

5° Convention Nazionale del Gaa Generali Milano, 21 ottobre 2014

Apertura lavori del presidente: Vincenzo Cirasola

Buon pomeriggio a tutti,

Care colleghe, cari colleghi, gentili ospiti, benvenuti alla 5° convention nazionale del Gruppo Agenti Generali.

Ringrazio in primis gli illustri relatori che hanno accolto il nostro invito e che vi presenterò personalmente man mano di seguito.

Benvenuto anche ai dirigenti di Generali Italia, agli altri esperti del settore, consulenti, accademici, giornalisti, opinion leader della nostra categoria, rappresentanti di altre associazioni, compresi i presidenti delle associazioni dei broker.

Un ringraziamento speciale di cuore lo rivolgo, inoltre, a tutti gli associati al nostro Gruppo Agenti Generali, che sono venuti in tanti, a dimostrazione dell'indubbia compattezza, qualora ce ne fosse il dubbio, della nostra associazione. Personalmente mi sento molto a mio agio insieme e tutti voi e anche protetto.

A Mogliano mi trovo spesso solo o accompagnato dalla mia Giunta. E circondato dai nostri manager a combattere e rappresentare le nostre istanze sapendo, però, di poter contare sempre su di voi, e con voi alle spalle mi sento forte. **Ma quando mi siete di fronte o al mio fianco sono ancora più sicuro. Grazie amici.**

Per ultimo, non per importanza, desidero rivolgere un particolare e affettuoso saluto ai presidenti, qui presenti, di Generali France, Generali Germany e degli altri brand della galassia Generali, ex Augusta, ex Inaassitalia, ex Llyod Italico ed ex Toro, oggi anche loro agenti di "Generali Italia".

Siamo stati cugini per tanti anni, ma oggi costretti a diventare fratelli. Questo non per un adulterio, e non per nostra scelta personale, ma per un progetto strategico del nostro nuovo management, che è proprio il tema di questa convention.

Possiamo dire che oggi la percezione diffusa tra di noi, per ovvie ragioni, è che ci sentiamo come una sorta di fratelli di secondo letto. Non sarà facile per ognuno di noi dimenticare le proprie origini professionali, le proprie centenarie e storiche compagnie con le quali siamo nati e cresciuti, ma dovremmo tutti sforzarci e abituarci a superare questo sentimento nostalgico, perché ognuno di noi ha perso qualcosa della propria storia professionale. Per primi i colleghi dell'Inaassitalia quando furono acquistati dalle Assicurazioni Generali nel 2000, ma in particolare modo i colleghi della galassia ex Toro, che sono stati venduti e acquistati più volte, per ultimi nel 2006 dalle Generali. Ma oggi anche noi "agenti storici", come a me piace definirci, siamo definiti dall'azienda ex Assicurazioni Generali. Si perché **le Assicurazioni Generali, la compagnia di una volta, quella con la quale siamo nati tutti noi, ormai non esiste più.**

Oggi tutti insieme, circa 2000 agenti ripetiamo il mandato di Generali Italia, che è una nuova compagnia, ancora in fase di costruzione, che sarà completata nel 2016. Non voglio dire che sarà peggio, non voglio fare paragoni, sto solo dicendo che sono due realtà diverse. **Esprimeremo il nostro giudizio finale, al termine della fase di ristrutturazione, in base ai fatti e non in base alle parole o alle promesse.** Sono certo che tutti noi ci auguriamo che la newco cresca sempre di più in modo sano, forte e autorevole per continuare a essere noi, con orgoglio, gli agenti della compagnia leader del nostro paese, e una delle più importanti del mondo.

Ho parlato di orgoglio, che seppur è un alleato intangibile, è molto potente per chi fa un lavoro mercantile come il nostro. Possiamo dire che oggi, nonostante questo cambiamento, conserviamo ancora l'orgoglio di

appartenenza al marchio Generali e sarebbe deleterio per l'azienda stessa se un giorno questo venisse a mancare. Ma se dovesse accadere, sono certo non sarà per colpa nostra. Attenzione, comunque **seppure orgogliosi non possiamo ritenerci felici delle attuali Generali**, a causa delle varie disfunzioni causate dal piano di ristrutturazione.

Ricordiamo che il nostro Gruppo Agenti, sin dall'inizio ha voluto rispettare la scelta strategica aziendale voluta dal group ceo. Non ci siamo voluti mettere di traverso ma ci siamo posti al fianco dei manager. Sia chiaro, però che **non intendiamo metterci sotto o peggio ancora di spalle**. Continuiamo a dare fiducia ai manager.

