

INCONTRARSI DI NUOVO

NONOSTANTE LA PANDEMIA, AVIVA IN ITALIA HA VOLUTO ORGANIZZARE IL ROADSHOW AGENTI 2020 IN PRESENZA, CON LA POSSIBILITÀ DI ASSISTERVI ANCHE A DISTANZA. NELL'INCONTRO, TRA LA PRESENTAZIONE DEI PIANI FUTURI E LA FIRMA DELL'ACCORDO DATI, È EMERSO IL VALORE UMANO DELLA RELAZIONE TRA COMPAGNIA E RETE DISTRIBUTIVA

La relazione tra la direzione di **Aviva in Italia** e gli agenti, in particolare il **Gaav** (Gruppo Agenti Aviva), da tempo rappresenta il vero valore aggiunto della collaborazione tra le parti, basata sulla comunicazione, sul dialogo aperto e sul confronto costante e costruttivo.

Questa relazione è sempre stata caratterizzata dalla possibilità per gli agenti di confrontarsi direttamente con i vertici della direzione, e in questo senso il roadshow agenti storicamente rappresenta il momento in cui ascoltare i piani della compagnia e confrontarsi apertamente su temi quali gli obiettivi di medio-lungo termine, i nuovi prodotti, la nuova piattaforma, ma anche gli investimenti di marketing e la formazione.

Se nel 2020 abbiamo imparato a costruire e coltivare relazioni a distanza, tra smart working, videochiamate e convegni virtuali, Aviva, nel pieno rispetto delle disposizioni di sicurezza, ha organizzato con successo l'evento in presenza, per sottolineare ancora di più il valore della relazione umana in questo contesto così sfidante.

Tre tappe (Milano, Padova e Roma il 13, 15 e 20 ottobre) svolte in *location* che hanno consentito di garantire il distanziamento e il rispetto di tutte le normative vigenti, dando la possibilità agli agenti di partecipare di persona o di collegarsi alla diretta streaming, in ogni caso tenendo attivo il dialogo per inviare commenti e domande ai relatori.

Un formato ibrido che ha coinvolto circa 450 agenti, con la tappa di Roma svolta nella sola modalità streaming (essendo stata modificata nel frattempo la normativa anti Covid-19) alla presenza dei massimi vertici

del gruppo Aviva in Italia, tra i quali il ceo **Ignacio Izquierdo**, **Alberto Vacca** (chief business & investment officer), **Vittorio Giusti** (chief operating officer) e i rappresentanti del Gaav a partire dal presidente **Pierangelo Colombo**. “Aviva in Italia – afferma Alberto Vacca – ha sempre creduto fortemente all'importanza strategica di lavorare a fianco dei nostri agenti e vicino ai clienti. Per questo motivo, essere riusciti a incontrare la rete di persona è stato un grande piacere. In questo anno decisamente complicato per noi è importante ringraziarli per la resilienza dimostrata durante i mesi più difficili, e averlo potuto fare di persona assume un significato particolare, perché ha permesso di sottolineare ancora una volta il valore umano della nostra relazione, ancora prima di quello professionale”.

In un clima di grande entusiasmo, la compagnia ha analizzato insieme alla rete i risultati raggiunti nel 2020, con il trend di crescita innescato negli ultimi anni che a settembre è confermato, nonostante il contesto di difficoltà senza precedenti. “Come gruppo agenti – spiega Pierangelo Colombo – abbiamo apprezzato particolarmente l'impegno della compagnia che, nonostante il contesto, è riuscita a organizzare questi eventi dando la possibilità ai colleghi agenti di incontrare di persona la direzione per un confronto aperto, in un momento caratterizzato dall'incertezza”.

UN ANNO DI RISULTATI POSITIVI

Per questo motivo è stato inevitabile ripercorrere le numerose risoluzioni concordate tra compagnia e Gaav per supportare le agenzie durante il picco dell'emergenza sanitaria: iniziative economiche, tecniche e tecnologiche a sostegno dell'operatività quotidiana della rete che hanno portato i risultati sperati.

Aviva registra infatti a settembre una crescita nel business danni (+3,8%) rispetto al 2019, trainata dalla performance degli agenti (+6,4%) e in controtendenza rispetto al mercato italiano che a giugno, secondo **Ania**, perdeva più di 3 punti percentuali.

La compagnia ha inoltre mostrato come, nonostante abbia immediatamente attivato lo smart working per il 100% dei propri dipendenti, il livello di servizio sui principali indicatori operativi non ne abbia risentito, come confermato dai commenti degli agenti presenti in sala e di quelli collegati in streaming (più di 100 per ogni tappa).

Dopo un focus sui risultati specifici della rete, la compagnia ha illustrato i propri piani di medio-lungo termine, come la presentazione della nuova tariffa auto e il proseguimento del piano di rinnovamento del catalogo dei prodotti *Rami Elementari*. Questo piano va di pari passo con l'implementazione della piattaforma operativa per la rete *Aviva+*, vero abilitatore per l'innovazione dei prodotti grazie alle funzionalità digitali avanzate, che in questo periodo hanno dimostrato ancora di più di rappresentare un investimento essenziale per garantire la continuità del lavoro.

Prima di lasciare spazio alla tavola rotonda e alle domande degli agenti, la chiusura degli interventi ha visto la direzione di Aviva ripercorrere le iniziative di formazione e approfondire gli investimenti di comunicazione e di marketing, pilastri sui quali la compagnia punta per il medio e lungo periodo attraverso investimenti importanti mirati a incrementare la conoscenza di Aviva in Italia.



Alberto Vacca, chief business & investment officer di Aviva in Italia



Pierangelo Colombo, presidente Gruppo Agenti Aviva

ACCORDO TRA COMPAGNIA E AGENTI SULLA PROPRIETÀ DEI DATI

Il *Roadshow Agenti 2020* è stato inoltre l'occasione per condividere un momento di grande importanza: l'annuncio della firma dell'accordo dati, che disciplina l'utilizzo e la proprietà dei dati tra la mandante e la rete. "Si tratta di un accordo che rappresenta un riferimento per la categoria – afferma Colombo – ed è frutto del grande lavoro di negoziazione tra i rappresentanti della compagnia e degli agenti. Ci riteniamo assolutamente soddisfatti del risultato raggiunto. Come in passato, per la riscrittura dell'attuale mandato di agenzia, agenti e compagnia sono stati in grado di confrontarsi su un terreno tradizionalmente ritenuto molto ostico, producendo risultati reciprocamente soddisfacenti che hanno raccolto anche la totale approvazione delle associazioni di categoria degli agenti".

Durante la tappa di Milano, Alberto Vacca e Pierangelo Colombo hanno simbolicamente firmato il documento davanti alle macchine fotografiche, per immortalare un momento che rappresenta il culmine di mesi di intensa negoziazione tra la compagnia e i rappresentanti del gruppo agenti. "Ringrazio – afferma Vacca – i colleghi e i rappresentanti del Gaav per la collaborazione dimostrata in questi mesi anche su questo tavolo di lavoro, che ci ha permesso di raggiungere un risultato di reciproca soddisfazione, ulteriore conferma del clima di confronto costruttivo che continua a caratterizzare la nostra relazione. Con questo spirito ci apprestiamo ad affrontare l'ultima parte dell'anno, sapendo di poter contare oggi ancora di più sulla nostra rete di agenti, per continuare insieme anche nei prossimi anni il percorso di crescita che ci vede protagonisti insieme".

M.M.