



Comunicato Stampa

Milano, 25 febbraio 2019

Ancora un anno di crescita per AXA Italia: nel 2018 risultato operativo in forte aumento, crescita profittevole nei segmenti chiave, forte spinta all'innovazione, alla trasformazione e aumento dei clienti

- Risultato operativo netto a 263 milioni di euro¹, in aumento dell'11%
- Crescita nei segmenti di business chiave: Salute (+9%), Protezione Vita (+50%), Aziende (+3%)
- Crescita del Vita (+22%) focalizzata su prodotti capital light
- Combined Ratio Danni anno corrente² in netto miglioramento a 95,4% (-1 punto rispetto al 2017)
- Innovazione continua e investimenti in tecnologia e digitale per reinventare l'esperienza cliente
- Aumento base clienti: numero clienti (+1,8%), fedeltà (+0,8 punti), soddisfazione (+10%)
- AXA Italia tra i 10 motori a livello di Gruppo per Gross Revenues

I risultati di AXA Italia³ evidenziano un andamento positivo della raccolta premi e ottime performance in termini di redditività, con un risultato operativo netto consolidato a 263 milioni di euro (+26 milioni di euro rispetto al 2017).

Le riserve tecniche raggiungono i 33,2 miliardi di euro, in crescita di 0,5 miliardi di euro.

Ancora una volta si conferma l'efficacia di una strategia mirata alla crescita selettiva sui settori di business prioritari, in particolare Salute, Protezione Vita e Aziende con investimenti continui in innovazione e tecnologia per reinventare l'esperienza cliente puntando su semplicità, trasparenza e accessibilità per diventare veri partner dei clienti.

AXA Italia, con Gross Revenues pari a 5,4 miliardi di euro, si consolida tra i 10 attuali motori a livello di Gruppo.

¹ Underlying Earnings Company share.

² Escludendo il segmento Salute.

³ La nota si basa sui dati comunicati da AXA S.A. in riferimento al consolidamento del perimetro italiano. (AXA Group Annual Report 2018).



Risultati importanti anche sul fronte clienti che aumentano di numero (+1,8%), a livello di fedeltà (+0,8 punti) e di soddisfazione (+10%), grazie a una strategia che ha scelto di ripensare e innovare ogni fase dell'esperienza cliente.

“Anche quest’anno cresciamo e miglioriamo significativamente il nostro risultato operativo. Su tutti i fronti siamo già oltre gli obiettivi del nostro piano strategico. La più grande soddisfazione è l’aumento del numero di clienti e la loro fedeltà ad AXA.” - ha dichiarato **Patrick Cohen, CEO del Gruppo assicurativo AXA Italia**. *“I numerosi lanci di innovazioni rilevanti per i nostri clienti, uniti al ridisegno dei nostri processi grazie alla tecnologia, consentono di aumentare la loro soddisfazione. AXA continua a crescere in modo redditizio sulle linee di business strategiche dimostrando la forza delle competenze tecniche e il grande valore di consulenza delle nostre reti distributive.”*

Focus: linee di business

Danni: nel 2018 AXA Italia raccoglie 1,688 miliardi di euro, con una crescita di circa l'1,5%, accelerata rispetto a quella del mercato. Questi risultati riflettono un focus su motori di crescita come Aziende (+2,6%) e Danni non auto (+1,1%).

Salute: la raccolta premi cresce del 9% rispetto all'anno precedente.

Vita: i premi⁴ si attestano a 3,654 miliardi di euro (+22,4%), a fronte di una strategia di focalizzazione attiva del business mix verso soluzioni a minore assorbimento di capitale. In particolare, la crescita sui prodotti di risparmio capital light e sui prodotti di protezione assicurativa (+50,3%) è nettamente superiore alla media del mercato.

Il combined ratio Danni anno corrente⁵ è del 95,4%, in miglioramento di 1 punto, grazie a investimenti in infrastruttura dati, professionalità avanzate e strumenti di pricing sophistication.

Il Loss ratio netto Danni anno corrente⁶ è pari a 65,4%, in miglioramento di 0,8 punti rispetto al 2017 in linea con la direttiva strategica di eccellenza tecnica. L'enlarged expense ratio è pari a 30%, in miglioramento di 0,2 punti rispetto al 2017 grazie all'impatto positivo del programma di efficiency.

Focus: trasformazione continua e investimenti in innovazione e tecnologia

La strategia di trasformazione di AXA Italia ha contribuito alla buona performance del Gruppo, grazie a una roadmap tecnologica allineata alle priorità del business e una forte accelerazione su Intelligenza Artificiale, Data e Robotic Process Automation, con un investimento complessivo di circa 13 milioni di euro in trasformazione digitale.

Tra le iniziative chiave:

- **Analytics, Automation e Artificial Intelligence:**
 - ampio utilizzo del Machine Learning per migliorare l'eccellenza tecnica sui sinistri (ad esempio prevenzione delle frodi, analisi del contenzioso);
 - applicazione estensiva della robotica (10 robot) in area Finance e automazione per raddoppiare la velocità di gestione dei sinistri in pronta liquidazione;
 - investimenti in competenze per attrarre, sviluppare e attirare talenti dell'area tech (+ 37 nuove assunzioni rispetto al 2017).
- **Cloud e tecnologia:** incremento dei sistemi in tecnologia Cloud, che hanno già raggiunto il 30% con l'obiettivo di arrivare al 50% entro il 2019, per accelerare la velocità di innovazione nelle soluzioni e piattaforme per il cliente.
- **Application Programming Interface (APIs):** potenziamento delle reti e partnership con leader tecnologici nazionali e internazionali per accelerare il ritmo dell'innovazione e favorire la nascita di nuovi modelli di business grazie a soluzioni tecnologiche integrate.

