

## PRIMO PIANO

### Codacons, negata Rca familiare

Il Codacons ha presentato un esposto all'Ivass perché le compagnie assicurative, secondo una nota diffusa dall'associazione dei consumatori, si rifiutano "di applicare l'Rc auto familiare agli utenti che ne hanno fatto richiesta". Il diniego, prosegue la nota, sarebbe arrivato a "tutti i cittadini che dal 16 febbraio, data di entrata in vigore della nuova legge, hanno tentato di assicurare una vettura già in possesso del nucleo familiare ma acquistata – e quindi assicurata – da meno di cinque anni". Le compagnie assicurative avrebbero giustificato il rifiuto "con l'assenza di un attestato di rischio di almeno cinque anni, interpretando in modo errato la normativa che prevede che siano esclusi dalla possibilità di usufruire della classe di merito più vantaggiosa quegli automobilisti che negli ultimi cinque anni abbiano provocato un sinistro con colpa".

Il comportamento delle compagnie, secondo il Codacons, "limita i diritti degli utenti e sembra eludere le nuove disposizioni sull'Rc auto". L'associazione, nel presentare l'esposto all'Ivass, ha chiesto all'istituto di vigilanza di "fare luce su tale prassi e, in caso di illeciti, applicare una maxi-sanzione nei confronti dell'Ania e delle compagnie di assicurazioni".

Giacomo Corvi

## INTERMEDIARI

### I progetti di sviluppo di Prima Assicurazioni

**Forte di numeri che mostrano una rapida crescita, la tech company nata sei anni fa sul canale online ha deciso di aprirsi anche agli intermediari fisici. Ecco quali sono le iniziative in cantiere per l'anno in corso**

**Prima Assicurazioni** ha inaugurato il 2020 nei suoi nuovi uffici in via Santa Maria Segreta, pieno centro di Milano. I vecchi spazi non erano più adatti a ospitare una popolazione aziendale in costante crescita: a fine gennaio i dipendenti sono quasi 180, cresciuti del 94% rispetto al gennaio 2019. La crescita del team è il riflesso della crescita significativa messa a segno dall'azienda, che oggi può contare su 537mila clienti attivi (+81% rispetto a un anno fa), con un portafoglio di oltre 600mila polizze.

L'azienda è giovane anche in termini di età anagrafica, e il colpo d'occhio è notevole, girando per i suoi uffici si incontrano solo under 40 ma soprattutto tanti under 30. Nel corso di un incontro presso il proprio headquarter, Prima Assicurazioni ha fatto il punto con la stampa sui risultati raggiunti e sugli obiettivi del prossimo futuro.

#### UNA ATTITUDINE TECH E DATA DRIVEN

Come prima cosa è stato ricordato che Prima Assicurazioni non è una compagnia: è un intermediario assicurativo iscritto alla sezione A del Rui. Nata nel 2014 per iniziativa di **Alberto Genovese** (già fondatore di **Facile.it**), attuale chairman, e di **George Ottathycal**, che ricopre il ruolo di general manager dell'azienda, Prima Assicurazioni preferisce definirsi una tech company che distribuisce in Italia le polizze emesse da **Great Lakes Insurance** e **La Parisienne Assurances**. Nonostante sia tecnicamente un'agenzia, Prima nella pratica agisce come una compagnia, dalla definizione del pricing, all'assistenza clienti, fino alla gestione sinistri. Ai sensi della Idd è considerata un co-manufacturer, in quanto guida il processo e sviluppa il prodotto.

"Elemento distintivo della società – ha spiegato Ottathycal – è la sua natura tech e data-driven, un approccio altamente analitico che permette la semplificazione di tutta la parte operation, a vantaggio del cliente finale in termini di esperienza e di abbattimento dei costi.

(continua a pag. 2)



George Ottathycal, general manager di Prima Assicurazioni



### INSURANCE REVIEW È SU FACEBOOK

Segui la nostra pagina



(continua da pag. 2)

Il cliente può contare su un'ampia gamma di garanzie, sulla comodità dei servizi online sempre disponibili e su un'assistenza clienti dedicata con servizio sinistri h24. Ogni assicurato ha a sua disposizione soluzioni flessibili, come la polizza auto a pagamento mensile".

A ottobre 2018 Prima Assicurazioni ha chiuso un imponente round di finanziamento da 100 milioni di euro (il più alto mai visto nel venture capital in Italia) sottoscritto da **Goldman Sachs** e da **Blackstone Group**. L'operazione è stata finalizzata con l'obiettivo di supportare il piano di crescita della società nel mercato italiano, focalizzato su nuove tecnologie, assunzioni, attività di marketing e comunicazione.

