

Comunicato stampa

Milano, 07 giugno 2016

Risultati importanti per il Gruppo Helvetia Italia: anche nel 2015 i clienti Helvetia RCAuto sono i più soddisfatti del mercato assicurativo.

Ricerca Customer Satisfaction Awards e comportamenti di acquisto dei Clienti RC Auto nel 2015.

Ancora una volta **Helvetia** si posiziona in testa alla classifica del Customer Satisfaction Index, ricerca Cerved "Monitor RC Auto ed. 2015", **grazie al primo posto degli item dell'area di "relazione" e dell'area di "servizio", che include anche gli aspetti relativi alla gestione sinistri.**

Il CSI complessivo è pari a 98,5/100, superiore allo standard di mercato (95,1%).

La ricerca, che evidenzia i risultati ottenuti da Helvetia sulla Customer Satisfaction e sui comportamenti d'acquisto della sua clientela, ha considerato e valutato i seguenti temi:

- misurazione del livello di soddisfazione degli assicurati RC Auto, sia a livello complessivo che su diversi aspetti riguardanti la relazione con la Compagnia, il servizio offerto e la gestione sinistri;
- comportamenti recenti della clientela sulla scelta della polizza RC Auto; l'intenzione di rinnovare la polizza con Helvetia o di cambiare compagnia alla scadenza del contratto.

L'analisi è stata condotta confrontando i dati rilevanti ottenuti da Helvetia analizzandone il trend (2011-2015), con lo standard di mercato del 2015 e i risultati dei principali operatori del mercato.

La clientela Helvetia è fortemente "orientata" all'agente, con il quale negli anni ha consolidato un rapporto di fiducia, rispetto agli altri operatori. Infatti spesso gli assicurati Helvetia possiedono, con la stessa compagnia, più di una polizza, in particolare polizze di responsabilità civile e polizze multirischi. L'ottima per-

formance si riflette anche sugli altri indicatori, oltre alla soddisfazione "overall", anche al passaparola positivo, che è il più elevato di tutte le compagnie tradizionali.

Dalla ricerca emerge che la soddisfazione sinistri rappresenta il fiore all'occhiello del Gruppo. Inoltre, il 35 % dei clienti di Helvetia, in linea con lo scorso anno e con lo standard di mercato, ha fatto ricorso a carrozzerie convenzionate in occasione di sinistro e la quasi totalità degli interessati, se tornasse indietro, riconfermerebbe la scelta.

SINTESI DEL POSIZIONAMENTO

Di seguito le aree di valutazione che hanno decretato il posizionamento di Helvetia emerso in base al livello di soddisfazione espresso dalla clientela sui singoli fattori di soddisfazione:

- facilità di rapporto con l'agente e/o liquidatore 99%
- competenza degli agenti 99,5%
- assistenza/informazione degli agenti nella gestione del sinistro 99,2%
- equità della liquidazione 97,4%
- capacità di offrire soluzioni assicurative personalizzate 99,4%
- efficienza organizzativa dell'agenzia 99,5%
- trasparenza delle condizioni contrattuali delle polizze 99,4%
- facilità di contatto con gli agenti 99%
- disponibilità degli agenti ad offrire assistenza assicurativa in modo continuativo 99,5%
- chiarezza e correttezza delle risposte fornite dagli agenti 99,5%
- costo della polizza in rapporto ai servizi offerti 92,4%

Per ulteriori informazioni si invita a rivolgersi a:

Helvetia Assicurazioni
Mara De Gaetano
Addetto Stampa
Via G.B. Cassinis, 21
20139 - Milano

Telefono: 02.63288157
mara.degaetano@helvetia.it
www.helvetia.it

HELVETIA presente sul mercato assicurativo da oltre 60 anni, è la rappresentanza italiana della casa madre Svizzera; la grande esperienza di un gruppo multinazionale, in grado di creare prodotti mirati al raggiungimento della soddisfazione del cliente, fa di Helvetia un partner altamente affidabile. Negli ultimi anni, la Compagnia ha consolidato maggiormente la propria posizione nel mercato assicurativo attraverso l'incremento della rete distributiva agenziale e importanti acquisizioni aziendali. Fanno parte del Gruppo le Società: Helvetia Rappresentanza Italiana per il ramo DANNI, Helvetia Vita per il ramo VITA, Helvetia Italia Assicurazioni per il canale Affinity, Chiara Vita acquisita al 100% dal Banco Desio e Chiara Assicurazioni acquisita al 52,9% per il Ramo DANNI, entrambe per il canale bancario. Dal 2015 sono state acquisite anche Nationale Suisse SpA e Nationale Suisse Vita SpA e, il 1° giugno 2016, è avvenuta la fusione di Nationale Suisse SpA.