

MetLife



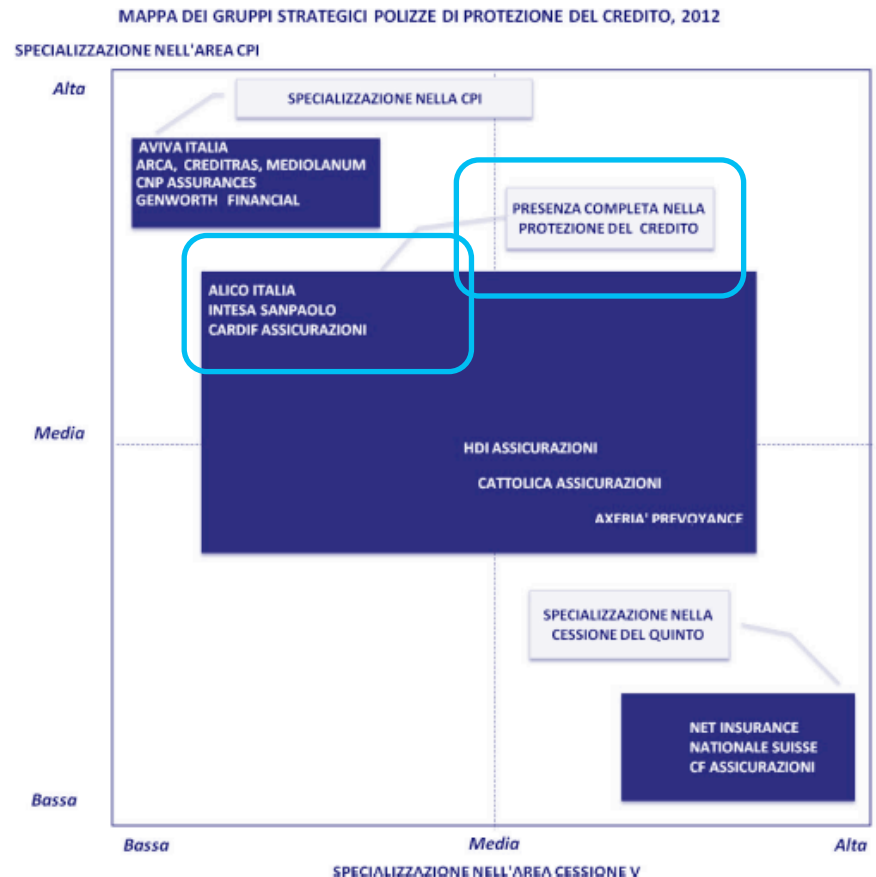
Polizze di protezione del credito e consumatore L'approccio MetLife

Roma, 29 novembre 2013

Maurizio Taglietti – MetLife

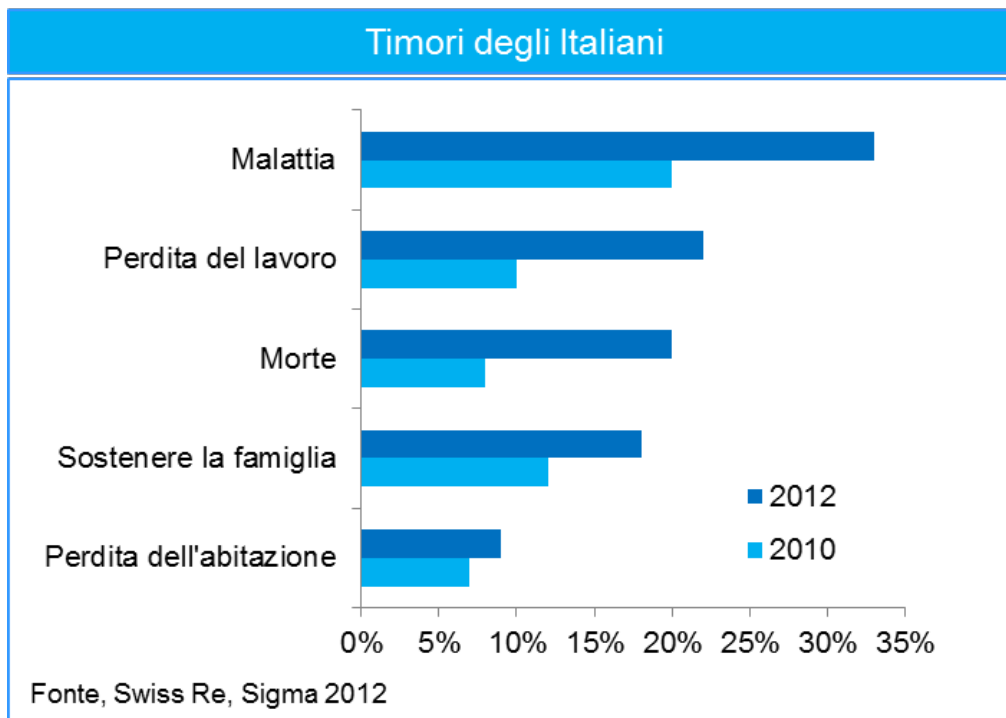
MetLife e la creditor protection

- Parte del gruppo **MetLife** Inc. dal 2010, tra i **primi assicuratori vita** al mondo.
- Esperienza ventennale nel settore con **presenza completa nei vari segmenti** (finanziamenti, mutui, cessione)
- Tra i **leader nazionali per quota di mercato** e **primo operatore «indipendente»**
- Non solo CPI, ma offerta di **prodotti di protezione della persona ideale per la clientela del mondo bancario e finanziario**



