

BENE ASSICURAZIONI SI PRESENTA AGLI INTERMEDIARI. RADICE: «ECCO CHI CERCHIAMO E COSA OFFRIAMO. IL RAPPORTO CONTRATTUALE? INNOVATIVO»

6 Luglio 2017

In questa intervista, il responsabile gestione rete della nuova compagnia spiega tutto: il criterio in base al quale sono state scelte le prime agenzie, il profilo di agente ideale, le modalità per entrare in contatto con Bene, come avviene il reclutamento, le caratteristiche che regolano il rapporto fra gli intermediari e Bene Assicurazioni dal punto di vista normativo e contrattuale. Ed ecco che cosa è emerso...



Bene Assicurazioni rappresenta una novità nel mercato assicurativo italiano e da subito ha suscitato l'interesse degli intermediari, una volta saputo che, dietro l'iniziativa, ci sono manager di spessore come **Andrea Sabia** (ex amministratore delegato di Tua Assicurazioni) e **Lodovico Radice** (ex amministratore delegato di Nationale Suisse). Il primo è l'ad della nuova compagnia, il secondo è il chief financial officer.

Ottenuta l'autorizzazione a operare nei rami danni Infortuni, Malattia, Corpi di veicoli terrestri, Merci trasportate, Incendio ed elementi naturali, Altri danni ai beni, Rc autoveicoli terrestri, Rc veicoli marittimi, lacustri e fluviali, Rc generale, Cauzione, Perdite pecuniarie di vario genere, Tutela legale e Assistenza, si è scatenata una corsa frenetica, da parte degli intermediari, alla ricerca di informazioni su come entrare in contatto con la società.

In questa intervista rilasciata a **tuttointermediari.it**, il responsabile gestione rete di Bene Assicurazioni, **Roberto Radice** (foto sopra), spiega tutto: il criterio in base al quale sono state scelte le prime agenzie, il profilo di agente ideale, le modalità per entrare in contatto con la compagnia, come avviene il reclutamento, le caratteristiche che regolano il rapporto fra gli intermediari e Bene Assicurazioni dal punto di vista normativo e contrattuale.

Domanda. La nascita di Bene Assicurazioni ha suscitato molta curiosità fra gli intermediari e non solo. Quante richieste di candidature vi sono pervenute?

Risposta. A oggi sono oltre un migliaio, con riferimento ai soli agenti, e sono pervenute fin da subito, da quando cioè abbiamo ricevuto l'autorizzazione dell'Ivass a esercitare l'attività assicurativa e la notizia è divenuta di dominio pubblico appena qualche giorno prima dello scorso Natale. Successivamente abbiamo pubblicato sul sito provvisorio della compagnia un form dedicato a chi fosse interessato al progetto Bene, sia dal punto di vista della distribuzione, agenti e broker su tutti, sia da quello del personale dipendente. Molte richieste pervenute sono ancora frutto di analisi per valutare se i profili sono coerenti con la nostra visione.

D. Attualmente le agenzie che collaborano con Bene Assicurazioni sono oltre 80. Secondo quale criterio le avete scelte?

R. Devo premettere che, una volta resa pubblica la notizia della nascita della nuova compagnia, sia Andrea Sabia, sia Lodovico Radice e io stesso siamo stati letteralmente subissati da richieste di collaborazione di intermediari a noi già noti in virtù delle pregresse e consolidate esperienze manageriali nel comparto. Quindi, prima di scegliere, siamo stati, a onor del vero, scelti. Solo una parte di questi ha ricevuto il mandato, gli altri sono "nuovi" a tutti gli effetti e sono stati selezionati perché rispondono alla nostra strategia sul mercato.

D. Quale è il profilo di agente che cercate? Monomandatario? Plurimandatario? Dipende dall'età dell'intermediario?

R. Bene Assicurazioni opera esclusivamente in plurimandato e dunque ricerchiamo intermediari che rispondano innanzitutto a questo requisito e che abbiano un'età non troppo avanzata; questo perché ci vogliamo proporre come una compagnia innovativa dal punto di vista dell'approccio digitale e della modalità di vendita della rete. In altre parole privilegiamo agenti disposti ad avere un'apertura e una propensione a lavorare con strumenti tecnologici moderni, senza nulla togliere a professionisti seri e affermati, ma che hanno poca dimestichezza e non vogliono approcciare questi nuovi strumenti tecnologici. Chiarisco, a scanso di equivoci: l'età non è affatto un fattore determinante, ma è sicuramente preferibile avere una rete "giovane" sulla quale investire, perché nella visione di Bene la tecnologia deve coniugarsi con una predisposizione "nativa" a utilizzarla e a sfruttarne al massimo le potenzialità.



D. Quanto contano la dimensione del portafoglio e la presenza sul territorio?

R. Le agenzie devono avere un portafoglio coerente con il fatto di lavorare in plurimandato e quindi con una struttura organizzativa tale da supportare un'ulteriore mandante con cui prendere degli impegni. Per quanto riguarda la presenza sul territorio, non abbiamo alcuna preclusione. Per noi la vera differenza la fa sempre il fattore umano, che è determinante ai fini del risultato, a prescindere dal territorio in cui l'agente opera. Per noi è importante trovare la persona giusta.

