

Sondaggio assicurazione auto: gli assicuratori svizzeri garantiscono una buona gestione dei sinistri

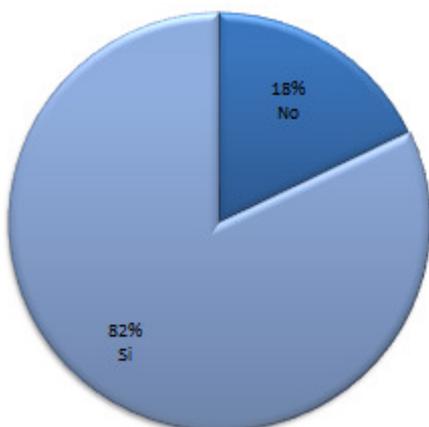
Gli assicurati svizzeri sono nel complesso soddisfatti della gestione dei sinistri da parte della propria assicurazione auto. Lo conferma uno su due tra i partecipanti al nostro sondaggio. Quali sono i migliori assicuratori? E quali le attese dell'assicurato nei confronti della propria compagnia in caso di sinistro?

Il portale di confronto bonus.ch ha recentemente condotto un sondaggio d'opinione sull'assicurazione auto presso 1600 assicurati, che hanno risposto a quesiti quali il livello di soddisfazione sulla gestione dei sinistri da parte della propria assicurazione auto e la durata di affiliazione presso la stessa. Ecco i risultati dell'indagine:

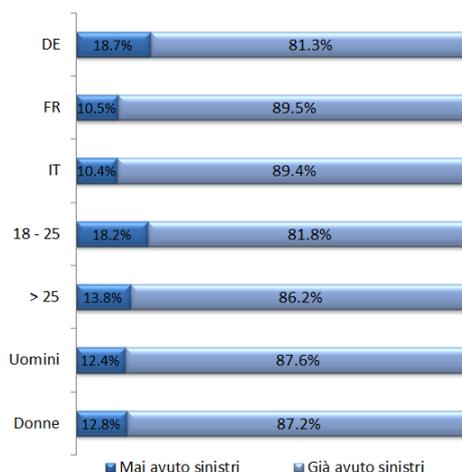
Ha già avuto un sinistro?

L'82% delle persone interrogate afferma di avere già avuto un sinistro, mentre il 18% non ha precedenti in tal senso. Se la percentuale dei partecipanti che hanno già subito un sinistro è dell'81.3% per la Svizzera tedesca, la percentuale in Svizzera romanda e italiana è sensibilmente più elevata: il 90% del campione di entrambe queste regioni ha già avuto un incidente. Gli svizzeri tedeschi sarebbero dunque più prudenti al volante rispetto ai "colleghi" svizzeri romandi e italiani?

Già avuto un sinistro?



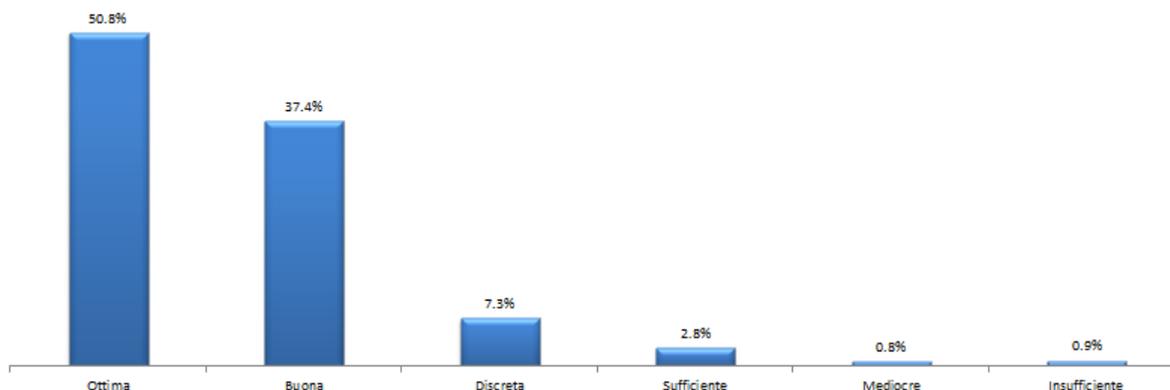
Regione linguistica, età e sesso dei partecipanti



