



PROFILO AZIENDALE

1. CHI È LINEAR ASSICURAZIONI S.P.A.
2. IL SITO INTERNET
3. LA CENTRALE OPERATIVA
4. LA GESTIONE DEI SINISTRI
5. I VANTAGGI PRINCIPALI DELL'OFFERTA DI LINEAR
6. LINEARSAT
7. LA POLIZZA MULTIRISCHI DELL'ABITAZIONE
8. I DATI PRINCIPALI
9. CONTATTI

Indirizzo internet www.linear.it

N° verde [800 11 22 33](tel:800112233)

1. CHI È LINEAR ASSICURAZIONI S.P.A.

LINEAR Assicurazioni è la compagnia di Unipol Gruppo Finanziario S.p.A. specializzata nella vendita di prodotti auto attraverso il call center telefonico (800.11.22.33) e tramite Internet (www.linear.it).

Attiva dal 1996, la Compagnia ha l'obiettivo primario di **offrire in modo diretto un servizio personalizzato e di qualità ad un prezzo fortemente competitivo** grazie all'impegno e alla professionalità delle risorse umane e ad un elevato livello tecnologico.

Tale offerta si rivolge in particolare all'Automobilista Sapiens, ovvero all'automobilista esperto e prudente che guida da molti anni senza incidenti e che rappresenta la maggioranza degli assicurati italiani.

I cardini della strategia di Linear sono riconducibili a due aspetti:

- l'elevata **personalizzazione delle tariffe**,
- la grande attenzione alla **qualità del servizio**.

Grazie ad un'attenta politica di **personalizzazione delle tariffe**, infatti, LINEAR è in grado di offrire ai propri clienti risparmi fino al 40%* rispetto alle tariffe medie del mercato tradizionale. Attraverso Internet, inoltre, è possibile beneficiare di un ulteriore risparmio del 3% (sulle tariffe RCA).

Ad un effettivo risparmio di denaro si affianca un'elevata **qualità del servizio**: per qualsiasi operazione o informazione, infatti, LINEAR è a disposizione dei clienti sia telefonicamente (chiamata gratuita al n° 800-112233) in un'ampia fascia oraria (dalle 8.30 alle 20.00) compreso il sabato, sia tramite Internet (www.linear.it) 24 ore su 24. Per i casi che necessitano di un approfondimento particolare, è stato inoltre creato un servizio di Customer Care che risponde dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30 con operatori specializzati nel problem solving.

Secondo l'ultima ricerca dell'istituto indipendente Databank relativa all'anno 2007, nella classifica per la *customer satisfaction* LINEAR si posiziona tra i primi posti.

Alla domanda diretta "Considerando in tutti i suoi aspetti il suo rapporto con Linear, Lei ritiene che la sua compagnia.... delude/è in linea/supera le sue aspettative?" il 98% ha risposto "in linea con le aspettative o supera le aspettative"

A questo si aggiunge il fatto che il 94.2% dei clienti, alla domanda "consiglierebbe LINEAR al suo migliore amico?", ha risposto senza esitazioni "sì" o "sì certamente", segnando un ulteriore miglioramento rispetto agli anni precedenti.

*Percentuale di risparmio calcolata confrontando i premi pubblicati dal mensile Quattruote nel mese di novembre 2007 sullo speciale Assicurazioni Auto.

Per ulteriori approfondimenti sull'azienda, si consiglia di consultare la sezione "Chi Siamo" sul sito di Linear www.linear.it.

2. IL SITO INTERNET

Sul sito www.linear.it, completamente rinnovato nel giugno 2007, è possibile calcolare un preventivo ed acquistare polizze per autovetture, motocicli e ciclomotori nonché ottenere un preventivo per tutti i veicoli soggetti all'obbligo della copertura RCA. A questi servizi se ne aggiungono altri, disponibili nell'Area Personale.

Questa area è accessibile a chiunque si sia registrato; la registrazione viene proposta ogni volta in cui l'utente desidera salvare il preventivo calcolato.

