

# BANCASSURANCE, QUANTO VALGONO LE APP

di MARIA MORO

UNA RICERCA DI EXCELLENCE CONSULTING ANALIZZA IL RATING E IL SENTIMENT DELLE APPLICAZIONI DIGITALI NEL CANALE BANCARIO. LA COMPONENTE DI INNOVAZIONE È POSITIVA, MA IL CLIENTE APPARE ESCLUSO DALLA PROGETTUALITÀ



La bancassurance sta facendo passi da gigante anche nel digitale. Nel 2018 il comparto delle assicurazioni ha investito in questo ambito quasi due miliardi di euro, con una crescita del 3,7% rispetto all'anno precedente. Non solo, nel triennio 2019-2021 tali investimenti sono previsti in aumento, con tasso medio annuo attorno al 5% (fonte: *Confindustria digitale/Anitec-Assinform*).

Ma investire non basta se non si ha una visione chiara di come utilizzare il digitale per assolvere ai bisogni del cliente. Bisogna utilizzare la leva digitale per creare dei nuovi modelli di business che siano di particolare utilità per i clienti. Così si potrà coinvolgerli pienamente e diventare i loro interlocutori di riferimento per la risposta alle necessità di assicurazione.

Tale argomento è approfondito dalla ricerca della società di consulenza **Excellence Consulting** (*Social rating e sentiment analysis delle app digitali di bancas-*

*urance*), realizzata a fine 2019, che sviscera uno degli aspetti più interessanti oggi sul mercato della bancassurance: quello delle app digitali utilizzabili attraverso lo smartphone o il tablet.

## LE APP ESAMINATE

Oggetto dell'analisi sono state le applicazioni digitali dei principali player. Le app prese in considerazione per la gestione sinistri sono: *Riparti e Protezione casa* di **Poste Assicura**, *Cargeas* di **Cargeas**, *Active App* di **Cattolica**, *Arca Motor Box* di **Arca Assicurazioni**, *Clic-CAACi* di **Crédit Agricole Assurances**, *Viaggia con me* di **Intesa Sanpaolo Assicura**. Per i servizi assicurativi: *My Cardif* di **Cardif**, *My Care* di **CreditRas** e *Cattolica* di **Cattolica**.

È importante notare come l'ideazione di tali app rappresenti la volontà delle compagnie di bancassurance

## LE MIGLIORI APP NEI SINISTRI E NEI SERVIZI

Secondo la ricerca di Excellence, l'applicazione migliore nei sinistri risulta *Arca Motor Box*, che permette di tenere sotto controllo i tempi di percorrenza, accensione e urti che hanno riguardato l'autovettura su cui è installato il dispositivo satellitare. Si può usufruire di servizi attivabili tramite l'area riservata *My Arca* sul sito della compagnia. Per quanto riguarda i servizi assicurativi, la parte del leone la fa *Cattolica*, l'app mobile di Cattolica Assicurazioni attraverso la quale il cliente può accedere ad una serie di servizi offerti in mobilità. L'app è disponibile non solo ai clienti, ma a tutti coloro che, registrandosi, trovano servizi per scoprire i propri bisogni assicurativi e individuare le soluzioni più adeguate alle proprie esigenze.

di presidiare anche il ramo danni, tradizionalmente appannaggio delle compagnie con reti agenziali. Oggi tre quarti del business vita è ormai realizzato dalle banche, la cui incidenza nel totale raccolta premi vita è salita nel tempo dal 50% del 2008 al 75% di oggi, ma nel danni c'è ancora tanto spazio per crescere per la bancassurance. **Intesa Sanpaolo** nel suo ultimo piano industriale (2018-2021) si è data l'obiettivo di quintuplicare il fatturato nella bancassurance danni, e ciò escludendo

l'assicurazione sull'auto. Lo stesso gruppo **Poste Italiane** ha dichiarato nel suo piano industriale (2018-2022) di voler incrementare sensibilmente la propria raccolta premi danni, comprendendo nell'offerta anche l'auto.