### TECNOLOGIA E CAPITALE UMANO

Dal 2015 a oggi, ha spiegato il general manager, "siamo cresciuti enormemente. Abbiamo investito moltissimo in ambito marketing per acquisire clienti non più soltanto attraverso i comparatori, ma direttamente con il nostro sito web". Oggi circa il 40% dei clienti di Prima Assicurazioni arriva direttamente dal sito dell'agenzia. "Siamo tra le tech company di maggior successo in Italia, i numeri – ha osservato – dimostrano una crescita straordinaria senza precedenti sul mercato assicurativo". Secondo Ottathycal, il vantaggio competitivo dell'azienda è composto da due elementi: capitale umano e tecnologia. "Riusciamo a calibrare un pricing molto competitivo offrendo una user experience altamente personalizzata, che permette in soli 10 secondi di poter acquistare una polizza. Sui comparatori – ha aggiunto – siamo il player con il più alto indice di best price. E tra le imprese dirette, siamo quella con il più basso indice di reclami".

### DAL CANALE ONLINE A QUELLO FISICO

Il general manager ha ricordato come Prima veda nel proprio sito "il punto di riferimento più immediato e alla portata di tutti per sottoscrivere una polizza attraverso un veloce ed efficiente percorso totalmente digitale". Tuttavia, "nella convinzione che il rapporto personale con figure specializzate sia comunque rilevante per il pubblico", la società ha iniziato a sviluppare anche una rete agenti su tutto il territorio nazionale. Per questo il progetto principale messo in campo per il 2020 è lo sbarco sul canale fisico. "Abbiamo iniziato a sondare il canale degli intermediari fisici, agenti e broker, perché grazie alla relazione umana possono rappresentare un plus nella relazione con il cliente", ha spiegato **Andrea Balestrino**, direttore commerciale di Prima Assicurazioni. L'espansione su questo canale andrà per step. Il 2019 è partito un esperimento pilota con poche selezionate agenzie partner. Dal 2020 partirà una ricerca più ampia di collaboratori. "La rete – ha detto – al momento conta circa 250 intermediari, ma vogliamo incrementarla in modo significativo. Per questo abbiamo aperto sul nostro sito una pagina di autocandidatura". L'obiettivo dichiarato è quello di crescere velocemente: "vogliamo arrivare al 30% dei nostri volumi realizzati attraverso il canale intermediato fisico", ha rivelato Balestrino.

### POLIZZA CASA WORK IN PROGRESS

Lo scorso anno Prima Assicurazioni ha raccolto oltre 131 milioni di euro di premi, segnando un incremento del 71% rispetto ai 77 milioni raccolti nel 2018. A gennaio 2020 la sottoscrizione di nuove polizze è cresciuta ulteriormente, registrando un +114% rispetto al gennaio 2019.

Al momento l'azienda vende solo polizze Rca. "Preferiamo fare bene ciò che abbiamo imparato a fare al meglio, e cioè le polizze auto", ha evidenziato Ottathycal, il quale però ha anche ammesso che l'azienda sta lavorando allo sviluppo di un prodotto casa.



Andrea Balestrino, direttore commerciale di Prima Assicurazioni

**Beniamino Musto**

#### Insurance Daily

**Direttore responsabile:** Maria Rosa Alaggio [alaggio@insuranceconnect.it](mailto:alaggio@insuranceconnect.it)

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

**T:** 02.36768000 **E-mail:** [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)

Per inserzioni pubblicitarie contattare [info@insuranceconnect.it](mailto:info@insuranceconnect.it)

Supplemento al 24 febbraio di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577

## INSURANCE CONNECT INNOVATION SUMMIT 2020

2 APRILE 2020 | 9:00 - 16:00

StarHotels Business Palace | Via Gaggia, 3 - Milano



### SESSIONE PLENARIA

*Semplificazione, servizio, customer experience: i pilastri della nuova assicurazione*

La personalizzazione della relazione con il cliente è la chiave di volta per la trasformazione dell'industria assicurativa. Innovazione significa intervenire sulla struttura del prodotto assicurativo e sulla capacità di individuare esigenze assicurative e profili di rischio, moltiplicando i punti di contatto con i clienti e le occasioni di bisogno e utilizzo di coperture. L'assicurazione trova dunque affermazione grazie alle molteplici applicazioni della tecnologia e a strategie che puntano all'agilità del settore a favore di nuova concezione dell'offerta, di modelli organizzativi più efficienti e di una maggiore capacità distributiva. L'obiettivo, anche attraverso lo sviluppo di ecosistemi e partnership diversificate, è accompagnare cittadini e imprese verso una concreta vicinanza al concetto di protezione nella vita quotidiana, per la salute e per il proprio futuro.

