

# ASSURANT. GESTIAMO QUALSIASI RISCHIO

**LA DIVISIONE ITALIANA DELLA MULTINAZIONALE SPECIALIZZATA  
IN COPERTURE ASSICURATIVE OPERA SU PIÙ FRONTI: DALLA PROTEZIONE  
DI DISPOSITIVI MOBILI E BENI DUREVOLI DI CONSUMO AI SERVIZI ESTENSIVI  
DI GARANZIA. UN PARTNER FORTE PER FIDELIZZARE I CLIENTI.**

**O**pera attraverso partner qualificati e operatori mobili e propone un modo per fidelizzare i clienti della grande distribuzione: è Assurant Solutions, azienda multinazionale che eccelle nell'assicurazione e nella gestione del rischio. Marco Prada, Rappresentante Generale per l'Italia, spiega come questi servizi possono diventare strategici.

## **Come si declina la presenza in Italia di Assurant Solutions?**

*Assurant Solutions fa parte di Assurant Inc. gruppo quotato a New York specializzato in prodotti assicurativi e servizi affini, con attivi per circa 27 miliardi di dollari e un fatturato annuo di oltre 8 miliardi. È una delle quattro divisioni del gruppo e l'unica presente al momento in Italia. Abbiamo alle spalle una solida realtà internazionale, attiva in 14 Paesi di quattro continenti. Allo stesso tempo abbiamo un focus locale. Cerchiamo infatti di comprendere a fondo le caratteristiche e le dinamiche dei diversi mercati in cui andiamo ad operare e adattiamo l'offerta alle esigenze dei nostri partner. Per questo siamo presenti in Italia attraverso due entità di diritto inglese: Assurant Life Limited e Assurant General Insurance Limited, dunque siamo regolati sia dall'Isvap sia dalla Financial Services*

*Authority britannica (FSA). Significa che i nostri partner e i loro clienti sanno di poter trovare da noi solo prodotti e servizi sicuri e affidabili. Crediamo che offrire valore sia un'arte e cerchiamo di mettere a disposizione del mercato italiano soluzioni di protezione innovative e creative.*

## **Quali servizi offre Assurant Solutions e a chi si rivolgono?**

*Offriamo un ampio spettro di programmi di protezione flessibili e su misura per la telefonia mobile, di protezione estesa per i beni durevoli di consumo e di protezione del credito e coperture assicurative ancillari. Distribuiamo i nostri prodotti e servizi attraverso accordi di collaborazione con partner in tutto il mondo. Basti pensare che in Europa siamo presenti in Italia, Regno Unito, Irlanda Germania e Spagna; in Nord e Sud America siamo operativi in Canada, Argentina, Cile, Messico, Brasile, Porto Rico e Stati Uniti. Abbiamo anche uffici in Cina. I nostri partner sono operatori di telefonia mobile, grandi catene di retail, produttori di elettrodomestici e di apparecchi elettronici, cucinieri, mobiliari e istituzioni finanziarie. I nostri programmi Mobile Solutions sono studiati per proteggere dispositivi come cellulari, smartphone, tablet e Pc perché coprono una serie di casi, come per esempio guasti, danni accidentali,*

## **MARCO PRADA**

**43 anni, è Rappresentante Generale per l'Italia di AGIL (Assurant General Insurance Limited) e ALL (Assurant Life Limited) di Assurant Solutions. Lavora in Assurant Solutions dal 2006, dove ha ricoperto inizialmente la carica di Direttore Finanziario per l'Italia. Prima di entrare in Assurant Solutions, tra il 1997 e il 2006 ha ricoperto il ruolo di Executive – Global Financial Services – Insurance Dept. in Reconta Ernst & Young S.p.A.. Dal 1999 al 2000 ha ricoperto il ruolo di Controller in Meie Assicurazioni S.p.A. (ex Gruppo Telecom Italia).**



Marco Prada

**“Offriamo un ampio spettro di programmi anche per beni durevoli di consumo e protezione del credito”.**

*furti o smarrimenti con la sostituzione del terminale (“swap option”) direttamente presso il domicilio dell’utente. Stiamo inoltre puntando sullo sviluppo di altre soluzioni per la protezione dei dati, come quelle già esistenti di “wipe & lock” e “data backup”, servizi diventati sempre più importanti con la diffusione degli smartphone. Stiamo finalizzando anche nuove e interessanti soluzioni nell’ambito delle transazioni mobili e del mobile wallet. Senza dimenticare i nostri servizi di protezione estensiva della garanzia convenzionale del produttore per grandi e piccoli elettrodomestici, elettronica di consumo, informatica, orologi, preziosi e attrezzi ginnici, studiati per gestire i casi di guasto e malfunzionamento.*

