

ZURICH ITALIA, L'ALLEANZA TRA AGENTI ASSICURATIVI E CONSULENTI BANCARI

di FABRIZIO AURILIA

MICHELE COLIO, HEAD OF DISTRIBUTION, MARKETING & CUSTOMERS DELLA COMPAGNIA, IN QUESTA INTERVISTA FA IL PUNTO SUI RISULTATI E GLI OBIETTIVI DEL PROGETTO DI SINERGIA CON ZURICH BANK, ALL'INDOMANI DEL NUOVO ACCORDO INTEGRATIVO STIPULATO CON IL GRUPPO AGENTI, INCENTRATO SUGLI STRUMENTI DI WELFARE DEDICATI AGLI INTERMEDIARI

Lo scorso mese di febbraio, alla fiera di Milano (Rho), per la prima volta **Zurich Italia** e **Zurich Bank** hanno riunito in un'unica convention gli agenti della compagnia e i consulenti della banca. Un evento durante il quale è stato anche firmato il nuovo accordo integrativo per il triennio 2024-2026 con il **Gruppo agenti Zurich**. Il nuovo patto tra rete e impresa è solo una delle novità che hanno coinvolto gli agenti, impegnati nell'ultimo anno in una complessa ricerca dei modi migliori per far vivere le sinergie con i consulenti della banca.

Michele Colio, head of distribution, marketing & customers di Zurich Italia, intervistato da *Insurance Review*, ha spiegato il senso profondo della convention congiunta: “volevamo che tutti potessero ascoltare a inizio anno, in un momento unico e condiviso, le priorità e gli obiettivi di Zurich in Italia”. La convention è stata l'occasione per “un focus sul progetto di sinergia con Zurich Bank”, ha continuato Colio, “e fare il punto sull'operatività, dando visibilità ai risultati che abbiamo raggiunto nei primi sei mesi di sinergia tra consulenti e agenti”. La presenza, inoltre, di figure apicali a che operano a Zurigo ha sottolineato l'importanza del momento in casa Zurich, nonché l'occasione per parlare di priorità, opportunità e rischi a livello globale.

UNA STRATEGIA PER TOUCH POINT

Tornando al concreto del lavoro di Zurich Italia, Colio ha raccontato delle strategie condivise con la rete, dalla digitalizzazione all'intelligenza artificiale, “che rappresentano un'opportunità straordinaria per gli agenti

per fare consulenza, veicolando in modo strutturato e aggiornato le informazioni indispensabili ai clienti per individuare e scegliere le migliori coperture assicurative e finanziarie”.

Nel dettaglio, i messaggi dati agli agenti si sono concentrati su una strategia per touch point. “Per noi – ha spiegato Colio – il cliente deve sempre essere libero di scegliere qual è il touch point preferito per entrare nel mondo Zurich. Un'agenzia, un consulente, la nostra app *Zurich One*: il punto d'accesso e di contatto non deve essere vissuto come un potenziale conflitto tra canali, ma come un'opportunità sia per il cliente sia per il distributore”.

LA CONDIVISIONE DELLA BASE CLIENTI

E quindi, la direzione è chiara: valorizzare la sinergia tra canali. I primi risultati cominciano a vedersi, soprattutto riguardo l'atteggiamento della rete assicurativa verso i consulenti: “c'è grande curiosità”, ha

commentato Colio, raccontando come “tanti agenti si sono informati in modo strutturato sulle linee guida. Al momento sono più di 130 le sinergie attivate, ma altrettante sono al vaglio della compagnia e della banca”.

Ma come nascono le collaborazioni? “Non c’è un approccio top-down – ha chiarito Colio – il consulente e l’agente si scelgono autonomamente, condividendo la strategia di gestione dei clienti”. Oggi Zurich Italia ha più di due milioni di clienti e Zurich Bank oltre 120mila. “L’obiettivo – ha rivelato Colio – è porre a fattor comune questa *customer base*, cosa che ci consentirà di mettere a disposizione tutti i servizi che possiamo offrire attraverso le nostre reti di agenti e di consulenti finanziari”.

UN ACCORDO INTEGRATIVO AL SERVIZIO DEI CLIENTI

Un altro importante pilastro della strategia in ambito distributivo è il nuovo accordo integrativo stipulato con la rete di agenti. Colio ha sottolineato più volte come non si tratti di un semplice rinnovo dell’accordo

SINERGIE, IL CONTRIBUTO DEL GRUPPO AGENTI

Michele Colio, head of distribution, marketing & customers di Zurich Italia, ha spiegato come durante la prima fase del percorso di sinergie tra gli intermediari assicurativi e i consulenti bancari sia stato decisivo il contributo del **Gruppo Agenti Zurich**: “prima di lanciare il progetto – ha detto – abbiamo coinvolto il gruppo agenti, definendo insieme le linee guida del rapporto tra agenti e consulenti. È stato importante il loro contributo che ci ha consentito di impostare la sinergia più rapidamente ed efficacemente”.

In parallelo, ha continuato il manager, “abbiamo erogato molta formazione per creare consapevolezza e competenze nella gestione sinergica della customer base, in modo tale da consentire a entrambe le reti di veicolare le informazioni in modo chiaro, coerente e condiviso”.



Michele Colio, head of distribution, marketing & customers di Zurich Italia

2021-2023 ma di un nuovo patto, “perché il mercato di riferimento è rapidamente e profondamente cambiato e continuerà a evolvere nei prossimi tre anni”, ha precisato. “Abbiamo chiarito – ha spiegato entrando nel merito dell’accordo – quanto i tool digitali, e un loro utilizzo estensivo, debbano essere al servizio della relazione: sarebbe impensabile disintermediare gli agenti”, ha assicurato Colio.

GLI INVESTIMENTI NEL WELFARE DEGLI INTERMEDIARI

Nel dettaglio, è stata estesa e potenziata con maggiori investimenti l’area attinente al welfare: “rispetto all’accordo in scadenza – ha sottolineato il manager – investiremo di più, privilegiando l’area dei tool digitali e quella del welfare. Abbiamo inoltre cercato di dare priorità alle iniziative focalizzate sul business non auto. Sono profondamente convinto che andando in questa direzione il ruolo degli agenti sia destinato a rafforzarsi ulteriormente”.

La rete di Zurich, infine, dovrà distinguersi, con particolare riferimento a tre grandi aree: *Protection&Salute*, Pmi e digitalizzazione: “la nostra priorità sarà quella di ampliare le soluzioni assicurative dedicate alle famiglie in ambito Protection&Salute e al supporto alle imprese, con un particolare focus sulle Pmi che da sempre rappresentano un’area di eccellenza per i nostri agenti”, ha concluso Colio.