

PRIMO PIANO

Priips, Esa interviene sul Kid

Dopo un breve percorso consultivo, iniziato il primo ottobre scorso, l'Esa ha pubblicato le raccomandazioni finali destinate ai distributori riguardo ai cambiamenti del Kid, il documento informativo che accompagna i Priips. Le raccomandazioni giungono a seguito di una consultazione sugli emendamenti del regolamento delegato. Esa ha deciso di non proporre emendamenti mirati in questa fase e di avviare una revisione più completa del regolamento delegato dei Priips da intraprendere nel corso di quest'anno, e avviare anche una consultazione sulla bozza dei Regulatory technical standards. Questa decisione, presa dalle autorità europee, tra cui Eiopa, tiene conto dei feedback ricevuti in questa fase, e considera in particolare le implicazioni di una possibile decisione dei legislatori europei di differire l'applicazione del Kid oltre il 2020 per alcuni tipi di fondi d'investimento. Contemporaneamente a queste iniziative, Esa ha anche richiamato gli operatori del mercato finanziario europeo a promuovere approcci coerenti allo scenario economico che si sta delineando, "per migliorare la protezione degli investitori" anche prima della conclusione della revisione delle norme. Il rischio è che, in questa fase, siano fornite aspettative inappropriate riguardo ai rendimenti di alcuni prodotti.

Fabrizio Aurilia

PRODOTTI

Auto, arriva l'angelo custode di Axa

La compagnia ha presentato Caring Angel, soluzione che consente, grazie a una segnalazione, di ricevere assistenza sul luogo del sinistro e di entrare in contatto con una rete di operatori specializzati

L'offerta di servizi digitali di Axa Italia si allarga con l'arrivo di un angelo custode. È infatti proprio con questo nome, Caring Angel, che la compagnia ha voluto chiamare una nuova soluzione che si propone di offrire supporto e assistenza ai propri clienti in caso di necessità. Il tutto a portata di smartphone o tablet, attraverso un click, grazie alle potenzialità offerte alle nuove tecnologie. L'obiettivo, ha commentato in una nota Patrick Cohen, è semplice: consentire di "assicurare l'apertura di un sinistro con il minimo sforzo possibile, se possibile in un solo click, su smartphone, pc o tablet".

AL MOMENTO DEL SINISTRO

"Vogliamo mettere a disposizione dei nostri clienti un ecosistema di servizi digitali innovativi, accessibili e trasparenti, ideati per eliminare stress e preoccupazioni nel momento del bisogno grazie alla tecnologia", ha proseguito Cohen. L'obiettivo è dunque quello di migliorare la customer experience. E non è un caso che la soluzione sia pensata proprio per agevolare il cliente nel momento del sinistro, ossia in quello che, per le assicurazioni, si impone sempre più come il momento della verità.

Il servizio consente al cliente, attraverso l'app MyAxa o con una telefonata al numero verde della compagnia, di ricevere assistenza immediata sul luogo del sinistro, entrare in contatto con una la rete di operatori specializzati e ricevere supporto nella compilazione della costatazione amichevole. Prevista anche la possibilità di chiamare soccorsi o un carroattrezzi, geolocalizzabile attraverso il servizio Here with you. "Con la black box – ha poi precisato Cohen – non c'è nemmeno bisogno di chiamare: se Axa rileva un pericolo, attiva tutto in automatico".

(continua a pag. 2)



Patrick Cohen, ceo di Axa Italia



INSURANCE REVIEW
È SU TWITTER

Seguici cliccando qui



(continua da pag. 1)

SEMPRE PIÙ PRESENTE

La soluzione è accessibile 24 ore su 24, sette giorni su sette, attraverso un approccio multicanale che consente al cliente di scegliere la modalità di segnalazione che preferisce. Prevista anche la possibilità di ricevere aggiornamenti attraverso notifiche push, nonché di monitorare autonomamente lo stato del sinistro. È già possibile attivare la novità sui prodotti auto sottoscritti dai due milioni di clienti di Axa Italia, fra cui pure circa 280mila vetture che dispongono di una black box e che, come visto, potranno ricevere assistenza anche senza inviare una segnalazione. Stando a quanto riferito dalla compagnia, dai primi riscontri emerge che l'utilizzo del servizio si accompagna a un livello di soddisfazione più alto rispetto a chi opta per la tradizionale gestione dei sinistri.

Il servizio è in fase pilota sul segmento property, con roll out a partire da marzo su tutte le agenzie della compagnia: la soluzione offrirà per esempio un sistema di videoperizia, attivabile dal perito tramite link a sms o piattaforme di messaggistica come WhatsApp, per verificare i danni provocati da acqua condotta.

