

## Risultato sondaggio tra i clienti 2023

Ringraziamo tutti i membri che hanno partecipato, a fine 2023, al sondaggio tra i clienti, realizzato in forma anonima da una società esterna. Su diversi aspetti delle nostre prestazioni di servizio erogate da tutte le istituzioni della PROMEA hanno espresso la propria opinione complessivamente 367 membri e i risultati ottenuti sono molto gratificanti.

Il 70 % dei nostri membri ci consiglia volentieri a terzi e su una scala da 1 a 10 otteniamo in media persino una valutazione di 9. Il net promoter score (differenza tra opinioni positive e negative) ammonta a +66 e si colloca quindi nettamente al di sopra della media del settore di +20, situandosi in termini assoluti a un livello molto alto.

In qualità di assicurazione sociale orientata ai clienti, i Vostri bisogni sono al centro delle nostre riflessioni e azioni. Il Vostro riscontro è per noi molto importante e costituirà la base per una moltitudine di decisioni. Il nostro obiettivo è di mantenere questo livello elevato e di cogliere il potenziale di miglioramento ove presente.

A titolo di esempio, il 74 % dei nostri membri esprime il parere che la PROMEA agisca in maniera sostenibile (vedi anche [www.promea.ch/it/Sostenibilita](http://www.promea.ch/it/Sostenibilita)). Soltanto il 7 % è dell'avviso che la PROMEA non dovrebbe effettuare investimenti sostenibili. Nell'ambito della strategia di digitalizzazione, il 76 % valuta da positiva a molto positiva l'introduzione del tasso standard e del tasso "e" a partire dal 2024. In generale sono stati indicati solamente pochi potenziali di miglioramento. Gran parte delle critiche concernono il portale online PROMEA connect, benché, a questo proposito, oltre il 90 % è soddisfatto della nostra consulenza e dei tempi di reazione. A questo scopo abbiamo allestito appositamente una pagina D&R (vedi [www.promea.ch/it/promea-connect-it](http://www.promea.ch/it/promea-connect-it)). Inoltre, continueremo a fornire suggerimenti nella newsletter PROMEA attualità.

Ringraziamo tutti i membri per la fiducia e l'ottima collaborazione. In quest'occasione, siamo lieti di esprimere la nostra gratitudine anche a tutti i collaboratori e tutte le collaboratrici per questa eccellente prestazione. Il prossimo sondaggio tra i clienti è previsto nella seconda metà dell'anno 2025.