

AGENZIE, UNA CRESCITA DA RENDERE STRUTTURALE

di BENIAMINO MUSTO

DOPO ANNI DI DIFFICOLTÀ, IL CANALE AGENZIALE VEDE UN TREND POSITIVO. UNA FASE SU CUI, HA SPIEGATO FABIO ORSI DI INNOVATION TEAM, IMPATTANO VARI FATTORI (NON ULTIMO QUELLO DEGLI AUMENTI TARIFFARI) E CHE OCCORRE CONSOLIDARE AFFINCHÉ NON RESTI UNA FIAMMATA DESTINATA A SPEGNERSI

Le agenzie assicurative nel corso del 2023 hanno conosciuto una rilevante crescita in termini di dimensione, con portafogli danni che hanno raggiunto a fine anno una media di 3,1 miliardi di euro. Questo a fronte di un consolidamento del loro numero sul territorio, essendo passate dalle 10.337 di fine 2022 alle 10.112 del 2023 (dati **Rui, Ivass** e **Ania**).

A fare il punto sullo stato dell'arte del sistema agenziale è stato **Fabio Orsi**, partner di **Innovation Team - Mbs Consulting** (gruppo **Cerved**) aprendo la sessione tematica dedicata agli intermediari. Orsi ha sottolineato la rilevante ibridazione delle forme di intermediazione: se le agenzie esclusivamente monomandatari rappresentavano a fine 2023 solo il 26% del totale, sono aumentate le collaborazioni, diventate sempre più diversificate, superando la tradizionale definizione di plurimandato. E poi c'è il cambiamento delle stesse modalità di lavoro delle agenzie, che secondo Orsi "è ormai strutturale", ed è caratterizzato da digitalizzazione e multicanalità, "con effetti molto positivi soprattutto sul servizio al cliente e sulle attività amministrative e gestionali".

È IL MOMENTO DI CONSOLIDARE LO SVILUPPO

In questo contesto, le agenzie hanno conosciuto anche una forte crescita dei premi. L'indagine di Innovation Team, realizzata nell'aprile di quest'anno, evidenzia un contesto molto positivo; in particolare, la raccolta del canale agenti nel biennio 2022-2023 è salita del 5,7% nell'auto, e del 6,8% nel non auto, "a dimostrazione sia della capacità di crescita, sia della tenuta degli agenti che rimangono il principale riferimento per i clienti nel danni", ha osservato Orsi.

Il 54% delle agenzie ha visto aumentare i premi di oltre il 3%: questa crescita riguarda soprattutto le agenzie più grandi (oltre i 4 milioni di portafoglio), quelle in cui



Fabio Orsi, partner di Innovation Team - Mbs Consulting (gruppo Cerved)

l'auto ha un peso inferiore al 30%, e quelle del Nord (55,2%). La crescita è avvenuta in particolare nell'auto (indicata dal 71,2% dei rispondenti), ma anche nelle polizze casa (46,8%), Cvt (41,8%) e Pmi (41%), ed è stata spinta soprattutto dagli aumenti tariffari messi in atto dalle compagnie per mantenere la sostenibilità tecnica, "quindi è una crescita un po' *dopata* e non facile da far accettare ai clienti - ha commentato Orsi - ma è stata spinta anche dalle campagne di agenzia e dagli sforzi di cross e up selling delle reti".

Per consolidare lo sviluppo, gli agenti intervistati hanno indicato in primis la necessità di formazione delle risorse nelle agenzie (48%), l'inserimento di nuove figure generaliste (43,3%) e specialistiche (39%), ma anche il cambiamento o la ristrutturazione dell'organizzazione. La sfida per il futuro è quella di rendere strutturale questa fase positiva, rivedendo il business model per aumentare il livello di attivazione e produttività delle reti, anche attraverso la costruzione di un sistema realmente omnicanale.