Nell'Area personale è possibile:

- 1) visualizzare e gestire tutte le proprie pratiche, dai preventivi calcolati ai contratti stipulati;
- 2) accedere ai servizi riservati, quali:

- **Agenda**, dove l'utente può inserire liberamente tutte le **scadenze più importanti**, da quelle per la gestione dei propri veicoli a quelle personali, e ricevere tempestivamente un avviso, via posta elettronica o SMS, che gli ricorda l'imminente scadenza;

- **PassaLinear**, il programma che premia i Clienti Linear che fanno il passaparola tra amici e parenti con uno sconto al rinnovo di € 5,00 per ogni polizza presentata;

- **Tribù**, l'esclusiva iniziativa che elimina le "distanze" tra LINEAR, i propri clienti e tutti coloro che chiedono per la prima volta un preventivo. Chi pensa di assicurarsi o chi ha dei dubbi sul reale funzionamento della compagnia, potrà parlare con un cliente Linear con caratteristiche simili alle sue, chiedendo liberamente un parere sul servizio ricevuto. Per ogni risposta data dai clienti, LINEAR contribuirà con una donazione a "Gli Amici Di Luca - Progetto La Casa dei Risvegli" e "Medici Senza Frontiere - Missione Indonesia".

3. LA CENTRALE OPERATIVA

Nel call center LINEAR lavorano attualmente circa 250 consulenti, dipendenti a tempo indeterminato, che provvedono non solo alla risposta telefonica ai clienti ma anche allo svolgimento di tutte le operazioni necessarie a trasformare un preventivo in polizza ed a gestire il rapporto con il Cliente successivamente alla firma del contratto.

Dal punto di vista tecnologico, il call center è dotato di moderne strumentazioni di telefonia (Automatic Call Distributor, Fax server, Interactive Voice Response, Outbound Dialer, a riconoscimento vocale e con funzionalità di text to speech) che, insieme al software di supporto all'operatore, costituiscono elementi fondamentali per il raggiungimento di un elevato livello di efficienza.

4. LA GESTIONE DEI SINISTRI

La gestione dei sinistri, tema di importanza strategica per la soddisfazione del Cliente di una compagnia assicurativa, è improntata alla massima semplicità ed efficienza:

- La denuncia del sinistro può essere fatta telefonicamente mettendosi in contatto con il servizio sinistri LINEAR, chiamando il numero verde dedicato 800-321321, oppure utilizzando alcune funzionalità online;
- Il call center dedicato ai sinistri, denominato Sertel, è lo stesso utilizzato dalle altre compagnie del Gruppo; gli operatori provvedono ad indirizzare il danneggiato alla più vicina carrozzeria convenzionata del Gruppo (sono più di 2.400 sparse su tutto il territorio nazionale), dove può ottenere la riparazione dell'automobile senza alcun esborso di denaro. Naturalmente, l'Assicurato potrà sempre optare per una carrozzeria di sua fiducia;
- Nel caso di sinistri più complessi o se si rende necessaria una perizia, Sertel incarica telematicamente il Centro Liquidazione del Gruppo più vicino (sono circa 60 su tutto il territorio nazionale) che attiva tempestivamente il perito per la valutazione del danno;
- LINEAR, attraverso un gruppo di operatori specializzati, fornisce tutte le informazioni utili per la richiesta di risarcimento e informazioni aggiornate sull'andamento della pratica di sinistro.

Sertel è il più grande call center assicurativo che può vantare la certificazione ISO 9001/2000, ovvero adotta un modello organizzativo che offre tutti i requisiti di qualità e affidabilità necessari affinché il proprio servizio porti alla soddisfazione dei clienti.

Proprio sotto quest'ultimo aspetto, sempre secondo l'ultima ricerca dell'istituto indipendente Databank relativa all'anno 2006, i clienti Linear che hanno avuto un sinistro sono complessivamente soddisfatti del servizio di Linear.

Infatti, il tempo medio di liquidazione percepito dai clienti Linear (prima dell'avvento della liquidazione diretta) era già di 33 giorni (rispetto allo standard di mercato, 45 giorni); questo valore si abbassa ulteriormente se la liquidazione è per un danno a sole cose (28 giorni per Linear contro i 36 dello standard di mercato).

