

# ATTREZZARSI AL CAMBIAMENTO

IN UNA FASE DI PROFONDE TRASFORMAZIONI, SONO MOLTE LE SFIDE CHE GLI INTERMEDIARI DEVONO AFFRONTARE. PER FARE IN MODO CHE LA CATEGORIA CONSERVI ANCORA UN RUOLO CENTRALE, IL COMPITO DEI GRUPPI AGENTI È QUELLO DI OFFRIRE NUOVI STRUMENTI TECNICI E CULTURALI, INDISPENSABILI PER POTER FARE IL SALTO DI QUALITÀ

Cambiare. Più che un'esortazione, una necessità per chi si muove all'interno di un settore attraversato da trasformazioni epocali, come quello assicurativo. Gli agenti sono chiamati a interpretare questa fase scommettendo su se stessi: sulla loro professionalità, indispensabile per rappresentare un valore aggiunto nel rapporto con il cliente, ma anche sulla capacità di sapersi ancora rapportare in modo compatto con le compagnie. In che modo i gruppi agenti possono aiutare gli intermediari a raggiungere questi obiettivi? A fotografare la situazione sono stati i presidenti di due tra i più nutriti gruppi agenziali: **Tonino Rosato**, presidente dell'Associazione agenti Allianz, ed **Enzo Sivori**, presidente dell'Associazione agenti Unipol.

## LA DIGITALIZZAZIONE A SUPPORTO DELL'INTERMEDIARIO

Di fronte al cambiamento radicale che coinvolge la figura dell'intermediario assicurativo, spiega Tonino Rosato, occorre "adattare la nostra operatività alle esigenze attuali, prendendo atto di ciò che sta avvenendo nel mercato. Tutti noi abbiamo la capacità di affrontare questo nuovo scenario andando incontro alle esigenze dei nostri clienti senza schiacciarsi sulla competizione sul prezzo". Nell'attuale contesto di crisi economica, oggi più che mai, si ha bisogno di una



figura come quella dell'agente, in grado di tutelare le esigenze dei clienti facendo consulenza e stando al loro fianco. Secondo Enzo Sivori, per far evolvere la professionalità degli agenti, occorre che tutti gli intermediari "si rendano sempre di più autonomi nella capacità di reagire alle sollecitazioni del mercato". A questo scopo le associazioni devono fornire in misura sempre maggiore servizi a tutto tondo che consentano agli iscritti "di realizzare quella crescita imprenditoriale e professionale indispensabile per passare dall'essere meri in-



(da sinistra) **Enzo Sivori**, presidente dell'Associazione agenti Unipol; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review e **Tonino Rosato**, presidente dell'Associazione agenti Allianz

intermediari di un contratto a gestori complessivi della relazione con il cliente". Rosato rimarca questo concetto parlando di "un percorso culturale" che il gruppo agenti deve essere in grado di proporre per supportare gli intermediari nell'affrontare i cambiamenti del mercato. "Pur abbracciando la digitalizzazione – afferma – occorre ribadire che gli strumenti a nostra disposizione devono essere funzionali a supportare la relazione agente/cliente, e non a sostituire la figura professionale dell'intermediario che, su più fronti, si sta cercando di scavalcare. Di fronte a una svolta epocale come quella in atto – aggiunge Rosato – credo che le compagnie dovrebbero riflettere: forse non vale la pena abbandonare un sistema che negli anni ha portato vantaggi a tutti". Secondo Sivori, compagnia e intermediari dovrebbero integrare un sistema di multicanalità e verticalizzazione che permetta di conservare un ruolo centrale alle agenzie, "fondamentali nel presidio della relazione con il cliente e della variabile qualitativa". Con **UnipolSai** è in corso un cammino che Sivori definisce "di consapevolezza reciproca", e cita il tema dei dati del cliente: "noi agenti – spiega – abbiamo necessità di avere un ritorno dati da poter utilizza-

re su strumenti da noi ideati. Dobbiamo fare in modo che le modalità di relazione e di contatto con il cliente siano migliorate".

## TRATTATIVE DI PRIMO E SECONDO LIVELLO, QUALE FUTURO

Entrando nel tema dei rapporti con la compagnia, Rosato spiega che per non essere scavalcati, uno dei baluardi da difendere strenuamente è la professionalità: "la consulenza deve essere un termine pieno di reale significato. Nei rapporti con Allianz, abbiamo difeso la centralità delle agenzie ma non posso nascondere l'enorme difficoltà che stiamo riscontrando negli ultimi tempi. Sullo sfondo si nota un tentativo piuttosto forte, in atto non solo nel settore assicurativo, di riportare le trattative di primo livello a livello aziendale". Per questo motivo, secondo Rosato, è fondamentale "avere le spalle coperte da rappresentanze sindacali. Anche un nutrito gruppo agenziale come il nostro, che conta su 2200 associati – osserva – resterà comunque debole senza una forte organizzazione sindacale". La posizione di Sivori inquadra invece un confine tra i rapporti di primo e secondo livello meno definito rispetto al passato. "Secondo il mio punto di vista – afferma – sarebbe utile una maggiore contaminazione tra sindacati generalisti e gruppi agenti, perché, rispetto agli anni scorsi, è molto cambiato il modo di fare rappresentanza e molto ancora cambierà. I gruppi agenti all'interno dei sindacati – spiega Sivori – devono avere una rilevanza maggiore rispetto a quella che hanno attualmente e a quella che hanno avuto in passato". Questa minore distinzione serve a raggiungere più facilmente l'obiettivo finale comune di soddisfare le esigenze degli agenti, tutelandoli e supportandoli nelle sfide che dovranno affrontare, e questo, evidenzia ancora una volta Sivori, si può fare soltanto se le decisioni di primo e secondo livello sono prese insieme".

**B.M.**

