

# REDDITIVITÀ: IL MECCANISMO DELLE AGENZIE SI È INCEPPATO

di FABRIZIO AURILIA

LE AGENZIE STANNO AFFRONTANDO DA TEMPO DIFFICOLTÀ DI AUTOFINANZIAMENTO: STANDO A QUANTO È EMERSO DURANTE LA TAVOLA ROTONDA, È COME SE SI FOSSE INCAGLIATO UN FUNZIONAMENTO VIRTUOSO, CUI SI È AGGIUNTA UNA STRATIFICAZIONE DELLE NORME CHE HA COMPORTATO COSTI ORMAI FUORI CONTROLLO

Tutto è cambiato tra il 2007 e il 2008. Le riforme del settore assicurativo piombate sulla categoria dall'oggi al domani, e la grande crisi finanziaria, "hanno inceppato il meccanismo", come ha detto **Enrico Olivieri**, presidente del **Gruppo Agenti Zurich**, rispondendo a una domanda del direttore di Insurance Review, **Maria Rosa Alaggio**, all'inizio della tavola rotonda conclusiva del convegno di **Insurance Connect**.

Un dibattito che ha avuto al centro la questione della redditività delle agenzie e ha coinvolto, oltre a Olivieri, **Pierguido Durini**, presidente del **Gruppo Agenti Helvetia**; **Federico Serrao**, vice presidente vicario del **Gruppo Agenti Generali Italia**; **Giuseppe Spampinato**, presidente del **Gruppo Agenti Assimoco**; **Giuseppe Sutura**, presidente del **Gruppo Agenti Italiana Assicurazioni** e **Sebastiano Spada**, presidente di **Ulias**, che ha contribuito al confronto portando la voce degli iscritti in sezione E.

## UNA NUOVA DIGNITÀ PER GLI AGENTI

Tante le questioni sollevate, a partire, appunto, dalle difficoltà che incontrano le agenzie ad autofinanziarsi: un meccanismo virtuoso inceppato, cui si è aggiunta "una stratificazione delle norme che ha comportato costi ormai fuori controllo", ha spiegato Olivieri.

"Abbiamo studiato e attuato modi per recuperare ciò

### SEZIONE E: CI VUOLE FIDUCIA E AFFIDABILITÀ

Il tema delle provvigioni è molto sentito anche dai collaboratori iscritti in sezione E. Ne ha parlato Sebastiano Spada, presidente di Ulias, definendolo un "tema sensibile perché sono i soldi che rimangono a fine mese". Tuttavia, Spada ha invitato a non fare confusione tra produzione, portafoglio e provvigioni: "i subagenti devono discutere di provvigioni - ha detto - perché milioni di portafoglio riguardano la compagnia, non dicono nulla sulla redditività del subagente. Dobbiamo saper dare il giusto valore alle cose".

Durante la tavola rotonda è emerso anche il tema della responsabilità dei subagenti: cosa succede se una subagenzia va in sofferenza? "Il problema principale - ha affermato Spada - è capire con chi si ha a che fare: gli agenti devono costruire rapporti di fiducia solo con i subagenti professionali, non con qualsiasi distributore". A questo proposito, Federico Serrao, vice presidente vicario del GaGi, ha ricordato come, in effetti, "le polizze di Rc professionale coprono la malversazione del subagente ma, in primis, è essenziale che il collaboratore sia legato all'agenzia con un patto di fiducia".

che abbiamo perso”, ha proseguito il presidente del Gaz, convinto che comunque vada fatta una riflessione per rimettersi a parlare con le mandanti delle tabelle provvigionali. “Noi (il Gaz, ndr) siamo riusciti ad alzarle un po’ e anche i nostri collaboratori ne hanno giovato, ma io – ha sottolineato Ulivieri – sono molto preoccupato dall’esplosione dei nuovi regolamenti che impongono costi che non possiamo delegare ad altri”. Secondo Ulivieri siamo a una svolta, anche grazie alla Idd, che ha dato agli agenti “una dignità che non pensavano nemmeno di avere”.

## MENO REDDITO, MENO SERVIZI

Le piccole agenzie sono quelle che patiscono di più: hanno bisogno di risorse economiche e di personale. “Su di noi – ha spiegato Giuseppe Spampinato – gravano una serie di regolamenti impossibili da sostenere”. Anche secondo l’agente di Assimoco, ci sono margini per cambiare le tabelle provvigionali, ma il tema è soprattutto far capire alle compagnie che gli effetti della redditività in calo per le agenzie ricadono su tutta la

filiera. “Più la redditività scende – ha aggiunto – più peggiora il servizio al cliente”. La proposta di Spampinato è tagliare i costi e discutere dell’accordo dati. “Dal 2007 – ha ribadito l’agente – è tutto in capo a noi. Pensiamo ai collaboratori: giacché esiste un albo degli iscritti in E, si istituisca una polizza obbligatoria di responsabilità dei collaboratori, altrimenti le responsabilità ricadono sempre sugli iscritti in A”. Anche per questo, ha chiosato Spampinato, i giovani si allontanano dalla professione, spaventati dalla deriva che ha preso il lavoro dell’agente.

