



UNIONE EUROPEA ASSICURATORI

CHIAMATI A EVOLVERE: LA VERA SFIDA DEGLI AGENTI ALL'ALTEZZA DEL FUTURO

«Nel 2020 temevamo che la tecnologia potesse sostituirci. Oggi sappiamo che la vera sfida non è essere sostituiti, ma essere all'altezza del ruolo che la società ci chiede di ricoprire».

Ho iniziato questo mestiere nel 2022, appena usciti dalla pandemia. Negli anni precedenti la grande sfida da affrontare sembrava essere la disintermediazione: si immaginava un futuro in cui piattaforme digitali e comparatori avrebbero progressivamente ridimensionato il ruolo dell'agente.

A distanza di quattro anni, per la realtà italiana, possiamo dire che quella previsione non si è realizzata. Al contrario, il valore dell'intermediario professionale si è consolidato. In un Paese caratterizzato da una cultura assicurativa ancora limitata e da rischi sempre più complessi, il rapporto fiduciario con il cliente è un elemento insostituibile.

Superata quella fase di incertezza, emergono oggi nuovi scenari e nuove responsabilità. Ma, come spesso accade, ogni trasformazione porta con sé importanti opportunità.

L'agente del futuro sarà chiamato a confrontarsi con sfide sempre più complesse e articolate, generate da cambiamenti profondi che stanno ridisegnando la società, l'economia e le abitudini delle persone. Trasformazioni radicali che incidono sul modo di vivere, lavorare, produrre e proteggersi e che rendono necessario un approccio nuovo, più consapevole e strutturato alla gestione dei rischi.

Da un lato, il cambiamento climatico rende gli eventi atmosferici sempre più intensi e imprevedibili, esponendo le imprese a danni e interruzioni operative potenzialmente sempre più rilevanti. Dall'altro, di fronte a sismi, alluvioni, frane, inondazioni ed esondazioni, non è più pensabile attendere esclusivamente l'intervento dello Stato dopo il verificarsi dell'evento. Le imprese devono essere messe nelle condizioni di proteggere autonomamente la propria attività e di garantirne la continuità; è in questa prospettiva che, per le imprese interessate dalla normativa, è stato introdotto l'obbligo di dotarsi di una copertura assicurativa contro i rischi catastrofali.

Dal punto di vista del singolo cittadino e, più in generale, della collettività, l'allungamento della vita media e la denatalità stanno modificando profondamente il tessuto sociale del nostro Paese, esercitando una pressione crescente sulla sostenibilità del sistema pensionistico e sanitario. Vivere più a lungo rappresenta senza dubbio una conquista, ma impone anche una nuova consapevolezza: ciascuno dovrà interrogarsi sempre di più su come mantenere un adeguato tenore di vita dopo la conclusione dell'attività lavorativa, affrontare l'eventuale perdita di autosufficienza e accedere in tempi adeguati alle cure di cui ha bisogno.

Diventa quindi essenziale integrare le risorse destinate alla pensione, pianificare il rischio di non autosufficienza attraverso soluzioni di Long Term Care e tutelarsi rispetto alle spese mediche, sempre più rilevanti anche alla luce dell'aumento dei costi della sanità e dei tempi di attesa per l'accesso alle cure.

In questo contesto è chiaro che lo Stato stia progressivamente trasferendo su imprese e cittadini una quota crescente di responsabilità nella tutela del proprio futuro. Condizione che fa emergere con forza la funzione etica e sociale dell'assicuratore: aiutare persone e famiglie a comprendere rischi e bisogni spesso sottovalutati o rimandati, trasformando l'assicurazione in uno strumento concreto di autonomia, dignità e protezione del futuro.

Di fronte a trasformazioni così profonde, anche la figura dell'agente assicurativo sarà chiamata a evolvere. L'agente del futuro sarà sempre più un agente-imprenditore, alla guida di realtà organizzate e strutturate, capaci di integrare competenze tecniche, gestione delle persone, formazione continua, processi efficienti e visione strategica.



UNIONE EUROPEA ASSICURATORI

A questa evoluzione si accompagnerà anche una crescente complessità normativa. L'agente sarà chiamato a operare in un contesto regolamentare sempre più articolato, nel quale aggiornamento costante, correttezza dei processi, trasparenza nei confronti del cliente e presidio della compliance diventeranno elementi centrali della gestione dell'agenzia. Non si tratterà soltanto di rispettare obblighi formali, ma di trasformare la normativa in un presidio di qualità, affidabilità e tutela concreta per il cliente.

In questo percorso, l'intelligenza artificiale non rappresenterà una minaccia né uno strumento destinato a sostituire la figura professionale, ma una grande opportunità a disposizione delle agenzie. Potrà supportarle nell'organizzazione del lavoro, nell'analisi dei dati, nella semplificazione delle attività operative e nella gestione dei processi, liberando tempo e risorse da dedicare a ciò che nessuna tecnologia potrà mai sostituire: l'ascolto, la consulenza e la costruzione di un rapporto fiduciario con il cliente.

Sarà una professione sempre più multidisciplinare. Per offrire una tutela realmente completa, l'agente dovrà dialogare e collaborare con commercialisti, avvocati, consulenti finanziari e altri professionisti specializzati, creando una rete di competenze in grado di leggere i bisogni del cliente da più punti di vista. Anche attraverso partnership con esperti nella valutazione e prevenzione dei rischi aziendali e personali, sarà possibile affiancare imprese e famiglie non soltanto nel momento in cui il rischio si manifesta, ma soprattutto nella sua analisi e nella sua gestione preventiva.

L'obiettivo sarà costruire un vero ecosistema di competenze orientato alla tutela complessiva del cliente, capace di unire consulenza assicurativa, prevenzione, pianificazione e protezione nel tempo.

La sfida, però, non sarà soltanto tecnologica. Sarà anche generazionale. Il settore assicurativo dovrà essere in grado di attrarre nuovi talenti e trasmettere alle nuove generazioni il valore di una professione che unisce competenze tecniche, capacità relazionali e spirito imprenditoriale. Una professione che, proprio in una società sempre più complessa, può continuare a offrire un contributo concreto alla sicurezza delle persone, delle famiglie e delle imprese.

Se penso al futuro, non vedo una professione destinata a scomparire, ma una professione destinata a trasformarsi. Più la società diventerà complessa, più aumenterà il bisogno di qualcuno che sappia trasformare l'incertezza in consapevolezza e i rischi in serenità.

Ed è proprio questa, a mio avviso, la più grande opportunità per un giovane agente imprenditore: contribuire a costruire un nuovo modo di fare assicurazione, più competente, più tecnologico, e capace di creare valore nel tempo.

Se nel 2020 ci chiedevamo se saremmo stati sostituiti, oggi la domanda è un'altra: sapremo essere all'altezza del ruolo che la società ci affida?

Io credo di sì.

Perché il futuro dell'assicurazione sarà certamente più tecnologico, ma soprattutto più consulenziale, più responsabile e capace di rafforzare quel rapporto fiduciario che resta il vero fondamento della nostra professione.

Ed è proprio su questi valori che si costruirà l'agente del futuro.

Milano, 3 Luglio 2026

Unione Europea Assicuratori

Socia UEA - Next Generation

Erica Spadavecchia

Pagina 2 di 2