

Importante riconoscimento, da parte dei clienti, per la compagnia di vendita diretta. L'esigenza di informare i consumatori sui benefici delle offerte on-line

# A Genialloyd l'oscar della soddisfazione

**Enrico Boschivi**

● Da una ricerca di Cai (ex Databank) emerge che solo il 6% dei titolari di una polizza auto ha cambiato compagnia nel 2007 e che sono stati poco più del 18% gli assicurati che hanno richiesto almeno un preventivo a un'altra compagnia assicurativa. Le ricerche di mercato sembrano rilevare che non tutte le compagnie hanno clienti insoddisfatti. La Doxa, in collaborazione con Busacca & Associati, ha elaborato un Osservatorio sulla «customer satisfaction» nei servizi intervistando 3.300 italiani che hanno eletto nel 2007 Genialloyd, la compagnia assicurativa di vendita diretta del gruppo Allianz, come l'azienda con l'indice di soddisfazione più elevato nel mercato assicurativo e finanziario. La

stessa Cai, che ogni anno assegna un premio per la customer satisfaction nel settore Rc Auto, per sette anni consecutivi ha assegnato questo riconoscimento dei clienti a Genialloyd.

Spiega Paola Mercante, direttore generale di Genialloyd: «Il nostro fattore di successo è l'attenzione che dedichiamo agli assicurati: li ascoltiamo, chiediamo il loro parere e, soprattutto, mettiamo a disposizione un team di consulenti preparati in grado di assisterli sia in fase di sottoscrizione del contratto che, soprattutto, in caso di sinistro per tutte le procedure di denuncia e liquidazione. Inoltre, il nostro sito, [www.genialloyd.it](http://www.genialloyd.it), sfruttando le innovazioni tecnologiche, è sempre stato all'avanguardia in termini di chiarezza, fa-

cilità d'uso e servizi disponibili. Oggi il canale Internet è completamente integrato con il call center, 800.999.999, e il cliente sa di poter usare i due mezzi in assoluta libertà».

C'è inoltre l'aspetto economico, che spesso riveste un ruolo fondamentale nella scelta di una compagnia diretta. «I nostri clienti hanno dichiarato di aver risparmiato mediamente il 30% sulla loro polizza auto - prosegue la Mercante -: il prezzo di ciascuna polizza è estremamente personalizzato, costruito sulla base di una nutrita serie di parametri, diversi per ogni cliente; oltre che sull'automobile, chiediamo informazioni sulle abitudini e gli stili di vita, e questo ci consente di creare delle tariffe su misura e correlate al profilo di ri-

schio di ciascuno. Se questo risparmio va di pari passo con un servizio di qualità, la soddisfazione del cliente è assicurata». Oggi l'assicurazione diretta, però, rappresenta solo un aspetto marginale

del mercato italiano dell'Rc Auto. «All'estero, in particolare in Gran Bretagna - prosegue il direttore generale di Genialloyd - la maggioranza delle polizze auto e casa vengono stipulate on-line. In Italia, invece, il mercato auto "diretto" rappresenta solo circa il 4,2% del totale, e le coperture non-auto sono marginali. Il paradosso del nostro mercato è che in presenza di grandi opportunità di scelta dal lato dell'offerta, la domanda resta limitata. Grazie a una corretta informazione questa tendenza cambierà e il mercato, nel suo complesso, non potrà che beneficiarne».

Un team di consulenti assiste l'utente alla firma del contratto e in tutte le eventuali pratiche di denuncia e liquidazione

Il canale Internet è del tutto integrato con il call center che risponde al numero verde 800999999



Paola Mercante, direttore generale di Genialloyd



**genialloyd**  
una società Allianz

Chi siamo  
 Press room  
 Le nostre iniziative

**INFORMAZIONI UTILI**

- 8 motivi per cambiare
- Fare un preventivo
- Bloccare il prezzo
- Cambiare compagnia
- Acquistare la polizza
- Gestire un sinistro
- Lavora con noi

800.99.99.99  
 per preventivi e informazioni

Sicurezza e privacy  
 Tariffe ROA

**ACCESSO UTENTI REGISTRATI**

username   
 password   
 ENTRA

Vuoi registrarti?  
 Vuoi recuperare i dati?

**SERVIZI**

- Personal Portfolio
- La tua agenda
- Le Newsletter
- Le Guide pratiche Elogio

MilleunaTIM

per l'anno non si muove

**PREVENTIVI ONLINE** Scegli il prodotto ▼

**POLIZZE**

Auto	Casa e Famiglia	Infortuni
Moto	Veicoli commerciali	Viaggio
Camper	Altri veicoli	Volo
		Vita

**PRODOTTI FINANZIARI**

Carta di credito	Prestito personale	Mutui
------------------	--------------------	-------

**CONVENZIONI**

La home page del sito Internet di Genialloyd dove è possibile avere tutte le informazioni sulle polizze assicurative. È un sito chiaro e semplice da consultare.

