire dal diploma di ragioneria fino alla laurea in Economia e Commercio.

Amministrazione

L'area all'interno della quale vengono svolte tutte le attività riguardanti la gestione contabile dell'impresa e la gestione amministrativa del personale. Ha il compito inoltre di:

- garantire la corretta rilevazione dei fatti gestionali della compagnia e delle società del gruppo, secondo i Principi Contabili Internazionali, nel rispetto delle normative civilistico-fiscali vigenti;
- assicurare la redazione del bilancio della capo gruppo e del bilancio consolidato, della relazione sull'andamento della gestione e della nota integrativa al bilancio; predisporre i bilanci civilistici semestrali ed annuale, coordinando le funzioni coinvolte nel processo;
- garantire le scadenze fiscali e quelle proprie nei confronti dell'Istituto di Vigilanza;
- predisporre le proiezioni sulla redditività del portafoglio a supporto dei processi di *budget* (annuale e piano triennale) ed analisi dei risultati consuntivi e dei principali scostamenti.
- predisporre le reportistica istituzionale, di vigilanza, e gestionale riferita all'area di competenza.

In quest'area possono trovare impiego laureati laurea in Economia e Commercio o Economia Aziendale con conoscenza delle regole ed i principi per la redazione del Bilancio Consolidato, ottima conoscenza dei principi contabili nazionali ed internazionali, disponibilità all'approfondimento di tematiche finanziarie e assicurative, buone conoscenze informatiche (excel, Access), doti di relazione e gestionali.

Pianificazione e Controllo

E' l'area in cui vengono effettuati analisi e controlli su dati aziendali per valutare l'operatività dell'impresa ed individuare eventuali punti deboli o necessità di migliorie.

Coordina il processo di *budgeting* delle diverse aree aziendali in coerenza con il processo di programmazione poliennale, assicura la corretta e sistematica attività di analisi e controllo sull'andamento gestionale e sul conseguimento degli obiettivi, verifica gli andamenti aziendali e i risultati dei *budget* di area. Le attività che vengono svolte in quest'area vanno dalla formulazione di un processo di pianificazione alla progettazione di un sistema di controllo strategico, all'analisi economico-finanziaria.

All'interno di questo settore poi si inserisce spesso la sezione di **Auditing** con il compito di verificare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema dei controlli interni ed il cui responsabile è componente dell'Organismo di Vigilanza e di Controllo previsto dall'art. 6 del D. Lgs. 231/2001 (responsabilità amministrativa degli Enti) e dalle circolari ISVAP, e in particolare 366/D/1999 (controllo interno), 518/D/2003 (registro dei reclami) e 533/D/2004 (rete distributiva di polizze di assicurazione).

In queste aree trovano impiego laureati in Economia, Scienze Statistiche, Scienze Politiche, Ingegneria Gestionale, con percorsi formativi incentrati rispettivamente sulla finanza, sulla gestione contabile ed amministrativa d'impresa, sulla pianificazione e controllo.

Ufficio Legale

E' l'area che fornisce supporto nella revisione della contrattualistica, condivisione delle decisioni sui nuovi prodotti in riferimento alla valutazione di fattibilità da un punto di vista giuridico, assistenza e consulenza legale, anche mediante pareri scritti e verbali agli Uffici/Funzioni; preparazione, validazione e modifica dei modelli dei documenti e delle comunicazioni, attività di studio, applicazione secondo la normativa italiana e controllo delle procedure giuridico-legali disposte dall'azienda.

E' l'area in cui trovano impiego laureati in Giurisprudenza e Scienze Politiche.

Sistemi informativi

E' la sezione aziendale responsabile della gestione amministrativa e tecnica della rete e dei servizi informatici. Coordina, controlla e realizza le attività tecnico-amministrative relative alla gestione dei sistemi tecnologici in dotazione. Provvede alla manutenzione e allo sviluppo degli applicativi e dei sistemi di comunicazione di Gruppo e ad individuare gli investimenti in hardware e software necessari. Effettua adeguamenti organizzativi del piano informatico aziendale e gestione delle attività operative, garantendo il coordinamento dei progetti di sviluppo, miglioramento e manutenzione del sistema. Svolge analisi delle esigenze delle diverse aree aziendali, elaborazioni ed implementazioni delle

procedure informatiche a supporto delle stesse, con particolare attenzione alla predisposizione della reportistica, Coordina e gestisce i contatti con i fornitori HW e SW esterni.

Quest'area è naturalmente il regno di diplomati o laureati nei rami dell'informatica. Spazio quindi ai titoli di studio in Informatica, Ingegneria Informatica, Statistica ed Informatica con buona conoscenza di sistemi HW e SW più avanzati, esperienza di gestione di reti e sistemi client/server in ambiente Microsoft ed una buona conoscenza dei principali sistemi di telefonia. Dinamismo, doti di leadership, approccio operativo, proattività, orientamento al risultato, capacità di gestire numerosi progetti in parallelo, sono caratteristiche individuali di estrema importanza.

Comunicazione

E' l'area in cui vengono curati tutti i rapporti dell'impresa con l'esterno. Si trovano quindi sezioni come l'ufficio stampa e pubbliche relazioni il cui compito è quello trasmettere tutto ciò che l'impresa desidera comunicare ai principali organi informativi esterni.

C'è poi la sezione dedicata alla cura dei rapporti con gli intermediari, in cui sono presenti figure come *l'addetto alle relazioni con gli intermediari* cioè con agenti, broker, promotori finanziari, istituti bancari. Questa figura è molto importante per l'impresa di assicurazione perché ha il compito di rappresentarla di fronte ai propri intermediari fornendo loro assistenza e consulenza.

In quest'area troviamo poi la sezione dedicata alla cura dell'immagine aziendale e cioè la sezione *Marketing* in cui vengono analizzati, programmati, realizzati e controllati tutti i progetti volti a penetrare efficacemente i mercati-obiettivo per realizzare gli obiettivi aziendali. La sezione mira inoltre ad adeguare l'offerta dei prodotti e dei servizi ai bisogni e alle esigenze dei mercati obiettivo. Elabora progetti di posizionamento strategico, sviluppa canali distributivi innovativi razionalizzando la presenza sul territorio e integrando l'offerta assicurativa delle reti tradizionali con l'offerta bancaria o sanitaria, promuove l'innovazione dei processi di agenzia ed elabora le politiche riassicurative.

E' l'area ideale per laureati in Scienze della Comunicazione, con specializzazione in giornalismo (per quel che riguarda l'ufficio stampa), ma anche per svariati altri titoli di studio, prevalentemente di stampo giuridico, per ciò che concerne gli addetti alle relazioni con gli intermediari. Per quanto riguarda poi il *marketing*, i profili ideali sono laureati in Economia, Scienze Statistiche, Scienze della Comunicazione, Scienze Politiche, che abbiano seguito percorsi formativi specifici nel *marketing* strategico d'impresa.

Assistenza clienti

E' l'area di prima accoglienza del cliente. E' qui che viene allestito anche il *call center*, con l'obiettivo di rispondere al maggior numero di problematiche possibile nel minor tempo possibile, veicolando le richieste del cliente ai destinatari più adatti a fornire le risposte cercate.

Divisione tecnica vita/danni

E' l'area in cui vengono oggettivamente pensati e creati i prodotti assicurativi destinati ad essere immessi nel mercato. Quest'area è decisamente il cuore dell'attività assicurativa, perché in essa vengono continuamente ricercati e sviluppati nuovi prodotti sia per il ramo vita che per il ramo danni.

In quest'area trovano spazio prevalentemente esperti in matematica o statistica attuariale, chiamato *Attuari vita/danni* e di cui parleremo più avanti.

Direzione commerciale, dedicata alla ricerca, alla selezione ed allo sviluppo della figura del *commerciale assicurativo*, meglio definito come *consulente assicurativo* o *assicuratore*, il cui principale compito sarà quello di promuovere i prodotti assicurativi proponendoli a clienti già acquisiti o nuovi.

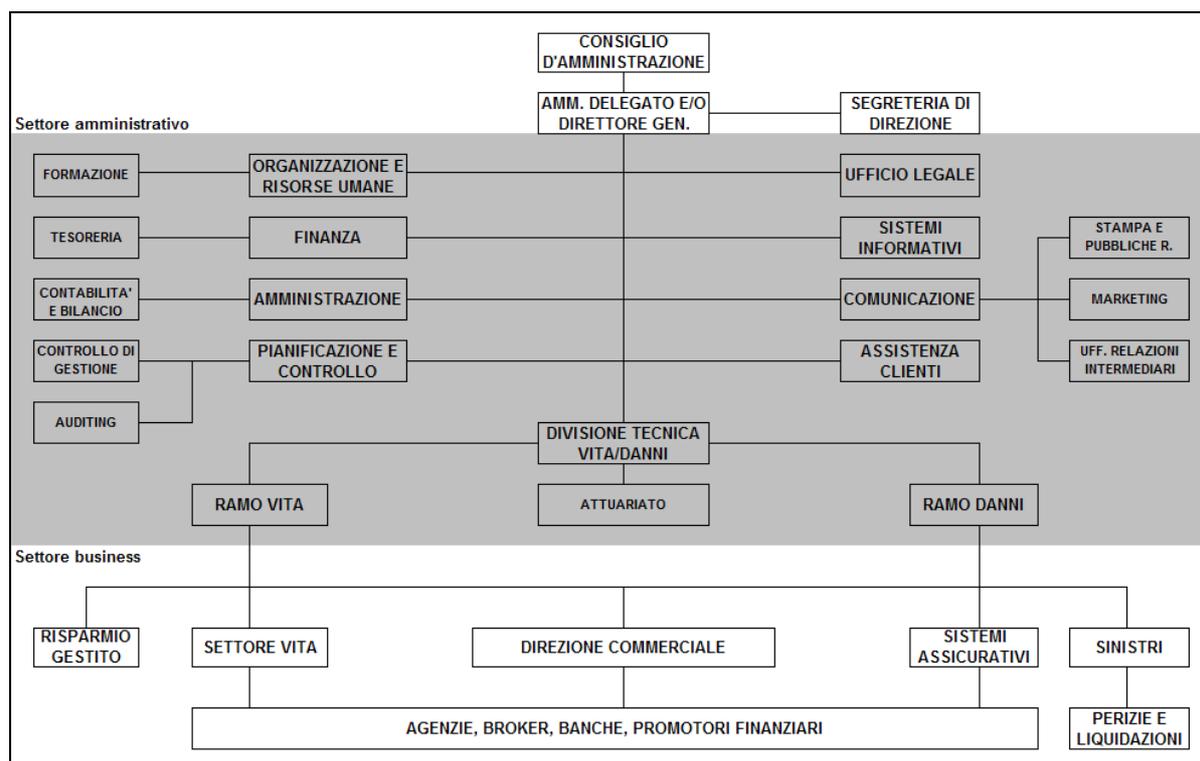
Perizie e Liquidazioni

E' l'area che garantisce il funzionamento del processo di liquidazione dei sinistri danni nell'ambito delle deleghe ricevute dalle singole imprese, previa analisi periziali effettuate su mandato dell'impresa stessa.

In quest'area opera il cosiddetto *liquidatore* che è presente in ogni compagnia di assicurazione per agevolare la liquidazione dell'indennizzo all'assicurato. Ha il compito di quantificare economicamente l'eventuale danno subito a causa di un sinistro al fine di considerare e valutare una proposta di liquidazione dell'indennizzo del danno da parte dell'impresa di assicurazione. La figura del liquidatore - così come il *perito assicurativo*¹⁵ che ha invece il compito di effettuare una perizia tecnica sul luogo in cui è avvenuto il sinistro per conto dell'impresa di assicurazioni – è molto importante nell'ambito delle assicurazioni perché è l'interfaccia che si pone tra l'assicurato danneggiato e la compagnia assicurativa dando un quadro di quanto avvenuto per meglio perfezionare la liquidazione del danno subito in base al contratto precedentemente sottoscritto.

¹⁵ Il perito assicurativo svolge l'attività professionale di accertamento e stima dei danni alle cose derivanti dalla circolazione, dal furto e dall'incendio dei veicoli a motore e dei natanti.

Figura 1. Struttura tipo di un’impresa assicurativa



3.4 Prospettive occupazionali nelle imprese di assicurazione

Come abbiamo sottolineato nel paragrafo precedente, la distinzione tra macroarea amministrativa e macroarea *business* è fondamentale se oggi vogliamo parlare di prospettive occupazionali.

Ci è stato fatto notare infatti che l’area amministrativa attualmente vive una situazione piuttosto stagnante da un punto di vista occupazionale, mentre invece l’area *business* è quella che ad oggi offre le migliori occasioni e prospettive occupazionali. Questo perché la maggior parte delle carriere che si sviluppano nell’area amministrativa non godono della stessa dinamicità che invece caratterizza l’area *business*. Di conseguenza il settore amministrativo offre possibilità di carriera e ricambio professionale in tempi mediamente più lunghi e quindi l’inserimento di nuove risorse risulta maggiormente difficoltoso. Se a questo poi si va ad aggiungere una generale attuale politica di prudenza nelle assunzioni, causata non soltanto dalla crisi economica, ma anche da alcune situazioni di *surplus* nel personale a causa di recenti processi di accorpamento tra più imprese assicurative, si comprende co-

me allo stato attuale le migliori possibilità di inserimento per i giovani laureati non siano nell'area amministrativa, bensì in quella *business*.

Tuttavia ci sono alcune figure professionali, appartenenti all'ambito amministrativo, che le imprese di assicurazione intervistate continuano a cercare e cioè: l'*Attuario vita/danni*, l'*Addetto al Controllo di Gestione*, l'*Addetto al Marketing Strategico*, l'*Addetto alle Relazioni con gli Intermediari*.