*Moderata Maria Rosa Alaggio, direttore di Insurance Review*

- |               |   |  |
|---------------|---|--|
| 09.30 - 09.50 | ▶ | <b>SEMPLIFICAZIONE, SERVIZIO, CUSTOMER EXPERIENCE: I PILASTRI DELLA NUOVA ASSICURAZIONE</b><br><i>Enea Dallaglio, partner di Mbs Consulting</i>  |
| 09.50 - 10.10 | ▶ | <b>STRATEGIE PER LA TRASFORMAZIONE DELL'INDUSTRIA ASSICURATIVA</b><br><i>Maurizio Capiello, amministratore delegato di Poste Assicura e direttore generale di Poste Vita</i><br><i>Umberto Guidoni, direttore business di Ania</i><br><i>Valter Trevisani, direttore generale di Cattolica Assicurazioni</i> |
| 10.10 - 10.30 | ▶ | <b>DALLA TECNOLOGIA ALLA COMPETITIVITÀ SUL MERCATO</b><br><i>Marco Burattino, direttore commerciale Italia di Guidewire</i>  |
| 10.30 - 10.50 | ▶ | <b>L'OFFERTA ASSICURATIVA E IL PARADIGMA DELLA SEMPLICITÀ</b><br><i>Maurizio Hazan, studio legale Taurini-Hazan</i><br><i>Daniela Mariani, capo della Divisione Vigilanza Prodotti del servizio Vigilanza condotta di mercato di Ivass</i>   |
| 10.50 - 11.10 | ▶ | <b>SCENARI E SOLUZIONI PER L'EVOLUZIONE DEL RISCHIO</b>  |
| 11.10 - 11.30 | ▶ | <b>COFFEE BREAK</b>  |

Main sponsor



Official sponsor



Light sponsor



## SESSIONE PARALLELA

MATTINO 11:30 - 13:00

## INSURANCE CONNECT INNOVATION SUMMIT 2020

2 APRILE 2020 | 9:00 - 16:00

StarHotels Business Palace

Via Gaggia, 3 - Milano

### INFORMAZIONI, PROCESSI E DIGITALIZZAZIONE: LE LEVE PER LA BUSINESS TRANSFORMATION

Tecnologie per l'assicurazione agile: come trasformare l'industria assicurativa attraverso la valorizzazione delle informazioni, la razionalizzazione dei processi e l'integrazione dei sistemi. Quali soluzioni possibili grazie a big data, cloud computing, machine learning e intelligenza artificiale?

11:30 - 12:30 – **Tavola Rotonda Modera:** Piero Gancia, partner di McKinsey e responsabile per il settore assicurativo del Mediterraneo

- Francesco Mastrandrea, cio di Groupama Assicurazioni
- Elisabeth Cellie, direttore sviluppo offerta clienti del gruppo Assimoco
- Fabio Pittana, coo e responsabile canale digitale di Net Insurance
- Luigi Vassallo, direttore It & Digital Transformation di Sara Assicurazioni

12:30 - 12:45 – Conclusioni a cura di McKinsey

12:45 - 13:00 – Q&A

### PRODOTTO E CANALE AGENZIALE

Presentazione della ricerca realizzata da Innovation Team sulle reti agenziali. Analisi della capacità di innovazione dell'offerta assicurativa e delle potenzialità/problematiche distributive, delle opportunità per lo sviluppo del business in agenzia e delle evidenze sul ruolo della tecnologia e della digitalizzazione.

11:30 - 11:50 – Intervento a cura di Andrea Scarabelli, ceo di First Point

11:50 - 12:10 – Presentazione della ricerca "Innovazione dell'offerta e dei modelli di vendita in agenzia" a cura di Fabio Orsi, partner di Innovation Team, Mbs Consulting

12:10 - 12:40 – **Tavola Rotonda Modera:** Fabio Orsi

- Alessandro Lazzaro, responsabile della commissione distribuzione dell'Unione Agenti Axa
- Jean François Mossino, comitato dei presidenti di Aua, Agenti UnipolSai Associati
- Massimo Uncini, presidente del gruppo Agenti Italiana Assicurazioni

12:40 - 13:00 – Le esperienze eccellenti:

Luigi Madonia, agente Allianz di Palermo; Matteo Comi, agente Axa di Varese; Francesco Carpenè agente Italiana di Treviso; Stefano Querinuozzi, agente plurimandatario di Gorizia; Cesare Aiardi, agente UnipolSai di Brescia; Enrico La Pergola, agente Helvetia di Novara

### DAL CONTRATTO STATICO AL CONTRATTO DINAMICO

Semplificazione, chiarezza e immediatezza sono i pilastri su cui strutturare un nuovo concetto di prodotto assicurativo: semplice, modulabile e da proporre al cliente attraverso diversificate modalità distributive, dall'Instant Insurance alla Gdo, dalle flotte aziendali al car sharing.

