

ZURITEL, I VANTAGGI DELL'ON LINE

La garanzia dell'esperienza Zurich, la comodità e la convenienza dell'assicurazione su Internet o via telefono e il prezzo bloccato fino alla fine dell'anno. Questi i vantaggi di una polizza personalizzata offerta da Zuritel, l'assicurazione on-line del Gruppo Zurich Italia.

Zuritel è il servizio di assicurazione telefonica e on-line del Gruppo Zurich Italia. Completamente autonomo rispetto ai tradizionali canali di vendita, Zuritel offre programmi specifici per l'assicurazione RC auto. Telefonando al **Numero Verde 800.247.247** o cliccando sul sito **www.zuritel.it**, il cliente potrà ricevere le informazioni che desidera e compiere qualsiasi tipo di operazione: dalla richiesta di un preventivo alla sottoscrizione della polizza, dal versamento del premio alla denuncia di un sinistro. Tutto in modo facile, rapido e sicuro. Per accedere al servizio Zuritel, infatti, bastano pochi minuti al telefono o davanti al computer, direttamente da casa o in ufficio, e tutti i dati vengono trattati nel pieno rispetto della normativa sulla privacy. La possibilità di fornire un prodotto personalizzato, costruito su misura delle diverse esigenze, rende Zuritel molto competitiva anche sul piano della convenienza, inoltre le sue polizze non subiranno aumenti fino alla fine dell'anno.

Nata nel 1997, Zuritel è la risposta del Gruppo Zurich alla richiesta di "multicanalità", cioè di canali di vendita diretta che operino senza intermediari. In quattro anni, Zuritel ha rafforzato la sua presenza sul mercato, realizzando accordi con aziende private e pubbliche, Enti e Associazioni, ma anche rivolgendosi direttamente ai privati cittadini. Secondo un'indagine IntraDemoskopea, l'88% dell'attuale clientela proviene dalle tradizionali compagnie assicurative ed è stata "conquistata" dall'opportunità di stipulare una polizza auto con un ottimo rapporto qualità/prezzo e una procedura facile e veloce.

Sebbene i sistemi di vendita di assicurazione diretta siano da noi ancora poco diffusi (in Italia rappresentano il 3,5% del mercato totale mentre raggiungono il 34% nel Regno Unito) e nonostante la "giovinezza" del servizio Zuritel, il Numero Verde e il sito Internet hanno già fatto registrare ottime prestazioni: 70 mila clienti e 178mila preventivi dal mercato spontaneo nel 2001. Il call center ha ricevuto oltre 1.300.000 telefonate (erano 700mila nel 2000). Dal settembre dello scorso anno, il sito ha registrato più di 265mila accessi unici: la media mensile è passata dai 10.600 accessi del novembre 2001 ai 60mila di giugno 2002.

"Per l'anno in corso – spiega Anna Desiderato, responsabile di Zuritel - ci aspettiamo di aumentare del 40%, rispetto l'anno precedente, il numero dei clienti che chiamano il call center. Da qui prevediamo che arriveranno, nei prossimi anni, 45mila clienti. Una crescita in linea con l'espansione dei sistemi di vendita diretta che, entro il 2007, arriveranno a coprire circa il 10% dell'intero mercato assicurativo".

IL PRODOTTO ZURITEL

La polizza Zuritel è Bonus/Malus senza franchigia (con le 18 classi tradizionali) ma, diversamente da altre compagnie assicurative, non comprende il "tacito rinnovo". Questo significa che, ogni anno, 30 giorni prima della scadenza del contratto, sarà impegno di Zuritel contattare il cliente per inviare una nuova proposta. La polizza verrà aggiornata nella classe di Bonus/Malus (che migliora nel tempo, in assenza di sinistri) e nel valore del veicolo assicurato (che, "invecchiando", diminuisce).

Operando esclusivamente nel ramo automobilistico, Zuritel offre un pacchetto di garanzie fra i più completi sul mercato: RCA (massimale illimitato), complementare

responsabilità civile, incendio e furto (con franchigia e scoperto minimo), complementare ARD, collisione, kasko, eventi sociopolitici e naturali, ritiro patente, tutela legale (massimale 10mila euro), assistenza, infortuni al conducente. Grazie ad un sistema di tariffazione "a punti", che prende in considerazione 15 parametri, è possibile costruire un premio polizza perfettamente tarato sui fattori di rischio di ogni singolo cliente, con un'offerta davvero competitiva.

I "PLUS" DI ZURITEL

Flessibilità, convenienza, efficienza: Zuritel risponde alle richieste chiave dei consumatori. Secondo un'indagine InraDemoskopea, il 71% dei consumatori presta particolare attenzione all'aspetto economico nello stipulare una polizza diretta. Zuritel, grazie alla differenziazione dell'offerta e all'erogazione di servizi sempre più personalizzati, garantisce un ottimo rapporto qualità/prezzo: il cliente avrà una polizza "su misura", a prezzo bloccato fine alla fine dell'anno.

