

AGENTI, RAPPRESENTANZE PIÙ CONSAPEVOLI

di BENIAMINO MUSTO

LE SFIDE PER LE RETI DISTRIBUTIVE CONTINUANO AD AUMENTARE, MA LA CATEGORIA SI STA ATTREZZANDO PER AFFRONTARE IN MODO EFFICACE UN NUOVO E SEMPRE PIÙ COMPLESSO CONTESTO DI MERCATO. DARIO PIANA, PRESIDENTE DEL COMITATO DEI GRUPPI AGENTI DI SNA, SPIEGA I PRINCIPALI ASPETTI SU CUI GLI INTERMEDIARI DOVRANNO TENERE ALTA L'ATTENZIONE

In una fase di passaggio per gli agenti, all'indomani dell'introduzione della *Idd*, le rappresentanze agenziali si trovano a dover scrivere una nuova pagina della loro storia. Il rapporto futuro tra intermediari e mandanti si tratterà a partire dalla capacità di disciplinare gli accordi sulla nuova direttiva. "Ma tenendo un punto fermo: il ruolo degli agenti resterà preponderante nella distribuzione di prodotti assicurativi e continuerà a fare la differenza nel mercato". Non ha dubbi **Dario Piana**, presidente del **Gama** (gruppo agenti Milano Allianz) e del comitato dei gruppi agenti di **Sna**, che fa il punto sulle sfide che la categoria si trova ad affrontare in questo frangente, spiegando in che modo le rappresentanze aziendali in questa fase storica possono affrontarle.

COMPAGNIE E AGENTI ALLINEATI SUL POG

Sono molti i temi sul tavolo, a cominciare dal dover tradurre nell'operatività quotidiana i contenuti della nuova direttiva europea sulla distribuzione assicurativa. "A partire dal fatto che le mandanti e gli agenti – spiega – non sempre possono vedere allo stesso modo il *Pog*. La compagnia deve perseguire i suoi obiettivi attraverso prodotti riferiti a ogni specifico tipo di mercato, ma l'agente ha il diritto, e soprattutto il dovere, di dire all'impresa se un determinato tipo di prodotto è più o meno funzionale, e se offre o no le risposte idonee per il mercato cui ci si rivolge. Le due cose devono andare di pari passo". Si tratta di dinamiche completamente nuove, "e sono i gruppi agenti che si devono fare portavoce di queste istanze presso le compagnie". È un'azione che secondo Piana va a protezione di un obiettivo comune da salvaguardare: "il mercato e il cliente finale".

IL PERNO DELLA DISTRIBUZIONE ASSICURATIVA

Nonostante il grande attivismo dei canali bancari e la pressante concorrenza di quelli diretti, Piana ne è certo: gli agenti resteranno i principali attori della distribuzione assicurativa anche negli anni a venire. "Ripeto spesso che trent'anni fa il mercato era intermediato per il 95% dagli agenti. Oggi, dopo l'arrivo di decine di canali alternativi, la quota in mano agli agenti resta elevatissima: 80% circa. Le compagnie – osserva Piana – a volte sembrano non volerlo vedere. O meglio: a parole ribadiscono la centralità dell'agente nelle loro strategie, ma poi, nei fatti, ammiccano ai canali alternativi: banche, siti online, concessionari auto. Io credo che le compagnie non dovrebbero mai dimenticare che le reti fisiche restano quelle che portano loro la maggior quota di affari".

LE GIOVANI LEVE: ALLA RICERCA DI UN RICAMBIO GENERAZIONALE

Nel mestiere dell'agente il ricambio generazionale c'è. Ma è lento. "È inferiore a quelle che, io penso, siano le necessità". Secondo Dario Piana, presidente del Gama e del comitato dei gruppi agenti di Sna, questa situazione è in parte da imputare alle compagnie, e in parte agli stessi intermediari. "Fino ad alcuni anni fa – spiega – c'era una sorta di patto tra agenti e compagnie per la successione tra genitori e figli alla guida dell'agenzia. Era già stabilito che dietro alla figura di un agente storico potesse subentrare il figlio". Oggi non è più così. "Le compagnie vogliono avere le mani libere per stabilire a chi affidare il mandato. Per questo, rispetto al passato, ci sono molti meno passaggi di testimone in automatico tra genitori e figli". Non si tratta di nepotismo ma di rispondere efficacemente, per esempio, a specificità locali, laddove molte agenzie sono un punto di riferimento grazie al rapporto di fiducia che l'agente ha stabilito con il territorio in cui opera. Tuttavia "c'è forse anche qualche colpa da imputare anche agli agenti – ammette Piana – i quali forse dovrebbero essere più in grado di far percepire l'appeal di un mestiere bellissimo, capace di regalare tantissime soddisfazioni, anche sotto il profilo personale e umano".



Dario Piana, presidente del comitato dei gruppi agenti di Sna

IL PERIMETRO DELLE TRATTATIVE

Secondo il presidente del comitato dei gruppi agenti di Sna, in questo momento le compagnie "gradirebbero molto fare accordi esclusivamente con i gruppi, tagliando fuori la trattativa di primo livello". Ma su questo punto Piana registra "una maggiore maturità delle rappresentanze". In passato il limite tra i due livelli di trattativa è stato più facilmente superato. "Oggi invece trovo che ci sia una conoscenza migliore e un grado di responsabilizzazione diversa tra i gruppi agenti", che sono diventati "più consapevoli dei terreni di propria competenza e degli argomenti che conoscono meglio. Sanno fermarsi quando questo recinto viene superato e si deve passare alla trattativa di primo livello, cioè quando la compagnia vorrebbe trattare ambiti diversi da quelli che riguardano l'attività quotidiana". Unendo le forze, gruppi agenti e sindacati nazionali possono centrare due obiettivi: "salvaguardare la categoria e proteggere l'operatività quotidiana degli agenti". Piana rileva poi un altro aspetto positivo nell'operato dei gruppi agenti: "oggi – evidenzia – le rappresentanze si avvicinano alle trattative con le mandanti, sempre più complesse e articolate, non più armati della sola buona volontà, ma forti del supporto di diversi consulenti specializzati".

UN ACCORDO NON PIÙ AL PASSO CON I TEMPI

Mai come in questa fase la distribuzione ha bisogno di regole e di accordi al passo con i tempi. "È anacronistico che una categoria come la nostra abbia un accordo, l'Ana 2003, scaduto da più di 15 anni", lamenta Piana, sottolineando che in questo lasso di tempo, "il mercato ha avuto un'evoluzione senza precedenti". È dunque urgente riscrivere l'accordo, adeguandolo alle tante novità arrivate negli ultimi anni. "Lo Sna – rivendica Piana – ha anticipato le novità presentando, ormai un anno fa, una bozza di accordo in cui sono toccati tutti i punti, compresi gli aspetti più delicati come quello riguardante le rivalse". Dunque un punto di partenza su cui poter partire con una vera e propria trattativa tra agenti e mandanti c'è. "Manca ancora – ammette – la volontà politica di sedersi al tavolo e cominciare a discutere. Non iniziare a farlo realmente – conclude Piana – significa continuare a farsi del male a vicenda".

