



comparis.ch: sondaggio 2007 sulla soddisfazione dei clienti con le assicurazioni auto

Assicurazioni auto sempre in carreggiata

Gli svizzeri sono soddisfatti della propria assicurazione auto. È quanto scaturisce da un sondaggio condotto ogni anno dal servizio di confronto Internet comparis.ch sulla soddisfazione dei clienti. Come già nell'anno precedente, Alba ha i clienti più soddisfatti, mentre Generali è nuovamente fanalino di coda. AXA Winterthur e Zurich, i leader del mercato, sono nella media.

Zurigo, 24 luglio 2007 - Delle 14 principali assicurazioni auto, 10 ricevono buoni voti dai propri clienti, mentre 4 ottengono un "discreto". Rispetto all'anno scorso, delle 14 assicurazioni auto valutate, 6 hanno ottenuto un voto migliore e 2 un voto inferiore. Sono 6 le assicurazioni che hanno ottenuto lo stesso voto del 2006. È quanto scaturisce dal sondaggio annuo sulla soddisfazione dei clienti condotto dal servizio di confronto Internet comparis.ch. 5200 utenti di comparis.ch hanno valutato la propria assicurazione auto secondo i seguenti criteri: competenza e reperibilità telefonica dei collaboratori dell'assicurazione, comprensione delle informazioni ai clienti e ammontare dei premi. Gli utenti hanno inoltre valutato rapidità e disponibilità nella gestione dei sinistri annunciati. Grazie a queste valutazioni comparis.ch stila ogni anno una classifica delle assicurazioni auto. Le 14 assicurazioni auto considerate nella valutazione coprono il 99 per cento del mercato.

Al sondaggio hanno partecipato degli utenti di comparis.ch scelti in modo del tutto casuale e a cui è stato inviato il questionario. Ogni utente ha potuto effettuare un'unica valutazione. comparis.ch ha analizzato i risultati e attribuito dei voti dando così forma alla classifica delle assicurazioni auto. I voti corrispondono al sistema scolastico: da 5,5 a 6 è "molto buono", sopra il 5 "buono", sopra il 4,5 "discreto", sopra il 4 "sufficiente". I voti inferiori al 4 corrispondono a una valutazione "insufficiente".

Alba presto "molto buono"?

Come già negli anni precedenti, anche nel 2007 è Alba a guidare la classifica. L'assicurazione ha ottenuto un 5,4 dai propri clienti e ha saputo migliorarsi di 0,1 punti rispetto all'anno precedente. Alba ha ottenuto un "molto buono" nella valutazione della competenza dei collaboratori, della gestione dei sinistri e della reperibilità telefonica. Se Alba riesce a mantenere questo passo, il prossimo anno potrebbe ottenere per la prima volta la valutazione generale "molto buono".

Vantano un'elevata soddisfazione dei clienti anche l'assicurazione diretta del gruppo Zurich, Zurich Connect (ex Zuritel), e La Mobiliare: entrambe sono migliorate di 0,1 punti e si posizionano poco dietro Alba con un 5,2. Da segnalare che Zurich Connect è l'unica assicurazione ad avere ottenuto un "buono" alla domanda sull'ammontare dei premi. Nella classifica finale hanno ottenuto un "buono" anche Auto TCS, AXA, Helvetia, Allianz Suisse, AXA Winterthur (ex Winterthur) nonché Vaudoise e la seconda assicurazione diretta nel confronto, Coop smile-car. Tutte queste assicurazioni hanno ottenuto un voto 5,1 o 5,0.

Nel sondaggio di comparis.ch hanno ottenuto solo un "discreto" Zurich, la seconda maggiore assicurazione auto, Basilese e Nationale Suisse: i clienti hanno valutato le assicurazioni con il voto totale di 4,9 e dunque con un "discreto". Fanalino di coda del sondaggio è stata nuovamente Generali che, come nell'anno precedente, ha ottenuto un 4,7.

In generale è possibile affermare che la soddisfazione clienti con le assicurazioni auto rispetto all'anno precedente ha subito solo poche modifiche e i clienti hanno attribuito buoni voti. Se nel 2006, 9 assicurazioni su 14 avevano ottenuto un voto 5 o superiore, quest'anno il numero è già passato a 10. È una buona notizia il fatto che, come nell'anno scorso, tutte le assicurazioni auto abbiano ottenuto almeno un "discreto" (voto 4,5 o superiore).

Ulteriori informazioni:

Martin Scherrer
Chief Operating Officer
Telefono 044 360 52 62
E-Mail : media@comparis.ch
Internet : www.comparis.ch

Valutazione del sondaggio sulla soddisfazione clienti - Classifica 2007 delle assicurazioni auto

Assicurazione	Valutazione	Voto 2007	Voto 2006	Differenza
Alba	buono	5.4	5.3	+0.1
La Mobiliare	buono	5.2	5.1	+0.1
Zurich Connect (ex Züritel)	buono	5.2	5.1	+0.1
Auto TCS	buono	5.1	5.2	-0.1
AXA	buono	5.1	4.9	+0.2
Helvetia	buono	5.1	5.1	-
Allianz Suisse	buono	5.0	4.9	+0.1
AXA Winterthur (ex Winterthur)	buono	5.0	5.0	-
Coop smile-car	buono	5.0	5.0	-
Vaudoise	buono	5.0	5.0	-
Basilese	discreto	4.9	4.8	+0.1
Nationale Suisse	discreto	4.9	4.9	-
Zurich	discreto	4.9	5.0	-0.1
Generali	discreto	4.7	4.7	-

Fonte: comparis.ch