



8 OTTOBRE 2019

MILANO

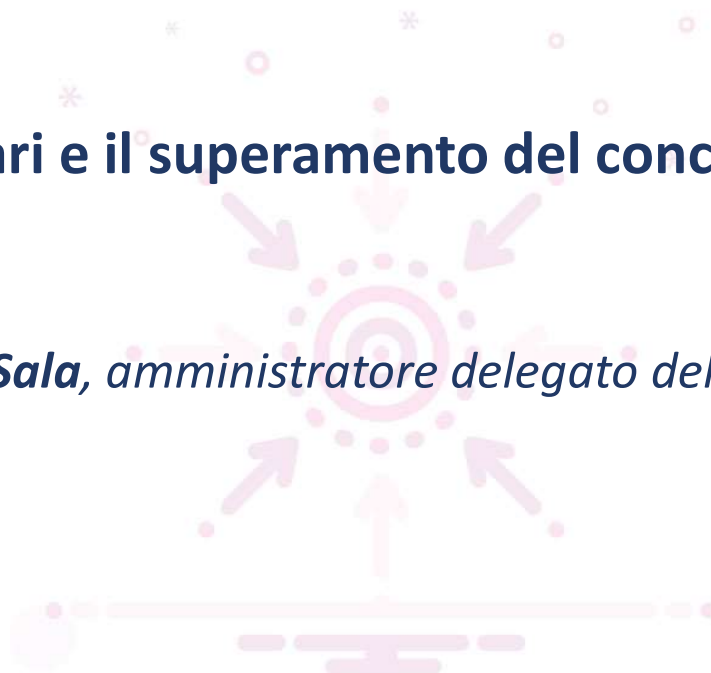
09.00 - 17.30

Palazzo delle Stelline, Corso Magenta, 61

# INTERMEDIARI, UNA CENTRALITÀ DA VIVERE

**Gli intermediari e il superamento del concetto di ripristino**

*Stefano Sala, amministratore delegato del gruppo per*



# PERCHÉ IO?

In un settore dove i prodotti in vendita sono spesso molto simili e il cliente totalmente inesperto, perché dovrebbero scegliere proprio me come consulente di fiducia?

**75%** Secondo una ricerca Accenture, il 75% dei consulenti finanziari e assicurativi sono convinti di differenziarsi dal resto del mercato perché offrono un **OTTIMO SERVIZIO**

Purtroppo i loro **CLIENTI NON SONO DELLO STESSO PARERE.**

# PERCHÉ?



le principali motivazioni che i clienti adducono per la

## MANCANZA DI SERVIZIO

sono, nell'ordine: il consulente non richiama con abbastanza prontezza; non risponde abbastanza velocemente alle mail; non è proattivo nel contattare il cliente...



queste motivazioni ci fanno capire che un CUSTOMER SERVICE DI VALORE è quello che:

# FA SENTIRE IL TUO CLIENTE VALORIZZATO



# LASCIA O RADDOPPIA

Quando si parla di rapporto con l'assicurato, sicuramente il momento più importante, banco di prova di ciò che si è fatto fino a quel momento, è il **SINISTRO**

è nel momento del danno, e quindi del massimo bisogno, che il cliente vuole da noi una risposta soddisfacente, rapida e risolutiva. Da essa dipenderà il futuro del nostro rapporto con lui.

per questo **ABBIAMO UN OBIETTIVO COMUNE**

## **TRASFORMARE IL SINISTRO IN OPPORTUNITA'**



# ANCORA UN PO' DI NUMERI

93%

degli intervistati dichiara di **ESSERE SODDISFATTO o MOLTO SODDISFATTO** del proprio rapporto con la Compagnia assicurativa

74%

in Italia

è un ottimo dato, **TUTTAVIA...**

22%

degli intervistati vorrebbe cambiare Compagnia assicurativa.

e il **DATO SALE** al

41%

tra coloro che hanno **SUBITO UN SINISTRO**

## LA FONTE:

Ricerca Accenture condotta intervistando assicurati del ramo P&C in 14 nazioni, tra Nord America, Europa, Turchia e Brasile, compresa l'Italia.

Il 40% degli intervistati ha subito un sinistro nei due anni precedenti.





# PREVENZIONE

- pare quasi che il sinistro "risvegli la coscienza" dell'assicurato, rompendo l'incanto del "rinnovo automatico"
- quindi acquisisce fondamentale importanza impedire che il sinistro accada!
- inoltre il 92% degli assicurati si aspetta di essere supportato a gestire il proprio rischio, non solo assicurarlo

A hand in a blue shirt sleeve is shown balancing a stack of wooden blocks on a dark, textured surface. The blocks are arranged in a line that curves upwards from the bottom left towards the top right. The hand is positioned to support the blocks from below, with the thumb and index finger visible. The background is a dark, mottled grey-blue.