*La nostra offerta prevede la riparazione o la sostituzione del prodotto garantito tramite un servizio di assistenza tecnica, diagnosi e logistica avanzate. Offriamo anche un innovativo piano di protezione dell’insieme dei beni durevoli di consumo già installati presso le abitazioni dei clienti. Nel settore degli elettrodomestici prevediamo inoltre una copertura accessoria alla classica protezione estensiva definita “food spoilage”, che offre al cliente la possibilità di essere indennizzato per il deperimento degli alimenti causato da un guasto ai prodotti della categoria “freddo”, come per esempio congelatori e frigoriferi. Gestiamo tutti i nostri servizi attraverso una rete di centri di assistenza autorizzati che in Europa fa capo alla sede irlandese di Cork, dove sono centralizzati i call center multilingua per tutti i Paesi europei in cui siamo attivi. Oltre a offrire un eccellente servizio di customer service, il centro di Cork prevede la gestione di riparazioni, reclami e polizze. Cerchiamo di migliorare costantemente i nostri processi e per questo abbiamo anche una piattaforma con cui misuriamo a 360 gradi la qualità della gestione dei clienti.*



**LA SEDE DI MILANO**

In alto la sede di Assurant Solutions ad Atlanta (Georgia, Stati Uniti). In basso, il palazzo che ospita gli uffici italiani che si trova a Milano in Piazza Cadorna.

**Quali trend e dinamiche interessanti avete individuato nel nostro Paese?**

Guardando al settore dei dispositivi mobili, per esempio, i modelli di fascia alta stanno conquistando sempre più consenso tra i consumatori, tanto che nonostante la crisi le vendite stanno tenendo bene. Gli utenti stanno diventando sempre più dipendenti da questi apparecchi, che sono dei veri e propri forzieri di dati essenziali sia per il lavoro sia per la vita privata; ecco perché vanno protetti e salvaguardati. Abbiamo visto che in Italia c'è la possibilità di sviluppare servizi di Mobile Solution in modo significativo e interessante per il cliente finale. Stiamo

lavorando allo sviluppo di soluzioni adatte a soddisfare le esigenze di protezione che sono in forte evoluzione in questo segmento, soprattutto la protezione dei dati e delle transazioni finanziarie che sempre più permeano l'utilizzo della telefonia mobile. Assurant Solutions crede che il settore dell'assistenza e dei servizi post vendita possa rappresentare una significativa opportunità dove si può giocare all'attacco e investire per migliorare la customer satisfaction. Limitarsi a ridurre i costi dell'assistenza, come purtroppo sovente si nota, porta solo alla sofferenza della filiera a scapito del cliente finale. Alcuni operatori sviluppano internamente i servizi accessori ed estensivi senza rendersi conto che questo è un segmento in forte evoluzione e che l'offerta richiede innovazione continua. L'esperienza in Italia e all'estero ci dimostra che per operare con successo in questo mercato bisogna effettuare significativi investimenti al fine di potenziare la struttura, non solo in termini di operations ma soprattutto in termini di know-how. L'alternativa è affidarsi a uno specialista come Assurant Solutions, in grado di offrire servizi innovativi e su misura.

**Con quali strategie vi approcciate al mercato italiano?**

In Italia i canali più importanti per la promozione delle Mobile Solutions sono costituiti dagli operatori di telefonia mobile, dagli operatori virtuali e dai retailer in senso ampio, mentre per i servizi estensivi puntiamo al mercato dei tech superstores e ai produttori. Le nostre soluzioni sono orientate a stimolare l'evoluzione del mercato. Puntiamo all'innovazione e cerchiamo di aiutare i partner in ciascun segmento per rafforzare le relazioni con i clienti e far crescere il giro d'affari. Effettuiamo indagini di mercato relativamente al segmento di consumatori di interesse per i nostri partner, con l'obiettivo di comprendere i trend del settore e l'evoluzione delle esigenze dei consumatori. Oggi la raccolta dei dati è una parte importante della nostra attività. Il vero valore delle ricerche, però, risiede nell'analisi e nella comprensione delle informazioni e nella nostra capacità di sfruttare in modo efficace i risultati. I partner hanno bisogno di capire quali siano i reali bisogni di protezione dei consumatori e le caratteristiche necessarie affinché una proposta di servizio possa essere reputata valida e di interesse. È nostro compito mettere

### A CONTATTO CON I CLIENTI

I due manager per il mercato italiano: Marco Prada, Rappresentante Generale per l'Italia, insieme con Gian Luca Gallo, Responsabile sviluppo prodotti Mobile Services ed Extended Protection Services.

