



AZIENDE IN PRIMO PIANO



SERVIZI PRODOTTI SOLUZIONI

- + Asset Management
- + Consulting Services
- + Infrastructure
- + Marketing & CRM
- + Multichannel Distribution
- + Outsourcing
- + Payments
- + Planning & Control
- + Private Banking
- + Risk Management
- + Trading & Treasury

PARTNERS

Opinion leader

24.10.2011 - Innovazioni nel mercato delle polizze auto



Quali sono le principali criticità nel mercato delle polizze auto?

Nell'attuale contesto di mercato, in cui la redditività della garanzia RC Auto esprime andamenti negativi congiuntamente alle note problematiche dei mercati finanziari, è richiesto, oggi più che mai, alle Compagnie assicurative di concentrarsi sui fondamentali tecnici, senza però sacrificare il Servizio al Cliente. Aumento del costo medio del sinistro, incidenza delle frodi, eccessiva incidenza (rispetto alla media europea) del danno biologico (microlesioni), questi sono i temi cruciali intorno ai quali ruotano le Compagnie specializzate di medie o piccole dimensioni. L'arduo impegno è quello di conciliare tali tematiche con la sempre crescente aspettativa di "giusto prezzo", soprattutto per i Clienti meritevoli e "virtuosi".

In quest'ottica, TUA Assicurazioni ha puntato su una maggiore sensibilizzazione del Cliente finale verso una guida più prudente e virtuosa. Ed è questa l'azione strategica che le compagnie devono oggi implementare per rendere i guidatori "attori protagonisti" della



oggi implementare per rendere i guidatori "attori protagonisti" della diminuzione dei sinistri auto e di conseguenza di un miglior trattamento economico al momento di "pagare la propria polizza auto".

Come ben noto, infatti in Italia i sinistri sono più numerosi rispetto al resto d'Europa, in modo particolare Francia, Germania, Spagna e hanno un costo medio più alto.

E' quasi una legge di mercato, il fatto che l'aumento del costo della polizza auto sia legato al concetto di "rischiosità" e che vi sia una relazione tra intensità dei sinistri ed aree geografiche. L'obiettivo delle Compagnie oggi è evitare di far gravare sugli assicurati "virtuosi" i maggiori costi determinati dagli automobilisti "indisciplinati".

Prima di tutto creando tariffe personalizzate, ma anche pensando a polizze auto che "educino" e indirizzino il Cliente verso quei comportamenti virtuosi che sono di prevenzione come ad esempio:

- ridurre l'uso dell'autovettura alle reali necessità, infatti "più km = più rischi" e, inoltre, più consumi;
- rispettare i limiti di velocità in città, fuori città e in autostrada;
- guidare il meno possibile nelle ore notturne in quanto sono più rischiose per stanchezza e la scarsa visibilità.

Come Tua Assicurazioni ha innovato l'offerta come risposta strategica rispetto ai trend da lei evidenziati?

Tua Assicurazioni ha "ascoltato" il cambiamento nel mercato auto ed è stata la 1° Compagnia a lanciare la polizza "Auto-premiante" TUA TI GUIDA basata sul concetto del "paghi come guidi" (pay as you drive) già affermato sui mercati esteri.

Il target preferenziale a cui si rivolge TUA TI GUIDA è costituito dalle donne, dai giovani guidatori tra i 21 e i 25 anni di età, dalle famiglie con figli neopatentati e dalle Aziende. Clienti che aspirano ad uno stile di guida attento e virtuoso.

TUA TI GUIDA premia i Clienti dalla guida virtuosa, quindi "in target", con servizi innovativi e vantaggi al rinnovo della polizza auto attraverso una significativa riduzione del premio.

Infatti, TUA Ti Guida pone il Cliente in una posizione "attiva" rispetto alla sua polizza RC Auto in quanto lo considera il vero attore che può determinare, attraverso il suo comportamento e il

suo stile di guida, il premio della polizza RCA.