D. Le agenzie, abbiamo detto, solo oltre 80. Vi siete posti un obiettivo in termini numerici?

R. Abbiamo un piano di crescita perché vogliamo ampliarci. Puntiamo, però, principalmente sulla qualità. Per rispondere alla sua domanda, non ci siamo posti un obiettivo preciso, non vogliamo agenzie "virtuali", solo sulla carta. *(Nella foto sopra, un momento dell'intervista presso la sede di Bene Assicurazioni in via dei Valtorta a Milano. Sotto, la stessa sede vista dall'esterno)*

D. Come avviene l'attività di reclutamento? Convocate gli agenti presso la vostra sede a Milano oppure li incontrate nelle zone in cui operano?

R. Utilizziamo entrambe le modalità.

D. Le agenzie, abbiamo detto, solo oltre 80. Vi siete posti un obiettivo in termini numerici?

R. Abbiamo un piano di crescita perché vogliamo ampliarci. Puntiamo, però, principalmente sulla qualità. Per rispondere alla sua domanda, non ci siamo posti un obiettivo preciso, non vogliamo agenzie "virtuali", solo sulla carta. *(Nella foto sopra, un momento dell'intervista presso la sede di Bene Assicurazioni in via dei Valtorta a Milano. Sotto, la stessa sede vista dall'esterno)*

D. Come avviene l'attività di reclutamento? Convocate gli agenti presso la vostra sede a Milano oppure li incontrate nelle zone in cui operano?

R. Utilizziamo entrambe le modalità.

D. Avete organizzato eventi di presentazione della compagnia dedicati agli intermediari?

R. Sì. Ne abbiamo realizzato qualcuno. L'ultimo lo scorso 28 giugno a Milano, aperto a chi ha manifestato interesse ad approfondire quelli che sono i nostri obiettivi e il nostro progetto. Poi, se l'interesse è confermato, organizzeremo incontri individuali. Dopo l'estate e nel 2018 abbiamo intenzione di organizzare una serie di incontri anche fuori Milano, per coprire tutto il territorio.

D. Alle agenzie che oggi collaborano con Bene Assicurazioni avete erogato formazione, per esempio in merito alle soluzioni digitali proposte?

R. Sì. Abbiamo intenzione di investire molto sulla formazione, non solo quella obbligatoria, ma soprattutto su quella che possa consentire di "qualificare" l'agente professionista che collabora con noi. Abbiamo optato per una modalità di erogazione della formazione di facile utilizzo e innovativa, che permetta all'agente di rimanere in agenzia.

D. La lettera di incarico che regola il rapporto fra Bene Assicurazioni e l'agente l'avete definita come un elemento di innovazione rispetto al classico mandato. Può illustrare quali sono le caratteristiche principali?

R. Innanzitutto una premessa, non banale: tutti i nostri documenti contrattuali sono in formato digitale perché vogliamo evitare di produrre ancora della carta. Lo scambio dei documenti contrattuali avviene tramite Pec e con firma digitale. Rispondo adesso alla sua domanda. Gli elementi che riteniamo innovativi sono sostanzialmente due. Il primo: normalmente qualsiasi lettera di incarico si traduce in una lunga serie di doveri e obblighi che l'agente si assume nei confronti della mandante ed è raro che ci sia, in un mandato, qualche articolo che rimandi a doveri della compagnia verso l'agente. Ebbene, nella nostra lettera di incarico abbiamo previsto una serie di obblighi e di doveri che Bene si assume verso il proprio agente.

D. Qualche esempio?

R. A parte quello della formazione, ne cito uno che oggi è molto sentito dagli agenti plurimandatari: noi ci assumiamo il preciso impegno e obbligo di garantire al nostro intermediario lo scarico giornaliero dei dati dal nostro sistema al gestionale dell'agente.

D. L'altro elemento caratterizzante quale è?

R. Da mandato riconosciamo la piena paternità del portafoglio all'agente, in quanto vogliamo valorizzare il suo ruolo imprenditore, per cui vale per noi il concetto che le polizze sono della compagnia, ma il cliente è e resta dell'agente. Su questo sappiamo di essere dei precursori e siamo certi che daremo l'abbrivio a un modo nuovo di pensare al rapporto, a volte complesso, fra compagnie e distributori.



D. Andate quindi oltre un contenzioso che è di estrema attualità. Oggi la questione ruota attorno al cliente: è della compagnia oppure dell'agente?

R. Noi lo diciamo in modo rigoroso e trasparente: i clienti sono dell'agente. Ciò vuol dire che, in caso di scioglimento del rapporto con la compagnia, il portafoglio resta all'agente. Inoltre, e questo è un altro elemento di forte novità, garantiamo all'agente una sorta di clausola di salvaguardia. Mi spiego meglio facendo un esempio: se un nostro agente arriva all'età del pensionamento e decide di ritirarsi, ma all'interno del suo nucleo familiare non c'è nessuno che abbia voglia di proseguire la sua attività, sarà lui stesso che potrà proporre alla compagnia l'acquisto del proprio portafoglio. La compagnia, quindi, determinerà il valore del portafoglio garantendo sempre, come valore minimo, l'indennità di risoluzione prevista dall'accordo nazionale agenti 2003.