L'AIUTO DELLA TECNOLOGIA

Lo sviluppo di Caring Angel rientra all'interno di un piano di investimenti da 100 milioni di euro che Axa Italia ha stanziato sviluppare servizi innovativi e migliorare l'esperienza del cliente. L'obiettivo è creare un vero e proprio ecosistema di servizi che sfruttino le potenzialità della tecnologia e del digitale per garantire vicinanza, assistenza e nessun costo a carico del cliente. È così che Axa, come affermato da Cohen in chiusura, punta a diventare "veri partner dei nostri clienti ed essere pionieri nell'innovazione e nella tecnologia".



Giacomo Corvi

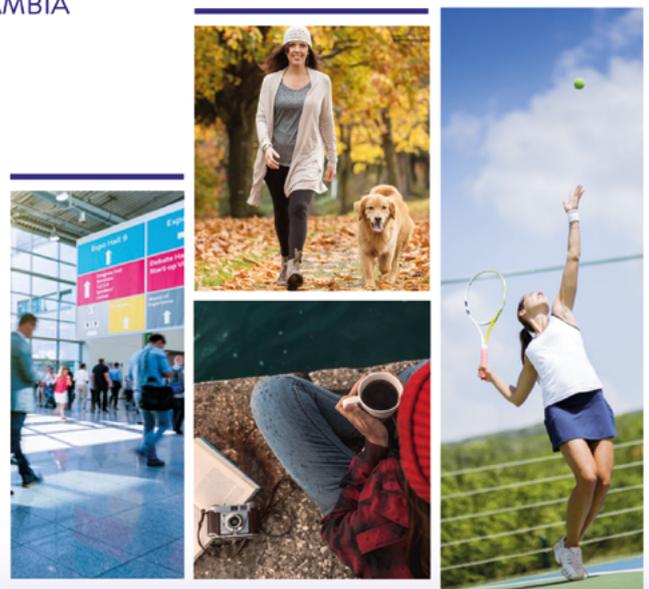


SOCIETÀ E RISCHIO
L'INFORMAZIONE PER UN MONDO CHE CAMBIA

RIVISTA ON LINE DI CULTURA
DEL RISCHIO E CULTURA ASSICURATIVA

ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER

www.societaerischio.it



INNOVAZIONE

La chiave tecnologica dell'HR 5.0

Cetif ha pubblicato i risultati del Digital HR Hub, programma di attività annuale che ha ridisegnato il ruolo della funzione risorse umane nell'era digitale. Nuovi strumenti di formazione, uso qualitativo dei dati, ma anche ambiente tecnologico e nuove modalità di engagement, contribuiscono alla realizzazione di una smart organization

Il responsabile risorse umane 5.0 ha come missione la transizione dei collaboratori aziendali verso un ambiente lavorativo digitale: in questo senso le nuove tecnologie sono strumento per la trasformazione, ma sono anche l'obiettivo verso cui il cambiamento deve tendere. Lo scopo delle imprese, in particolare di banche e istituzioni finanziarie, è quello di far evolvere la propria struttura in modo tale che possa adeguarsi ai cambiamenti del mercato dettati dall'innovazione tecnologica, un processo che non può che avvenire su base digitale. In questo senso, tecnologico dovrà essere anche l'ambiente verso cui la transizione sta avvenendo: è questo in sintesi il risultato a cui è pervenuto il *Digital HR Hub* promosso da **Cetif**, un programma annuale di ricerca dedicato al settore delle risorse umane nelle imprese bancarie e assicurative italiane. Il documento finale, appena presentato, nasce dai tavoli di lavoro a cui hanno preso parte anche **Poste Italiane, Intesa Sanpaolo, Itas Mutua, Sara Assicurazioni, Ubi Banca, Unipolsai Assicurazioni**, oltre a **Edison, Reale Mutua e Università Cattolica**.

Verso un ambiente smart

Negli obiettivi delle imprese finanziarie c'è la realizzazione di un ambiente professionale agile, che risponda in maniera rapida ed efficace ai continui cambiamenti del mercato finanziario: la *smart organization* è un modello ideale di riferimento in cui i processi e i metodi sono rivisti in un'ottica olistica di innovazione. Fine, e nello stesso tempo anche mezzo per creare un'organizzazione smart, è il *digital workplace*, a cui va affiancata una *digital people strategy* che si occupa dello sviluppo del personale in ottica di *digital transformation*.

L'evoluzione della funzione HR si esplica nel passaggio dell'azienda da organizzazione di tipo tradizionale a *digital workplace*, un cambiamento che porta con sé la necessità

di adeguare le risorse umane alle nuove esigenze del lavoro digitale, aggiornando le competenze. Per raggiungere l'obiettivo, il responsabile delle risorse umane dovrà sviluppare una *digital people strategy*, finalizzata ad armonizzare processi, strutture e strumenti verso la diffusione di una nuova cultura aziendale.

