

L'IMPORTANZA DI UN GRUPPO AGENTI

di GIACOMO CORVI

LA RICERCA DI UN EQUILIBRIO FRA COMPAGNIA E INTERMEDIARIO COSTITUISCE DA SEMPRE IL COMPITO FONDAMENTALE DI OGNI RAPPRESENTANZA AZIENDALE: DONATO LUCCHETTA DEL GRUPPO AGENTI CATTOLICA, MARIAGRAZIA MUSTO DI UNAT E ENZO SIVORI DI AUA SI SONO CONFRONTATI SUL CONCETTO DI “PROPOSITION”, UN VALORE DA CONDIVIDERE E RAFFORZARE NELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE

Il mercato assicurativo è fatto di molteplici equilibri. Il primo, forse il più importante, è quello che unisce compagnia e intermediario. E che richiede, ogni volta, la costante ricerca di un bilanciamento soddisfacente fra la proposition della mandante e le esigenze di business delle agenzie. Soprattutto in concomitanza con le grandi novità di mercato: partnership, acquisizioni, cambi di management e nuove strategie commerciali. Il caso di **Generali Italia** è forse quello più emblematico. Il gruppo assicurativo, negli ultimi anni, ha infatti elaborato una nuova proposta commerciale, ha adottato l'inedito claim *Partner di Vita* e completato numerose acquisizioni. Più recentemente, quasi a non volersi far mancare nulla, ha anche dato una nuova composizione alla struttura del top management. Tutte cose che poi, inevitabilmente, si sono riflesse (e si riflettono tuttora) sulla rete distributiva. “Veniamo da una fusione, ma abbiamo ormai da tempo consolidato la nostra presenza all'interno di Generali Italia”, ha commentato **Mariagrazia Musto**, presidente di **Unat**. “Noi – ha proseguito – rappresentiamo gli agenti professionisti, ossia quelli che hanno una relazione stretta con il cliente e una conoscenza diretta dei suoi bisogni assicurativi”. Per questo, la rappresentanza aziendale ha ben accolto l'adozione del nuovo claim. “Essere partner di vita è la nostra vocazione, lo facciamo da sempre e vederlo adesso impresso in uno slogan – ha aggiunto – lo rende ancora più chiaro ed efficace”.

INTEGRAZIONE IN CORSO

Anche la rete distributiva di **Cattolica Assicurazioni** si appresta a entrare definitivamente nell'universo di Generali Italia. “Il percorso è iniziato lo scorso luglio, quindi siamo ancora agli albori dell'integrazione”, ha affermato **Donato Lucchetta**, presidente del **Gruppo Agenti Cattolica**. “Ho già avuto modo di parlare con alcuni colleghi e con il management della compagnia, e posso dire – ha aggiunto – di aver riscontrato un clima di forte apertura e ascolto, anche per recepire l'esperienza e le best practice che gli intermediari di Cattolica hanno sviluppato nel corso degli anni”.

In Generali Italia, ha proseguito Lucchetta, il gruppo agenti porterà “un patrimonio fatto di oltre 120 anni di storia e un approccio molto focalizzato sui piccoli centri e sulle esigenze del singolo cliente, nonché su ambiti di mercato, come il volontariato, in cui abbiamo costruito negli anni una presenza significativa”. In dote ci sarà anche una spiccata propensione al cambiamento e al miglioramento continuo, come ben testimoniato dall'ormai consolidato utilizzo di strumenti digitali. “I manager di Generali Italia sono rimasti stupiti dalle nostre capacità di gestione del rapporto con il cliente”, ha commentato Lucchetta.

A SOSTEGNO DELLA RETE

C'è poi il caso di **UnipolSai**, compagnia assicurativa che negli ultimi anni si è spinta al di là del tradizionale perimetro di business. “La società si propone di ragio-

nare in un'ottica di ecosistemi e, di conseguenza, è alla ricerca di spazi di marginalità alternativa”, ha osservato **Enzo Sivori**, presidente di **Aua**. È in questa logica che vanno lette novità come il varo di **UnipolRental** e **UnipolMove**.