Il tasso di sinistri è comunque coerente con il livello dei premi, che sono spesso inferiori in Svizzera tedesca. Contrariamente a quanto si potrebbe pensare, la percentuale di partecipanti che hanno già avuto sinistri è leggermente superiore tra gli interrogati di 25 anni e più (86.2%) rispetto alla fascia d'età che va dai 18 ai 25 anni (81.8%). Ma il dato che più di ogni altro costituisce una sfida ai pregiudizi riguarda la distribuzione della percentuale di sinistri tra i due sessi: la percentuale degli uomini che hanno precedenti in tal senso è praticamente identica a quella delle donne, con un 88% in entrambi i casi; il 12% di uomini, così come il 12% di donne, non ha invece mai avuto sinistri.

Come valuta la gestione del sinistro da parte del suo assicuratore?

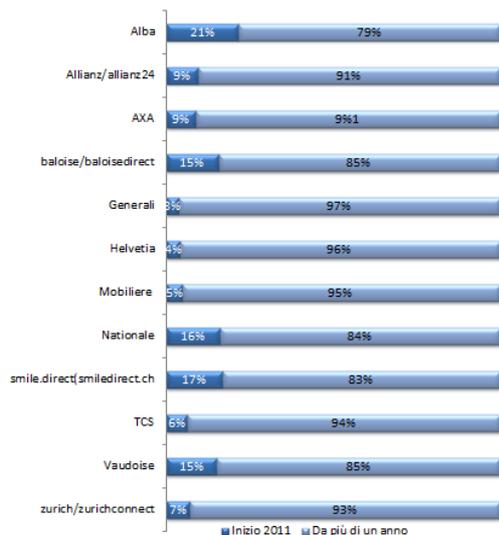
In larga maggioranza, i partecipanti al sondaggio si mostrano soddisfatti del modo in cui la propria compagnia di assicurazione ha gestito il sinistro nel quale sono stati coinvolti. Un assicurato su due assegna a tale gestione la valutazione «ottima», e quasi il 40% il giudizio «buona». Soltanto per meno dell'1% del campione la gestione del sinistro da parte dell'assicuratore è stata «insufficiente».



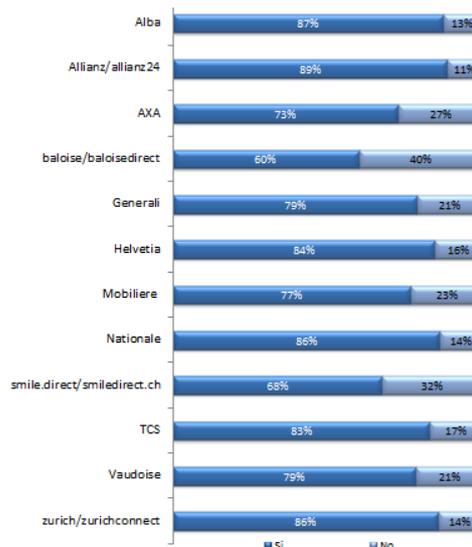
Da quando è assicurato presso la sua attuale compagnia? Ha già avuto un sinistro?

Il sondaggio mostra che gli assicurati svizzeri restano, in larga maggioranza, assicurati presso la propria compagnia per più di un anno. Il 70% è fedele alla propria assicurazione da almeno 5 anni. Otto assicurati su dieci hanno già avuto un sinistro, ma nella maggioranza dei casi ciò non li ha indotti a cambiare assicuratore. Con il 97%, Generali vanta il maggior numero di assicurati fedeli da più di un anno nel nostro campione. Seguono Helvetia con il 96% e la Mobiliere con il 95%. L'assicuratore Alba registra invece la più forte crescita in numero di assicurati all'inizio del 2011 tra i partecipanti al sondaggio. Gli assicurati di Allianz/allianz24.ch sono i più numerosi ad aver subito un sinistro (89% del campione). Tra tutti gli assicuratori rappresentati nel nostro sondaggio, Baloise/baloisedirect.ch è invece la compagnia che presenta il più basso tasso di assicurati già coinvolti in un sinistro, con soltanto il 40%.

