

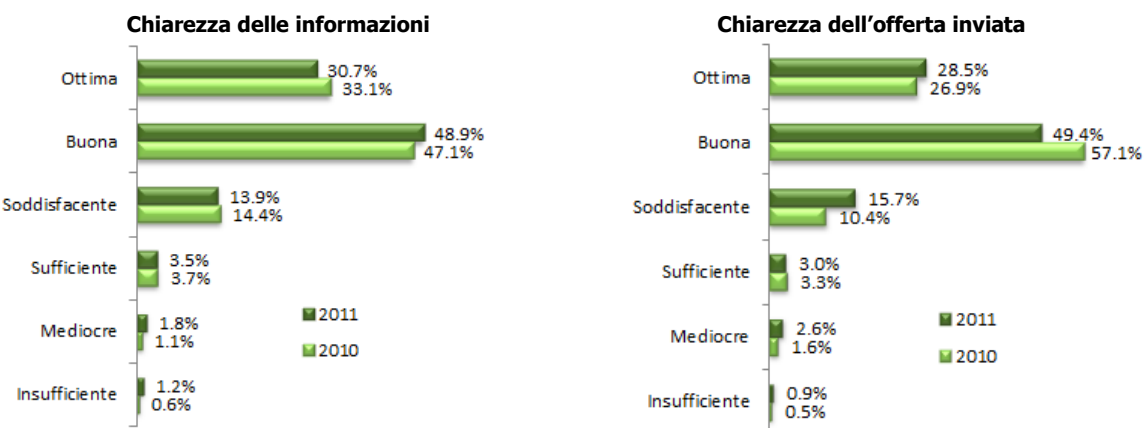
bonus.ch: indagine di soddisfazione sulle assicurazioni auto 2011

Gli Svizzeri sono clienti fedeli, almeno per quanto concerne l'assicurazione auto! È quanto rivela un recente sondaggio condotto da bonus.ch presso i propri utilizzatori. Soltanto il 9% dei partecipanti ha cambiato assicurazione auto all'inizio dell'anno. Quali ragioni inducono a restare fedeli al proprio assicuratore, quali a cambiare? L'assicurato rimane poi soddisfatto della propria decisione?

bonus.ch, il portale di comparazione, ha recentemente condotto un'indagine di soddisfazione sull'assicurazione auto presso i propri utilizzatori. Interrogati sulla qualità dei servizi proposti dalla propria assicurazione auto, **2'500** utilizzatori hanno risposto alle domande, valutando la propria compagnia su precisi aspetti qualitativi: chiarezza nella comunicazione delle informazioni, gestione dei sinistri, rapidità nei rimborsi, servizio clienti. In base alle risposte è stato calcolato un punteggio compreso tra 1 e 6, con 6 quale "miglior voto". Risultati positivi per gli assicuratori: come l'anno scorso, la maggioranza degli assicurati giudica "buona" la propria assicurazione auto. Ecco in dettaglio i risultati del sondaggio e le tendenze che emergono:

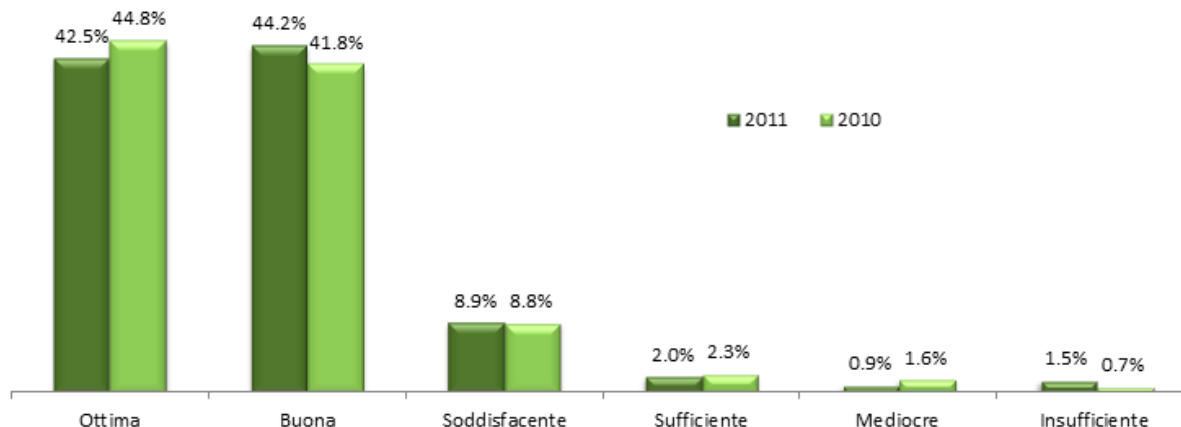
1. Le informazioni trasmesse dall'assicuratore

