

# L'AMPIO PERIMETRO DEL CONFRONTO TRA COMPAGNIE E RETI AGENZIALI

Innovazione tecnologica, piattaforme dedicate e un'intensa attività formativa. Su questi tre pilastri si concentra da tempo l'attenzione delle compagnie di assicurazioni a favore della valorizzazione del canale agenziale. Ciò che sorprende oggi è però la crescente ampiezza del perimetro in cui raccogliere la varietà di strumenti a supporto delle reti distributive: tecnologie evolute, strumenti per favorire l'operatività in agenzia e la relazione con il cliente, una vasta gamma di tematiche da approfondire per elevare la professionalità degli agenti.

Come noto, la principale frontiera in fase di sviluppo riguarda le possibili applicazioni dell'intelligenza artificiale per rafforzare anche le attività di vendita, in particolare strumenti di generative AI che possano aiutare gli agenti a orientarsi con più facilità nei testi dei contratti, tra la molteplicità di condizioni generali e clausole varie.

Molti sono gli ambiti di sperimentazione e adozione di sistemi di intelligenza artificiale sui quali le compagnie stanno riflettendo e agendo, confrontandosi con il canale agenziale sulla base di diversi livelli di entusiasmo. Anche per gli intermediari, del resto, il cammino verso l'AI sembra essere tracciato, sebbene alternato da fasi di aperta ostilità, diffidenza e crescente interesse.

Le sfide su questo fronte vanno ad affiancarsi ad altri concetti ormai acquisiti dagli intermediari, pensiamo solo a termini come *phygital*, *omnicanalità* e *cliente ibrido*, sui quali si gioca ormai da tempo l'innovazione nel settore assicurativo. La strada da percorrere per ottimizzare la fisionomia di

“assicurazione agile” non è però ancora conclusa. A detta di compagnie e agenti, infatti, l'attenzione resta alta attraverso articolati programmi di formazione per supportare la rete a sviluppare le necessarie competenze digitali, far evolvere il modello di agenzia, la gestione operativa e commerciale. E proprio la formazione, stando anche alle testimonianze dirette che raccogliamo quotidianamente, ha assunto via via negli ultimi tempi un ruolo strategico nell'ascolto tra compagnie e intermediari, ponendosi come un ambito da arricchire facendo leva su componenti diversificate.

Le competenze tecnico-commerciali e la conoscenza approfondita di nuovi ambiti di offerta sono fondamentali ma non più sufficienti. Al canale agenziale vengono infatti proposte, con le ovvie distinzioni tra una compagnia e l'altra, sessioni di formazione per acquisire competenze manageriali, soft skills, o per avvicinarsi a tematiche come la sostenibilità, l'inclusione sociale, l'educazione assicurativa e finanziaria.

Ma non solo. Nell'ampio raggio della formazione rientra anche il grande tema della riqualificazione dei subagenti e del necessario supporto che il settore assicurativo deve prevedere a livello capillare sul territorio. Su questo fronte molto resta ancora da fare, laddove le iniziative da sviluppare, gli investimenti e le priorità da seguire sembrano complessivamente condizionate in particolare da una maggiore proattività da parte delle rappresentanze dei gruppi agenti.

Questa sintesi dei tanti cantieri aperti su cui si articola il dialogo tra compagnie e intermediari richiama in ogni passaggio una centralità crescente che il canale agenziale ricopre in un settore aperto all'innovazione, al valore delle tecnologie più evolute e alle componenti di qualità che devono costruire oggi la professione di agente di assicurazioni.

Un dialogo che, nel gioco delle parti, dovrà riuscire a superare i grandi ostacoli dell'operatività quotidiana, della “messa a terra” delle strategie commerciali, delle politiche tariffarie e anche di importanti incognite dettate dalle normative, prima tra tutte la legge sull'assicurazione obbligatoria per le cat nat rivolta alle aziende: una serie di grandi sfide che necessitano di forte capacità di confronto per allinearsi, lato compagnie e lato reti agenziali, su problematiche che impattano sulle agenzie ma che richiedono soluzioni chiare, efficaci e condivise.



Maria Rosa Alaggio