

*Agente di Assicurazioni e
Promotore finanziario.*

*Vice Presidente Vicario del
Sindacato Nazionale
Agenti, l'associazione più
rappresentativa degli agenti
di assicurazione italiani.*

*Delegato all'area
Internazionale dello SNA, è
Presidente della
Commissione Permanente
degli Agenti nel BIPAR e
componente del
Management Committee*

*Presidente del Gruppo
Agenti SAI, (la Fondiaria
SAI è il gruppo assicurativo
leader nei rami danni in
Italia).*



**Jean-François
Mossino**

November 2011

Qual è secondo Lei il ruolo di un intermediario assicurativo ?

- Saper interpretare le esigenze del cliente e del mercato locale in cui opera, coniugandole con le soluzioni proposte dalle compagnie di assicurazione.
- Assistere la propria clientela, con la competenza professionale di un tecnico qualificato e sempre aggiornato, affiancarla nello studio delle soluzioni con la sensibilità di un componente della famiglia (se il cliente è un privato) o con le attenzioni di un socio, partner in attività (se si tratta di un'azienda).
- Aiutare i propri clienti a fare un'analisi approfondita delle reali esigenze, individuando insieme che cosa sia più importante e prioritario fare, per prevenire i rischi e per scegliere quali trasferire ad una compagnia di assicurazione. Molte persone decidono in funzione delle emergenze e delle urgenze, arrivando difficilmente da sole ad assicurare ciò che è più importante.
- L'intermediario assicurativo assolve ad un importante ruolo sociale ed economico: aiuta le persone a vedere e valutare ciò che abitualmente non vedono o quello che psicologicamente tendono a non voler guardare. Rendono disponibili soluzioni personalizzate, affinché i clienti possano trasferire una parte dei rischi che corrono, assicurandosi di non dover intaccare il proprio patrimonio e i propri risparmi (o, peggio, di doversi indebitare), così da vivere meglio, decidere con maggiore serenità, intraprendere con tranquillità nuove iniziative o investimenti grazie.
- Affiancato il cliente nel difficile momento della scelta, lo accompagna nel percorso successivo, verificando che le soluzioni adottate rispondano nel tempo alle esigenze che cambiano, aggiornandole. Tutela i diritti del proprio cliente nel momento del bisogno, in particolare del sinistro.

Può descrivere, a grandi linee, la giornata tipo di un intermediario assicurativo?

La tipologia di giornata dipende molto dall'organizzazione che si è data l'intermediario, dalla dimensione del suo portafoglio clienti (diretto e indiretto) e dell'ufficio che ha costituito. Provando a dare una risposta trasversale e comune alle differenti organizzazioni, penso che ogni giorno sia indispensabile:

- prendersi cura dei propri clienti (fidelizzazione e sviluppo del rapporto, tutela e assistenza);
- curare la qualità del rapporto, professionale e personale, con le persone insieme alle quali si lavora (dipendenti, indipendenti, fornitori e, non ultime, le compagnie);
- verifica dei risultati effettivi rispetto a quelli pianificati e conseguenti interventi di messa a punto;
- verifica delle attività delegate (commerciali e amministrative);
- guardare con attenzione al mercato, come si evolvono i comportamenti dei consumatori, dei concorrenti e dei competitori ma, anche, degli altri settori merceologici. E' ad esempio importante seguire l'evoluzione esponenziale della

*The views expressed in this
interview do not necessarily
represent those of BIPAR.*

BIPAR
Av. Albert-Elisabeth 40
B-1200 Brussels

Tel: +32/2/735 60 48
Fax: +32/2/732 14 18
bipar@skynet.be
www.bipar.eu

tecnologia, nel momento in cui i consumatori si avvalgono sempre più di strumenti portatili per comodità di gestione delle comunicazioni e delle transazioni amministrative con i propri consulenti e fornitori di servizi;

- aggiornarsi, a partire dalle informazioni dei media, sino alle evoluzioni delle normative, professionali e delle compagnie con cui si opera.

Quale parte della sua professione ama di più e quale, invece, ama meno?

La parte che amo di più è il rapporto interpersonale e umano, in particolare nella negoziazione. Quella che amo di meno è la parte più burocratica e amministrativa.

Qual è la sua formazione? Secondo lei, quale formazione offre la miglior base per diventare un buon intermediario assicurativo?

