

GRUPPO AGENTI

# AGENTI ITALIANA, DAL CONFRONTO NASCONO LE SOLUZIONI

GLI AGENTI DELLA COMPAGNIA CHE FA CAPO A REALE GROUP STANNO VIVENDO QUESTO DELICATO PASSAGGIO SEGNATO DALLA PANDEMIA ATTREZZANDOSI PER AFFRONTARE LE INCOGNITE DEL FUTURO, SPIEGA IL PRESIDENTE MASSIMO UNCINI, SECONDO CUI LA DIGITALIZZAZIONE PUÒ ESSERE UNO STRUMENTO PREZIOSO PER STRINGERE UNA PIÙ STRETTA RELAZIONE CON IL CLIENTE

di BENIAMINO MUSTO



Il **Gruppo Agenti Italiana Assicurazioni** nella sua conformazione attuale è frutto di decenni di aggregazioni che hanno riunito sotto un'unica rappresentanza storie diverse ma contraddistinte da una forte condivisione di valori. Il nucleo originario viene fondato nel 1972. E solo due anni più tardi, nel 1974, il gruppo avverte l'esigenza di costituire un *Fondo di solidarietà* per assistere e dare supporto agli agenti iscritti (e alle loro famiglie) che si trovino in situazioni di difficoltà. Nel 1994 avviene un altro passaggio chiave: con la fusione di due compagnie dello stesso gruppo, **Italiana Incendio Vita e Rischi Diversi** e **Istituto Italiano di Previdenza**, anche le rappresentanze agenziali decidono di unirsi andando a costituire un'unica associazione, che da allora mantiene i suoi contorni più definiti. Nel 2005 avviene un'ulteriore integrazione con il gruppo aziendale agenti della ex **Universo Assicurazioni**, compagnia che era stata acquisita da **Italiana Assicurazioni**, mentre nel 2014 confluiscono nel gruppo i colleghi agenti della ex **Piemontese Assicurazioni**.

## MANTENERE ALTA L'ATTENZIONE

A oggi il gruppo conta circa 500 associati e 330 agenzie, distribuite abbastanza capillarmente su tutto il territorio nazionale. A guidare la rappresentanza, dal 2018, è **Massimo Uncini**, che è succeduto ad **Alfonso Coltro** (il



**Massimo Uncini**, presidente del Gruppo Agenti Italiana Assicurazioni

quale, dopo aver guidato il gruppo per diversi anni, è stato nominato presidente onorario). A Insurance Review, Uncini spiega in che modo gli agenti Italiana stanno affrontando questo difficile momento fortemente segnato dalla pandemia. “Il portafoglio di Italiana Assicurazioni – osserva – ha sempre avuto una propensione più verso il retail che per il corporate. Però oggi non c'è una grandissima differenza circa le criticità in cui potranno incorrere le agenzie. La crisi ha colpito tutti”. Sebbene attualmente arrivino “segnali confortanti”, tuttavia “c'è una grossa attenzione a non creare illusioni. Dobbiamo essere abili nel cogliere ogni piccolo e rapido segnale di cambiamento e cercare di trovare una soluzione. Nel corso del lockdown – afferma Uncini – sono arrivati alcuni correttivi che hanno permesso di evitare il tracollo del cashflow delle agenzie”.

