

GRUPPO AGENTI

UNIONE AGENTI AXA, IL FUTURO È DIGITALE

LA RAPPRESENTANZA UNICA NATA NEL 2014 DALLA FUSIONE DI DUE GRUPPI È GUIDATA DAL 2019 DA GASPARE MENDUNI, CHE A INSURANCE REVIEW FA UN RACCONTO DELL'EVOLUZIONE DELLA RAPPRESENTANZA E PARLA DELLE PRIORITÀ CHE CARATTERIZZERANNO IL FUTURO DEGLI AGENTI IN UNO SCENARIO ANCORA INCERTO A CAUSA DELLA PANDEMIA: SU TUTTE, LA CAPACITÀ DI UTILIZZARE IN MODO EFFICACE LE NUOVE TECNOLOGIE

di BENIAMINO MUSTO



L'Unione Agenti Axa (Uaa) è nata quasi sette anni fa. Era infatti il novembre del 2014 quando le storiche rappresentanze degli agenti Axa celebrarono il congresso che diede vita a un nuovo soggetto unitario, nato dall'unificazione tra il **Gaai** (Gruppo Agenti Axa Italia), allora presieduto da **Gaspere Menduni**, e il **Gaa** (Gruppo Agenti Axa), guidato da **Sergio Rovera**, con lo scopo di dare più forza agli agenti in una fase di grandi cambiamenti.

I due gruppi che hanno dato vita all'Uaa erano nati in seguito alle varie vicissitudini che hanno caratterizzato la presenza del gruppo francese Axa in Italia. Una storia contraddistinta dalle svariate acquisizioni di compagnie presenti sul nostro mercato e su quello internazionale che hanno coinvolto numerosi marchi (**La Paterna, Monde, Metropole** – poi divenute **Compagnie Riunite di Assicurazione – Allsecures, l'Abeille, Centurion, Nordstern, Uap Italia**). Una storia che ha avuto il suo snodo fondamentale nel 1997 con la fusione tra due marchi storici delle assicurazioni francesi, quello di **Axa**, appunto, e quello di **Uap**.

Attualmente il gruppo agenti è guidato dal già citato Gaspere Menduni, che a *Insurance Review* traccia un ritratto della rappresentanza di cui è presidente dal 2019. "All'epoca della fusione tra Axa e Uap – racconta – esistevano gruppi aziendali per ogni compagnia". Dapprima si scelse di fare una confederazione tra queste rappresentanze, ma successivamente, negli anni 2000, la confederazione si divise nuovamente in due distinti gruppi: i già citati Gaa e Gaai. "Questi due gruppi – prosegue Menduni – hanno viaggiato in parallelo fino al 2014 quando noi agenti Axa abbiamo deciso di fondere le nostre rappresentanze per dare vita a un unico gruppo. Quella del 2014 – sottolinea – è stata una riunificazione storica di cui si parlava da anni, e che finalmente abbiamo realizzato con grande vantaggio di tutti gli agenti Axa".

Oggi Uaa conta un migliaio di iscritti, con agenzie distribuite in modo omogeneo su tutto il territorio nazionale. Gli agenti della compagnia, nel complesso, intermediano premi per circa un miliardo di euro.

LE DIFFICOLTÀ DELLA PANDEMIA

Per il gruppo agenti la prova della pandemia è stata dura, ma è stata superata positivamente. I primi mesi, parliamo di marzo e aprile 2020, sono stati drammatici perché, ricorda Menduni, "ci siamo trovati catapul-

L'APP DELL'UNIONE AGENTI AXA

Lo scorso febbraio l'Unione Agenti Axa (Uaa) ha lanciato una propria app per permettere a tutti gli associati di accedere ai servizi dell'associazione in ogni momento dal proprio device mobile. Realizzato dalla società **Unoone**, parte di **Sofitab Group**, il progetto della nuova app è stato curato da **Giuseppe Crespi** e **Claudia Apolloni**, membri della giunta dell'associazione.

Nello specifico, la nuova app offre agli associati di consultare le ultime notizie e gli eventi in programma, contattare velocemente le strutture del gruppo agenti e visualizzare le convenzioni attive. L'attivazione di un apposito canale per le segnalazioni, inoltre, dà a tutti gli associati la possibilità di inoltrare messaggi ai gruppi di lavoro, membri e responsabili di commissione, per un contatto diretto e specifico.