Per quanto riguarda il settore *business*, la figura attualmente più ricercata dalle imprese di assicurazione, ma, come vedremo in seguito, anche dalle agenzie di assicurazione, è il *Consulente Assicurativo*, chiamato anche *Produttore*, *Commerciale Assicurativo* o più semplicemente *Assicuratore*, che rappresenta il profilo di base da cui si snoda poi tutta una carriera professionale nell'ambito delle assicurazioni che non necessariamente sarà destinata a svilupparsi nell'ambito *business*, ma potrà anche crescere in quello amministrativo.

3.4.1 Figure ricercate nell'ambito amministrativo

Attuario vita/danni

In tutte le forme di assicurazione è necessario calcolare la probabilità che l'evento assicurato si verifichi e, su questa base, calcolare qual è l'importo minimo da far pagare a chi vuole assicurarsi. L'attuario è la persona che, grazie alle proprie conoscenze di natura matematica e statistica effettua questi calcoli.

Le sue attività spaziano dall'elaborazione delle metodologie per il calcolo dei premi assicurativi e delle riserve, al monitoraggio e stima ad intervalli periodici della congruità e dell'andamento dei premi in modo che la compagnia di assicurazioni non si trovi a pagare agli assicurati più di quanto riscuota in premi; dalla valutazione ed analisi delle riserve tecniche alla preparazione di relazioni illustrative sulle proprie valutazioni; dallo svolgimento di sviluppo statistico delle tariffe rami danni relativamente ai prodotti danni allo studio di nuovi prodotti ed alla preparazione del materiale tecnico; dallo svolgimento di analisi di redditività ex-ante e redazione di un *business plan* sulle nuove polizze alla cura dei rapporti con Ania ed Isvap.

Il ruolo dell'Attuario è pertanto molto delicato, perchè se sottostimerà il danno medio (o della probabilità che esso si verifichi), la compagnia assicurativa potrebbe pagare in liquidazioni più di quanto non ha incassato dai premi assicurativi; al contrario se sovrastimerà i danni attesi, la compa-

gnia potrebbe richiedere per la sottoscrizione della polizza un premio eccessivo, che la porrà fuori dal mercato rispetto alle assicurazioni concorrenti.

La professione di attuario è regolamentata dalla legge n. 194 "Disciplina giuridica della professione di attuario" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 69 del 25 marzo 1942.

Gli Organismi di legge rappresentativi della professione attuariale sono l'Ordine Nazionale degli Attuari (ONA) e il Consiglio Nazionale degli Attuari (CNA).

Altri Organismi che interessano la professione attuariale sono l'Istituto Italiano degli Attuari¹⁶ (IIA), la Società Iniziative Formazione Attuariale¹⁷ (SIFA), l'Ente di Previdenza e Assistenza Pluri-categoriale¹⁸ (EPAP) ed alcuni Organismi europei ed internazionali come ad esempio International Actuarial Association¹⁹ (IAA) che riunisce a livello mondiale varie associazioni attuariali nazionali.

Per esercitare la professione di attuario è necessaria l'iscrizione all'Albo che si suddivide in due sezioni:

- **sezione A** ai cui iscritti spetta il titolo professionale di Attuario;
- **sezione B** ai cui iscritti spetta il titolo professionale di Attuario Junior.

L'iscrizione all'Albo, sezione A o B, è subordinata al superamento di un apposito esame di Stato. Ai fini dell'ammissione all'esame di Stato per l'abilitazione alla professione di attuario è richiesto il possesso della laurea specialistica in una delle seguenti classi:

1. classe 19/S - Finanza;
2. classe 90/S - Statistica demografica e sociale;
3. classe 91/S - Statistica economica, finanziaria ed attuariale;
4. classe 92/S - Statistica per la ricerca sperimentale.

Ai fini dell'ammissione all'esame di Stato per l'abilitazione alla professione di Attuario Junior è richiesto il possesso di una laurea della classe 37 – Scienze Statistiche.

Gli esami di Stato per l'abilitazione alla professione di Attuario e Attuario Junior sono articolati in due prove scritte, una prova pratica ed una prova orale²⁰.

L'oggetto dell'attività professionale dell'attuario (iscritto nella Sezione A dell'Albo) è il seguente²¹:

- a. la formulazione e l'elaborazione per la costituzione di piani tecnici, la trasformazione, il riassetto, la liquidazione di imprese ed enti di assicurazione sulla vita e danni, di capitalizzazione e di previdenza;
- b. il calcolo ed il processo valutativo delle basi tecniche, delle riserve tecniche, delle strutture tariffarie e contributive per l'operatività tecnico-gestionale di imprese ed enti di cui alla lettera a);

¹⁶ Maggiori informazioni su: www.italian-actuaries.org

¹⁷ Maggiori informazioni su: www.sifa-attuari.it

¹⁸ Maggiori informazioni su: www.epap.it

¹⁹ Maggiori informazioni su: www.actuaries.org

²⁰ Informazioni tratte dall'Albo Nazionale degli Attuari, pag. 9

²¹ Informazioni tratte da www.ordineattuari.it

- c. l'analisi dei rischi di impresa e dei rischi finanziari connessi con l'esercizio di attività assicurative e previdenziali;
- d. i metodi di organizzazione di uffici statistico-attuariali degli enti e delle imprese di cui alla lettera a);
- e. l'analisi e la revisione attuariale di bilanci e portafogli assicurativi, di bilanci tecnici di fondi pensioni, relativi *reporting* e certificazioni;
- f. la progettazione tecnico-attuariale di tariffe assicurative vita e danni e di fondi pensione, la progettazione di prodotti finanziari, lo sviluppo di software applicativo;
- g. le altre prestazioni che implicano calcoli, revisioni, rilevazioni ed elaborazioni tecniche matematico-attuariali, inerenti la previdenza, le assicurazioni ovvero operazioni di carattere finanziario;
- h. la revisione contabile del bilancio e delle situazioni economiche infrannuali dei fondi pensione e delle Compagnie di assicurazione, per la parte relativa alle poste con contenuto tecnico-attuariale;
- i. il ruolo di attuario incaricato per le Compagnie di assicurazione sulla vita;
- j. il ruolo di attuario incaricato per le Compagnie che esercitano il ramo assicurativo della responsabilità civile auto.

L'oggetto dell'attività professionale dell'attuario iunior (iscritto nella Sezione B dell'Albo) è il seguente:

- k. la gestione delle procedure di controllo e di validazione dei dati di portafogli di rischi, propri dei sistemi assicurativi privati e sociali, delle strutture e dei mercati finanziari;
- l. la gestione operativa dell'offerta di servizi finanziari, assicurativi e previdenziali da parte di imprese assicuratrici, istituti di credito, società di intermediazione mobiliare, società di gestione del risparmio ed altre istituzioni operanti nel campo della finanza e della previdenza;
- m. le valutazioni, con metodologie standard, per il confronto tra polizze assicurative - nonché tra fondi pensione, prodotti finanziari e altre forme di risparmio gestito - finalizzato a permettere una scelta consapevole da parte dell'utente;
- n. l'elaborazione dei piani di ammortamento per prestiti a lunga scadenza e simili in quanto comportino rilevazioni e accertamenti di specifica indole matematico-finanziaria-attuariale;
- o. i calcoli e i progetti occorrenti per la valutazione di nude proprietà e di usufrutti.

Per svolgere questa professione sono necessarie buone conoscenze di calcolo delle probabilità, statistica e statistica attuariale, matematica finanziaria e finanza matematica, matematica attuariale, tecnica attuariale delle assicurazioni di persone, delle assicurazioni contro danni e delle assicurazioni per collettività; legislazione assicurativa e finanziaria, legislazione professionale. Sono necessarie inoltre competenze tecniche nel bilancio delle imprese di assicurazione e nella valutazione di portafogli assicurativi, capacità di analisi, di ragionamento matematico, di collaborazione, di organizzazione e pianificazione, pazienza e precisione, buona conoscenza di software di analisi come GLM e SAS,

buona conoscenza della lingua inglese, doti relazionali ed organizzative, spiccato spirito di iniziativa e forte orientamento ai risultati.

Addetto al controllo di gestione

Questa figura si occupa, all'interno dell'area Pianificazione e Controllo, di effettuare analisi statistiche su dati aziendali di qualsiasi tipo. Lo scopo è quello di effettuare verifiche sul regolare svolgimento delle attività nelle varie aree aziendali e sulla corretta gestione del budget messo a disposizione per singole aree o ambiti, in coerenza con il processo di programmazione poliennale. Le sue analisi hanno lo scopo anche di valutare la possibilità o meno di effettuare interventi specifici per migliorare la produttività aziendale o determinati processi. Le sue attività vanno dalla formulazione di un processo di pianificazione alla progettazione di un sistema di controllo strategico, all'analisi economico-finanziaria.

L'addetto al controllo di gestione interviene con le sue analisi in supporto delle diverse aree aziendali, per consentire un reale controllo delle attività. E' perciò responsabile di tutte quelle attività che permettono di mantenere costante il monitoraggio della performance aziendale, fornendo alla direzione tutti gli elementi necessari per motivare o giustificare eventuali strategie di cambiamento.

Per svolgere questa professione è indispensabile avere padronanza delle principali tecniche di controllo di gestione, conoscere il funzionamento del sistema delle imprese, capacità di analisi statistiche di dati, conoscenza delle principali tecniche di contabilità generale, tecniche per la rilevazione del fabbisogno finanziario, tecniche di previsione, padronanza dei principali sistemi informatici per il controllo di gestione.

Bisogna possedere una mentalità analitica e razionale, nonché precisione e accuratezza, ma anche buone capacità comunicative e relazionali per poter informare con facilità colleghi e superiori sui risultati raggiunti e sulle strategie proposte. Una laurea in Economia o in Statistica Economica costituisce sicuramente un ottimo punto di partenza per intraprendere una carriera nell'ambito della pianificazione e controllo.

Addetto al marketing strategico

Questa figura si inserisce all'interno di un'area il cui principale obiettivo è quello di creare le migliori condizioni affinché la clientela aumenti e aumenti di conseguenza il fatturato aziendale.

L'addetto al *marketing* strategico svolge analisi e ricerche con l'obiettivo di agire su fattori come il prezzo, il prodotto, la distribuzione e la comunicazione al fine di migliorare l'*appeal* dell'azienda agli occhi del cliente. Questa figura deve aggiornarsi continuamente sulle condizioni del mercato attraverso studi ed analisi. Deve riuscire ad ottenere una descrizione completa dei prodotti

presenti nel mercato (anche e soprattutto quelli della concorrenza), deve saper studiare la clientela per ottenere profili attendibili che sappiano descrivere le caratteristiche di particolari gruppi di clienti.

Una volta ottenuta un'ottima conoscenza del panorama economico e concorrenziale, l'addetto al *marketing* strategico ha il compito di preparare e proporre una o più strategie di *marketing* che coinvolgano l'offerta di prodotti innovativi e/o la modifica dei prezzi di alcune polizze e/o una diversa politica di distribuzione e di comunicazione. Deve inoltre saper adeguare e differenziare le singole strategie di *marketing* con il target di mercato obiettivo al fine di rendere l'azione di *marketing* effettivamente mirata e dunque strategica per l'impresa.

A questa figura si richiedono ottime conoscenze delle principali tecniche di *marketing*, una conoscenza globale e completa di gestione delle imprese, capacità di circostanziare le proprie nozioni alla specifica situazione e in vista di uno specifico obiettivo, conoscenza delle principali tecniche e mezzi di comunicazione, competenze statistiche per l'analisi di dati relativi al mercato ed al comportamento dei consumatori, capacità di lavorare in gruppo, capacità di analisi e razionalizzazione delle informazioni.

Per svolgere questa professione, si richiede una laurea in Scienze Economiche o Scienze Statistiche, ma anche Scienze Politiche o Scienze della Comunicazione, a condizione che siano stati seguiti dei percorsi formativi incentrati sul *marketing* strategico d'impresa.

Addetto alle relazioni con gli intermediari

Questa figura professionale è molto importante e ricercata dalle imprese di assicurazione, perché ha il delicato compito di curare i rapporti personali con la distribuzione dell'impresa, cioè con agenti, *broker*, promotori finanziari, personale bancario.

Per svolgere questa professione è dunque fondamentale possedere ottime capacità relazionali, dinamismo, prontezza e cordialità.

L'addetto alle relazioni con gli intermediari viene spesso contattato per risolvere problemi o fornire consulenze quindi deve avere capacità di *problem solving*, oltre che un'ottima conoscenza del *background* aziendale, dei principali rami e prodotti assicurativi, dell'Accordo Nazionale Agenti e delle normative inerenti la gestione della rete agenziale.

Il candidato ideale è laureato preferibilmente in discipline giuridiche, quindi Giurisprudenza o Scienze Politiche. Gli vengono richieste oltretutto doti di flessibilità, spirito di iniziativa ed orientamento al risultato.

3.4.2 Figure ricercate nell'ambito *business*: il consulente assicurativo

Il consulente assicurativo o assicuratore è una figura professionale molto importante per le imprese di assicurazione, per questo motivo abbiamo deciso di dedicare un intero paragrafo a questa figura con l'obiettivo anche di "sfatare qualche mito".

Chi è il Consulente Assicurativo?

In una frase e in poche parole, il consulente assicurativo è la figura a cui si appoggia l'impresa assicurativa, ma anche l'agente, per proporre al potenziale cliente, per conto della compagnia di assicurazione, uno o più prodotti assicurativi, al fine di stipulare con lui una o più polizze assicurative.

Detto in maniera molto spiccia, senza consulenti assicurativi le compagnie di assicurazione verrebbero a mancare di forza vendita e consulenziale adeguata per seguire la clientela in modo ottimale, non potrebbero diffondere nella maniera più efficace i propri prodotti nel territorio e sarebbero costrette ad uscire dal mercato.

Descrivere il compito di questa figura così, in poche e semplici parole, non vuole essere un modo per banalizzarne l'attività, al contrario, l'obiettivo è focalizzare l'attenzione del lettore su ciò che effettivamente ci si aspetta dal consulente assicurativo. Il suo compito non è altro che fare al cliente una proposta con l'obiettivo di ottenere un risultato: l'accettazione della medesima proposta da parte del cliente.

