

NEWS

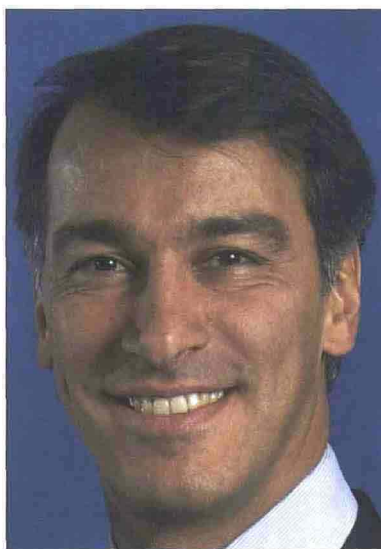
Sara: obiettivo retention

Trattenere i clienti ad elevata profittabilità, ossia con un basso profilo di rischio e un alta propensione all'abbandono. Questo il progetto di Sara Assicurazioni, che si è affidata alla tecnologia Sas per ridurre il turnover nell'Rc Auto

Il portafoglio auto delle compagnie registra una crescente volatilità, indotta dalla concorrenza e da un mercato sempre più esigente. Il cliente, in altre parole, è sempre più infedele. Per arginare il turnover del settore, Sara Assicurazioni (Gruppo Aci) ha lanciato un progetto mirato di customer retention con il supporto tecnologico di Sas. "L'input è arrivato dalla direzione commerciale, rivela **Mauro Neri**, direzione controllo industriale e attuariato, responsabile attuariato di Sara Assicurazioni. L'obiettivo del progetto - operativo da pochi mesi - è trattenere i clienti con un profilo di rischio particolarmente basso ma un alto rischio di abbandono. Parliamo di un portafoglio consistente, che colloca la compagnia tra le prime 12 società italiane. Per questo abbiamo studiato i diversi profili di rischio e il loro comportamento di fronte a variazioni di prezzo, individuando il segmento di clientela da contattare. Su un bacino di circa 1 milione di clienti (autovetture), ne abbiamo selezionato l'80%, di cui la metà oggetto potenziale della campagna di retention. Il contatto viene effettuato dagli agenti, che hanno una relazione già consolidata con l'assicurato. La piattaforma Sas - già utilizzata per l'area tecnica - è stata quindi estesa alla divisione commerciale. In futuro potremmo introdurre nuove funzioni per l'attività di Crm".

Effetto benefico sul saldo tecnico

Dall'analisi della propensione all'abbandono - attraverso la costruzione della variabile "Elasticità al prezzo" da utilizzare nei Modelli lineari generalizzati e la stima dei coefficienti per singolo profilo - si passa all'ana-



Mauro Neri, direzione controllo industriale e attuariato, responsabile attuariato di Sara Assicurazioni



Sabrina Pedemonti, direzione controllo industriale e attuariato di Sara Assicurazioni

lisi di profittabilità, che include la creazione di un indice di profittabilità e l'individuazione dei clienti "Best Profit" ad alto rischio di perdita. I Modelli lineari generalizzati consistono in un metodo statistico che, analizzando dei dati, fornisce le stime di un fenomeno osservato. L'ultima fase riguarda lo sviluppo e il lancio di azioni commerciali mirate. "Per disporre di un database omogeneo sul fenomeno delle disdette, spiega **Sabrina Pedemonti**, direzione controllo industriale e attuariato di Sara Assicurazioni, è stato necessario depurare la base dati iniziale da fattori esogeni come le perdite fisiologiche e quelle dovute a riorganizzazioni/chiusura delle agenzie, nonché le sospensioni e i segmenti di clientela che presentavano anomalie di stima. La variabile 'Elasticità al prezzo' è la variazione di premio al rinnovo del cliente rispetto l'anno precedente e rappresenta, quindi, la sua sensibilità all'incremento/decremento di premio. Poiché nel database dei clienti persi non era possibile conoscere il premio proposto al rinnovo, abbiamo applicato la tariffa in vigore al momento della scadenza e applicato la flessibilità (ossia lo sconto commerciale riconosciuto dall'agente) dove prevista. L'individuazione dei profili più redditizi consente di attuare azioni mirate e, dunque, ridurre i costi stessi dell'azione e agire con maggiore incisività, con un effetto benefico sul saldo tecnico non solo per effetto dei premi, ma anche del minor costo dei sinistri".

R.C.