

Parla il dg di Groupama

TECNOLOGIA INNOVA-POLIZZE

La telematica, sostiene Yuri Narozniak, rivoluzionerà il business assicurativo. Consentendo una diversa gestione del rischio e un rapporto più stretto con la clientela

di Fabio De Rossi

Dobbiamo cambiare. E in fretta. Altrimenti anche noi rischiamo, come le case automobilistiche, che l'evoluzione tecnologica faccia finire in mano ad altri il controllo del nostro business». Yuri Narozniak, da pochi mesi direttore generale di Groupama Italia, ha sotto gli occhi la recente intervista a Quattroruote del ceo dell'Audi, Rupert Stadler. E, come per la rivoluzione in atto nell'automotive, ritiene che anche le compagnie di assicurazione siano davanti a una svolta epocale. Da affrontare con idee chiare. Come le sue. Durante il nostro colloquio, durato poco più di un'ora, utilizza per 16 volte lo stesso termine: telematica. È questa la parola chiave del cambiamento. La polizza vita per il futuro delle compagnie anche nel ramo danni-Rc auto. Telematica,

per il manager francese, significa innovazione nel campo della tecnologia, capace di «migliorare la gestione del rischio», spostando l'asse sulla «prevenzione», anche con servizi ad alto valore aggiunto capaci d'impattare sull'elemento sicurezza e in grado di assicurare (è il caso di dirlo) una vera customer experience.

La connettività e la guida autonoma stanno già disegnando un assoluto cambiamento di paradigma nell'automotive. E le assicurazioni?

La telematica ci consentirà di fare realmente il nostro mestiere. Che non è quello d'indennizzare i sinistri, ma di prevenire il rischio. È una grandissima opportunità: sia che si tratti di dati provenienti da device autonomi o forniti da terzi, per esempio una casa automobilistica, oppure trasmessi da uno smartphone o un i-watch, la tecnologia ci aiuta e ci aiuterà sempre di più nel risk management. Con enormi benefici anche sul fronte della sicurezza stradale.

Ormai big data e internet of things sono scorciatoie lessicali in inglese che fanno parte del linguaggio automobilistico. Ma come si declinano in campo assicurativo e della Rc auto in particolare?

Attraverso i servizi. Chi dice servizio dice valore, chi dice valore portato a un cliente dice un prezzo per la qualità dell'offerta. La nostra sfida è certamente quella di estendere la base di volume del business assicurativo. Però puntiamo soprattutto a sviluppare nuovi servizi, i migliori servizi di prevenzione del rischio, e ovviamente a commercializzarli.

← **NATO** a Lille, Francia, 48 anni fa da una famiglia di origine ucraina. Laureato all'Istituto di studi politici Sciences Po di Parigi con specializzazione in economia. È sposato e ha due figli.

- Entra alla Groupama subito dopo la laurea e sviluppa la sua carriera all'interno del gruppo assicurativo.
- Dal 1999 è per sei anni segretario generale di Groupama in Italia.
- Nel 2005 è ancora a Parigi e dal 2011 in Cina. Per poi tornare in Italia con il ruolo di direttore generale.

€ 13,7 miliardi

GIRO D'AFFARI MONDIALE DEL GRUPPO FRANCESE

Con circa 34 mila dipendenti, Groupama è presente in 12 Paesi, e l'Italia è il primo mercato dopo la Francia. L'attività è piuttosto bilanciata tra il ramo danni (7,1 miliardi) e quello vita (6,3).

€ 1,6 miliardi

IL FATTURATO TOTALE DELLA FILIALE ITALIANA

Groupama Assicurazioni è nel nostro Paese da 130 anni (prima con i marchi Phenix Soleil e Gan). Quasi il 70% del giro d'affari (1,1 miliardi) è concentrato nel ramo danni. A fine 2015 i clienti erano 1,8 milioni e i dipendenti 827.

250.000

LE SCATOLE NERE DI GROUPAMA A FINE 2016

È la stima di Narozniak, che aggiunge: «In futuro saranno integrate nelle auto oppure le loro funzioni verranno svolte dalla centralina software o da un device esterno».

L'INNOVAZIONE CONSENTE NUOVI SERVIZI A VALORE AGGIUNTO, PERCHÉ ORA L'OFFERTA PUÒ SVILUPParsi IN TEMPO REALE. È UN'ENORME OPPORTUNITÀ

E in questo contesto la telematica che ruolo ha?