La app è dotata del sistema di notifiche push, per invitare i destinatari alla lettura delle ultime novità. È inoltre presente un'area riservata a cui ciascun associato, con proprie credenziali, potrà accedere: in questa sezione sono riportati documenti e comunicazioni riservate dell'associazione che ogni agente Uaa avrà la possibilità di consultare.

"Con questa iniziativa – spiega il presidente dell'Uaa, Gaspere Menduni – abbiamo dato seguito a quanto previsto dal nostro mandato, ovvero di implementare la comunicazione con i nostri associati e permettere loro di seguire più da vicino le attività del gruppo. Questa app rappresenta una finestra sempre aperta sulla nostra associazione, per coinvolgere gli associati e invitarli alla partecipazione".

tati in una situazione sconosciuta a tutti, a noi, come alla compagnia”. L’Unione Agenti Axa ha avuto anche un lutto a causa del Covid. “In quei mesi è venuto a mancare un nostro collega agente. Ricordo che la cosa mi colpì molto, anche perché lo avevo sentito telefonicamente poco prima che accadesse: lui era appena stato ricoverato in ospedale, ma mai mi sarei aspettato che le sue condizioni potessero precipitare tanto in fretta”.

Per superare la prima fase di incertezza il gruppo ha avuto una interlocuzione costante con la mandante, “per dare un’idea – rivela Menduni – abbiamo fatto delle riunioni anche nel giorno di Pasquetta”. Per tutto il 2020 gli agenti Axa sono riusciti a mantenere il più possibile i nervi saldi. “Ci siamo proiettati idealmente sulla fine dell’anno come termine entro cui colmare i gap in termini di mancati incassi e diminuzione delle provvigioni. Di concerto con la compagnia abbiamo cercato di adottare provvedimenti che riuscissero a traghettare le agenzie fuori dal guado. Da subito – spiega Menduni – con la compagnia abbiamo adottato una strategia dei piccoli passi. Anziché immaginare stravolgimenti improvvisi, tanto più visto che eravamo e siamo ancora in un clima di incertezza, abbiamo concordato provvedimenti mirati, talvolta anche ripetuti nel tempo, man mano che si presentavano delle criticità, sia dal punto di vista tecnico, sia sotto il profilo sanitario ed economico”. Il risultato è stato che l’ammontare delle provvigioni e delle incentivazioni a fine 2020 è cresciuto rispetto al 2019.

MA NON È FINITA

Tuttavia gli sviluppi futuri del mercato, secondo Menduni, non sono scostanti. “Temo – spiega – che gli effetti della pandemia dal punto di vista economico debbano ancora dispiegarsi del tutto, purtroppo. Penso che il 2021 sarà ancora un anno difficile, nonostante si preveda un rimbalzo del Pil. Credo che la vera ripartenza l’avremo nel 2022, quando la campagna vaccinale avrà raggiunto la gran parte della popolazione e quando diverranno effettivi i finanziamenti europei del Recovery Plan”.



Gaspare Menduni, presidente dell’Unione Agenti Axa

UNA QUESTIONE DI FIDUCIA

Menduni definisce il rapporto con Axa “fondato su una dialettica aperta e costruttiva, nel rispetto dei rispettivi ruoli e delle rispettive esigenze, anche quando il confronto si fa duro, come talvolta è inevitabile”. La compagnia, spiega, “ci è vicina, ci supporta. Cerchiamo di ragionare con loro su tutto, e di condividere le scelte. Chiaramente, come in tutte le dinamiche tra soggetti diversi, non mancano i momenti di tensione nei nostri rapporti”. I punti di maggiore sensibilità su cui gli agenti tengono alta l’attenzione riguardano i rischi di disintermediazione portati dall’utilizzo degli strumenti digitali. “È una questione di fiducia – osserva Menduni – che noi stiamo cercando di mettere nero su bianco con un accordo che tuteli la figura dell’agente in tutto ciò che è multicanalità, dagli incassi sulle app gestite dalla compagnia a tutta la gestione del contatto con il cliente”. Al momento, aggiunge il presidente dell’Uaa, non si registrano grosse difficoltà: “stiamo lavorando in questa logica, perché siamo perfettamente consapevoli del fatto che questo è un ambito che ci riguarderà tutti. Se già era un’urgenza prima della diffusione del Covid, ora la pandemia ci ha mostrato con maggiore evidenza e in maniera inequivocabile l’importanza del digitale. Dobbiamo assolutamente accelerare in questa direzione – conclude Menduni – confrontandoci con la compagnia affinché l’evoluzione digitale sia accompagnata dalle necessarie tutele per gli agenti”.