

Sondaggio bonus.ch assicurazione auto: gli assicurati sono soddisfatti e fedeli per almeno 5 anni

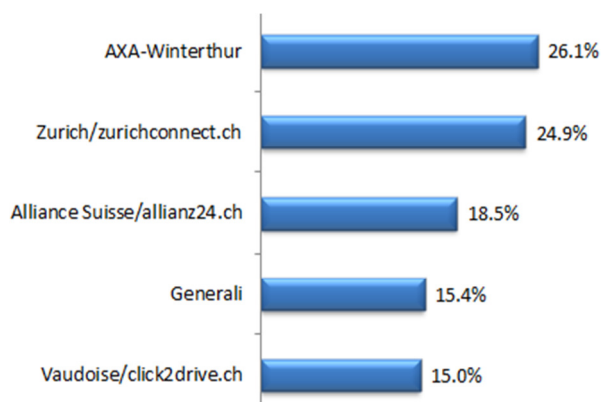
In materia di assicurazione auto, gli assicurati svizzeri si mostrano poco inclini a cambiare. La maggior parte resta fedele alla stessa compagnia per più di un anno. Gli assicurati sono soddisfatti del loro fornitore? Cosa motiva la fedeltà a un'assicurazione auto? Quali sono i fattori che spingono a optare per un cambiamento?

Il portale di raffronto bonus.ch ha recentemente svolto un sondaggio sul tema dell'assicurazione auto al fine di meglio comprendere il comportamento degli assicurati svizzeri. Più di 1600 persone hanno risposto a domande riguardanti in particolare la propria assicurazione auto attuale, la durata della loro affiliazione presso la stessa, le ragioni della loro fedeltà all'assicuratore e il grado di soddisfazione rispetto ai premi e alle prestazioni dello stesso. Ecco i risultati dell'inchiesta:

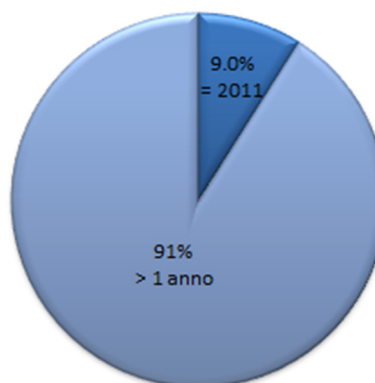
Da quanto tempo è affiliato presso il Suo assicuratore attuale?

Il 70% dei partecipanti al sondaggio è attualmente assicurato presso una delle cinque assicurazioni auto: AXA-Winterthur, Zurich, Alliance Suisse, Generali e Vaudoise click2drive.ch. Alla domanda sulla durata di affiliazione, i partecipanti rispondono in modo quasi unanime: Il 91% di essi ha la stessa assicurazione auto da più di un anno! Solo il 9% del campione ha sottoscritto la propria assicurazione attuale in questo inizio del 2011.

I "top 5" degli assicuratori

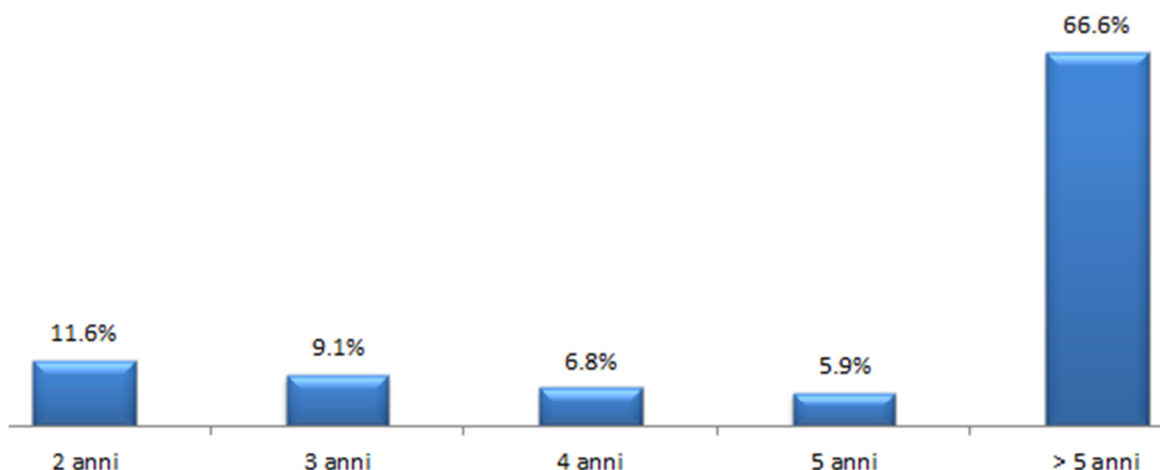


Assicurato da quando?



