



# “SMART WORKING?” HARD WORKING!

V+ INTERVISTA **SAMUELE MARCONCINI**,  
VICE DIRETTORE GENERALE E COO DI **CATTOLICA ASSICURAZIONI**

DI MARIA BIETOLINI

*Fare è una cosa grandiosa. Perché se le persone fanno risolutamente ciò che è giusto, col tempo questo inizierà a piacergli.*

*(John Ruskin)*

**S**arà per il nome dal suono “tradizionale”, sarà per il percepito delle compagnie assicurative storiche, ma sentire raccontare cosa è successo così in fretta e così bene a Verona mi ha piacevolmente sorpreso. **Cattolica Assicurazioni** è una realtà di per sé già particolare nello scenario di settore italiano. Radici locali e fioritura nazionale, società cooperativa e l'unica quotata in Borsa, oltre 120 anni di anzianità e oggi attiva (ad esempio) nelle tutele informatiche: e conta quasi 1.800 dipendenti e circa 2.000 agenti nelle diverse Sedi e Agenzie, che nel momento dell'emergenza hanno fatto squadra da... 4.000 panchine.

**Ci dice Samuele Marconcini, Vice direttore generale e Chief Operations Officer:**

In realtà il nostro esperimento di lavoro agile, o smart working che dir si voglia, di fatto non era

## IL GRUPPO

**Cattolica** è l'unica società assicurativa italiana presente sul mercato in forma cooperativa, quotata in Borsa dal 2000 (conta 24.685 soci). È la capogruppo di 12 compagnie assicurative e di bancassurance, più 11 società attive nell'ambito immobiliare, agricolo e di servizi operativi. Specializzata nei comparti dell'agroalimentare, imprenditoriale, professionale e associativo, ha focus sul mondo cooperativo e delle piccole e medie imprese.

La raccolta premi complessiva del 2019 è arrivata a 7 miliardi, salita del 19,9% sul 2018 (dati al 20 marzo 2020), grazie a una crescita sia nel ramo vita (+30%) che in quello danni (+2,5%).



più tale, perché già dal 2017 in Cattolica era attivo un programma progressivo che a inizio 2020 coinvolgeva di fatto quasi 1.300 collaboratori – anche se non su base continuativa quotidiana.

Quando si attua una innovazione così profonda non si tratta solo di modernizzare i processi: a cambiare è l'azienda stessa, la sua cultura. Pensi che altre compagnie apparentemente più "smart" nella realtà non sono ancora abilitate allo smart working!

Noi a fine 2019 avevamo completato tutti i test necessari sul fronte formativo; e adeguato le tecnologie necessarie alle modalità e al "peso" di tutte le attività svolte in modalità remota.

### Siete arrivati al quasi totale lavoro da remoto in pochi giorni: com'è avvenuto?

È successo tutto in una settimana: mercoledì 18 febbraio eravamo tutti alla convention e il lunedì successivo eravamo tutti nei rispettivi salotti, a lavorare da casa. Con tutti intendo il 95% dei nostri ormai quasi 1.800 dipendenti: nelle sedi sono rimaste solo le professionalità necessarie a garantire la continuità del servizio – che per una compagnia assicurativa, visto il ruolo di tutela anche sociale, è una *conditio sine qua non*.

Noi siamo un'assicurazione, gestiamo il rischio: le persone non devono correre rischi.

Il buon lavoro svolto in precedenza ci ha consentito di reagire prima degli altri; e così il già 21 febbraio abbiamo potuto dire a tutti: "Prendete il Pc e andate a casa."

### Il sistema tecnologico ha retto?

Il sistema funziona e sta "consumando" finora il 50% del potenziale. Nessuna problematica dal punto di vista operativo.

Prendiamo un giorno recente: le "riunioni" organizzate via Skype sono state 450, gli "incontri" one-to-one (sempre via Skype) circa 4.000. In un giorno.

### E il sistema... umano? Come si cambia il proprio modus operandi in situazioni così?

C'è questa strana idea ancora in molti (e in molte aziende), che il lavoro da casa sia meno produttivo, più dispersivo. È il contrario: se ben preparato e strutturato, lo *smart working* è in realtà il vero *hard working!*

A prescindere dal tempo risparmiato per gli spostamenti, c'è anche quello guadagnato in altre cose, ad esempio dal non fare più troppi meeting di "allineamento". Un feedback ricorrente è che i meeting effettuati così sono più conclusivi.

Quel che succede è che anche chi era disorganizzato, si è organizzato. Punto.



### Ecco, il feedback: quali avete ricevuto?

Le persone hanno reagito molto bene: certo i sistemi ci hanno supportato, ma soprattutto le persone hanno capito e apprezzato il livello di attenzione dimostrato dalla Società.

Le persone sono il nostro asset intangibile, sono loro a fare la differenza. Le persone sono il nostro oro e devono sapere che non si tratta di parole.

### Parlando di persone: sul fronte dei clienti, che tipo di azioni avete messo in campo per l'emergenza Coronavirus?

Una cosa che abbiamo fatto subito è stata l'immediata estensione ai clienti della nostra polizza Active Business, con una speciale tutela NONStop attivata per gli esercenti commerciali nelle Zone Rosse, per

coprire i danni provocati da riduzione del lavoro e dalle chiusure fino a 15.000 euro.

### Un'iniziativa rischiosa per una compagnia assicurativa...

Certo: eravamo consapevoli del rischio che correvamo, ma è stata un'azione – e un'esposizione – di responsabilità sociale, non di business. Ma lo spirito originario della Compagnia è sempre vivo ed è quello solidale.

Pensa a quanto proteggi il negozietto all'angolo, il tabacchino... chiedendogli di mettere sul piatto solo 500 euro!

Il nostro CEO dirigeva l'area mercati quindi aveva ben chiara la situazione di difficoltà immediata in cui si sarebbero trovati i nostri clienti; e il Cda è sensibile a questi temi e ha dato mano libera agli interventi.

Considerando che le compagnie assicurative sono per definizione molto, molto attente ai rischi che assumono... qui abbiamo davvero lanciato il cuore senza rete!

### LA RISPOSTA

Cattolica Assicurazioni ha intrapreso subito più iniziative in occasione della pandemia Covid-19 per aiutare i clienti, gli agenti e la popolazione – in particolare nei territori in cui la Società è storicamente radicata.

Già a fine marzo si tratta di oltre 6 milioni di euro di contributi, suddivisi in erogazioni a favore di numerosi clienti che hanno dovuto interrompere le loro attività economiche (a partire dagli esercizi commerciali).

Altri interventi sono a favore di strutture ospedaliere, nelle provincie più colpite.