Assicurativo.it

Ania: Italiani molto soddisfatti delle perizie assicurative. Presentata oggi ricerca Databank

di Vale

...

del su Assicurativo.it, oggi e' il 04.05.2024

Comunicato stampa Italiani molto soddisfatti delle perizie assicurative Presentata oggi ricerca Databank Rimini, 23 maggio 2003 â€“ Un elevato grado di soddisfazione riguardo alla perizia in caso di furto o di danni da acqua o incendio in appartamento pari a un livello di 96,6 in una scala da uno a cento; la cortesia, la competenza, la chiarezza delle informazioni e la puntualitÃ nel contatto come principali punti di forza del servizio. Questi i piÃ¹ importanti risultati emersi dalla ricerca Databank sulla customer satisfaction nella perizia assicurativa, presentata oggi nel corso del convegno "La perizia europea" organizzato da ANIA e dalle associazioni di periti Aipai, Anpaird, Assit e Preas presso il Palacongressi di Rimini. Lâ€™indagine di Databank, condotta su 594 clienti che hanno subito un danno da furto o incendio nel corso dellâ€™ultimo anno, ha voluto misurare il livello di soddisfazione nei confronti di uno dei momenti piÃ¹ importanti del servizio assicurativo, quello della perizia e cioÃ¨ il momento in cui vengono valutati e quantificati i danni subiti. Si tratta, in altre parole, di uno degli aspetti chiave che caratterizzano il servizio di post-vendita assicurativo. Il giudizio complessivo sulla perizia Ã¨ molto positivo con gradi elevati di soddisfazione su aspetti del servizio come cortesia e disponibilitÃ (i clienti si dichiarano soddisfatti nel 98,6% dei casi) e la correttezza e chiarezza delle informazioni ricevute (soddisfazione nel 96,1% delle risposte). Anche i tempi entro i quali si svolge la perizia sono giudicati positivamente: infatti per il 71% dei clienti i tempi sono ragionevoli e addirittura soddisfacenti nel 27% delle risposte. Accanto a un livello di soddisfazione molto elevato rispetto alla perizia, lâ€™indagine segnala perÃ² anche alcune aree problematiche. In particolare Ã¨ stato rilevata una scarsa propensione dei periti a fornire informazioni sul contratto: il 46% dei clienti dichiara di non aver ricevuto questo tipo di informazioni. Anche la consulenza del perito sulla prevenzione dei danni, non Ã¨ frequente (solo il 24% dei clienti ricorda di avere ricevuto consigli dal perito a questi fini) ma quando viene fornita Ã¨ valutata positivamente nellâ€™84% dei casi. La perizia si rivela quindi uno degli aspetti piÃ¹ positivi del servizio assicurativo, che va incontro alle esigenze del clienti proprio nel momento piÃ¹ delicato del rapporto tra assicuratori e utenti, cioÃ¨ quello successivo al sinistro.

http://www.ania.it/stampa/com_stampa/Ricerca%20Databank.htm - Ania

Hai letto: Ania: Italiani molto soddisfatti delle perizie assicurative. Presentata oggi ricerca Databank

Approfondimenti: ComunicatoStampa > Rca >

Commenti - Segnalazioni - Home Assicurativo.it