Riteniamo giusto ribadire questo concetto, anche su sollecitazione delle imprese e degli agenti che abbiamo intervistato, perché il laureato o il laureando che ci legge deve comprendere che fare il consulente assicurativo è una professione non banale, né semplice, ma di contro è anche una professione che può dare molte soddisfazioni personali, può far crescere e maturare e può infine aprire molte porte per una carriera nel settore.

L'importanza del Consulente Assicurativo

Innanzitutto cercheremo di spiegare: perché il consulente assicurativo è così importante e perché, anche oggi in tempo di crisi, le imprese continuano a cercarlo e ad assumerlo?

La risposta è costituita da un elenco di motivi. Innanzitutto il settore assicurativo è in espansione. L'Italia come sappiamo è in ritardo rispetto ad altri Paesi sul fronte assicurativo, ma la mentalità sta cambiando, anche come conseguenza di tutta una serie di recenti cambiamenti a livello demografico, sociale ed economico. La vita media si è allungata e con essa la necessità di tutelarsi contro i

rischi che ne derivano, il sistema previdenziale pubblico è in crisi da anni e si fa sempre più forte la necessità di garantirsi una pensione più possibilmente in linea con il proprio stile di vita.

In un ottica di questo tipo le imprese di assicurazione immettono nel mercato prodotti sempre più personalizzati e disegnati su misura per determinate categorie di rischi che il potenziale cliente può avere necessità di coprire. Ecco dunque da un lato come entri in gioco l'estrema importanza della figura dell'attuario di cui abbiamo parlato al paragrafo precedente, ma ecco anche come dall'altro lato, entri in gioco la figura non meno importante del consulente assicurativo.

L'unico modo che la compagnia di assicurazioni ha per far conoscere al cliente i propri prodotti, per rendergli noto che esiste nel mercato un prodotto pensato proprio per un profilo come il suo, è di poter contare su una rete distributiva efficace, costituita da persone valide e affidabili che svolgano il proprio lavoro non in modo freddo e calcolatore, ma entrando in empatia con il cliente, accordandogli fiducia e stima.

Ecco l'importanza del consulente assicurativo. Non si tratta di un mero venditore, anche se nell'ambiente viene molto spesso definito così, ma di un vero e proprio consulente. Il suo compito, prima di tutto, è ascoltare il cliente, dettagli sulla sua vita non soltanto lavorativa, ma anche privata, informazioni delicate e di carattere riservato riguardanti il reddito e la salute, necessità, esigenze, problematiche; il consulente assicurativo deve saper ascoltare, farsi un quadro della situazione e valutare, nel giro di pochi secondi, se la sua compagnia assicurativa può rispondere alle problematiche che il potenziale cliente ha appena esposto.

Inquadramento del Consulente Assicurativo

La maggior parte delle imprese di assicurazione assume il consulente assicurativo come collaboratore libero professionista. In questo caso si vanno a creare alcune reticenze da parte dei giovani a cui viene proposta questa professione, reticenze che quasi tutti gli agenti ci hanno fatto notare: la prima riguarda l'invito ad aprirsi la Partita Iva e la seconda riguarda la mancanza dello stipendio "fisso" mensile. Si tratta di paure comprensibili in un Paese come il nostro in cui la mentalità del posto fisso e del reddito sicuro è ancora saldamente radicata nelle persone e non solo negli anziani, come dimostrano recenti ricerche sui laureati (il 70% dei laureati padovani 2007/2008 cerca soltanto posizioni da dipendente). Tuttavia, spiegano gli agenti, tali reticenze costituiscono di fatto soltanto un freno inutile per giovani brillanti laureati che potrebbero avere un futuro di sicuro successo nel settore, ma che si fanno purtroppo mettere in crisi dalla prospettiva di mettersi in proprio e dal non sapere quale sarà il proprio guadagno a fine mese.

Sarà forse per questo motivo che alcune altre imprese assicuratrici hanno scelto di assumere il consulente assicurativo direttamente come proprio dipendente a tempo indeterminato (dopo i canonici tre mesi di prova) nell'area commerciale, inserendolo poi nelle varie agenzie sparse sul territorio

nazionale, sotto la guida degli agenti. Tuttavia anche in questo caso non mancano i problemi. Se da un lato infatti il problema del posto fisso viene superato, dall'altro permane il problema reddito, che risulta fisso soltanto per una parte, ma variabile per la rimanente e sempre strettamente collegato al raggiungimento di risultati.

Il Consulente Assicurativo : una figura difficile da trovare

Gli agenti rivelano che dal loro punto di vista la prospettiva di essere retribuiti sulla base di risultati oggettivamente raggiunti, funziona raramente come stimolo e più frequentemente come freno. Questo atteggiamento si rileva più di frequente nei neolaureati piuttosto che nei neodiplomati, tant'è che alcuni agenti ci hanno confessato di aver quasi rinunciato ad incontrare neolaureati per un colloquio di lavoro.

L'impressione generale è che per molti giovani la laurea venga considerata più come un traguardo che non come un punto di partenza, da cui scaturisce una estrema reticenza di fronte alla prospettiva di uno stipendio fisso iniziale molto basso arrotondabile soltanto in funzione degli obiettivi raggiunti. Certo, tale reticenza si potrebbe stemperare dicendo che il consulente assicurativo neo assunto non viene mai lasciato solo e che, soprattutto nei primi mesi, viene posto sotto la guida di un *trainer*, un consulente assicurativo con almeno due anni di esperienza alle spalle con il compito di istruire e guidare il neoassunto affiancandolo in tutte le attività. Inoltre tutti i neoassunti e non solo, ma anche i consulenti con maggiore esperienza, vengono costantemente sottoposti a programmi di formazione ed aggiornamento, non solo su materie specifiche nel campo assicurativo, ma anche su argomenti utili a migliorare e a consolidare doti e caratteristiche personali: tecniche di comunicazione efficace, di improvvisazione, sapersi presentare, saper parlare in pubblico, tecniche di organizzazione del proprio lavoro, saper lavorare in gruppo, ecc.. Tuttavia molto spesso gli agenti ed i responsabili delle risorse umane che devono selezionare giovani laureati per questa professione preferiscono utilizzare maggiore durezza e focalizzare di più l'attenzione del candidato su quelli che sono gli aspetti "negativi" di questa professione, quelli che solitamente spaventano di più, per essere sicuri che il candidato ne sia completamente consapevole e che si "autoselezioni" al momento della decisione di accettare la proposta di impiego.

Ad ogni modo, anche nel momento in cui il neolaureato viene assunto, non mancano alcune difficoltà riscontrate da molti dei soggetti che hanno risposto alla nostra indagine. C'è da dire però che pochissimi soggetti intervistati hanno avuto da ridire sulla preparazione teorica del neolaureato, anzi su questo fronte sono state di più le lodi che non le critiche.

E' stata rilevata tuttavia una generale rigidità e staticità nel neolaureato, una scarsa predisposizione a passare da un'attività all'altra con entusiasmo e dinamismo. E' molto importante, in questo lavoro, che la persona sia flessibile e caratterialmente dinamica e reattiva. Purtroppo non sempre le

giornate trascorrono secondo i programmi stabiliti a inizio settimana, anzi nella vita del consulente assicurativo sono molti di più gli imprevisti e le emergenze che non le attività programmate. Quindi bisogna dimostrare sempre una grande capacità di adattamento, non solo fisico, ma soprattutto mentale; di certo un carattere dinamico, ottimista e determinato aiuta, ma ci sono comunque buone possibilità di riuscire anche ad acquisire nel tempo la necessaria flessibilità che si richiede per questa professione.

Di certo è importante saper padroneggiare con freddezza e razionalità situazioni cariche di stress psico-fisico che molto spesso si presentano in modo inaspettato durante la giornata lavorativa.

Inoltre è molto importante che il neolaureato sia pronto ad acquisire ed imparare tutto ciò che gli verrà insegnato dalle figure che avranno il compito di guidarlo. Per questo è necessaria una buona dose di umiltà e predisposizione all'apprendimento, cosa a volte difficilmente riscontrabile nei giovani freschi di laurea.

Infine, ma non per questo meno importante, è fondamentale saper lavorare in gruppo e collaborare, quindi largo alla condivisione delle informazioni, all'aiuto tra colleghi e bando all'individualismo ed all'egoismo. Il consulente assicurativo lavora all'interno di un gruppo e questo gruppo persegue il medesimo obiettivo quindi è in tutto e per tutto una squadra all'interno della quale ognuno svolge il suo ruolo, ma all'occorrenza deve anche sapersi scostare da esso per portare comunque il gruppo al raggiungimento dell'obiettivo.

4. Agenzie di assicurazione con sede in Veneto

In questo capitolo raccogliamo e sintetizziamo in semplici tabelle i risultati dell'indagine svolta sulle agenzie di assicurazione con sede in Veneto.

I dati riguardano un campione di 87 agenzie di assicurazione venete contattate in parte tramite interviste faccia a faccia e in parte per via telematica, somministrando un breve questionario *on line*.

Nel seguito verranno descritte attività, organizzazione e figure professionali che caratterizzano queste agenzie di assicurazione. Verranno inoltre sintetizzate le informazioni inerenti le previsioni occupazionali del settore e i bisogni di professionalità espressi dai soggetti intervistati in termini di competenze tecniche e doti caratteriali. Forniremo inoltre una descrizione delle principali problematiche riscontrate oggi dal protagonisti del settore in fase di ricerca e selezione di personale, con particolare riferimento ai neolaureati.

4.1 Cos'è un'Agenzia di assicurazione?

L'agenzia di assicurazione, è un'impresa che ha il compito di presidiare un particolare territorio, per conto di una o più compagnie di assicurazione, promuovendo e vendendo prodotti assicurativi per sviluppare e consolidare il proprio portafoglio.

L'agenzia di assicurazione viene gestita e guidata dall'Agente di assicurazione che può essere un titolare unico oppure parte di un gruppo di agenti titolari associati. L'Agente riceve il mandato da una o più imprese di assicurazione, riceve cioè l'incarico di sviluppare e consolidare il portafoglio agenziale, collocando i prodotti di queste imprese nell'ambito del territorio che gli viene assegnato.

L'agenzia di assicurazione è in pratica una vera e propria azienda che svolge la propria *mission* in completa autonomia sotto la guida dell'Agente, ma adottando un'ottica diversa rispetto alle classi-

che aziende o imprese. L'agenzia lavora infatti sempre in rappresentanza di una o più imprese mandanti, pertanto si deve dotare di professionalità ed etiche comportamentali che non contrastino con esse. Il rapporto tra "casa madre" ed agenzia è di stretta collaborazione, ma rispetta anche spazi di autonomia che l'agenzia comunque possiede, come quelli relativi alla propria gestione contabile amministrativa e alla gestione ed organizzazione del proprio personale. La casa madre fornisce all'agenzia tutto ciò che le serve per esercitare al meglio il proprio incarico, dai prodotti assicurativi, ai sistemi gestionali alle modulistiche, dai corsi di aggiornamento e formazione ai servizi di assistenza e consulenza, dalle direttive comportamentali a quelle etiche.

Per quanto riguarda il personale di agenzia, questo è sotto la completa responsabilità dell'Agente. L'Agente può decidere autonomamente se e quando assumere nuove unità, come sceglierle e con quali modalità inserirle in agenzia, come dipendenti o come collaboratori a progetto o "a Partita Iva". In alcuni casi avviene che la compagnia mandataria sceglie di assumere come propri dipendenti alcune figure professionali che andranno a svolgere la propria professione in agenzia, affiancando l'Agente, mentre in altre realtà la casa madre lascia la completa gestione del personale di agenzia o di consulenza al titolare.

L'agenzia di assicurazione ha la possibilità di coprire il territorio assegnatole con degli uffici distaccati chiamati subagenzie, dando in gestione ad uno o più subagenti una parte di portafoglio, il tutto in un'ottica di maggior cura e vicinanza al cliente.

Come si può facilmente intuire da questa descrizione, il compito dell'agenzia di assicurazione è quello di rappresentare l'impresa mandataria in un particolare territorio. Se poi si considera la particolare natura dei prodotti che l'agenzia ha il compito di piazzare sul mercato – prodotti che sono strettamente legati al profilo di rischio del cliente, che a sua volta risulta intrinsecamente connesso al tessuto sociale, economico e demografico del territorio circostante – si intuisce come l'agenzia di assicurazione rivesta un'importanza strategica e fondamentale per le compagnie di assicurazione, l'unico modo per loro di avvicinarsi alle reali esigenze del cliente. In virtù di questa particolare caratteristica delle agenzie di assicurazione, la loro cioè stretta connessione ed interazione con i soggetti insediati nel territorio circostante – che siano imprese, professionisti, o singoli individui – ogni agenzia di assicurazione modulerà le proprie attività, i propri servizi, le proprie professionalità, sulla base del tipo di territorio che dovrà presidiare. Di conseguenza saranno riscontrabili tutta una serie di differenze tra agenzia ed agenzia non facilmente misurabili e comparabili tra loro in virtù proprio di questa stretta connessione al territorio circostante. Questa riflessione riguarda naturalmente anche i dati che abbiamo raccolto, soprattutto quelli relativi alle opinioni ed alle previsioni occupazionali che portano sicuramente con sé una distorsione dovuta a fattori (come la struttura del territorio circostante) solo in parte controllabili dalle tecniche di campionamento.

4.2 Attività delle Agenzie di assicurazione

Negli ultimi anni le Agenzie di assicurazione sono profondamente cambiate per rispondere alla crescente esigenza del mercato di trovare in un unico polo di assistenza le soluzioni a varie esigenze che vanno dal campo assicurativo a quello degli impieghi del risparmio e dei finanziamenti al consumo.