## IL POSIZIONAMENTO A FAVORE DELLA FIDELIZZAZIONE

La ricerca approfondisce il social rating, uno strumento fondamentale di condivisione e fidelizzazione, che può determinare le scelte di acquisto da parte dei clienti. Sono principalmente due gli elementi che emergono dallo studio di Excellence. In una scala da uno a cinque, gran parte delle app delle compagnie di bancassurance si attestano intorno al 3 e ottengono risultati sopra il 4 solo due app: *Arca Motor Box* e *Cattolica*. Il secondo aspetto è che i dati risultano simili sia nel mondo Apple Store che in quello Google Play, il che evidenzia la coerenza dei risultati. Così, rispetto a Apple e Google, *Arca* raggiunge 4,8 e 4,6; *Cattolica* 4,3 e 4,1. Seguono *Riparti* e *Protezione Casa*, entrambi di *Poste Assicura* con 3,7 e 3,3 nel primo caso e 3,3 e 2,1 nel secondo. Quindi *My Cardif* con 3 e 3 e *My Care* di *CreditRas* con 3,5 e 3,6.

## APPREZZAMENTO DEL CLIENTE, IN POLE POSITION CATTOLICA E ARCA

Per la sentiment analysis è stato utilizzato un software di intelligenza artificiale capace di misurare il sentiment degli utenti a partire dalle recensioni rilasciate su Internet, valutando la componente emozionale: gioia,

### PERIMETRO DI ANALISI

	APPLICAZIONE	DESCRIZIONE
GESTIONE SINISTRI	<b>Riparti</b>	L'App, ideata per i sottoscrittori di Postaprotezione Riparti Più, permette di effettuare chiamate di emergenza e di comunicare la posizione
	<b>Protezione casa</b>	L'App, ideata per i sottoscrittori di Posteprotezione Innova Casa Più e PosteCasa 360, permette di monitorare le funzioni di sensori di allarme
	<b>Cargeas</b>	L'App permette di segnalare qualsiasi tipo di sinistro, verificare la situazione assicurativa, cercare la carrozzeria convenzionata più vicina
	<b>Active App</b>	App studiata per i sottoscrittori di Active Auto e Active Veicoli Commerciali della linea Cattolica&Motori
	<b>Arca Motor Box</b>	L'App permette di avere sempre a portata di touch i servizi disponibili con il dispositivo satellitare Arca motor box
	<b>ClicCAAc</b>	L'App permette di gestire in autonomia la richiesta di Assistenza e la denuncia di un sinistro stradale, legato alla casa o alla persona
	<b>Viaggia con me</b>	App dedicata ai clienti di Intesa ViaggiaConMe per avere sempre a portata di mano i dettagli sulla tua assicurazione auto
SERVIZI ASSICURATIVI	<b>My Cardif</b>	L'App, dedicata ai clienti di BNP Paribas Cardif Italia, permette di consultare tutte le informazioni ed i dettagli relativi alle polizze sottoscritte
	<b>My Care</b>	L'App è realizzata in esclusiva per la clientela Unicredit. È altamente personalizzabile, grazie ad un approccio modulare, sulla base delle reali esigenze del cliente
	<b>Cattolica</b>	App attraverso la quale il Cliente potrà accedere a tutti i servizi offerti dalla compagnia, disponibile per tutti, clienti e non

