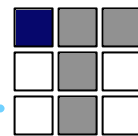


Newsletter

ANNO IX - NUMERO 38



ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION 2002: I RISULTATI DI GRUPPO

Vogliamo subito ringraziare tutti i 137 Clienti che hanno prestato la loro collaborazione per consentirci di condurre l'annuale indagine di Customer Satisfaction. Ribadiamo l'importanza del loro contributo, senza il quale difficilmente riusciremmo a valutare con precisione la qualità del nostro impegno. L'80% del campione fa parte del settore della produzione e il 32 % ha un fatturato tra i 5 e i 12 milioni di Euro, mentre il 21% tra 25 e 50 milioni.

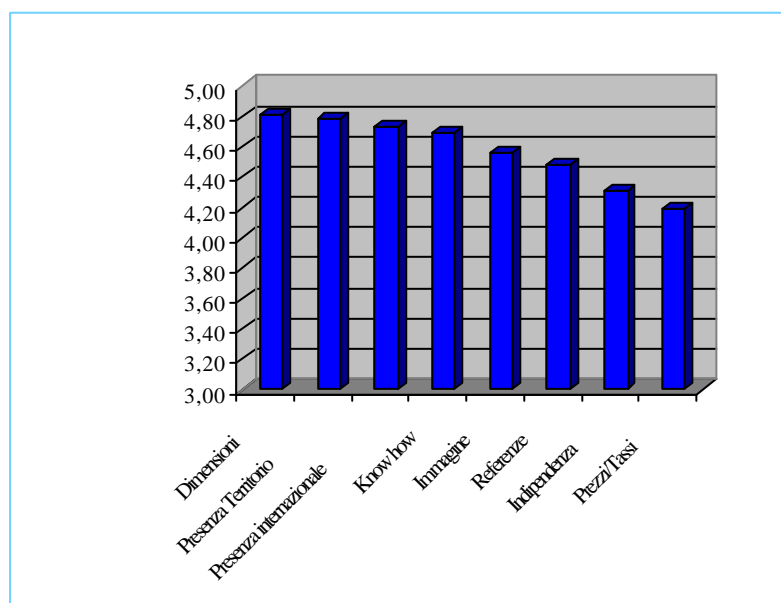
Come sempre la ricerca è partita dalla **verifica degli elementi principali** che compongono l'offerta di un Broker Assicurativo. E' fondamentale, infatti, sapere con precisione che cosa vogliono le Aziende e confrontare, quindi, le performance su quei fattori.

La struttura dell'indagine riflette, infatti, il nostro approccio nei confronti dei Clienti, sia attuali sia potenziali: gli interventi del Gruppo Assiteca partono sempre dalle esigenze manifestate delle Aziende, mai viceversa.

FATTORI CRITICI DI SUCCESSO E LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Ancora una volta si confermano determinanti il **know how tecnico**, l'**indipendenza dal mercato assicurativo** e i **prezzi/tassi**, seguiti a distanza da presenza internazionale, immagine, referenze, presenza capillare sul territorio e dimensioni.

Ad Assiteca sono stati attribuiti giudizi positivi in merito a tutti i fattori (fig. 1 – scala



1min/5max), tuttavia resta elevata la tensione al miglioramento della performance in quegli ambiti che noi per primi consideriamo prioritari e sui quali il nostro Cliente è sempre più esigente: la **qualità della progettazione** e il potere contrattuale nei confronti delle Compagnie, che si traduce naturalmente in una maggiore **competitività dell'offerta**.

Fig. 1 - Performance del Gruppo Assiteca sui fattori critici di successo del brokeraggio assicurativo

In seconda battuta abbiamo chiesto un giudizio relativamente al servizio fornito che, per maggior concretezza, è stato declinato nei principali elementi qualificanti (v. fig.2):

ELEMENTI CHE COMPONGONO IL SERVIZIO	VALUTAZIONE
Chiarezza/trasparenza strumenti di comunicazione	4,70
Competenza/professionalità	4,74
Corretta gestione scadenza polizze	4,75
Corretta individuazione/analisi rischi	4,64
Corretto dimensionamento coperture	4,67
Cortesia del personale	4,88
Esperienza problematiche settore	4,36
Innovazione / propositività	4,26
Interventi volti alla rapida e soddisfacente definizione del sinistro	4,45
Livello soddisfazione risposte ricevute	4,61
Supporti nella prevenzione	4,10
Tempi di individuazione esatto interlocutore	4,58
Tempi di risposta alle questioni poste	4,55

Fig. 2 - La valutazione del servizio del Gruppo Assiteca

Si tratta evidentemente di valutazioni positive, dal momento che la loro media, utilizzata come indicatore principale di Customer Satisfaction, si attesta sul **4,56** (scala da 1 a 5).

Per completezza, offriamo un confronto con le performance degli scorsi anni (fig. 3). I valori del triennio risultano sostanzialmente in linea e comunque tutti superiori al 4,5.