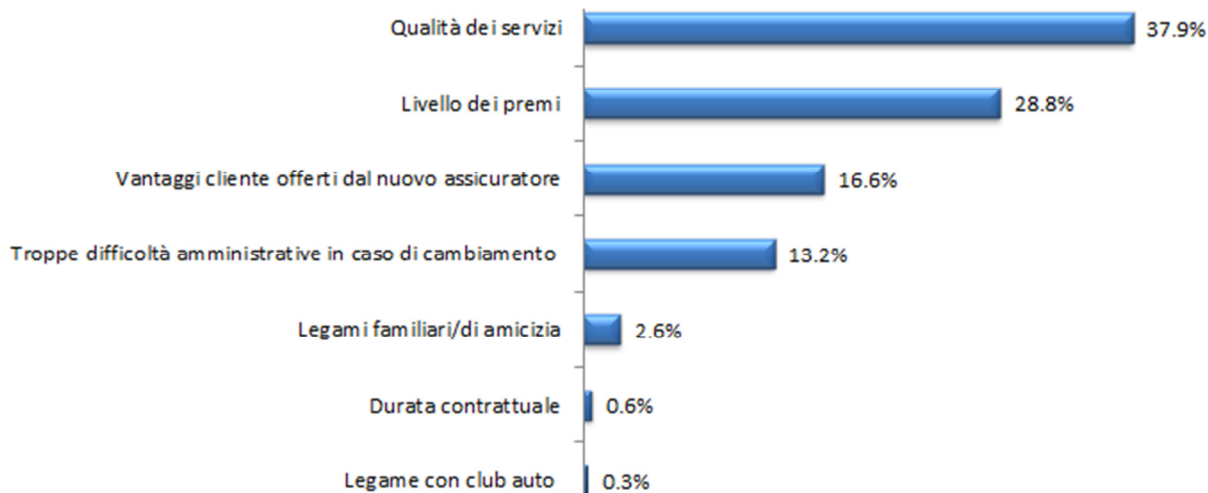
I dati sono ancora più significativi se si considerano i dati sulla durata di affiliazione: quasi il 70% delle persone interrogate è in effetti fedele alla propria assicurazione auto da più di 5 anni!

Da più di un anno? Quanto?



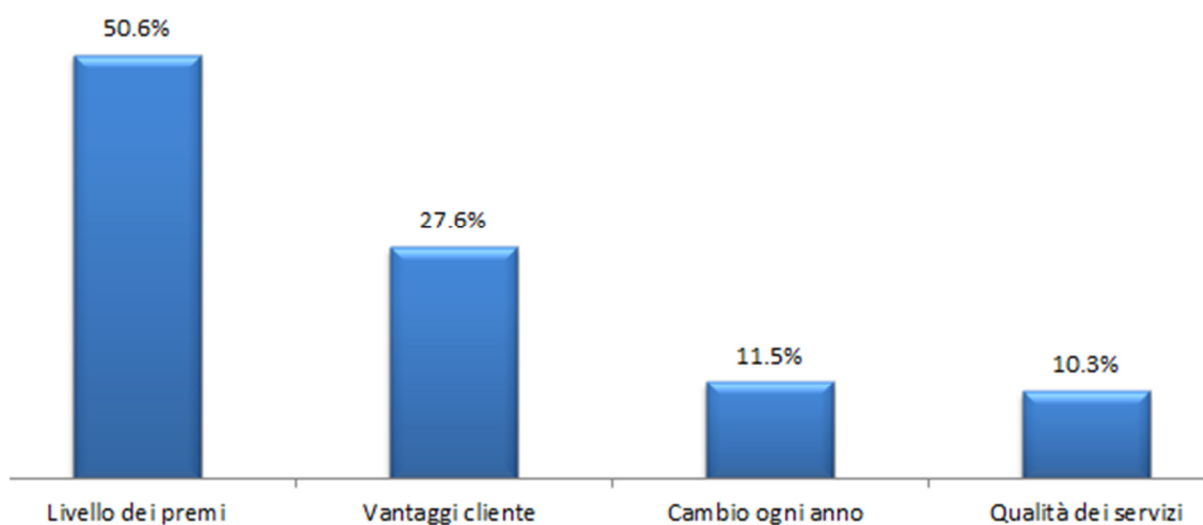
Per quale ragione principale è rimasto affiliato alla Sua assicurazione auto?

