



Comunicato Stampa

Milano, 11 novembre 2020

AXA Italia arricchisce l'ecosistema di servizi innovativi nella gestione dei sinistri con "Caring Angel CAT NAT"

- Con "Caring Angel CAT NAT", servizio di protezione completa in caso di sinistri causati da eventi naturali di grande portata¹, prosegue la spinta innovativa del Gruppo assicurativo AXA Italia nel reinventare la customer experience nel momento della verità della relazione con il cliente, il sinistro, sfruttando il pieno potenziale di tecnologia e digitale.
- Vicinanza, zero stress, supporto dedicato: tramite questo servizio è possibile ricevere, grazie a una sola chiamata, assistenza immediata sul luogo del sinistro, H24, 7 giorni su 7.

"Continuiamo nel percorso per passare da pagatori di sinistri a partner, ampliando la nostra offerta con servizi innovativi per far fronte a nuovi bisogni, come quelli legati al cambiamento climatico – ha dichiarato **Patrick Cohen, CEO del Gruppo assicurativo AXA Italia**. "Per questo abbiamo esteso Caring Angel anche alle catastrofi naturali. Grazie a questo servizio, il cliente può attivare attraverso l'uso della tecnologia e del digitale, 24 ore su 24, una task force di specialisti che si occupano di apertura immediata del sinistro, assistenza fisica o a distanza e invio in tempo reale dei documenti attraverso la nostra app My AXA, così da ridurre i tempi di liquidazione e lo stress".

Caring Angel CAT NAT è il nuovo nato in casa AXA Italia nell'ambito dell'ecosistema di servizi innovativi che sfruttano le potenzialità della tecnologia e del digitale per reinventare la customer experience durante la gestione di un sinistro².

Il **cambiamento climatico ha un impatto sempre maggiore nella vita di tutti ed emerge come una delle grandi priorità, soprattutto nel nostro Paese**, come evidenziato anche dalla recente indagine [AXA Future Risks Report 2020](#).

È un ambito su cui AXA Italia vuole fare la sua parte, anche **cambiando l'approccio ai sinistri derivanti da eventi naturali come una grandinata o un'alluvione**, puntando **sull'innovazione e sulla semplificazione dell'esperienza cliente** nei momenti più delicati, con un servizio **a 360 gradi, attivo 24 ore su 24, e 7 giorni su 7, che supporta il cliente passo dopo passo**.

¹ Il servizio è attualmente disponibile per i clienti AXA Assicurazioni e AXA MPS Danni per alluvioni, terremoti e grandine.



Per la realizzazione di questo servizio, AXA Italia si è dotata di **un sistema di prediction altamente specializzato per gestire internamente tutti gli strumenti necessari per essere pronti a gestire un evento naturale eccezionale**, grazie all'esperienza maturata dal Gruppo AXA.

Il servizio accompagna il cliente attraverso una **task force dedicata**: l'accesso è possibile **via telefono tramite numero verde AXA**, presente sul **sito istituzionale** o in evidenza sui **social con post geolocalizzati**, e in caso di bisogno, in prossimità dell'evento, per non rischiare di essere colti impreparati, AXA Italia mette a disposizione **il suo network di provider specializzati pronti ad intervenire in modo dedicato**, garantendo un servizio immediato e di qualità.

Il servizio CAT NAT è dedicato a **tutti i clienti con una copertura "Eventi naturali" per la casa, il veicolo o la propria attività** che abbiano subito danni a seguito dell'evento.

Caring Angel non è solo CAT NAT, perché il **servizio è disponibile gratuitamente sia sulle garanzie "Auto" sia su quelle "Casa"**.

Con una sola chiamata, il Caring Angel **interviene attivando diversi servizi** tramite numero verde dedicato o attraverso l'**app My AXA**: chiama i **soccorsi**, le **autorità**, il **carroattrezzi** e precompila per il cliente la **CAI digitale**, proponendogli ove possibile un pagamento rapido per il danno subito (**fast payment**) o in alternativa incarica una **carrozeria convenzionata a scelta del cliente**. Il tutto è realizzabile grazie **all'apertura immediata del sinistro**, cui viene allegata la denuncia on line.

Accedendo all'app o all'area riservata sul sito, il cliente fin da subito può così seguire l'andamento del proprio sinistro (**tracking on line**), senza necessità di segnarsi a parte alcun contatto, visto che tutto è indicato all'interno del sinistro on line.

Con 160.000 collaboratori e 108 milioni di clienti in 57 Paesi, il Gruppo AXA è tra i leader mondiali nel settore della protezione.

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 oltre 4.000.000 di clienti si affidano ad AXA, forte di una rete altamente professionale di circa 650 agenzie, della compagnia digitale QUIXA Assicurazioni e primario partner bancassicurativo, a partire dal Gruppo Montepaschi.

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

Media Relations

AXA Italia

Direttore Comunicazione, CR e Public Affairs
Giorgia Freddi

Ufficio Stampa

Eleonora Mecarelli

eleonora.mecarelli@axa.it

06 50870257