



Comunicato Stampa

Milano, 28 aprile 2022

AXA Italia vince gli Italy Insurance Awards 2022 con “Health Claims Instant Payment”

- “Health Claims Instant Payment”, soluzione in-house sviluppata dal Gruppo assicurativo AXA Italia che grazie all’Intelligenza artificiale automatizza il processo di gestione e pagamento dei sinistri malattia, brilla nella categoria “Digital Customer Experience”.
- Sul podio degli Italy Insurance Awards 2022, iniziativa promossa da Insurance Club – community di IKN Italy – anche altri 3 progetti firmati AXA Italia: [il Portale Salute AXA](#), [Tutta la Vita](#) e [Protezione sospesa](#).

Un sistema in-house di gestione automatica dei sinistri malattia per garantire **una liquidazione istantanea**, grazie a OCR e Intelligenza artificiale, **mettendo sempre al centro il cliente e la sua soddisfazione**, garantendo una customer journey veloce, digitale e innovativa.

“Health Claims Instant Payment”, nuova soluzione nata in casa AXA Italia, grazie ad **AXA Caring**, gestore dei sinistri salute di proprietà AXA specializzato in servizi innovativi dedicati al benessere, alla prevenzione e alle cure sanitarie, **si aggiudica il primo posto nella categoria “Digital Customer Experience” agli Italy Insurance Awards 2022**, iniziativa promossa da Insurance Club, la community di IKN Italy nata per stimolare l’adozione di approcci innovativi in un settore in continua evoluzione.

Grazie a un mix vincente di Intelligenza artificiale e OCR (Optical Character Recognition), il nuovo algoritmo si sostituisce al liquidatore (che prima, anche per rimborsi semplici, doveva verificare manualmente tutti i documenti e gli importi da pagare), leggendo automaticamente e in tempo reale prescrizioni mediche e documenti di spesa (come fatture e scontrini), verificando la coerenza dei documenti con la denuncia digitale del cliente ed estraendo le informazioni chiave per gestire il sinistro.

Le informazioni ricavate dall’OCR vengono poi ricevute dal sistema sinistri che può finalizzare la gestione, in particolare eseguendo controlli automatici pre-liquidazione, calcolando l’importo da pagare e predisponendo il pagamento automatico.

Un perfetto connubio, dunque, di tecnologia OCR e *automation* che azzerà il tempo cliente, aumentandone la soddisfazione e crea efficienza operativa nella gestione dei sinistri malattia. Il vantaggio della soluzione, già operativa per piccoli sinistri e segmenti dedicati di portafoglio, è anche quello di essere scalabile ed applicabile in futuro ad altre tipologie di sinistri o a tutto vantaggio del cliente globale AXA.



Sul podio degli Italy Insurance Awards 2022, con il **secondo posto**, anche ulteriori iniziative AXA Italia uniche sul mercato.

Nella categoria “Miglior Progetto Digital Customer Experience”, il [Portale Salute AXA](#), che offre un’esperienza completa e a valore aggiunto lungo tutto il percorso sanitario, grazie a servizi innovativi come il **symptom checker**, per una diagnosi in relazione a specifici sintomi, un **servizio “ricerca strutture sanitarie”** che orienta in pochi secondi verso la migliore struttura sanitaria in base alle specifiche esigenze, o una **consulenza medica telefonica o in videochiamata all'orario preferito** per approfondirne i risultati e molto altro.

Nella categoria “Miglior Nuovo Prodotto” si è distinta [Tutta La Vita](#), **soluzione nata nel 2014 che ha innovato il mercato Life Protection in Italia**, pensata per proteggersi **contro i gravi imprevisti della vita, prematura scomparsa, malattia grave, perdita di autosufficienza**, che si è ulteriormente evoluta in termini di **inclusività**, grazie ad esempio all’introduzione di una nuova soluzione più semplice e alternativa a quella esistente, per i clienti che cercano una protezione *all inclusive*, con la sicurezza di ricevere il supporto concreto di AXA al primo momento di bisogno.

Nella categoria “Miglior Progetto Innovativo”, infine, [Protezione Sospesa](#), che consente ai clienti AXA di **donare, insieme alla Compagnia e al proprio Agente, un contributo per l’attivazione di una polizza di assistenza sanitaria a favore di donne vittime di violenza e ai loro figli**. Grazie a Protezione Sospesa, le beneficiarie, individuate da WeWorld Onlus, partner di AXA, potranno accedere, ad esempio, in caso di infortunio o malattia, a consulenze telefoniche o in videochiamata con medici generici, pediatri e specialisti - disponibili h24 - al supporto psicologico, a servizi di assistenza domiciliare e babysitting, nonché ricevere prescrizioni per visite specialistiche ed esami diagnostici.

“Dedico questi riconoscimenti a tutti i collaboratori di AXA Italia e alle reti distributive che ogni giorno, con professionalità e passione, si impegnano per innovare e semplificare l’esperienza dei nostri clienti nei momenti che contano e ad anticiparne i bisogni - ha dichiarato **Giacomo Gigantiello, CEO del Gruppo assicurativo AXA Italia**. Customer First è un valore fondante per AXA e un faro che orienta le azioni di tutta l’azienda. Questi riconoscimenti sono motivo di orgoglio e rappresentano un ulteriore stimolo per continuare a fare sempre di più la differenza nella vita delle persone”.



Con 153.000 collaboratori e 105 milioni di clienti in 54 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

Giorgia Freddi

Ufficio Stampa

Eleonora Mecarelli

eleonora.mecarelli@axa.it

06 50870257