

A caccia di clienti con le polizze personalizzate

Le tariffe della RcAuto sono di nuovo in salita. "La colpa è degli alti costi dei risarcimenti", spiegano le compagnie che hanno così chiuso la stagione della concorrenza a colpi di sconti. Ed ora stanno battendo la strada delle offerte innovative per conquistare un mercato che è sempre più difficile e competitivo

LUIGI DELL'OLIO

Milano

La stagione della concorrenza sui prezzi si è rivelata più breve del previsto. L'avvento della crisi economica, con la sua pressione sui margini delle compagnie assicurative, ha cambiato le carte in tavola. Se si aggiunge che nel frattempo hanno continuato a crescere le truffe dei falsi incidenti, si capisce perché oggi la competizione si giochi su basi nuove, vale a dire la personalizzazione dell'offerta e la ricerca di servizi innovativi, capaci di conquistare un mercato che soffre ancora di scarsa concorrenza. Del resto, l'Eurostat ha calcolato che, nel periodo tra giugno 2009 e giugno 2010, le polizze auto vendute in Italia hanno registrato una variazione tendenziale della tariffa media pari al 7,7%, contro un incremento europeo che si è fermato al 5,4%, aumentando così il divario già esistente. Tanto da provocare una reazione sia dell'Isvap, che dell'Antitrust. Posizioni che, al momento non hanno scalfito le strategie delle grandi compagnie, anche perché il costo medio dei risarcimenti nel nostro paese è tra i più alti dell'Unione europea con una percentuale di danni alla persona pari al 21%. Anche l'avanzata del canale online non ha prodotto grandi sconvolgimenti sul lato dell'offerta: le compagnie dirette propongono sì prezzi più bassi rispetto alle tradizionali, ma per non compromettere i margini focalizzano la propria offerta su segmenti limitati della popolazione (le persone con minore incidentalità).

Tra le ultime novità di mercato c'è Sesto Senso, prodotto di Allianz che include un servizio di assistenza all'auto e alla persona azionabile attraverso un dispositivo satellitare (Allianz Box Tm) installato sull'autovettura e collegato 24 ore su 24 a una centrale attiva di intervento. Chiaro l'intento di rispondere all'esigenza di assistenza

avvertita in maniera crescente dagli automobilisti. In caso di incidente grave, anche se l'automobilista non può chiedere aiuto e quindi non può premere il pulsante di chiamata, il dispositivo attraverso i suoi sensori registra il crash in tempo reale e comunica con la centrale, localizzando l'autovettura e attivando i soccorsi. Funzionalità che si rivelano utili anche in caso di furto, considerato che il dispositivo satellitare permette di identificare i movimenti anomali della vettura e di localizzarla. E se alla guida del veicolo su cui è installato Sesto Senso ci sono figli che superano la velocità di sicurezza, un sms avvisa i genitori via cellulare. A dimostrazione della ricerca di nuove frontiere da parte delle compagnie, Sesto Senso può essere attivabile indipendentemente dalla RcAuto.

Un altro filone in crescita riguarda il ricorso a soluzioni basate su dispositivi tecnologici. Come nel caso delle compagnie del gruppo Generali (quindi, oltre ad Assicurazioni Generali, Alleanza, Augusta Assicurazioni, Fata Assicurazioni, Genertel, Ina Assitalia, Lloyd Italico e Toro), che hanno lanciato un'applicazione per iPhone per denunciare un sinistro in tempo reale e individuare la carrozzeria convenzionata o l'agenzia più vicina. L'applicazione apre un nuovo canale per la denuncia del sinistro, semplificando la procedura e velocizzando il processo di liquidazione: il cliente invia la foto del modulo della constatazione amichevole e del veicolo danneggiato, tagliando così i tempi morti. Con ritorni importanti per la stessa compagnia, considerato che l'elevato costo dei sinistri è una delle cause che contribuiscono ad alzare i premi nel nostro paese. Ai soli clienti di Assicurazioni Generali è destinata, poi, Generali Sei in Auto Gps, soluzione che prevede l'installazione gratuita del Gps a bordo, in modo

da consentire di rintracciare il veicolo in seguito a furto o di contattare la centrale operativa in caso di incidente.

Dalle polizze Rc auto a quelle integrative, con Filo diretto Assicurazioni che cerca di ampliare il proprio target di riferimento offrendo — con la nuova polizza Amicar Wi-Sat — la tecnologia satellitare anche a vetture di medio valore. Punta al target giovanile, invece, Ruota Libera, polizza di Sara che prevede sconti per quanti prendono la

patente con il metodo informatizzato Ready2Go (disponibile presso l'omonimo network di scuole guida Aci, dotate di un simulatore di guida) e per coloro che hanno un attestato di frequenza ad un corso di Guida Sicura dell'Aci.

La polizza prevede un pacchetto di garanzie base, alle quali si aggiunge il rimborso del valore dell'autovettura a nuovo per 3 anni e l'antifurto satellitare autoinstallante, concesso in comodato d'uso gratuito.

Infine, Europe Assistance punta sul concetto di scalabilità dell'offerta con Integrazione Mobilità, polizza che consente di modulare le componenti di assistenza (guasto, furto e incidente), assicurazione (comprensiva l'assistenza legale) e servizio in base alle esigenze del singolo cliente. Si parte dalla copertura base (soccorso stradale, recupero del veicolo fuori strada, auto sostitutiva e consulenza telefonica in caso di incidente) per poi consentire di aggiungere l'officina mobile sul posto e il servizio sostitutivo dell'automobile in caso di furto. Tutti i moduli del prodotto Integrazione Mobilità possono essere sottoscritti singolarmente, esclusa la garanzia cristalli.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

LE PROPOSTE

Assicurazioni online la rotta è la stessa

La ricerca di personalizzazioni non costituisce un fatto nuovo per le compagnie dirette, da sempre impegnate per cercare un equilibrio tra l'esigenza di tenere sotto controllo i costi per continuare a offrire prezzi competitivi e il gap costituito dalla mancanza di relazione personale con l'agenzia. Le soluzioni sono diversificate: dall'applicazione iPhone di Genertel già citata al servizio di assistenza via e-mail offerto da Genialloyd, che assicura una risposta entro 48 ore, dai rimborsi sprint assicurati da Direct Line fino alla figura del consulente personale ideata da Quixa, che segue il cliente nell'intero rapporto con la compagnia assicurativa.

L'offerta di dispositivi tecnologici è un'altra carta da giocare