**Genialloyd Discount:**  
risparmi sulla polizza auto, ci guadagni in qualità.

**-30%**

\*Oltre l'80% dei clienti Genialloyd ha dichiarato di aver risparmiato fino al 30% (IHS, 2007) \*\* CAI 2007 (ex DATABANK)

compari prezzi

Hai messo in preventivo di risparmiare sull'assicurazione auto? Passa a Genialloyd e potresti **RISPARMIARE FINO AL 30%\*** rispetto alla tua attuale polizza auto. È il primo dei vantaggi Genialloyd, i cui clienti sono i più soddisfatti nel settore delle assicurazioni auto\*\*.

perché sono assistiti con competenza e professionalità da un intero team di esperti e perché hanno avuto un risparmio consistente sulla loro polizza auto. Perciò chiama anche tu un nostro consulente o clicca sul sito e scopri tutte le opportunità di risparmio che Genialloyd ti offre.

**L'assicurazione auto che conviene sotto tanti aspetti.**

<p><b>Genialloyd Famiglia</b></p> <p>Se insieme alla famiglia prendono anche la polizza, hanno il risparmio a tutti i livelli.</p>	<p><b>Genialloyd Blocca il Prezzo</b></p> <p>E per 120 giorni il prezzo del preventivo bloccato per la tua polizza.</p>	<p><b>Genialloyd Rapido</b></p> <p>L'assicurazione auto più veloce a rimborsare i danni**.</p>	<p><b>Genialloyd Unico</b></p> <p>Se il guidatore è tuo figlio, hai un unico numero di telefono per il servizio clienti e un unico punto di contatto.</p>
--	---	--	---

**FAI UN PREVENTIVO E CONFRONTALO.**

800.999.999  
 www.genialloyd.it

**genialloyd**  
 è una società Allianz

NOVITÀ

«Extra risparmio»:  
 10% di sconto  
 e pagamenti flessibili

● Genialloyd, la compagnia diretta del gruppo Allianz, per incentivare i consumatori nella ricerca di nuove e più convenienti soluzioni, ha avviato una nuova iniziativa: «Extra risparmio Genialloyd». Questa offerta è dedicata ai possessori di veicoli (auto o moto) da assicurare che non abbiano mai provato a chiedere o a elaborare un preventivo con Genialloyd; ed è rivolta inoltre alle persone già clienti di Genialloyd che sono in procinto di comprare una nuova auto o una nuova moto. Per ottenere un extra sconto del 10% sul premio calcolato basta, infatti, visitare il sito [www.genialloyd.it](http://www.genialloyd.it) o telefonare al numero verde 800999999, fornire i dati per il calcolo del preventivo, la targa del veicolo da assicurare e salvare il preventivo auto o moto. L'iniziativa è valida fino al 31 marzo 2008. Per aderire alla promozione «Extra risparmio Genialloyd» è necessario che il veicolo non sia assicurato con Genialloyd o che non ci sia un preventivo attivo per lo stesso veicolo al momento del calcolo. Inoltre, è possibile bloccare il prezzo del preventivo auto per dodici mesi. Il cliente risulta così tutelato nel caso di eventuali rialzi delle tariffe, mentre nell'eventualità in cui i prezzi subiscano una revisione al ribasso, si potrà beneficiare della tariffa più vantaggiosa per il profilo richiesto.

Infine, i vantaggi offerti da Genialloyd non si fermano al solo risparmio. La compagnia diretta del gruppo Allianz, infatti, offre anche flessibilità totale nei pagamenti: grazie alla carta di credito «Carta Viva Genialloyd», una carta utilizzabile sul circuito Mastercard, è infatti possibile dilazionare il pagamento della polizza in quattro rate mensili a tasso zero.

[EBos]

GUERRA ALLE TRUFFE

Gli 007 di Allianz  
 segnalano alla polizia  
 situazioni sospette

● Le frodi assicurative rappresentano un fenomeno dilagante con dimensioni rilevanti che evidenziano il preoccupante coinvolgimento sempre più frequente della criminalità organizzata. Nelle ultime settimane, a Roma è stato sgominato un gruppo che riciclava veicoli di lusso, simulando furti e incidenti. E a Napoli è stata smantellata un'organizzazione che in sei mesi di attività ha incassato indebiti risarcimenti per oltre mezzo milione. Sempre più spesso, questi clan vengono però sgominati anche grazie alla collaborazione degli Uffici anti-frode delle compagnie. Da tempo Allianz si è dotata di una struttura specializzata nell'affrontare il fenomeno delle frodi in campo assicurativo. L'ufficio preposto - attraverso un team con un *know-how* consolidato, capace di affrontare problematiche di carattere civile e penale - gestisce tutte le situazioni a rischio con l'obiettivo, anche in un'ottica di prevenzione, di portare a conoscenza delle autorità inquirenti le situazioni anomale rilevate sui sinistri. Soltanto nel biennio 2006-2007, l'attività svolta dall'unità anti-frode ha consentito di depositare querele su oltre 2mila sinistri, permettendo risparmi effettivi per circa 12 milioni. Se in passato, le truffe, tentate o consumate, riguardavano quasi esclusivamente il variegato mondo degli incidenti automobilistici, negli ultimi anni si è assistito a una significativa crescita di tentate truffe in altri settori, come quello dei furti nelle abitazioni e delle polizze vita e infortuni. Nel 2006 - spiegano all'Allianz - ha avuto particolare importanza la lotta alle frodi collegate a un fenomeno battezzato «migrazione delle polizze»: organizzazioni malavitose che, contratte polizze con dichiarazioni e documentazioni contraffatte, denunciavano centinaia di falsi sinistri.

[GPav]