

ANNIVERSARIO IL SETTORE DELLE ASSICURAZIONI

Oggi l'agenzia assicurativa che conta due sedi principali nel capoluogo e una fitta rete di subagenzie in provincia

L'Agenzia Tancredi dispone del know-how per la partecipazione alle gare pubbliche relative ai servizi assicurativi

I quarant'anni dell'Agenzia di Reale Mutua

Giuseppe Tancredi racconta la genesi dell'attività a Potenza, nata dalle macerie del terremoto «In pochi ci credevano. E invece c'era bisogno di un protagonismo assicurativo nuovo e straordinario»

Giuseppe Tancredi, che significato ha per lei la data del primo aprile 2021?

È un momento per me fondamentale: l'anniversario dei quarant'anni dal giorno in cui è cominciata l'avventura della mia Agenzia di Reale Mutua a Potenza.

Una presenza importante per il territorio...

Sì, abbiamo due sedi principali nella città capoluogo di regione oltre a una fitta rete di subagenzie dislocate in diverse località della provincia.

Quarant'anni di storia significa risalire al tempo del devastante terremoto del 23 novembre 1980. Da allora l'Agenzia Tancredi di Reale Mutua ha percorso molta strada...

Dopo il tragico sisma dell'80 sembrava che il mondo ci fosse sprofondato davanti agli occhi. In tanti hanno pensato che non ci fosse più spazio in Basilicata. Si convinsero che, da noi, non ci sarebbe stato un futuro anche per questa attività. Invece io intuì che, proprio per sollevarci da quelle macerie, c'era bisogno di un protagonismo assicurativo nuovo e straordinario.

E che cosa fece per dimostrare la validità di questa sua idea?

Mi misi a studiare.

Studiare che cosa?

Mi ripiegai su ciò che suggerivano i documenti e le nuove leggi.

E fu un impegno che le servi?

Certamente. Analizzai parola per parola la legge 219/81 e mi resi conto che per l'attività assicurativa si spalancavano vere e proprie praterie. Sia per quanto riguardava l'attività ricostruttiva sul versante dell'edilizia, sia per quanto concerneva le imprese che dovevano ripartire. E si trattava di imprese lucane, ma anche di società che arrivavano da altre latitudini. Aziende importanti che, in Basilicata, hanno portato lavoro e produzioni e, in diversi casi, hanno lasciato il segno. Mi meravigliai che in tanti non si fossero resi conto di questa evidenza.

E quella sua intuizione le ha portato risultati?

Sì, abbiamo lavorato tantissimo. Ma soprattutto ci siamo resi conto che il nostro compito non poteva limitarsi solo alla ordinaria vendita di polizze assicurative.

E che cosa potevate fare di diverso?

Potevamo supportare, come abbiamo fatto, individui, famiglie, imprenditori, professionisti. Abbiamo aiutato a crescere una comunità.

Stando in sostanza che, insieme alle polizze assicurative, avete offerto fiducia?

Esattamente. Abbiamo offerto e diffuso quel bene inestimabile che si chiama fiducia, mettendo a valore le relazioni di prossimità. La possibilità di coltivare il rapporto personale con chi si rivolge alla nostra agenzia. È una condizione formidabile che trova terreno particolarmente fertile in un contesto come quello della provincia dove tutti conoscono tutti e si accorciano le distanze sociali. Si tratta di un patrimonio che non può essere ignorato, né sottovalutato.

Accanto a questo scenario, alla sua intuizione e allo studio dei documenti e delle leggi, su quali gambe ha fatto camminare la sua Agenzia in questi primi quarant'anni?

Ha camminato su due gambe importanti che si chiamano formazione professionale ed etica.

Si spieghi meglio: cominciamo dalla formazione...

Prima che diventasse un obbligo di legge, la mia Agenzia ha investito sulla formazione dei collaboratori. Sin dal 2005 abbiamo creato un ufficio studi con figure di straordinaria competenza e abbiamo preparato molti giovani anche con iniziative che ci hanno visto collaborare con scuole e università.

È riuscito a fare tutto da solo?

Certo che no. Ho potuto contare sul supporto di competenti ed appassionati consulenti giuridici, nonché sull'ausilio di esperti nel settore del marketing e della comunicazione. A partire dal 2005, in concomitanza con la realizzazione del "Progetto Crescita Reale", l'Agenzia ha realizzato iniziative dedicate alla formazione dei suoi collaboratori per offrire servizi sempre più qualificati ai propri clienti per tutta la durata del rapporto assicurativo.