Infine, 9 clienti su 10 si dichiarano estremamente soddisfatti del servizio offerto dalla carrozzeria convenzionata.

Per ulteriori approfondimenti su questo argomento, si consiglia di consultare la sezione "Gestione Sinistri" sul sito di LINEAR www.linear.it.

5. I VANTAGGI PRINCIPALI DELL'OFFERTA DI LINEAR

Da sempre, per LINEAR il preventivo richiesto dal cliente, via telefono o via internet, è **gratuito e senza impegno** ed è valido per tre mesi (a meno che la scadenza della polizza attualmente in vigore non sia antecedente: in questo caso, ovviamente, è comunque valido fino alla scadenza indicata).

Di seguito, alcuni dei vantaggi principali offerti a chi si assicura con Linear per la RC Auto:

- **Prezzo del preventivo bloccato/congelato** - Se la scadenza della polizza supera i tre mesi dalla richiesta del preventivo, il cliente ha la possibilità di bloccare o congelare il prezzo. È sufficiente rispedire il modulo del preventivo compilato, insieme con la copia del libretto di circolazione del veicolo, e Linear si impegna a mantenere inalterato il premio fino alla scadenza indicata sul preventivo.
In questo modo, il cliente può garantirsi il prezzo di oggi per la polizza di domani – restando sempre libero di decidere, anche l'ultimo giorno, se assicurarsi o meno con Linear.
- **Premio della polizza bloccato per due anni ("Blocca Premio")** – Tutti i clienti che entro il 30 giugno 2009 si assicurano per la prima volta, o chiedono e congelano un preventivo, pagheranno al massimo lo stesso premio anche per il rinnovo dell'anno successivo. (Il regolamento dell'iniziativa è disponibile sul sito www.linear.it)
- **Promozione 1+1: Sconto Famiglia e Sconto DueRuote** – Se in famiglia un'autovettura è già assicurata con Linear, sulle polizze sottoscritte dopo di essa dallo stesso contraente o da suoi famigliari conviventi viene riconosciuto il cosiddetto Sconto famiglia:
 - del 4% sulle autovetture
 - del 5% sui motocicli
 - del 5% sui ciclomotori
- **Conducenti tutti inclusi** – Linear garantisce la copertura per responsabilità civile di chiunque sia alla guida del veicolo al momento del sinistro (purché in possesso di regolare permesso di guida).
- **Carta verde sempre inclusa** – La carta verde per circolare all'estero viene spedita gratuitamente insieme con tutti i documenti della polizza.
- **Traino del rimorchio sempre incluso** – La copertura dell'eventuale rimorchio agganciato all'autovettura è automaticamente e gratuitamente inclusa in polizza.
- **Assistenza stradale del veicolo e dei trasportati sempre inclusa** - Grazie alla collaborazione con IMA Italia Assistance S.p.A., l'offerta Sapiens di Linear garantisce anche l'assistenza stradale. In caso di necessità per il veicolo e/o per le persone, con una semplice telefonata si può attivare il traino del veicolo presso l'officina più vicina ed ottenere un'auto in sostituzione, oppure l'assistenza e consulenza medica.
Per questo servizio, la centrale operativa è a disposizione 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, dall'Italia (attraverso un comodo numero verde gratuito: 800.60.31.55) e dall'estero.

- **RC dei trasportati sul veicolo sempre inclusa** – L’offerta Sapiens di Linear copre automaticamente i danni a terzi causati da chi viaggia con l’assicurato. Per esempio l’apertura improvvisa di uno sportello che causa danni a passanti, biciclette, motocicli, ecc..
- **RC dei figli minori sempre inclusa** – L’offerta Sapiens di Linear garantisce automaticamente la copertura per responsabilità civile anche nel caso in cui, al momento dell’incidente, alla guida del veicolo si trovi un figlio minore, all’insaputa del genitore.
- **Danni alle cose vicine in caso di incendio sempre inclusi** – Linear copre automaticamente i danni causati a terzi dall’eventuale incendio del veicolo (nel caso in cui, ad esempio, questo sia parcheggiato di fronte ad un negozio o in un parcheggio e l’incendio si propaga dall’auto ai beni circostanti, come altre auto o beni altrui).
- **Danni causati durante il carico e lo scarico della vettura sempre inclusi** – Linear garantisce automaticamente la copertura dei danni che possono essere causati a terzi (persone e/o cose) durante il carico o lo scarico dell’autovettura, ad esempio quando si scaricano i bagagli, gli sci o le biciclette dai contenitori fissati sul tetto.

