

PRIMO PIANO

Axa Italia, Soldano nuova ceo

Chiara Soldano sarà la nuova ceo del gruppo Axa Italia. La nomina sarà ufficializzata nel prossimo consiglio di amministrazione di Axa Assicurazioni e della joint venture Axa Mps.

Sostituisce Giacomo Gigantiello, che lascia il gruppo Axa "per perseguire nuove sfide professionali e personali", come precisa la nota della società, dopo oltre sei anni, prima come chief transformation officer e poi nel ruolo di chief strategy and development officer per i mercati europei. Da giugno 2021 ha ricoperto la carica di ceo per l'Italia.

Patrick Cohen, ceo di Axa Europe and Health, e già a capo della branch italiana negli anni scorsi, ha detto di essere "molto felice per la nomina di Chiara" e certo che "con le sue doti di leadership, la sua capacità di innovazione e il suo orientamento al cliente, oltre alla sua grande conoscenza del mestiere, guiderà la squadra verso progetti sempre più ambiziosi in un mercato sul quale puntiamo". Cohen ha ringraziato Gigantiello per "l'importante contributo che ha dato ad Axa Italia", augurandogli "il meglio per le nuove sfide professionali".

Tornando a Soldano, la top manager è approdata in Axa Italia nel 2016 e nel 2019 ha assunto la guida della divisione Salute come direttore, entrando a far parte anche del management committee.

F.A.

CONVEGNO

Rc auto, un mercato in rapida evoluzione

Stretto fra inflazione, contesto normativo e nuove abitudini della clientela, il settore motor è chiamato a un ennesimo salto di qualità per garantire la redditività del comparto e rispondere alle esigenze tipiche del nuovo paradigma di mobilità. Innovazione tecnologica, ma anche sviluppo di strategie e modelli di business inediti: tutto questo ieri al centro del tradizionale appuntamento di Insurance Connect

Circa 160 persone hanno partecipato ieri al tradizionale convegno che **Insurance Connect**, editore di Insurance Daily, dedica ogni anno al grande tema della mobilità e dell'Rc auto. L'evento, svoltosi come sempre al Palazzo delle Stelline di Milano e interamente moderato dal direttore **Maria Rosa Alaggio**, è stato intitolato **L'Rc auto tra necessità di riforme e aspettative dei consumatori**. L'appuntamento si è ancora una volta confermato come un'occasione unica di dibattito e approfondimento per i numerosi professionisti del settore che, nel corso dell'intera giornata, si sono succeduti sul palco del convegno, tutti coinvolti in un dibattito, a volte anche molto vivace, su temi di stretta attualità per il mercato: l'evoluzione normativa e regolamentare, le nuove abitudini della clientela, lo sviluppo del paradigma di mobilità, l'andamento dell'inflazione, la dinamica del premio e della scontistica commerciale, l'elaborazione di nuovi modelli di business, il miglioramento della filiera di gestione sinistri e degli strumenti antifrode. E poi, chiaramente, anche l'innovazione tecnologica.

Proprio sul grande tema della tecnologia, e in particolare sui nuovi strumenti per la raccolta e l'utilizzo del dato, si è aperto il convegno di Insurance Connect. **Nino Savelli**, ordinario di teoria del rischio presso l'Università Cattolica di Milano, ha dato il via al dibattito evidenziando come il mercato si stia muovendo sempre più verso una logica **data-driven**: il dato si è ormai imposto come una risorsa strategica per le compagnie **assicurative**, e il settore è al lavoro per definire processi e modelli che possano consentire di personalizzare l'offerta e ridurre, allo stesso tempo, il rischio e i costi di gestione. (continua a pag. 2)



INSURANCE
REVIEW

è su Facebook

Segui la nostra pagina



INSURANCE Daily

● VENERDÌ 10 NOVEMBRE 2023

N. 2464

(continua da pag. 1)

Parole confermate da **Marco Cuffia**, direttore tecnico danni di **Reale Mutua**, **Enzo di Puma**, chief operating officer di **Axa Italia**, e **Virginia Scarabattoli**, head of advanced analytics di **Generali Italia**, i quali hanno illustrato alla platea le strategie adottate dalle rispettive compagnie per estrarre valore dal dato e migliorare la conoscenza del mercato, le politiche di pricing, il livello di personalizzazione dell'offerta, senza tuttavia scadere in eccessi che potrebbero compromettere la mutualità tipica del business **assicurativo**.