Fondamentale. Per noi assicuratori è una rivoluzione. Finora siamo stati abituati a gestire i dati "batch", cioè con un giorno di ritardo. Ora possiamo farlo in tempo reale. L'innovazione tecnologica, e penso per esempio ai servizi legati allo stile di guida, può diventare un valore per il cliente, anche attraverso la determinazione delle tariffe. Ma c'è di più.

Che cosa, in particolare?

La tecnologia dev'essere non solo uno strumento della raccolta di dati per l'uso da parte delle compagnie o delle Case nella gestione dei rispettivi business, ma soprattutto deve diventare il paradigma di una nuova customer experience, di un rapporto più stretto con la clientela. Oggi abbiamo questa opportunità. In passato quand'è che si poteva parlare di customer experience con un'assicurazione? Al momento del sinistro, che però avviene una volta ogni tanto, concettualmente mai. E allora come si fa a giudicare il servizio? Con questi nuovi orizzonti, ora è possibile. È questa la più grande opportunità che possiamo cogliere per offrire una customer experience che diventi quotidiana, addictive. Lo possiamo fare sviluppando la telematica. Non solo con le scatole nere, che hanno ancora limiti intrinseci: la rilevazione dei dati non è sempre perfetta, sappiamo qual è il margine di miglioramento e ci stiamo lavorando. Oggi esistono dispositivi sviluppati da alcune startup italiane che consentono di rendere molto più precisi e affidabili i rilevamenti forniti delle black box,

però sono ancora in fase di test. Il mercato italiano è relativamente, se non in valore assoluto, il più importante del mondo nel campo della telematica. Per me è un punto di forza. Qui da noi le scatole nere equipaggiano il 12% del parco auto, negli Usa sono al 4-5%, in Francia e Germania quasi a zero. Noi di Groupama quest'anno stimiamo di sfiorare quota 1,6 milioni di polizze auto, 250 mila delle quali equipaggiate con le black box. In Italia abbiamo quindi una massa critica che ci consente di fare da laboratorio per tutto il gruppo.

In questo contesto, quali sono i servizi che Groupama sta mettendo a punto?

Abbiamo già rilasciato un'app, MyA, cioè My Angel. E la stiamo via via implementando. Il concetto di base è proprio quello di dire: oltre alla copertura assicurativa, ti sto creando un bouquet di servizi che porta valore per te e che può giustificare un fee di abbonamento. Quali sono questi servizi? Il supporto, quando c'è un problema meccanico o un incidente: l'accesso all'assistenza sul posto è molto più veloce e automatico. In caso di sinistro, arriva una persona fisica entro 30 minuti per determinarne le circostanze e per aiutare le persone nell'individuazione delle responsabilità. Il che consente di abbassare significativamente il livello di stress, sempre molto alto, di chi è coinvolto nell'incidente. Con MyA abbiamo un tempo medio di liquidazione del danno che sta intorno a cinque-sei giorni, quando sul mercato è di 20 giorni. Poi ci sono servizi legati alla verifica della targa dell'assicurazione dell'altro veicolo e fun-

zionalità legate ad altre statistiche, che consentono ai nostri clienti di verificare chi, come e dove ha guidato la loro macchina. C'è un servizio find my car: bastano 15 secondi per trovare l'auto nel caso non ci si ricordi dov'è stata parcheggiata. E molto altro ancora (vedere il riquadro qui sotto, ndr). Siamo ispirati da quello che è stato fatto da Waze e probabilmente ci sono dei ponti che potremo fare con aziende di quel tipo, fornendo altri servizi in tempo reale in Italia.

L'ANGELO E IL SANTINO

● **SI CHIAMA** My Angel l'app dedicata di Groupama che assicura una serie di servizi in tempo reale su più livelli di fruibilità (agli assicurati Groupama e anche a chi non è cliente). L'obiettivo è quello di profilare lo stile di guida di chi la utilizza, gestendo al meglio il profilo di rischio e, in ultima analisi, la sicurezza. Un tema a cui fa riferimento l'ultima iniziativa della compagnia, ufficialmente lanciata da pochi giorni: il "SantinoSafetySystem" (vedere a pag. 72), un dispositivo che mira a neutralizzare una delle principali cause degli incidenti in auto, l'uso improprio del cellulare. Non inibisce la linea o il traffico dati, ma solo lo schermo e, quindi, la messaggistica.