La qualità dei servizi appare agli occhi del 38% del campione come un criterio fondamentale per restare fedele alla propria assicurazione, sorpassando anche il livello dei premi, che è la ragione principale della fedeltà per il 28,8% delle persone interrogate. I vantaggi cliente offerti dal nuovo assicuratore sono il motivo preferito del 16,6% dei partecipanti al sondaggio. Va osservato che ancora oggi, più di un assicurato su dieci non cambia fornitore per paura della complessità delle procedure amministrative.



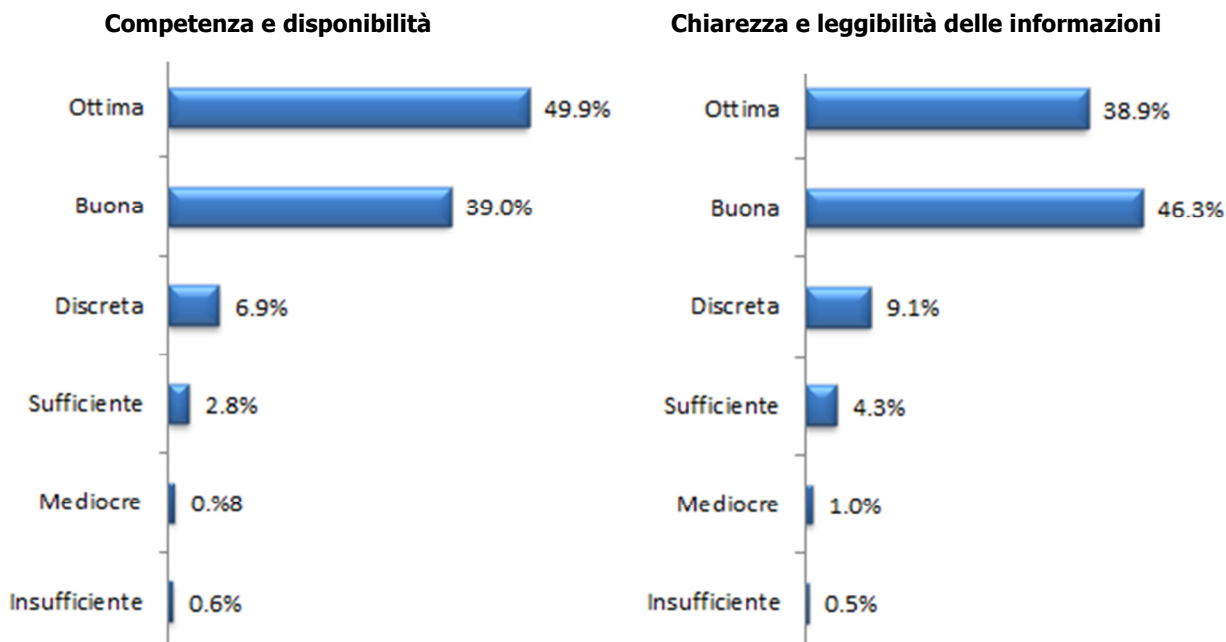
Per quale ragione principale ha cambiato assicurazione auto l'anno scorso?

