

Allianz Suisse

Comunicazione

# Comunicato stampa

**Risultati per i clienti 2013/14**

## **Allianz Suisse scommette sulla soddisfazione dei clienti**

- **Allianz Suisse pubblica la relazione "Risultati per i clienti 2013/14"**
- **La soddisfazione dei clienti è irrinunciabile per poter crescere in modo sostenibile**
- **Migliorano due dei tre parametri analizzati**
- **Con 9,03 punti, la Consulenza Allianz ottiene un eloquente riconoscimento**

**Zurigo, 27 gennaio 2014 – Allianz Suisse pubblica oggi la relazione "Risultati per i clienti 2013/14" con i dati aggiornati all'ultimo sondaggio. Si tratta del secondo anno consecutivo in cui la compagnia rende noti i risultati di un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione dei clienti in relazione ad Assistenza, Consulenza e Sinistri e offrire quindi una maggiore trasparenza.**

Nel quadro dell'iniziativa internazionale del Gruppo Allianz "Results for the customer", Allianz Suisse ha deciso anche quest'anno di rendere noto, con la massima trasparenza, il giudizio dei clienti sulle prestazioni in relazione ad Assistenza, Consulenza e Sinistri, frutto delle oltre 30.000 rilevazioni effettuate. "In termini di orientamento al cliente e valore aggiunto per la clientela, vogliamo essere tra i migliori", spiega Martin Jara, direttore Gestione di mercato e membro del Comitato direttivo di Allianz Suisse. "Il nostro obiettivo è comprendere i clienti: per questo dedichiamo grande attenzione ai risultati dei sondaggi. Solo così, infatti, possiamo migliorare i nostri servizi, adattandoli in modo ottimale alle esigenze dei clienti, e in questo ambito il potenziale è enorme" continua Jara.

Oltre ad avere prodotti di altissimo livello, quello che conta per garantire la soddisfazione dei clienti e quindi risultati duraturi è soprattutto poter assicurare una consulenza eccellente, servizi di assistenza affidabili e un'evasione efficiente dei sinistri. Ancora Jara: "Per poter crescere in modo duraturo dobbiamo fare in modo che cresca ancora il gruppo dei clienti soddisfatti. Finora ci siamo riusciti bene".

L'orientamento sistematico alle esigenze dei clienti costituisce un importante fattore della strategia di Allianz Suisse: infatti solo clienti soddisfatti sono pronti a raccomandare a parenti e amici i servizi e i prodotti della compagnia, garantendone così la crescita futura.

Per conoscere con maggior precisione le esigenze del cliente, il sistema prevede un colloquio nel quale il cliente giudica, sulla base della propria esperienza, la qualità del servizio assegnando un voto (da 0 a 10) a determinati aspetti predefiniti, come la gestione dei sinistri o il colloquio di consulenza.

## **Il feedback dei clienti produce risultati**

Il feedback ricevuto dai clienti nel corso del sondaggio dell'anno scorso ha già prodotto misure concrete, ad esempio un investimento mirato nella formazione del personale del Centro servizio clienti. Con risultati lusinghieri: in due dei parametri principali valutati è salita ancora la media dei voti.

Leggermente migliore rispetto alla precedente rilevazione la valutazione della qualità dell'assistenza (8,39 rispetto a 8,3), in cui spicca il voto assegnato al clima del colloquio (8,48). Migliori complessivamente anche tutti gli altri parametri più specifici.

Particolarmente soddisfatti i clienti della professionalità della consulenza (9,03; sondaggio precedente: 9,02). I circa 1.000 consulenti Allianz Suisse hanno ottenuto voti migliori in quasi tutti i parametri specifici; particolarmente apprezzati, come già nella rilevazione precedente, "Presenza e modo di porsi" (9,19) e "Competenza tecnica" (9,11). Ulteriormente migliorabile viene giudicata la "Completezza della consulenza" (8,82).