L'evoluzione del capitale umano

In questo percorso la tecnologia digitale è abilitante. L'HR manager può fare affidamento su innovazioni tecnologiche in grado di supportare il percorso di evoluzione del personale. Il primo passo sarà identificare le nuove competenze da sviluppare per poi individuare le risorse più adatte per le singole funzioni. L'attuale ricca disponibilità di strumenti fa sì che nell'attuazione del processo formativo si possa fare affidamento su molteplici modalità di erogazione (realtà virtuale o aumentata, *gamification*, simulazioni ...) una gamma di strumenti che permette ai collaboratori di scegliere quello che per caratteristiche di fruibilità meglio può adattarsi ai propri orari, spazi e preferenze.

La tecnologia può avere un ruolo fondamentale anche nel supportare la funzione HR nelle attività di *recruiting* e di conversione delle risorse. In particolare nella pianificazione delle risorse, oltre ai sistemi tradizionali di indagine, può assumere un ruolo l'utilizzo dei *predictive analytics*, che costituiscono un notevole potenziale ma devono fare i conti con tre criticità: la necessità di sviluppare soluzioni personalizzate, la difficoltà di integrare dati disomogenei quali quelli provenienti da silos aziendali differenti, dati esterni e dati non strutturati, la complessità di uniformare i processi tradizionali e quelli *data oriented*.

In questa linea, attività che possono ricavare maggiore efficienza dall'utilizzo delle nuove tecnologie sono i processi di *performance management*, che le istituzioni finanziarie sono interessate a far evolvere in percorsi personalizzati di crescita e aggiornamento professionale continuo. Gli strumenti digitali si prestano per un'applicazione sia sulle metodologie che sugli indicatori. In questa attività, ma non solo, principale ostacolo si dimostra la cultura aziendale, la cui evoluzione avviene, necessariamente, più lentamente delle innovazioni.

Maria Moro



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 11 febbraio di www.insurancetrade.it – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577

Convegno

7 MARZO 2019

MILANO

09.00 - 17.00

Palazzo delle Stelline, Corso Magenta, 61

L'INNOVAZIONE CHE CREA VALORE

Chairman **Maria Rosa Alaggio**, direttore di *Insurance Review* e *Insurance Trade*

09.00 - 09.30 - **Registrazione**

09.30 - 09.50 - **Ripensare la catena del valore per compagnie, canali distributivi e clienti**
Enea Dallaglio, ad di Innovation Team, gruppo Mbs Consulting

09.50 - 10.10 - **Assicurazione: come rimanere rilevanti in futuro?**
Andreas Moser, amministratore delegato di Munich Re Italia

10.10 - 10.30 - **Tecnologie per la nuova assicurazione**
a cura di Vodafone

10.30 - 10.50 - **L'innovazione per nuove fonti di ricavo**
Sandro Scapellato, direttore marketing e distribuzione del gruppo Helvetia, ad e dg di Helvetia Italia Assicurazioni
Valter Trevisani, direttore generale di Cattolica Assicurazioni

10.50 - 11.10 - **Creare valore nell'epoca del "The Game"**
Marco Burattino, italian sales director di Guidewire

11.10 - 11.30 - **Coffee break**

11.30 - 12.45 - **TAVOLA ROTONDA - Strategie e iniziative per l'evoluzione del business model**
Giacomo Gigantiello, transformation director di Axa Italia
Giacomo Lovati, amministratore delegato di Alfa Evolution Technology, di Pronto Assistance Servizi, di Linear Assicurazioni e direttore insurance e telematic services di UnipolSai
Gianluca Pipino, direttore operations di Sara Assicurazioni
Pedro Bernardo Santos, direttore generale di G-Evolution, Groupama Assicurazioni
*Ania **
*Zurich **

12.45 - 13.00 - **Q&A**

13.00 - 14.00 - **Pranzo**

14.00 - 14.20 - **Competere con la customer experience**

14.20 - 14.40 - **Internet of things e assicurazione connessa, così cambia il mondo assicurativo**
Francesco Bardelli, amministratore delegato di Generali Jeniot

14.40 - 15.00 - **Le nuove frontiere dell'insurtech**
Fabio Brambilla, presidente di Assofintech

15.00 - 15.20 - **L'Open Insurance: una chiave verso gli ecosistemi**
Francesco Zaini, partner di G2 Startups

15.20 - 15.40 - **Quali azioni per il valore dell'assicurazione?**

15.40 - 16.50 - **TAVOLA ROTONDA - Oltre la distribuzione tradizionale**
Mauro Giacobbe, amministratore delegato di Facile.it
Stefano Longo, direttore banca assicurazione e business development di Net Insurance
Tomaso Mansutti, amministratore delegato di Mansutti
Pietro Menghi, ceo di Neosurance
Andrea Sabia, amministratore delegato di Bene Assicurazioni
Luigi Viganotti, presidente di Acb

16.50 - 17.00 - **Q&A**

17.00 - **Chiusura lavori**

(*) invitato a partecipare

Main sponsor:



Official sponsor:



Iscriviti su www.insurancetrade.it
Scarica il programma completo