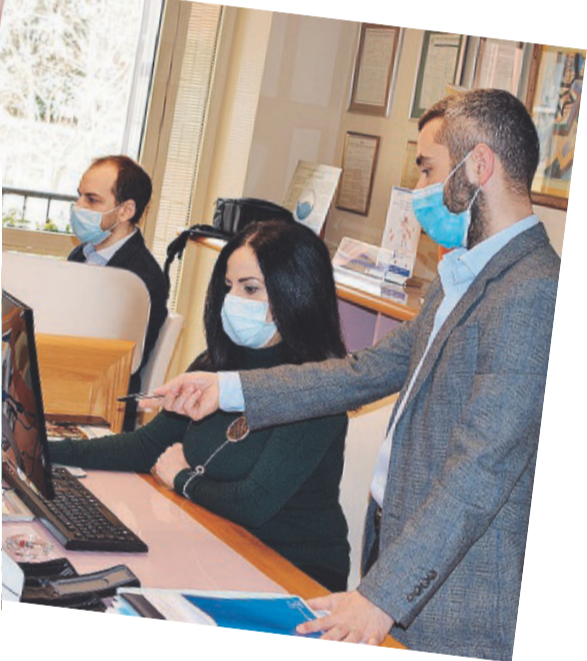
L'investimento sulla formazione ha costituito un momento particolare dell'attività dell'Agenzia o si è trattato di un'esperienza che si è radicata e che dura ancora?

Certo che dura ancora. Attualmente nell'ufficio studi, che si occupa di diritto assicurativo, operano tre valenti avvocate. Molti di quei giovani che abbiamo formato nel corso degli anni sono rimasti a lavorare con la nostra Agenzia. Ma soprattutto, il

IMPEGNO E PROFESSIONALITÀ



POTENZA
In alto Giuseppe Tancredi nel suo studio. Nelle altre foto istantanee scattate negli uffici dell'Agenzia di Reale Mutua



fatto di essere partiti per primi, ha significato che l'esperienza formativa dell'Agenzia di Potenza sia diventata un modello anche per altri, una sorta di laboratorio. Ne sono orgoglioso.

L'altra gamba a cui faceva riferimento era quella relativa al versante etico. Che cosa è stato fatto in proposito?

Se volessi indicare un elemento particolarmente qualificante e distintivo dell'Agenzia Tancredi, indicherei certamente questo impegno sul versante etico. Faccio riferimento all'elaborazione di una Carta dei Valori fondata sulla massima attenzione ai bisogni del cliente, sul perseguimento di sempre maggiori livelli di eccellenza dei prodotti e dei servizi offerti, su un'attività di consulenza altamente qualificata ed improntata ai principi di correttezza e trasparenza che, tra l'altro, sono stati sanciti anche dall'attuale normativa in materia di distribuzione assicurativa.

Una linea che l'Agenzia Tancredi si è data e che è stata apprezzata dagli assicurati?

Absolutamente sì. Ma si tratta di una scelta che è risultata utile anche per noi stessi. Con questi principi fondanti, io - assicuratore - ho voluto dotarmi di una sorta di "cassetta degli attrezzi". È stata la mia assicurazione. In questa "cassetta" ci abbiamo messo i principi fondanti della nostra attività, ma anche del nostro modo di intendere le relazioni con chi si affidava a noi. Sono principi fatti di rigore, trasparenza, buona fede. Condizioni indispensabili per affermare e confermare nel tempo l'ineliminabile rapporto di fiducia tra assicuratore e utente. È questo un impegno dell'Agenzia Tancredi che è impresso nel Codice etico dell'agenzia Reale Mutua di Potenza. A quarant'anni dall'avvio di questa sua avventura, come definirebbe lo stato di salute dell'Agenzia Reale Mutua di Potenza?

