

MAPFRE WARRANTY: missione trasparenza, una logica nuova per l'auto usata. Nasce UGØ, Usato garantito, zero pensieri.

- **Usato Garantito, zero pensieri (UGØ): MAPFRE WARRANTY facilita la compravendita dei veicoli usati tra rivenditore e cliente privato**
- **Un algoritmo predittivo basato su studi statistici e capace di evolvere e “imparare dall'esperienza” fornisce un'analisi qualitativa oggettiva del veicolo**
- **Digitalizzazione dei processi focalizzata su parametri qualitativi certi**
- **Il servizio assiste il venditore nel rispetto delle obbligazioni previste dal Codice del Consumo in tema di conformità del bene venduto al consumatore**
- **Customer journey innovativa e trasparente per un acquisto consapevole**

Milano, 29 marzo 2022 – Nasce UGØ, l'innovativo sistema di gestione che facilita la vendita e l'acquisto di un'auto usata partendo da una valutazione qualitativa trasparente del suo stato d'uso. Questo dato viene calcolato grazie a un algoritmo capace di analizzare una serie complessa di dati oggettivi, utilizzando funzioni di autoapprendimento. UGØ, acronimo di “Usato garantito, zero pensieri”, è il nuovo servizio ideato da MAPFRE WARRANTY per i rivenditori automotive.

MAPFRE WARRANTY in Italia è il brand leader nei servizi dedicati al settore automotive, con vent'anni di esperienza e la gestione di oltre 3 milioni di veicoli. La società è interamente controllata da MAPFRE ASISTENCIA S.A. multinazionale parte del Gruppo MAPFRE, il gruppo assicurativo internazionale che protegge ciò che più conta per 27 milioni di clienti in tutto il mondo.

Con UGØ, MAPFRE WARRANTY rafforza il proprio posizionamento distintivo nel settore automotive offrendo una soluzione innovativa nel mondo dell'usato per gli addetti ai lavori e altamente fidelizzante per i clienti finali.

UGØ è un sistema all'avanguardia che supporta il venditore, attraverso una piattaforma digitale, lungo tutto il processo di gestione dell'usato automotive: dal ritiro alla permuta, dalla vendita al post-vendita. L'output del processo è un sintetico Coefficiente di Pregresso Utilizzo del veicolo (CPU), un parametro qualitativo derivato dall'analisi dello stato d'uso dei 9 sottosistemi che raggruppano i diversi organi della vettura: un valore obiettivo e imparziale che scaturisce da dati certi. Un percorso virtuoso che, successivamente ai possibili interventi di ripristino del veicolo oggetto della vendita, si conclude con l'elaborazione di una dichiarazione di conformità che informa e tutela il consumatore, nel rispetto del Codice del Consumo.

MAPFRE WARRANTY con UGØ inaugura un nuovo approccio nel settore dell'usato automobilistico mettendo a disposizione degli addetti ai lavori un servizio evoluto, che consente di rafforzare il loro rapporto con i clienti in fase di ritiro e di vendita, favorendo al contempo un'esperienza d'acquisto nuova, rassicurante e tranquillizzante.

Un servizio che consolida ulteriormente due concetti cardine nella strategia di MAPFRE WARRANTY: la trasparenza e la semplificazione nei confronti dei propri partner. Aspetti che da sempre contraddistinguono l'azienda e che grazie a UGØ ora vengono introdotti anche nel settore dei veicoli usati, a favore di una digitalizzazione dei processi focalizzata su parametri qualitativi certi.

UGØ è un sistema rivolto al mercato B2B. I Dealer e i rivenditori di auto in generale potranno accedere alla piattaforma attraverso una rapida procedura (il sistema al momento è disponibile per automobili e veicoli commerciali fino a 3,5t con motore termico).