Peggiora leggermente il giudizio sulla lavorazione dei sinistri (8,20 rispetto al precedente 8,23), con ben quattro parametri specifici su cinque collocati ampiamente sopra il voto medio del parametro principale Sinistri: "Semplicità e rapidità nell'evasione della pratica" (8,42), "Cortesie del personale" (8,56), "Competenza tecnica del personale" (8,33) e "Informazioni su come procedere" (8,29).

La relazione "Risultati per i clienti 2013/14" è scaricabile all'indirizzo [www.allianz.ch/risultati-per-il-cliente](http://www.allianz.ch/risultati-per-il-cliente).

Altre **informative per la stampa di Allianz Suisse** sono consultabili sul nostro portale [www.allianz.ch/news](http://www.allianz.ch/news)

### **Per ulteriori informazioni**

Comunicazione Allianz Suisse

Hans-Peter Nehmer, telefono: 058 358 88 01; e-mail: [hanspeter.nehmer@allianz-suisse.ch](mailto:hanspeter.nehmer@allianz-suisse.ch)

Harry H. Meier, telefono: 058 358 84 14; e-mail: [harry.meier@allianz-suisse.ch](mailto:harry.meier@allianz-suisse.ch)

### **Breve profilo del Gruppo Allianz Suisse**

Con una raccolta premi di oltre 4,1 miliardi di franchi, il Gruppo Allianz Suisse è fra le principali compagnie assicurative in Svizzera. Il Gruppo Allianz Suisse è composto da diverse società, tra queste: Allianz Suisse Società di Assicurazioni SA, Allianz Suisse Società di Assicurazioni sulla Vita SA, CAP Compagnia d'Assicurazione di Protezione Giuridica SA e Quality 1 AG. Il Gruppo Allianz Suisse opera nei settori assicurazione, previdenza e gestione patrimoniale, ha circa 3.500 dipendenti ed è parte del gruppo internazionale Allianz, presente in oltre 70 paesi distribuiti in tutti i continenti. Nel 2013 il Gruppo Allianz è stato nominato Super Sector Leader nell'indice di sostenibilità del Dow Jones (Dow Jones Sustainability Index, DJSI), una classifica molto autorevole a livello mondiale nella quale il Gruppo, dal 2000, figura regolarmente nelle primissime posizioni.

In Svizzera sono oltre 930.000 i privati e oltre 100.000 le aziende che si affidano, in ogni fase della loro esistenza, alla consulenza e ai prodotti assicurativo-previdenziali di Allianz Suisse. Una fitta rete di sedi ed agenzie (130 in tutto) garantisce peraltro una presenza capillare in ogni regione del paese.

Allianz Suisse è partner ufficiale della Croce Rossa Svizzera, di Swiss Paralympic e dello Swiss Economic Forum (SEF).

### **Nota sulle indicazioni previsionali**

Previsioni, supposizioni o affermazioni su avvenimenti futuri eventualmente contenute nel presente documento possono essere legate a rischi e variabili di natura nota e ignota. Gli eventi e gli sviluppi reali possono perciò discostarsi anche di molto da quanto indicato. Oltre che da altri motivi qui non riportati, tali scostamenti possono dipendere da mutazioni del quadro economico generale e concorrenziale, soprattutto nei settori di attività e sui mercati principali nei quali Allianz opera, da acquisizioni e successive fusioni societarie e infine da misure di ristrutturazione. Differenze possono risultare inoltre dall'entità e dalla frequenza dei casi assicurati, dai tassi di storno, dagli indici di mortalità e dalla diffusione di malattie; in particolare, nel settore bancario, dall'insolvenza dei beneficiari di crediti. Possono influire anche l'andamento dei mercati finanziari e dei tassi di cambio, nonché variazioni normative a livello nazionale e internazionale, soprattutto in materia fiscale. A incrementare la probabilità e l'entità degli scostamenti possono altresì concorrere eventuali attacchi terroristici e le relative conseguenze. Sulle situazioni qui esposte possono influire anche i rischi e le incognite descritti nei vari comunicati inviati da Allianz SE alla US Securities and Exchange Commission. La Società non assume in alcun modo l'impegno di aggiornare le informazioni riportate nella presente comunicazione.