

Dott. Alberto Damonti

Direttore Generale Assigeco Solutions S.r.l., Milano

Abbiamo appreso, dagli interventi svolti nell'arco di tutta la giornata, quanto sia divenuto fisiologico e necessario dover ampliare e modificare i servizi offerti alla clientela, sia attraverso i circuiti di bancassicurazione che quelli agenziali tradizionali.

Assigeco Solution è doverosamente attenta a tutte le nuove tecnologie e implementazioni, e per rispondere alle necessità dei propri Clienti, ha realizzato un sistema gestionale in grado di gestire ogni tipo di comunicazione, lato cliente, e di storicizzare ogni forma di comunicazione che il "Cliente evoluto" tende ad adottare utilizzando app, web o social. È chiaro che un TPA offre canali tradizionali per l'accesso alle prestazioni (telefono, fax, e-mail), ma riteniamo opportuno oggi pensare anche a canali innovativi quali le app o la possibilità di offrire al Cliente di scegliere di essere contattato in un orario specifico della giornata a sua discrezione.

Oggi, grazie all'evoluzione e diffusione massiva della tecnologia, è possibile gestire professionalmente e rapidamente i sinistri potendo ricevere video che attestino, ad esempio, la dinamica di un incidente stradale ed i veicoli coinvolti; foto di certificati medici o di fatture. Tutto questo ci consente di aprire il sinistro in tempi rapidi e di mantenere un controllo sullo sviluppo anche economico.

Assigeco Solutions come TPA si occupa di gestire le reti convenzionali offrendo i propri servizi alle Compagnie, ma, ritenendo strategico sviluppare e mantenere giornalmente il rapporto tra "Compagnia e Cliente finale", ha realizzato un prodotto che consenta all'Assicuratore di intraprendere una nuova relazione con il proprio Cliente. Una nuova relazione che va oltre la classica proposta di prodotti assicurativi, perché pensata per assistere il proprio Cliente al di fuori del contesto di "puro rischio". Il prodotto pensato non è altro che un "Passaporto Sanitario" che offre varie possibilità di accesso ai servizi sia lato Cliente, che potrà avere sempre con sé in qualunque parte del mondo si trovi la propria storia clinica, attraverso la propria Cartella Sanitaria che potrà essere, all'occorrenza, tradotta nelle principali lingue. Grazie ad una "emergency card" anche il personale sanitario sarà in grado di accedere alle informazioni mediche in caso d'urgenza; ma anche lato Compagnia, i benefici sono evidenti grazie al bacino di raccolta dati che maturerebbero a fini statistici e assuntivi.

Il "contenitore" nel quale il Cliente inserisce, in forma autonoma o coadiuvato dal medico curante, la propria storia sanitaria, consente al TPA, in caso di sinistro, la possibilità di effettuare verifiche precise e puntuali durante la gestione della pratica e consente inoltre di poter offrire un'ana-



lisi reale del rischio. Nella misura in cui avendo il TPA a disposizione il questionario anamnestico, il check up (nei casi ove richiesto dalla copertura), ed avendo gestito il sinistro ha i necessari elementi utili per consentire a fine anno, insieme all'assicuratore e al riassicuratore di fare un'analisi reale e non solo statistica del rischio. SAVE-ME è una Emergency Card che consente, in caso si viaggi all'estero, di essere accettati in ambito sanitario in quanto vi è impresso il numero di polizza sanitaria e la Compagnia assicuratrice e un numero di telefono della Centrale Operativa 24h su 24 per 365 giorni l'anno, che consentirà alla struttura sanitaria che prenderà in carico il Cliente l'accesso in sola lettura ai dati "salva vita" contenuti all'interno della card e quindi offrire al Cliente una migliore prospettiva di cura; inoltre per i casi gravi all'estero, per il tramite della Centrale Operativa, sarà creata una "unità di crisi" che giornalmente contatterà la struttura ospedaliera per ricevere gli aggiornamenti clinici e li renderà disponibili ai familiari.

Riteniamo che questo tipo di servizi siano in grado di costruire una solida relazione con il Cliente finale, anche perché non legati al solo momento della sottoscrizione e del pagamento del premio, ma perché in grado di creare una diversa relazione ad esempio Agente/Cliente.

Ormai da qualche anno assistiamo ad una fisiologica riduzione dei Premi, la concorrenza spasmodica impone anche alle Compagnie politiche commerciali aggressive, anche le Agenzie ovviamente soffrono del calo dei premi, ma soffrono anche, e in prospettiva soffriranno di più, per l'ingresso di nuovi player: il canale bancassicurazione e Società di Credito è ormai consolidato, così come la rivendita di prodotti assicurativi tramite il canale Poste e tramite la GDO, ma molti altri sono in arrivo, basti pensare a player del calibro di IKEA che attualmente sta sperimentando, presso la casa madre, le coperture assicurative offerte ai propri clienti che acquistano mobili, o SISAL, che da una settimana offre la possibilità presso alcuni tabaccai di acquistare una copertura RCA; Player che purtroppo per noi assicuratori ed affini non hanno gli stessi costi di "customer acquisition". Come citava nel suo intervento il Dottor Salvatori, se gli Agenti e le Compagnie rimarranno focalizzate e ancorate alla sola distribuzione tradizionale di prodotti assicurativi molto probabilmente ne usciranno perdenti. Condividiamo pienamente la Sua visione e riteniamo necessario ridisegnare nel suo insieme il rapporto tra



Compagnia/Agente e Cliente finale e ancora, tra Agente e Compagnia. E proprio per ridisegnare questo rapporto e per costruire una relazione che non può più prescindere da un certo tipo di tecnologia e servizi offerti che Assigeco Solutions propone ASSIGECO PROTECTION, un servizio di assistenza Clienti attivo 24 su 24, 365 giorni l'anno; andando a soddisfare il crescente bisogno di sicurezza attiva che tutti noi, nel corso degli ultimi anni, sentiamo sempre più necessario. In considerazione dell'innalzamento dei furti nelle abitazioni private, il 2014 si è chiuso con un aumento del 30% dei consumi legati alla sicurezza.

Assigeco protection, grazie ad un impianto di allarme senza fili, consente il monitoraggio costante della propria abitazione sia in termini di sicurezza degli accessi, sia anche in caso di allagamento o incendio, e offre tecnologia adeguata per l'assistenza medica d'urgenza per anziani.

Abbiamo voluto inoltre considerare e proteggere la serenità del nucleo familiare anche al di fuori delle mura domestiche, grazie all'ausilio di un banale smartphone, ormai in uso praticamente a tutta la popolazione. Sarà possibile in ogni momento, su richiesta del cliente, tracciare la sua posizione, e direttamente dal proprio cellulare, attraverso l'utilizzo di una banale app, potrà richiedere assistenza di carattere medico (un consulto medico, l'invio di una ambulanza, o la struttura ospedaliera o farmaceutica più vicina, ecc.); o in caso di incidente autostradale o guasto del veicolo, il Cliente potrà semplicemente richiedere l'invio di un carro attrezzi o, se previsto, aprire in real-time il sinistro. Questi sono alcuni dei servizi che Assigeco Solutions ritiene possano conquistare la fiducia del Cliente ed aprire un nuovo e doveroso ciclo della relazione tra Compagnia/Agente/Cliente.

