

## Cientela soddisfatta da Previs Previdenza



Newsletter edizione speciale | Marzo 2021

Come ci valutano i nostri clienti, partner e collaboratori? Recentemente abbiamo tastato loro il polso in occasione di un sondaggio online. Il risultato è molto incoraggiante: il livello di soddisfazione rispetto alle offerte e alle prestazioni di Previs è complessivamente elevato. Questo ci motiva a migliorare ulteriormente!

Che sia per e-mail, al telefono, attraverso l'app per assicurati, il portale aziendale o nel colloquio personale: giorno dopo giorno, Previs mantiene uno stretto contatto e scambio con tante persone diverse. Per poter continuare a rispondere alle loro esigenze nel modo più preciso possibile, di recente abbiamo condotto un ampio sondaggio con l'aiuto della ditta Swiss QualiQuest AG. Abbiamo quindi intervistato i responsabili decisionali e i collaboratori dei datori di lavoro affiliati, gli assicurati, i broker assicurativi, i locatari degli immobili di Previs nonché i collaboratori di Previs su temi specifici e chiesto loro di fornire una valutazione. Qui analizziamo una selezione di primi risultati del sondaggio online.

e delle prestazioni di Previs. Su una scala da 1 a 5, le valutazioni oscillano in media quasi esclusivamente tra 4 e 5. La quota di raccomandazione è pari al 90 per cento. «È una soddisfazione vedere che il nostro impegno e le nostre attività sono percepiti e premiati apertamente dai nostri clienti e stakeholder», afferma Stefan Ernst, responsabile Clienti & comunicazione presso Previs, sottolineando che «i buoni risultati tuttavia non significano che ora ci riposeremo sugli allori». La cassa pensione sta attualmente analizzando in dettaglio i risultati del sondaggio al fine di attuare misure di ottimizzazione mirate in una fase successiva. «Grazie alla franchezza dei partecipanti possiamo migliorare ulteriormente. Questo ci motiva a proseguire lungo il cammino intrapreso», spiega Stefan Ernst.



1806 Valutazioni

Come siamo valutati

Clienti responsabili con potere decisionale	★★★★☆	4.2
Clienti collaboratori	★★★★☆	4.3
Clienti broker	★★★★☆	4.2
Locatari	★★★★☆	4.0
Assicurati	★★★★☆	3.9
Collaboratori	★★★★☆	4.3

### I datori di lavoro apprezzano le soluzioni di previdenza flessibili

I responsabili decisionali dei datori di lavoro affiliati, che sono ad esempio competenti per la definizione del piano previdenziale, apprezzano la flessibilità che Previs offre loro nella scelta della soluzione di previdenza. L'80 per cento di loro si dice soddisfatto o molto soddisfatto. Per quanto riguarda l'aliquota di conversione, che presso Previs sarà ridotta al 5.5 per cento nel 2020 (in forma integrata per la previdenza obbligatoria e sovraobbligatoria), i pareri dei responsabili decisionali sono leggermente discordanti. Oltre il 50 per cento degli intervistati ritiene che l'aliquota sia ade-

Qui si accede alla valutazione generale:

[www.previs.ch/soddisfazione](http://www.previs.ch/soddisfazione)

### Buon risultato complessivo

I gruppi interpellati sono complessivamente soddisfatti o molto soddisfatti delle offerte

guata, il 30 per cento che sia troppo bassa, e una minoranza la considera addirittura troppo elevata. «A mio parere, questo risultato rispecchia in certa misura anche la controversa discussione in atto nella società per quanto riguarda la riduzione dell'aliquota di conversione dal 6.8 al 6.0 per cento, come previsto dall'imminente riforma della LPP per la parte obbligatoria», afferma Stefan Ernst. I responsabili decisionali valutano positivamente gli investimenti patrimoniali e danno un buon punteggio alla performance media degli investimenti degli ultimi anni e alla composizione delle strategie d'investimento. Attribuiscono grande importanza agli investimenti patrimoniali sostenibili: il 75 per cento dei responsabili decisionali li considera importanti o molto importanti. «Quasi due terzi degli intervistati sono favorevoli a un aumento graduale della sostenibilità nel portafoglio degli investimenti, il che è in linea con l'attuale orientamento della nostra cassa pensione», spiega Stefan Ernst.

### **Il programma di formazione sta dando i suoi effetti**

Dai collaboratori dei datori di lavoro affiliati ci interessava sapere soprattutto come valutavano la qualità dei servizi prestati da Previs, in particolare raggiungibilità, gentilezza dei collaboratori, soluzioni alle questioni sollevate dalla clientela o informazioni adeguate. I collaboratori assegnano a Previs un'eccellente pagella: oltre il 90 per cento degli intervistati valuta il servizio da buono a ottimo. «Siamo particolarmente lieti di questi risultati perché lo scorso anno tutti i nostri collaboratori hanno assolto un programma di formazione sull'orientamento alla clientela e ai servizi. Evidentemente sta dando i suoi effetti», afferma Stefan Ernst.

