

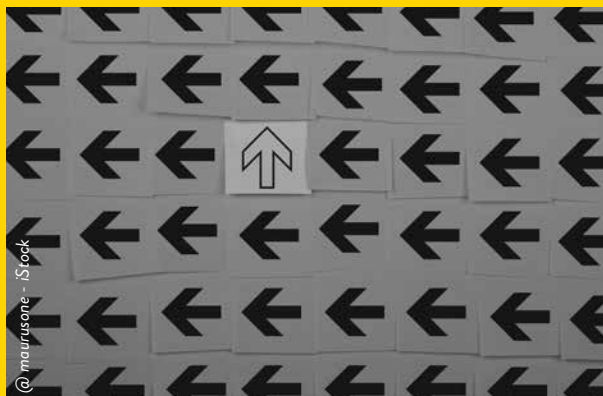
INTESA SANPAOLO, SINERGIE E PROCESSI ORGANIZZATIVI

NUOVE COMPETENZE E PROGRAMMI DI FORMAZIONE PUNTANO A FARE DEL GESTORE IL REFERENTE UNICO PER IL CLIENTE, E UNA PARTE CENTRALE DELLA CATENA DEL VALORE DEL BUSINESS ASSICURATIVO. ECCO COME CAMBIA LA BANCA-ASSICURAZIONE

Un modello unico, che garantisce la progettazione del cosiddetto *go to market* in sintonia con il partner distributivo, massimizzando così le sinergie. È questa, in sintesi, la strategia che guida la *Divisione insurance* di **Intesa Sanpaolo**, da cui discendono tutte le operatività che vanno dalla progettazione dei prodotti alla formazione delle competenze dei distributori, che nel caso specifico sono i gestori nelle filiali di Intesa Sanpaolo. Una strategia che si evolve costantemente, e che ha avuto una declinazione ancora più strutturata da quando il gruppo ha adottato il modello di *banca-assicurazione*: “un valore aggiunto” essenziale per capire le peculiarità dei processi organizzativi, secondo **Roberta Accettura**, responsabile personale e change management di **Intesa Sanpaolo Vita**.

I RISULTATI A OGGI

“Questo modello unico – spiega Accettura – consente di non avere dispersione di valore tra noi e il gestore di filiale della rete *Banca dei territori*, che ha una relazione di fiducia con il cliente”. Una strategia che, a guardare i numeri, sta portando “risultati estremamente lusinghieri”: è di circa del 25% il contributo all’utile lordo di gruppo, se si considerano anche le commissioni legate alla distribuzione dei prodotti; una leadership di mercato nel vita, con una quota di oltre il 18%, accompagnata da una forte crescita nel danni, dove la compagnia è già primo player bancassicurativo, con market share del 19%. Con un potenziale di 12 milioni di clienti servibili c’è ancora ampio spazio di crescita, visto il tasso di penetrazione del business danni prossimo all’8% (5,4% a fine 2017, 3,8% a fine 2016).



@meirusone - iStock

MODI E TEMPI DELLA FORMAZIONE

Masters in insurance di Intesa Sanpaolo sono strutturati in 12 giorni d’aula e composti da moduli tematici sugli aspetti distintivi del business danni. Il modulo *Mindset* è finalizzato a promuovere e avviare un cambiamento di approccio verso il mondo della tutela; quello sulle *Soft skills* è incentrato sul potenziamento delle capacità di ascolto, anticipazione dei problemi, proattività e supporto dei colleghi; mentre il modulo *Tecnico commerciale* approfondisce la conoscenza dei prodotti Tutela, e forma i comportamenti commerciali e relazionali più efficaci per i gestori. Qualche numero: 220 persone coinvolte; 10 edizioni del percorso; 112 giorni d’aula erogati; 2.392 giornate uomo; quattro mesi di erogazione.

UN'UNICA PERSONA, UN'UNICA RELAZIONE

Il gruppo assicurativo di Intesa si pone anche l'obiettivo di promuovere la cultura della protezione "che in Italia – ricorda Accettura – è ancora troppo bassa rispetto ad altri mercati europei". Il modello di consulenza prevede che il gestore, "un vero e proprio *bancassurer*" aiuti i clienti a ottimizzare la gestione dei loro asset, includendo le polizze protezione come scelta di risparmio. "La stessa figura – spiega la responsabile – mette a disposizione una consulenza che non si fonda solo sulla gestione della liquidità o del patrimonio mobiliare ma anche su prevenzione e gestione dei rischi: grazie a questo modello, un'unica persona detiene la relazione assicurativa e bancaria con frequenti momenti di contatto con il cliente".

SPECIALISTI E REFERENTI

Il modello di servizio del gruppo è stato arricchito l'anno scorso da due figure dedicate alla diffusione della cultura assicurativa e al supporto dei gestori: sono gli *Specialisti protezione* in Banca dei territori e i *Referenti di Intesa Sanpaolo Assicura*. "I primi – argomenta Accettura –

hanno il compito di formare i gestori sulle tematiche relative ai prodotti Tutela e garantire un costante supporto in presenza o anche distanza. I Referenti seguono la formazione degli Specialisti protezione e fanno assistenza di secondo livello alla rete, forniscono supporto attraverso incontri sul territorio e contatti a distanza, e fungono da *focal point* verso le strutture della compagnia".

DA ASSET MANAGER AD ASSET & RISK MANAGER

Tra febbraio e maggio 2018, 200 Specialisti protezione sono stati coinvolti nel piano formativo tecnico professionale dal titolo *Masters in insurance*, concepito in sinergia con Banca dei territori e la direzione centrale Politiche di sviluppo e learning academy di Intesa Sanpaolo. L'obiettivo dell'iniziativa era porre le basi di un nuovo approccio consulenziale, spiega Accettura, "che a partire dalla catena del valore *referente-specialista-gestore-cliente* fosse in grado di far evolvere la relazione da *asset manager* ad *asset & risk manager*". Consolidare e potenziare le conoscenze del business assicurativo, infine, rientra nel nuovo modello di servizio in filiale.

NEL 2019, INTESA IN TOUR

Le attività di formazione e sviluppo delle competenze sulla rete sono state affiancate da altre iniziative, tra cui le giornate dedicate alla protezione, 34 in tutto nel 2018, con più di 2.000 persone coinvolte. "Questi interventi – dice la responsabile – sono dedicati ai direttori di filiale, coordinatori commerciali e gestori, e sono stati pensati per presentare il modello di servizio, i prodotti e il ruolo dello Specialista protezione".

Per l'anno in corso, infine, il gruppo ha in programma nuove attività, in partnership tra le due divisioni, dedicate ai vari attori della compagnia assicurativa e della banca. "Abbiamo allo studio un format itinerante – conclude Accettura – che rinforzi ulteriormente la cultura assicurativa sul territorio. Per fare tutto questo valorizzeremo anche le sedi della Divisione insurance di Torino e Milano, aprendole ai cittadini, con iniziative di cui parleremo presto". **F.A.**



@ marchmeena29 - iStock