11:30 - 12:30 – **Tavola Rotonda Modera:** Maurizio Hazan, studio legale Taurini-Hazan

- Andrea Bonomini, dirigente responsabile ufficio legale e reclami del gruppo Cattolica
- Loris Marzini, responsabile prodotti retail e portafoglio di Poste Assicura
- Gianpiero Mosca, consigliere di amministrazione di Aon Benfield

12:30 - 12:45 – Conclusioni a cura dello studio legale Taurini-Hazan

12:45 - 13:00 – Q&A



## SESSIONE PARALLELA

MATTINO 11:30 - 13:00



## INSURANCE CONNECT INNOVATION SUMMIT 2020

2 APRILE 2020 | 9:00 - 16:00

StarHotels Business Palace

Via Gaggia, 3 - Milano

### ■ GESTIONE SINISTRI AUTO: COME CAMBIA IL SERVIZIO AL CLIENTE

La gestione dei sinistri auto è il banco di prova per la verifica della qualità del servizio al cliente. Digitalizzazione, app, tempestività di intervento e videoperizie: tra tecnologia, revisione dei processi e contatto diretto con il cliente, il settore assicurativo punta a trasformare la propria fisionomia in un business che resta strategico per l'industria.

11:30 - 11:50 – Intervento a cura di GFT

11:50 - 12:45 – **Tavola Rotonda** Modera: *Daniele Di Maio, responsabile Innovation and Strategy per Transformation Consulting, Capgemini Italia*

– *Luigi Barone, direttore sinistri di Reale Mutua*

– *Gaetano Occorsio, direttore sinistri di Amissima*

– *Luca Tavecchia, responsabile claims support di Generali Italia*

12:45 - 13:00 – Conclusioni a cura di Capgemini

### ■ ECOSISTEMA E START UP, UNA LEVA PER L'INNOVAZIONE

L'open innovation e la creazione di ecosistemi come terreno su cui moltiplicare le opportunità di innovazione per il settore assicurativo, la capacità di proporre servizi integrati e la value proposition per il cliente.

11:30 - 11:50 – Intervento a cura di G2 Startups

11:50 - 12:10 – Intervento a cura di Vittoria Hub

12:10 - 12:50 – Tavola Rotonda con il coinvolgimento di alcune startup

12:50 - 13:00 – Conclusioni





## SESSIONE PARALLELA

POMERIGGIO 14:30 - 16:00

## INSURANCE CONNECT INNOVATION SUMMIT 2020

2 APRILE 2020 | 9:00 - 16:00

StarHotels Business Palace

Via Gaggia, 3 - Milano

### STRATEGIE, TECNOLOGIE E POLITICHE COMMERCIALI PER LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE

La trasformazione dell'industria assicurativa parte dalla necessità di rivedere la capacità di relazionarsi con il cliente in un'ottica di omnicanalità e di personalizzazione del contatto. Offrire strumenti, tecnologie e contenuti per arricchire la customer experience significa disporre di informazioni adeguate e personalizzate da valorizzare su più canali.

14:30 - 14:50 – Intervento a cura di GFT

14:50 - 15:45 – **Tavola Rotonda** Modera: *Gianmaria Trapassi, partner Deloitte Digital IT*

– *Marco Brachini, direttore marketing, brand e customer relationship di Sara Assicurazioni*

– *Luca Colombano, direttore centrale di Italiana Assicurazioni*

– *Letizia D'Abbondanza, chief customer officer di Axa Assicurazioni*

– *Roberta Marracino, head of innovation & market management di Zurich Italia*

15:45 - 16:00 – Conclusioni a cura di Deloitte

### L'EVOLUZIONE DEL RAMO SALUTE

Il servizio e l'assistenza al cliente, la capacità di individuarne i bisogni in un'ottica di protezione nella vita quotidiana sono amplificate dalle potenzialità della tecnologia e dei device oggi a disposizione dei cittadini. Opportunità, sviluppi e capacità di applicazione (e di distribuzione) del prodotto e del servizio assicurativo.