Le agenzie che abbiamo intervistato non fanno eccezione e infatti hanno dichiarato di svolgere le seguenti attività:

- ❖ consulenza assicurativa danni e vita detta anche intermediazione assicurativa nei rami danni e vita che comprende la stesura del profilo di rischio del potenziale cliente, la proposta di prodotti e servizi assicurativi e l'assunzione di contratti assicurativi nei rami danni e vita;
- ❖ emissione e gestione polizze cioè svolgimento delle attività necessarie alla gestione tecnico-amministrativa delle polizze del cliente;
- ❖ gestione dei sinistri cioè assistenza al cliente rivolta alla gestione dei rapporti con la Compagnia Assicuratrice, relativi alla liquidazione/pagamento di sinistri occorsi;
- ❖ consulenza finanziaria che riguarda la fornitura di servizi finanziari di risparmio gestito (forniti da promotori finanziari);
- ❖ gestione dei crediti, assicurazione dei crediti commerciali, fidejussioni, credito al consumo, cioè credito per l'acquisto di beni e servizi (credito finalizzato) ovvero per soddisfare esigenze di natura personale (ad esempio: prestito personale, cessione del quinto dello stipendio) concesso ad una persona fisica (consumatore);
- ❖ servizi bancari in *partnership* con istituti bancari e collocamento dei prodotti bancari consentiti dalla legge;
- ❖ *risk management* cioè gestione del rischio, processo mediante il quale si misura o si stima il rischio e successivamente si sviluppano delle strategie per governarlo. Di regola, le strategie impiegate riguardano il trasferimento del rischio a terze parti, l'evitare il rischio, il ridurre l'effetto negativo ed infine l'accettare in parte o totalmente le conseguenze di un particolare rischio.
- ❖ *brokeraggio* assicurativo internazionale;
- ❖ mediazione creditizia, cioè l'attività professionale con la quale si mettono in relazione, anche attraverso attività di consulenza, banche o altri intermediari finanziari con la potenziale clientela al fine della concessione di finanziamenti sotto molteplici forme;
- ❖ *factoring*, cioè un particolare tipo di contratto con il quale un soggetto (che si chiama cedente) si impegna a cedere tutti i crediti presenti e futuri scaturiti dalla propria attività imprenditoriale ad un altro soggetto (il factor) il quale, dietro un corrispettivo, si impegna a sua volta a fornire una serie di servizi che vanno dalla contabilizzazione, alla gestione, alla riscossione dei crediti ceduti fino alla ga-

ranza dell'eventuale inadempimento dei debitori, ovvero al finanziamento dell'imprenditore cedente sia attraverso la concessione di prestiti, sia attraverso il pagamento anticipato dei crediti ceduti.

❖ *rating* aziendale, cioè uno strumento informativo gestionale appositamente studiato per consentire all'impresa di effettuare un'autodiagnosi sul proprio stato di salute.

Non solo intermediazione assicurativa quindi, non solo promozione e vendita di prodotti assicurativi, non solo consulenza assicurativa, ma anche, in molti casi, consulenza finanziaria, promozione di soluzioni nell'ambito della gestione o dell'investimento del risparmio e addirittura, in alcuni più rari casi, consulenza aziendale.

Tabella 3. *Distribuzione percentuale delle agenzie di assicurazione per classi di anni di nascita*

<i>In quale anno è nata l'agenzia?</i>	<i>%</i>
Prima del 1950	4,8
1951 – 1960	7,3
1961 – 1970	8,4
1971 – 1980	9,6
1981 – 1990	16,9
1991 – 2000	20,5
Dopo il 2001	32,5
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

Come si può notare nella tabella 3, quasi un terzo delle agenzie intervistate è nato dopo il 2001, mentre un altro terzo abbondante (37,4%) ha cominciato l'attività nell'arco dei vent'anni tra il 1981 ed il 2000. La stragrande maggioranza di queste agenzie, precisamente il 72,4%, è monomandataria, riceve cioè il mandato da una sola compagnia di assicurazioni.

Tabella 4. *Distribuzione percentuale delle agenzie di assicurazione per situazione rispetto alla scelta del monomandato o del plurimandato.*

<i>L'agenzia è monomandataria o plurimandataria?</i>	<i>%</i>
Monomandataria	72,4
Plurimandataria	27,6
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

Accanto alle agenzie monomandatari, c'è un 27,6% di agenzie che hanno optato per il plurimandato, hanno scelto cioè di ricevere l'incarico da più di una impresa assicuratrice con l'impegno di proporre il prodotto più vantaggioso per il cliente, tra la gamma dei prodotti disponibili. Ma qual è la differenza sostanziale? Bisogna fare innanzitutto un paio di premesse: la prima è che in Italia è sol-

tanto dall'entrata in vigore della legge n.40/2007 che è stato fatto divieto alle compagnie assicurative di richiedere ed ottenere l'esclusiva da agenti ed agenzie, dando la facoltà agli agenti stessi di scegliere se lavorare in esclusiva o meno; la seconda è che, in virtù della prima premessa, in Italia oggi la stragrande maggioranza delle agenzie sono ancora monomandatrici, come confermano i nostri dati, ma secondo gli esperti pare che questa sia una fase di transizione ancora in divenire, che riscuote molti favori ma anche altrettante resistenze da parte degli operatori del mercato assicurativo.

A fine 2007 le agenzie plurimandatrici erano 1.268 (8,1% delle 15.673 agenzie) e dal 2008, anno che ha visto l'introduzione del divieto di esclusiva, la mobilità degli agenti è significativamente aumentata, al punto che il 12,7% degli agenti monomandatrici (1.824), ha dichiarato l'intenzione di diventare plurimandatrico. Se le intenzioni dovessero essere confermate dai fatti, entro il termine del 2009 il numero delle agenzie plurimandatrici dovrebbe più che raddoppiare nel corso di un solo anno.

Esistono diverse opinioni riguardanti il ruolo dell'agente plurimandatrico e le differenze tra questo e il monomandatrico. Ci sono correnti di pensiero, a favore del plurimandato, che ritengono che l'agente plurimandatrico, avendo rapporti con diverse compagnie di assicurazione, offre certamente un ventaglio di offerte più ampio e, non avendo interesse a "vendere" forzatamente al cliente l'unico prodotto offerto da una sola compagnia, mira a ricercare, fra le polizze delle varie compagnie che rappresenta, quella che meglio risponde alle esigenze del cliente. Esistono di contro altre correnti di pensiero, contrarie al plurimandato, secondo cui l'agente plurimandatrico cercherà di vendere non tanto il prodotto più vantaggioso per il cliente, quanto quello della compagnia che gli garantirà la provvigione più alta.

La cosa certa è che a quanto pare il plurimandato garantisce all'agenzia una maggiore indipendenza, tant'è che quasi tutte le agenzie plurimandatrici intervistate si stanno dotando di un proprio sito internet, quasi a voler dimostrare di aver acquisito una propria identità e la libertà di mostrarsi al mercato secondo i propri desideri. La tabella 5 sembra confermare questa tendenza.

Tabella 5. *Distribuzione percentuale delle agenzie di assicurazione per situazione rispetto al possesso di un sito internet proprio.*

<i>L'agenzia possiede un sito internet proprio?</i>	<i>%</i>
Sì	25,3
No	74,7
Totale	100,0

Come lavorano le agenzie di assicurazione? Fanno tutto da sole o si avvalgono anche di una rete di collaborazione da parte di altre aziende?

La tabella 6 mostra che il 27,6% delle agenzie svolge la propria *mission* servendosi alla bisogna della consulenza o dell'affiancamento di altre aziende e professionisti, in media una trentina per agenzia. Tali aziende possono essere: carrozzerie, studi medici e peritali per la verifica e la valutazione di danni ed infortuni in caso di sinistro, associazioni sportive ed associazioni di categoria per l'instaurazione di rapporti di *partnership* in svariate iniziative, istituti bancari, consulenti legali e finanziari, *risk manager*, cioè professionisti esperti nelle attività connesse alla gestione del rischio, aziende di *recruiting* per il reperimento e la selezione di personale, agenzie di comunicazione e *marketing* per sviluppare strategie promozionali vincenti, società di consulenza informatica.

Tabella 6. Distribuzione percentuale delle agenzie a seconda che si avvalgano di una rete di collaborazioni da parte di altre aziende.

<i>L'agenzia lavora in rete con altre imprese?</i>	<i>%</i>
Sì	27,6
No	72,4
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

4.3 Organizzazione delle Agenzie di assicurazione

Le agenzie intervistate sono gestite e guidate nel 38% dei casi da un unico agente mentre nei restanti casi sono gestite da un gruppo di agenti associati tra loro (in media 2,7 agenti per agenzia).

L'organico è costituito da una media di 4,5 dipendenti di cui il 76% sono donne, l'89% a tempo indeterminato, il 5% a tempo determinato ed il restante 6% assunto con altri contratti (collaborazione, apprendistato). Ci sono poi i collaboratori a Partita Iva, che sono in media 4,4 per agenzia di cui l'81% con un rapporto di lavoro esclusivo per l'agenzia.

Tabella 7. Distribuzione percentuale delle agenzie a seconda che siano gestite da un titolare unico oppure da un gruppo di soci.

<i>Il titolare dell'agenzia è uno unico o ci sono dei soci?</i>	<i>%</i>
Titolare unico	37,9
Più di uno (soci)	57,5
Dati mancanti	4,6
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

Oltre il 70% delle agenzie sono costituite da meno di 5 dipendenti e meno di 5 collaboratori, il che significa che la maggioranza delle agenzie di assicurazione possiede un organico inferiore alle 10 unità, senza contare uno, due o tre agenti. E' da sottolineare comunque che il 10% circa delle agenzie arriva a contare più di 10 dipendenti e più di 10 collaboratori, quindi un organico considerevole che conta sicuramente più di 20 addetti. Si nota inoltre che ci sono agenzie che contano addirittura un numero di collaboratori a partita Iva superiore a 20 il che significa una potente forza di vendita e di sicuro la necessità di coprire un territorio vasto e variegato che richiede la presenza di molte figure di consulenti e/o subagenti.

Tabella 8. *Distribuzione percentuale delle agenzie per numero di dipendenti (classi).*

Quanti sono i dipendenti in agenzia?	%
Meno di 5	73,6
6 – 10	17,3
11 – 15	3,4
Più di 16	2,3
Dati mancanti	3,4
Totale	100,0

Tabella 9. *Distribuzione percentuale delle agenzie per numero di collaboratori a Partita Iva (classi).*

Quanti sono i collaboratori in agenzia?	%
Meno di 5	74,7
6 – 10	11,6
11 – 15	5,7
16 – 20	2,3
Più di 21	2,3
Dati mancanti	3,4
Totale	100,0

La figura dello *stagiaire* non è molto diffusa all'interno delle agenzie di assicurazione intervistate. Le poche che lo ospitano (in media uno per agenzia) lo collocano nell'area amministrativa, impiegandolo come supporto alle attività di sportello, archiviazione pratiche, *back office*, *data entry*, contabilità. In effetti sarebbe impensabile ospitare uno stagista per l'attività commerciale e consulenziale, in quanto si tratta di un'attività ben specifica che richiede comunque parecchi mesi di *training* e una consapevole volontà di esercitare la professione, cosa che sarebbe troppo richiedere ad uno stagista che ha invece necessità diverse, in *primis* quella di comprendere il funzionamento globale dell'agenzia per farsene un'idea generale in vista di un possibile futuro impiego. Con questo non vuol dire che lo stagista inserito in agenzia non abbia comunque la possibilità di rendersi conto anche di

quali siano le attività, i requisiti e le competenze necessari per lavorare nell'ambito commerciale e consulenziale.

Le agenzie che ospitano al loro interno uno stagista in effetti, lo fanno soprattutto per iniziare i giovani al mondo delle assicurazioni, con l'obiettivo di mostrare loro quelle che sono le principali attività e funzioni che vengono svolte in un'agenzia. Non è escluso che un ragazzo che svolge uno stage in agenzia per qualche mese, non venga attratto da questo mondo, molto più di uno che invece non ha mai potuto "tastare con mano" l'ambiente.

L'impressione che danno questi dati è tuttavia che questo canale di inserimento e di conoscenza reciproca, non sia molto apprezzato dalle agenzie di assicurazione, o per scarsa informazione o per qualche pregiudizio, o per effettivo scarso interesse da parte dei giovani, che forse chiudono a priori la porta a questa possibilità.

Il consiglio per le agenzie dunque è quello di provare ad aumentare l'utilizzo dello stage per dare la possibilità a sé stesse di valutare un possibile futuro collaboratore e ai ragazzi di conoscere più da vicino le attività e le possibilità professionali offerte dal settore.

Tabella 10. *Distribuzione percentuale delle agenzie a seconda che attualmente stiano ospitando stagiare o meno.*

<i>In agenzia sono attualmente impiegati stagiaire?</i>	<i>%</i>
Sì	5,8
No	90,8
Dati mancanti	3,4
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

4.4 Risultati e previsioni delle agenzie di assicurazione

Le agenzie di assicurazione non sono state immuni alla crisi economica globale che da settembre 2008 ha investito anche l'Italia, infatti più dell'80% degli intervistati ha dichiarato di aver risentito del calo di affari dovuto alla crisi. In particolare, il 60% circa delle agenzie ha dichiarato di aver rilevato difficoltà nel ramo vita, e, più in generale, nelle categorie di danni per le quali l'assicurazione non è obbligatoria; il 52% ha incontrato difficoltà anche nel ramo Responsabilità Civile Automobili-

stica²² ed il 50% nel ramo danni. Le difficoltà maggiori sono state incontrate poi in modo particolare con le polizze dedicate alle aziende le quali, per mancanza di liquidità, hanno ridotto al minimo lo spettro di garanzie richieste, limitandolo soltanto alle obbligatorioità previste dalla legge. Altre agenzie hanno rilevato un aumento della concorrenza nel ramo RC Auto che ha portato ad una mobilità maggiore della clientela, il che ha significato, in alcuni casi, la perdita di acquirenti.