Alcuni intermediari hanno già colto le opportunità offerte da questa nuova strategia. “Ci sono associati che riescono a generare fatturati da 200mila euro con la sola UnipolRental”, ha rivelato Sivori. Per altri, invece, l'adeguamento alla novità si sta rivelando più difficoltoso del previsto. Ed è per questo motivo che la rappresentanza aziendale ha messo in piedi un consorzio e una società di servizi che possano sostenere gli associati nelle loro attività di agenzia. “Il nostro obiettivo è garantire ai colleghi la giusta autonomia nella gestione economico-finanziaria dell'agenzia e nello sviluppo del core business”, ha detto Sivori. “Su quest'ultimo punto, per esempio, abbiamo avuto un confronto con la compagnia per evitare che la spinta verso prodotti standardizzati potesse comportare perdite di portafoglio: stiamo quindi acquistando una piattaforma – ha aggiunto – che ci consentirà, in queste situazioni, di offrire diverse soluzioni assicurative al cliente”.

IL CONFRONTO CON LO SNA

Lo scorso giugno Mariagrazia Musto, presidente di Unat, è stata espulsa dallo **Sna**. Lo stesso trattamento è stato riservato anche a **Antonio Canu**, presidente del **Gaag Lloyd Italice**, e **Roberto Salvi**, presidente del **Gaat**. Alla base del provvedimento ci sarebbe la violazione della disciplina sindacale durante le trattative per l'accordo dati. “Eravamo molto entusiasti dell'intesa che avevamo raggiunto”, ha ricordato Musto. “Avevamo anche avuto un colloquio chiarificatore con Sna – ha aggiunto – che sembrava avesse ricomposto la frattura: poi, due giorni dopo l'incontro, abbiamo ricevuto la defezione ai probiviri”. Secondo Musto, si è trattato di “una decisione frettolosa: alcuni hanno persino insinuato che sia stato il nostro accordo a interrompere le trattative per il rinnovo dell'Ana 2003”. I tre presidenti, al momento, sono ancora all'interno del sindacato. “Abbiamo presentato un ricorso e il giudizio di espulsione è sospeso fino al verdetto della commissione deontologica”, ha concluso Musto.



Da sinistra: **Donato Lucchetta**, presidente del Gruppo Agenti Cattolica; **Mariagrazia Musto**, presidente di Unat; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review e **Enzo Sivori**, presidente di Aua

IL RUOLO DELLA RAPPRESENTANZA

Bastano questi pochi esempi per comprendere l'importanza di un gruppo agenti nel confronto con la mandante. “Come detto, siamo ancora all'inizio di un percorso che spero possa essere breve e non troppo difficile”, ha detto Lucchetta. “Abbiamo concluso un accordo integrativo che offre garanzie per i prossimi tre anni, adesso dobbiamo superare il guado in cui ci troviamo: la situazione economica non è delle migliori, i costi stanno salendo per tutti ed è fondamentale – ha concluso – restare vicini alla rappresentanza”.

Anche per Sivori è importante che la categoria resti “unita per non essere superata dai fatti: ci sono tanti temi sul tavolo, a cominciare dalla liquidazione delle rivalse, su cui abbiamo chiesto alle compagnie di superare l'immobilismo degli ultimi tempi per non perdere quote di portafoglio a favore di nuovi operatori di mercato”. Un gruppo agenti unito e coeso, nella visione di Sivori, è dunque imprescindibile per tutelare il lavoro degli intermediari. “Il costo del personale per le compagnie assicurative copre il 65% del fatturato: dobbiamo restare uniti – ha chiosato – per evitare che i risparmi vengano ricercati nel 15% del fatturato che è invece coperto dalle commissioni riservate agli agenti”.