14:30 - 14:50 – Intervento a cura di Everis

14:50 - 15:50 – **Tavola Rotonda** Modera: *Stefano Cazzaniga, partner e director della practice health care di Boston Consulting Group*

– *Maurizio Cortese, ceo di Intesa Sanpaolo Smartcare*

– *Giovanna Gigliotti, amministratore delegato di UniSalute*

– *Marco Giovannini, head of business development, sales, product & marketing di Generali Welion*

– *Marco Mazzucco, direttore generale di Blue Assistance*

15:50 - 16:00 – Conclusioni a cura di Boston Consulting Group

### AZIENDE, ASSICURATORI, PERITI E INTERMEDIARI: LA GESTIONE DEI RISCHI E DEI SINISTRI, TRA PARTNERSHIP E TECNOLOGIA

La collaborazione fra i diversi attori coinvolti nella gestione di un sinistro è un valore aggiunto per la qualità del servizio al cliente e per trarre insegnamento dall'esperienza dell'evento dannoso. In tale contesto, sempre più importanza assumono la specializzazione della filiera liquidativa, la tempestività di intervento, le tecnologie a disposizione.

14:30 - 15:50 – **Tavola rotonda** Modera: *Marco Valle, ad di Marco Valle Srl, vice presidente di Aipai, vice presidente di Cineas area tecnica periti*

– *Massimo Bellesso, responsabile acquisti e gestione contratti assicurativi del gruppo Eurovo*

– *Lorenzo Bizio, responsabile sinistri property di Generali Italia*

– *Sara Ferrareso, Generali Italia*

– *Ireno Claudio Lionello, socio titolare del gruppo Eurovo*

– *Davide Magnani, cfo del gruppo Eurovo*

– *Marco Rubin, consulente tecnico del gruppo Eurovo*

– *Sergio Ramorino, perito incaricato dal gruppo Eurovo*

– *Acb*

– *Aon\**

15:50 - 16:00 – Conclusioni a cura di Aipai



\*Invitato a partecipare

## SESSIONE PARALLELA

POMERIGGIO 14:30 - 16:00

## INSURANCE CONNECT INNOVATION SUMMIT 2020

2 APRILE 2020 | 9:00 - 16:00

StarHotels Business Palace

Via Gaggia, 3 - Milano

### L'INNOVAZIONE NELL'RC AUTO

La tecnologia applicata all'Rc auto ha un ruolo fondamentale per esprimere l'evoluzione della mobilità, le potenzialità delle auto connesse e la definizione di nuove responsabilità e profili di rischio. Tra bisogno di personalizzazione della relazione con il cliente, analisi degli stili di guida e offerte basate sul servizio, la capacità di valutare le informazioni rappresenta la chiave di volta per l'industria assicurativa.

14:30 - 14:50 – Intervento a cura di Sergio Tusa, sales director di Cambridge Mobile Telematics

14:50 - 15:50 – **Tavola Rotonda** Modera: Roberto Bosisio, partner di Boston Consulting Group

– Giacomo Lovati, amministratore delegato di Alfa Evolution Technology, di Pronto Assistenza Servizi, di Linear Assicurazioni e direttore insurance e telematic services di UnipolSai

– Tomaso Mansutti, ceo di Mansutti

– Pedro Bernardo Santos, direttore generale di G-Evolution

– Generali Jeniot\*

15:50 - 16:00 – Conclusioni a cura di Boston Consulting Group

### SOLUZIONI PER LA PROTEZIONE DEL CLIENTE: UNA SFIDA PER L'INTERMEDIARIO DEL FUTURO

Consulenza, semplificazione, specializzazione: come riuscire a incontrare le esigenze di individui, famiglie e aziende, tra nuovi rischi, tecnologia e garanzie aggiuntive

14:30 - 15:30 – **Tavola Rotonda** Modera: Massimo Michaud, presidente di Cineas

– Roberto Conforti, presidente di Uea

– Luca Franzi de Luca, presidente di Aiba

– Luigi Viganotti, presidente di Acb

15:30 - 16:00 – Conclusioni a cura di Massimo Michaud

## ISCRIVITI CLICCANDO QUI

## SCARICA IL PROGRAMMA COMPLETO

## A CHI SI RIVOLGE

Compagnie di assicurazione – Banche – Intermediari Collaboratori – Periti – Associazioni di categoria

- Responsabili comunicazione
- Responsabili marketing
- Responsabili commerciale
- Responsabili area innovazione/telematica

- Responsabili IT
- Head of digital
- Responsabili organizzazione
- Responsabili operations
- Responsabili customer analytics

- Responsabili rami vita e danni
- Direttore tecnico auto
- Underwriting
- Responsabile attuarato
- Responsabili fiduciari e processi organizzativi



\*Invitato a partecipare