Siamo ben consapevoli che la fase di costruzione è molto complessa e difficile. E quello di Generali Italia è un piano di organizzazione aziendale epocale, che neanche la Fiat è ancora riuscita a realizzare. Come mi ha riferito il ns. ceo Mario Greco durante un nostro recente incontro. Un'opera molto ardua e per questo, come direttore dei lavori, ha chiamato un ex giocatore di rugby il dr. Donnet, il quale ha chiamato come coadiuvante un altro ex giocatore di rugby, il dr. Gentili. Mi hanno riferito che entrambi giocavano nello stesso ruolo di "piloni", entrambi bravi manager di grande esperienza, provenienti dalla concorrenza, che hanno gestito nel nostro paese l'integrazione dei marchi delle due compagnie più importanti di Europa, Axa e Allianz.

Nelle scienze sociali, il termine integrazione indica l'insieme di processi sociali e culturali che rendono l'individuo membro di una stessa società. Nel nostro caso la nuova società "Generali Italia".

Nel mondo dell'economia e finanza, invece, integrazione equivale, in primis, a notevoli diminuzioni di costi. E' indubbio che la nostra compagnia avrà nell'immediato una sensibile diminuzione dei costi amministrativi, e gestionali, mentre noi agenti nelle nostre imprese agenzie, almeno per il momento, non ne percepiamo alcun vantaggio, **anzi al contrario ne stiamo subendo disagi viste le disfunzioni informatiche, assuntive, liquidative.** Ma mi fermo qui sulla parte lamentele lasciandovi con una buona notizia, ossia che, come hanno già fatto prima di noi anche gli altri gruppi agenti di Generali Italia, lo scorso martedì 14 ottobre a mezzanotte alle Procuratie Vecchie (nello stesso luogo dove venne firmato il famoso accordo 2007), abbiamo definito direttamente col dr. Donnet, in presenza del dr. Gentili, e il dr. Palonta (il dr. Oddone in videocall da Milano), tutti qui presenti di fronte, **un accordo integrativo, che è stato assai apprezzato dal nostro Consiglio Direttivo** e che vi sarà illustrato durante le prossime assemblee di zona. **E' una sorta di testo unico, dove abbiamo raccolto le varie integrazioni in mejus al nostro contratto di agenzia,** che avevamo conquistato negli anni precedenti, migliorando i contenuti, e integrato con delle novità importanti, di carattere politico, normativo, economico e di sviluppo commerciale, che vanno almeno in parte a ricompensare tutti i suddetti disagi, che ovviamente stanno subendo anche gli altri brand, certamente in modo più accentuato, visto che loro hanno dovuto patire un rollout totale della piattaforma informatica e non solo della parte contabile come noi.

Ieri mattina alle 10,30 a Milano in via Meravigli 2, l'accordo è stato sottoscritto da me, dal dr. Donnet e dr. Gentili e sono certo che anche questo rimarrà nella storia del nostro gruppo, come quello del 2007 post Bersani.

In questo momento, un punto che accomuna tutti noi 6 gruppi agenti è appunto il disagio. Che si può descrivere con questa metafora del condominio:

Vivevamo da circa un decennio in una bella palazzina di proprietà di Assicurazioni Generali, la più prestigiosa del paese, che aveva 6 condomini, (i 6 gruppi agenti). La proprietà decide di restaurarla poiché i vari impianti, idrici e elettrici, stavano pian piano cedendo (diminuzione fette di mercato) e contestualmente i nostri competitor stavano cercando di ampliare le loro palazzine costruendole più alte della nostra (Unipolsai nei rami danni e Banca Intesa nel vita, facendo acquisizioni e non crescendo con la nuova produzione).

A fine 2012 venimmo chiamati dalla proprietà, per avvertirci della loro decisione di ristrutturare la palazzina e della necessità di agire con urgenza, altrimenti avremmo perso il prestigio di essere la migliore del paese. Greco e Agrusti, visto che ero il rappresentante della capogruppo, ebbero il rispetto di avvertirmi per primo a novembre 2012 a Trieste e il dr. Greco, mi ricordo allora mi disse, che se volevamo continuare a essere gli agenti della

compagnia leader del mercato il **progetto di ristrutturazione di Generali in Italia, doveva iniziare subito, perché la concorrenza correva.**

In pochi mesi è partito il cantiere ed è stata fatta l'impalcatura e mentre noi ci troviamo, ognuno nella propria abitazione, seduti sul divano a vedere la tv con la nostra famiglia, ci troviamo i calcinacci in casa, e ci viene tolta la luce quando stiamo vedendo la fine di un film giallo, mentre veniva svelato l'assassino. Oppure ci viene tolta ogni tanto l'acqua, semmai proprio quando siamo insaponati sotto la doccia. E se noi ci lamentiamo, ci viene detto, stiamo lavorando per il vostro bene, per fare in modo che la vostra casa sia più bella e più solida.

