

LA COESISTENZA COLLABORATIVA TRA CANALI

di GIACOMO CORVI

IN UN CONTESTO DI CRESCENTE DIGITALIZZAZIONE, AUMENTA ANCHE L'ATTENZIONE PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO. UNA TRASFORMAZIONE CHE FACILE.IT, COME HA SPIEGATO IL RESPONSABILE ASSICURAZIONI DIEGO PALANO, STA CERCANDO DI CAVALCARE CON UN RITORNO ALLA RETE FISICA E UN PIÙ ALTO LIVELLO DI CONSULENZA

Dal web alla rete fisica. E dal prezzo alla componente di servizio. In un mondo che sembra aver preso una direzione ben precisa, **Facile.it** sceglie di imboccare un'altra strada. "Ci stiamo muovendo in controtendenza rispetto all'intero mercato", ha osservato **Diego Palano**, responsabile assicurazioni del noto comparatore online. Il modello di business (nell'Rc auto, ma non solo) sta cambiando. E per un broker come Facile.it, nato e cresciuto sul web, l'evoluzione consiste paradossalmente in un inedito approdo nel mondo fisico. Un passaggio che la società ha già sperimentato con *Facile.it partner network*, piattaforma pensata per la ricerca di soluzioni assicurative in agenzia. E che ora sta rafforzando con veri e propri punti vendita. "Dopo il lancio del primo negozio a Varese, ne apriremo altri cinque e abbiamo pure lanciato una call per franchising", ha annunciato Palano. Che poi ha aggiunto: "il cliente potrà avere in negozio la stessa comparazione che trova sul web, con il supporto di una consulenza qualificata offerta da professionisti".

DOVE VA IL PREMIO MEDIO?

S secondo Diego Palano, responsabile assicurazioni di Facile.it, il 2018 potrebbe essere l'anno della stabilizzazione del premio medio dell'Rc auto. "A ottobre - ha spiegato - abbiamo rilevato un aumento del 13% su base annua del miglior prezzo offerto per il rischio nuovo". Una crescita a cui fa da contraltare il calo del 3% rilevato dall'**Ania** per il rinnovo delle polizze, e l'aumento del 4,6% nel numero di sinistri mortali. Il combinato disposto di tutti questi elementi, a detta di Palano, potrebbe portare a una minor volatilità della polizza nel prossimo anno.



Diego Palano, responsabile assicurazioni di Facile.it

IN CERCA DI QUALITÀ

A detta di Palano, il futuro è fatto di una "coesistenza collaborativa tra canali": a fronte di passaggi che saranno sempre più investiti dalla digitalizzazione, ci saranno sempre parti della catena del valore che richiederanno un elevato livello di consulenza. E la consulenza, secondo Palano, "deve rimanere nella rete fisica". Anche perché, ha aggiunto, "è un rischio credere che si possa dematerializzare tutto mantenendo un buon livello di servizio per il cliente".

Il consumatore oggi è più attento alla qualità. "A fronte di una componente obbligatoria che resta ad alto contenuto di prezzo - ha commentato Palano - stiamo misurando una maggior attenzione verso il livello di servizio". I soldi non sono tutto. E il cliente appare alla ricerca di garanzie che il semplice prezzo non è più in grado di offrire. "Il salvataggio del preventivo, più che legato al *best price rilevato*, appare sempre più associabile alla reputazione e alla qualità percepita della compagnia che sta offrendo la soluzione", ha osservato Palano. Quasi a voler dire che va bene risparmiare, ma non a ogni costo.