



COMUNICATO STAMPA

Cardif è la prima compagnia in Italia nel segmento delle Assicurazioni a Protezione dei Finanziamenti a ottenere la certificazione del Sistema Gestione Qualità ISO 9001 per il Servizio Liquidazione Sinistri¹.



Sistema di Gestione Qualità del Servizio Liquidazione Sinistri: Certificato ISO 9001:2008

Cardif, la compagnia d'assicurazione di BNP Paribas Assurance che sviluppa e distribuisce in Italia attraverso diversi canali prodotti assicurativi per i segmenti Protezione e Risparmio, è la prima società italiana del settore assicurativo a protezione dei finanziamenti a ottenere la certificazione del Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2008 per il Servizio Liquidazione Sinistri.

Il riconoscimento, rilasciato da SGS, ente internazionale leader nelle attività di Certificazione dei Sistemi di Gestione e dei Servizi, è stato ottenuto al termine di un percorso di razionalizzazione e standardizzazione dell'intero processo di Liquidazione Sinistri, che ne ha aumentato l'efficienza a vantaggio della qualità dei servizi offerti ai Partner e ai clienti finali.

Filippo Nobile, Direttore Generale di Cardif Assicurazioni S.p.A., ha dichiarato: *"L'introduzione del Sistema di Gestione Qualità ha permesso di rendere i processi dell'area Liquidazione Sinistri costanti, riproducibili nel tempo e verificabili. La Certificazione è tuttavia solo un punto di partenza. È già stato avviato un percorso di monitoraggio periodico e di miglioramento continuo del Servizio di Liquidazione Sinistri, che ci consentirà di rispondere al meglio alle esigenze dei nostri Partner e dei loro Clienti"*.

La certificazione rappresenta una conferma dell'impegno di Cardif al miglioramento delle prestazioni, attraverso un'organizzazione strutturata e dinamica, capace di rispondere alle aspettative della clientela.

A testimonianza della capacità operativa e degli alti standard dei servizi, è stata condotta un'indagine per misurare la soddisfazione dei clienti verso il Servizio Liquidazione Sinistri². I risultati relativi al quarto trimestre 2008 evidenziano che il 68% dei clienti intervistati ha ritenuto soddisfacente il servizio offerto da Cardif, il 18% dei quali dichiara che il rapporto con la Società supera addirittura le sue aspettative.

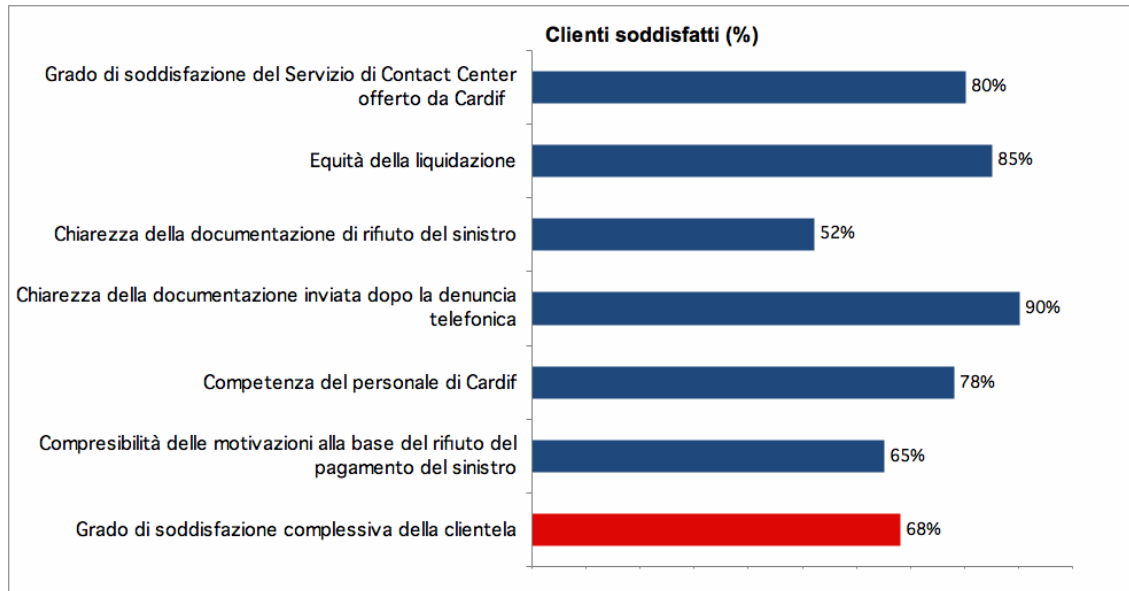
Molto positivi anche i riscontri sulla trasparenza della Società in quest'area: il 90% dei clienti ritiene la documentazione fornita da Cardif in seguito alla denuncia telefonica di sinistro di immediata e facile comprensione. Questa percentuale si mantiene elevata anche in caso di rifiuto della liquidazione di un sinistro: il 52% dei clienti ritiene chiara e comprensibile la lettera di comunicazione di tale rifiuto, e il 65% dichiara di comprenderne le motivazioni.