Di tecnologie si è continuato a parlare con l'intervento di **Filippo Sirotti**, senior director offering development insurance market di **Crif**, il quale ha approfondito in che modo l'uso dei dati può innovare la gestione dei sinistri auto e ridurre i tempi di gestione del claim. Sirotti ha presentato il funzionamento di **Easy Cai**, la suite digitale sviluppata da Crif che permette di dematerializzare il processo di constatazione amichevole e digitalizzare il sinistro sin dalla nascita, nell'ottica di creare un nuovo paradigma liquidativo.



INNOVAZIONE DI MODELLI E TECNOLOGIE

La necessità di un nuovo approccio di business è diventata evidente nelle parole di **Stefano Sardara**, presidente e amministratore delegato di **Acrisure Italia**. Intervistato da Maria Rosa Alaggio, il manager ha sottolineato che i modelli operativi cambiano perché cambiano le abitudini dei clienti: intermediari e compagnie sono oggi chiamati a soddisfare nuove esigenze. Il processo sarà lungo e impegnativo, perché non è facile rivoluzionare modelli di business sedimentati in decenni di attività. Però, secondo Sardara, non ci sono molte alternative: forse è arrivato il momento di sviluppare strategie che possano risultare efficaci in un paradigma della mobilità che si basa anche sul possesso del veicolo, spostando il focus dal mezzo alla persona e valorizzando un'offerta di servizi che possa finalmente liberare il mercato dalla semplice logica di prezzo.

Francesco Privitera, ceo di **Sogesa**, è invece tornato sul tema dell'innovazione tecnologica nella gestione sinistri. La strada seguita, in questo caso, è quella dell'impiego dell'**intelligenza artificiale** per la perizia utilizzando le foto inviate direttamente dagli assicurati. Privitera ha mostrato dei casi concreti attraverso i risultati degli stress test sul funzionamento del servizio: uno strumento che può valorizzare tutte le fasi di valutazione e stima, e che, ha sottolineato Privitera, è in grado di identificare immediatamente anche i danni da grandine.

RIFORMA RCA E CONSUMATORI: UN DIBATTITO ACCESO

A chiusura della mattinata, al centro esatto della giornata del convegno, si è tenuta la tavola rotonda che come ogni anno mette a confronto le varie anime del mondo dei rischi con i consumatori. Al tavolo si sono seduti **Fabiola Cipolloni**, titolare del servizio *Stanza di compensazione e ruolo periti assicurativi* di **Consap**; **Antonio De Pascalis**, capo del servizio studi e gestione dati di **Ivass**; **Umberto Guidoni**, co-direttore generale di **Ania**; **Paolo Martinello**, presidente di **Fondazione Altroconsumo**; ed **Enrico San Pietro**, insurance general manager di **UnipolSai**. La tavola rotonda ha ospitato un dibattito partito tra la concordia generale, che si è tuttavia rapidamente acceso quando sono stati toccati i temi più caldi del mercato, come la possibile svolta regolamentare nell'utilizzo delle scatole nere oppure la questione dell'utilizzo degli strumenti antifrode in fase assuntiva: un tasto dolente che ha originato un botta e risposta dai toni accesi tra Guidoni e De Pascalis.

Toni accesi anche sul **Preventivass**, quando De Pascalis ha lamentato che le **polizze** quotate sullo strumento dell'Ivass, per alcune compagnie, non corrispondono a quelle che poi si trovano sul sito delle stesse imprese: gli sconti, in quei casi, arrivano perfino all'80%. Per questo Ivass ha avviato ispezioni. San Pietro, a questo proposito, ha ricordato che, sebbene Preventivass sia uno strumento utile, tra la tariffa e la libera flessibilità in mano agli agenti ci possono essere differenze anche profonde, considerati tutti gli elementi per raffinare il prezzo reale.