Se una buona qualità dei servizi spinge a restare fedeli alla propria assicurazione auto, un premio più basso resta il motore del cambiamento per gli assicurati: è proprio sulla base di questo criterio che la metà del campione che ha cambiato assicuratore afferma di avere preso la propria decisione. E' verosimile che proprio questo fattore, ovvero il livello dei premi, influenzi anche il 10% di assicurati che dice di cambiare compagnia ogni anno, mostrando così una preferenza per contratti di breve durata. Quasi un terzo dei partecipanti ha optato per un cambiamento tenendo conto principalmente dei vantaggi offerti dal nuovo assicuratore, mentre la qualità dei servizi promessa, che rimane da provare in una nuova compagnia, occupa l'ultimo posto tra le ragioni del cambiamento.

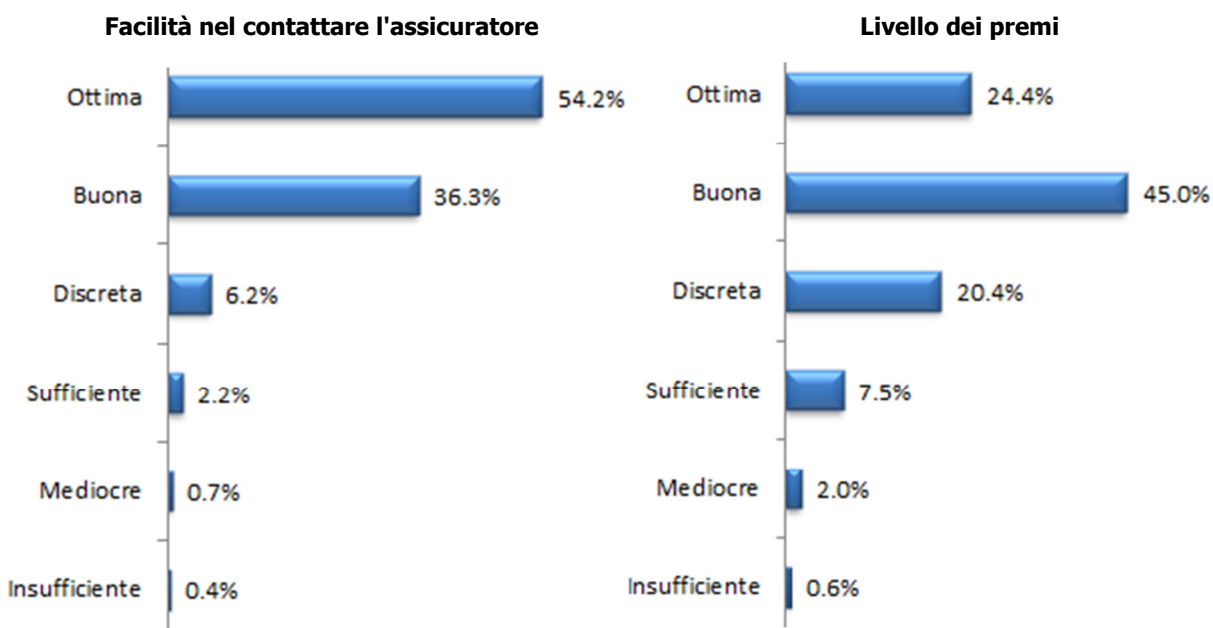


Qual è il Suo grado di soddisfazione rispetto alla Sua assicurazione auto?

L'inchiesta lo mostra bene: gli assicurati svizzeri sono soddisfatti dell'assicurazione auto! La competenza e la disponibilità dei collaboratori della compagnia sono valutate con il giudizio "Ottima" da un interrogato su due e con il giudizio "Buona" dal 40% dei partecipanti. Benché soddisfacente, il grado di chiarezza delle informazioni e delle comunicazioni destinate alla clientela è invece giudicato con il giudizio "Buona" dalla metà del campione, mentre il giudizio "Ottima" è attribuito dal 40% degli interrogati. Esiste quindi un potenziale di miglioramento per la maggior parte degli assicuratori per quel che riguarda questo fattore.