¹Fonte: Data base aziende certificate pubblicate sul sito Sincert al 9 giugno 2009



Indagine di Customer Satisfaction – Servizio Liquidazione Sinistri

Risultati principali



(2) Metodologia di indagine

L'indagine di Customer Satisfaction per il Servizio Liquidazione Sinistri è effettuata su base trimestrale attraverso interviste telefoniche su un campione di oltre 600 clienti. I dati illustrati nel presente comunicato si riferiscono al 4° trimestre 2008.

Cardif

Cardif (www.cardif.com) è una compagnia d'assicurazione di BNP Paribas Assurance che sviluppa e distribuisce attraverso diversi canali prodotti assicurativi per i segmenti Protezione e Risparmio. Cardif, a cui Standard & Poor's ha assegnato il rating AA, annovera tra i propri partner 35 delle 100 banche più importanti al mondo. E' presente in Italia dal 1989 con le due succursali vita e danni, Cardif Assurance Vie e Cardif Assurances Risques Divers e dal 1996 con la filiale italiana Cardif Assicurazioni S.p.A. Cardif, che è stata pioniera in Italia nell'ambito della bancassicurazione retail, ha fondato nel 1996 Centrovita Assicurazioni in JV con Banca CR Firenze, che ne detiene il 51%. Opera nel mondo in 41 Paesi e ha un forte posizionamento in Europa, Asia e America Latina.

BNP Paribas Assurance (www.assurance.bnpparibas.com), compagnia d'assicurazione del gruppo BNP Paribas, è il leader mondiale nella Creditor Insurance e il quarto gruppo assicurativo vita francese. Con oltre 8.000 dipendenti, dei quali più del 70% fuori dalla Francia, BNP Paribas Assurance ha registrato nel 2008 una raccolta premi totale pari a 16,1 mld di euro, di cui il 37% generata fuori dal mercato francese e il 42% da partner non appartenenti al gruppo. Nello stesso anno la raccolta premi totale del segmento Protezione è stata pari a 3,4 mld di euro, che corrispondono a oltre 50 milioni di persone assicurate.

BNP Paribas Assurance è fortemente impegnata in progetti di responsabilità sociale di impresa: ha adottato un programma di investimento socialmente responsabile, incoraggia il valore della diversità in azienda (ha ottenuto il riconoscimento "Equality at work") e supporta lo sviluppo economico dei mercati in cui opera. BNP Paribas è altresì impegnata nella difesa dell'ambiente, e punta a una riduzione del 10% delle proprie emissioni di CO2 entro il 2010.

Contact: Barabino&Partners
Tel. 02/7202.3535
Federico Vercellino
Cell. 331 5745171
f.vercellino@barabino.it
Dario Esposito
Cell. 380 7360733
d.esposito@barabino.it

Cardif Assicurazioni S.p.A.
Cristina Santinoli
Responsabile Comunicazione
cristina.santinoli@cardif.com
Tel. 02 77 22 41

Milano, 9 giugno 2009