



06/08/2021
COMUNICATO STAMPA

Generali Italia ancora più vicina ai suoi clienti. Più semplice, più digitale e più innovativa grazie a nuove modalità di comunicazione come WhatsApp

Milano. Generali Italia, Partner di Vita delle persone, ha accelerato sulla trasformazione digitale per essere più vicina al cliente con una rete più digitale, più agile e più smart.

La Compagnia ha presentato sul mercato un nuovo e innovativo servizio dedicato ai suoi clienti, che consente loro di aprire una pratica di **liquidazione per sinistri tramite WhatsApp**. Coloro che hanno necessità di comunicare un sinistro relativo alla propria polizza auto, casa, infortuni e salute possono infatti contattare **Leo, l'assistente digitale**, in qualsiasi momento della giornata e della settimana. Attraverso una serie di domande progettate ad hoc a seconda del caso specifico, la segnalazione viene elaborata nel giro di qualche minuto.

Il sinistro può essere quindi segnalato in ogni luogo si sia verificato e in modo veloce e agile, grazie alla possibilità di caricare gli allegati e descriverne i dettagli tramite WhatsApp. In questo modo i clienti possono contare su una linea preferenziale per l'apertura, la valutazione del danno e il rimborso, oltre che sulla consulenza di valore della rete agenziale di Generali Italia: il proprio agente di riferimento sarà infatti sempre aggiornato sullo stato del sinistro e potrà così supportare il cliente in ogni momento.

Oltre alla possibilità di aprire il sinistro attraverso il canale WhatsApp, la Compagnia ha implementato un **nuovo sistema basato sull'intelligenza artificiale** che permette la stima automatica dei danni partendo dalle immagini caricate dai clienti e dall'analisi dei dati delle BlackBox. Grazie a questi strumenti innovativi e ad alto contenuto tecnologico, Generali Italia è in grado di dare una prima risposta ai suoi clienti indicativamente in 4 ore e, in casi specifici, di fornire automaticamente la stima per un'immediata liquidazione in 60 minuti.

La Compagnia è il primo assicuratore in Italia a essere presente con questo innovativo ed efficiente servizio e a permettere, sempre su WhatsApp, di richiedere preventivi fast quote auto, indirizzando il cliente sull'agenzia di riferimento per avere una consulenza dedicata: nuovi strumenti che vanno oltre i consueti mezzi di comunicazione, non solo per far fronte ancora più velocemente alle necessità dei clienti di Generali Italia, ma anche per garantire maggior vicinanza, semplicità di fruizione e completa disponibilità (24 ore su 24 e 7 giorni su 7).

Francesco Bardelli, Chief Business Transformation Officer e Massimo Monacelli, Chief Property & Casualty Officer di Generali Italia hanno dichiarato:

“Essere Partner di Vita delle persone significa anche anticipare i loro bisogni progettando soluzioni e servizi che migliorino la loro vita quotidiana, e che garantiscano maggior prevenzione, protezione e assistenza. In quest'ottica riteniamo che i dati, per cui abbiamo previsto l'accelerazione dell'evoluzione della loro architettura sfruttando la partnership strategica con Google, siano fondamentali. Utilizzare WhatsApp, uno dei canali tra i più conosciuti, per garantire una comunicazione rapida ed efficace, è un ulteriore strumento innovativo e tecnologico al servizio dei nostri assicurati, che lo hanno già utilizzato ed apprezzato migliaia di volte negli ultimi mesi e che consente di valorizzare ancora di più il ruolo dei nostri Agenti”.

Generali Italia conta oltre 25,6 miliardi di premi totali e una rete capillare di 40 mila distributori, oltre ai canali online e di bancassurance. 13 mila dipendenti, oltre 138 miliardi di asset under management. A Generali Italia fanno capo Alleanza Assicurazioni, Das, Genagricola, Genertel e Genertellife, Generali Welion e Generali Jeniot.

Renato Agalliu
Responsabile Ufficio Stampa
M. +39 342 1889490
renato.agalliu@generali.com

Carla Di Leva
Ufficio Stampa
M.+ 39 345 6068447
carla.dileva@generali.com



www.generali.it