Staremo a vedere. Una cosa è certa, al termine dell'opera la palazzina condominiale non ci sarà più, ma ci sarà un'unica casa comune, chiamata Generali Italia, dove i 6 condomini, dovranno imparare a convivere insieme, come una grande famiglia, con le varie fisiologiche diversità e soggettività.

Questa convivenza sul piano professionale, è meno complessa perché è sufficiente dettare e far rispettare le regole di comportamento come quelle indicate sul vademecum operativo, che abbiamo contribuito a redigere.

Il convivere, invece, in termini associativi e di rappresentanza, è un processo culturale, molto semplice da immaginare a parole, assai più complesso da realizzare nei fatti, perché oggi sussiste una reciproca diffidenza, e in alcuni casi prevalgono i personalismi, le gelosie, e le invidie.

Personalmente auspico di cuore che tutti insieme, invece, riusciremo a superare questi preconcetti e costruire un **futuro basato sulle valutazioni dei fatti, per essere più uniti e più forti, nel rispetto delle diversità ideologiche e fare in modo di sentirci veri fratelli, a prescindere dal letto.**

Come ho già detto, oggi i vantaggi, noi agenti storici non li riusciamo a percepire. Auspico di essere smentito dopo dal dr. Greco e dal dr. Donnet, ai quali però ribadisco con fermezza quanto più volte detto. Possiamo accettare che la compagnia diminuisca i costi di gestione, ma con la pretesa, che parte dei quei risparmi vadano investiti sul servizio reso al cliente e sull'efficienza della rete agenziale, in modo tale che anche l'impresa agenzia abbia una diminuzione degli oneri amministrativi. **Ma non accetteremo mai che la compagnia provi a diminuire le nostre provvigioni,** che invece, semmai andrebbero aumentate, visto che, almeno per noi, agenti storici, sono tra le più basse del mercato.

Abbiamo letto con piacere che tutte le compagnie hanno recuperato redditività, compreso la nostra, grazie anche alla diminuzione dell'entità dei sinistri auto. Siamo contenti per loro.

Invece agli agenti è ancora maggiormente aumentato il calo della redditività e in futuro, sarà ancora più seria a causa della disintermediazione in atto, in particolare nel ramo Rca, e dell'arrivo di nuovi spietati competitor.

Mi riferisco ai vari Amazon, Google, Facebook & Co, il cui pericolo l'avevo già preannunciato tre anni fa, proprio in occasione della nostra convention a **Palazzo Mezzanotte, quando lanciasti il grido di allarme che il web andava gestito e non subito.**

Siamo stati ancora una volta lungimiranti. Oggi, infatti, questi concorrenti, il cui core business è pressoché differente dal nostro, **sembrano intenzionati a diventare i nuovi "cinesi" nel mercato assicurativo,** in particolare nel nostro paese, che è sempre più considerato una "gallina dalle uova d'oro" a causa della sotto-assicurazione.

Se questi si stanno impegnando per conquistare quote di mercato nel segmento danni, dove noi continuiamo ad essere leader di mercato, dall'altro dobbiamo constatare che anche i promotori finanziari stanno riemergendo prepotentemente alla ribalta, vista sia la quota di mercato nel vita, sia i risultati di collocamento delle polizze unit.

Ecco, mi auguro che il progetto Generali Italia sia quella spinta che ci aiuterà a rimanere leader sul mercato e a conquistare quell'84% del mercato che è in mano alla concorrenza. E senza lasciare ulteriori spazi a nessuno.

Io sono ottimista per natura, e sono convinto che il nostro lavoro continuerà ad esistere nel futuro, sebbene siano necessari dei cambiamenti nel nostro modo di operare e di comunicare con il cliente, però ricordiamoci che siamo noi a conoscere le gioie e i dolori dei clienti, ad accoglierne le confidenze e a strutturare per loro dei piani ad hoc. **Questo non potrà essere sostituito da nessun click veloce e immediato di un preventivo on-line.**

Certo è che gli “avversari” sono agguerriti e noi non dobbiamo dormire sugli allori, dobbiamo continuare a lavorare come abbiamo sempre fatto, mettendo sempre più in risalto il nostro essere consulenti, le nostre competenze e soprattutto la capacità di entrare in empatia con i clienti.

I clienti si fidano degli agenti e non dei web.

