



Comunicato Stampa

Milano, 22 febbraio 2018

AXA Italia accelera: nel 2017 utile in forte aumento, crescita robusta nel Danni e selettiva nel Vita, modernizzazione dell'azienda e innovazione per i clienti

- **Utile netto in aumento a 254 milioni di euro (+9%)¹**
- **Crescita nei segmenti di business prioritari: Health (+13%), Protection (+7%), Commercial Lines (+4%), Unit-Linked (+70%)**
- **Combined ratio Danni anno corrente in netto miglioramento a 96,4% (-1,9 punti rispetto al 2016)**
- **Numerose innovazioni per reinventare l'assicurazione e migliorare l'esperienza cliente**
- **AXA Italia top 10 dei mercati chiave per AXA per contributo alla raccolta globale**

AXA Italia² ha registrato ottimi risultati nel 2017, con un utile consolidato in aumento a 254 milioni di euro (+9% rispetto al 2016).

Le riserve tecniche raggiungono i 28,2 miliardi di euro, in crescita di un miliardo di euro.

Risultati positivi frutto di una nuova strategia orientata a una crescita selettiva nelle aree di business prioritarie, come i segmenti Health, Protection, Commercial Lines e Unit-Linked, grazie all'innovazione di prodotto e di servizio e a una distribuzione omnicanale pensata per semplificare la vita del cliente, integrandola la prossimità delle reti con l'accessibilità degli strumenti digitali.

AXA Italia, con Gross Revenues pari a 4,7 miliardi di euro, si consolida così nella top 10 dei mercati più importanti per AXA, con un contributo del 5% nella raccolta assicurativa globale.

*"Il 2017 per noi è stato un anno di grande dinamismo con un utile in forte aumento, una crescita robusta nel comparto Danni e selettiva nel Vita, oltre ad un miglioramento significativo dei risultati tecnici. Questi risultati testimoniano quanto AXA Italia si stia trasformando: semplificazione dell'organizzazione per essere più agili, numerose innovazioni a beneficio del cliente, modernizzazione dei processi grazie alla tecnologia." – ha dichiarato **Patrick Cohen, CEO del Gruppo AXA Italia**. "In AXA Italia siamo guidati dall'innovazione per rivoluzionare l'esperienza tra cliente e assicurazione. Oltre ai risultati finanziari positivi, è molto importante aver aumentato il numero di clienti (+3%) e aver raggiunto un tasso di fedeltà dell'86%. Questi risultati sono un bel punto di partenza per realizzare il nostro piano strategico 2017-2020, che punta a trasformarci da payer a partner, ovvero da bravi liquidatori di sinistri a partner dei clienti, in grado di offrire un ecosistema di servizi ad alto valore aggiunto, aiutandoli a vivere meglio".*

¹ Company share.

² La nota si basa sui dati comunicati da AXA S.A. in riferimento al consolidamento del perimetro italiano.



Focus: linee di business

Danni: nel 2017 AXA Italia raccoglie 1,663 miliardi di euro, con una crescita di circa il 3%, accelerata rispetto a quella del mercato. Questi risultati riflettono un focus su motori di crescita come Commercial Lines (+4%) e Non-Motor Personal Lines (+3%).

Il business Health cresce del 13% rispetto all'anno precedente.

Vita: la raccolta si attesta a 2,985 miliardi di euro (-12%), a fronte di una strategia di focalizzazione attiva del business mix verso soluzioni a minore assorbimento di capitale, con crescita in particolare su:

- Gross revenues Unit-Linked a 917 milioni di euro (+70%); includendo i contratti di investimento la raccolta premi si attesta a 2,2 miliardi di euro.
- Gross revenues Protection a 212 milioni di euro (+7%).

Il combined ratio Danni anno corrente è del 96,4%, in miglioramento di 1,9 punti, grazie a investimenti in infrastruttura dati, professionalità avanzate e strumenti di pricing sophistication.