⁴ Premi IFRS 4 senza prodotti di investimento

⁵ Segmento Danni escludendo il segmento Salute

⁶ Segmento Danni escludendo il segmento Salute



- **Agile:** lancio della metodologia agile ed estensione della stessa a tutti i progetti dell'area Customer per assicurare qualità, velocità e reattività sul mercato. Nel 2018 già 7 scrum master interni certificati e 70 persone formate.

Focus: spinta continua sull'innovazione per reinventare l'esperienza cliente

AXA Italia ha concentrato i propri investimenti in innovazione, tecnologia e servizi per rivoluzionare l'esperienza tra cliente e assicurazione. Tra le novità del 2018:

- **My AXA:** l'app - completamente ridisegnata con metodologia agile - che punta su semplicità e trasparenza per consentire ai clienti di accedere a tutti i prodotti e servizi AXA in un touch e azzerare stress e incertezze in ogni momento, anche attraverso un nuovo approccio conversazionale che consente di avere informazioni e assistenza in modo guidato e semplice;
- **Soluzioni salute:** tecnologia, innovazione e un intero ecosistema di servizi innovativi, con l'assistenza medica 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Tra i servizi ad alto valore aggiunto anche My Doctor, consulto medico telefonico o con video chiamata; invio della ricetta medica in farmacia e recapito a domicilio del farmaco, oltre ad un plafond unico di servizi a disposizione, secondo le esigenze dei clienti.
- **Buon Lavoro!**, la soluzione di AXA Italia che propone prodotti semplici e modulari con servizi personalizzati per Bar, Ristoranti, Officine, Carrozzerie e Concessionarie.
- **Wonderclaims:** gestione completa dei sinistri per fornire la migliore esperienza sul mercato, permettendo con una sola chiamata l'apertura del sinistro, l'assistenza o la geolocalizzazione del carro attrezzi, trasparenza in ogni momento anche tramite notifiche sul proprio smartphone.
- **Onboarding:** un progetto per semplificare la vita di 500.000 clienti entro il 2019 (un milione entro il 2020) e aumentare i momenti di contatto tra Compagnia e cliente grazie a nuovi strumenti di comunicazione, un linguaggio semplice, feedback continui e consigli personalizzati.
- **Fizzy**, la prima assicurazione viaggio al mondo basata su tecnologia blockchain, che indennizza il cliente in modo automatico in caso di ritardo del volo.
- **Video reminder personalizzati**, dedicati ai clienti di Banca Monte dei Paschi di Siena, per aumentare le interazioni di valore con il cliente e rendere più semplice il rinnovo.

Focus: people e impatto sociale

AXA Italia nel 2018 è stata protagonista di una forte accelerazione nel percorso per diventare un luogo ancora più bello dove lavorare e avere un impatto positivo sulla società, focalizzandosi specialmente sul tema della diversità e dell'empowerment al femminile. Tra le iniziative chiave:

- **Il Flashmob #Iononballodasola:** 500 collaboratori di AXA Italia hanno partecipato a uno speciale flashmob dedicato alle donne, a fianco di WeWorld Onlus, in un'iniziativa sull'empowerment femminile e la protezione delle donne vittime di violenza.
- Inaugurazione con **WeWorld Onlus di "Punto Donna"**, un luogo protetto per supportare concretamente le donne vittime di violenza.
- **#EmpoweringWomen**, il "video manifesto" dell'impegno di AXA Italia per le donne, con protagoniste 4 imprenditrici di successo, in una innovativa dinamica di racconto che mette al centro le emozioni, la passione e l'impegno tutto al femminile.
- **Angels 4 Women**, la prima associazione italiana di business angel per supportare l'imprenditoria femminile.



Con 171.000 collaboratori e 105 milioni di clienti in 63 Paesi, il Gruppo AXA è tra i leader mondiali nel settore della protezione e primo brand assicurativo al mondo per il 10° anno consecutivo secondo la classifica Interbrand 2018.

La missione di AXA è aiutare i propri clienti a vivere meglio: per questo collaboratori e distributori presenti sul territorio lavorano ogni giorno per creare prodotti e servizi innovativi e diventare veri partner delle persone e della società.

In Italia 4.000.000 di clienti si affidano ad AXA, forte di una rete altamente professionale di circa 650 agenzie, e primario partner bancassicurativo, a partire dal Gruppo Montepaschi.

Per ulteriori informazioni consultare il sito internet: www.corporate.axa.it

Media Relations

AXA Italia

Alessandro Vanoni

Head of Communication, Contents & Engagement

alessandro.vanoni@axa.it

Eleonora Mecarelli

eleonora.mecarelli@axa.it

06 50870257

Ufficio Stampa

Havas PR Milan

Rafaella Casula

rafaella.casula@havaspr.com

02 85457056

Federica Corbeddu

federica.corbeddu@havaspr.com

0285457081