Tabella 11. *Distribuzione percentuale delle agenzie a seconda che abbiano risentito della crisi economica.*

<i>L'agenzia risente della crisi economica attuale?</i>	<i>%</i>
Sì	82,8
No	17,2
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

Purtroppo, a causa della crisi, qualche ripercussione sul personale di agenzia c'è stata, come un blocco delle assunzioni e qualche licenziamento, attuati da circa il 15% delle agenzie. In altri casi sono state adottate metodologie di rotazione di periodi di ferie più o meno lunghi per il personale, per evitare i licenziamenti in attesa di una ripresa. Il 65% delle agenzie invece sta affrontando la crisi senza per il momento toccare il personale, il che è una buona notizia.

Tabella 12. *Distribuzione percentuale delle agenzie a seconda che la crisi abbia avuto ripercussioni sul personale.*

<i>La crisi ha comportato conseguenze per il personale?</i>	<i>%</i>
Sì, blocco assunzioni	12,6
Sì, licenziamenti	4,7
No, nessuna	65,5
Altro	11,5
Dati mancanti	5,7
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

Per quanto riguarda uno sguardo globale all'andamento degli affari nel 2008, poco più del 40% delle agenzie ha dichiarato di aver mancato alcuni obiettivi, ma d'altra parte il 17% ha ottenuto risultati superiori alle previsioni ed un buon 35% si è mantenuto in linea con gli obiettivi prefissati il che, considerate le difficoltà dell'anno, è traducibile in un ottimo risultato. La riduzione principale del volume di affari, come si è visto sopra, è stata rilevata nel settore vita, ma gli agenti che hanno rilevato

²² responsabilità posta a carico del conducente e del proprietario di un veicolo a motore per i danni cagionati a persone o a cose. Ramo assicurativo.

andamenti positivi, hanno notato una crescita proprio in questo ramo dichiarando che, probabilmente proprio a causa della crisi, le persone che ne hanno avuto la possibilità, si sono dimostrate più attente e sensibili a certi prodotti assicurativi, soprattutto a quelli di tutela ed investimento del risparmio, facendo registrare un aumento di polizze e quindi di fatturato per una parte di agenzie.

Tabella 13. *Distribuzione percentuale delle agenzie per risultati ottenuti nell'ultimo anno (2008).*

<i>Com'è andata l'attività rispetto agli obiettivi prefissati?</i>	<i>%</i>
Mancato alcuni obiettivi	42,5
Obiettivi raggiunti, all'incirca	34,5
Meglio del previsto	17,3
Dati mancanti	5,7
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

L'andamento del 2008 si può valutare anche considerando i movimenti che sono avvenuti all'interno dell'organico agenziale. Fortunatamente soltanto il 16% delle agenzie ha dovuto rivedere l'organico apportando delle riduzioni. Poco più del 20% invece ha effettuato nuove assunzioni, in media 1,7 persone di cui 40% in possesso di laurea. Le assunzioni sono state effettuate nel 60% dei casi in area commerciale, inserendo in agenzia nuovi consulenti assicurativi per rafforzare il ramo vendite.

Tabella 14. *Distribuzione percentuale delle agenzie per variazioni di organico avvenute nell'ultimo anno (2008).*

<i>Nel corso del 2008 ci sono state assunzioni?</i>	<i>%</i>
Sì	20,7
No,nessuna variazione	58,6
No, anzi l'organico è stato ridotto	16,1
Dati mancanti	4,6
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

Le previsioni per il futuro non sono del tutto nere, ma nemmeno troppo rosee. In linea con uno sconforto dovuto ai cali causati dalla crisi – che si spera prima o poi finirà – si rileva un 35% di pessimismo in merito al futuro andamento del settore preso nel suo complesso, che si prevede in calo per i prossimi due anni, quindi almeno fino al 2010 compreso. L'opinione è da attribuirsi soprattutto alle agenzie che lavorano molto con le aziende e che, inevitabilmente, sono a queste legate.

Le agenzie che stanno affrontando meglio la crisi sono alla fine quelle che possono beneficiare di una clientela varia e questo dipende molto dalla zona fisica in cui l'agenzia è situata e in cui

l'agenzia deve svolgere i propri compiti, ma dipende anche molto dal tessuto sociale e demografico della zona stessa. Mentalità, tradizioni, convinzioni, abitudini sono gli zoccoli più duri con cui si devono scontrare tutti i giorni Agenti, Subagenti e Consulenti assicurativi ed è in ordine a queste entità che l'andamento dell'agenzia può migliorare o peggiorare, pertanto le previsioni di un Agente sull'andamento del settore, saranno strettamente legate alla realtà con cui ogni giorno si deve confrontare.

Tabella 15. *Distribuzione percentuale delle agenzie per opinione sull'evoluzione del settore assicurativo nei prossimi due anni (2009/2010).*

<i>Come si evolverà l'andamento economico del settore nei prossimi due anni?</i>	<i>%</i>
In calo	35,6
Stabile	37,9
In crescita	20,8
Dati mancanti	5,7
Totale	100,0

Per quanto riguarda le previsioni inerenti future assunzioni, il 28% delle agenzie ha dichiarato la propria intenzione ad assumere nuovo personale, in media 3,8 persone per agenzia di cui l'85% da inserire nel ramo vendite come consulenti assicurativi ed il restante 15% da inserire in agenzia come personale amministrativo. Ancora una volta gli agenti ci hanno confermato quanto sia preziosa e ricercata la figura del consulente assicurativo per la quale il 30% delle agenzie ha a disposizione più di 5 posizioni.

Tabella 16. *Distribuzione percentuale delle agenzie per previsione di assunzioni nei prossimi due anni (2009/2010).*

<i>Nei prossimi due anni l'agenzia assumerà nuovo personale?</i>	<i>%</i>
Sì	27,6
No	66,7
Dati mancanti	5,7
Totale	100,0

Ma il fatto che questa figura del consulente assicurativo sia costantemente ricercata e desiderata che cosa può significare? Probabilmente due cose: la prima, che sia in effetti una figura professionale dotata di una notevole capacità e possibilità di sviluppare in pochi anni la propria carriera pro-

fessionale, dando spazio di conseguenza a turnover e ricambio continui; la seconda, che non sia poi così semplice per le agenzie trovarla.

Le interviste ci hanno confermato entrambe le motivazioni, con un occhio di riguardo per le difficoltà legate al reperimento di giovani adatti a svolgere questa professione. In effetti il 57% delle agenzie ha dichiarato di incontrare difficoltà in fase di ricerca e selezione di personale, in particolare per i ruoli legati all'area commerciale quindi in primis consulenti assicurativi, ma anche subagenti.

Tabella 17. *Distribuzione percentuale delle agenzie di assicurazione per difficoltà nel reperimento di personale qualificato.*

<i>Normalmente avete difficoltà a reperire personale?</i>	<i>%</i>
Sì	57,5
No	36,8
Dati mancanti	5,7
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

Le difficoltà sono legate innanzitutto a doti di personalità del candidato tipo: manca la curiosità e la voglia di mettersi in gioco, quella molla interna che spinga un giovane laureato a buttarsi su una professione che porta con sé del rischio, ma anche delle ottime opportunità. Pesa di più la paura per il tipo di inquadramento che viene proposto (nella maggior parte dei casi collaboratore a Partita Iva) che non la voglia di mettersi alla prova e di misurare le proprie capacità in una professione che richiede molti requisiti e competenze. Le opinioni degli agenti relative a quali siano le professioni con maggiore futuro nell'ambito assicurativo confermano quanto è stato detto finora e cioè l'assoluta importanza e quindi ottima prospettiva per le figure inserite nell'ambito commerciale, cioè i consulenti assicurativi, da cui poi si snoda tutta una carriera che può arrivare, se il candidato lo desidera, alle altre due professioni più gettonate e cioè il subagente e l'agente.

Tabella 18. *Distribuzione percentuale delle agenzie di assicurazione per opinione su quali siano le figure professionali con maggiore futuro occupazionale.*

<i>Secondo la Sua opinione, quali sono le figure professionali che nei prossimi anni avranno le migliori prospettive occupazionali?</i>	<i>%</i>
Agenti	20,7
Subagenti	23,0
Broker	13,8
Commercianti	33,3
Personale amministrativo	1,1
Dati mancanti	8,0
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

4.5 Figure professionali nelle Agenzie di assicurazione

In un'Agenzia di assicurazione, l'Agente ha la possibilità di appoggiarsi a due categorie ben definite di figure professionali:

- collaboratori di agenzia,
- personale amministrativo di agenzia.

Come in una qualsiasi altra impresa, gli Agenti - per svolgere al meglio le mansioni richieste dal mandato - hanno la possibilità di avvalersi della collaborazione di una serie di figure professionali.

Queste figure sono:

- Subagenti
- Collaboratori di Agenzia
- Personale amministrativo di Agenzia

Agente di assicurazione

L'Agente assicurativo è *“l'intermediario che agisce in nome o per conto di una o più imprese di assicurazione o di riassicurazione”* (Regolamento ISVAP n.5 del 16 Ottobre 2006 concernente la disciplina dell'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa, Art.2).

Di solito l'agente gestisce – da solo o in società con altri agenti - un'agenzia di assicurazioni su incarico di una o più imprese assicurative. Tale incarico viene comunemente chiamato *“incarico di mandato”*.

La gestione e lo sviluppo degli affari dell'agenzia di assicurazione, avviene da parte dell'agente a proprio rischio e spese. L'agente è di fatto un vero e proprio imprenditore che ha la responsabilità di tutto ciò che riguarda la sua azienda, cioè l'agenzia.

L'agente di assicurazione ha un proprio portafoglio clienti da gestire e questo significa per lui non soltanto lavorare per consolidarlo, ma anche per ampliarlo. Spesso l'agente, in accordo con le disposizioni della compagnia mandataria, si limita a ricoprire con la propria attività una determinata zona, per non entrare in conflitto con i colleghi a cui sono assegnate le zone limitrofe. Per svolgere il proprio compito inoltre, l'agente può affidare parte del suo portafoglio clienti a uno o più sub-agenti, figura che descriveremo nel seguito.

Lo scopo dell'agente è quello di promuovere e vendere prodotti assicurativi quindi uno dei suoi principali compiti consiste nello stipulare polizze assicurative con i propri clienti. L'agente poi ha il compito di seguire il cliente in tutte le fasi della vita assicurativa, dalla firma del contratto, alla scelta della formula contrattuale, fino all'assistenza nel caso in cui si verifichi un sinistro. E' la figura che si fa carico di contattare il perito assicurativo per stabilire l'entità del danno subito ed il liquidatore, dando incarico infine di pagare il risarcimento dovuto all'assicurato.

Un altro importante compito dell'agente riguarda l'amministrazione e la gestione del personale di agenzia che è sempre interamente a suo carico. Spetta dunque all'agente valutare se sia necessario aumentare o meno l'organico e, in tal caso, procedere in prima persona alle selezioni.

Guidare un'agenzia di assicurazione oggi è un compito molto più complesso rispetto al passato. I livelli di concorrenza e competizione sono aumentati, non solo a causa dei nuovi *player* come banche, posta, reti *multilevel* e concessionari auto, ma anche per la concorrenza della propria mandante che distribuisce polizze attraverso la vendita diretta (telefonica o tramite internet).

A fronte delle innumerevoli attività che gli competono, l'agente deve essere in grado di padroneggiare con dimestichezza svariati argomenti e temi: dai modelli organizzativi al sistema informativo, dalla gestione delle risorse umane alle tecniche del *marketing*, dal *risk management* al controllo di gestione, senza trascurare i principi etici cui fare riferimento per una corretta gestione della relazione con i clienti.

Per diventare agente è obbligatorio aver superato la prova di idoneità necessaria per iscriversi nella sezione A del RUI.

La prova di idoneità è indetta dall'ISVAP almeno una volta all'anno. Per la partecipazione alla prova di idoneità è richiesto il possesso, alla data di scadenza del termine per la presentazione della domanda di ammissione, di un titolo di studio non inferiore al diploma di istruzione secondaria superiore di durata quinquennale.

La prova consiste in un esame scritto e in un esame orale sulle seguenti materie:

- a) diritto delle assicurazioni;
- b) disciplina della previdenza complementare;
- c) disciplina dell'attività di agenzia e di mediazione;
- d) tecnica assicurativa;
- e) disciplina della tutela del consumatore;
- f) nozioni di diritto privato;
- g) nozioni di diritto tributario riguardanti la materia assicurativa e la previdenza complementare.

Dall'esame di idoneità sono esonerati i candidati in possesso dei cosiddetti "titoli equipollenti": iscritti all'albo agenti di un altro paese dell'Unione europea, dirigenti di compagnia da almeno due anni oppure subagente professionista sotto la supervisione di un agente assicurativo iscritto all'albo, per almeno 2 anni consecutivi.

Inoltre, per potersi iscrivere alla sezione A del RUI è necessario:

- a) essere in possesso dei requisiti previsti dall'articolo 110, comma 1, del decreto;
- b) non essere pubblici dipendenti con rapporto di lavoro a tempo pieno ovvero a tempo parziale quando superi la metà dell'orario lavorativo a tempo pieno;
- c) avere superato la prova di idoneità di cui sopra;

d) avere assolto l'obbligo di stipulazione della polizza di assicurazione della responsabilità civile e/o essere incluse nella copertura della polizza stipulata dalle società per le quali svolgeranno l'attività;

Per diventare agenti assicurativi, una laurea in ambito economico o giuridico costituisce sicuramente un buon punto di partenza, ma altri percorsi universitari non sono di certo esclusi, in quanto questa professione si esercita in virtù di molti requisiti, doti e caratteristiche che molto spesso prescindono dallo specifico titolo di studio.

Per quanto riguarda specifiche conoscenze e competenze necessarie per lo svolgimento di questa professione e che si possono acquisire in parte frequentando un corso di Laurea, in parte frequentando corsi specializzati, ma soprattutto accumulando esperienza sul campo, le più citate sono conoscenze inerenti al mercato assicurativo, al quadro di riferimento giuridico (diritto delle assicurazioni, contratti di agenzia nel contesto dell'intermediazione assicurativa), ai modelli organizzativi di un'impresa e di un'agenzia di assicurazione, alle strategie di impresa nelle agenzie di assicurazione, all'informatica (e conoscenza di quelli che sono i principali rischi informatici legati alla riservatezza delle informazioni), alla gestione delle risorse umane (tecniche di reclutamento, tecniche di selezione, gestione dei percorsi di carriera, ecc.), al *marketing* finalizzato allo sviluppo commerciale, al controllo di gestione (gestione tecnica, economica e finanziaria, pianificazione e controllo, analisi dei costi, analisi della redditività), al *risk management*, gestione del rischio e del sinistro, all'etica e al *business* nel mercato unico delle assicurazioni.