## ATTRAVERSO IL DIALOGO SI VIENE A CAPO DEI PROBLEMI

I correttivi di cui Uncini parla sono il risultato di un costante dialogo tra il gruppo e la compagnia, che si è intensificato nei mesi più duri dell'emergenza. Il presidente del Gaa Italiana spiega che “c'è un confronto continuo e una grande attenzione da parte della compagnia in relazione alle segnalazioni e alle proposte che arrivano dagli agenti. Questo storicamente è sempre stato così, ha rappresentato probabilmente un punto di forza che ha permesso di raggiungere risultati di reciproca soddisfazione, che sono stati confermati nel corso del tempo”. Uncini sottolinea l'importanza del confronto con la dirigenza della compagnia per cercare di trovare soluzioni ai singoli casi di difficoltà in cui le agenzie si trovavano. “Grazie alla pianificazione fatta assieme a Italiana Assicurazioni – dice – siamo riusciti in tempi davvero molto rapidi a creare le condizioni per far lavorare da casa i nostri dipendenti, permettendo loro di effettuare da remoto il 95% delle attività che normalmente sono svolte all'interno dell'agenzia. Questo è un grande valore che dobbiamo riconoscere alla compagnia, che è stata lungimirante e ha messo in atto una serie di attività risultate determinanti per affrontare l'emergenza”. I rapporti tra il gruppo agenti e la mandante, sottolinea Uncini, sono di

collaborazione, sebbene “a volte tra noi e la compagnia ci siano visioni divergenti, ma è proprio questa diversità, questo confronto talvolta anche spigoloso, che porta entrambe le parti a trovare sempre un punto di incontro”.

### NON FARSI PRENDERE DAL PANICO

Le agenzie in questo momento “si trovano in una situazione che è migliore rispetto a gran parte delle attività colpite dalla pandemia – spiega Uncini – a causa dell’anticiclicità del nostro settore”. A oggi (anche grazie agli interventi messi in campo dalla compagnia) non si registrano situazioni di difficoltà delle agenzie degli associati al gruppo. Tuttavia non si può nemmeno affermare che



#### LE SOCIETÀ DI SERVIZI

Oltre al tradizionale ruolo di confronto sindacale con la compagnia, il Gruppo Agenti Italiana Assicurazioni porta avanti anche una serie di altre attività che si sono sviluppate nel tempo. Cuore pulsante di ogni iniziativa è la *Cooperativa servizi integrati*, società costituita dallo stesso Gaa e che viene definita il braccio operativo del gruppo. La cooperativa si occupa di attività che vanno dall’organizzazione di incontri, alla tenuta contabile, all’invio di materiale, e si occupa anche di trovare soluzioni assicurative per quei rischi che non sono graditi o non sono tariffati dalla mandante; tutto questo avviene tramite un broker che è Pba di Parma. Il gruppo ha costituito anche altre società di servizi, come ad esempio *To learn more*, che si occupa di erogare formazione e detiene anche la partecipazione in una società che è proprietaria di un software gestionale per la gestione del back office delle agenzie di assicurazione. Altra società è la *Mutua Italiana*, che è una cassa di previdenza e una mutua, nata per gestire la parte relativa al welfare aziendale e alla offerta di soluzioni sanitarie e infortuni per aziende o per individui.

le agenzie abbiano superato l’impatto della crisi. “Bisogna vedere come reagiranno le attività e le imprese con noi assicurate, sperando che arrivi al più presto una ripresa globale che permetterà di rimettere in moto la macchina produttiva. C’è preoccupazione per il futuro e grande attenzione per capire esattamente come potersi muovere e intervenire per supportare le reali necessità dei nostri clienti”.

Stringere un rapporto “il più stretto possibile” con la clientela è anche la chiave per allontanare una minaccia che aleggia spesso quando si parla di distribuzione assicurativa tradizionale: la disintermediazione. Secondo Uncini “noi agenti dobbiamo evitare di farci prendere dal panico e rintanarci in una grotta solamente per paura di essere copiati. Non possiamo permetterci di non utilizzare gli strumenti che la tecnologia ci mette a disposizione”. Le nuove generazioni di nativi digitali “non utilizzino strumenti se non quelli digitali e tecnologicamente avanzati. Su questa cosa si gioca il prossimo futuro. Ci dovrà essere un reciproco rispetto compagnia-agenti sugli strumenti da utilizzare. Ma noi agenti – conclude Uncini – non possiamo restare fermi al palo, dobbiamo essere noi gli attori principali nel trovare soluzioni da prospettare al cliente, perché il rischio è quello di rimanere ai margini di un mercato che sta andando verso un’evoluzione sempre più rapida”.