Quasi l'**80%** dei partecipanti al sondaggio valuta come "**buono**" o addirittura come "**ottimo**" il livello di chiarezza delle informazioni comunicate dall'assicuratore per quanto concerne la polizza assicurativa, le condizioni generali, la corrispondenza. Globalmente, tuttavia, rispetto al 2010, i giudizi più alti sono stati meno frequenti. La valutazione "ottimo" è in calo (con -2.4%), mentre il giudizio "buono" è in crescita rispetto all'anno scorso (+1.8%). Sulla stessa linea, le valutazioni meno lusinghiere, quali "mediocre" e "insufficiente", sono aumentate in percentuale. Stessa tendenza per le valutazioni riguardo alla chiarezza dell'offerta inviata dal nuovo assicuratore per coloro che hanno cambiato compagnia all'inizio dell'anno: calo considerevole dei "buono" (-7.7%) e aumento dei "soddisfacente" (+5.3%), dei "mediocre" (+1.0%) e persino degli "insufficiente" (+0.4%). Ma per il 28.5% del campione, la chiarezza dell'offerta inviata dall'assicuratore era da giudicarsi "ottima", e ciò significa comunque un miglioramento (+1.6%) rispetto al 2010. E, proprio come nel 2010, è **smile-direct.ch** a ottenere il miglior voto nella categoria, con **5.40**. Seguono a breve distanza **La Mobiliare** e **Alba** (recentemente assorbita da Helvetia), entrambe con il voto **5.30**, e **baloisedirect.ch**, con un punteggio di **5.13**.

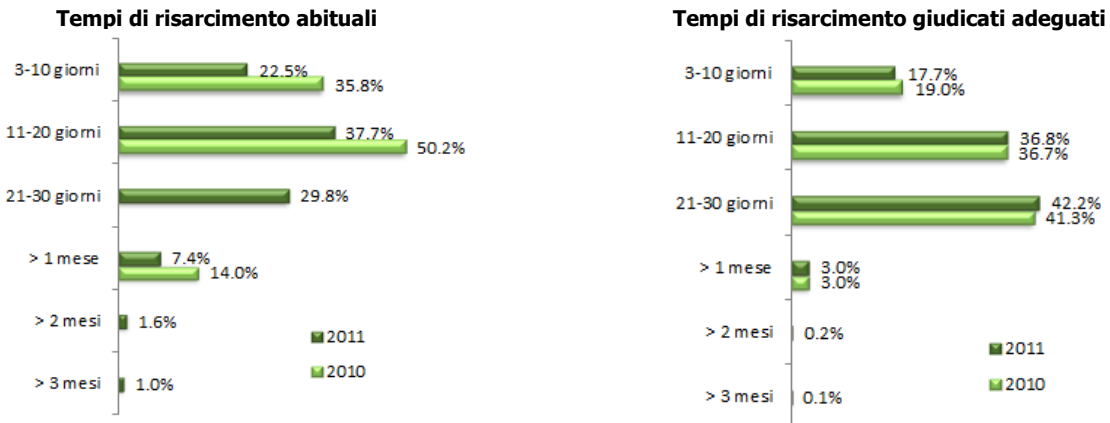


2. Sinistri e rimborsi

In termini di gestione dei sinistri, la maggior parte dei partecipanti al sondaggio, ovvero oltre l'80%, si dichiara soddisfatta della propria assicurazione auto (il **42.5%** assegna alla propria compagnia la valutazione "**ottimo**" e il **44.2%** la ricompensa con un "**buono**"). Quest'anno, a valutare la gestione dei sinistri della propria compagnia con il giudizio "**insufficiente**" è stato l'1.5% del campione, rispetto a una percentuale inferiore all'1% nel 2010.

