

hanno realizzato un'ulteriore diversificazione grazie all'attivazione di banche in alcuni casi come trasformazione delle sim di distribuzione. Per la distribuzione

dei prodotti del ramo danni la trasformazione della rete agenziale continuerà secondo due direttive: da una parte una forte capillarità distributiva soprattutto per

le compagnie tradizionali che ancora operano prevalentemente con agenti e dall'altra con la razionalizzazione della rete agenziale e la trasformazione di agenzie in negozi finanziari.

## Automobilisti insoddisfatti. Ma Genialloyd e Zurigo risultano le preferite

Diminuisce l'indice di soddisfazione degli assicurati Rc auto, con qualche vantaggio per le società di vendita diretta, e aumenta contestualmente la quota dei clienti a rischio di abbandono: quasi uno su quattro. Sono alcune delle conclusioni dell'ultimo Osservatorio sulla Customer satisfaction nel mercato Rc auto realizzata da Data-bank. Mentre sulla relazione con il cliente si registrano indici elevati di gradimento, sul servizio si rileva maggiore insoddisfazione, soprattutto sul costo della polizza in rapporto ai servizi offerti (71%) e sulla velocità di liquidazione (74%). A determinare l'abbandono di una società invece sono quasi sempre ragioni economiche, tra cui in particolare il livello del premio (43,2% contro il 33,3% del 2002) e gli aumenti eccessivi (33,9%), mentre la gestione sinistri e la scomodità dell'agenzia risultano marginali nelle risposte degli intervistati. Il livello di soddisfazione dei clienti delle compagnie dirette (che vendono tramite telefono o Internet) continua ad essere più elevato: il loro indice sintetico di soddisfazione è di 91,8/100 (contro l'88,6/100 del mercato complessivo). La loro capacità di soddisfare i clienti si

rivela superiore a quella delle compagnie "tradizionali" soprattutto nell'area della gestione sinistri e per il fattore "prezzo".

Le compagnie che nel 2003 mostrano le migliori perfor-

mance di customer satisfaction sono

Genialloyd, che anche nel 2003, con un indice sintetico di soddisfazione di 96,6 risulta la compagnia che in assoluto riesce più delle altre a soddisfare le aspettative dei propri clienti e Zurigo guidata da **Francesco La Gioia** (nella foto) che risulta la compagnia con canali di vendita "tradizionali" che riesce maggiormente a soddisfare i propri clienti.