Per contattare l'azienda:  
02/30462400  
gianluca.gallo@assurant.com  
sito Web:  
www.assurantsolutions.com



*a loro disposizione analisi che possano fare la differenza, così da rendere la loro attività più profittevole sia oggi che in futuro.*

#### **In questo contesto, quale importanza rivestono i partner?**

*I nostri partner sono leader di mercato. Li selezioniamo nei diversi Paesi dove operiamo e lavoriamo con loro anche a livello paneuropeo. Siamo molto attenti alle loro esigenze e non offriamo pacchetti preconfezionati. Sappiamo che ciascun partner ha una visione strategica unica e uno specifico portafoglio di clienti. Ecco perché crediamo sia così importante capire appieno le loro esigenze per creare soluzioni complete e personalizzate che possano adattarsi al loro business, ai loro obiettivi strategici e alle necessità dei loro clienti. Offriamo anche una serie di servizi come il supporto creativo e marketing, la consulenza legale specialistica, la formazione del personale addetto alle vendite e le analisi di mercato per aiutare i nostri partner a pianificare l'attività futura.*

#### **Che opportunità strategiche ci sono per i partner nell'offrire i servizi di Assurant Solutions?**

*La possibilità di diventare best in class, sfruttando e mettendo in campo il know-how internazionale di Assurant Solutions per accelerare nella curva di apprendimento, di sviluppo prodotti e di "go to market" relativamente ai temi di protezione dei beni e di servizi ancillari alla vendita. I nostri*

*prodotti e servizi garantiscono ai partner opportunità di profitto e assicurano livelli di qualità sempre eccellenti ai loro clienti, accrescendone la fidelizzazione. Sono uno strumento che rende il rapporto con i consumatori più saldo e costante nel tempo, andando così ad incidere positivamente sull'attività.*

#### **In che modo un'assicurazione per un dispositivo può fidelizzare i clienti del partner?**

*I consumatori oggi dipendono molto dai dispositivi mobili. Con la nostra gamma di Mobile Solutions gli utenti possono avere in breve tempo uno smartphone o un tablet sostitutivo restando comodamente a casa. Di conseguenza, in presenza di tale protezione, gli operatori non rischiano che gli utenti vengano tentati dall'offerta di un competitor. Si riduce così il tasso di "churn", ovvero il tasso di perdita dei clienti da parte degli operatori. Allo stesso tempo, aumentano i ricavi medi ottenuti mensilmente per ciascun utente, così come seguono un andamento positivo la customer satisfaction e la fidelizzazione. Anche i retailer, a loro volta, possono beneficiare dei vantaggi offerti da queste coperture in termini di fidelizzazione e soddisfazione del cliente.*

#### **Assurant Solutions ha numerose iniziative nel campo dei dispositivi mobili: quali sono le più importanti?**

*Stiamo guardando con molta attenzione allo sviluppo del mercato del mobile wallet*

*e in generale dei pagamenti attraverso dispositivi mobili. Un segmento dove la protezione è cruciale.*

#### **E quali saranno le attività future su cui intendete puntare?**

*Vogliamo sviluppare prodotti che offrano protezione per le transazioni mobili e facciano sentire i consumatori tranquilli e a proprio agio. Abbiamo condotto di recente uno studio sull'uso del mobile wallet e delle transazioni mobili in modo da poter capire come aiutare i nostri partner ad intercettare le esigenze dei consumatori. La ricerca ha mostrato che, nonostante l'uso del cellulare per le transazioni sia ancora in fase embrionale, la presenza di prodotti assicurativi aumenta significativamente la fiducia e la tranquillità delle persone nel ricorrere a questo metodo. Abbiamo condotto interviste in Cina, Argentina, Spagna, Germania e Stati Uniti, chiedendo agli utenti di raccontarci le loro esperienze. È emerso che i consumatori si preoccupano quando devono fornire i dettagli del proprio conto corrente, temono il furto di identità e delle password e, in generale, la vulnerabilità dei dati personali connessi ai dispositivi mobili. Per questo la protezione è fondamentale. Infatti, anche se solo una piccola percentuale degli intervistati si è dimostrata sicura e a proprio agio con il mobile wallet, in tutti e cinque i mercati si è notato come la propensione a farne uso aumenti considerevolmente in presenza di una prospettiva di protezione.*

MP