### **Migliorare la comunicazione con gli assicurati**

Nel sondaggio non tutti gli assicurati interpellati si sono espressi su tutti i temi. «Il sondaggio fra la clientela ha mostrato, in modo non del tutto inaspettato, che per molti assicurati è relativamente difficile valutare le offerte e le prestazioni della loro cassa pensione. Da un lato, in genere hanno contatti solo sporadici con la stessa e, dall'altro, non è

sempre facile classificare determinati parametri nel complesso mondo della previdenza professionale», spiega Stefan Ernst. Gli assicurati sono un po' più critici nei confronti dei servizi di Previs rispetto ai loro datori di lavoro, anche se ne risulta comunque un buon punteggio di 4 su una scala da 1 a 5. Secondo Stefan Ernst, i riscontri hanno mostrato che la sensibilizzazione verso la previdenza professionale potrebbe essere migliorata, soprattutto tra gli assicurati più giovani. «Si tratta certamente di uno dei compiti di comunicazione importanti nei prossimi anni, peraltro per tutte le casse pensione. Ciò anche in vista dell'imminente riforma della previdenza professionale.»

#### **Popolare app per assicurati**

12'000 dei 32'000 assicurati di Previs utilizzano già la pratica app.

La quota di utenti si aggira quindi attorno al 40 per cento. La app di Previs offre diversi vantaggi:

- accesso ai dati assicurativi attuali, da dispositivo mobile o desktop
- riproduzione del certificato d'assicurazione su base giornaliera
- simulazione di riscatti con gli effetti sulla prestazione di vecchiaia e il risparmio fiscale
- simulazione del finanziamento di un'abitazione propria con fondi della cassa pensione
- video e animazioni con utili informazioni sulla previdenza professionale

Alla luce dello sviluppo digitale, Previs non invia più il certificato d'assicurazione automaticamente per posta, il che tutela l'ambiente e fa risparmiare costi. Le opinioni degli assicurati su questa novità sono ancora un po' divise.

Maggiori informazioni sulla app per assicurati

[www.previs.ch/app-it](http://www.previs.ch/app-it)

## Soddisfazione per il servizio di portineria e la gestione degli immobili

Previs è anche locatrice – gestisce circa 2'800 immobili in affitto. Tali investimenti immobiliari forniscono un contributo di rendimento costante a favore degli assicurati e dei beneficiari di rendita. Gli appartamenti e i locali commerciali affittati si trovano in varie posizioni, con standard di qualità differenti e a canoni di locazione diversi. Secondo Stefan Ernst, la valutazione dell'offerta loca-

tiva dipende fortemente dalla situazione abitativa degli intervistati. «Le valutazioni sono quindi risultate eterogenee», spiega. Il servizio di portineria ottiene buoni voti. Circa tre quarti dei locatari lo valuta buono o ottimo. «Si tratta di un valore molto positivo», afferma Ernst, «una situazione del tutto simile si presenta nella gestione degli immobili, di cui ci occupiamo per la maggior parte autonomamente.»

L'approfondimento

## «Solida, improntata alla fiducia, competente»



André Glauser, membro della direzione di Swiss QualiQuest AG

### Come esperto, come valuta complessivamente i risultati del sondaggio?

Il risultato complessivo è molto soddisfacente. Agli occhi degli intervistati, Previs fa bene molte cose, la soddisfazione è grande, la quota di raccomandazione è elevata. Previs viene percepita come solida, improntata alla fiducia e competente e ciò emerge anche dalle nostre analisi dei diversi commenti che sono stati espressi nell'ambito del sondaggio. I risultati del sondaggio sono da valutare positivamente anche perché

Previs negli ultimi anni è cambiata significativamente sotto diversi aspetti, ad esempio con la conversione in fondazione collettiva nel 2015 e con la fusione con Comunitas nel 2017. È chiaramente riuscita a portare gli stakeholder con sé in questo viaggio.

### Ai partecipanti al sondaggio è stata posta anche la seguente domanda: «In che misura è disposto/a a raccomandare Previs a un amico o un'amica?» Come si posiziona Previs nei confronti di altre aziende in questo cosiddetto Net Promoter Score?

È possibile effettuare un confronto di tale valore in particolare a livello di collaboratori, dal momento che questa domanda viene posta su scala internazionale e in tutti i settori. Qui posso solo congratularmi perché il risultato di Previs è eccellente e supera persino i valori di soddisfazione di datori di lavoro leader come Apple o Microsoft. Attualmente, per esem-

pio, sarebbe interessante effettuare una breve «misurazione del polso» per rilevare in che modo i collaboratori hanno vissuto finora o vivono ancora oggi la situazione del telelavoro.

### Quali conclusioni può trarre Previs dal sondaggio fra la clientela?

L'attività di Previs continua a essere considerata trasparente e credibile. Tuttavia, ci sono naturalmente anche settori nei quali gli intervistati identificano un potenziale di ottimizzazione. I giovani assicurati hanno segnalato per esempio di non sentirsi sostenuti in tutti gli ambiti. Qui vale sicuramente la pena di continuare a lavorare. Inoltre, in linea di massima, sarebbe interessante interrogare in futuro gli stakeholder a intervalli più brevi sulla loro soddisfazione e sulle misure attuate.

[www.swissqualiquest.ch](http://www.swissqualiquest.ch)