TECNOLOGIE, PARTNERSHIP E NUOVI SCENARI PER IL CLIENTE

I lavori sono ripresi nel pomeriggio con una tavola rotonda che ha messo a confronto le tante iniziative che le compagnie italiane stanno sviluppando per ridisegnare i contorni della mobilità del futuro. A partecipare sono stati il già citato Marco Cuffia, intervenuto anche nell'apertura del convegno, **Giacomo Lovati**, chief beyond insurance di UnipolSai, **Gianfilippo Lena**, amministratore delegato di **Telepass Assicura**, e **Massimiliano Mascoli**, responsabile **insurtech**, business execution e affari internazionali di **Sara Assicurazioni**.

Il confronto fra le diverse strategie, messe in atto da soggetti con dna a volte completamente differenti, ha mostrato tuttavia diversi percorsi comuni che convergono nella convinzione che il servizio accessorio, all'interno di una soluzione per la mobilità, debba essere in grado di rappresentare un reale valore aggiunto per il cliente, uno strumento in grado di fidelizzarlo e di aprire nuove strade che non si limitino al solo prodotto **assicurativo**. (continua a pag. 3)

INSURANCE Daily

● VENERDÌ 10 NOVEMBRE 2023 N. 2464

La proprietà intellettuale è riconducibile alla fonte specificata in testa alla pagina. Il ritaglio stampa è da intendersi per uso privato



(continua da pag. 2)

Alla base di queste strategie, è stato ricordato, ci sono importanti investimenti in ricerca e sviluppo (nel caso delle compagnie intervenute), iniziative dedicate all'evoluzione del noleggio auto e partnership con soggetti assicurativi (nel caso di Telepass), che hanno come comune denominatore una visione strategica che vede nella mobilità un segmento in profonda evoluzione. Infine, un accenno è stato fatto anche al ruolo delle reti distributive, per le quali la possibilità di offrire questi strumenti aggiuntivi può rappresentare una importante leva di sviluppo commerciale.

LE NUOVE TECNOLOGIE NEL BUSINESS DELL'RC AUTO

La mobilità del futuro è fatta anche di nuove tecnologie. **Omar Oglier Badessi** e **Mario Manzi**, rispettivamente responsabile factory e responsabile R&D, innovation & mobile di **Atumtek Group**, a tal proposito, hanno evidenziato come l'innovazione tecnologica possa rivelarsi uno strumento fondamentale per valorizzare la componente di servizio della copertura e ridurre il rischio di sinistri.

Nel dettaglio, l'integrazione di strumenti come l'intelligenza artificiale, la **blockchain** e i dispositivi **IoT** possono contribuire a mitigare il rischio del cliente e, allo stesso tempo, migliorare i processi operativi delle compagnie: la liquidazione sinistri, in casi particolarmente semplici, potrebbe essere completata in poche ore.

Sulle potenzialità delle nuove tecnologie si è soffermato anche **Fabio Piras**, direttore generale di **Msa-Multi Serass** e consigliere di **Msa Mizar**. Il manager, nel dettaglio, ha illustrato le caratteristiche e le peculiarità di piattaforme tecnologiche come **Clever** e **Portal** per mettere in evidenza tutti i vantaggi che l'innovazione può portare alle imprese del settore: sistemi interfacciabili, multi-compagnia, ready-to-use e offerti in modalità SaaS, per esempio, possono efficientare la filiera di gestione sinistri e contribuire a snellire un momento cruciale per il mercato nel rapporto con la clientela, migliorando la relazione con i partner e innalzando la qualità del servizio offerto all'assicurato senza necessariamente andare a toccare i sistemi già utilizzati nelle compagnie.

