

# La soddisfazione del cliente Reale Mutua

## *Come misurare la soddisfazione del cliente, segnatamente quello dell'obbligo?*

Dal "bilancio sociale" per l'anno 2004 di Reale Mutua rileviamo un filo di orgoglio aziendale nel riferire l'impegno della compagnia per la soddisfazione dei "soci" (così, nelle mutue assicuratrici, vengono denominati i clienti). Lo si deduce dal seguente brano: *"La Reale Mutua, nel 2004, si è aggiudicata per la seconda volta in pochi anni il premio DataBank RCAuto per la soddisfazione del cliente. Secondo quanto emerge dalla ricerca effettuata da DataBank su un campione di quattromila persone, la quota percentuale di assicurati Reale Mutua che si sono dichiarati soddisfatti del rapporto con la Compagnia, in quanto hanno visto sempre esaudite le loro attese, rappresenta il 50,5%, contro uno standard di mercato pari a 37,1%. Al contrario, la parte di assicurati che hanno evidenziato motivi di insoddisfazione è del 25,8%, contro valori di mercato che arrivano al 27,1%".*

Pur con tutto il rispetto che si deve ad una società come DataBank, i "premi" assegnati ci lasciano di solito abbastanza scettici. Preferiamo stare ai numeri di fonti ufficiali o, comunque, in posizione di sicura terzietà.

Per queste ragioni, preferiamo ed anzi siamo lieti di poter pubblicare il capitolo che il bilancio sociale di Reale Mutua dedica al servizio di liquidazione sinistri, dove alla filosofia dell'approccio al cliente si accompagnano dati significativi di Fonte ISVAP ed ANIA. Ecco.

### **Servizio di liquidazione sinistri**

Nella visione della Reale Mutua la funzione sociale dell'attività assicurativa si esplica nel diffondere una sensibilità ed una cultura di prevenzione dei rischi e quindi nel favorire prassi e comportamenti che tendano alla diminuzione dei sinistri e alla riduzione dei costi sociali che ne conseguono.

Il verificarsi di un evento sfavorevole, peraltro, è ineludibile nel novero dei casi possibili e quindi una seconda accezione del concetto di utilità sociale della nostra attività risiede nell'efficienza con la quale la nostra organizzazione risponde alle attese dei soggetti colpiti da un sinistro, siano essi Soci o altri danneggiati. La Reale Mutua, pertanto, ha da sempre ritenuto che non possa esserci un eccellente servizio assicurativo senza un eccellente servizio di liquidazione sinistri, significativo e delicato momento del rapporto con il Socio.

Le determinazioni oggettive del grado di efficienza non sono agevoli, intervenendo, nella valutazione, fattori immateriali quali la completezza delle informazioni fornite, l'assistenza, la comodità di accesso alle strutture incaricate, e altre. Tuttavia è possibile quantificare due aspetti concreti della validità della nostra azione nel tempo: la quota percentuale di controparti che non concordano sulla valutazione del danno, riscontrabile dall'entità delle liti in contenzioso, e la velocità di liquidazione dei danni, parametro costituito dalla percentuale di pratiche liquidative evase rispetto al numero di sinistri denunciati, per unità di tempo.

Più in particolare, per il Ramo Responsabilità Civile Veicoli Terrestri, si

**Il tema trattato in questo articolo è di suo interesse?**

# ASSINEWS

**è la rivista che ogni mese la informerà su questo e tanti altri temi di tecnica, giurisprudenza ed attualità assicurativa.**

**SI ABBONI ORA!**

**➔ via web sul sito [www.assinews.it](http://www.assinews.it)**

compilare il modulo alla pagina

<http://www.assinews.it/rivista/abbonamento.html>

**➔ via fax al numero 0434.20645**

compilare il seguente modulo - pagamento a ricevimento fattura



**Abbonamento annuale alla rivista cartacea**

- Compagnie, Banche **150,00 euro**
- Agenti, Broker, altri **110,00 euro**



**Abbonamento annuale alla rivista + annualità 2005 su CD (volume unico)**

- Compagnie, Banche **180,00 euro**
- Agenti, Broker, altri **140,00 euro**

Società/Nome .....

All'attenzione di .....

Via .....

CAP ..... Città ..... Prov. ....

Part. IVA/C.F. ....

Tel. .... Fax ..... e-mail .....

**PRIVACY** Ai sensi dell'art. 13, D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196 *codice in materia di protezione dei dati personali* i dati personali da Lei forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto delle disposizioni sopra richiamate. I dati verranno trattati per: esigenze amministrativo-contabili relative alla fornitura del servizio/prodotto da Lei acquistato; inviare materiale promozionale su prodotti e/o servizi analoghi di Assinform Srl; fini statistici. Il trattamento potrà effettuarsi con o senza l'ausilio di mezzi elettronici. Non è necessario richiedere il consenso al trattamento dei dati personali comuni inerenti gli obblighi contabili e fiscali in quanto imposto da obblighi di legge, mentre negli altri casi è facoltativo. Il rifiuto può tuttavia generare difficoltà ad onorare gli impegni. Le è riconosciuto l'esercizio dei diritti di cui all'art.7 legge n.196/03, in particolare può richiedere in ogni momento la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano e può chiederne la rettifica o l'immediata cancellazione. Può inoltre opporsi al trattamento, in tutto o in parte rispetto agli scopi sopra citati. Titolare e responsabile del trattamento dei dati è Assinform Srl. Per ogni comunicazione Lei può contattare Assinform Srl: via posta: Assinform Srl, Viale Dante, 12 33170 Pordenone; via fax: 0434.20645; via mail: [info@assinews.it](mailto:info@assinews.it)

**Assinform Srl - Viale Dante, 12 - 33170 Pordenone - Tel 0434.26136 - fax 0434.20645 - [info@assinews.it](mailto:info@assinews.it)**