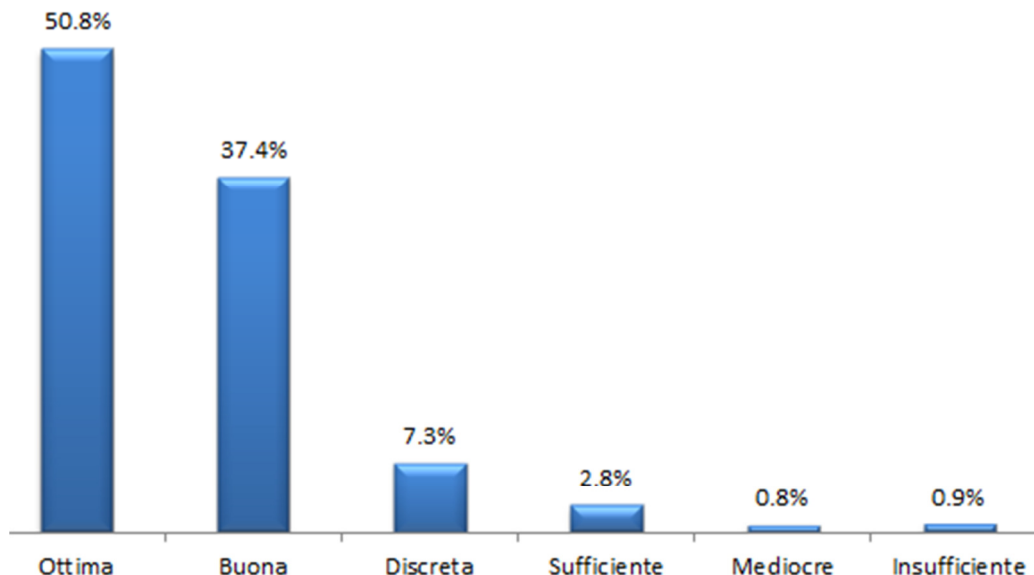


Quasi il 90% degli interrogati non ha alcuna difficoltà a comunicare con il proprio assicuratore. La facilità di contatto ottiene il giudizio "Ottima" da un interrogato su due e "Buona" dal 40% dei partecipanti. Come era prevedibile, il premio di assicurazione da pagare non riceve un giudizio così positivo: per il 75% delle persone interrogate è in effetti meno che ottimale. "Buona", "Discreta" e "Sufficiente" sono le valutazioni più spesso attribuite a questo fattore. Quasi un quarto degli interrogati attribuisce comunque un "Ottimo" alla propria assicurazione auto rispetto al livello del premio richiesto.



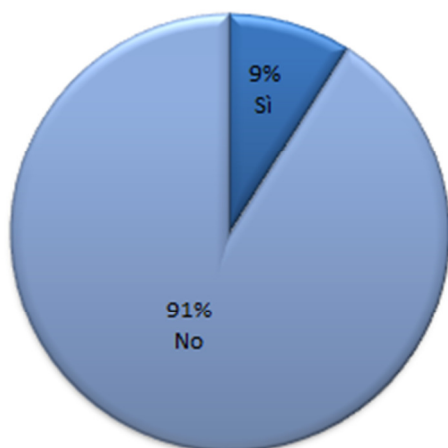
Gestione dei sinistri

Gli assicurati interrogati nella nostra inchiesta si mostrano globalmente molto soddisfatti della gestione dei sinistri da parte della propria assicurazione auto. La metà del campione ritiene persino che i sinistri siano gestiti in maniera "Ottima", mentre "Bene" è il giudizio dato dal 37,4% dei partecipanti al sondaggio. Gli assicurati interrogati che danno un giudizio negativo su questo fattore sono meno del 2% del nostro campione.

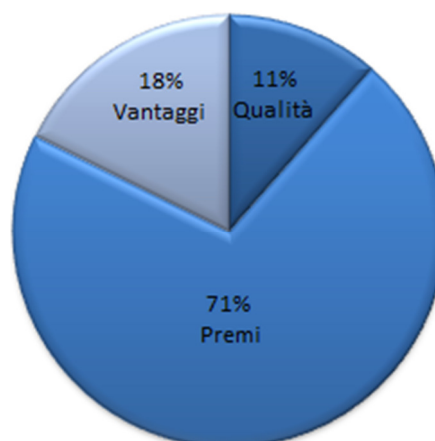


Viste le valutazioni molto positive dei partecipanti al sondaggio, non è per nulla sorprendente che questi manifestino poca voglia di cambiare assicuratore in futuro. Così, il 91,5% delle persone interrogate afferma di non prevedere di passare a un altro assicuratore per il momento. Tra gli assicurati che invece prevedono di effettuare questo cambiamento, il livello dei premi resta il criterio di scelta nella decisione, seguito ancora una volta dai vantaggi clienti. La qualità dei servizi interessa un po' più del 10% degli interrogati che desidera cambiare assicuratore.