Gian Paolo Aliani Soderi, Direttore Generale di MAPFRE ASISTENCIA e MAPFRE WARRANTY Italia, commenta: *“La propensione continua all’innovazione della nostra azienda ha portato alla nascita di UGØ, soluzione B2B all’avanguardia, appositamente pensata per il mondo dell’usato. Partendo dall’analisi del ciclo operativo del concessionario, abbiamo ideato una soluzione che lo supporta in ogni sua fase e che è sostenuta da un algoritmo, frutto di un accurato studio statistico, in grado di restituire la migliore previsione sul ciclo di vita dei sottosistemi delle automobili.”*

L'algoritmo correla dati del Costruttore e informazioni sullo stato d'uso e di manutenzione del veicolo e calcola il CPU, ovvero restituisce valori puntuali del ciclo di vita per tutti i sottosistemi di una ben specificata automobile, considerata con tutte le sue caratteristiche tecniche e il suo allestimento. Inoltre, è in grado di imparare dall'esperienza, cioè di migliorare l'accuratezza dei suoi calcoli in funzione delle evidenze statistiche.

“In un mercato maturo come quello automotive in cui operiamo oggi non ci possono essere zone d'ombra. – continua Aliani Soderi – crediamo che la tecnologia sia un fattore strategico a patto che garantisca valore aggiunto: con la nostra nuova piattaforma diamo vita a una customer journey rinnovata, che crea consapevolezza e fiducia tra le parti, in un momento delicato come quello della vendita e dell'acquisto di un veicolo usato”.

1. Premessa: il mercato dell'usato in Italia

Il mercato dell'auto sta vivendo un momento estremamente complesso. La crisi globale dovuta alla mancanza di microchip sta impattando in modo significativo sia nel settore delle vetture nuove, sia in quello dell'usato. Il rallentamento della produzione di veicoli e, di conseguenza, i lunghi mesi di attesa per la consegna, hanno in parte indirizzato i clienti privati verso l'acquisto di auto di seconda mano che, di recente, sono state anche oggetto di incentivi.

Nel 2021 i dati di vendita di vetture usate hanno segnato una netta ripresa rispetto al 2020 (5 milioni, incluse le minivolture, pari a +6,6%), complice anche l'uscita dal lockdown

pandemico che aveva inesorabilmente compromesso i risultati, allora attestati su 4,7 milioni di transazioni complessive.

Secondo il bollettino mensile “Auto Trend” elaborato dall'ACI, nel 2021 i trasferimenti di proprietà per le autovetture, al netto delle minivolture, hanno registrato un incremento del 13,2% rispetto allo stesso periodo del 2020.

Oggi gli addetti ai lavori sono chiamati a cogliere nuove sfide. A fronte di un parco circolante italiano sempre più datato (nel 2021 il 33% delle transazioni del mercato dell'usato ha riguardato auto con età superiore ai 10 anni – dati ufficiali ACI) e di vetture nuove sempre più costose, i rivenditori di veicoli usati possono migliorare il proprio posizionamento e far crescere il business, implementando i processi con l'adozione di nuovi strumenti tecnologici e organizzativi.

È in questo scenario che MAPFRE WARRANTY presenta UGØ, una logica nuova per l'auto usata che rivoluziona il mercato.

2. UGØ: “Usato garantito, zero pensieri”

MAPFRE WARRANTY brand leader nel settore Automotive in Italia con vent'anni di esperienza e la gestione di oltre 3 milioni di veicoli, è una società di servizi interamente controllata da MAPFRE ASISTENCIA S.A. multinazionale parte del Gruppo MAPFRE, il gruppo assicurativo internazionale che protegge ciò che più conta per 27 milioni di clienti in tutto il mondo.

MAPFRE WARRANTY è il partner strategico per le aziende che vogliono distinguersi sul mercato, adottando soluzioni su misura e inedite per i propri clienti. Sviluppa prodotti e gestisce servizi dedicati ai veicoli nuovi e usati, programmi di estensione di garanzia, soluzioni flessibili nella gestione dei sinistri malattia, così come soluzioni per lo stile di vita e la famiglia.

Con la creazione nel 1975 di Fundación MAPFRE, il Gruppo MAPFRE ha abbracciato la filosofia della trasparenza e dell'eticità del proprio operato che, attualmente, ha un impatto su 11 dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGS) dell'Agenda 2030 volti a migliorare la vita delle persone nel mondo.

Con il nuovo servizio UGØ, acronimo di “Usato garantito, zero pensieri”, MAPFRE WARRANTY alza ulteriormente l'asticella dando vita a una soluzione digitalizzata completa per la gestione dei veicoli usati, volta a migliorare le procedure e la gestione complessiva dei rivenditori automotive e, contemporaneamente, la customer experience del cliente privato.

