

L'AGENTE DONNA è MULTITASKING

Un settore da sempre appannaggio degli uomini si è aperto al mondo femminile, arricchendosi di un diverso modo di approcciare i problemi e di far fronte alle incertezze

di **LAURA PUPPATO**,
responsabile rapporti istituzionali
di Agit, gruppo agenti Groupama

Il nostro mondo, quello assicurativo intendo, ha visto per molto tempo una compagine maschile pressoché uniforme rappresentare la categoria degli agenti. Essere maschio trent'anni fa era un requisito previsto normalmente per diventare agente, dunque risultare interessante agli occhi di una compagnia, ottenere un mandato e, per milioni di assicurati, identificare il consulente cui affidarsi.

Ben prima che l'**Inps** iniziasse a spostare in avanti l'età pensionabile, non essendo previste donne, si era uniformati tutti a 67 anni come requisito minimo. Ciononostante, grazie a buone performance produttive come collaboratrice di agenzia, il mio nome era giunto sul tavolo di un ispettore commerciale il quale in virtù di una mentalità evoluta, ma anche in difficoltà nel trovare qualcuno

cui affidare uno scarno portafoglio e la rappresentanza di un marchio non proprio famoso, ha pensato di scommettere su di me.

Il lavoro aveva e ha caratteristiche uniche, mai uguale a se stesso e con la necessità di continui contatti umani, cosa che lo rendeva molto interessante ai miei occhi di giovane donna, vogliosa di vincere una scommessa sulle proprie capacità. Prima non avevo mai neppure immaginato che fare l'agente con una struttura agenziale importante sarebbe diventato il mio lavoro definitivo. Sì certo, amavo il diritto e mi tuffavo nella lettura di qualsiasi cosa perché la curiosità di conoscere è sempre stata per me un *valore* e, a un certo punto, mi ha pure cercato la politica con impegnativi ruo-

li pubblici da sindaca e parlamentare, ma quello che ha forgiato le mie competenze, l'autostima e la capacità di relazione, vorrei dire la mia stessa vita, permettendomi di costruire un'attività fondata su basi solide e una consolidata stima professionale è stato questo: essere agente di assicurazione.

Più colore e un po' di ordine

Oggi vi è molto colore nelle assemblee degli agenti di assicurazione, un tempo così grigio-blu quasi fossimo un corpo d'ordinanza, e questo testimonia il cambiamento, merito di una ben più nutrita rappresentanza femminile che ha abbracciato via via sempre più numero-

sa questo ruolo. Mi sono spesso chiesta se questo incremento della *quota rosa* non dipendesse da una importante crescita del numero dei colleghi agenti in campo e quindi, inevitabilmente, da una concorrenza più spietata che, associata a una riduzione delle tabelle provvigionali, ha reso senza dubbio meno appetibile questo ruolo. Più problemi da risolvere e meno certezze? Ecco, forse così si spiega perché vi siano più donne in campo ...

I problemi con le compagnie, la crescita fiscale e burocratica, la cessione di responsabilità aggiuntive venute sommandosi tutte in capo all'agente, la carenza di tutele in un mondo sempre più agguerrito, duro e in-



Laura Puppato, responsabile rapporti istituzionali di Agit, gruppo agenti Groupama

certo hanno portato a casi sempre più frequenti di fughe per eccesso di prelievo dalla cassa, chiusure, fallimenti, quando non vere e proprie truffe orchestrate ai danni di clienti ignari. Ma tutte queste difficoltà sono risultate anche sfidanti. Si è creata parità di opportunità e sacrificio in un mondo con meno pregiudizi e barriere di genere. Per taluni aspetti, essere donna in un settore dove il denaro scorre a fiumi (ma non ti appartiene se non in minima percentuale) è divenuto persino un valore aggiunto. Non sono pochi i dirigenti di compagnia che ammettono di vedere nelle loro agenti

donna serietà, competenza, impegno personale e soprattutto attenzione alla quadratura e correttezza contabile.

Mutualità al femminile

Un valore aggiunto sta nel modello di consulenza e servizio da offrire, nell'attenzione al cliente, alle sue problematiche, alle sue necessità. Qui tornano utili intuito, ascolto ed empatia, qualità sempre più infrequenti in un mondo cinico e frettoloso ma proprio per questo così importanti in un settore che spesso, ricordiamolo, è l'altra faccia del *welfare*. La copertura assicurativa sempre più estesa

e insieme specialistica è nata in origine soprattutto per tutelare rischi altrimenti insopportabili dal singolo, applicando il principio antico e fondamentale di mutualità. Mutualità è un termine femminile, lo è da sempre, fin da quando nelle piccole comunità rurali si sopprimeva alle carenze dividendo tra tutti il poco che esisteva garantendo spesso la sopravvivenza. Ma è anche un valore generazionale, fintamente surclassato da un egoismo che non vede domani, mentre è la stessa base della vita sul pianeta Terra; nessuno più di chi ha in sé il dono della maternità, ne coglie il valore assoluto.

Il ruolo speciale dell'agente

Non vi è molto di romantico nel ruolo di agente. Non vorrei che qualcuno fraintendesse queste considerazioni, ma è certamente un ruolo sociale, pilastro importante delle poche tutele collettive oggi presenti nelle nostre comunità. Saper guardare all'insieme e al futuro, sentire su di sé il peso di un'efficace risposta in caso di sinistro grazie a esperienza e competenza, credo siano pre-condizioni che si traducono in una delega serena per i clienti che si affidano a noi.

Un ruolo che pare non essere *né carne né pesce*, scarsamente riconosciuto a livello professionale nonostante l'iscrizione a un albo, talvolta considerati imprenditori, talvolta commercianti per quanto attiene alla gestione, insomma ciò che parrebbe una mescolanza acefala mentre lo svolgiamo si traduce in un ruolo dalle mille sfaccettature e competenze, che bene si coniuga con l'eclettismo, la capacità di faticare e ... il femminilissimo *multitasking*. ①