Prevede di cambiare?

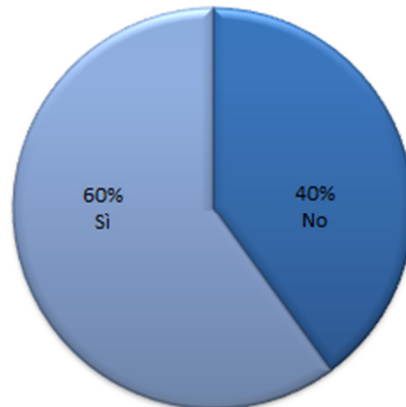


Criterio per cambiare?



Prevede la possibilità di cambiare assicurazione auto online?

Gli assicurati in Svizzera si mostrano in maggioranza aperti agli strumenti online che facilitano il passaggio da un assicuratore all'altro: Il 60,4% dei partecipanti al sondaggio prevede la possibilità di effettuare il passaggio su Internet. Tuttavia, un numero ancora cospicuo di persone - quasi il 40% dei partecipanti all'inchiesta - non desidera servirsi di questo mezzo. Le ragioni di questa esitazione sul cambiamento di assicuratore sul web rimangono da esplorare.



Conclusioni

In Svizzera, gli assicurati sono in grande maggioranza fedeli alla propria assicurazione auto. Due assicurati su tre tra i partecipanti all'inchiesta di bonus.ch non hanno cambiato assicuratore negli ultimi cinque anni. AXA-Winterthur, Zurich, Alliance Suisse, Generali e Vaudoise click2drive.ch assicurano da sole più dei due terzi del nostro campione. Contrariamente a quanto si potrebbe credere, è la qualità delle prestazioni dell'assicuratore che determina, per la maggior parte del campione, la fedeltà all'assicuratore stesso. Tuttavia, un premio più basso è stato il motivo principale per la metà degli assicurati che hanno optato per il cambiamento.

La qualità dei servizi, la facilità di contatto e il modo di gestire i sinistri sono valutati molto positivamente dai partecipanti al sondaggio. Gli assicuratori ricevono invece un giudizio meno positivo sulla chiarezza delle comunicazioni che inviano agli assicurati: i risultati del sondaggio suggeriscono che esiste un margine di miglioramento su questo punto. Il livello dei premi è qualificato come "Ottimo" solo da un quarto dei partecipanti al sondaggio.

Il termine di rescissione per i contratti di assicurazione auto è il 30 settembre prossimo. Il livello dei premi proposto dai diversi assicuratori è certamente un criterio da prendere in considerazione nella decisione su un eventuale cambiamento di assicurazione. Ma è altrettanto importante rivalutare le proprie condizioni contrattuali per assicurarsi che corrispondano ancora alla propria situazione personale. Secondo le proprie esigenze, può essere utile non impegnarsi su contratti dalla durata troppo lunga.

Per più del 13% degli assicurati del nostro campione, le difficoltà amministrative reali o presunte sono un ostacolo al cambiamento. Esistono però ora degli strumenti online concepiti per facilitare le decisioni e l'eventuale cambiamento. Per aiutare ogni assicurato che deve svolgere le solite pratiche in occasione di un cambiamento di assicurazione o che desideri semplicemente farsi un'idea in proposito, bonus.ch mette gratuitamente a disposizione la rubrica "assicurazione auto" con un comparatore di premi, i dettagli dei tipi di assicurazione e consigli su come risparmiare.

Link verso la rubrica assicurazione auto: <http://www.bonus.ch/zrPGP1H.aspx>

Per maggiori informazioni:

bonus.ch S.A.
Eileen-Monika Schuch
Marketing and Sales Manager
Avenue de Beaulieu 33
1004 Losanna
021.312.55.91
schuch@bonus.ch

Losanna, 11 agosto 2011