A dispetto della pandemia con la quale purtroppo siamo costretti a fare i conti e a convivere, l'Agenzia Tancredi gode di ottima salute e si conferma una realtà importante del mercato assicurativo. La nostra realtà è cresciuta nel tempo. Nel corso di questa quarantennale attività, la squadra è arrivata a contare cinquanta collaboratori e al mio fianco, in oc-

casione della trasformazione dell'Agenzia da azienda individuale a società di capitali, si sono aggiunti Simona e Rocco, i miei figli. Reale Mutua di Potenza continua a conseguire risultati importanti. Io stesso sono stato onorato dell'attribuzione di numerosi riconoscimenti in ambito professionale e sociale a livello nazionale.

Riconoscimenti venuti anche grazie ai cambiamenti realizzati e allo slancio innovativo che è riuscito a introdurre nell'Agenzia...

Beh, certamente nel corso di questi primi quarant'anni di attività abbiamo vissuto notevoli cambiamenti operativi, spesso legati all'incessante sviluppo tecnologico che ovviamente ha riguardato anche il nostro settore. Si è passati dalle macchine da scrivere ai tablet, fino ad arrivare alla totale digitalizzazione dell'intero processo di emissione e gestione di un contratto assicurativo. La crisi sanitaria ha soltanto evidenziato la necessità di accelerare sul fronte digitale, tema al quale in verità siamo sempre stati molto attenti investendo con lungimiranza in infrastrutture informatiche all'avanguardia, dotandoci di tutti gli strumenti e delle competenze necessari per garantire un livello di servizi sempre al passo con i tempi. Non a caso oggi siamo in grado di assistere la nostra clientela anche totalmente a distanza, tramite l'uso di strumenti flessibili che ci consentono di valutarne le esigenze e di darvi risposta in tempi rapidi. Oltre al sito internet istituzionale, per l'intera rete agenziale abbiamo messo a punto una intranet alla quale tutti i collaboratori possono collegarsi in qualsiasi momento e da qualsiasi dispositivo: una vera e propria scrivania digitale che aggiorniamo costantemente e che puntiamo ad implementare.

Offrire, con trasparenza e puntualità, servizi, fiducia e azioni innovative. È questo il segreto del suo successo?

Su questa linea sto lavorando da quel lontano primo aprile 1981, raccogliendo molte soddisfazioni. L'Agenzia Tancredi, tramite i suoi promotori finanziari, continua ad offrire servizi bancari e finanziari di Banca Reale e dispone, inoltre, del know-how per la partecipazione alle gare pubbliche relative ai ser-

vizi assicurativi. Rispetto ai recenti interventi legislativi in tema di distribuzione assicurativa (disciplina IDD E POG) la Tancredi s.r.l. si è resa conforme alle normative attraverso l'istituzione al suo interno di un presidio per il controllo e il monitoraggio sull'attività distributiva. Anche per garantire queste offerte, ci avvaliamo del supporto del nostro Ufficio studi. Ma non soltanto. Abbiamo creato anche una biblioteca interna.

Una biblioteca? Di che natura?

Abbiamo allestito una biblioteca dedicata al diritto delle assicurazioni che mettiamo a disposizione di chi è interessato ad approfondire queste specifiche tematiche.

Insomma ha organizzato un'Agenzia capace di operare a tutto campo. Oltre che un assicuratore, le piace sentirsi anche un po' mecenate?

Guardi, la mia attività con Reale Mutua mi ha dato tanto sia sul piano lavorativo, sia su quello concernente un arricchimento di tipo culturale. Ho partecipato a convegni e a incontri in varie località dell'Italia e del mondo. Esperienze per me importanti e a volte persino indimenticabili. Sia sul fronte formativo, sia su quello umano.

E dunque?

E dunque, delle molte cose che ho imparato, vorrei provare a restituire qualcuna. Ai nostri giovani, ai collaboratori della mia Agenzia, a chi può interessarsi di questa delicata materia. Per questo ho promosso occasioni di confronto, di scambi, di nuovi apprendimenti. Ma anche momenti capaci di valorizzare, più semplicemente, condivisioni ed emozioni. Così si aiuta a crescere il gruppo e si fa squadra. Considero questo impegno che mi sono assunto, doveroso. E soprattutto mi fa piacere poter offrire un mio contributo in questa direzione. Per la comunità di Reale Mutua, ma anche per la nostra gente e per questa nostra Basilicata, terra alla quale continuo a sentirmi profondamente legato e che spero possa risollevarsi al meglio da questo momento così difficile.

Auguri di buon quarantennio, allora.

Grazie. Un augurio che vorrei condividere con tutti.