



Nota Stampa

Milano, 4 ottobre 2018

Il Gruppo AXA Italia lancia “Onboarding”, il piano per reinventare l’esperienza tra cliente e compagnia assicurativa

Al via il progetto *Onboarding*¹ che vuole reinventare e consolidare la relazione tra il cliente e AXA, attraverso:

- nuovi strumenti di comunicazione;
- un linguaggio completamente rinnovato in chiave di massima semplicità e chiarezza;
- un dialogo per raccogliere il feedback in ottica di miglioramento continuo;
- i consigli personalizzati di AXA, a seconda della polizza acquistata.

Il tutto puntando e valorizzando i canali distributivi, le email e l’app My AXA in una logica di multicanalità.

L’obiettivo: semplificare la vita di 500.000 clienti entro il 2019 e di 1 milione entro il 2020.

Rivoluzionare l’esperienza cliente nel settore assicurativo puntando su interazioni personalizzate, fidelizzanti e di valore: al via il progetto **Onboarding** di AXA Italia, che vuole creare una relazione continua e di valore grazie a chiarezza e semplicità.

“In questo mercato i clienti dicono di non capire bene che cosa comprano e che ci sono pochi contatti, spesso ridotti solo ai momenti del rinnovo annuale o di un sinistro - ha dichiarato **Patrick Cohen, CEO del Gruppo AXA Italia**. “Dobbiamo diventare partner dei nostri clienti e con l’Onboarding ci impegniamo a contattare il cliente almeno 5 volte nei primi 12/18 mesi dalla sottoscrizione di una polizza. Lo facciamo puntando su semplicità, personalizzazione e trasparenza. Una descrizione della polizza facile e comprensibile con tutte le informazioni chiave disponibili a colpo d’occhio in una singola pagina; e grazie all’expertise di AXA sui temi della prevenzione e protezione, consigli utili e informazioni pratiche per aiutare le persone a vivere meglio”.

Nell’ambito di questo progetto innovativo, il Gruppo AXA Italia si impegna a stabilire un contatto con il cliente per accompagnarlo nei momenti chiave della relazione della compagnia, dal primo contatto fino al rinnovo.

Secondo dati Ania su una ricerca GfK², i clienti delle assicurazioni vengono in contatto con la compagnia mediamente 1,1 volte all’anno. Da rilevazioni di AXA Italia, inoltre, i clienti contattati sono molto più soddisfatti rispetto a quelli che dichiarano di non avere alcuna relazione con la compagnia nell’arco dell’anno³.

Il progetto prevede una serie di momenti di contatto tra cliente e Compagnia:

¹ Il progetto Onboarding è stato appena lanciato per i clienti AXA Assicurazioni sottoscrittori di una polizza Casa e verrà esteso entro fine anno anche agli ambiti Auto, Piccole e Medie Imprese e Salute.

² GfK, La Customer Satisfaction nel settore assicurativo, febbraio 2018.

³ Rilevazione attraverso l’indice di NPS (Net Promoter Score -Indice di raccomandazione) che evidenzia un divario di 24 punti tra gli uni e gli altri.



- **“One Page”** nel momento dell’acquisto, ovvero un documento agile e pensato con un linguaggio chiaro e trasparente per fornire a colpo d’occhio tutte le informazioni necessarie: garanzie incluse nella polizza, glossario e informazioni su massimali in tutta trasparenza.
- **Welcome Pack** che approfondisce ulteriormente i prodotti e servizi acquistati e disponibili.
- **Feedback** continuo per conoscere in modo strutturato il punto di vista del cliente. Comprenderne i motivi di soddisfazione e accogliere suggerimenti ricontattandolo entro poche ore in caso di necessità. Già dal 2017 AXA Italia ha scelto di pubblicare online sul proprio sito e in totale trasparenza i feedback dei propri clienti relativi alla gestione dei sinistri e all’assistenza ricevuta, con la certificazione di un istituto indipendente.
- **Risk Tips** e consigli utili: dall’esperienza di AXA nel mondo della prevenzione e protezione, le informazioni pratiche, personalizzate a seconda del prodotto o servizio acquistato o del momento della vita.

Una rivoluzione per il settore, quindi, basata sulla massima trasparenza e semplicità di linguaggio, in grado di sfruttare diversi canali di comunicazione, con un **ruolo di primo piano** per le **agenzie**.

Grande importanza anche dell’app **My AXA**, che diventa un punto di riferimento per offrire servizi ad alto valore aggiunto, dare al cliente il pieno controllo e azzerare stress e incertezze in processi storicamente considerati complicati.

Gruppo AXA Italia

Con 160.000 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
Federica Corbeddu
federica.corbeddu@havaspr.com
0285457081
