

## NEWS ITALIA

A cura di ELENA SCALVINONI

## DATABANK

## Ecco chi ha vinto il premio

I riconoscimenti vanno alle compagnie che nella Rc auto si sono distinte nella qualità della relazione con i clienti.

È stato assegnato il Premio Databank dedicato alle compagnie assicurative che si sono distinte nella qualità della relazione con i clienti. Attraverso il rapporto Bicsi (Barometro italiano dei customer satisfaction index e della qualità percepita), Databank analizza da 12 anni le principali tendenze evolutive del mercato assicurativo italiano in termini di soddisfazione, comportamenti e atteggiamenti dei clienti Rc auto. Il rapporto è stato realizzato su un campione di oltre 4.000 casi, attraverso un sistema di indicatori. Il premio Bicsi - Rc Auto 2006 è

andato a Genialloyd (gruppo Ras), che ha realizzato il più elevato customer satisfaction index (Csi). La compagnia non solo ha raggiunto un indice di gradimento pari a 98,2, ma ha ottenuto il miglior posizionamento anche nella velocità di liquidazione del sinistro, con un indice di soddisfazione pari a 96,6. Il premio è stato ritirato da **Paola Mercante**, direttore generale di Genialloyd. Il premio speciale *Databank - Rc auto 2006* è stato, invece, assegnato a Fondiaria Sai e ad Axa Assicura-



Da sinistra, con i premi Databank, Luigi Tusino, Paola Mercante e Ruggero Frecchiami

zioni. La prima ha realizzato le più elevate performance di customer satisfaction, mentre Axa ha minimizzato la quota clienti a rischio di abbandono e massimizzato la quota clienti tendenzialmente fedele. I premi sono stati ritirati da **Luigi Tusino**, responsabile reti commerciali Fondiaria e Sai, e da **Ruggero Frecchiami**, direttore innovazione dell'offerta, tecnica e qualità del servizio di Axa.