

Helvetia mantiene il podio nella soddisfazione complessiva dei clienti del settore RC Auto.

La Customer Satisfaction Awards, dell'anno 2013, colloca la compagnia Svizzera ancora ai primi posti.

Milano, 24 febbraio 2014: anche quest'anno i risultati della ricerca Databank – Cerved Group “sull'Osservatorio RC Auto ed. 2013” sui comportamenti di acquisto dei clienti RCA – hanno messo in evidenza il grado di soddisfazione dei clienti **Helvetia** nei confronti della polizza RC Auto della Compagnia.

Sulla base delle compagnie nella graduatoria dei Customer Satisfaction Index, che rappresentano circa il 90% del mercato, **Helvetia risulta prima tra le compagnie tradizionali.**

Il **CSI** (Customer Satisfaction Index) complessivo è pari a **96,3%** risultando in linea con lo scorso anno ma più alto dello standard di mercato.

Anche quest'anno la misurazione del livello di soddisfazione degli assicurati RCA è stata effettuata considerando sia gli specifici aspetti che si riferiscono alla relazione con la Compagnia, sia al servizio offerto, che alla gestione dei sinistri (il CSI dei clienti sinistrati pari a 96,5 non è differente da quello dei non sinistrati che è di 96,8). Questo posizionamento viene avvalorato anche dall'importanza del passaparola: i clienti soddisfatti, che fungono da “promotori” per amici o parenti, rappresentano il 28%, rispetto al 15% dei detrattori. Quasi il doppio, per un saldo positivo fra i migliori del mercato.

Anche quest'anno un punto importante della valutazione della customer satisfaction riguarda la **trasparenza delle condizioni contrattuali e la velocità della liquidazione del sinistro.** La Compagnia ritiene importante la trasparenza nelle fasi di stipula e allo stesso modo evidenzia l'importanza di una buona gestione dei sinistri, aspetti che nascono da una facilità di rapporto con gli agenti e il liquidatore.

Altri temi della ricerca riguardano i comportamenti recenti della clientela in riferimento alla scelta della polizza rc auto come l'intenzione di rinnovo con Helvetia piuttosto che cambiare compagnia in fase di rinnovo. Rimane inferiore alla quota di mercato (8% rispetto al 16%) la percentuale della clientela che ha chiesto un preventivo ad altre compagnie. Aumenta dal 2% al 6% la quota dei clienti che hanno deciso di valutare altre proposte alla scadenza del contratto.

Altre valutazioni emerse dalla ricerca che hanno rappresentato punti di soddisfazione, per l'operato e i servizi della Compagnia, riguardano l'utilizzo delle **carrozzerie convenzionate** in caso di sinistro. Emerge infatti che il 34% dei Clienti della Compagnia, in linea con lo scorso anno e con lo standard di mercato, ha fatto ricorso a carrozzerie convenzionate e la quasi totalità degli interessati confermerebbero la scelta fatta.

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 del Gruppo Helvetia Italia un partner altamente affidabile. Negli ultimi anni, il Gruppo 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 Helvetia Italia 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% per il Ramo DANNI, entrambe per il canale bancario.

Contatti:

Ufficio Stampa HELVETIA
Cinzia Delogu - 348.3663594 ufficiostampa@helvetia.it