

PART 2

Coinvolgimento del Cliente e Redditività Data-driven

La Connected Insurance come Vantaggio Strategico per le
Compagnie Assicurative Auto Italiane



**Developing Connected Insurance
Value Propositions in Europe**

2023-2024



Il settore assicurativo auto italiano sta affrontando crescenti pressioni sulla redditività, a causa dell'aumento dei costi dei sinistri – in crescita del 4,1%¹ anno su anno – che si combinano con dinamiche inflazionistiche e persistenti inefficienze operative. Questi ostacoli stanno mettendo sotto pressione i margini e sottolineando l'urgente necessità di un modello di business più resiliente e orientato alla performance.

Vincoli strutturali continuano a limitare i progressi, e tra questi spicca la dipendenza dal tradizionale sistema **bonus-malus**. Sebbene consolidato da tempo, questo quadro non riflette più la complessità dei moderni comportamenti di guida, portando spesso a una disconnessione tra i prezzi e il rischio effettivo. Questo disallineamento compromette la competitività e contribuisce ulteriormente all'aumento del **loss ratio** e alle inefficienze che erodono la redditività.

Ma se la **determinazione dei prezzi** rimane una leva fondamentale per la sostenibilità finanziaria, il **percorso del cliente** (customer journey) riveste un'importanza pari. Attualmente, si nota la presenza di un notevole margine per gli assicuratori italiani per rafforzare il coinvolgimento e migliorare l'esperienza del cliente, poiché le interazioni rimangono spesso transazionali, con personalizzazione o valore aggiunto limitati.

Le soluzioni telematiche tradizionali, come le black box, hanno dato un contributo importante al mercato italiano e abilitato diversi casi d'uso. Oggi, però, le aspettative dei clienti e i modelli operativi stanno evolvendo: in molti contesti queste tecnologie faticano a garantire un'esperienza davvero fluida, anche per l'impatto dei costi di gestione, alcune naturali limitazioni tecniche e passaggi talvolta poco lineari nel customer journey. In particolare, l'auto-installazione — ad esempio il collegamento alla batteria dei veicoli di più recente generazione — non è sempre immediata e può frenare l'adozione.

Per questo motivo, è essenziale che il settore si orienti verso soluzioni più efficienti e intuitive, capaci di superare le attuali barriere e di valorizzare al meglio l'esperienza dell'utente.

La Connected Insurance di oggi presenta un'alternativa più completa. Consentendo una valutazione più accurata del rischio e una determinazione dei prezzi personalizzata, affronta le principali carenze dei modelli tradizionali. Inoltre, permette agli assicuratori di **ottimizzare le operazioni e aumentare la fidelizzazione**, offrendo al contempo un'esperienza più personalizzata e senza interruzioni tramite l'app per smartphone dell'assicuratore.

I mercati di tutta Europa stanno già riscontrando i vantaggi di questo modello, offrendo un percorso chiaro agli assicuratori italiani per innovare, differenziarsi e prosperare in un ambiente difficile.

¹ Source:

<https://www.wallstreetitalia.com/polizze-nel-2023-il-coste-medio-dei-sinistri-supera-i-7mila-euro/#:~:text=Polizze%3A%20il%20costo%20medio%20sinistri,-Guardando%20all'R.c.&text=Il%20costo%20medio%20dei%20sinistri%20invece%20ammonta%20a%207.065%20euro,%2C1%25%20rispetto%20al%202022>

L'Esperienza Utente Connessa

La Connected Insurance premia i comportamenti di guida migliori consentendo un **coinvolgimento continuo dell'utente** tramite **funzionalità smart dell'app mobile**. La tecnologia è matura ma in costante crescita. Oggi, può fornire accesso a:

- **Valutazione individuale del rischio** validata attuarialmente
- **Avvisi di sicurezza** e consigli proattivi per favorire una guida migliore
- **Ricompense** per un comportamento di guida coerente e responsabile
- **Rilevamento istantaneo degli incidenti** e notifiche di emergenza automatiche
- **Rapida denuncia dei sinistri** tramite un'interfaccia app intuitiva

1. Come fornire prezzi equi e sostenere la redditività

A causa delle inefficienze nel sistema bonus-malus, circa il **90% dei conducenti²** è **classificato nella categoria di rischio più bassa**, il che porta a un disallineamento tra i premi assicurativi e i profili di rischio effettivi. Questa disparità non solo ostacola la capacità degli assicuratori di prezzare efficacemente le polizze, ma pone anche un'indebita pressione finanziaria sul sistema.

