

GRUPPO AGENTI

GAA CATTOLICA, SULLA STRADA DELL'INTEGRAZIONE IN GENERALI

DA POCO RIELETTO ALLA PRESIDENZA, DONATO LUCCHETTA ILLUSTRÀ A INSURANCE REVIEW IL NUOVO CORSO DEL GRUPPO SOTTO LA NUOVA MANDANTE. UN PERCORSO IN CUI, OLTRE AD APPRENDERE IL FUNZIONAMENTO TECNICO DELLA NUOVA OPERATIVITÀ, GLI AGENTI DEVONO PORTARE A COMPIMENTO UN PASSAGGIO CULTURALE, PASSANDO DALLE LOGICHE DI UNA SOCIETÀ COOPERATIVA A QUELLE DI UNA MULTINAZIONALE

di BENIAMINO MUSTO



Il **Gruppo Aziendale Agenti Cattolica** è pronto per completare l'integrazione in **Generali Italia** e per arricchire questa nuova fase della sua vita associativa con la propria eredità culturale, frutto di quasi 80 anni di storia sotto le insegne di **Cattolica Assicurazioni**.

Un'importante tappa è stata fissata lo scorso 30 aprile con la firma dell'accordo dati con la nuova mandante, che prevede la contitolarità dei dati dei clienti tra compagnia e agenti. Un'intesa che è il risultato di una trattativa durata circa un anno e mezzo, e che è stata guidata dal presidente **Donato Lucchetta**, che a *Insurance Review* parla con franchezza del cambiamento culturale di cui dovrà farsi carico il suo gruppo nella volata finale verso la piena integrazione all'interno del Leone di Trieste.

Lucchetta è fresco di riconferma: al congresso che si è svolto lo scorso giugno a Caserta ha ottenuto il 97,3% dei voti. Praticamente un plebiscito, che dimostra come nel gruppo vi sia un'unità di intenti che ha trovato una sintesi attorno alla figura del presidente e alla sua squadra. "Il congresso – racconta Lucchetta – ha affrontato problematiche ampie, a partire dall'accordo dati recentemente firmato. Siamo poi entrati negli ambiti dell'integrazione, dove sussistono ancora delle gravi criticità operative che si sono sommate al difficile contesto di mercato caratterizzato da conflitti internazionali, alti tassi di interesse, ed eventi climatici sempre più estremi. Ad ogni modo – aggiunge – stiamo cercando di superare le criticità nella prospettiva di un sensibile miglioramento della nostra operatività, per arrivare al completamento dell'integrazione, auspicabilmente, tra la fine del 2024 e l'inizio del 2025".

UN GRUPPO CHE SA ESSERE ATTRATTIVO

In questi anni il numero degli iscritti al Gaa Cattolica non solo non è diminuito, ma è persino aumentato. "Per effetto di alcuni accorpamenti – dice – si è ridotto di poche unità il numero delle agenzie iscritte, ma il fatto che il nostro gruppo ha sottoscritto l'accordo dati con Generali ci ha portato nuovi iscritti: agenti provenienti anche da quei gruppi della galassia Cattolica che non hanno firmato l'accordo". Al momento il gruppo

conta poco meno di 700 agenti iscritti. "Siamo il principale gruppo Cattolica, non solo in termini numerici: da 78 anni il nostro è lo storico gruppo degli agenti della compagnia veronese", precisa.

UNA NUOVA PROSPETTIVA CULTURALE

Il processo di integrazione, Lucchetta non lo ha mai nascosto, è un'operazione faticosa. Ma la parte più critica, sottolinea il presidente, non è tanto quella operativa quanto quella immateriale. "Siamo agenti abituati a confrontarsi con le dinamiche di una società cooperativa, che adesso si trovano a dover assimilare le logiche di business di una multinazionale". È proprio questo traghettamento culturale l'aspetto su cui più occorrerà lavorare. "L'operatività, gli strumenti, gli applicativi, i prodotti: tutte queste cose si possono imparare. La grande fatica che stiamo facendo con i nostri colleghi, i nostri dipendenti, i nostri collaboratori è cercare di far capire che questa è una multinazionale, con svariati livelli di responsabilità, mentre in una cooperativa si arrivava più facilmente a interloquire con l'amministratore delegato e il presidente. Come estrazione culturale siamo agenti che distribuiscono, non siamo distributori. La nostra – sottolinea – è una cultura assicurativa assolutamente finalizzata al bene del cliente. Di questo Generali ha preso atto, e devo ammettere che le esperienze che abbiamo maturato in Cattolica tornano utili anche alla nostra nuova mandante. Le osservazioni che portiamo avanti in maniera critica vengono apprezzate".

I LAVORI DELL'ULTIMO CONGRESSO

Al congresso di Caserta la compagnia ha partecipato con diverse figure apicali: il country manager **Giancarlo Fancel** (che impossibilitato personalmente ha voluto partecipare tramite un video saluto alla platea), il general manager **Massimo Monacelli**, il country general manager **Gianluca Perin**, la country general counsel **Cristina Rustignoli**, la responsabile delle relazioni con i gruppi agenti, **Antonella Casella**, e il direttore distribution Cattolica, **Marco Lamola**.

