

COMUNICATO STAMPA

Osservatorio CAI-Customer Asset Improvement

“Il mercato assicurativo RC Auto: comportamento d’acquisto, aspettative, soddisfazione dei clienti”

Milano, 17 Dicembre 2007

Premiata la capacità delle Compagnie di Assicurazioni di soddisfare e fidelizzare i clienti del mercato "Auto".

Da 13 anni CAI (ex Divisione Ricerche di Mercato di Databank) analizza attraverso il rapporto **BICSI - Barometro Italiano dei Customer Satisfaction Index e della Qualità Percepita** - le principali tendenze evolutive del Mercato Assicurativo italiano in termini di soddisfazione, comportamenti e atteggiamenti dei clienti RC Auto:

- aumenta la quota di clienti “infedeli”, che sono passati da una compagnia all’altra (e che prevedono di farlo in occasione del prossimo rinnovo)
- è più deciso anche un altro segnale di “potenziale infedeltà”, cioè la richiesta di preventivi ad altre compagnie
- è in lento ma costante aumento l’attività commerciale “proattiva” delle compagnie verso i non clienti
- i clienti rc auto mostrano un crescente attaccamento verso il loro agente (segnale in controtendenza rispetto al recente passato)
- è in forte rallentamento l’espansione delle compagnie dirette
- è sostanzialmente costante il livello di soddisfazione complessiva dei clienti.

Il Dr. Diego Girelli, Direttore Operativo di CAI, precisa che “per la prima volta dopo diversi anni di ‘calma piatta’ assistiamo a diversi segnali convergenti di una crescente irrequietezza dei clienti. È comunque presto per dire se sta iniziando una nuova fase di elevato dinamismo concorrenziale o se si tratta solo di un fuoco di paglia.

In ogni caso ritengo che alla base di questi primi segnali ci sia innanzitutto l’introduzione dell’indennizzo diretto, che ha aumentato le aspettative dei clienti per un risarcimento veloce ed equo”.

Il rapporto, realizzato ogni anno su un campione di oltre 4000 casi, propone un sistema articolato di indicatori per la “qualità della relazione con i clienti”: i **Customer Satisfaction Index (CSI)**.

E’ l’analisi di questi indicatori che ha consentito a CAI di premiare le Compagnie all’interno dell’ Osservatorio del 17 Dicembre.

Sono stati premiati:

- **Premio “BICSI-Rc Auto” 2007 a Genialloyd**

La Compagnia che nel 2007 ha realizzato il più elevato Customer Satisfaction Index (CSI).

Ha ritirato il premio Paola Mercante, Direttore Generale Genialloyd, la compagnia diretta di vendita di Allianz, che ha dichiarato:

“Elevare gli standard qualitativi e creare soluzioni in grado di rispondere alle esigenze dei nostri clienti è la strategia che da sempre contraddistingue la nostra offerta. Questo nuovo riconoscimento ed il livello di soddisfazione dei nostri clienti conferma ancora una volta l’efficacia e la validità delle nostre scelte”.

- **Premio Speciale "CAI-Rc Auto 2007" a Milano Assicurazioni, Axa Assicurazioni e Zurich Insurance Company**

Milano Assicurazioni e **Axa Assicurazioni** sono state le Compagnie "tradizionali" che nel 2007 hanno realizzato le più elevate performance di Customer Satisfaction

Per **Milano Assicurazioni** hanno ritirato il premio Fabio Marchionni e Raffaele Luca Guasco, Condirettori Generali che hanno dichiarato:

" Siamo molto soddisfatti del riconoscimento ricevuto dai nostri clienti perchè la nostra Società ha sempre investito sulla centralità del cliente. Il prossimo anno i nostri clienti potranno riscontrare ancora una maggiore attenzione nei loro confronti, sia dal punto di vista del prodotto, che nel servizio post-vendita."

Per **Axa Assicurazioni** ha ritirato il premio Marco Cermignani, Direttore Customer Service, che ha dichiarato:

"Ritiro questo premio con grande soddisfazione, perché riconosce la scelta e l'impegno di AXA nel soddisfare pienamente le esigenze della clientela. La nostra società si è posta l'obiettivo di diventare entro il 2012 la preferita dai clienti. Questo traguardo, sicuramente ambizioso, potrà essere raggiunto solamente con un rigoroso lavoro di squadra volto a ottimizzare la qualità complessiva del servizio, e quindi l'efficienza della gestione di ogni processo. Non solo continueremo a proporre prodotti sempre più innovativi, ma miglioreremo ulteriormente la comunicazione verso la clientela. Il premio che riceviamo oggi costituisce quindi un incoraggiamento importante a continuare su questa strada".

Zurich Insurance Company è stata la Compagnia che nel 2007 ha realizzato ottime performance di customer satisfaction minimizzando anche la quota di clienti complessivamente "a rischio di abbandono" (perché gravemente insoddisfatti su uno o più fattori).

Per **Zurich** ha ritirato il premio Guido Gusella, Direttore Sinistri, che ha dichiarato:

" Siamo molto soddisfatti di riconfermare le nostre ottime performance in uno scenario dinamico quale l'attuale. Zurich sta ottenendo validi riconoscimenti a livello locale ed internazionale e ne è fiera.

Sicuramente, ciò è motivato da vari fattori : dalla qualità intrinseca del nostro operato, dal successo di The Zurich Way, l'identità comune che rende omogenee le prassi ed i comportamenti operativi di Zurich e dalle eccellenti prestazioni delle nostre reti agenziale e liquidativa".

Per ulteriori informazioni contattare: CAI – Francesca Ribezzo – Tel. 02/55002.225 – email: ribezzo@caispa.com