Infine ci teniamo a sottolineare che la professione dell'agente non può essere considerata una professione "di partenza" per lanciarsi in una carriera nell'ambito assicurativo, ma piuttosto una professione "traguardo" a cui una persona giunge, non soltanto dopo aver percorso dei sentieri professionali di un certo tipo, ma anche dopo aver attentamente ponderato le diverse possibilità di carriera e dopo aver scelto di intraprendere una strada professionale di certo stimolante, ma tutt'altro che facile, in cui ci si assume una serie non indifferente di responsabilità e rischi. Diventare agente significa quindi avere già acquisito un consistente bagaglio di conoscenze ed esperienze sul campo. Si può diventare agenti sia cominciando la propria carriera nell'ambito *business*, ad esempio come consulenti assicurativi/commerciali, sia cominciandola nell'area amministrativa, anche se quest'ultima strada è più rara.

Subagente di assicurazione

Il sub-agente è colui che riceve mandato dall'agente di assicurazione al fine di promuovere contratti per conto di una determinata compagnia di assicurazione.

I subagenti vengono iscritti nella sezione E del registro su richiesta degli agenti che hanno conferito loro il mandato subagenziale. In particolare, ciascun agente presenta la domanda di iscri-

zione del subagente di cui si avvale. Il venir meno del mandato subagenziale comporta la cancellazione dal registro, salvo che il subagente non sia titolare di mandati subagenziali con altri agenti.

L'attività di subagente assicurativo è un lavoro tenuto da un professionista di solito con un contratto di agente e rappresentante che, a proprio rischio e sostenendo le varie spese, offre il suo impegno per gli incarichi che gli sono stati affidati da un agente e dalla compagnia di assicurazione per promuovere la conclusione di contratti di assicurazione.

Il ruolo di subagente assicurativo è generalmente l'inizio per una carriera di agente assicurativo. Tuttavia un subagente può avere qualsiasi età, 18 anni così come 60 anni.

Il subagente assicurativo svolge una intensa attività di sviluppo per l'agenzia assicurativa di riferimento contribuendo ad una buona valorizzazione dell'agenzia di assicurazione.

Il subagente può essere coordinato da un agente. Di solito il subagente percepisce come forma di remunerazione percentuale sui prodotti venduti detta provvigione

Collaboratore commerciale / Consulente assicurativo

Vedere paragrafo 3.4.2.

Personale amministrativo di agenzia

Con questo termine ci si riferisce comunemente non ad una singola figura professionale, ma ad una serie di figure che svolgono il proprio compito all'interno dell'agenzia, contribuendo al completo funzionamento della stessa.

In questo gruppo troviamo figure come l'addetto polizze che ha il compito di gestire le attività relative alla gestione amministrativa post vendita del portafoglio di polizze, l'impiegato *customer service* che si occupa della clientela contribuendo alla soluzione dei problemi relativi alle sue esigenze gestendo operativamente le variazioni degli ordini, fornendo assistenza e informazioni relative all'utilizzo e alla natura del prodotto/servizio, a chiarimenti di natura amministrativa e fiscale; l'addetto contabilità generale; l'operatore *call center*, l'addetto sportello pratiche auto, l'impiegato *back office*, l'impiegato amministrativo, l'addetto gestione sinistri che cura le pratiche inerenti la corretta documentazione da fornire in caso di sinistro, l'addetto liquidazione sinistri che ha il compito di curare tutta la documentazione necessaria per l'ottenimento del risarcimento dovuto, il tesoriere che cura la gestione della cassa dell'agenzia e ne tiene idonea contabilità.

Promotore Finanziario

In veste di “professionista del risparmio gestito”, il promotore finanziario è l’unico operatore autorizzato ad offrire prodotti e servizi finanziari al di fuori della sede o delle dipendenze dell’intermediario per cui opera.

Gli intermediari che, nel caso delle agenzie di assicurazione, coincidono con gli Agenti di assicurazione, devono avvalersi della figura professionale del promotore finanziario nell’attività di offerta fuori sede prestata nei confronti di clienti al dettaglio. Questo rapporto di collaborazione può confluire nel lavoro subordinato, nel rapporto di agenzia o nello schema del mandato, sulla base di scelte contrattuali liberamente operate dalle parti.

Il Promotore Finanziario ha il compito di promuovere e gestire gli investimenti degli utenti che si rivolgono a lui. Fermo restando il rapporto contrattuale con l’intermediario per il quale opera, il promotore instaura un rapporto fiduciario con il cliente del quale persegue gli obiettivi. Per far questo è necessario che il Promotore Finanziario acquisisca un patrimonio informativo riguardante conoscenze ed esperienze in materia di investimenti del cliente, la sua situazione finanziaria e gli obiettivi di investimento, calibrando, in tal modo, appropriate soluzioni di investimento sulla base del profilo assegnato al cliente.

Il Promotore Finanziario illustra poi al cliente o potenziale cliente le caratteristiche dei servizi di investimento prestati e/o offerti dall’intermediario medesimo. In tale contesto il suo compito specifico è quello di far comprendere al cliente il diverso livello di protezione che l’ordinamento associa a ciascuno di essi, aiutandolo ad individuare il servizio o i servizi più consoni ai suoi bisogni finanziari. Il Promotore Finanziario deve perciò valutare l’adeguatezza del servizio e del prodotto finanziario raccomandato o prestato rispetto al profilo finanziario del cliente (professionale o al dettaglio), astenendosi dal fornire i menzionati servizi qualora non consegua le informazioni necessarie per procedere al test di adeguatezza.

Dato il contesto economico e finanziario in cui opera, il promotore finanziario deve saper gestire l’incertezza del mercato ed orientare in modo razionale i comportamenti e le scelte degli investitori, con consapevolezza e diligenza.

Il promotore finanziario deve inoltre garantire assistenza continuativa al cliente nel corso di ogni fase del rapporto. Il compito del promotore finanziario non termina infatti con la sottoscrizione del contratto di investimento ma continua nell’assistenza post-vendita prestata al cliente durante la fase attuativa del rapporto attraverso, ad esempio, la raccolta e la tempestiva trasmissione alla società prodotto delle disposizioni successive dell’investitore, quali le richieste di rimborso o di switch, etc..

Solo i promotori finanziari, in possesso dei requisiti di onorabilità prescritti dal D.M. 472/1998 e dei requisiti di professionalità verificati dall’APF «sulla base di rigorosi criteri valutativi che tengono conto della pregressa esperienza professionale, validamente documentata ovvero sulla base di

prove valutative», possono esercitare professionalmente l'attività, previa iscrizione all'Albo unico nazionale gestito dall'APF.

APF è l'Organismo per la Tenuta dell'Albo dei Promotori Finanziari, l'associazione senza finalità di lucro dotata di personalità giuridica, costituita il 25 luglio 2007, competente ex lege in via esclusiva ed autonoma alla funzione pubblica di tenuta dell'Albo unico dei promotori finanziari.

La Consob ha definito con apposita delibera la data di inizio dell'operatività dell'APF nel 1° gennaio 2009. A partire da tale data, e' stata disposta l'automatica iscrizione all'Albo unico Nazionale tenuto dall'APF di tutti i soggetti iscritti alla data del 31 dicembre 2008 all'Albo unico Nazionale tenuto dalla Consob.

L'APF ha autonomia statutaria, organizzativa e finanziaria, ed espleta la propria attività sotto la vigilanza e il potere di indirizzo regolamentare della Consob, che mantiene l'attività di vigilanza nei confronti degli iscritti all'Albo.

Il perseguimento delle attività istituzionali richiede che l'APF garantisca che la professione di promotore finanziario sia svolta con la necessaria preparazione professionale, verificata attraverso una selettiva prova valutativa avente carattere teorico-pratico e sostenibile in qualsivoglia Sezione territoriale.

Per diventare Promotore Finanziario, una Laurea in Economia, in Scienze Politiche o in Scienze Statistiche costituiscono già un ottimo punto di partenza. Tuttavia il possesso della Laurea non è necessario, ma è necessario il superamento dell'esame di stato per l'iscrizione all'Albo professionale. La prova riguarda argomenti come il mercato finanziario, le norme che lo regolano, la disciplina normativa e deontologica della professione, disciplina dei contratti e norme tributarie.

Broker di assicurazioni

Il Broker è un intermediario assicurativo che, a differenza dell'agente assicurativo, agisce su incarico del cliente senza poteri di rappresentanza di imprese di assicurazione o di riassicurazione.

Si tratta di un professionista indipendente, il cui compito principale è mediare tra le esigenze del cliente e la varietà del mercato assicurativo. Anche l'attività di questa figura professionale è regolata dal Codice delle Assicurazioni, che la definisce come un professionista che mette in collegamento i consumatori o le aziende che vogliono stipulare una polizza assicurativa, con imprese di assicurazione o riassicurazione, assistendoli nella firma, nella gestione e nell'esecuzione del contratto.

Compito del Broker è elaborare un piano assicurativo personalizzato basato sull'analisi e sulla valutazione del profilo di rischio del cliente e, valutando le polizze di varie compagnie, scegliere la migliore. Questo lavoro di intermediazione viene retribuito con una commissione versata dalla compagnia assicurativa, che egli è tenuto per legge a dichiarare e a dimostrare.

Chi si rivolge a un Broker, gli conferisce innanzitutto il mandato di esplorare il mercato e con esso un'ampia fascia di discrezionalità e di responsabilità per creare il match ideale tra le esigenze della domanda e le concrete opportunità dell'offerta.

Il Broker dunque deve saper offrire al cliente un servizio personalizzato di consulenza e di tutela totale in campo assicurativo. Deve saper individuare le necessità del cliente e presentarle ai potenziali assicuratori, affinché si possano ottenere le migliori condizioni possibili; deve conoscere a fondo il mercato assicurativo e selezionare gli operatori più qualificati per ogni tipo di rischio; deve possedere una competenza tecnica e giuridica affinché le polizze, nella loro formulazione originaria e nelle successive modifiche, rispettino le reali esigenze del mercato; deve prestare assistenza in fase di liquidazione danni.

Tra i vantaggi di rivolgersi ad una figura indipendente come il Broker c'è senz'altro questo particolare approccio personalizzato, integrato con tutte le problematiche assicurative del cliente.

Come l'Agente, anche il Broker di assicurazione ha l'obbligo di iscriversi al Registro Unico degli Intermediari Assicurativi, entrato in vigore dal 28 febbraio 2007, in particolare alla sezione B, appositamente dedicata a questa figura.

Per potersi iscrivere alla sezione B del RUI sono necessari i seguenti requisiti:

- onorabilità (il Broker non deve avere riportato condanne penali, né essere stato coinvolto in procedure di fallimento);
- professionalità (si devono fornire requisiti di ampia esperienza specifica oppure deve essere superato un esame di idoneità);
- autonomia (il Broker non deve avere vincoli di sorta con compagnie di assicurazioni e deve dimostrare la diversificazione della sua clientela);
- garanzie (il Broker deve essere assicurato per eventuali errori od omissioni professionali, nonché contribuire al fondo di garanzia).

I candidati che vogliono iscriversi alla sezione B del Registro Unico devono superare una prova di idoneità vertente su materie tecniche, giuridiche ed economiche relative all'attività assicurativa. Per la partecipazione alla prova di idoneità è richiesto il possesso, alla data di scadenza del termine per la presentazione della domanda di ammissione, del titolo di studio, non inferiore al diploma di istruzione secondaria superiore, rilasciato a seguito di corso di durata quinquennale oppure quadriennale integrato dal corso annuale previsto per legge o di un titolo di studio estero equipollente.

L'esame scritto è articolato in quesiti a risposta multipla e verte sulle seguenti materie:

- a) diritto delle assicurazioni, inclusa la disciplina regolamentare emanata dall'ISVAP;
- b) disciplina della previdenza complementare;
- c) disciplina dell'attività di agenzia e di mediazione;
- d) tecnica assicurativa;
- e) disciplina della tutela del consumatore;

f) nozioni di diritto privato;

g) nozioni di diritto tributario riguardanti la materia assicurativa e la previdenza complementare.

In questa attività le lauree più richieste sono quelle in giurisprudenza ed in economia e commercio anche se, in realtà, il titolo accademico è secondario rispetto all'esperienza che questo si è fatto direttamente sul campo; sono fondamentali comunque ottime conoscenze del settore assicurativo, sia a livello giuridico che tecnico, una buona conoscenza del mercato del lavoro e di tutti i campi legislativi che regolamentano settori attinenti ai rischi da coprire. Il Broker dovrà inoltre avere capacità finanziaria, commerciale ed amministrativa.

All'estero la figura del Broker ha una lunga tradizione che si sta piano piano diffondendo anche in Italia infatti la professione è in costante crescita, con prospettive molto interessanti.

In Italia l'associazione di settore dei Broker assicurativi (AIBA, Associazione Italiana Broker di Assicurazioni e Riassicurazioni) si è data un codice deontologico secondo cui i professionisti ad essa aderenti devono fondare la loro attività su principi di professionalità, indipendenza e trasparenza nei confronti della clientela, degli assicuratori e dei propri colleghi. L'articolo n.4 dello statuto richiede inoltre che il professionista svolga in modo autonomo l'attività attraverso la propria organizzazione, che possieda un'organizzazione professionale qualificata ed abbia svolto, prima di intraprendere la professione, 1 anno di pratica presso uno studio di brokeraggio.