La formazione scolastica è molto importante, in generale. Quella tecnica, giuridica e normativa è fondamentale, non solo perché obbligatoria ma perché essenziale, soprattutto per il rapporto etico-professionale con i clienti. Credo che favoriscano molto i corsi specializzati di vendita, di management, di psicologia nel rapporto con se stessi e con gli altri. L'action-learning completa però il quadro: è molto importante il "sapere" acquisito dall'esperienza quotidiana, vissuta con i clienti e con i colleghi.

Cosa l'ha spinto a diventare intermediario assicurativo?

Inizialmente cause di forza maggiore, per improvvise necessità famigliari. Dopo il primo anno da venditore ho incominciato ad innamorarmi di questo lavoro. Negli anni successivi si è sviluppata una passione.

Secondo lei i clienti hanno una visione corretta del mestiere di intermediario assicurativo ?

Sì, almeno in Italia. Ma vedo che sta cambiando. Sono molti i consumatori che distinguono l'intermediario professionale da quello che distribuisce semplicemente un prodotto. Molti anche quelli che apprezzano la costante disponibilità dell'agenzia nel tempo; prima, durante e dopo la firma di un contratto, con un bassissimo turn-over di personale. Il cliente apprezza di potersi confrontare negli anni con lo stesso "viso di riferimento" qualificato, soprattutto se è quello con cui ha fatto le proprie polizze.

Avete dei concorrenti, come banche ed assicuratori diretti, con una presenza sul mercato molto forte. Perché i clienti dovrebbero scegliere i suoi servizi?

Per i motivi appena espressi e perché ci prendiamo a cuore le esigenze e i problemi dei nostri clienti, cercando di offrire un'assistenza che si distingue anche per la qualità personalizzata del servizio (e non solo del prodotto e del prezzo).

Secondo alcuni bisogna avere a cuore questo mestiere. E' d'accordo?

Per me è una professione, quindi va sentita e amata. Come è per un buon medico o un buon avvocato. Serve questo tipo di energia emozionale per mettersi in gioco ogni giorno come se fosse un nuovo esordio, per avere la forza di mettersi in discussione, aggiornare le proprie strategie, mettere costantemente a punto i propri piani operativi e affrontare nuove sfide.

Quali sono i suoi progetti per il futuro ? E come vede il suo futuro?

Credo che l'intermediario assicurativo professionale del prossimo decennio sia obbligato a lavorare e rapportarsi con il mercato in maniera molto diversa da quella degli ultimi dieci anni. Voglio traghettare la nostra agenzia ad essere protagonista di successo in questo nuovo scenario.

Cosa vi impedisce di dormire di questi tempi ?

Nulla in particolare mi impedisce di dormire. E' vero che i ruoli di responsabilità che mi coinvolgono nelle associazioni di intermediari assicurativi, italiane ed europee, portano inevitabili preoccupazioni sul futuro, tanto per la radicale rivoluzione in atto nel settore assicurativo, quanto per le pesanti ricadute della grave crisi economica e finanziaria mondiale sui nostri clienti e, non di meno, sulle compagnie di assicurazione. Ma continuo a pensare che dopo la pioggia viene il sereno e che dopo le peggiori calamità naturali si ricostruiscono comunque i villaggi e le città distrutte, con beni e valori nuovi. I problemi riservano sempre opportunità, proporzionali anche nella grandezza.

Secondo me nel mondo di domani ci sarà un gran bisogno degli intermediari professionali qualificati e delle loro organizzazioni, se davvero si intende tutelare i consumatori e sviluppare in maniera virtuosa il settore assicurativo, apportando benefici al Sistema sociale ed economico dei Paesi europei, con equilibrato rispetto degli stake-holders.

Quali sviluppi ha subito la professione dell'intermediario assicurativo negli ultimi 10-15 anni?

Come in molti altri settori professionali. Una sempre maggiore attenzione alla qualità, un maggior carico di norme da osservare e, quindi, un appesantimento dei processi burocratici e degli oneri amministrativi, sia in termini di tempo che di costi lavoro. Il tutto con un inevitabile riduzione dei guadagni, in momenti in cui invece sono necessari nuovi importanti investimenti. Poiché l'intermediazione professionale rappresenta un valore insostituibile, per i consumatori, per le compagnie e per il sistema sociale ed economico di un Paese, sarà molto importante che le Istituzioni interessate e preposte siedano intorno ad un tavolo comune per definire le condizioni per uno sviluppo equilibrato e di qualità dell'assicurazione, in Europa e nei Paesi che aderiscono al BIPAR.