Da quando presso l'attuale compagnia?

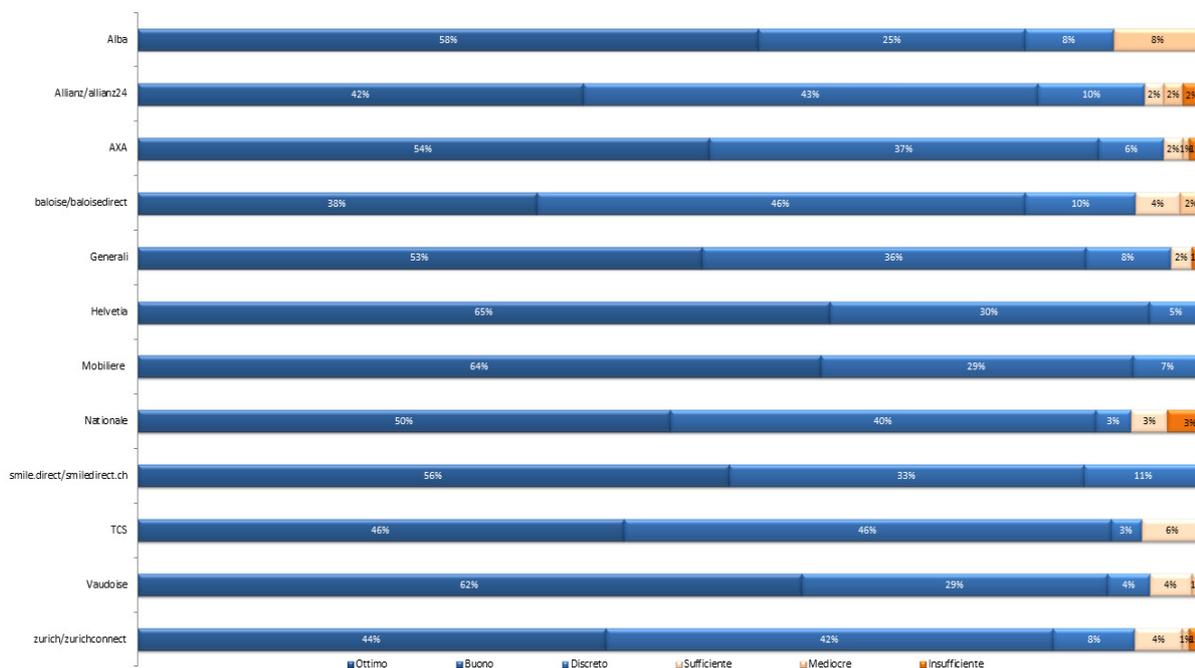


Già avuto un sinistro?



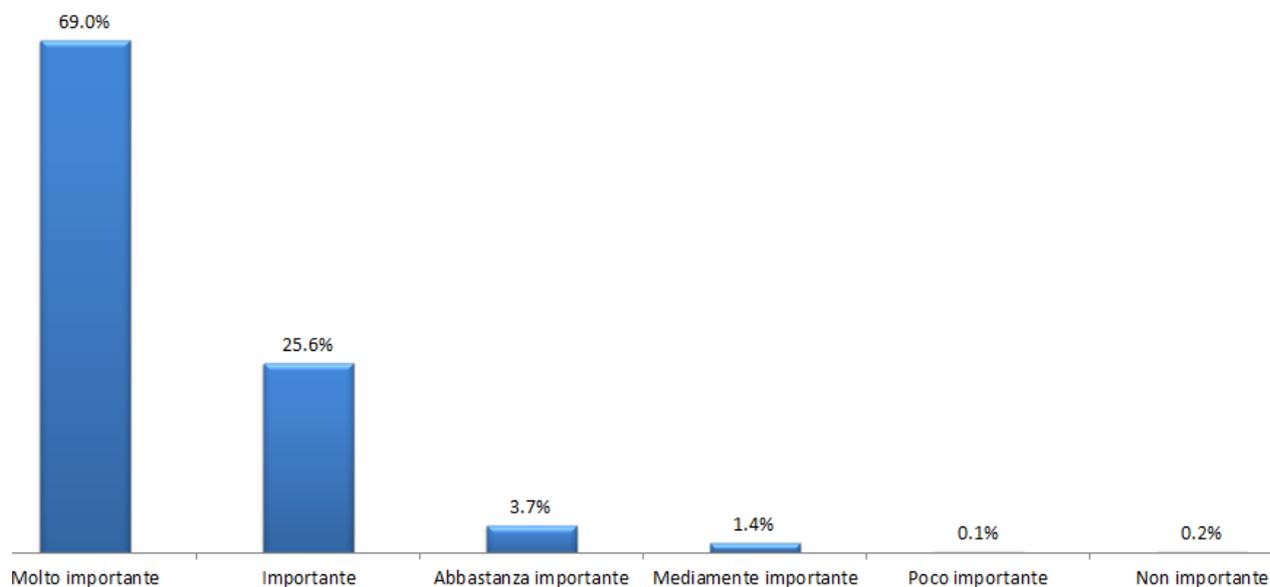
Qual è il suo livello di soddisfazione rispetto alla gestione del sinistro?