Per quanto riguarda la formazione, dato che in Italia manca ancora una reale tradizione assicurativa e dunque non ci sono ancora canali istituzionalizzati di formazione, l'AIBA ha cercato di colmare questo vuoto formativo attivando corsi di formazione professionale della durata minima di 320 ore, che riguardano lo studio degli aspetti tecnici dei rischi, la ricerca di nuove coperture, l'aggiornamento costante delle condizioni di assicurazione imposte dall'evoluzione del mercato.

Non solo: poiché il mercato richiede personale sempre più qualificato, l'AIBA ha creato l'Accademia di brokeraggio assicurativo che propone un master aperto a tutti: ha l'obiettivo di creare professionisti competenti e specializzati nell'analisi, nella gestione, nel trattamento dei rischi e nelle relative coperture.

All'inizio della carriera il Broker generalmente opera in una società di brokeraggio, la quale utilizza personale stipendiato o con contratti a tempo determinato. Tuttavia, questo iniziale rapporto di lavoro dipendente si trasforma, una volta maturata l'esperienza, in esercizio libero-professionale portando in molti casi il Broker ad aprire uno studio per fare il libero professionista.

5. Conclusioni

Il settore assicurativo è articolato principalmente in due comparti: le aziende che forniscono servizi assicurativi e quelle che forniscono servizi di natura ausiliaria, quali agenti assicurativi, intermediari del settore, periti, liquidatori, ecc. Dei due comparti quello delle attività ausiliarie svolge principalmente compiti commerciali, di relazione con il cliente e di *front office*, mentre le aziende assicurative definiscono il servizio da offrire. Le due realtà sono strettamente legate tra loro ma sono molto diverse sotto molteplici aspetti: strutturali, organizzativi, per dimensioni e servizi. Per questo motivo, le abbiamo studiate separatamente, adottando tecniche e metodologie distinte. In questa indagine inoltre non sono state prese in considerazione le reti distributive *bancassurance*, cioè filiali bancarie che in convenzione con le imprese di assicurazione svolgono attività di promozione e vendita dei prodotti assicurativi.

La gestione assicurativa, come sappiamo, si divide in due rami: vita e danni. Se ne può esercitare uno solo o entrambi ma in tal caso la gestione e la contabilità dei due rami devono essere separate. Se operano nel ramo vita, le imprese gestiscono rischi attinenti la vita umana dell'assicurato: assicurazione caso morte, caso vita o mista. Se operano nel ramo danni, le imprese gestiscono contratti di natura indennitaria per il sinistro occorso. In questo caso il rischio è maggiore perché i danni sono di molte tipologie.

Nel campo delle assicurazioni esiste un'autorità che esercita funzioni di vigilanza che si concretizza nell'organismo ISVAP presso cui, dal 1 febbraio 2007, è stato istituito il Registro Unico elettronico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi (RUI). Il RUI fornisce una fotografia completa dei soggetti che operano nel campo della intermediazione.

Le leggi 4 agosto 2006 n.248 e 2 aprile 2007 n. 40, hanno trasformato alcune regole del settore assicurativo, provocando un forte impatto sul mercato. Oltre alle leggi citate, il Codice delle Assicurazioni e il regolamento Isvap n. 5/2006 hanno riformato l'intermediazione assicurativa su più fronti:

- a) disciplinando l'attività degli intermediari e di tutti i collaboratori con la creazione del RUI,
- b) imponendo elevati standard di professionalità con obblighi di formazione continua per tutti gli intermediari e collaboratori,

c) imponendo regole stringenti a tutela dei consumatori, quali obblighi di informazione precontrattuale e di verifica dell'adeguatezza dell'offerta.

Oltre al contesto istituzionale e regolamentare che sempre più obbliga le compagnie a comportamenti di conformità, garanzia, apertura e trasparenza, tanti altri sono i fattori che negli ultimi anni hanno scosso il settore assicurativo: la crescente internazionalizzazione, l'acuirsi della concorrenza, la sofisticazione dei clienti e l'accresciuta loro sensibilità al prezzo, il susseguirsi di fusioni, acquisizioni e *join venture* nazionali e internazionali, l'affermarsi di soluzioni tecnologiche sempre più sfidanti. In tale scenario, ricco ed eterogeneo, l'indagine realizzata si è confrontata con l'evoluzione e i fabbisogni di professionalità nel settore.

In primo luogo, si è registrata una marcata evoluzione di alcune professionalità tradizionali, l'attuario e l'addetto al controllo di gestione che vengono chiamate sempre più ad abbandonare la loro caratteristica tipicamente tecnica per spostarsi verso una visione più complessiva del *business*, infatti è interessante notare come oltre alle competenze tecnico-specialistiche tipiche, le imprese assicurative richiedano oggi competenze complementari legate all'ICT e capacità relazionali e cognitive.

Per l'area poi dello Sviluppo Prodotti, regno dell'esperto in *marketing* strategico, le caratteristiche professionali richieste si concentrano non solo sulle "classiche" competenze di *marketing*, ma anche su competenze in legislazione (necessarie per la stesura e la comprensione dei contratti relativi ai nuovi prodotti), metodi statistici, capacità relazionali, capacità di analisi e *problem solving*.

L'analisi di tutte queste figure ha consentito non solo di ricostruirne i profili professionali ma anche di analizzare le difficoltà di reperimento e di formazione con cui le imprese si devono quotidianamente confrontare.

Nell'ambito *business* delle imprese di assicurazione e nell'ambito commerciale delle agenzie di assicurazione, la figura attualmente più ricercata è il consulente assicurativo. Senza questa figura compagnie ed agenzie di assicurazione non potrebbero fatturare e questo è il principale motivo per cui la ricerca di giovani laureati che possano ricoprire questo ruolo non cessa mai. Non si tratta di un mero venditore, anche se spesso viene definito tale, perché il suo compito è prima di tutto quello di ascoltare il cliente, le sue necessità, esigenze e problematiche valutando, sulla base di una solida conoscenza delle caratteristiche tecniche dei prodotti, se ad esse la compagnia assicurativa può rispondere. Per questa professione ci sono molte reticenze da parte dei giovani dovute da un lato al non sapere quale sarà il proprio guadagno a fine mese – ed è forse per questo che alcune compagnie hanno scelto di assumere il consulente assicurativo direttamente come proprio dipendente a tempo indeterminato – dall'altro perché, come si diceva, la professione del consulente assicurativo è vista troppo spesso soltanto sotto l'aspetto vendita e quindi non tutti si sentono in grado di padroneggiare con freddezza e razionalità situazioni cariche di stress psico-fisico e capacità di negoziazione che si presentano all'ordine del giorno in questa professione.

Secondo le compagnie assicurative l'Università manca di corsi pensati *ad hoc* per alcuni dei profili citati, non tanto per quel che riguarda le competenze tecniche – come quelle attuariali, matematiche o statistiche – quanto per le competenze di *business* legate allo sviluppo del prodotto, che abbisognano spesso dello studio di *best practices*, casi concreti che si potrebbero affrontare e studiare con l'aiuto di esperti del settore in occasione di seminari appositamente pensati per lo sviluppo di conoscenze e competenze.

Per quanto riguarda il rapporto Assicurazioni – Università, questo è molto migliorato rispetto al passato, perché sono cresciute ad esempio le partecipazioni ai *Career Day* organizzati dall'Ateneo ed alle presentazioni aziendali svolte direttamente in Università, come pure lo sviluppo di progetti di ricerca o anche la partecipazione di esperti del settore a master universitari. Ad ogni modo, l'esigenza di creare rapporti permanenti con le istituzioni universitarie è sempre in costante crescita e si potrebbe sviluppare attraverso molteplici canali quali:

1. la ricerca: favorendo la nascita di Centri e Istituti dedicati allo studio dei temi gestionali relativi al mondo assicurativo;

2. la didattica: promuovendo l'istituzione di corsi universitari ad hoc su materie assicurative che sappiano integrare lo studio di argomenti teorici con quello di casi pratici, avviando laboratori didattici;

3. la formazione pratica e la selezione di studenti e laureati mediante:

- a) l'istituzione di concorsi e premi su temi di natura assicurativa,
- b) il consolidamento di *stage* e *project work* qualificati,
- c) borse di studio.

Riferimenti bibliografici

- AIBA Associazione Italiana Broker di Assicurazioni e Riassicurazioni, www.aiba.it
- ANIA Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici, www.ania.it
- SNA Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione, www.snaservice.it
- Organismo per la tenuta dell'Albo Promotori Finanziari, www.albopf.it
- Ordine nazionale degli attuari, www.ordineattuari.it
- Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse collettivo, www.isvap.it
- www.assisearch.it. Il sito offre informazioni sulle più recenti leggi di settore, corsi di formazione e altri approfondimenti nel campo finanziario - assicurativo.
- www.insurance.it. Il sito si propone come valida guida per tutti coloro che sono interessati al settore finanziario assicurativo.
- Portale del Gruppo Generali, ricco di informazioni su tutto ciò che riguarda il settore assicurativo, www.generali.com
- www.24oreformazione.com. All'interno del sito è possibile reperire indicazioni utili per la scelta di corsi di formazione, in aula e online, dedicati ad ampi settori lavorativi tra cui quello assicurativo e finanziario.
- www.golinucci.it. Sito internet di Golinucci S.a.s. di Golinucci Paolo & C. che contiene molte informazioni sullo sviluppo storico delle assicurazioni.
- BONGINI, DI BATTISTA, NIERI, PATARNELLO, *Il sistema finanziario*, Il Mulino 2004. Cap. 9.
- PARLAMENTO ITALIANO, D.Lgs. 209/05 "Codice delle assicurazioni private", <http://www.parlamento.it/parlam/leggi/deleghe/05209dl.htm>
- Regolamento ISVAP n.5/2006, www.isvap.it – Normativa – Regolamenti
- IAMA CONSULTING IN COLLABORAZIONE CON SNA – SINDACATO NAZIONALE AGENTI E CON LA RIVISTA ASSICURA, *L'evoluzione delle agenzie di assicurazione*, prima edizione, febbraio – marzo 2008.
- THE EUROPEAN HOUSE – AMBROSETTI PER ANIA, *Il contributo dell'assicurazione allo sviluppo dell'Italia e dell'Europa*
- ANIA, *L'assicurazione italiana 2007/2008*
- FABBRIS L. (1989) *L'indagine campionaria. Metodi, disegni e tecniche di campionamento*, La Nuova Italia Scientifica, Roma.
- FABBRIS L., DEL FAVERO M. (2002) *Rappresentazione dei mercati locali del lavoro: il sistema di indicatori DOMUS*, Quaderno PHAROS n. 1/2002, Osservatorio sul mercato locale del lavoro, Università degli Studi di Padova, CLEUP, Padova.
- ISFOL, UNIONE EUROPEA – FSE, MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI (2003) *Isfol Orienta: Manuale per gli operatori*, FrancoAngeli, Milano.
- MINLAVORO – ISFOL, Collana "Alla scoperta delle professioni", *Servizi finanziari e assicurativi*

- Wikipedia, l'Enciclopedia Libera, <http://it.wikipedia.org>
- STEFANO TIRRITO, Tesi di Laurea, *Fondi pensione negoziali: problematiche finanziarie connesse al passaggio ad un assetto multicomparto. Il caso fondenergia*, Cap.I.1 da pag.2 a pag.14

Allegati

- a) Traccia per intervista mirata ad imprese di assicurazione

- b) Questionario per interviste faccia a faccia ad agenzie di assicurazione

- c) Questionario per indagine *on line* ad agenzie di assicurazione

a) Traccia per intervista mirata ad imprese di assicurazione

DATI DEL RISPONDENTE

Cognome _____ Nome _____

Ruolo _____

Indirizzo e-mail _____

Recapito telefonico _____

DESCRIZIONE DELL'IMPRESA

Mission, obiettivi, attività e servizi:

Numero di dipendenti in sede: ___ ___ ___

Organigramma aziendale (richiedere una breve descrizione delle aree funzionali ed il relativo elenco delle figure professionali inserite):

b) Questionario per interviste faccia a faccia ad agenzie di assicurazione

A. IL RISPONDENTE

A.1 Nome e cognome: _____

A.2 Genere:

1. Maschio
2. Femmina

A.3 Il rispondente è:

1. Agente
2. Sub-agente
3. Dipendente
4. Collaboratore

B. L'AGENZIA

B.1 Qual è l'attività primaria dell'Agenzia/Sub-agenzia?

B.2 Oltre all'attività principale offrite altri servizi/prodotti? Se sì, quali?