GESTIONE SINISTRI, IL PESO DELL'INFLAZIONE SUI PROCESSI

Le battute finali del convegno, dedicate al tema della gestione sinistri, si sono aperte con una grande novità di mercato. **Dekra Group** ha infatti sfruttato il palco di Insurance Connect per lanciare in tutto il mondo (in 52 paesi in cui opera la società), attraverso le parole del senior vice president **Massimiliano Caradonna**, un nuovo servizio che offre informazioni predittive sul rischio di sinistri della clientela. La soluzione si basa sul contributo offerto da nuove tecnologie come l'intelligenza artificiale e gli strumenti di geolocalizzazione, nonché sull'esperienza e sull'enorme quantità di dati acquisita dalla società in quasi cent'anni di attività. Il servizio, secondo Caradonna, potrà essere utilizzato dalle compagnie per migliorare la fase assuntiva, per rendere più efficiente la gestione dei partner peritali e per integrare gli strumenti antifrode già attualmente a disposizione delle imprese del settore, nonché per favorire il contenimento dei costi.

(continua a pag. 4)



INSURANCE Daily

• VENERDÌ 10 NOVEMBRE 2023 N. 2464



(continua da pag. 3)

Dalla novità lanciata da Caradonna è partita la tavola rotonda conclusiva del convegno, dedicata alla gestione sinistri. Oltre al senior vice president di Dekra Group, hanno animato la discussione alcuni tra i principali protagonisti del claims management delle compagnie, insieme a **Maria Cristina Leoni**, titolare del servizio gestione fondi della direzione funzioni **assicurative** di Consap. **Norberto Odorico**, chief claims officer di UnipolSai; **Pierluigi Pellino**, head of motor claims & head of claims support di Generali Italia, **Michele Grilli**, direttore sinistri Rc auto di Sara **Assicurazioni**, **Ivan Parlato**, responsabile rete fiduciari e carrozzerie, sinistri di massa e gestioni sinistri, franchigie e rivalse di **Vittoria Assicurazioni**, hanno affrontato le principali questioni relative alla gestione dei sinistri e analizzato come le rispettive società

stiano operando per rendere i processi sempre più efficienti, dalla denuncia alla liquidazione. Tante le criticità di un comparto che si trova ad affrontare anche la sfida dell'inflazione, che sui pezzi di ricambio e sulla manodopera lo scorso settembre è cresciuta di oltre l'8%.

Per ovviare ai costi e aumentare l'efficienza, i relatori hanno parlato anche di tecnologia; ma occorre soprattutto grande competenza per capire dove essa può dare vero valore. Gli indicatori predittivi possono aiutare molto, ma è aumentando l'efficacia che si capisce quale percorso prende il sinistro in base alle sue caratteristiche: così la compagnia può gestire il servizio con maggior diversificazione. Centrale è anche il ruolo degli agenti che sono stati definiti da Odorico "un ammortizzatore eccezionale". Combinare conoscenza dei processi e tecnologia, fare squadra con tanti attori coinvolti e gestire tanti flussi di informazione è essenziale, in un comparto messo sempre più a dura prova.

**Fabrizio Aurilia,
Giacomo Corvi,
e Beniamino Musto**

Insurance Connect desidera ringraziare gli sponsor per il loro contributo alla realizzazione del convegno: **Acrisure, Atumtek Group, Crif, Dekra, Msa Mizar e Sogesa.**

Tutti i video degli interventi e delle tavole rotonde saranno presto disponibili su Insuranceconnect.tv. Un ampio resoconto del convegno sarà pubblicato sul numero di dicembre della rivista mensile cartacea *Insurance Review*.



SOCIETÀ E RISCHIO
L'INFORMAZIONE PER UN MONDO CHE CAMBIA

ISCRIVITI ALLA NOSTRA
NEWSLETTER

CLICCA QUI

info@societaerischio.it



www.societaerischio.it



Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl – Via Montepulciano 21 – 20124 Milano

T: 02.36768000 **E-mail:** redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

Supplemento al 10 novembre di www.insurancetrade.it – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577