Nel frattempo, i principali assicuratori in Europa e in altre regioni stanno integrando i **dati di guida in tempo reale** nei loro modelli di prezzo. Premiando i comportamenti di guida positivi tramite app intuitive, stanno promuovendo abitudini più sicure e assistendo a una **misurabile diminuzione della frequenza e della gravità degli incidenti**, migliorando in definitiva la redditività.

Caso di studio: YouDrive (Direct Assurance)

In Francia, il programma **YouDrive** di Direct Assurance, lanciato nel 2015, illustra l'efficacia di questo approccio. Inizialmente progettato per i giovani conducenti, premia la buona guida con sconti mensili e premi ridotti.

YouDrive ha registrato una **riduzione del 22% della frequenza dei sinistri** tra i giovani conducenti. Dalla sua estensione a tutte le fasce d'età, il programma ha persino portato a una **diminuzione complessiva del 31% della frequenza dei sinistri**.



Sebbene l'influenza della selezione positiva sia riconosciuta, l'assicuratore ha notato una chiara correlazione tra il **miglioramento dei punteggi di guida e la riduzione dei sinistri**. Inoltre, YouDrive ha registrato tassi particolarmente bassi di sinistri con lesioni corporali gravi, evidenziando la capacità degli assicuratori di affinare la selezione del rischio e migliorare la performance del loro portafoglio.

² Source: https://www.repubblica.it/economia/2024/12/24/news/rc_auto_rincari_bonus_malus_rincari-423905146

2. Come aiutare i clienti a ripensare l'assicurazione auto

Troppi automobilisti italiani considerano l'assicurazione auto nient'altro che un costo necessario – qualcosa da pagare e dimenticare, senza mai percepire il suo vero valore.

È facile comprendere questa mentalità, dato quanto l'assicurazione spesso si senta distaccata dalla vita quotidiana sulla strada. Eppure, dietro ogni polizza c'è la possibilità di cambiare quella percezione – di andare oltre la copertura transazionale e offrire ai clienti qualcosa di più significativo: un **senso di attenzione**, un **incoraggiamento verso una guida più sicura e ricompense** che riconoscano i loro sforzi.

Assicurazione Auto: Solo il 15% degli Assicurati Usa la Tua App, Ma l'89% Ritiene Molto Importante Che Tu Ne Abbia Una³

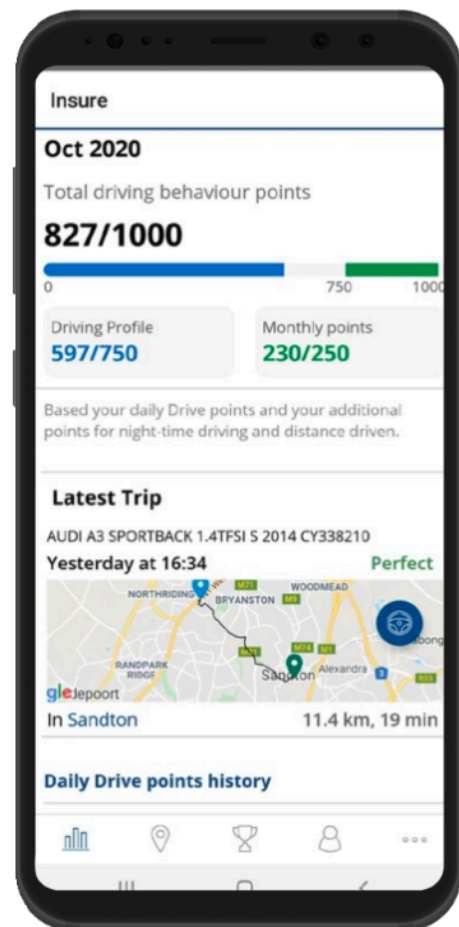
La Connected Insurance rende questo possibile creando una **relazione continua** basata sulla motivazione e sulla fiducia. Assicuratori come **Discovery Insure** che hanno adottato questo approccio hanno riscontrato un impatto reale: una **diminuzione del 24% nella frequenza e nella gravità dei sinistri**, e un **aumento del 32% nella quota di guidatori "buoni"** nel loro portafoglio. Il valore è reciproco: strade più sicure, maggiore fidelizzazione e un'esperienza cliente che finalmente si sente personale.