B.3 *In quale anno è iniziata l'attività di questa Agenzia/SubAgenzia?* _ _ _ _

B.4 *L'Agenzia è plurimandatara o monomandatara?*

1. Plurimandatara
2. Monomandatara

B.5 *Che tipo di rapporto ha l'Agenzia con la compagnia mandatara? Fino a che punto è autonoma e in quali campi può prendere decisioni in modo autonomo? In quali situazioni è invece legata alle decisioni o alle politiche della compagnia mandatara?*

B.6 *Questa Agenzia lavora in rete con altre imprese? (si avvale cioè di una collaborazione, più o meno sistematica, di altre aziende, anche di natura diversa, per il conseguimento dei propri obiettivi)*

1. Sì
2. No (B.15)

B.7 *Quante sono all'incirca le aziende che fanno parte della rete?* _____

B.8 *Che tipo di attività svolgono le aziende che fanno parte della rete?*

B.9 *Siete iscritti a qualche associazione di categoria?*

1. Sì. **B.16.a** *Quale?*
2. No. (C.1)

C. IL SITO INTERNET

C.1 *L'Agenzia ha un proprio sito internet, è inserita nel sito della Compagnia di cui fa parte o che altro?*

1. Sì, sito proprio. **C.1.a** *Quale?* WWW.....
2. Visibilità nel sito della Compagnia di cui facciamo parte
3. Sito proprio in via di realizzazione
4. No, nessuna visibilità in rete (**saltare a D.1**)

C.2 *Il sito internet viene/verrà utilizzato solo come vetrina informativa/pubblicitaria o anche a scopo interattivo (possibilità di richiedere informazioni e preventivi, effettuare ordini, ecc.)?*

1. Solo come vetrina informativa/pubblicitaria
2. Anche a scopo interattivo.

C.2.a *Per quali servizi?* _____

3. Non si sa ancora.

D. CERTIFICAZIONE

D.1 *Oltre alla certificazione obbligatoria ISVAP, possedete altre certificazioni?*

1. Sì
2. Stiamo per ottenerle
3. No (**vai a E**)

D.2 *Che tipo di certificazioni/accreditamenti possedete o state per ottenere?*

E. CLIENTELA, OBIETTIVI E RISULTATI

E.1 *Mi può descrivere da che tipo di soggetti è costituito il vostro portafoglio clienti e in quali percentuali si suddivide?*

E.2 *Mi può descrivere in che modo viene normalmente affrontato il processo di acquisizione di un cliente?*

E.3 *In genere cosa fate per fidelizzare un cliente?*

E.4 *Nell'ultimo anno, rispetto agli obiettivi che avevate fissato, com'è andata l'attività dell'Agenzia?*

1. Meglio del previsto (**F.1**)
2. Risultati desiderati, all'incirca (**F.1**)
3. Mancato vari obiettivi. **E.4.a** *Quali sono le cause principali?*

F. IL PERSONALE

F.1 *Il titolare di questa Agenzia/Sub-agenzia è uno unico o ci sono dei soci?*

1. Un titolare unico
2. Più di uno (soci). **F.1.a** *Quanti?* _ _ _

F.2 *Può dirmi quanti sono gli addetti dipendenti dell'Agenzia/Sub-agenzia?*

Totale dipendenti

F.3.a *Di cui a tempo indeterminato*

F.3.b *Di cui a tempo determinato*

F.3.c *Di cui donne*

F.3.d *Di cui part-time*

F.3 *Ci sono persone assunte con contratti atipici (Co.co.pro., apprendistato, formazione lavoro, interinali, borse di studio)?*

1. Sì
2. No (**F.5**)

F.3.a *Quanti co.co.pro.?*

F.3.b *Quanti apprendistato?*

F.3.c *Quanti formazione lavoro?*

F.3.d *Quanti interinali?*

F.3.e *Quante borse di studio?*

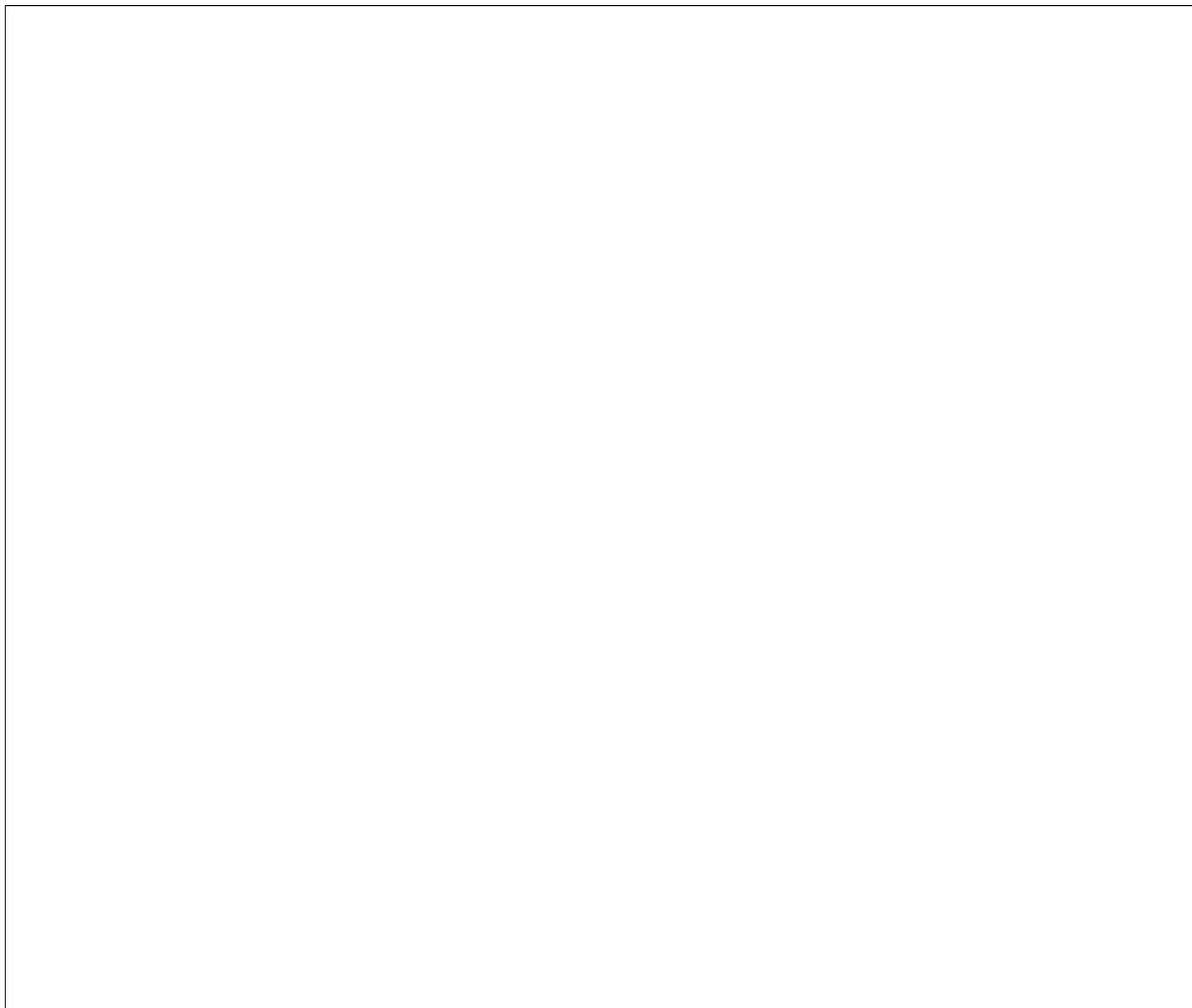
F.4 *Oltre agli addetti strutturati menzionati sopra, ci sono dei liberi professionisti che lavorano per l'azienda con un rapporto esclusivo?*

1. Sì. **F5a.** *Quanti?* _____
2. No

F.5 *Ci sono anche dei liberi professionisti che lavorano per l'azienda con un rapporto non esclusivo?*

1. Sì **F6b.** *Quanti?* _____
2. No

F.6 *Organigramma aziendale (richiedere la descrizione delle aree funzionali con relativo elenco delle figure professionali impiegate all'interno)*



F.7 *Nell'impresa sono attualmente impiegati stagiaires/tirocinanti universitari o delle scuole superiori?*

No

Sì. **F.10.a** *Quanti?* _____

F.10.b *Da che scuola/facoltà provengono?* _____

G. VARIAZIONI DI PERSONALE NELL'ULTIMO ANNO

G.1 *Nel corso dell'ultimo anno (quindi 2008), avete avuto assunzioni di personale, riduzione o nessuna variazione nel personale?*

1. Assunzioni (incluso turnover) **G.1.a Quanti?** _____ **G.1.b Num. laureati** _____
2. Riduzione di personale
3. Invariato

G.2 *In riferimento ai laureati assunti, di che figure professionali si tratta e che tipo di Laurea possiedono?*

G.3 *Ci sono motivi di insoddisfazione che hanno attinenza con la loro preparazione universitaria? Se sì, quali?*

H. CRISI

H.1 *L'Agenzia ha risentito/risente della crisi economica che affligge attualmente il nostro Paese?*

1. Sì, in tutti i rami
2. Sì, ma solo in alcuni rami

H.1.a *Quali rami?* _____

3. No, per niente

H.2 La crisi ha comportato conseguenze per il personale dell'Agenzia?

- 1. Sì, licenziamenti
- 2. Sì, cassa integrazione
- 3. Sì, licenziamenti e cassa integrazione
- 4. Solo blocco assunzioni
- 5. No, nessuna
- 6. Altro (specificare)

H.3 Quali soggetti secondo Lei potrebbero adottare misure efficaci per limitare gli effetti della crisi e che tipo di misure sarebbero necessarie?

H.4 Dal Suo punto di vista come si evolverà l'andamento economico del comparto assicurativo nazionale negli anni 2009 e 2010?

H.4.a RAMO VITA	1. In crescita 2. Stabile 3. In calo
H.4.b RAMO DANNI	1. In crescita 2. Stabile 3. In calo

I. PREVISIONI

I.1 *Nell'arco dei prossimi 2 anni, l'Agenzia assumerà nuovo personale (anche in turnover) o ridurrà il proprio personale?*

1. Assunzioni (incluso eventuale turnover).
2. Riduzione di personale.
3. Non so/Dipende. **I.1.b** *Da cosa?* _____

I.1.a *Quante?* _ _ _

I.2 *Per quali figure professionali pensa che ci saranno assunzioni?*

I.3 *Per il reclutamento del personale fisso, vi servirete delle vostre banche dati o vi rivolgerete anche ad altre strutture?*

1. Reclutamento diretto (utilizzando le nostre banche dati)
2. Associazioni di categoria
3. Università
4. Centri per l'impiego
5. Altre aziende di reclutamento
6. Altro **I.3.a** *Specificare*

I.4 *Normalmente avete difficoltà a reperire personale? Per quali funzioni/figure professionali avete maggiori difficoltà?*

1. Sì
2. No

J. CONCLUSIONE

J.1 *Delle figure fino a qui menzionate, quali sono secondo Lei le più importanti, quelle cioè che nel prossimo futuro avranno maggiori possibilità occupazionali? Inoltre ha dei consigli (o anche delle critiche) riguardanti la formazione o iniziative fattibili che desidererebbe comunicare all'Ateneo?*

Grazie per la preziosa collaborazione

c) Questionario per indagine *on line* ad agenzie di assicurazione

L'AGENZIA

Ragione sociale dell'Agenzia

Quali sono le attività/servizi dell'Agenzia?

In quale anno è nata l'Agenzia? _ _ _ _

L'Agenzia è plurimandataria o monomandataria?

1. Plurimandataria
2. Monomandataria

L'Agenzia ha un proprio sito internet?

5. Sì. **A.5.a** *Quale?* WWW.....
6. No

Oltre alla certificazione obbligatoria ISVAP, l'Agenzia possiede altre certificazioni?

3. Sì
4. No
5. Stiamo per ottenerle

Che tipo di certificazioni/accreditamenti possedete o state per ottenere?

Questa Agenzia lavora in rete con altre imprese? (si avvale cioè di rapporti di collaborazione, più o meno formalizzati – ad esempio sotto forma di convenzioni - con altre aziende?)

1. Sì
2. No (**B.15**)

Se sì, quante sono all'incirca le aziende che collaborano con l'Agenzia? _____

Che tipo di attività svolgono le aziende che collaborano con l'Agenzia?

IL PERSONALE

Il titolare di questa Agenzia è uno unico o ci sono dei soci?

1. Un titolare unico
2. Più di uno (soci). **B.1.a** *Quanti sono i soci in tutto?* _ _ _

Quanti sono gli addetti dipendenti dell'Agenzia? (Non contare gli eventuali assunti a Partita IVA) _____

Di questi, quante sono donne? _____

Quanti sono part-time? _____

Quanti sono a tempo indeterminato? _____

Quanti sono assunti a tempo determinato? _____

Quanti sono assunti con altri contratti? (interinali, di apprendistato, a progetto, di collaborazione coordinata, ecc.) _____

Quanti sono i collaboratori a Partita IVA? (contare sia i collaboratori esclusivi, che quelli occasionali) _____

Quanti di questi collaboratori sono esclusivi per l'Agenzia? _____

Che attività svolgono i collaboratori? Di che figure professionali si tratta?

In Agenzia sono attualmente impiegati stagiaire o tirocinanti universitari o delle scuole superiori?

1. Sì **B.11.a** *Quanti sono?* _ _ _
2. No

Nell'ultimo anno solare (quindi 2008), com'è andata l'attività dell'Agenzia rispetto agli obiettivi prefissati?

1. Meglio del previsto
2. Obiettivi raggiunti, all'incirca
3. Mancato alcuni obiettivi.

Nel corso dell'ultimo anno solare (2008), ci sono state nuove assunzioni di personale?

1. Sì, nuove assunzioni
2. No, nessuna assunzione
3. No, anzi l'organico è stato ridotto

LA CRISI

L'Agenzia ha risente della crisi economica che affligge attualmente il nostro Paese?

1. No
2. Sì, prevalentemente nei seguenti rami e per i seguenti motivi:

La crisi ha comportato conseguenze per il personale dell'Agenzia?

7. Sì, licenziamenti
8. Sì, cassa integrazione
9. Sì, licenziamenti e cassa integrazione
10. Sì, blocco assunzioni
11. No, nessuna
12. Altro (specificare)

PREVISIONI

Dal Suo punto di vista come si evolverà l'andamento economico del comparto assicurativo nazionale negli anni 2009 e 2010?

1. In crescita
2. Stabile
3. In calo

Nell'arco dei prossimi 2 anni (quindi entro la fine del 2010), l'Agenzia assumerà nuovo personale (anche solo in turnover)?

1. Sì
2. No

Se sì, quante assunzioni si prevedono e per quali figure?

Normalmente avete difficoltà a reperire personale?

1. Sì
2. No

Se sì, per quali ruoli avete maggiori difficoltà a trovare le persone adatte?

Secondo la Sua opinione, quali sono le figure professionali che nei prossimi anni avranno le migliori prospettive occupazionali all'interno del comparto assicurativo?

1. Agenti
2. Broker
3. Personale amministrativo
4. Subagenti
5. Commerciali
6. Altre figure (specificare)

Il questionario è terminato. A breve pubblicheremo i risultati dell'indagine in un quaderno di ricerca che presenteremo ufficialmente durante un convegno. Inserisca qui sotto l'indirizzo mail a cui preferisce ricevere l'invito:

Grazie per la preziosa collaborazione e buona giornata!