

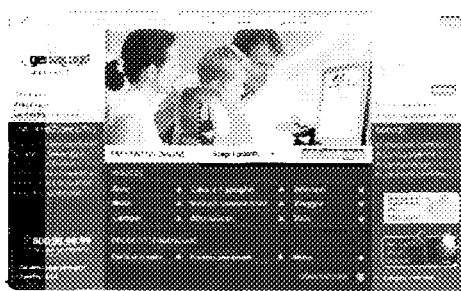
Tendenze

Assicurazione online: un successo italiano

Genialloyd nasce nel 1998 come canale di vendita completamente online della compagnia assicurativa diretta Lloyd 1885, del Gruppo Ras. "Nel giugno 2002 i due canali sono stati integrati e la compagnia ha assunto il nome di Genialloyd - ha dichiarato **Paola Mercante, Direttore Generale di Genialloyd** - e da allora vi sono stati moltissimi cambiamenti. Siamo stati i primi a cogliere l'opportunità del Web come canale di vendita di polizze e abbiamo riscosso successo e fiducia dei clienti". Si è passati dall'offerta di prodotti dedicata alle sole polizze auto a quelle dei motocicli, alle polizze infortuni, fino a giungere a strumenti quali la polizza viaggi e voli aerei o quella per la casa e la famiglia. L'evoluzione della clientela, sempre più informata e con maggiori aspettative, non solo dal punto di vista del prezzo, ma anche sulla qualità del servizio e la personalizzazione delle offerte, ha portato Genialloyd ad ampliare la gamma dei prodotti. "Il nostro punto di forza - continua Mercante - è saper prendere

con anticipo le decisioni che riguardano la tecnologia, perché essa deve essere un aiuto allo sviluppo del business e non un problema. Questo permette di fornire ai tecnici analisi dettagliate, che ci permettono di individuare le strategie più corrette. Questo approccio è valido per l'IT, ma è comune a ogni area dell'azienda, e non sempre può esistere una soluzione tecnica a un'esigenza amministrativa od organizzativa. I casi particolari, per esempio, vengono trattati da persone, dai nostri responsabili, non dai computer secondo delle regole prestabilite. Questo ci permette di entrare meglio in contatto con i clienti e ci consente di soddisfarli pienamente".

Il sito propone ai navigatori Internet un servizio attivo 24 ore su 24 tutto l'anno, con percorsi guidati e facilitati per ottenere rapidamente il calcolo del premio assicurativo personalizzato, la possibilità di salvare un preventivo e acquistare una polizza. Dopo l'acquisto il cliente Genialloyd, tramite il sito, può consultare la sua posizione assicurativa, rinnovare la sua polizza, denunciare un sinistro e seguire lo stato di avanzamento del sinistro stesso (servizi disponibili anche per i clienti che hanno acquistato la polizza tramite call center). A questo si aggiungono la disponibilità online di tutte le informazioni relative alla società e ai prodotti da acquistare e un servizio di consulenza e supporto al cliente via e-mail. I pagamenti possono essere effettuati online tramite carta di credito, ma è consentito anche il pagamento con bonifico bancario o bollettino di conto corrente postale precom-



pilato (che può essere richiesto online). "Noi non ci fermiamo mai - ha concluso Mercante - e ci occupiamo di nuovi progetti o di revisione, pensiamo a nuovi modelli di business o a nuovi servizi. Sembra retorico, ma il cliente è sempre stato al centro dei nostri pensieri. E sono proprio i clienti ad aiutarci a prendere le decisioni, a consigliarci e a indirizzare l'offerta. Il fatto non è trascurabile: una compagnia di assicurazioni tradizionale pone al centro l'agente. Noi il cliente. Questa è Genialloyd, questo è il motivo per cui investiamo il 12% delle spese in IT e perché il 3% del fatturato è speso in marketing".

Chi è Genialloyd

Genialloyd è la compagnia assicurativa di vendita diretta del Gruppo Ras. Nata nel 1997 come start-up, la società guidata dall'amministratore delegato Alessandro Santoliquido e dal Direttore Generale Paola Mercante ha chiuso il 2006 con un utile netto pari a 35 milioni di euro e una raccolta premi che si è attestata a 226,45 milioni di euro. Genialloyd si avvale di uno staff di 450 dipendenti ed è oggi leader di mercato in Italia nella distribuzione di polizze via Internet.