## UNA SCUOLA PER LA GESTIONE DELL’AGENZIA

Molte di queste tematiche, però, riguardano il rapporto tra i singoli gruppi agenti e la compagnia mandante. Tra le agenzie di Helvetia e la compagnia, le cose vanno bene, ha sostenuto Pierguido Durini: “i risultati in termini di rapporto s/p sono pesanti come per tutti, ma lo stato di salute è buono, e anche gli interventi sulle tariffe sono stati mediati con le parti. Dall’anno scorso,



Da sinistra: **Sebastiano Spada**, presidente di Ulias; **Giuseppe Sutera**, presidente del Gruppo Agenti Italiana Assicurazioni; **Giuseppe Spampinato**, presidente del Gruppo Agenti Assimoco; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review; **Pierguido Durini**, presidente del Gruppo Agenti Helvetia; **Federico Serrao**, vice presidente vicario del Gruppo Agenti Generali Italia; **Enrico Ulivieri**, presidente del Gruppo Agenti Zurich



siamo riusciti a recuperare una buona dose di redditività persa”, ha spiegato l’agente. Secondo Durini, occorre che sia l’agente, in primis, a sentirsi un “imprenditore autonomo”, che sappia usare la tecnologia e la digitalizzazione con efficienza: “il crm – ha detto – deve essere utile, ma nella fase della raccolta dati bisogna riconoscere che la categoria è ancora indietro. Per le agenzie plurimandatarie è difficile sfruttare il crm per aumentare la produttività; molto spesso le agenzie, a eccezione di quelle molto strutturate, vivono di ciò che arriva al bancone dell’ufficio: è difficile dedicare una persona alla raccolta dei dati. È un grande problema, soprattutto se c’è un gran numero di mandati da gestire. Uno degli investimenti da fare è creare una scuola specifica per la gestione di un’agenzia assicurativa”, ha proposto Durini.

## IL RUOLO DI UN GRUPPO AGENTI MODERNO

Anche per Giuseppe Sutera, l’accordo con la compagnia Italiana Assicurazioni è soddisfacente. In fase di rinnovo dell’integrativo, agenti e impresa hanno convenuto sul rinnovo integrale di quello che scadrà a fine

anno. “Ania e Sna dovrebbero prendere spunto da come i gruppi agenti trattano con le compagnie”, ha detto Sutera, facendo riferimento ai tentativi, sempre fallimentari, di rinnovo dell’accordo nazionale. “L’accordo dati – ha sottolineato l’agente – deve stare fuori dall’inquadramento di primo livello, al contrario degli istituti di rivalsa e liquidazione, su cui si deve discutere con un maggiore grado di maturità nel confronto”.

Secondo Sutera, si tratta di valorizzare “il ruolo di un gruppo agenti moderno”, che offre soluzioni ai propri associati “per far quadrare il conto economico, che è altrettanto importante rispetto al portafoglio”. I gruppi agenti, insomma, devono fare qualcosa anche per le nuove generazioni: “c’è il rischio che le agenzie passino a chi le vuole acquistare”, ha avvertito Sutera.

## LE LOTTE PER UNA PARTNERSHIP MIGLIORE

Il miglioramento della redditività si realizza, quindi, solo con una combinazione di strategie e anche con prese di posizione nette, nell’ottica di ribadire l’importanza della partnership tra impresa e rete. Come ricorda Federico Serrao, nel 2019, il GaGi chiuse 553 agenzie in un’ondata di proteste perché gli agenti erano “molto insoddisfatti per le relazioni con la compagnia sul piano della dotazione informatica” che, lamentavano allora, aveva grossi problemi di funzionamento. Dopo di che Generali Italia ha ripreso in mano la relazione con la rete, fornendo nuovi servizi, non solo informatici: “anche sul rinnovo dei contratti dei dipendenti di agenzia – ha fatto notare Serrao – Generali ci sta supportando con un servizio di advisory”.

Tirando le somme di una tavola rotonda particolarmente interessante, è evidente come sia emersa l’esigenza per gli agenti una maggior capacità di governo della propria azienda: imprese/agenzie più solide ed efficienti attirerebbero di più i giovani, di cui le agenzie italiane cominciano a essere a corto.