Fonte: elaborazione Databank su fonti varie

L'utilità delle polizze per il consumatore



- La sensibilità degli Italiani rispetto alle eventualità a cui una polizza può far fronte è in crescita
- In alcuni casi, si rileva una crescita di oltre 10 p.p.

Il nostro approccio



Il nostro approccio: alcune esperienze

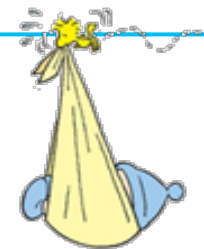
Trasparenza

- Welcome Letter già implementate
 - Evidenza garanzie acquistate, benefici fiscali, Customer Service
- Correttezza



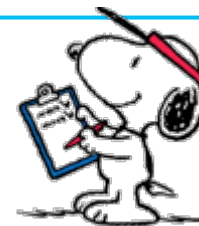
Diversificazione

- Prodotti con Value Proposition che aiutano la spiegazione della polizza al cliente: polizza per i «momenti felici»



Qualità Servizio

- Capacità di risposta al cliente
- Monitoraggio chiamate (on-site) e KPIs



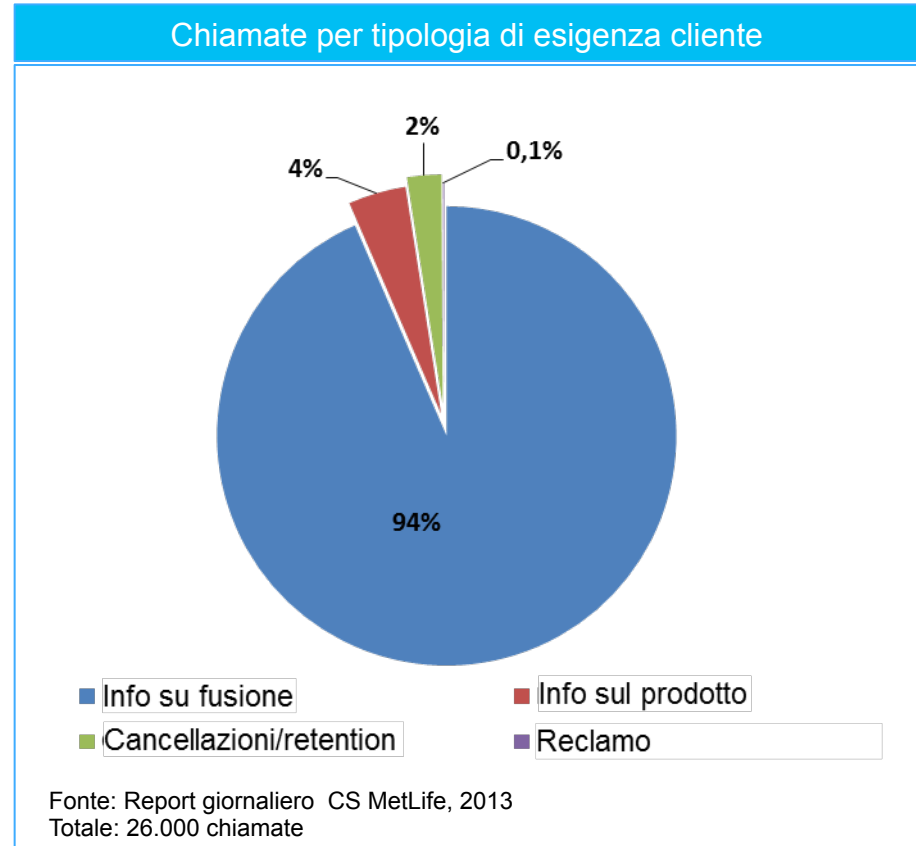
Consapevolezza

- Test sul campo in occasione della riorganizzazione societaria
- MyMetLife (Home insurance)



Test di consapevolezza

- Campagna informativa legata a trasformazioni societarie
- Lettera a 1,5 Mln di assicurati
- Reazioni «positive»:
 - Trasparenza e comprensione in crescita
 - Richieste chiarimenti su aspetti specifici della polizza (4%)
 - Recessi marginali, nonostante diritto esplicitato (~30 su CPI)
 - Reclami non materiali (~20)



Si può fare di più ...



MetLife[®]