

## COMUNICATO STAMPA

### *CeTIF e ANAPA insieme per la ricerca Agent Channel R-Evolution*

**Milano, 14 aprile 2014** – Ha preso il via oggi in CeTIF l'attività di ricerca **Agent Channel R-Evolution** che permetterà di analizzare il grado di sensibilità, consapevolezza e percezione del cambiamento che gli agenti stanno attuando con riferimento ai modelli di servizio, ai processi relazionali e di marketing, ai processi commerciali e amministrativi e alle competenze (tecniche, IT e relazionali) richieste agli agenti stessi.

Nel corso degli ultimi anni il comparto assicurativo tradizionale, basato sul modello distributivo agenziale, si è infatti trovato più volte a dover fronteggiare le numerose sfide lanciate dall'evoluzione del mercato; la perdita di sostenibilità del business da un lato e la crescita di altri canali dall'altro, le disposizioni normative presentate nel Decreto Crescita 2.0 dell'ottobre 2012, nonché nel documento di consultazione IVASS 3/2014, hanno spinto il mondo assicurativo a ricercare e proporre soluzioni di carattere innovativo che possano coinvolgere a 360 gradi le attività delle agenzie. In questo contesto la tecnologia gioca un ruolo determinante: da una parte permette agli agenti di agire in modo proattivo e con un forte orientamento al servizio, dall'altra contribuisce a creare una conoscenza integrata sui clienti, sul contesto di mercato e sui prodotti. Come ricordato da Chiara Frigerio (Professore di Organizzazione Aziendale e Segretario Generale di CeTIF) *“recenti studi condotti da CeTIF hanno mostrato che l'innovazione nella promozione commerciale rappresenta un elemento di estremo valore per gli agenti e si configura come il volano per il recupero della sostenibilità di questo canale”*.

Nel corso del progetto di ricerca CeTIF e ANAPA svilupperanno una survey rivolta agli agenti assicurativi aderenti all'associazione, con l'obiettivo di rilevare il grado di sensibilità e percezione del cambiamento che compagnie e agenti stanno attuando relativamente ai nuovi modelli di vendita adottati, agli impatti delle nuove tecnologie per la lead generation, agli effetti attesi della digitalizzazione nei processi assuntivi e gestionali e alle nuove competenze richieste all'agente. In particolare verranno definite e mappate le fasi del processo commerciale assicurativo, si indagheranno analiticamente le varie attività e interazioni che intercorrono tra compagnia, rete agenziale e cliente.

*“Siamo orgogliosi, come Anapa di collaborare attivamente con il CeTIF per lo studio dei nuovi modelli ibridi di agenzia”* commenta Vincenzo Cirasola, presidente di ANAPA. *“Già in occasione della nostra seconda convention nazionale il tema era stato oggetto d'indagine e approfondimento da parte del CeTIF. Riteniamo che nell'era digitale il sistema distributivo sarà sicuramente oggetto di cambiamenti e innovazione, ma pensiamo che quest'ultima non debba essere circoscritta soltanto al mondo dei prodotti, ma debba riguardare anche i processi e l'approccio alla clientela. Siamo consapevoli che tale innovazione affiancata alla tradizionale esperienza, competenza e consulenza che solo un agente professionista è in grado di fornire rappresentino la miglior chiave di successo per il futuro”* conclude Cirasola.

**Per maggiori informazioni si prega di contattare Serena Piccirillo (telefono: 02.7234.8335 e-mail: [serena.piccirillo@unicatt.it](mailto:serena.piccirillo@unicatt.it)) o ANAPA -Claudia Zoé (tel: 06.98387403 e-mail: [segreteria@anapaweb.it](mailto:segreteria@anapaweb.it))**

**CeTIF** Il Centro di Ricerca in Tecnologie, Innovazione e Servizi Finanziari (CeTIF) dal 1990 realizza studi e promuove ricerche sulle dinamiche di cambiamento strategico e organizzativo nei settori finanziario, bancario e assicurativo. Ogni anno attiva più di **15 Competence Centre e Osservatori**, cui possono partecipare gli **15.000 professionisti** che costituiscono il network di CeTIF, e organizza oltre **10 workshop** dedicati a banche e assicurazioni, con l'obiettivo di favorire fra i partecipanti lo scambio di esperienze su temi specifici e sull'adozione di pratiche innovative. A tutto ciò si aggiungono i progetti di ricerca internazionali realizzati in collaborazione con le principali università e società di analisi e attività di ricerca presenti nel mercato. Tra i suoi partner istituzionali figurano: Banca d'Italia, ISVAP, ABI, ANBP, ANIA e CONSOB. Il CeTIF è, inoltre, socio fondatore del FIT: l'Associazione europea dei centri di ricerca sulla finanza e l'Information Technology. [www.cetif.it](http://www.cetif.it)

**ANAPA** L'Associazione Nazionale Agenti Professionisti di Assicurazione si è costituita il 30 novembre 2012 ed è stata fondata da 11 Gruppo Agenti, tra i più importanti del mercato. Nata con l'intento di ricreare un dialogo costruttivo e partecipativo con le istituzioni, che possa qualificare ed enfatizzare la figura dell'agente di assicurazione professionista. Nella sua veste di associazione moderna e nuova negli intenti, volta a tutelare gli interessi dell'intera categoria, ANAPA è stata in grado di registrare il malcontento e le difficoltà di chi non ha trovato l'adeguata ed esaustiva rappresentanza nelle problematiche sindacali in altre organizzazioni.