# Il portale per Azienda

Il servizio che ti guida a  
conoscere i rischi della tua  
azienda e ti indica le  
azioni correttive

CONSULTING

AZIENDA

# perAzienda: come è nato

## 1 COMPETENZE ASSICURATIVE E COMPETENZE TECNICHE

L'unione di competenze assicurative e competenze tecniche ha sempre caratterizzato i nostri servizi: da qui è nata l'idea uno strumento semplice per rendere fruibile anche da terzi la competenza e l'esperienza maturata sul campo in questi anni.

## 2 OTTIMIZZAZIONE DI COSTI E TEMPI

La volontà di ottimizzare i costi e i tempi di erogazione dei servizi e di proporre sempre soluzioni nuove hanno spinto inoltre ad iniziare un percorso di innovazione tecnologica.

## 3 COMPETENZA E INNOVAZIONE

La volontà di ottimizzare i costi e i tempi di erogazione dei servizi e di proporre sempre soluzioni nuove hanno spinto inoltre ad iniziare un percorso di innovazione tecnologica.



# perAzienda: a chi si rivolge

L' Impresa che voglia salvaguardare nel tempo gli elementi che sono alla base dei processi di creazione del valore e voglia raggiungere i propri obiettivi strategici, deve adottare un processo di gestione integrata dei rischi o Risk Management: questo si sviluppa attraverso le fasi di identificazione, analisi, ponderazione e trattamento dei rischi, e deve sempre prevedere il monitoraggio continuo dei risultati.



Rif. UNI ISO 31000

# Il valore aggiunto per l'intermediario

## UNA LEVA DI BUSINESS

Il Portale perAzienda rappresenta un valido strumento di fidelizzazione e di acquisizione di nuovi clienti: grazie alla compilazione online, in pochi minuti è possibile consegnare al proprio cliente, un documento di prima analisi del rischio contenente le prime semplici azioni da mettere in atto per ridurre eventuali rischi presenti in azienda

## UN SERVIZIO UNICO

perAzienda è un servizio unico nel suo genere: personalizzabile nella grafica e nel contenuto, per offrire ai tuoi clienti esattamente ciò di cui hanno bisogno a seconda della tipologia di azienda che desiderano assicurare.



# Il valore aggiunto per l'imprenditore

## PROFESSIONALITÀ

Il Portale perAzienda è stato progettato da ingegneri e professionisti del risk assessment. Inoltre, grazie all'incrocio dei dati con database riconosciuti a livello nazionale (Rischio fulminazione, rischio terremoti, rischio eventi naturali), si ha la certezza di un risultato affidabile e certo

## PROTEZIONE

Dopo poche e semplici domande, il portale perAzienda restituisce un documento di prima analisi contenente le prime azioni da mettere in atto nell'immediato per ridurre eventuali rischi presenti in azienda



# perAzienda: caratteristiche principali

I principali scenari attualmente presenti che vengono considerati nella valutazione preliminare di rischio per le Imprese sono i seguenti:



ALLUVIONE/ ALLAGAMENTO



CYBER RISK



FENOMENO ELETTRICO



FURTO



INCENDIO



INTERRUZIONE ATTIVITÀ



RESPONSABILITÀ  
CIVILE INQUINAMENTO



RESPONSABILITÀ  
CIVILE PRODOTTI



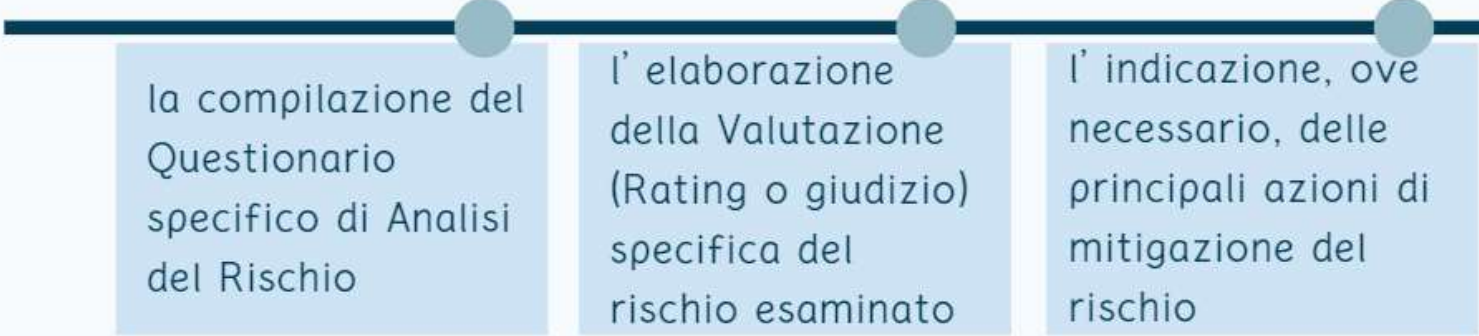
RESPONSABILITÀ  
CIVILE T/O



TERREMOTO

# perAzienda: caratteristiche principali

Per ognuno degli scenari di rischio principali, il processo prevede:



la compilazione del  
Questionario  
specifico di Analisi  
del Rischio

l'elaborazione  
della Valutazione  
(Rating o giudizio)  
specifica del  
rischio esaminato

l'indicazione, ove  
necessario, delle  
principali azioni di  
mitigazione del  
rischio

Al termine il sistema elabora automaticamente la Valutazione complessiva per l'unità operativa/stabilimento esaminato, che aggrega le singole valutazioni ottenute.

Il risultato finale è indicativo del profilo di rischio dell'Azienda stessa, ed esprime l'adeguatezza o meno della gestione del rischio da parte dell'organizzazione.

il vero dato preoccupante però è  
che

83%

di chi non è stato soddisfatto della  
gestione del proprio sinistro  
intende cambiare (29%) o ha già  
cambiato (54%) provider di servizi  
assicurativi

Cosa ritengono di fondamentale  
importanza i nostri assicurati nel  
momento del sinistro?

- VELOCITA' e TRASPARENZA
- possibilità di AVERE NOTIZIE IN QUALSIASI MOMENTO sullo stato del sinistro
- COMUNICAZIONI TEMPESTIVE per rimanere informati
- Interazioni EMPATICHE con coloro che sono coinvolti sul sinistro
- Possibilità di comunicare con l'assicuratore utilizzando il CANALE PREFERITO
- Un UNICO INTERLOCUTORE a cui riferirsi

il clima di trasformazione attuale e il necessario cambiamento nella gestione dei sinistri può diventare

## UN'OPPORTUNITA' DI ACQUISIZIONE E CRESCITA

tutto ciò che può essere fatto per migliorare l'esperienza del cliente nel rapporto con noi porterà benefici in termini di customer retention

inoltre, chi saprà usare il sinistro come occasione di distinguersi avrà maggiore possibilità di acquisire quei clienti insoddisfatti alla ricerca di un nuovo consulente assicurativo.

A photograph showing three hands stacked on top of each other, symbolizing support and teamwork. The hands are positioned vertically, with the top hand being the smallest, the middle one being medium-sized, and the bottom one being the largest. The background is a dark, textured surface.

il supporto del  
gruppo per  
per la gestione  
del tuo cliente



# SERVIZI DEDICATI



Casa



Retail



PMI

- **PACCHETTI SERVIZI** dedicati e studiati per target di CLIENTE
- **PERSONALIZZABILI** per la tua agenzia e i tuoi clienti
- **RIPRISTINO A 360°**
- Pagamenti in **CESSIONE DEL CREDITO**
- Supporto alla **VENDITA DELLA POLIZZA** e alla **GESTIONE DEL SINISTRO**



# per la casa

- **PRODOTTI BREVETTATI** per ogni tipo di superficie danneggiata
- Eliminazione professionale dei **CONTAMINANTI CANCEROGENI** sprigionati dall'incendio
- **BONIFICA. RICOSTRUZIONE e OPERE DI FINITURA**
- un fornitore unico per ridurre i tempi di intervento e permettere un più **RAPIDO RIENTRO** nella propria abitazione



in caso di



# per il negozio

- bonifica e risanamento del fabbricato e del contenuto
- cernita, inventario, valutazione e acquisto a stock merce danneggiata
- rapido sgombero dei locali e dei magazzini per agevolare la **RIAPERTURA DEL PUNTO VENDITA**
- riduzione dei rifiuti e del conseguente costo di smaltimento



in caso di



# per le PMI

- bonifica e ricostruzione del fabbricato
- risanamento di **APPARECCHIATURE E MACCHINARI**
- ripresa rapida della produzione e **RIDUZIONE DEL FERMO ATTIVITA'**
- acquisto a stock materie prime e semilavorati

