

UN MERCATO IN RAPIDA EVOLUZIONE

di BENIAMINO MUSTO

LA MAGGIORE SENSIBILITÀ DEGLI ITALIANI AI TEMI DELLA PROTEZIONE E DELLA SALUTE HA PORTATO A UNA SIGNIFICATIVA CRESCITA DEL SETTORE WELFARE. L'AD DI UNISALUTE, FIAMMETTA FABRIS, VEDE PER I PROSSIMI ANNI UNA PROFONDA INNOVAZIONE NEI RAPPORTI CON LA CLIENTELA

Il welfare è uno dei settori a crescita più rapida oggi in Italia. Una performance dovuta “sia alla maggiore sensibilità degli italiani verso temi come la protezione della salute e la ricerca di stili di vita sani, sia alla crescita di bisogni emergenti di protezione e di assistenza da parte della popolazione”, spiega **Fiammetta Fabris**, amministratore delegato di **UniSalute**, commentando l'attuale situazione del mercato. Sono diversi gli attori che in questi anni hanno contribuito all'evoluzione del welfare nel nostro Paese evidenziando il consolidamento e il progressivo radicamento di questo fenomeno in diversi ambiti. “In primis – osserva – le aziende e le parti sociali che hanno previsto per i lavoratori agevolazioni e nuove tutele negli ambiti meno coperti dal primo welfare, e hanno sviluppato nuovi servizi, superando le classiche erogazioni monetarie. Ma un ruolo importante è giocato anche dagli enti bilaterali, dal welfare contrattuale, dai fondi sanitari di categoria e dal settore assicurativo nel suo insieme”.



Fiammetta Fabris, amministratore delegato di UniSalute

UN NUOVO RAPPORTO CON LA CLIENTELA

Fabris si aspetta per i prossimi anni “una profonda innovazione nei rapporti con la clientela”, sempre più basati sulle nuove tecnologie, che renderanno l'interazione molto più frequente e diretta. “La disponibilità e un migliore utilizzo del dato rispetto a oggi – sottolinea – favorirà il delinearci di un nuovo modello di gestione del cliente tendente non solo alla mera informazione di modelli attenti al benessere o al presidio dei rischi sanitari, ma anche a una vera e propria azione di prevenzione, di *life-style coach*, che potrà supportare più efficacemente abitudini e comportamenti verso stili di vita più sani, consapevoli e responsabili”. L'industria assicurativa è chiamata dunque a significativi investimenti nelle modalità di comunicazione offline e online, nonché nell'ambito dell'offerta, dell'organizzazione e della distribuzione dei servizi.

PER LE AZIENDE E PER LE FAMIGLIE

All'interno del nuovo piano industriale di **Unipol** (vedi articolo a pag. 24), il ruolo di UniSalute, in ambito welfare (insieme a **UnipolSai**) sarà sicuramente centrale nel conseguire gli obiettivi che il gruppo si è dato. In particolare Fabris cita **SiSalute**, società di **UniSalute Servizi** nell'ambito del welfare aziendale “che fornisce già da qualche anno alle aziende pacchetti di flexible benefit sanitari con piattaforme dedicate”. L'offerta SiSalute, inoltre “non si ferma alle aziende ma si rivolge a tutte le famiglie per garantire soluzioni di ottimizzazione della spesa sanitaria privata grazie alle card SiSalute”, che permettono di effettuare visite, esami, terapie, riabilitazione presso la rete di strutture convenzionate SiSalute che, conclude Fabris, “garantiscono elevati standard in termini di qualità e servizi offerti: nove clienti su dieci sono soddisfatti della rete convenzionata”.

