

L'ASSISTENZA TOTALE TRA TELEMATICA E DOMOTICA

LA COMPONENTE DI SERVIZIO APPRODA ANCHE NEL CAMPO DELLE POLIZZE CASA: NE È UN ESEMPIO IL PRODOTTO HABIT@T DI BNP PARIBAS CARDIF, IN GRADO SORVEGLIARE, GRAZIE AD ALCUNI SENSORI, OGNI ANGOLO DELL'ABITAZIONE. E DI OFFRIRE SUPPORTO IN CASO DI NECESSITÀ, ATTRAVERSO UN PULSANTE DI COMUNICAZIONE SEMPRE ATTIVO

Instaurare una nuova forma di dialogo con il cliente, unendo assicurazione, assistenza e domotica: sulla base di questi tre elementi **Bnp Paribas Cardif** ha provato a superare il concetto classico di protezione per la casa attraverso il suo prodotto *Habit@t*. La polizza, lanciata nel febbraio di quest'anno, ha rappresentato una novità per il mercato italiano, ponendosi come il primo prodotto assicurativo per l'abitazione che si basa su un forte utilizzo della telematica. E che, oltre tutto, è sottoscrivibile solo on line.

SENSORI ATTIVI IN TUTTA LA CASA

Il cuore di *Habit@t* è la *Homebox*, una centralina dotata di alcuni sensori di rilevamento che in caso di pericolo (incendio, fumo, allagamenti, mancanza di energia elettrica) lanciano un allarme sia all'assicurato sia alla

centrale operativa di Cardif, che provvede ad attivare un servizio di assistenza. In caso di necessità, premendo il tasto *Emergenza* presente sul *device*, si può richiedere comunque aiuto in ogni momento. È inoltre possibile chiedere direttamente alla struttura organizzativa l'invio a casa di un tecnico specializzato (fabbro, serramentista, vetraio, elettricista, idraulico o un tecnico del gas) per intervenire e risolvere l'emergenza. Per poter mantenere alto il livello di efficienza del servizio, spiega il chief sales officer di Cardif, **Marco Passafiume**, "abbiamo negoziato dei *service level agreement (sla)* molto stringenti con la nostra catena di fornitori".

L'ASCESA DELLA DOMOTICA

Il prodotto sembra avere tutte le caratteristiche per essere considerato innovativo, anche se il mercato italia-

LA SENTINELLA DELL'ABITAZIONE

Habit@t si basa su un sistema telematico, *Homebox*, che sorveglia l'abitazione attraverso dei sensori anche quando chi vi abita è assente, in modo da intervenire attraverso la prevenzione, fornendo un supporto che comprende la manodopera e la fornitura dei pezzi di ricambio necessari alla riparazione. Come lascia suggerire la grafia del nome, Habit@t ha un'anima 2.0: si può sottoscrivere direttamente sul sito e-commerce di Cardif. Per concludere l'acquisto, il cliente riceve un codice segreto che, una volta inserito, rende attiva a tutti gli effetti la polizza.

Entro tre giorni, l'assicurato riceve direttamente a casa il proprio device pronto per l'installazione. Per attivare il sistema, è necessario collegare la centralina a una presa della corrente e posizionare correttamente i sensori presenti nel kit. Habit@t entra così immediatamente in funzione fornendo automaticamente informazioni sullo stato della casa, ed è già in grado di allertare in caso di problemi. La polizza consente di aumentare il livello di protezione includendo il furto di oggetti e di beni preziosi, ed estendere la copertura anche ai danni al fabbricato. Esiste poi la possibilità di richiedere anche la copertura Rc per sé e per i propri familiari in caso di danni provocati ad altre persone, anche quando si è fuori casa.

no, a prima vista, non appare molto reattivo. Secondo un'elaborazione del **Politecnico di Milano** basata su dati **Istat**, solo il 26% delle famiglie proprietarie di un immobile attualmente assicura la propria abitazione. Tuttavia, spiega Passafiume, "sebbene la sensibilità degli italiani verso le assicurazioni casa sia ancora contenuta, il loro senso di insicurezza è in crescita, come dimostrano, ad esempio, alcune recenti rilevazioni dell'Istituto italiano di statistica, che registrano una crescita del 21% dei furti all'interno delle abitazioni". Quanto alla scelta di puntare forte sul web, si spiega con il fatto che "i clienti cercano proprio on line, e in misura sempre maggiore, notizie e dati di carattere educativo, facendo della rete la prima fonte d'informazione e di *education*: questo scenario – osserva – mostra quanto lo *zero moment of truth* (l'opinione del consumatore precedente a qualsiasi esperienza, ndr) sia molto marcato". Inoltre, sottolinea Passafiume, "negli ultimi anni anche l'*e-commerce* ha registrato un trend di crescita, con un focus su settori specifici, come le assicurazioni". Incremento che, fa notare, è in linea con il peso che la raccolta on line sta assumendo all'interno del comparto assicurativo, cresciuta dal 2003 al 2011 del +1,6% nell'auto, e del +0,3% nel comparto non auto. Parallelamente, si registra una crescita del mercato delle tecnologie telematiche create per migliorare la qualità e la sicurezza della vita nelle case: "secondo **Assodomotica** – spiega – si passerà dai 10 mila impianti realizzati nel 2005 agli oltre 100 mila nel 2014, tra base e avanzati con elevati livelli di personalizzazione". Secondo Passafiume, l'assicurazione deve essere "in grado di accompagnare l'evoluzione che le tecnologie collegate alla casa stanno avendo", sia attraverso sinergie tecniche, sia avvicinando la clientela ai prodotti, anche attraverso una *proposition* più comprensibile. "Stiamo provando a contenere la descrizione di un prodotto in un'unica pagina", rivela Passafiume, precisando che la mossa si inserisce nel *customer centric program* di Cardif, un percorso di semplificazione che passerà anche dal cambiamento dei contratti in *linguaggio B1*, cioè comprensibile anche agli adolescenti. **B.M.**

LA DOMOTICA IN ITALIA

10
Mila

impianti

nel 2005



100
Mila

nel 2014