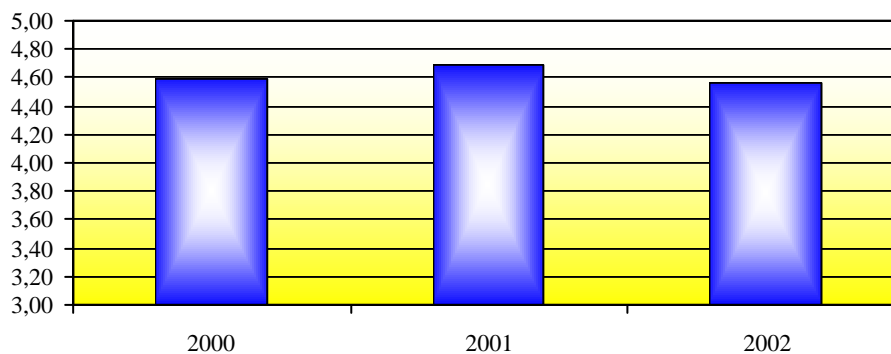
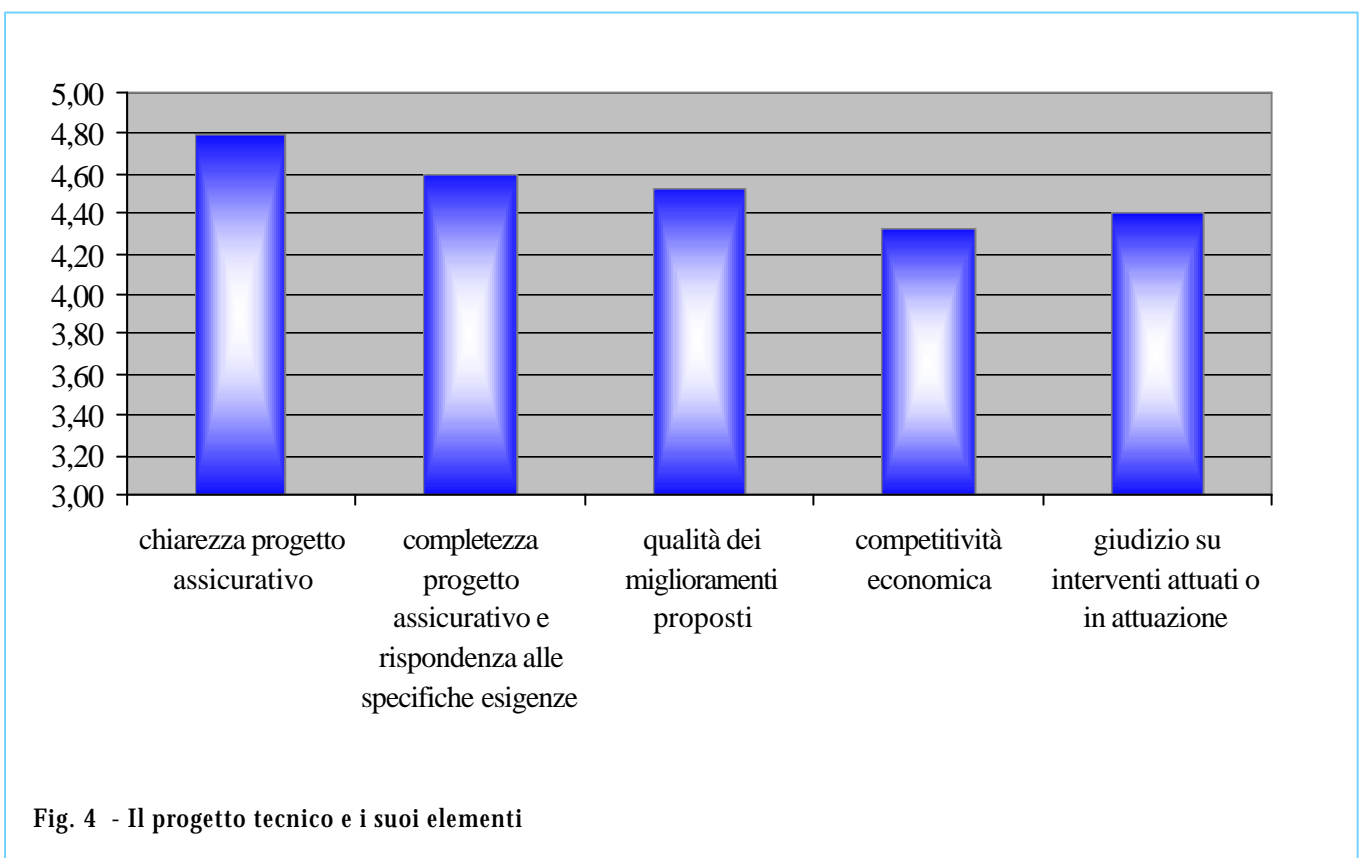


Fig. 3 - L'indice sintetico di Customer Satisfaction: l'ultimo triennio

L'analisi si conclude con la valutazione dell'area tecnica. Anche in questo caso non ci siamo accontentati di un giudizio generico sul servizio, ma abbiamo evidenziato tutti i fattori che concorrono alla definizione del progetto tecnico (fig.4). Questo è fondamentale per evidenziare eventuali carenze e per intervenire in modo mirato alla loro risoluzione.