Hanno bisogno di sentire il calore del palmo della nostra mano e non solo di una videata.

Avete dei dubbi? Ne riparlamo dopo aver visto questo video che ho preparato per voi

Lanciare video emozionale (2 minuti)

Sulla stretta di mano e sul valore umano

La fine del video recita: **con le nostre mani possiamo vincere le sfide di un mercato che cambia.**

Infatti, io sono convinto che dipenderà molto da noi stessi.

Gli agenti sono stati e rimarranno l’asse portante della nostra compagnia e mai nessun manager potrà metterlo in discussione, come ho più volte detto, oramai è diventata una mia frase popolare: **i dirigenti passano gli agenti rimangono, costretti a risolvere o subire gli errori fatti dai manager precedenti.**

Il cliente, il vero patrimonio, di tutte le aziende, segue l’agente e non il dirigente.

E di questo ne è ben consapevole anche il nostro ceo Mario Greco, che incontra spesso gli analisti finanziari, i quali sanno dare un giusto valore a una rete agenziale professionale come quella delle Generali.

Il dr. Greco e il dr. Donnet sanno benissimo quanto costerebbe alle Generali ricostruire a nuovo in Italia una rete agenziale come la nostra.

Questo il dr. Greco me l’ha confermato per iscritto sin da subito, quando durante il primo incontro con la comunità finanziaria internazionale a gennaio 2013 apparse sulla stampa una sua dichiarazione che intendeva rafforzare il modello distributivo delle Generali tramite il canale bancassurance, broker e canale diretto. A una mia pronta lettera di richiesta di chiarimenti in merito a tale dichiarazione, egli mi rispose subito per confermarci che si riferiva a strategie in altri paesi, ma non certo in Italia, dove il canale agenziale rimane l’asse portante del business.

Questa lettera il Gruppo Agenti la conserva in cassaforte perché la considera una sorta di cambiale, che dobbiamo ammettere finora è stata onorata.

Nel nostro paese difatti, grazie anche al country manager dr. Donnet, Generali Italia non ha fatto accordi per la vendita RCA con le banche, come altre compagnie vedi Allianz con Unicredit e Axa con monte dei paschi.

Inoltre, a dicembre scorso il dr. Donnet fermò il progetto delle vendita della RCA Genertel tramite i produttori alleanza.

Infine anche nel business corporate, cioè nel segmento grandi aziende che superano i 150 milioni di fatturato, Generali Italia è un’anomalia del mercato.

Un settore che nel mondo è in mano ai broker, in Italia le Generali lavorano anche con gli agenti incassando circa 100 milioni di euro tramite le agenzie, con una retention alta e un tasso di servizio molto apprezzato e efficiente.

I nostri competitor internazionali, invece, come Allianz, Axa e Zurich, in Italia non lavorano con le agenzie ma direttamente con i broker.

Quindi dobbiamo dire che a livello strategico l'azienda rispetta la rete agenziale. Anche se gli atti pratici, però, non sempre corrispondono alla strategia.

Il dr. Greco rispetta gli agenti in Italia, non per fare un favore alla nostra categoria, ma perché da bravo manager, conosce molto bene i nostri bilanci e sa che dei 70 miliardi di premi raccolti in tutto il mondo circa 20 miliardi, pari al 30% complessivo, provengono dalla regione Italy, di cui nello specifico:

3 miliardi da Genertel, 4 miliardi da Alleanza, 13 miliardi, da newco Generali Italia, che rappresenta il nuovo marchio che raccoglie tutta la rete agenziale tradizionale, dei vari brand. In pratica in Italia il canale tradizionale raccoglie circa il 70% dei premi complessivi del paese.

E di questi 13 miliardi circa la metà, provengono dalla nostra raccolta, cioè degli agenti "storici" delle Generali.

Come margine operativo nello scorso esercizio il paese Italy ha contribuito per circa il 40% degli utili con un roe di circa 13%. Mi risulta più alto della media nazionale e più alto di Allianz.

Anche il country Germany è molto importante, rappresenta il secondo mercato, dopo l'Italia, con una raccolta di circa 19 miliardi proveniente in gran parte dal canale agenziale tradizionale.

Il terzo mercato del gruppo Generali è la Francia, dove si raccolgono circa 10 miliardi di premi, ma in questo paese, il canale agenziale non fa la parte del leone dove le generali lavorano anche con la bancassurance e i broker, chiamati coutier.

In pratica l'Italia, la Germania e la Francia insieme rappresentano circa il 70% del gruppo Generali.

Mi domando ma cosa farebbero le Generali senza gli agenti di Italia, Germania e Francia?

