

# INNOVARE TUTELA LEGALE E ASSISTENZA

di GIACOMO CORVI

I DUE SETTORI AL CENTRO DI UN NUOVO PORTALE CHE AXA ASSISTANCE HA ELABORATO PER AGEVOLARE LE SCELTE DEI CLIENTI E, DI CONSEGUENZA, SEMPLIFICARE IL LAVORO DEGLI INTERMEDIARI

Il mercato assicurativo è in contrazione. Secondo gli ultimi dati di **Ania**, nel 2016 la raccolta premi si è fermata a 134 miliardi di euro, segnando un -8,8% rispetto all'anno precedente. Calano il vita (-11%) e il settore danni (-1%), con il ramo motor che perde il 5,6% arrivando alla quinta variazione negativa consecutiva. In questo scenario, buone notizie arrivano invece dalla tutela legale e dall'assistenza, che crescono rispettivamente del 3,8% e del 6,3%. Non sorprende quindi che, come spiega **Mirko Formica**, responsabile corporate di **Axa Assistance**, questi segmenti siano diventati "strumenti di innovazione e sviluppo del business". Anche perché, aggiunge, "offrono servizi a valore aggiunto, che rispondono a un bisogno quotidiano e possono pertanto essere utili per fidelizzare il cliente".

## LE POLIZZE IN UN UNICO SISTEMA

L'innovazione nel settore della tutela legale e dell'assistenza vale anche in termini di processo. Ad esempio, continua Formica, "mettendo tutte le polizze all'interno di un unico sistema". È quello che la compagnia ha fatto con il lancio di **Axa Assistance Trade**, un portale che raggruppa tutte le soluzioni offerte alla clientela. "È un sistema in continua evoluzione, stiamo già pensando a nuovi sviluppi", precisa **Guido Dell'Omo**, re-



**Mirko Formica**, responsabile corporate di Axa Assistance



**Guido Dell'Omo**, responsabile retail di Axa Assistance

sponsabile retail di Axa Assistance. Che aggiunge: "Ci piace definirlo un sistema per l'emissione di polizze". Le aree principali sono assicurazione viaggi, tutela legale, trasferte di lavoro e assistenza stradale: per ognuna è possibile definire le proprie esigenze, per ottenere il prodotto più congeniale. Tutto ciò è possibile grazie a un cosiddetto *equalizzatore*, un sistema che consente di selezionare determinati parametri e visionare, in tempo reale, il costo della polizza. "Le garanzie - spiega Dell'Omo - possono essere mixate, così come massimali, commissioni e sconti: il livello di personalizzazione è massimo".

## UNO STRUMENTO PER GLI INTERMEDIARI

Il prodotto nasce con l'intento di affiancarsi al lavoro di agenti e broker. A tal proposito, spiega **Gian Maria Dossena**, sales account di Axa Assistance, il portale "consente pure di incrociare i diversi prodotti all'interno di un'unica polizza". Una funzionalità che, oltre ad aiutare i clienti nella scelta delle coperture, consentirà di alleggerire il carico di lavoro degli intermediari. E, sempre per agenti e broker, sono previste linee telefoniche, chat e mail dedicate: "tutti i canali possibili per agevolare nel proprio lavoro gli intermediari assicurativi", conclude Dossena.