“Connettiamo ogni cliente con la soluzione migliore” è la mission che MAPFRE WARRANTY si è data per il settore automotive e UGØ, Usato garantito, zero pensieri, ne incarna perfettamente i valori. La nuova piattaforma per l'usato, ideata e progettata in collaborazione con un partner indipendente operante nei servizi informatici innovativi, si basa su una tecnologia all'avanguardia, dotata di funzioni di autoapprendimento.

Con UGØ, MAPFRE WARRANTY diventa protagonista, offrendo ai concessionari un nuovo modo di rapportarsi con il mercato dei veicoli usati, che vede nei concetti di trasparenza e garanzia i suoi valori cardine.

UGØ, oltre a supportare il venditore lungo tutto il processo di gestione dell'usato automotive, assicura anche il pieno adempimento degli obblighi informativi a tutela del consumatore in tema di conformità del bene consegnato, previsti in Italia dal Codice del Consumo (artt. 128 e seguenti del D. Lgs. 206/2005), a cui ogni venditore è tenuto.

L'uso della piattaforma consente agli operatori di gestire le attività di compravendita dell'usato automotive in modo rapido, sicuro e chiaro offrendo ai clienti un'esperienza d'acquisto consapevole. Inoltre, UGØ aiuta ad ottimizzare le procedure operative a carico degli addetti velocizzando tutte le fasi del processo, dal ritiro alla permuta, fino alla vendita e al post-vendita, contribuendo a migliorare l'efficienza aziendale.

UGØ: come funziona

Il servizio è fruibile attraverso una procedura facile e veloce.

Fin dal ritiro, il concessionario può contare sull'intelligenza di UGØ, che in pochi click è in grado di recuperare i dati tecnici dell'auto provenienti dal costruttore, tramite il semplice inserimento della targa.

UGØ fornisce un sintetico Coefficiente di Pregresso Utilizzo del veicolo (CPU), un parametro qualitativo che viene inserito nel verbale di ritiro: più il CPU è basso, più è alta la valutazione qualitativa del mezzo. Il coefficiente, singolo per i 9 principali sottosistemi dell'automobile e complessivo, è un valore oggettivo e imparziale calcolato sulla base di una tecnologia predittiva in grado di restituire la migliore previsione sul ciclo di vita dei sottosistemi, mettendo in relazione i dati del costruttore con informazioni sullo stato d'uso e di manutenzione dell'auto.

Il rivenditore può così conoscere immediatamente a che punto del ciclo di vita si trovano:

1. Motore
2. Alimentazione e scarico
3. Cambio
4. Trasmissione
5. Sospensioni
6. Sterzo
7. Freni
8. Componenti elettrici ed elettronici
9. Impianti ed equipaggiamenti interni

CPU (Coefficiente di Progresso Utilizzo) al RITIRO 43.08% CLASSE C



1) MOTORE



2) ALIMENTAZIONE E SCARICO



3) CAMBIO



4) TRASMISSIONE



5) SOSPENSIONI



6) STERZO



7) FRENI



8) COMPONENTI ELETTRICI ED ELETTRONICI



9) IMPIANTI ED EQUIPAGGIAMENTI INTERNI

Dopo il ritiro, il concessionario può avvalersi dell'algoritmo di UGØ per simulare l'effetto che eventuali operazioni di ripristino avrebbero sul CPU. UGØ aiuta il dealer a investire in modo più oculato sul suo parco auto, a decidere se e quali interventi effettuare o a mettere in vendita un veicolo con uno o più componenti difettosi, in maniera totalmente trasparente, come previsto dal Codice del Consumo.



