

# LA RELAZIONE TRA AGENTI E RETE SECONDARIA

di BENIAMINO MUSTO

IL RAPPORTO TRA AGENTI E INTERMEDIARI ISCRITTI IN SEZIONE E DEL RUI È STATO IL TEMA SU CUI SI SONO CONFRONTATI DARIO PIANA, PRESIDENTE DEL COMITATO DEI GRUPPI AGENTI DI SNA, E SEBASTIANO SPADA, PRESIDENTE DI ULIAS: ENTRAMBI HANNO POSTO L'ACCENTO SULL'IMPORTANZA DELLE COMPETENZE NECESSARIE A CHI È IN PRIMA LINEA NEL DIALOGO CON IL CLIENTE

Agenti e subagenti sono le due figure in prima linea nella relazione con i clienti, coloro che più di altri hanno dato testimonianza, durante la pandemia, dell'importanza della relazione umana anche quando si parla di distribuzione assicurativa.

Il rapporto tra questi due protagonisti del mercato si muove su un equilibrio sottile, considerando anche che gli agenti sono responsabili per la propria rete secondaria. Le problematiche più importanti nella relazione tra gli agenti e la rete secondaria sono state al centro di un confronto tra **Dario Piana**, presidente del *Comitato dei gruppi agenti di Sna*, e **Sebastiano Spada**, presidente di *Ulias*, rappresentanza degli intermediari iscritti in sezione E.

L'introduzione della Idd, che per gli intermediari "ha portato molti obblighi ma anche qualche vantaggio", a detta di Piana "ha dimenticato di parlare dei subagenti, molto più numerosi degli agenti. Noi - ha aggiunto - ci salveremo da soli, insieme. Però servono delle regole".



Da sinistra: **Sebastiano Spada**, presidente di *Ulias*; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di *Insurance Review* e **Dario Piana**, presidente del *Comitato dei gruppi agenti di Sna*

Al momento la responsabilità del subagente è in capo agli agenti, e ciò "rappresenta un vulnus, perché in un mercato più libero, dove sono stati introdotti obblighi importanti come ad esempio la Pog, non è più pensabile che un agente si assuma la responsabilità per prodotti venduti da un collaboratore, la cui attività non è sempre controllabile".

## SANZIONI SENZA DISCRIMINAZIONI

Spada, nella sua replica, ha sottolineato che anche per gli iscritti in sezione E esistono delle responsabilità. "Perché se è vero quello che dice Piana, e cioè che l'agente ha l'obbligo di vigilare, è anche vero che pure i subagenti possono essere sanzionati. L'Ivass - ha osservato Spada - da questo punto di vista non fa discriminazioni".

Se le compagnie a fine anno possono mostrare i buoni risultati raggiunti "bisogna ricordare che molto del lavoro fatto proviene dagli intermediari iscritti in sezione E: siamo 182mila e rappresentiamo l'89% degli iscritti al Rui", ha ricordato Spada. Il presidente di *Ulias* ha lamentato poi una scarsa cultura assicurativa del cliente medio italiano "il quale non vuole impegnarsi a comprendere i termini contrattuali. Per questo il nostro ruolo di guida nel far emergere i suoi bisogni è molto importante. In molte zone d'Italia - ha aggiunto - il marchio è relativo, vale molto di più la professionalità dell'intermediario". Piana ha ammesso che il cliente del subagente è più fidelizzato di quello dell'agenzia, "e questo è un bene, perché fa emergere l'importanza del lato umano". Il tema su come gestire al meglio la sottorete, tuttavia, resta sul tavolo. Sulla necessità di costruire una cornice in cui i rapporti tra agenti e subagenti siano meglio definiti, magari con un ruolo attivo dei gruppi agenti nel favorire il dibattito sul tema, Piana ha detto che "il sindacato e i gruppi agenti stanno iniziando a ragionare in tal senso".