

COMUNICATO STAMPA, OTTOBRE 2001

GENIALLOYD (GRUPPO RAS) PREMIATA DA DATABANK PER LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

IL RICONOSCIMENTO È STATO ASSEGNATO NEL CORSO DEL *WORKSHOP* MILANESE
"LA CUSTOMER SATISFACTION E I COMPORAMENTI D'ACQUISTO NEL MERCATO RC AUTO"

Milano, 17 ottobre 2001 - Genialloyd, il servizio di vendita diretta di polizze assicurative del Gruppo Ras, ha vinto la quinta edizione del premio Databank sulla soddisfazione dei clienti. Il premio è stato consegnato ieri a Milano nel corso del *workshop* organizzato da Databank, in collaborazione con la fondazione Cesar, su "La customer satisfaction e i comportamenti d'acquisto nel mercato RC Auto".

Il premio viene assegnato ogni anno alla compagnia assicurativa con il più alto indice di soddisfazione dei clienti in base al rapporto BICSI (*Barometro Italiano dei Customer Satisfaction Index e della Qualità Percepita*). Il rapporto è elaborato da Databank sulla base dell'analisi della principali compagnie del mercato italiano, utilizzando un campione di 4.014 capofamiglia, clienti RC Auto, pienamente rappresentativo della popolazione italiana. La metodologia di rilevamento è quella telefonica, con il supporto di un questionario strutturato. Nel 2001 Genialloyd si è classificata al primo posto con un indice di soddisfazione pari a 96.5 - su una scala da zero a 100 - a fronte di una media di mercato di 90.4.

Due i principali punti di forza evidenziati per Genialloyd: le relazioni con i clienti, dove è stato registrato un indice di soddisfazione pari a 97, e la qualità del servizio offerto (95.8). I fattori chiave di tale successo sono legati, secondo le rilevazioni Databank, alla cortesia e facilità di rapporto con il personale della compagnia, all'assistenza fornita in caso di sinistro, alla rapidità di liquidazione e al buon rapporto tra premio pagato e servizio offerto.

"Il premio Databank rappresenta per noi un riconoscimento importante" ha commentato Alessandro Santoliquido, Amministratore Delegato di Genialloyd. "La soddisfazione dei nostri clienti premia la nostra scelta strategica di orientarci ad un nuovo modello assicurativo. Puntiamo ad offrire un servizio eccellente a fronte di costi contenuti, e contiamo di farlo avvalendoci di tecnologia avanzata da un lato e di personale motivato e qualificato dall'altro."

Sempre in termini di soddisfazione del cliente Genialloyd ha reso noti nei giorni scorsi i risultati di una ricerca condotta sulla propria clientela da Eurisko. L'86% degli intervistati - su un campione di 1.000 clienti - ha espresso un giudizio di eccellenza in merito al servizio offerto da Genialloyd, mentre il 93% dei clienti intervistati ha consigliato almeno una volta Genialloyd ad amici o parenti.

Genialloyd è il servizio di vendita diretta delle polizze danni per l'auto, la moto, casa e famiglia, infortuni e viaggi della compagnia Lloyd 1885 e delle polizze vita della compagnia Aiv (entrambe del gruppo Ras). È leader di mercato in Italia nella distribuzione di polizze via Internet e al quarto posto tra gli operatori assicurativi *on-line* nel mondo (Fonte elaborazione dati pubblici di Alexa Inc, ottobre 2000). Il portafoglio di Genialloyd ammonta a oltre 160.000 clienti, di cui oltre 55.000 attraverso Internet. I premi raccolti nel 2001 hanno ad oggi già superato la raccolta globale dell'anno 2000; il 47% dei premi di nuova produzione ed il 35% dei premi relativi al 2001 sono transitati da Internet.

Contatti:

Ufficio Stampa Ras
Andrea Falessi, Sara Colonna Tel.: 02.7216.2286