

UN ESEMPIO DI COLLABORAZIONE PER VINCERE LE SFIDE DI OGGI E DOMANI

IL RAPPORTO TRA AVIVA E IL GAAV MOSTRA COME UNA MANDANTE E LA PROPRIA RETE AGENZIALE POSSANO LAVORARE INSIEME IN MODO PROFICUO. A TESTIMONiarLO SONO LE INIZIATIVE DI SUPPORTO ALLE AGENZIE DURANTE IL PICCO DELL'EMERGENZA SANITARIA

Comunicazione, dialogo aperto e confronto costante e costruttivo. Sono questi gli elementi alla base del rapporto che hanno costruito negli anni la direzione di **Aviva** in Italia e i rappresentanti degli agenti. Se questo è importante per assicurare il raggiungimento degli obiettivi comuni in situazioni di normalità, diventa addirittura fondamentale nei momenti di difficoltà come quello che il Paese sta attraversando.

In questo senso, la collaborazione tra la direzione della compagnia e i rappresentanti del **Gruppo Agenti Aviva** (Gaav) ha da tempo raggiunto livelli di reciproca soddisfazione, come testimoniato anche dalle iniziative attivate dalla compagnia per supportare le agenzie durante il picco dell'emergenza sanitaria portata dal Covid-19.

“Gli agenti e i loro collaboratori – spiega **Alberto Vacca**, chief business and investment officer di Aviva in Italia – da sempre rappresentano Aviva nel territorio e per questo dobbiamo ringraziarli per la resilienza che hanno dimostrato in questi mesi continuando a offrire servizi ai nostri comuni clienti nonostante l'emergenza sanitaria. Per questo motivo abbiamo messo in campo le nostre risorse, economiche, tecniche e tecnologiche per supportare la loro operatività quotidiana”.

PREPARARSI INSIEME AL FUTURO

Uno sforzo, quello della compagnia, che gli agenti riconoscono, come conferma il presidente del Gaav, **Pieran-**

gelo Colombo. “Come gruppo agenti – spiega – riconosciamo l'attenzione e il coinvolgimento della compagnia nell'ascoltare le nostre richieste, intensificando la frequenza degli incontri e dei momenti di confronto. Possiamo ritenerci soddisfatti per i risultati ottenuti, ringraziando la compagnia in particolare per la reattività che ha dimostrato”.

Ovviamente le sfide da affrontare per compagnia e intermediari non si fermano al Covid. Il prossimo futuro sarà infatti caratterizzato da alcuni appuntamenti importanti, sui quali mandante e agenti si stanno già confrontando da tempo, così come da ulteriori spunti che sono diventati ancora più attuali durante la crisi sanitaria, come la spinta verso la digitalizzazione ulteriore di alcuni processi.

Tra i temi principali spiccano in primis quello della definizione dell'accordo dati tra compagnia e rete, ma anche l'abilitazione delle funzionalità dispositive per i clienti all'interno dell'*home insurance* e, ancora, l'estensione di

alcuni processi messi a disposizione della rete, (“a tempo di record”, sottolineano da Aviva) durante il periodo di difficoltà per abilitare nel più breve tempo possibile la vendita in mobilità.

Un ulteriore progetto è quello che riguarda il rinnovamento della piattaforma operativa, che rappresenta un percorso che Aviva ha deciso di intraprendere nel 2019 proprio per digitalizzare la rete agenziale e rinnovare il catalogo prodotti grazie alle funzionalità aggiuntive tipiche di una piattaforma *digital-native*.

Questi rappresentano solo alcuni esempi dei numerosi tavoli di lavoro che, su base pressoché quotidiana, vedono i rappresentanti della compagnia e quelli degli agenti incontrarsi (l'emergenza Covid per ora consente ovviamente solo incontri virtuali) per trovare le soluzioni tecniche e commerciali più adeguate. La compagnia e gli agenti ammettono che le discussioni non sono sempre semplici, anzi. Tuttavia, “proprio dal confronto tra opinioni discordanti spesso escono le soluzioni vincenti e questo rappresenta sicuramente un punto di forza della relazione tra le parti”.

IN CRESCITA, NONOSTANTE IL COVID

Nonostante le difficoltà, ma probabilmente anche grazie alle iniziative citate in precedenza, i risultati di raccolta della rete agenti di Aviva nella prima metà del 2020 hanno mostrato una crescita rispetto a fine giugno 2019,



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



Pierangelo Colombo, presidente del Gaav

malgrado la crisi Covid abbia avuto un impatto molto significativo sulla raccolta nei mesi più critici, quelli del lockdown.

Secondo Vacca, questi risultati “sono la conferma della bontà dei supporti individuati, che hanno permesso alla rete di offrire i servizi ai clienti in modalità differenti rispetto a quelle tradizionali, ma con la stessa professionalità che da sempre li contraddistingue, come ribadito ulteriormente dalle ricerche sul grado di soddisfazione dei clienti, *Rnps*, area nella quale da sempre Aviva crede fortemente, che a fine 2019 collocavano la rete agenziale di Aviva al di sopra del benchmark dei competitor”. Vacca, inoltre, conferma “la volontà comune di compagnia e agenti di continuare il percorso di crescita che è iniziato nel 2019 e che siamo sicuri porterà risultati ancora più soddisfacenti nel prossimo futuro”.

Aviva in Italia ha chiuso il primo semestre con l'utile operativo lordo cresciuto del 27% rispetto allo scorso anno. Questi ottimi risultati, e la minore pressione sul nostro Paese derivante dagli accordi raggiunti a Bruxelles a luglio, hanno permesso di trascorrere il periodo estivo con moderata serenità.

Il mese di settembre, seppure con tutte le incertezze legate all'evolversi della situazione sanitaria, spiegano dalla compagnia, “segnerà il ritorno all'operatività e alla ripresa della strada della reciproca crescita, sempre all'insegna della collaborazione proficua e vincente con il Gruppo Agenti Aviva”. **B.M.**