5.1. Altre caratteristiche della RC Auto

La RC Auto di Linear presenta altre caratteristiche uniche **sempre comprese nel premio** pagato dall’assicurato:

- non prevede la clausola del tacito rinnovo, quindi lascia all’assicurato la libertà di decidere fino all’ultimo giorno se rinnovare il contratto o rivolgersi ad altra compagnia senza alcun bisogno di inviare la disdetta;
- alla scadenza annuale del contratto, garantisce la copertura nei 15 giorni successivi qualunque sia la decisione dell’assicurato (quindi anche nel caso in cui il cliente decida di non rinnovare con Linear);
- una volta stipulato il contratto, il contraente ha **30 giorni** per decidere se avvalersi del diritto di ripensamento e recedere così dal contratto; dopo la restituzione della polizza inviata, al contraente sarà restituito l’importo versato, al netto delle tasse e delle imposte;
- se non usa l’autovettura per un lungo periodo, può scegliere di sospendere il contratto temporaneamente (fino ad un massimo di 18 mesi, contro i 12 mesi offerti da buona parte dei concorrenti) e di riattivarlo quando ne ha necessità, recuperando completamente il periodo di inutilizzo.

Inoltre, Linear premia gli assicurati che da almeno un anno si trovano nella classe di massimo sconto (la classe 1) e continuano a non causare incidenti con **classi di merito fino alla -7**.

5.2. Altre Garanzie

Il pacchetto delle Garanzie Principali può essere arricchito con ulteriori coperture che completano la protezione del veicolo e del conducente.

1) Protezione della classe Bonus Malus:

BONUS PROTETTO

Nel panorama delle compagnie dirette, Linear è stata la prima ad offrire agli assicurati questa opportunità.

- Se ad un Automobilista Sapiens capita di causare un sinistro, la garanzia Bonus Protetto gli consente di non perdere la classe di merito maturata in tanti anni di guida attenta e sicura.
- In caso di sinistro, infatti, alla scadenza del contratto la classe di merito Linear resta invariata – cioè, non subisce l'aumento di classi previsto dal meccanismo del Bonus Malus.
- Questa garanzia può essere scelta da chiunque non abbia causato incidenti da almeno 5 anni.

2) Protezione completa del veicolo:

INCENDIO E FURTO

- Le quotazioni di riferimento sono chiare e trasparenti perché sono di Quattroruote (per le auto).
- Alla scadenza del contratto, il valore del veicolo assicurato è adeguato automaticamente secondo l'ultima quotazione Quattroruote disponibile.
- È possibile assicurare anche gli eventuali accessori aggiunti al modello base al momento dell'acquisto.
- In caso di furto totale durante l'anno, viene riconosciuto all'assicurato il valore assicurato ad inizio anno, senza le normali svalutazioni.
- In caso di furto di auto nuova, nei primi sei mesi di vita Linear riconoscerà il valore a nuovo dello stesso.

EVENTI SOCIO-POLITICI

- È la garanzia che protegge il veicolo dagli atti di vandalismo (ad esempio: la carrozzeria rigata da un oggetto appuntito, oppure danneggiata da sconosciuti in un parcheggio).
- È inclusa la **rottura dei cristalli!**
- È possibile scegliere questa garanzia soltanto se si è già scelto anche la garanzia Incendio e furto, viene quindi abbinata alla stessa.
- Il valore assicurato è lo stesso dell'Incendio e Furto (quindi, sempre secondo la quotazione di Quattroruote).