Caso di Studio: Discovery (Sud Africa)

Discovery ha lanciato un programma di **prezzi dinamici** che valuta cinque comportamenti di guida chiave in tempo reale: accelerazione, frenata, curva, eccesso di velocità e uso del telefono. Queste metriche alimentano direttamente un modello che **regola i premi e attiva le ricompense**, trasformando la guida sicura in valore immediato e tangibile.

I conducenti che mantengono abitudini sicure possono guadagnare **cashback sul carburante** per un valore di circa \$85 all'anno. Il **coinvolgimento settimanale** mantiene i conducenti connessi e coinvolti, rafforzando i comportamenti più sicuri tramite feedback e incentivi tempestivi.

Collegando direttamente le prestazioni di guida alla determinazione dei prezzi, Discovery offre **sconti fino al 30%** rispetto ai modelli tradizionali. L'impatto è chiaro: **riduzione della frequenza degli incidenti** e dei **tassi di mortalità**, insieme a una **sottoscrizione più accurata e flessibile**.



³ CMT European drivers study 2023

3. Rafforzare il Coinvolgimento del Conducente e Migliorare la Sicurezza Stradale

La sicurezza stradale in Italia è più spesso compromessa dalla **distrazione del conducente**, responsabile del **15,1% degli incidenti**, seguita da vicino dalla **mancata precedenza** (12,9%) e dall'**eccesso di velocità** (8,4%)⁴.

Per affrontare questi problemi critici, il **Codice della Strada aggiornato**, in vigore da dicembre 2024, ha introdotto regolamenti più severi, con multe più salate e sospensioni della patente volte a frenare i comportamenti a rischio sulla strada. Tuttavia, la sola legislazione non può mitigare pienamente questi pericoli senza una **risposta attiva del conducente**.

Attraverso l'Assicurazione Connessa, gli assicuratori possono sfruttare la tecnologia per andare oltre l'applicazione delle norme. Integrando **avvisi in tempo reale, feedback personalizzati ed esperienze gamificate**, possono creare **programmi dinamici e interattivi** che incoraggiano abitudini di guida più sicure. Questo approccio non solo promuove una maggiore consapevolezza, ma contribuisce anche a ridurre i tassi di incidenti in modo più efficace nel tempo.

Caso di Studio: LAQO (Croazia)

In Croazia, dove il tasso di incidenti stradali è particolarmente elevato (2,5 volte superiore a quello italiano), la sicurezza stradale è una delle principali preoccupazioni per gli assicuratori. **LAQO**, la prima compagnia assicurativa croata esclusivamente online, ha integrato le funzionalità di Assicurazione Connessa per migliorare sia il rischio di guida che l'esperienza del cliente.

Offrendo **sfide di guida, feedback in tempo reale e strumenti di valutazione del rischio**, LAQO è riuscita a coinvolgere **più del 40% dei suoi clienti**, influenzando significativamente il comportamento dei conducenti. Per andare oltre, LAQO ha lanciato una funzionalità **"Eco-Score"** che aiuta i conducenti a comprendere l'impatto delle loro abitudini di guida sul consumo di carburante e sull'impronta di carbonio, confrontandoli con veicoli simili.

I risultati dimostrano l'efficacia di questo programma:

- Dal lancio del programma, i clienti LAQO hanno **migliorato il loro punteggio di rischio di guida in media del 5%**.
- Nel 2023, **oltre il 90% dei clienti ha utilizzato l'applicazione almeno una volta a settimana**.
- I guidatori più performanti con l'Eco-Score hanno **risparmiato in media 440 euro all'anno** sul consumo di carburante.



⁴ Source: <https://www.sicurezzaeambientespa.com/news/quali-sono-le-cause-principali-di-incidenti-stradali/>

Incoraggiando la prevenzione, gli assicuratori non si limitano a promuovere una guida più sicura: creano **valore sostenibile** per i loro clienti e per le loro finanze. Riducendo la frequenza dei sinistri, rafforzano la loro redditività e costruiscono la fedeltà del cliente.