Con TUA Ti Guida il Cliente sarà "artefice" del proprio "premio RCA" e, soprattutto, seguendo alcuni consigli di prudenza e attenzione durante la guida, della propria sicurezza al volante! Al Cliente basterà interrogarsi su tre semplici domande: <<Quanto guido? Come guido? Quando guido?>> per capire "che tipo di guidatore è" e "a che Indice di Merito TTG può ambire al rinnovo di polizza".

Inoltre, il Cliente disporrà, 24 ore su 24 e nel più stretto riserbo della privacy individuale, di un continuo monitoraggio del proprio stile di guida.

Evidente come la consulenza si possa riposizionare da una logica della ricerca del miglior prezzo, tipica quando si parla di RCA, ad una logica di servizi legati alla sicurezza.

Cogliendo questi aspetti "educativi", TUA Ti Guida si pone realmente come polizza auto innovativa che sposta l'attenzione sui comportamenti del singolo Cliente che sono spesso poco attenti e sicuri, perché non contemplan alcune semplici indicazioni di guida "virtuosa" che TUA consiglia e premia.

Senza retorica, TUA intende promuovere una nuova filosofia incentrata su aspetti educativi e sociali sia nei confronti dei Clienti che degli Intermediari, accodandosi in tal modo alle campagne che l'ANIA sta portando avanti con grande utilità.

Come la tecnologia satellitare permette di profilare la clientela?

La tecnologia satellitare permette di profilare lo stile di guida della clientela.

I dati raccolti ed elaborati massivamente nel pieno rispetto della privacy, ci consentono di tracciare gli stili di guida permettendoci di segmentare le tipologie di clienti in categorie differenti a seconda del grado di rischiosità: il "guidatore virtuoso", il "guidatore attento", il "guidatore adeguato", il "guidatore rischioso". Attraverso l'indice di merito (IDM) beneficeranno di eventuali vantaggi al rinnovo.

Congiuntamente la tecnologia satellitare consente di raccogliere una grande quantità di dati aggiuntivi rispetto a quelli ad oggi utilizzati attuarialmente, per la definizione del premio RC Auto,

dati che, in futuro, dimostreranno la loro significatività per definire il premio "adeguato e misurato" sul singolo guidatore e non più su un generico profilo.

Quali sono i possibili servizi a valore aggiunto legati all'utilizzo della tecnologia satellitare?

In ultima analisi, è una tecnologia con indubbi vantaggi sia lato Clienti che lato Compagnia.

Lato Compagnia, l'analisi delle dinamiche del sinistro consente un'attenta ed equa valutazione del danno, certezza dell'indennizzo veloce di rimborso.

Lato Cliente, attraverso l'installazione per l'impianto satellitare Tbox, il tutto senza pagare alcun canone, il Cliente dispone di numerosi servizi, ed di una pronta assistenza: la ricerca satellitare dell'autovettura in caso di furto; chiamata al cliente nel caso l'auto subisca spostamenti senza chiave inserita; invio automatico assistenza stradale in caso di urti tali da pregiudicare l'utilizzo dell'auto; invio carro attrezzi con auto sostitutiva sul luogo dell'incidente; SMS dove sei (per ritrovare l'auto o per sapere dove si trova) ed SMS alert guida pericolosa; certificazione dell'evento sinistro in caso di dubbi sulla dinamica; certificazione della posizione del veicolo.

Infine, si evidenzia un servizio "tutto in rosa" dedicato alle donne. Si tratta di un pulsante che mette subito in contatto la donna in difficoltà con la centrale operativa.

Alberto Dominici, Laurea in Economia e Commercio all'Università Cattolica. Pluriennale esperienza in una Società di Consulenza su tematiche di Organizzazione, Human Performance e Program Management per il settore Assicurativo, si unisce nel 2005 al progetto Tua nella sua fase di start-up, come Program Manager e Responsabile della Pianificazione e Sviluppo, negli anni seguenti amplia l'ambito di responsabilità prima all'Area Operations e quindi alla Business Unit Auto.