Vorremmo sottolineare le performance particolarmente positive degli elementi “chiarezza” e “rispondenza alle specifiche esigenze”, risultati che ben riflettono le nostre caratteristiche principali: **trasparenza** nella comunicazione e **personalizzazione** dell'offerta.

Non ci dilunghiamo oltre, abbiamo volutamente cercato di limitare al minimo ogni commento: preferiamo che siano i numeri a parlare per noi.

Sabrina Pilla - Marketing & Sviluppo - GRUPPO ASSITECA

IL TRATTAMENTO DI FINE MANDATO PER AMMINISTRATORI DI SOCIETÀ'

E' ormai noto come il Testo Unico delle Imposte sui Redditi (D.P.R. 917 del 22/12/86) entrato in vigore il 1 gennaio 1988 abbia introdotto alcune importanti novità circa il trattamento fiscale riservato alle indennità per la cessazione dei rapporti di collaborazione coordinata e continuativa e, in particolare, riguardo ai cosiddetti *trattamenti di fine rapporto* o di *fine mandato per amministratori di società*.

Dette indennità vengono accantonate annualmente (art.70 comma 3 del T.U.), detraendole, in percentuali stabilite attraverso atto di delibera societaria in data certa, dal compenso dei vari soggetti interessati (Amministratori, Consiglieri di Amministrazione, Sindaci di Società, Revisori), al fine di costituire una sorta di T.F.R. in occasione della cessazione del rapporto di collaborazione con l'Azienda.

L'accantonamento può avvenire in vari modi, ma è innegabile l'alto interesse per le polizze di assicurazione, considerate le caratteristiche insite in tali tipi di contratti (*impignorabilità, insequestrabilità, agevolazioni sulle tassazioni, rendimento minimo garantito ecc.*).

I VANTAGGI DELLA SOLUZIONE ASSICURATIVA

Il presupposto indispensabile per la validità del contratto assicurativo è garantire la liquidazione "in qualsiasi momento" di un importo almeno pari al controvalore dei premi versati, qualora il rapporto tra società e amministratore venga a cessare.

In tal caso, una polizza assicurativa sulla vita dell'Amministratore (T.F.M.), in termini di "provvista", certezza del rendimento, copertura del rischio morte, impignorabilità ed insequestrabilità dei capitali (data la natura "privilegiata" dei trattamenti di fine rapporto), si presenta come una soluzione sicura, valida e competitiva.

QUANTO SI VERSA

Non esiste attualmente alcun vincolo legislativo che condizioni la determinazione dei compensi riconosciuti agli Amministratori e delle relative quote di compenso accantonabili a titolo di *trattamento di fine mandato*.

PROCEDURA OPERATIVA

- Contraente: l'Impresa (obbligata al pagamento dei premi nei confronti della Compagnia);
- Assicurato: l'Amministratore;
- Beneficiario: l'Amministratore ed in caso di premorienza gli eredi o chi designato.

I VANTAGGI FISCALI

Per l'Azienda

1. Effettuare gli accantonamenti annuali portandone in deduzione il costo e di conseguenza risparmiando sul versamento di imposte (IRPEG);
2. Accantonare anno per anno le somme necessarie, senza dover corrispondere l'intera indennità di fine mandato al momento della cessazione della carica.
3. Delegare alla Compagnia Assicurativa tutti gli oneri gestionali relativi agli accantonamenti.

Per l'Amministratore

1. Avere un accantonamento retributivo non costituente reddito annuo, in vigore di carica.
2. Possibilità di usufruire di una tassazione più favorevole, in quanto l'indennità è assoggettata a tassazione separata (art. 16 comma 1 lett.c) del D.P.R. 22/12/1986 n.917) in sostanza applicando l'aliquota media IRPEF degli ultimi 2 anni;
3. Tassazione del 12,50% sugli utili di polizza
4. Accantonamento investito al di fuori dell'Azienda e quindi non legato alle vicissitudini della stessa.

N.B.: Solitamente, con la tassazione separata, si determina un'aliquota ridotta, ma è comunque consentito optare, se lo si ritiene più conveniente, per la tassazione nei modi ordinari. Nel biennio antecedente alla scadenza dell'incarico, l'assemblea potrebbe peraltro deliberare una riduzione dei compensi e, conseguentemente, dei redditi dell'amministratore e dell'aliquota applicabile.

Stefano Bonomi - Assiteca BSA