EVENTI ATMOSFERICI

- È la garanzia che protegge il veicolo da grandine, mareggiate, trombe d'aria, alluvioni ed altri eventi.
- Il valore assicurato è fissato fino ad un massimo di € 1.600.

MiniKASKO (Collisione con veicolo identificato)

- Anche se l'assicurato è responsabile dell'incidente, e la sua auto è rimasta danneggiata, con questa garanzia può ottenere un risarcimento per farla riparare, limitando gli ulteriori esborsi di denaro.

- Questa garanzia copre in caso di incidente con veicolo identificato – cioè, con una targa di riconoscimento. Questo significa che non sono assicurati i danni esclusivamente conseguenti a collisione contro un albero, un palo, un muro, ecc..
- Prevede un massimo esborso di 3.000€ e la liquidazione senza franchigie in caso di riparazione presso le carrozzerie convenzionate.

3) Protezione completa del conducente:

TUTELA GIUDIZIARIA

Con questa garanzia Linear rimborsa le spese legali e peritali, fino ad un massimo di € 6.000,00. Così, in caso di incidente controverso, l'assicurato può tutelare i propri diritti con l'aiuto di un professionista di sua scelta.

INFORTUNI DEL CONDUCENTE

- Non tutti sanno che, con la sola RCA, l'unica persona non garantita in caso di incidente con colpa è il conducente: i danni fisici subiti, infatti, non possono essere risarciti ed è necessario far fronte di tasca propria alle cure necessarie.
- Questa garanzia, invece, permette di ottenere un risarcimento per le lesioni fisiche subite, fino al limite che l'assicurato stesso può decidere, a scelta, tra un minimo di € 60.000 ed un massimo di € 100.000.
- Copre chiunque sia alla guida al momento del sinistro.

PROTEZIONE 24

- Copre il conducente indicato in polizza per gli infortuni avvenuti durante le attività della vita quotidiana al di fuori della circolazione stradale col veicolo assicurato. Ad esempio, mentre si eseguono i lavoretti di bricolage, i lavori di pulizia della casa, mentre si pratica il proprio sport amatoriale preferito, ecc., in definitiva, gli spiacevoli imprevisti che possono verificarsi nelle occupazioni del tempo libero o durante il lavoro.
- La garanzia può essere acquistata in abbinamento alla garanzia Infortuni del Conducente, è offerta con tre diversi massimali (euro 60.000, 80.000 e 100.000) e presenta un ottimo rapporto qualità/prezzo.
- In questo modo, Linear offre un'ulteriore occasione per completare la copertura assicurativa dei propri clienti, al di là della polizza per il veicolo o per la casa.

RITIRO O SOSPENSIONE DELLA PATENTE

In caso di ritiro o sospensione della patente, questa garanzia permette all'assicurato di ottenere un'indennità giornaliera (a scelta dell'assicurato), fino ad un massimo di 360 giorni.

Infine, per la maggior parte delle garanzie è possibile ampliare la copertura assicurativa in qualsiasi momento dell'anno, acquistando (pur con i limiti tariffari o territoriali previsti) qualsiasi garanzia si ritenga indispensabile per il completamento della propria polizza.

6. LINEARSAT

In occasione del Motorshow 2007, Linear *prima tra le compagnie dirette* ha lanciato un nuovo prodotto: una polizza integrata RCAuto + Incendio&Furto con sistema satellitare (GPS + GSM/GPRS).

Questo dispositivo satellitare (fornito da OCTO-Telematics, gruppo Metasystem) **non è solo un antifurto**, che permette di localizzare il veicolo attraverso le coordinate rilevate dal sistema GPS in caso di furto dell'auto ma, grazie all'attivazione del sistema GSM/GPRS, **riesce a garantire ulteriori servizi di sicurezza davvero importanti ed esclusivi:**

