

## COMUNICATO STAMPA

# **RISULTATI IMPORTANTI PER IL GRUPPO HELVETIA ITALIA: NEL 2014 I CLIENTI HELVETIA RC AUTO TORNANO AD ESSERE I PIU' SODDISFATTI DEL MERCATO ASSICURATIVO.**

Ricerca Customer Satisfaction Awards e comportamenti di acquisto  
dei Clienti RC Auto nel 2014

**Milano, 26 giugno 2015:** Helvetia torna a posizionarsi in testa alla classifica del Customer Satisfaction Index, ricerca Cerved "osservatorio RC Auto ed. 2014", **prima delle 16 compagnie valutate grazie ai buoni risultati degli item dell'area di "relazione" e al primo posto dell'area di "servizio" che include anche gli aspetti relativi alla gestione sinistri.**

**Il CSI complessivo è pari a 97,4/100, in linea con lo scorso anno e superiore allo standard di mercato (94,9).**

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 (2011-2014), con lo standard di mercato del 2014 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. Fra chi possiede anche polizze vita, circa in un caso su due, dichiara di possederne una di previdenza integrativa, seguite dalle TCM e dalle polizze risparmio.

Infine, altro segno di soddisfazione che emerge dalla ricerca è che il 31 % 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

## POSIZIONAMENTO HELVETIA

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 il liquidatore	I posto
assistenza/informazione da parte degli agenti nella gestione del sinistro	I posto
velocità della liquidazione	I posto
equità della liquidazione	I posto
competenza degli agenti	II posto
capacità di offrire soluzioni assicurative personalizzate	II posto
efficienza organizzativa dell'agenzia	II posto
trasparenza delle condizioni contrattuali delle polizze	III posto
facilità di contatto con gli agenti	III posto
disponibilità degli agenti ad offrire assistenza assicurativa in modo continuativo	III posto
chiarezza e correttezza delle risposte fornite dagli agenti	III posto
costo della polizza in rapporto ai servizi offerti	IV posto

**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 Italia 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 51,9% per il Ramo DANNI, entrambe per il canale bancario. Dal 2015 anche il Gruppo Nationale Suisse, per il ramo VITA e per il ramo DANNI è entrato a far parte del Gruppo Helvetia.

Contatti:

**Ufficio Stampa HELVETIA**

Cinzia Delogu – Mara De Gaetano- [ufficiostampa@helvetia.it](mailto:ufficiostampa@helvetia.it)