Hanno partecipato anche, a dimostrazione dei buoni rapporti che intercorrono tra le reti, il presidente del

L'ACCORDO DATI E IL RUOLO DEI GRUPPI AGENTI

Il tema dei dati, si sa, è uno dei più delicati nelle (sovente accessissime) discussioni riguardanti gli agenti. L'Ana 2003, come noto, non menziona questo aspetto, sicché molte rappresentanze si sono mosse in modo autonomo per colmare questa lacuna, attirandosi spesso delle critiche. Il presidente del Gaa Cattolica, Donato Lucchetta, su questo punto è netto: "a essere superato e bisognoso di essere riformato - dice - non è solo l'Ana, ma lo sono anche le organizzazioni di rappresentanza di primo livello. Avendo avuto modo di partecipare ai tavoli in cui si doveva rinnovare quell'accordo, posso dire di aver avuto l'impressione che una volta definito lo scheletro del progetto ci si sia fermati, soprattutto da parte di una delle associazioni, sui dettagli, perdendo di vista l'interesse prevalente".

L'evoluzione della figura dell'agente aprirà inevitabilmente nuovi ambiti nella distribuzione in cui c'è la necessità di definire aspetti non delineati da un accordo

fermo a vent'anni fa. E, in assenza di un nuovo Ana, questa attività sarà inevitabilmente in capo ai gruppi agenti. "Qualcuno sostiene che i gruppi agenti debbano ricevere il placet dalle rappresentanze di primo livello per alcuni tipi di battaglie: su questo in linea generale non sono d'accordo". Secondo Lucchetta, le battaglie delle rappresentanze di primo livello sono troppo arroccate in difesa dello status quo, con limitate visioni prospettiche. "Prendiamo gli accordi dati: l'agente non può fare a meno, anche se idealmente lo vorrebbe, della potenza elaborativa, di calcolo e di investimenti di una compagnia. Il nostro vero compito è impedire che la compagnia ci prevarichi e ci sottragga il rapporto con il cliente, e un buon presidio normativo e contrattuale, così come l'uso adeguato della tecnologia, lo possono consentire. Ma arroccarsi dietro ai principii non porta a nulla. Non possiamo avere la pretesa di conoscere le abitudini del cliente semplicemente perché manteniamo con lui una relazione".

GaGi, Federico Serrao, la presidente di **Asap**, **Maria-grazia Musto**, il presidente del **Gaat**, **Roberto Salvi**, il presidente del **Gapc**, **Danilo Battaglia** e il segretario generale di **Assocap**, **Antonio di Gioia**; per un improvviso impedimento non ha potuto partecipare il presidente di **Anagina**, **Davide Nicolao**.

Il feedback della base, racconta Lucchetta, è stato molto positivo, "anche perché in mezzo al congresso abbiamo voluto dare un messaggio molto personale, invitando il capitano **Gianfranco Bacchi**, il comandante della nave-scuola **Amerigo Vespucci** per due difficili anni durante la pandemia; ha raccontato, emozionando la platea, quanto la fatica e lo spirito di gruppo e di sacrificio abbiano portato grandi risultati. È stato un messaggio che per analogia ha rappresentato le nostre difficoltà con la compagnia: affrontare con serietà le cose che non funzionano ma non perdere di vista l'obiettivo di lungo respiro, che è arrivare a condividere una strategia di futuro per le agenzie".

Sul brand Cattolica, "abbiamo avuto rassicurazioni. Non c'è alcuna pressione da parte di Generali a far sparire il marchio", spiega Lucchetta. Dal punto di vista del presidio territoriale, il timore di sovrapposizione di marchi in alcune aree c'è. "È un aspetto che ho

ribadito nel corso del congresso: dobbiamo lavorare di anticipo, prima che, a tendere, qualcuno ci induca a farlo. Dobbiamo fare noi agenti il primo passo per capire quali razionalizzazioni fare. Preferiamoci prima tra di noi, prima che questo input arrivi dall'esterno".

LINEE GUIDA PER IL FUTURO

Tra gli obiettivi per il prossimo futuro c'è in primis, ovviamente, quello di concludere il periodo di integrazione, ma anche la volontà di portare al tavolo la compagnia su temi che riguardano il presidio delle garanzie degli agenti, e la capacità distributiva delle agenzie. "Nel prossimo triennio - dice Lucchetta - parleremo di nuovo accordo integrativo e chiederemo che la rete sia sempre più coinvolta nei processi della compagnia". Sul tavolo ci sarà anche il tema del mandato: "proveremo a capire se fra le tre tipologie di mandato attualmente in essere riusciremo a trovare una sintesi, lavorando in anticipo e per tempo su questo argomento". Infine, come gruppo agenti, "dovremo pensare a una riforma statutaria, perché il nostro statuto inizia a essere un po' datato e dovremo modificarne alcuni aspetti per adeguarlo alle mutate situazioni di mercato", conclude Lucchetta. 