

# NON SOLO PATRONATO, MA ANCHE BUSINESS

di GIACOMO CORVI

A UN ANNO DALLA SUA NOMINA, LORETTA CREDARO TRACCIA UN PRIMO BILANCIO DELLA SUA ESPERIENZA ALLA GUIDA DELL'UNIONE AGENTI AXA. E INDICA LA SFIDA PRINCIPALE CHE AFFRONTERÀ LA SUA RAPPRESENTANZA NEL PROSSIMO FUTURO: ACCOMPAGNARE GLI AGENTI FRA I CAMBIAMENTI CHE STANNO ATTRAVERSANDO IL SETTORE

È trascorso ormai un anno dal passaggio di consegne alla guida dell'**Unione agenti Axa** (Uaa): in occasione della terza assemblea della rappresentanza **Loretta Credaro** raccoglieva infatti lo scettro che era stato di **Alessandro Lazzaro**, assumendo la carica di presidentessa. Per l'agente di Morbegno, eletta con il 92,9% dei consensi, è tempo di tirare le fila. "Un bilancio più chiaro ci sarà nel maggio del prossimo anno sarà allora che verificheremo quanto sarà stato apprezzato il lavoro svolto", esordisce Loretta Credaro in questa intervista a *Insurance Review*. L'evoluzione appare comunque positiva.

"Gli obiettivi che ci siamo posti – prosegue – sono oggi abbastanza definiti e in linea con la tabella di marcia che avevamo stilato". La sfida è ardua, soprattutto per una rete che definire eterogenea è forse un eufemismo: visioni, valutazioni ed esigenze variano a seconda delle diverse agenzie. Ed è per questo che, secondo Credaro, la prova più impegnativa sarà proprio quella di "allineare la rete di fronte alle sfide che il settore dovrà affrontare nel prossimo futuro".

## ALLA PROVA DEL CAMBIAMENTO

La nomina di Loretta Credaro è avvenuta in un momento di passaggio. Non solo per gli agenti **Axa**, ma per l'intero settore della distribuzione assicurativa: dalla *Idd* al *Gdpr*, fino ad arrivare alle nuove norme sull'*Rc* auto. Sullo sfondo si staglia poi, come sempre, l'impegnativa corsa di un'innovazione tecnologica che offre sicu-

ramente nuove prospettive ma, allo stesso tempo, pone incognite che attendono ancora di essere risolte. Il cambiamento fa paura, è normale. Eppure stare fermi non potrà mai essere la soluzione. "Dobbiamo riuscire a far comprendere agli agenti che il mondo sta cambiando", riflette Credaro. Anche perché, a fronte di alcune preoccupazioni, c'è anche la speranza che da tutta questa situazione possa uscire qualcosa di buono. "Per carattere – sottolinea – dico sempre che ogni cambiamento è un'opportunità". La sfida è ora riuscire a trasmettere questa visione a tutta la rete agenziale.

## RAPPRESENTANZA, NON SOLO SINDACATO

Se cambiamento sarà, resta da capire come affrontarlo. "Gli agenti sono fiduciosi – dice Credaro – e si sono mostrati allineati con le scelte della giunta che presiedo". La



**Loretta Credaro**, presidente dell'Unione agenti Axa

strada da fare resta tuttavia ancora lunga. Soprattutto perché, come già accennato, la rete presenta caratteristiche ed esigenze diverse. “Ci sono colleghi – spiega – che si aspettano ancora azioni di patronato puro, come se fossimo un sindacato a cui rivolgersi per qualsiasi problema”. L'altro lato della medaglia è fatto invece di agenti “che si aspettano più che altro un sostegno di business, non solo la tutela di aspetti sindacali che comunque costituiscono la base del nostro lavoro”.

Lo scarto di mentalità è evidente: secondo Credaro, solo coinvolgendo la rete su aspetti più legati al business e alla redditività dell'agenzia, sarà possibile costruire quelle fondamenta comuni che consentiranno di superare l'attuale fase di cambiamento.

## AGENZIE PIÙ STRUTTURATE

Sicuramente una delle chiavi per cavalcare la trasformazione in corso risiede in agenzie più strutturate. Il che, spiega, “non significa *mega agenzie*, ma agenzie che possano superare la prova del cambiamento almeno da un punto di vista normativo”. L'accento si pone principalmente sulla compliance, giudicata un tassello fondamentale per farsi trovare pronti alle novità che riserverà il futuro. Anche perché, aggiunge Credaro, “è praticamente impossibile pensare di poter affrontare questa situazione senza una struttura e un coinvolgimento attivo degli agenti”.

L'impegno della rappresentanza si sta muovendo proprio in questa direzione, attraverso incontri e road-show

che possano servire a portare il ruolo della compliance all'attenzione degli agenti. L'obiettivo “è quello di rendere la rete più informata possibile per poi poter affrontare insieme tematiche più specifiche e legate agli aspetti di business”.

## INSIEME CON LA MANDANTE

Se la strada sembra ormai tracciata, la rappresentanza non è sola in questo cammino: anche la mandante, stando alle parole di Loretta Credaro, sta accompagnando gli agenti in questo percorso di trasformazione. “A distanza di un anno – spiega – posso dire di aver trovato interlocutori aperti alla discussione”. Le differenze non mancano, anche perché diversamente non ci sarebbe bisogno di una rappresentanza, ma il tutto all'interno a un confronto sano e paritetico. “Riusciamo quasi sempre a trovare una sintesi, e il fatto di avere a che fare con persone preparate e competenti agevola il confronto”, spiega Credaro.

La relazione fra agenti e compagnia risulta così aperta, cordiale e corretta, “facendo ben sperare sul raggiungimento di obiettivi che devono alla fine funzionare per entrambi”.

## LA STRADA DEGLI ACCORDI

I risultati di questa relazione iniziano a vedersi adesso, attraverso una serie di accordi che mirano a portare benefici congiunti a entrambe le parti. “Poco dopo la mia nomina – ricorda Credaro – abbiamo chiuso l'accordo *rappel*: un'intesa importante che ha comportato un esborso economico ingente da parte della compagnia. Il risultato è che quest'anno 130 agenzie in più sono riuscite andare a *rappel* rispetto allo scorso anno”. Un altro accordo, siglato solo recentemente, riguarda l'area *digital* e prevede una forma di remunerazione per l'agente al raggiungimento di un certo numero di dati di contatto. Altri accordi ancora, probabilmente, vedranno la luce in futuro. “Stiamo lavorando – rivela – a una serie di progetti pilota sulla piattaforma *Aol 2.0*, il nuovo sistema di emissione di polizze auto. Ci stiamo riversando parecchie aspettative e confidiamo – conclude Credaro – che possa portare a una soluzione ottimale per tutti: riuscirci significherebbe fornire una piattaforma all'avanguardia in un settore che rappresenta il 60% del business di Axa in Italia”.