

Tra le Compagnie d'Assicurazioni Helvetia risulta ancora prima nella soddisfazione complessiva dei clienti del settore RC Auto.

Ricerca Customer Satisfaction Awards e comportamenti di acquisto clienti RCA

Milano, 25 febbraio 2013: i risultati della ricerca Databank – Cerved Group “**sull'Osservatorio RC Auto ed. 2012**” hanno evidenziato il grado di soddisfazione che i clienti **Helvetia** hanno dimostrato nei confronti della polizza RC Auto della nostra Compagnia. La misurazione del **livello di soddisfazione** degli assicurati RCA, il servizio offerto, la relazione con la compagnia e la gestione dei sinistri, sono i principali temi trattati nell'indagine Databank.

I risultati di Helvetia sono messi a confronto con lo standard di mercato, i dati rilevanti di Helvetia nel 2012 e i risultati dei principali operatori del mercato.

L'analisi è stata condotta intervistando un campione stratificato non proporzionale per regione di 4.501 possessori di polizze RC auto, clienti dei principali *player* del mercato assicurativo presenti sul territorio nazionale, divisi per regione e per tipologia di professione.

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 2012 è del **92,3**.

I risultati ottenuti in relazione alle interviste sui clienti Helvetia hanno evidenziato il più alto livello di soddisfazione da parte della clientela, confermando le ottime performance rilevate lo scorso anno.

Sempre molto elevata è la soddisfazione in riferimento all'assistenza/informazione da parte degli agenti nella gestione del sinistro dove la percentuale dei clienti soddisfatti è pari al **96%** per Helvetia rispetto all'89% dello standard di mercato, alla velocità di liquidazione del sinistro pari al **96%** rispetto all'87% dello standard di mercato e dell'equità della liquidazione pari al **96%** per Helvetia rispetto all'85% dello standard di mercato.

Nella classifica dei fattori di soddisfazione del cliente Helvetia rispetto all'anno 2011, si evidenzia un netto miglioramento del gradimento relativo al costo della polizza in rapporto ai servizi offerti pari a **82%** rispetto al dato 2011 pari a 73% facendoci posizionare al **3°** posto tra i 15 competitor analizzati, rispetto al 10° posto dello scorso anno.

Un altro dato scaturito dall'indagine è quello relativo alla facilità di contatto con gli agenti che posiziona quest'anno la nostra Compagnia Helvetia al **1°** posto della graduatoria tra le altre compagnie analizzate nella ricerca Databank.

Resta invariata la quota di clienti che ha richiesto preventivi di polizze ad altri operatori (6%) in raffronto allo standard di mercato del 15%.

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 100% dal Banco Desio per il canale bancario.

Contatti:

Ufficio Stampa HELVETIA

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