

TUA agent's angel

Il valore dell'esperienza al servizio dell'innovazione

Dovevamo vedere anche questa: l'incremento delle categorie angeliche per consentire a TUA Assicurazioni di contare su agenti sempre meglio determinati e preparati, con l'apporto dell'esperienza e del "mestiere" di colleghi che ragioni anagrafiche hanno posto nelle condizioni di uscire dalla professione, ma che sono ancora preziosissimi sul piano del sapienzario commercial-gestionale e delle capacità di relazione con la clientela.



Cosa inventa perciò il frizzante team della compagnia più innovativa e da "sbock" (definizione de "L'Argus" del 20 marzo 2004) d'Europa? L'agente angelo custode desideroso di affiancare i giovani virgulti che hanno accettato di cimentarsi come front line di una impresa che deve correre e raggiungere gli obiettivi a velocità quintupla rispetto ai canoni in uso fra le reti tradizionali.

Andrea Sabia, amministratore delegato e "motore" di TUA, oltre a delineare le caratteristiche è capace di stimare anche il numero dei potenziali TUA agent's angel.

Il fatto che l'accordo imprese/agenti metta in pensione chi ha superato i sessantacinque anni crea un serbatoio quasi inesauribile.

Chi ha oggi sessantacinque anni di età è – nel contesto di un'era che ha visto aumentare vistosamente la cosiddetta speranza di vita congiunta all'efficienza psicofisica – ancora assolutamente valido sul piano del far valere le proprie esperienze e possiede quella lucidità che deriva dall'aver arricchito la propria personalità e capacità imprenditoriale al servizio della clientela.

Un patrimonio che è un peccato lasciare fuori dal mercato del lavoro solo per banali ragioni anagrafiche.

Pensiamo agli agenti che hanno operato su mandato delle migliori compagnie del mercato, avendo l'opportunità di creare veri e propri gioielli imprenditoriali, a buona redditività.

Che cosa stanno facendo? Che cosa stanno pensando?

Gli si aprirà il cuore nel leggere le inserzioni di TUA Assicurazioni: "Cercasi Agente Angelo Custode"...

Per saperne di più abbiamo intervistato Andrea Sabia, amministratore delegato di TUA Assicurazioni.

Partirei chiedendole di farci il punto su TUA, compagnia di cui si parla molto per tutte le novità che si porta dietro, e sulla quale si diffondono aspettative sempre più grandi ...

TUA Assicurazioni è la compagnia che il Gruppo Cattolica ha varato nel 2003 per tradurre in pratica un modello distributivo innovativo, adottando un



Andrea Sabia

business model caratterizzato da una struttura organizzativa snella e flessibile. Con capacità – comunque – di offerta ampia ed integrata.

Uno degli elementi di più forte novità – citando testualmente il **Piano d'Impresa 2005-2007 del Gruppo Cattolica** – “è rappresentato da un sistema distributivo caratterizzato dall'utilizzo combinato delle sinergie tra il tradizionale apporto relazionale proprio del presidio fisico e le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie dell'interazione con i clienti, con strumenti 'web based' di gestione delle relazioni.”

In particolare, il modello distributivo di TUA Assicurazioni si qualifica per una decisa focalizzazione sulle attività di natura commerciale, tramite processi caratterizzati da una gestione centralizzata e informatizzata delle attività di *back-office*. Cui si aggiungono supporti logistici adeguati, accompagnati dalla semplificazione dei processi e dalla riduzione delle incombenze di natura amministrativa da parte delle agenzie.

Operazioni e supporti che incidono positivamente sulla riduzione dei costi.

Ci parli della nuova figura dell'agente che opera per TUA...

Certamente l'agente TUA Assicurazioni, è qualcosa di mai visto finora sul mercato. Mai visto rispetto al modello di agente tradizionale, notoriamente chiamato a dedicarsi agli aspetti burocratico-amministrativi in termini percentualmente prevalenti.

Il nostro agente (che opera in regime 3 dell'Accordo Nazionale impresa/agenti e in contratto di franchising che si affianca al mandato di agente, altra novità assoluta) risulta focalizzato prevalentemente sulle attività di natura commerciale e di sviluppo del portafoglio secondo logiche di affiliazione commerciale, e con linee di prodotti veramente innovativi.

Determinante e prioritaria risulta l'attenzione allo sviluppo delle tecnologie informatiche abilitanti, tese a completare l'integrazione con i sistemi centrali in parallelo all'apertura delle agenzie negozio, anche in considerazione della futura possibile estensione del modello alle altre compagnie del Gruppo. È prevedibile, infatti, che il sistema gestionale dei rami danni di TUA Assicurazioni – una volta entrato a regime – si proporrà come uno dei principali *driver* di sviluppo del processo di *turnaround* tecnologico del Gruppo.

Quale dimensione e presenza sul territorio dovrà avere il network agenziale perché possiate affermare di essere arrivati “a regime”? E che caratteristiche pretendete debba avere il vostro agente più o meno ideale?

Oggi operano già 50 agenzie, in meno di 18 mesi! Ci siamo dati, per il 2007, l'obiettivo di aprire **230 Agenzie**, mediante un piano di reclutamento di figure con profilo professionale adeguatamente combinato a spiccate attitudini imprenditoriali.

Si va da agenti con precedenti esperienze, quali mandatarî di compagnie tradizionali, desiderosi di ricercare soluzioni innovative, che preservino la loro individualità e capacità imprenditoriale, certi di contare su una mandante che garantisca supporti amministrativi, commerciali e informatici di livello tale da consentire di concentrarsi nella cura dei rapporti con la clientela e dell'organizzazione di vendita.