- **Ritrovamento del veicolo** (funzione antifurto) - In caso di furto del veicolo, il sistema satellitare rintraccia le coordinate del luogo in cui si trova, permettendo così di recuperarlo.
- **Assistenza immediata in caso di incidente anche grave** (funzione soccorso) - Il sistema è dotato di un accelerometro in grado di registrare ogni secondo, con l'approssimazione di 5 metri, ogni possibile impatto del veicolo con un altro veicolo o su una barriera fissa (muretto, fosso, albero, ecc.).
Se questo si verificasse (anche guidando di notte, uscendo di strada e/o in una località poco trafficata), una centrale operativa si occuperebbe di contattare immediatamente il contraente e, in caso di allarme, invierebbe in automatico i soccorsi sanitari e meccanici.
- **Protezione dalle frodi assicurative** (funzione "scatola nera") - Le registrazioni degli impatti vengono messe a disposizione dell'assicurato e della compagnia al fine di contrastare ingiustificate richieste danni. Il sistema è già stato utilizzato con successo dagli assicurati in diverse cause pilota.
- **Protezione da multe ingiustificate** (funzione "scatola nera") - Potendo dimostrare la presenza del proprio veicolo in una determinata zona, l'assicurato può provare di non essere stato in un'altra, nello stesso momento.
In alcuni casi di clonazione della targa, davanti all'autorità giudiziaria, il sistema ha già consentito di stralciare multe erroneamente comminate ad inconsapevoli assicurati.

Questi servizi sono garantiti nel territorio italiano e nei paesi dell'UE.

L'installazione del dispositivo è facile, veloce ma soprattutto non è invasiva della tecnologia o del design dell'auto ed è compresa nel prezzo della polizza.

Grazie a questa tecnologia, le **tariffe** sull'RCAuto e sulla garanzia Incendio e Furto sono fortemente scontate. In particolare, la scelta di LinearSAT permette di avere la garanzia Incendio e Furto anche per autovetture o province che solitamente Linear non riesce a coprire.

Con LinearSAT, maggiore risparmio e tanta sicurezza in più.

7. LA POLIZZA MULTIRISCHI DELL'ABITAZIONE

È possibile completare le garanzie assicurative acquistando un prodotto completo che copre i danni alla casa ed al suo contenuto, nonché i danni che i familiari possono causare agli altri nelle attività della vita quotidiana: la polizza **Multirischi dell'Abitazione**.

La polizza copre anche i danni causati da eventuali animali domestici (compresi i cani) ed **include la copertura per la Responsabilità Civile** del capofamiglia, che garantisce il nucleo familiare dai danni che può provocare ai terzi nello svolgimento della normale vita quotidiana.

L'offerta prevede la possibilità di aderire ad una delle tre diverse combinazioni proposte (con massimali gradualmente più alti, secondo le esigenze dell'assicurato) nonché di aggiungere le **due garanzie facoltative**: **Ricerca della rottura**, per coprire le spese sostenute in caso di ricerca dell'origine del guasto causato dagli impianti di pertinenza dell'abitazione assicurata; e **Danni causati dai cani**, per coprire gli eventuali danni causati a terzi (e alle loro cose) dal proprio cane.

Per informazioni su questa polizza, o per un preventivo gratuito e senza impegno, è possibile contattare il numero verde 800.240.240, attivo tutti i giorni, esclusi i festivi, dalle 08.30 alle 20.00 oppure accedere al sito Linear.it e scegliere la sezione "Multirischi" direttamente dalla home page (per calcolare un preventivo) oppure la pagina "Casa e famiglia" dalla sezione "Le polizze" (per informazioni e Condizioni di Assicurazione).

8. I DATI PRINCIPALI

In questa sezione sono contenuti alcuni dati sull'andamento di Linear del 2007.

Numero di chiamate gestite dal Call Center	Oltre 2 milioni
Numero di SMS gestiti dal Call Center	Oltre 290.000
Numero di e-mail gestite dal Call Center	oltre 2 milioni
Numero visite sul sito di Linear	Circa 3 milioni
Numero di polizze gestite al 31/12/2007	Circa 410.000
Preventivi emessi	Circa 1.300.000
Premi raccolti nel 2007	166,8 milioni di €
Quota di mercato di Linear nel mercato delle compagnie dirette (Stima Linear al 2007)	16%

9. CONTATTI

Responsabile Area Commerciale e Marketing:
Giovanni Teofilo Chiarelli → e-mail: ChiarelliG@linear.it