The screenshot displays the UGO MAPFRE WARRANTY software interface. At the top, there are logos for UGO (Usato garantito, zero pensieri), MAPFRE WARRANTY, and a user profile icon. The main menu includes 'MANUALE' and 'AUTOMOBILI VIOLA SRL'. A red banner indicates 'RIPRISTINI POST RITIRO - PREVENDITA: *****'. Below this, a form allows users to simulate repairs by selecting a system (e.g., 'Motore'), a date, and a cost. A warning message states: '(Attenzione: in caso di impianto a gas postvendita, per valorizzare correttamente l'alimentazione del veicolo, indicare la tipologia di impianto bifuel cliccando su uno dei seguenti link: [BIFUEL BENZINA GPL](#) o [BIFUEL BENZINA METANO](#))'. Two buttons, 'SALVA INFORMAZIONI' and 'CONSOLIDA RIPRISTINI', are visible. The bottom section shows two tables: 'CPU ATTUALE EFFETTIVO' and 'CPU ATTUALE (SIMULAZIONI INCLUSE)'. Both tables list components and their corresponding CPU percentages and classes.

CPU ATTUALE EFFETTIVO		CPU ATTUALE (SIMULAZIONI INCLUSE)	
CPU (Coefficiente di Pregresso Utilizzo) al RITIRO	77.77% CLASSE F	CPU (Coefficiente di Pregresso Utilizzo) ATTUALE	77.77% CLASSE F
CPU 1 - Motore	68.78% CLASSE E	CPU 1 - Motore	68.78% CLASSE E
CPU 2 - Alimentazione e scarico	85.42% CLASSE F	CPU 2 - Alimentazione e scarico	85.42% CLASSE F
CPU 3 - Cambio	72.18% CLASSE F	CPU 3 - Cambio	72.18% CLASSE F
CPU 4 - Trasmisione	86.36% CLASSE G	CPU 4 - Trasmisione	86.36% CLASSE G
CPU 5 - Sospensioni	77.03% CLASSE F	CPU 5 - Sospensioni	77.03% CLASSE F
CPU 6 - Sterzo	71.01% CLASSE E	CPU 6 - Sterzo	71.01% CLASSE E

Gli interventi realmente effettuati possono essere registrati come ripristini e incidono positivamente sul CPU che viene aggiornato e inserito nella scheda informativa (in gergo "stampella") che l'addetto potrà applicare sul veicolo in vendita, garantendo così al potenziale acquirente un'informazione completa sullo stato del mezzo.



CHEVROLET EPICA (2006->)

IT - BERL3V4 2.0 ECOLOGIC, LT, 2009 - 2010

CERCHI IN titanio

TARGA	*****	ANNO PRODUZIONE	2010
DATA IMMATRICOLAZ.	30/06/2006	ULTIMA REVISIONE	26/01/2021
CILINDRATA	1993	POTENZA	105 kW
MASSA	1535	TRAZIONE	ANTERIORE
ALIMENTAZIONE	BENZINA	TIPOLOGIA	Autovetture, SUV
KM PERCORSI	150000	MANUTENZIONE:	Manutenz. ordinaria e straordinaria effettuata non dimostrabile con fattura
CLASSE EMISSIONE	Euro 5	CAMBIO	Manuale
TETTO	Fisso	CHIUSURA	Elettronica centralizzata con telecomando
SPECCHIETTI	Regolazione elettrica e riscaldamento	FARI	Tradizionali
NAVIGATORE	Assente	CLIMATIZZATORE	Semiautomatico/Automatico

COEFFICIENTE DI PREGRESSO UTILIZZO "CPU" DEL VEICOLO



€ X.XXX,XX
(IVA esposta)

Una volta formalizzato l'acquisto, il sistema produce anche, secondo i dettami di legge, la Dichiarazione di Conformità che tutela il dealer ma grazie alla quale anche il cliente può essere certo di aver scelto il veicolo adatto alle sue esigenze: UGO, infatti, fa anche una previsione sugli organi che arriveranno alla fine del loro ciclo di vita durante il periodo di garanzia legale sulla base dei km di percorrenza che il cliente pensa di fare.