D. Quindi, se non ho capito male, la paternità del portafoglio sostituisce l'indennità di fine rapporto?

R. Esattamente. Nell'accordo nazionale agenti è contemplata l'ipotesi che l'agente possa chiedere alla compagnia, in sostituzione dell'indennità di fine rapporto, la paternità del portafoglio. Si tratta di una richiesta che può essere accettata o meno dalla compagnia. Da noi non è una facoltà ex post, ma è sempre un diritto ex ante. In altri termini: Bene ha "istituzionalizzato" e reso finalmente pacifico uno dei temi più controversi e odiosi per il mondo agenziale, attribuendo un valore centrale all'operato dell'intermediario nella ricerca e nella cura della relazione con il cliente. Mi permetta solo un tecnicismo, allo scopo di chiarire meglio il concetto.

D. Prego.

R. Il nostro Codice civile vieta deroghe in peius al trattamento di fine rapporto dell'agente. Bene ha voluto capovolgere radicalmente la prospettiva, ragionando sin dall'inizio su una deroga in melius e approdando all'idea rivoluzionaria che oggi è anacronistico parlare di "liberalizzazione" del portafoglio, visto che una compagnia non dovrebbe avanzare alcun diritto su ciò che è, nella realtà dei fatti e nella logica delle cose, nella piena e insindacabile titolarità dell'agente. Bene non liberalizza alcunché, perché la sua filosofia si fonda già, prima compagnia del mercato assicurativo italiano, sul diritto assoluto dell'agente alla paternità nativa del portafoglio. Non si può "liberalizzare" qualcosa che si riconosce, in partenza, appartenente ad altri per definizione. E sul punto siamo pionieri e ne siamo consapevoli.

D. Bene Assicurazioni propone un nuovo modello di agenzia digitale. Su che cosa si basa? Quali sono gli elementi di novità?

R. La nostra proposta, che si rivolge al mondo retail, quindi persona e Pmi, si pone l'obiettivo di garantire all'agente un'offerta di prodotto più ampia possibile. Come pensiamo di farlo? Offrendo non solo la gamma di prodotti targata Bene, ma dando la possibilità di disporre di polizze elaborate da terzi. Del gruppo assicurativo Bene, infatti, fa parte anche Fit, un'agenzia di sottoscrizione grossista iscritta alla sezione A del Rui, che va a completare l'offerta della compagnia con linee di prodotti specialistici. In questo caso, dunque, operiamo utilizzando la forma di collaborazione A con A.

D. Con quali mandati opera Fit?

R. A oggi ha sottoscritto accordi con Chubb e Aig, due compagnie che generalmente lavorano con il mondo dei broker medio-grandi. Altri accordi sono in valutazione, a partire naturalmente dalle competenze specialistiche dei nostri azionisti e partner industriali Nuernberger e Aspen. A breve diventerà anche Coverholder dei Lloyd's.

D. Possono collaborare con Fit solo agenti che hanno il mandato Bene o anche chi desidera lavorare solo con l'agenzia?



R. In linea di principio il nostro obiettivo è che Fit vada a completare l'offerta a disposizione dell'agente Bene. Tuttavia non abbiamo alcuna preclusione verso quegli intermediari che, pur non interessati a lavorare con Bene,

invece intravedono delle opportunità nella prospettiva di collaborare con Fit. Ma vorrei tornare sul nostro modello di agenzia digitale. Tutta l'offerta di prodotto di Bene viene messa a disposizione dell'agente su un'unica piattaforma digitale, a cui l'intermediario può accedere. Sarà possibile gestire in un'unica piattaforma e con un unico accesso tutti i dati delle anagrafiche dei propri clienti. Aggiungo che il nostro modello punta sull'emissione e gestione delle polizze in maniera dematerializzata, non con la firma grafometrica che è un modello ormai superato e poco efficiente, ma con firma digitale attraverso altri device come lo smartphone. È un progetto articolato e complesso su cui stiamo lavorando e che contiamo di realizzare entro il 2017.

D. Collaborazioni con broker e subagenti?

R. Come canale fisico, la nostra figura di riferimento è l'agente, ma nulla vieta di avviare dei rapporti di collaborazione con broker piccoli ben radicati a livello locale. Per quanto riguarda i subagenti, è una categoria professionale alla quale crediamo molto; per questa ragione siamo pronti a investire su chi, iscritto alla sezione E del Rui, abbia le potenzialità per diventare, in futuro, nostro agente partner. Da questo punto di vista, collaborare con la nostra agenzia Fit può rappresentare per questi subagenti un "palestra" per dare dimostrazione di avere effettivamente quelle potenzialità e quelle qualità che ricerchiamo.

Fabio Sgroi