Costituiscono pure una fonte di potenziali **agenti TUA i promotori finanziari**, con esperienze di vendita di prodotti assicurativi, interessati a incrementare l'attività assicurativa, affiancandola al mandato di Cattolica Investimenti Sim (per l'area “risparmio gestito”).

Ovviamente interessa anche reclutare collaboratori, da ricercare fra **subagenti** di alto potenziale ed esperienza sul campo con consolidata capacità commerciale e consulenziale, oltre che con ambizioni di crescita e capacità di organizzare il proprio tempo e la propria attività.

Può dare maggiori lumi, ai nostri lettori, su quest'altra idea che chiama in causa gli agenti angeli custodi?

Per favorire l'attività imprenditoriale e strategica dell'agente TUA, nasce l'idea di porre l'agente sotto “l'ala di un angelo degli affari”.

L'ANGELO CUSTODE di TUA Assicurazioni. Ovvero il **TUA agent's angel**.

Lo spunto mi è venuto confrontandomi con esperienze di portata internazionale che si sono materializzate – dopo una fase preparatoria in sede di Commissione Europea (un primo convegno organizzato a Bruxelles nel 1996, cui seguirono studi di fattibilità e una analisi complessiva sul tema presentata nel 1998) – in quello che è oggi diventato l'**European Business**

Angels Network e cui aderisce l'associazione italiana, l'**Italian Business Angels Network** (costituita il 15 marzo 1999).

Chi sono i "business angels"? Sono ex titolari di impresa, manager ancora in attività o in pensione che dispongono di mezzi finanziari (anche limitati), di una buona rete di conoscenze, di una solida capacità gestionale e di un buon bagaglio di esperienze.

Persone che hanno il gusto di gestire un business, il desiderio di acquisire una partecipazione in nuove attività ad alto potenziale di sviluppo e l'interesse a monetizzare significative plusvalenze.

L'obiettivo dei business angels è di contribuire alla riuscita economica di un'azienda, oltre che alla creazione di nuova occupazione. Come ogni buon angelo che si rispetti.

A noi interessano angeli-assicuratori, consapevoli che il successo di ogni nuova attività dipende da un buon "business plan", dai mezzi finanziari disponibili e dalle capacità imprenditoriali. Gli angels degli agenti TUA assistono alla redazione e allo sviluppo di un "business plan", svolgono una funzione di intermediario finanziario e di co-investitore e accompagnano il giovane agente TUA a maturare le sue decisioni.

Dunque la "compagnia dell'innovazione" trova giusto riferirsi alla tradizione e all'esperienza dei "vecchi"...

Proprio così. TUA Assicurazioni, che agisce con una rete distributiva molto imprenditorializzata, intende fornire ai propri agenti un solido riferimento nella figura del TUA agent's angel. Il quale si farà carico di supportare l'agente per quanto riguarda:

- il coordinamento delle strategie commerciali;

- lo sviluppo del portafoglio clienti;
- il supporto per quanto riguarda i piani di azione per lo sviluppo del business agenziale in generale;
- l'affiancamento "di valore" (ricordando le caratteristiche di alta capacità manageriale e di comprovata esperienza del TUA agent's angel) nello svolgimento delle diverse attività dell'agenzia TUA.

Ne consegue che l'agente TUA conterà su un partner strategico che lo aiuterà a superare le eventuali difficoltà dell'operatività agenziale.

Non solo. Il giovane agente TUA si arricchirà in termini di cultura, esperienze e "mestiere", traendone nuove motivazioni, interessi e aspirazioni.

Che cosa spinge, secondo Lei, un agente che ha avuto le sue belle soddisfazioni a impegnarsi a fianco di un giovane?

Sono assolutamente convinto che la carica che possiede un agente-imprenditore sia una molla formidabile. Con l'età non è andato perso il gusto dell'intraprendere e del trarre guadagno.

Proponendosi come "tutor" del giovane collega, il TUA agent's angel avrà le sue belle soddisfazioni. E avrà pure dei vantaggi.

A partire dal poter investire la sua preziosa esperienza in un progetto avvincente e dall'aver continui stimoli, dal confronto con la nuova realtà, pur in una gestione autonoma del suo tempo.

Ma quel che più conta – infine – è che dall'affiancamento trarrà la convinzione/soddisfazione di sentirsi ancora indispensabile. E unico.

Mentre gli altri li "rottamano", noi li consideriamo veramente preziosi per rinvigorire la palingenesi della figura dell'agente di TUA che intende realizzarsi.

Utile a sapersi

P.A. – Insidia stradale – Responsabilità dell'ente gestore di fatto della strada

Costituisce insidia stradale ogni situazione di pericolo che l'utente medio non è in grado di prevedere facendo uso della normale diligenza, per cui, al fine di escludere la responsabilità risarcitoria dell'ente che abbia la gestione della strada, è necessaria la dimostrazione da parte dell'ente che, nonostante l'obiettiva esistenza dell'insidia l'utente fosse soggettivamente in grado di prevederla o evitarla. Nella specie, la S.C. ha ritenuto esente da vizi la sentenza di merito in cui, poiché dall'istruttoria emergeva la prova che al momento del sinistro sul luogo dei fatti esisteva una adeguata illuminazione, si era ritenuto di escludere l'esistenza in concreto di una situazione di pericolo occulto o insidia.

Cassazione Civile, sez. III, 28 gennaio 2004, n. 01571; in "Giur.", 30 giugno 2004, n. 12