

SOSTENERE LE AGENZIE È UNA NECESSITÀ PER TUTTI

di BENIAMINO MUSTO

L'ATTUALE SCENARIO DI EMERGENZA HA MESSO IN ENORME DIFFICOLTÀ LE RETI DISTRIBUTIVE. DOPO ALCUNE INIZIALI MISURE DI SUPPORTO RITENUTE INADEGUATE DAGLI AGENTI, LE COMPAGNIE SONO INTERVENUTE CON SOSTEGNI ECONOMICI CONCRETI. MA LA SITUAZIONE È GRAVE, COMPLESSA, E IN CONTINUA EVOLUZIONE. IL COMITATO DEI GRUPPI AGENTI DI SNA, SPIEGA IL PRESIDENTE DARIO PIANA, CONTINUA A MONITORARLA COSTANTEMENTE

“Le agenzie non vanno semplicemente sostenute, ma vanno salvate, altrimenti alla forte contrazione dei ricavi dovuta al crollo della domanda, si sommeranno le conseguenze, in termini di tenuta dei portafogli, della grave crisi che investirà l'unico canale di vendita capace, quanto meno nel medio termine, di frenare le perdite”.

Questo il grido di allarme lanciato dallo **Sna** lo scorso 27 marzo, in una lettera indirizzata all'**Ania** e a tutte le compagnie del mercato assicurativo italiano. Nella missiva, firmata dal presidente nazionale **Claudio Demozzi**, e dal presidente del comitato dei gruppi agenti, **Dario Piana**, si esprimeva tutta la gravità dell'attuale situazione di emergenza dovuta alla pandemia di Covid-19: “se nei prossimi mesi – si legge in un passaggio della lettera – un rilevante numero di agenzie dovesse cessare l'attività, le conseguenze per le stesse imprese mandanti sarebbero pesantissime, sotto l'aspetto del ridimensionamento in termini di portafoglio, della consistenza numerica della rete agenziale e dunque del suo valore patrimoniale, ma anche dal punto di vista dell'interruzione del servizio alla clientela, dell'esborso delle indennità

di fine mandato, dell'affidamento di numerose gestioni interinali con migliaia di lavoratori dipendenti che passerebbero in carico alle compagnie o che potrebbero essere espulsi dal settore”.

L'ESCALATION DELLA CRISI

A più di un mese di distanza si può affermare che quel grido di allarme è stato sostanzialmente ascoltato dalla gran parte delle compagnie italiane, che hanno ricalibrato le proprie forme di sostegno alle reti dopo aver messo in campo una prima serie di misure che lo **Sna** riteneva insufficienti. “Dall'inizio della pandemia, a fine febbraio – spiega Dario Piana –, la situazione non ha fatto che aggravarsi a causa della chiusura delle attività produttive e dei mancati incassi”. Lo scenario nell'immediato



Dario Piana, presidente del comitato dei gruppi agenti di Sna

è grave. “Con le attività produttive ferme, e le polizze di molte aziende in scadenza, i prossimi mesi rappresentano un’incognita. Il sindacato e i gruppi agenti hanno rivolto alle imprese le proprie istanze. E le compagnie, devo dirlo, si sono dimostrate sensibili, comprendendo le problematiche”. All’inizio della pandemia, colte di sorpresa da un’emergenza di cui ancora non era chiara la portata, “hanno concesso agli agenti agevolazioni riguardanti le metodologie di lavoro, e misure come gli spostamenti delle rivalse e l’anticipo dei rappel maturati nell’anno precedente”. Se nell’immediato poteva sembrare un provvedimento adeguato alla situazione, “con il passare dei giorni lo scenario è peggiorato, pertanto tutti i gruppi agenti hanno nuovamente chiesto alle proprie imprese di mettere sul tavolo contributi reali: non soltanto anticipi, ma denaro vero”.

COMPRENDERE LE DIFFICOLTÀ DELLE AGENZIE

Le compagnie hanno compreso la gravità del momento, e nessuna si è rifiutata tout-court di mettere in campo delle misure per sostenere le reti in questa drammatica situazione. Piana tiene a sottolineare “il ruolo dello Sna nel portare all’attenzione le difficoltà delle agenzie. Sono state portate avanti due iniziative in modo parallelo: da un lato quella del sindacato nazionale nei confronti delle

imprese assicurative e delle istituzioni, dall’altro quella dei gruppi agenti, che hanno interloquito direttamente con le loro mandanti”. A fare da apripista nell’offrire un sostegno economico concreto alla rete è stata **Generali Italia**. Diverse altre compagnie hanno poi seguito questa stessa direzione, seppur con risposte diversificate, ma la dinamica prosegue perché l’emergenza non è ancora conclusa. “Ogni giorno – sottolinea Piana – c’è qualche gruppo che chiude un accordo interessante. Alcune compagnie hanno messo in campo un contributo economico ai mancati incassi delle reti, colmando la differenza tra la contribuzione provvisoria del mese di marzo 2020 e quella del marzo dello scorso anno”.

IL RUOLO DELL’AGENTE SUL TERRITORIO

Lo scenario sanitario legato alla pandemia è in continua evoluzione. Le attività economiche e produttive stanno riaprendo con enorme cautela, e il comitato dei gruppi agenti di Sna continua a monitorare costantemente la situazione. L’organismo si incontra virtualmente da ormai più di un mese in videoconferenza, in riunioni che vedono la partecipazione di circa il 90% dei gruppi aziendali del mercato. Come tutti i lavoratori italiani che usano la tecnologia per lavorare da remoto, anche gli agenti stanno continuando a operare grazie alla digitalizzazione. “Questo dimostra che la nostra categoria non è contraria ai nuovi mezzi di comunicazione. Noi vogliamo sfruttare appieno le possibilità che ci vengono offerte dalla tecnologia. Ciò che non vogliamo – sottolinea Piana – è che la digitalizzazione si trasformi in disintermediazione, spazzando via il valore aggiunto portato dall’agente”. Questo valore, basato su qualità come la professionalità e il calore umano, riesce ad arrivare al cliente anche in una situazione emergenziale come questa. Lo mostra anche il sentiment che si vive sui territori in cui gli agenti operano. “In questi giorni – conclude Piana – stiamo percependo una sorta di bisogno diffuso di parlare con una persona conosciuta. Abbiamo trovato che, forse complice la situazione di isolamento, i clienti sono felici di ricevere la telefonata del proprio agente, e almeno da questo punto di vista, la situazione è migliore di quella che ci aspettavamo”.