Se gli assicurati del nostro campione si mostrano in gran parte soddisfatti della gestione dei sinistri da parte della propria assicurazione auto, il grado di soddisfazione varia sensibilmente tra le diverse compagnie. È Helvetia la "medaglia d'oro" della categoria, con il maggior numero di assicurati soddisfatti: il 65% degli assicurati interrogati valuta come «ottima» la gestione del proprio sinistro. Al secondo posto, vicinissima con il 64% di assicurati soddisfatti, la Mobiliere, mentre il terzo posto è occupato dalla Vaudoise, la cui gestione dei sinistri è valutata come «ottima» dal 62% dei suoi assicurati nel nostro campione.

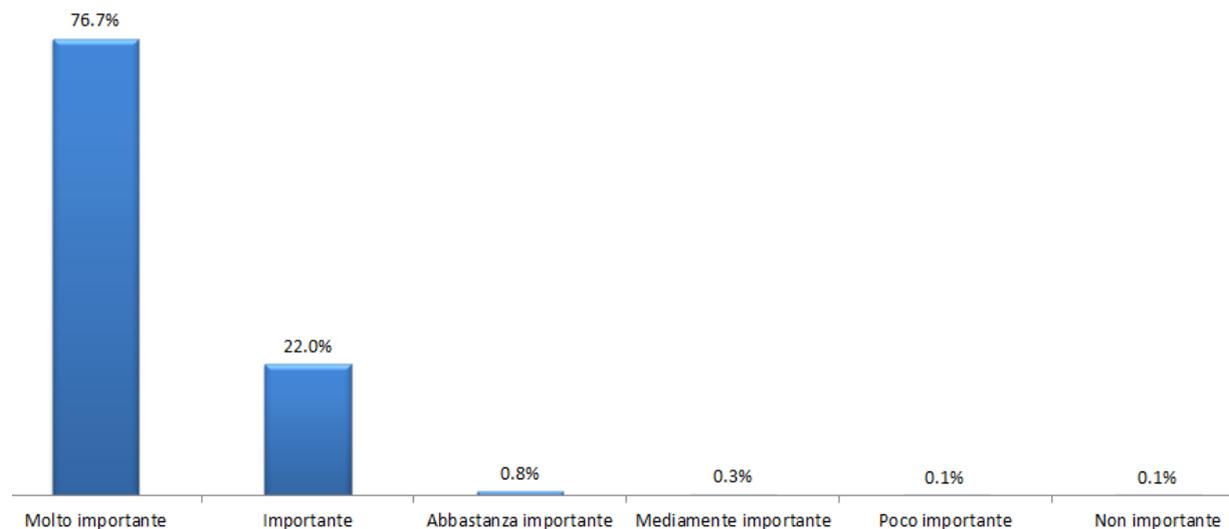


Quale importanza attribuisce all'accessibilità e alla rapidità dell'assicuratore?

Per quasi il 70% del campione, è importantissimo che in caso di sinistro il proprio assicuratore sia sempre raggiungibile. Si tratta di un criterio fondamentale: poter contattare in qualsiasi momento la compagnia d'assicurazione è «molto importante» per il 69% dei partecipanti al sondaggio e «importante» per il 25% di essi.



