

Comunica di stampa

comparis.ch: sondaggio 2007 sulla soddisfazione clienti relativa alle assicurazioni mobilia domestica e responsabilità civile privata

In parte "buono", in parte "discreto"

Nel complesso gli utenti del servizio di confronto Internet comparis.ch sono soddisfatti con le loro assicurazioni mobilia domestica e responsabilità civile privata. Come già nell'anno precedente, Alba guida la classifica con il voto 5,3. Anche Zuritel, Allianz, La Mobiliare, Visana, Axa e Coop hanno ottenuto il giudizio "buono".

Zurigo (ots) - "Buono" o almeno "discreto" è il giudizio che gli assicurati attribuiscono alla loro assicurazione mobilia domestica e responsabilità civile privata. È quanto scaturisce da un sondaggio del servizio di confronto Internet comparis.ch.

Al sondaggio hanno preso parte 3'300 utenti di comparis.ch che hanno valutato la competenza dei collaboratori delle compagnie, la reperibilità telefonica, l'ammontare dei premi e la comprensione delle informazioni alla clientela. Inoltre gli intervistati si sono espressi sulla velocità e la disponibilità con cui gli assicuratori hanno evaso i casi di sinistro.

comparis.ch ha valutato i risultati e assegnato dei voti. Questi 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". Tutti i voti inferiori al 4 sono "insufficienti".

Dato che la maggior parte delle economie domestiche combina la stipulazione dell'assicurazione mobilia domestica e responsabilità civile, la valutazione comprende entrambe le assicurazioni. Nessun voto insufficiente sono state valutate 14 compagnie assicurative che dispongono insieme di una quota di mercato del 92 per cento. Dapprima la buona notizia: nessuna compagnia ha ottenuto un voto insufficiente nella valutazione generale e nelle singole domande. Sette assicuratori hanno ottenuto il giudizio "buono": Alba, Zuritel, Allianz Suisse, La Mobiliare, Visana, Axa e Coop. Nel 2006 solo tre società avevano ottenuto un voto pari a 5 o superiore e dunque il giudizio "buono": Alba, La Mobiliare e Zuritel. Per sette assicuratori la soddisfazione clienti nel 2007 è "discreta": Axa Winterthur (ex Winterthur), Helvetia, Vaudoise, Zurich, Basilese, Nationale Suisse e Generali (vedi tabella).

Sette società hanno ottenuto un voto migliore rispetto all'anno precedente: Alba, Zuritel, Allianz Suisse, Axa, Coop, Axa Winterthur (ex Winterthur) e Vaudoise. Per contro Zurich, Basilese e Nationale Suisse hanno ottenuto una valutazione inferiore. La Mobiliare, Helvetia e Generali hanno ottenuto la stessa valutazione del 2006. Come nell'anno precedente, il voto medio ponderato di tutte le compagnie assicurative è di 4,9.

Sarà interessante osservare se ci saranno dei cambiamenti nella soddisfazione clienti dopo la fusione di Axa e Winterthur e la comparsa sul mercato del marchio "Axa Winterthur". Nel sondaggio 2007, Axa e l'ex Winterthur sono state valutate separatamente. Axa ha ottenuto il voto 5 e dunque un giudizio "buono", Winterthur con 4,9 non ha raggiunto un giudizio "buono" ottenendo solo un "discreto".

Premi più bassi, voti migliori Anche quest'anno Alba guida la classifica con un voto complessivo di 5,3. I clienti di Alba apprezzano soprattutto il modo in cui la compagnia evade i sinistri denunciati assegnando il voto 5,7. Molto buona anche la competenza dei collaboratori di Alba valutata con un

5,5.

Con 5,1, quest'anno La Mobiliare, leader di mercato nelle assicurazioni mobilia domestica e responsabilità civile privata, è riuscita a ottenere il terzo posto, superata da Zuritel. L'assicurazione diretta del gruppo Zurich ha ottenuto un voto 5,2. Zuritel ha ottenuto un'ottima valutazione nella reperibilità telefonica: voto 5,5. Questo risultato corrisponde anche all'ideologia di Zuritel dato che presso questa compagnia si svolge praticamente tutto via telefono. Generali, come già nell'anno precedente, rimane il fanalino di coda.

I voti peggiori sono stati attribuiti alla domanda sull'ammontare dei premi: i clienti valutano troppo elevati i premi pagati. Ad eccezione di Visana e Zuritel, le altre compagnie a questa domanda hanno ottenuto solo voti discreti o sufficienti. La ricetta per una soddisfazione clienti più elevata sono dunque premi più bassi.

Ulteriori informazioni:

Martin Scherrer

Chief Operating Officer

Telefono: 044 360 52 62

E-mail: media@comparis.ch

Internet: www.comparis.ch