La possibilità di assicurarsi un notevole risparmio non è l'unico fattore che influenza la scelta di una assicurazione telefonica o on-line. Al secondo posto nelle preferenze degli utenti ci sono rapidità ed efficienza del servizio. Con Zuritel, bastano tre minuti al telefono o pochi "clic" sulle pagine del sito per stipulare una polizza auto o denunciare un sinistro. In tutte le operazioni, il cliente viene costantemente accompagnato da 150 operatori competenti e cortesi. Il pagamento può essere effettuato tramite bonifico bancario, bollettino di conto corrente postale e carta di credito, con assoluta garanzia della sicurezza delle transazioni on-line. La documentazione completa viene inviata rapidamente a domicilio.

*Zuritel è un servizio offerto da Sicurtà 1879 Assicurazioni Spa
Sede legale: p.zza Carlo Erba 6 - 20129 Milano
Tel. +39-02-59661 Fax +39-02-59662603*

*Sede operativa: via Cesare Pascarella 59 - 00153 Roma
Tel. +39-06-58317200 Fax +39-06-58314451
Capitale sociale €8.000.000 Reg. Imp. MI7293 R.E.A. MI 32213 C.F. e P.IVA 01098640152
Imp. aut. a norma Art. 65 R.D.L. 29/4/1923 n.966*

COME ACCEDERE ALL'ON-LINE DI ZURITEL

ZURITEL IN UNA PAGINA WEB – www.zuritel.it

Dal preventivo alla proposta alla stipula della polizza, basta collegarsi al sito www.zuritel.it e possedere un indirizzo di posta elettronica. La prima fase è quella del calcolo del preventivo: bisogna inserire i dati personali, del libretto di circolazione e del contratto assicurativo ancora in corso. In pochi minuti e otto "clic", Zuritel fornisce al cliente tutte le istruzioni necessarie a compilare i diversi campi senza errori. Con altre poche schermate, dopo aver salvato il preventivo ed essersi registrato, l'utente può richiedere la proposta e poi concludere l'acquisto. Una volta perfezionata, la polizza viene tempestivamente inviata a domicilio, senza alcuna spesa aggiuntiva.

Zuritel.it non fornisce solo servizi legati alla stipula e alla gestione dei contratti. Il sito mette a disposizione dell'utente anche una serie di informazioni e consigli per la prevenzione e la sicurezza alla guida, uno scadenziario per ricordare gli appuntamenti più importanti, e il logo del Numero Verde con tutte le informazioni sul funzionamento del call center.

COME FUNZIONA IL CALL CENTER DI ZURITEL (800 247 247)

Il Numero Verde 800.247.247 è attivo in tutta Italia dal lunedì al sabato, dalle ore 9 alle ore 19. Con una telefonata che di media dura appena 3 minuti, l'operatore del call center fornisce ogni chiarimento sul contenuto delle coperture, sulle caratteristiche del prodotto e le modalità di adesione. Se il cliente è interessato a stipulare una polizza, deve fornire i dati personali e della vettura, poi Zuritel provvederà a inviare il preventivo per posta o via fax. A questo punto, serviranno solo altre due telefonate per completare le procedure: una chiamata per chiedere la proposta di polizza (impegnativa per la sola compagnia e completa di tutti gli allegati previsti dalla legge); l'ultima telefonata per comunicare l'adesione alla proposta e scegliere la modalità di pagamento. Rispedita indietro la documentazione, il cliente riceve il contratto direttamente a domicilio. Esclusi i tempi di consegna, che avviene tramite servizio Postel, Zuritel garantisce il completamento delle operazioni entro 36 ore dal primo contatto telefonico.

Da sottolineare che ogni operatore, al termine della telefonata, inserisce nel database tutte le informazioni e le richieste del cliente, creando una sorta di archivio per ricostruire in ogni momento la "storia" delle richieste di chi ha chiamato.

Il numero verde Zuritel è attivo anche per la denuncia di sinistri. L'utente ne può dare immediata comunicazione e ricevere indirizzo, recapito telefonico e nome della persona che, presso l'Ispettorato Sinistri di competenza, seguirà la pratica. Successivamente, il Servizio Sinistri del Gruppo Zurich Italia provvederà all'invio del perito, alla valutazione del danno e alla liquidazione, che avviene in tempi rapidi (circa 13 giorni). L'operatore del call center, inoltre, fornirà una lista delle officine convenzionate dove è possibile far riparare l'auto senza alcuna spesa aggiuntiva.