Fonte: Excellence Consulting

## ANALISI FEEDBACK

PLAYER	APPLICAZIONE	FEEDBACK	
POSTEASSICURA	Riparti 	Problemi di connessione al server	✗
POSTEASSICURA	Protezione casa 	L'applicazione è tornata a funzionare in maniera ottimale da 06/2019	✗
CARGEAS	Cargeas 	Presenti problemi durante l'accesso, risulta lenta nel caricamento, insufficiente assistenza	✗
CATTOLICA	Active App 	Errate percentuali dei Km e tempi percorsi, non vengono registrati tutti i viaggi, problemi di connessione e localizzazione	✗
ARCA ASSICURAZIONE	Arca Motor Box 	Permette un controllo approfondito del proprio antifurto, funziona tutto perfettamente	✓
CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCE	ClicCAAcI 	Problemi di accesso per mancata accettazione della password, obbliga il recupero delle credenziali	✗
INTESA SANPAOLO ASSICURA	Viaggia con me 	Conteggio dei Km non aggiornato, manca la funzione "Geolocalizzazione", Ricorrenti problemi di accesso	✗
CARDIFF	My Cardif 	L'applicazione non si avvia	✗
CREDIT RAS	My Care 	Problemi durante la registrazione, non permette di configurare telecamere e sensori, difficile accesso ai diversi servizi	✗
CATTOLICA	Cattolica 	Funzionale, intuitiva e veloce, permette una facile consultazione di tutti i servizi disponibili, ottima assistenza e ottimo design	✓

Fonte: Excellence Consulting

rabbia, disgusto, tristezza, paura... Va detto che solo Google Play Store dà accesso a un gran numero di recensioni su una piattaforma desktop, mentre l'app store di Apple consente solo di leggere tutte le recensioni sulla loro app mobile: l'analisi del sentiment è quindi limitata ai dati Google. In tale ambito, la ricerca, pur con campionamento non definitivo, si dimostra interessante e fornisce spunti utili. Si nota innanzitutto come sono ancora Cattolica (0,74) e Arca Assicurazioni (0,31) le sole due compagnie a registrare risultati positivi, mentre tutte le altre evidenziano segno negativo. Com-

pletivamente, se si mettono a confronto questi due approfondimenti – social rating e sentiment analysis – emerge una correlazione evidente: laddove il dato del rating è positivo, quello del sentiment è sufficiente e, all'opposto, quando il primo è negativo, il secondo è insufficiente.

## UN'OCCASIONE MANCATA

Come leggere questi risultati? "L'impressione – spiega **Maurizio Primanni**, ceo di Excellence – è che gli operatori inseguano la tendenza tecnologica in uno dei modelli più suggestivi e utili, quello delle app mobile, ma troppo spesso trascurano un elemento chiave: l'utente, che non viene coinvolto nella progettualità. La conseguenza è che queste app possono anche apparire efficaci e valide, ma raccolgono paradossalmente le critiche da parte del cliente finale". È necessario quindi un cambio di paradigma, che oltre all'aspetto tecnico includa un'attenzione a tutto tondo delle esigenze, dei bisogni e delle caratteristiche emotive e sentimentali dell'utente. "Il mondo finanziario – conclude Primanni – è stato uno dei settori pionieri nell'investimento su Internet. Questa ricerca ci fa comunque capire che non basta investire in tecnologia: bisogna darsi l'obiettivo di utilizzare il digitale per creare dei nuovi business model. E a questo fine il primo passo è ragionare con il cappello del cliente. Così si potranno creare strumenti semplici da utilizzare per gli utenti e soprattutto utili a soddisfare i loro bisogni".

## NON SOLO CONSULENZA PER BANCHE E ASSICURAZIONI

Il gruppo Excellence, fondato nel 2007 da **Maurizio Primanni**, attuale ceo, e da **Renato Ferri Pacini**, ha sede in Italia (Milano e Roma), Svizzera e Cina. A integrazione del bouquet di Excellence Consulting, sono state via via costituite le società Excellence Education (formazione e change management), Excellence Innovation (canali digitali), Excellence Design Thinking (advisory industriale). Attivo storicamente nel management consulting per banche e assicurazioni, il gruppo dal 2015 si occupa anche di advisory per i settori manifatturiero, dei servizi e della distribuzione.