Dichiarazione di Conformità del veicolo usato (ex art. 129 D.Lgs 206/2005 - Codice del Consumo)

Numero	MW00***
Periodo di validità legale	12 mesi
Data di emissione	13/04/2021

Venditore	
AUTOMOBILI BIANCHE S.R.L. - P.IVA: 33***331236 83013 - MERCOGLIANO (AV) Telefono: 3333333333 - e-mail: dealer3@solvendo.net	

Gestore della Dichiarazione di Conformità	
MAPFRE WARRANTY S.p.A. - Società di Servizi - P.IVA 001733150021 Strada Trossi 66 - 13871 - VERRONE (BI)	

Acquirente	
I****A S****B**O - C.F.: *****83*50A8*9L VIA ROSSI, 60 - 70020 - ACQUAVIVA DELLE FONTI (BA) Telefono: 32****2*** - e-mail: prova@test.it	
Km percorrenza annui: 15000	

Veicolo			
TARGA	****	TELAIO	*****
MARCA	OPEL	MODELLO	ASTRA K SPORTS TOURER (2015->)
ALLESTIMENTO	IT - SW5 1.6 CDTI EU6, INNOVATION S&S, 2015 - 2018	ANNO PRODUZIONE	2016
DATA IMMATRICOLAZ.	29/11/2016	ULTIMA REVISIONE	10/05/2020
CILINDRATA	1598	POTENZA	100 kW
MASSA	1403	TRAZIONE	ANTERIORE
ALIMENTAZIONE	DIESEL	TIPOLOGIA	Autovetture, SUV
KM PERCORSI	98000	MANUTENZIONE:	Manutenzione ordinaria e straordinaria della casa costruttrice dimostrabile con fattura

UGØ rappresenta una logica nuova per la gestione dell'usato automobilistico, garantisce un vantaggio competitivo per il concessionario, poiché lo rende ancora più affidabile e attendibile agli occhi del cliente finale, ma anche più efficiente nelle proprie procedure organizzative e conforme alle leggi che tutelano il consumatore.

Formazione dei rivenditori

MAPFRE WARRANTY offrirà ai rivenditori italiani un programma di formazione ad hoc nel quale verranno illustrate tutte le potenzialità di UGØ e i diversi passaggi per il suo utilizzo ottimale.

La nuova piattaforma arricchisce ulteriormente la gamma di soluzioni proposte da MAPFRE WARRANTY per il settore Automotive, che vanta prodotti su misura e chiavi in mano efficaci e innovativi rispondenti alle esigenze dei clienti.

UGØ: una logica nuova che porta trasparenza nel settore dei veicoli usati.

– FINE –

MAPFRE WARRANTY, brand **leader nel settore Automotive in Italia**, sviluppa servizi innovativi per veicoli nuovi e usati, programmi di estensione di garanzia, soluzioni flessibili per la gestione dei sinistri e prodotti a tutela dello stile di vita e la famiglia. **In Italia, MAPFRE WARRANTY S.p.A. è un'azienda interamente controllata da MAPFRE ASISTENCIA S.A.**

MAPFRE ASISTENCIA è parte del **Gruppo MAPFRE**: il gruppo assicurativo internazionale che protegge ciò che più conta per **27 milioni di clienti in tutto il mondo**. È uno dei principali operatori del mercato spagnolo e il **più grande assicuratore di proprietà spagnola al mondo**.

MAPFRE è il **terzo gruppo assicurativo più grande in America Latina** ed è al **sesto posto in Europa** per volumi di premi danni. Con **oltre 34.000 dipendenti**, nel 2020 MAPFRE ha generato ricavi per **quasi 25.500 milioni di euro e un utile operativo netto di oltre 650 milioni di euro**. Nel 2018, la società ha presentato "MAPFRE Open Innovation": il suo impegno strategico a guidare la trasformazione incentrata sul cliente, attraverso partnership e l'uso di tecnologie emergenti con un impatto positivo sulle imprese e sulla società. Per maggiori informazioni: www.mapfre.com.

MAPFRE WARRANTY S.p.A.

Strada Trossi, 66 13871 Verrone (Biella)

e-mail marketing.italia@mapfre.com | **Tel. 015.5829811**

www.mapfrewarranty.it

www.facebook.com/mapfre.it

www.linkedin.com/company/mapfre.assistance

Ufficio Stampa MAPFRE | UGØ

Anicecommunication

Via Torre Pellice 17 – 10156 Torino

Tel. +39 011 0161111

mapfre@anicecommunication.com

Roberto Beltramolli | +39 335 6068559

Patrizia Tontini | +39 335 6068557

Paola Maina | +39 347 6713167

Emanuele Franzoso | +39 347 6079680