



Clienti soddisfatti e “rimborsati”

Helvetia al 1° posto nella graduatoria per livello di soddisfazione della clientela (ricerca Customer Satisfaction Awards e comportamenti di acquisto clienti RCA)

Milano, 25 gennaio 2012: dai risultati della ricerca Databank – Cerved Group – “sull’Osservatorio RC Auto ed. 2011” emerge che i clienti **Helvetia** sono i più soddisfatti.

L’obiettivo della ricerca era quello di **misurare il livello di soddisfazione degli assicurati RC auto**, indagando il rapporto con la compagnia e con gli agenti (ad es.: facilità di contatto, competenza, disponibilità), la percezione della qualità del servizio offerto (ad es: capacità di offrire soluzioni assicurative personalizzate, trasparenza delle condizioni contrattuali) e della gestione dei sinistri (ad es: velocità ed equità della liquidazione).

L’analisi è stata condotta intervistando **4.500** possessori di polizze RC auto, distribuiti per regione e per professione, **clienti dei principali player del mercato assicurativo**.

I risultati ottenuti in relazione alle interviste sui clienti Helvetia hanno evidenziato il più alto livello di soddisfazione da parte della clientela.

La soddisfazione complessiva dei clienti del settore RC auto è rappresentata in modo sintetico dal CSI (Customer Satisfaction Index) che, come standard di mercato, nel 2011 si ferma a quota 91,5 risultando in tendenziale calo rispetto al 2010 (93,5).

Il livello di soddisfazione espresso dai clienti Helvetia è pari a 96,1 un risultato raggiunto soprattutto grazie alle caratteristiche che da sempre contraddistinguono la Compagnia, ovvero la centralità della relazione con i propri agenti, l’approccio consulenziale, la personalizzazione del servizio offerto e un elevato livello di servizio per la gestione dei sinistri.

La soddisfazione è risultata, molto elevata anche con particolare riferimento alla velocità di **liquidazione dei sinistri** (94%) e di **equità della liquidazione** (92%) che, se confrontati con i livelli standard di mercato (rispettivamente 78% e 84%) evidenziano chiaramente il valore di Helvetia.

Le ottime performance della Compagnia Helvetia sono confermate anche dal **passaparola positivo** che gli stessi clienti della Compagnia fanno nei confronti di Helvetia: il **40%** dei nostri clienti sono “Promotori” di Helvetia, con un Net Promoter Score pari al 26% vs l’11% dello standard di mercato.

La positività dei risultati emersi dalla ricerca viene evidenziata anche grazie ad un altro dato di estrema importanza per la Compagnia, ovvero **la fedeltà**. Tale conclusione deriva da un indice dato dalla richiesta di preventivi di polizze ad altri operatori e dalle intenzioni a stipulare la polizza con un’altra compagnia, risultato estremamente **contenuto per Helvetia**: pari a 6% del totale dei clienti vs 16% standard di mercato.



IN SINTESI

POSIZIONAMENTO HELVETIA	ELENCO FATTORI DI SODDISFAZIONE
2	FACILITA' DI CONTATTO CON GLI AGENTI
1	COMPETENZA DEGLI AGENTI
1	DISPONIBILITA' DEGLI AGENTI AD OFFRIRE ASSISTENZA ASSICURATIVA IN MODO CONTINUATIVO
1	EFFICIENZA ORGANIZZATIVA DELL'AGENZIA
3	ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI DELL'AGENZIA
1	CHIAREZZA E CORRETTEZZA DELLE RISPOSTE FORNITE DAGLI AGENTI
1	TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI DELLE POLIZZE
4	CAPACITA' DI OFFRIRE SOLUZIONI ASSICURATIVE PERSONALIZZATE
10	COSTO DELLA POLIZZA IN RAPPORTO AI SERVIZI OFFERTI
2*	FACILITA' DI RAPPORTO CON L'AGENTE E/O IL LIQUIDATORE
1*	ASSISTENZA/INFORMAZION DA PARTE DEGLI AGENTI NELLA GESTIONE DEL SINISTRO
1*	VELOCITA' DELLA LIQUIDAZIONE
2*	EQUITA' DELLA LIQUIDAZIONE

La tabella evidenzia la posizione del Gruppo Helvetia, all'interno di una graduatoria dei principali competitors (15 compagnie tradizionali)

* i dati evidenziano la posizione del Gruppo Helvetia in una graduatoria di 7 competitors

Fonte: Databank

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 di riferimento 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, Padana Assicurazione per il canale Affinity e Chiara Vita acquisita al 70% dal Banco Desio per il canale bancario.

Contatti:

Ufficio Stampa HELVETIA

Cinzia Delogu - Emanuela Abbondi - 348.3663594 ufficiostampa@helvetia.it