4. Gestione dei Sinistri Efficiente ed Economica

I **costi di riparazione dei veicoli sono aumentati del 48% dal 2021**, spinti dai pezzi di ricambio (+64%), dalla manodopera (+22%) e dai materiali di consumo (+12%)⁵, mettendo gli assicuratori sotto pressione per tagliare le spese dei sinistri senza sacrificare il servizio.

Le **soluzioni basate solo su app** sbloccano un vantaggio critico, consentendo l'acquisizione di **dati sugli incidenti in tempo reale** su vasta scala in tutto il portafoglio. Questo flusso di dati completo accelera i cicli di gestione dei sinistri, generando **significativi risparmi sui costi** grazie a:

- **Triage più rapido e accurato** che riduce le ispezioni non necessarie e velocizza l'indirizzamento alle riparazioni.
- **Processo decisionale automatizzato** che riduce i carichi di lavoro dei periti e i tassi di errore.
- **Intervento precoce** che minimizza il rischio di frode e accelera la chiusura del sinistro.

La chiave è implementare **meccanismi di rilevamento degli incidenti su larga scala**, in tempi rapidi, a lungo termine e con costi minimi. Questo è ciò che ha fatto **Progressive**, leader assicurativo statunitense, quando ha deciso di offrire il rilevamento degli incidenti basato su app a tutto il suo portafoglio auto.

Caso di Studio: Progressive Insurance (USA)

Progressive Insurance ha recentemente annunciato l'espansione della sua offerta gratuita "Accident Response" a tutto il suo portafoglio auto (21,5 milioni di polizze). Precedentemente disponibile solo per clienti selezionati, questo servizio fornisce una risposta rapida agli incidenti, aiuta i periti a rilevarli e facilita un'indagine più rapida delle circostanze dell'incidente.

Offre agli assicurati accesso a **servizi medici di**



⁵ Source:

<https://www.intermediachannel.it/2024/02/12/federcarrozzeri-i-rincari-rc-auto-dipendono-dal-costo-dei-pezzi-di-ricambio-e-da-alcune-pratiche-delle-compagnie/>



emergenza, carro attrezzi e reportistica automatizzata direttamente dal loro telefono. Assicura la **notifica immediata degli incidenti** al team Progressive, consentendo una rapida determinazione dei dettagli precisi dell'incidente. Ancora più importante, ha permesso all'assicuratore di **raddoppiare la soddisfazione del cliente (NPS) dopo un sinistro**.

Conclusione

Il settore assicurativo auto italiano affronta sfide significative: pressioni sulla redditività dovute all'aumento dei sinistri e all'inflazione, un sistema bonus-malus obsoleto che porta a prezzi disallineati. Inoltre, l'esperienza del cliente è ancora troppo spesso relegata a una semplice transazione, anche a causa di vecchi strumenti come le **black box** tradizionali, che finiscono per rendere l'interazione del cliente assicurato macchinosa e poco soddisfacente.

I principali assicuratori di altri mercati hanno affrontato con successo questi problemi. Alcuni hanno integrato i **dati di guida in tempo reale** nei loro modelli di prezzo, promuovendo abitudini più sicure, riducendo la frequenza e la gravità degli incidenti, migliorando così la redditività. Altri hanno sfruttato il **coinvolgimento continuo tramite app per smartphone** per trasformare l'assicurazione auto da un costo percepito in una relazione basata sul valore.

Infine, implementando il **rilevamento degli incidenti basato su app su vasta scala**, altri assicuratori hanno accelerato significativamente la gestione dei sinistri, generando **risparmi sui costi** attraverso un **triage più rapido**, un **processo decisionale automatizzato** e un **ridotto rischio di frode**, aumentando contemporaneamente la **soddisfazione del cliente**.

La Connected Insurance offre un percorso chiaro agli assicuratori italiani, consentendo una **valutazione del rischio più accurata**, favorendo un **maggiore coinvolgimento del cliente**, migliorando la **sicurezza stradale** e **ottimizzando la gestione dei sinistri**.