Focus: esperienza cliente e innovazione

Innovazione e tecnologia hanno permesso di migliorare l'esperienza del cliente. Tra le novità del 2017:

- My AXA: un'app che punta su semplicità e trasparenza per avere tutti i prodotti e servizi AXA in un touch.
- Transparent Customer Feedback: primi in Italia a pubblicare sul sito web i feedback certificati dei clienti relativamente alla gestione dei sinistri e all'assistenza ricevuti. Ad oggi sono oltre 6.000 le recensioni presenti su axa.it, con un punteggio di 4,5 stelle su 5.
- Give Data Back: circa 200.000 visualizzazioni per la piattaforma con cui AXA sceglie di usare i Big Data per dare informazioni utili e consigli mirati sulla casa, uno dei patrimoni più importanti per gli italiani, in una logica collaborativa e di miglioramento continuo.
- Innovazione nella gestione dei sinistri: apertura e tracking del sinistro (con identificazione dei prossimi passi per il cliente) possibile sia su app My AXA che su area riservata, notifiche push sulle fasi principali del sinistro tramite My AXA, Emergency Button per chiamata del carro attrezzi e servizio di prenotazione carrozzerie, servizio Fast FNOL (First Notification Of Loss) che semplifica l'interazione con il cliente e permette con un'unica chiamata l'apertura, a cura di AXA, del sinistro danni e l'assistenza grazie all'intervento del carro attrezzi.
- Progetti locali di innovazione assicurativa come la prima instant insurance sul mercato dedicata a delle community e acquistabile con tre touch, grazie alla partnership con la start-up insurtech Neosurance (Al Volo).

Inoltre, AXA Italia ha accelerato la propria strategia di co-creazione con start-up per mettere a disposizione dei clienti un ecosistema di servizi ad alto valore aggiunto, grazie a:

- Partnership commerciali con i protagonisti della sharing economy: i.e. BlaBlaCar.
- Investimenti in start-up mature ad alto potenziale tramite il fondo internazionale AXA Strategic Ventures (Floome, dispositivo da collegare allo smartphone che permette di verificare il proprio tasso alcolemico in pochi secondi).
- Innovazione sociale in start-up come Pharmapp (servizio di farmacia a portata di click).
- Creazione di una start-up interna, l'AXA InnovatioHub per intercettare e dare risposta ai bisogni dei clienti facendo leva sull'expertise e l'imprenditorialità dei collaboratori di AXA Italia.

Focus: trasformazione

La strategia di trasformazione di AXA Italia ha inoltre contribuito alla buona performance della compagnia, attraverso:

- Semplificazione del modello organizzativo e creazione delle direzioni Transformation e Customer per focalizzare tutta l'azienda sul servizio al cliente, anche a partire da processi più semplici, tecnologie all'avanguardia, un'organizzazione più snella con spirito imprenditoriale e investimenti mirati.
- Focalizzazione sulle nuove frontiere dell'innovazione tecnologica attraverso sistemi in cloud, investimenti in competenze interne e infrastruttura tecnica per la gestione dei big data, workflow automation (robotics), digitalizzazione dei processi operativi a vantaggio dell'esperienza cliente e rilascio di un CRM evoluto per una piena conoscenza del cliente.



- Nuove modalità di lavoro grazie allo smart working, che ha già registrato l'adesione del 65% dei collaboratori, oltre all'inaugurazione di una nuova sede altamente tecnologica a Roma, dopo quella di Milano.

Per saperne di più visita <https://corporate.axa.it/>

Gruppo AXA Italia

Con 165.000 collaboratori e 105 milioni di clienti in 64 Paesi, il Gruppo AXA è tra i leader mondiali nel settore della protezione e primo brand assicurativo al mondo per il 9° anno consecutivo secondo la classifica Interbrand 2017.

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.axa.it

Media Relations

AXA Italia
Eleonora Mecarelli
eleonora.mecarelli@axa.it
06 50870257

Ufficio Stampa
Havas PR Milan
Marco Fusco
marco.fusco@havaspr.com
02 85457029 - 345 6538145
Rafaella Casula
rafaella.casula@havaspr.com
02 85457056
Federico Nascimben
federico.nascimben@havaspr.com
02 85457081