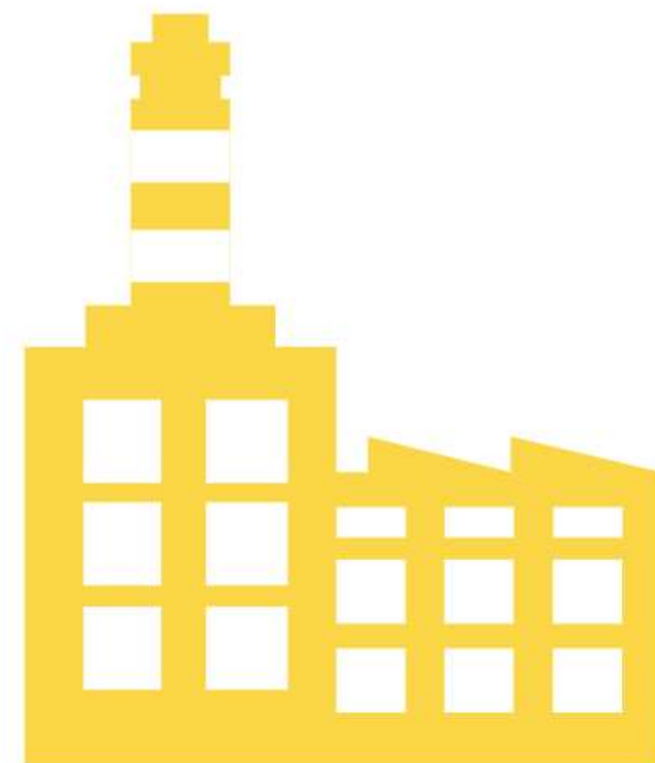


in caso di



# per le imprese e i multisite

- Un **ABBONAMENTO** con fee fisso annuale
- Sopralluogo da parte di ingegneri specializzati in prevenzione e mitigazione del rischio e **DRP** per le top location
- **RISK ASSESSMENT WEB** per tutte le sedi aziendali
- un **REFERENTE DEDICATO** per ogni necessità e per l'attivazione del servizio di emergenza
- **PRIORITA' DI INTERVENTO** in caso di danno



in caso di





Il servizio di assistenza privilegiata per garantire ai tuoi clienti una ripartenza immediata

- **ASSISTENZA TELEFONICA IMMEDIATA**
- **SOPRALLUOGO GRATUITO** entro 24 ore dalla richiesta
- **MESSA IN SICUREZZA** e misure di salvataggio immediate
- Redazione **GRATUITA DEL PROGETTO DI INTERVENTO** di risanamento dettagliato
- Supporto alla **RIPRESA DELLE ATTIVITA'** nel più breve tempo possibile



# LA GARANZIA DI UN AMBIENTE SALUBRE



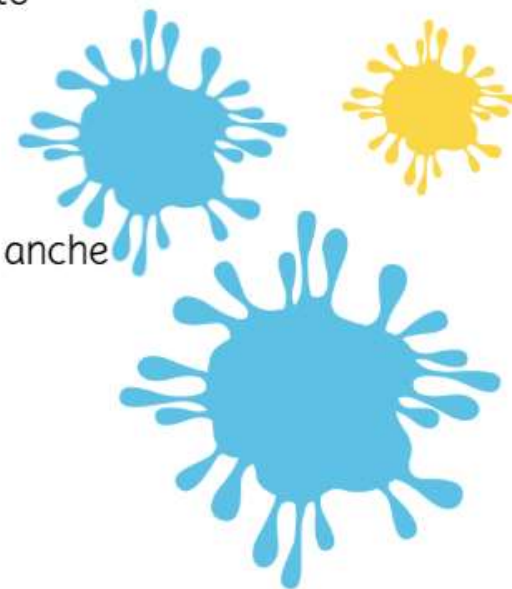
Quando avviene un incendio, la combustione causa lo sprigionarsi di sostanze denominate **IPA** (idrocarburi policiclici aromatici).



Questo acronimo racchiude diversi tipi di composti organici, generalmente dannosi per l'ambiente poiché inquinanti.



Tra di essi, tuttavia, ce ne sono alcuni (es. benzopirene) che sono tossici anche per la salute umana, in quanto **CANCEROGENI**.



# BONIFICARE NON E' RISTRUTTURARE!



Un ripristino edile non è sufficiente per **DECONTAMINARE** l'ambiente e per riportare i livelli di contaminazione sotto soglia.



Affida la salute del tuo assicurato solo a chi ti può certificare e garantire un intervento professionale di **BONIFICA E SANIFICAZIONE**.







**GRAZIE**

Stefano Sala