Per questo motivo abbiamo ritenuto opportuno invitare qui i colleghi francesi e tedeschi con i quali ieri, abbiamo deciso insieme di costituire un comitato europeo degli agenti delle Generali, con la consulenza del Bipar, che andremo formalmente a costituire presto. Non avrà funzioni sindacali ma avrà l'obiettivo di convocare incontri periodici, per confrontarci, analizzare e studiare i mutamenti del mercato del canale agenziale di Generali in Europa. Ritengo che sia **un altro risultato importante che si aggiunge alla storia del nostro Gruppo Agenti, che nel 2016 compirà 70 anni.**

In conclusione, visto che siamo alla convention degli agenti "storici" delle Generali vorrei terminare il mio intervento, con un breve cenno alla nostra storia.

Senza rimpianti e senza sentimenti nostalgici.

Ma viviamo in una società senza più memoria. Si pensa solo all'oggi. Dimenticandosi di ieri e senza pensare al domani.

Una sorta alzheimer collettivo, quasi una malattia dell'anima, che da tempo ha colpito la nostra società, **dove la passione e la storia sono stati sostituiti dall'impulso.**

Ritengo, invece, che **la passione e la storia sono un valore che ogni tanto bisogna ricordare per non dimenticare.**

Noi agenti delle Assicurazioni Generali siamo nati insieme alla compagnia a Trieste il 26 dicembre 1831, in una giornata di tremenda tempesta con una bora violentissima. Quella giornata è ricordata in un prestigioso quadro di cui non ricordo l'autore

Oggi noi agenti delle Generali abbiamo 183 anni ma non li dimostriamo. Siamo ancora efficienti, utili e indispensabili e io aggiungo, insostituibili.

L'atto costitutivo indicava come primo nome "Assicurazioni Generali Austro-Ungariche". **L'appellativo "Generali" sottolineava la volontà della società di operare in tutti rami assicurativi.**

Scelta coraggiosa che venne esplicitamente affermata su un manifesto pubblico, con grande evidenza.

A quei tempi l'Italia non esisteva ancora e la nostra compagnia era considerata dai diversi governi con diffidenza come una compagnia straniera. Le prime agenzie aperte furono:

All'inizio dell'anno 1832:

Nello stato della chiesa: Ancona e Ferrara

Nel regno di Sardegna: Genova

Nel granducato di toscana: Firenze

Nel 1833 nel regno delle due Sicilie a Napoli

Nel 1836 a Roma

Nel 1837 a Parma,

Nel 1839 a Modena e Reggio Emilia

E così via di seguito in tutte le città più importanti della penisola, furono anni difficili dove la concorrenza già da allora era agguerrita e tra queste c'era chi, come la Reale Mutua, nata a Torino, godeva di certi privilegi, da parte del governo piemontese che cercava di frenare la penetrazione del mercato in Italia, **ma il 1870, grazie alla raccolta industriale degli agenti, vede le Assicurazioni Generali, con sede a Venezia, la prima compagnia italiana,** seguita al secondo posto da Ras. Una leadership che conservò anche negli anni successivi, nonostante nel 1912 fu creata l'Ina, un ente pubblico specializzato nel monopolio italiano delle assicurazioni vita.

Gli azionisti conoscono bene il valore che crea al titolo e al dividendo una rete distributiva tradizionale come quella delle Generali. Tradizione è un aggettivo positivo, che vuol dire esperienza, competenza, professionalità

Tutto ciò con la consapevolezza che alla tradizione è indispensabile affiancare l'innovazione.

Noi siamo pronti all'evoluzione per volare più alto, ma non vorremmo fare la fine del baco da seta, che dopo essersi trasformato in farfalla, muore.

Anch'io, oltre che agente, sono un'azionista di Generali, seppur piccolo, e come me, lo sono anche tanti altri agenti. E in veste di azionista dico al consiglio di amministrazione e al group ceo: **attenzione, senza gli agenti le Generali morirebbero.**

Caro dr. Greco e caro dr. Donnet, dal 1870 le Generali in Italia sono rimaste la compagnia leader del mercato e **noi agenti ex Assicurazioni Generali vorremo continuare a ripetere, non solo con orgoglio ma anche con felicità, il mandato della compagnia leader in Italia, e una delle più importanti del mondo**, e anche se oggi si chiama Generali Italia e non porta più davanti il nome “assicurazioni” è rimasto, però, l’appellativo di “Generali”, **vorremmo continuare a lavorare per quella compagnia che operava in tutti i rami, con l’intesa che operare, vuol dire assumere i rischi e non disdirli.**

Noi siamo pronti e voi?

Grazie di cuore.