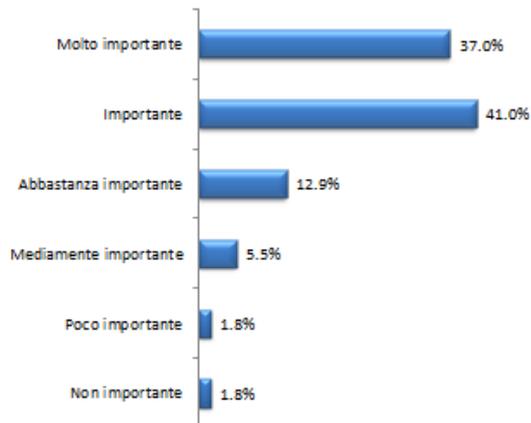
Una gestione rapida e non burocratica del sinistro è inoltre molto importante per il 77% del campione, importante per il 22%.



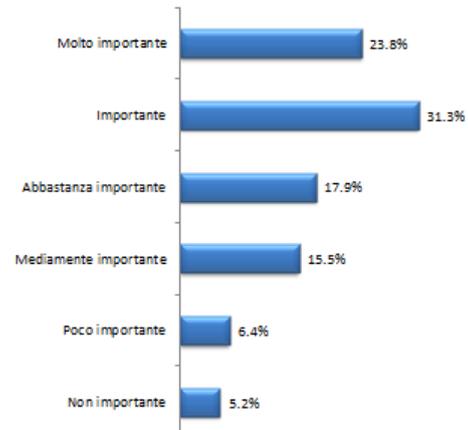
Quanto è importante per lei la possibilità di trattare un sinistro per telefono o su internet?

Sette persone su dieci tra i partecipanti al sondaggio giudicano importante, se non molto importante, la possibilità di gestire e risolvere il sinistro per telefono. La possibilità di trattamento via internet riveste molta importanza per un quarto circa del campione. Nella categoria della gestione online, le valutazioni «non importante» o «poco importante» sono leggermente più numerose rispetto alle stesse valutazioni nella categoria della gestione telefonica. Questa lieve differenza è forse spiegabile con un bisogno di contatto umano in occasione di un momento difficile – in alcuni casi drammatico – qual è il sinistro.

Possibilità di gestione del sinistro per telefono



Possibilità di gestione del sinistro online



Conclusioni

Tra i partecipanti al nostro sondaggio sull'assicurazione auto, una larga maggioranza di assicurati ha già subito un sinistro. Gli assicuratori svizzeri sembrano essere molto competenti nella gestione di questi eventi. In effetti, la maggioranza degli interrogati si ritiene soddisfatta della gestione del proprio caso: per una gran parte di essi il sinistro non ha costituito un'occasione per cambiare assicuratore, sebbene tale possibilità sia prevista per legge. Tra gli assicuratori del campione, il "vincitore" nella gestione dei sinistri è Helvetia. Qualche miglioramento è ancora possibile per altre compagnie d'assicurazione. Per quanto riguarda i criteri di soddisfazione determinanti, gli assicurati del nostro campione attribuiscono in maggioranza una grande importanza alla possibilità di contattare la propria compagnia in qualsiasi momento, così come ad una gestione dei sinistri rapida e priva di difficoltà amministrative e burocratiche; anche molto importante è ritenuta la possibilità di risolvere le questioni relative al sinistro con una semplice telefonata.

Forse non tutti sanno che il sinistro figura tra i casi che consentono all'assicurato di rescindere il proprio contratto prima della fine dell'anno di assicurazione in corso senza costi aggiuntivi né penalità. Il sinistro può dunque rappresentare l'occasione di rivedere la propria polizza, riesaminare le proprie esigenze in materia di assicurazione auto, confrontare le diverse compagnie e, qualora ciò si riveli vantaggioso, cambiare assicurazione.

Per aiutare ogni assicurato che deve svolgere le solite pratiche in occasione di un cambiamento di assicurazione o che desidera 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 per la rubrica assicurazione auto: <http://www.bonus.ch/zrPGP1H.aspx>

Per ulteriori informazioni :

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

Losanna, 18 agosto 2011