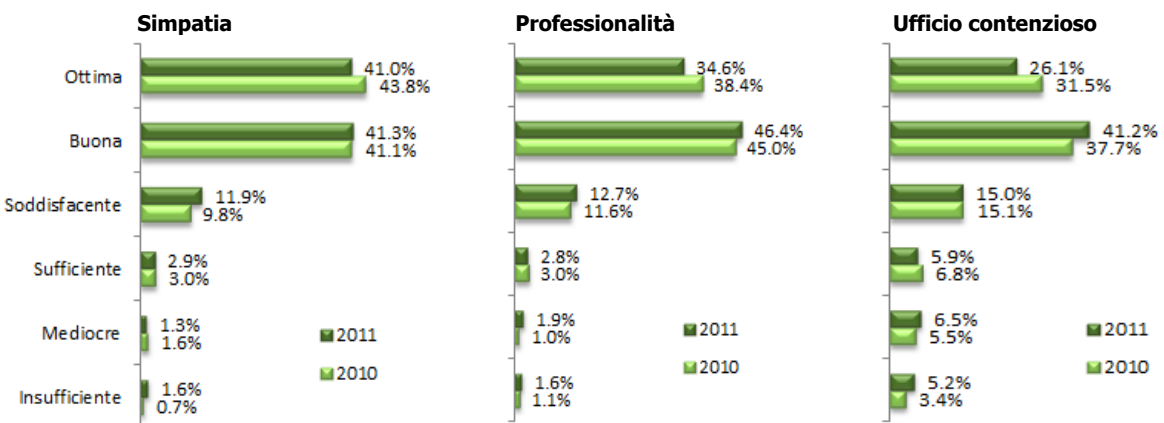


Per quanto attiene alla valutazione dei tempi di risarcimento, quasi il **40%** degli assicurati indica come **tempi di rimborso abituali** un intervallo **tra gli 11 e i 21 giorni**, mentre il 30% degli assicurati deve attendere tra i 21 e i 30 giorni per essere risarcito. Soltanto il 22.5% dei partecipanti al sondaggio riceve il risarcimento generalmente entro un periodo che va da 3 a 10 giorni. La reattività degli assicuratori in termini di risarcimenti sembra dunque in netto calo dal 2010: soltanto l'anno scorso, infatti, ancora un assicurato su due tra i partecipanti al sondaggio indicava che i risarcimenti erano effettuati abitualmente entro un periodo di 11-21 giorni, e più del 35% del campione veniva risarcito entro 10 giorni! Una maggiore lentezza che non sembra disturbare oltremodo gli assicurati, dato che per **più del 42%** di coloro che hanno risposto al sondaggio, tempi di risarcimento di **21-30 giorni** sono considerati **adeguati**. Eppure, per alcuni assicuratori, la garanzia di un rimborso entro tre settimane rappresenta un sicuro potenziale di miglioramento. In questa categoria, **Alba** è il miglior assicuratore del sondaggio con il punteggio di **5.29**, seguito da smile-direct.ch (5.28) e La Mobiliare (5.13).



3. Servizio clienti

I dati raccolti sulla soddisfazione degli assicurati quanto alle prestazioni del servizio clienti mostrano che né la simpatia, né la professionalità dei collaboratori sono messi in discussione: si riscontrano valutazioni molto positive per la maggior parte degli assicurati, ed è **Alba** a piazzarsi al primo posto con un punteggio di **5.45**. Seguono La Mobiliare (5.38) e smile-direct.ch (5.32). Come per l'anno passato, il giudizio assegnato più di frequente all'ufficio contenzioso è **"buono"**, e tuttavia si deve osservare un netto calo della valutazione "ottimo", ovvero -5.4% rispetto al 2010.

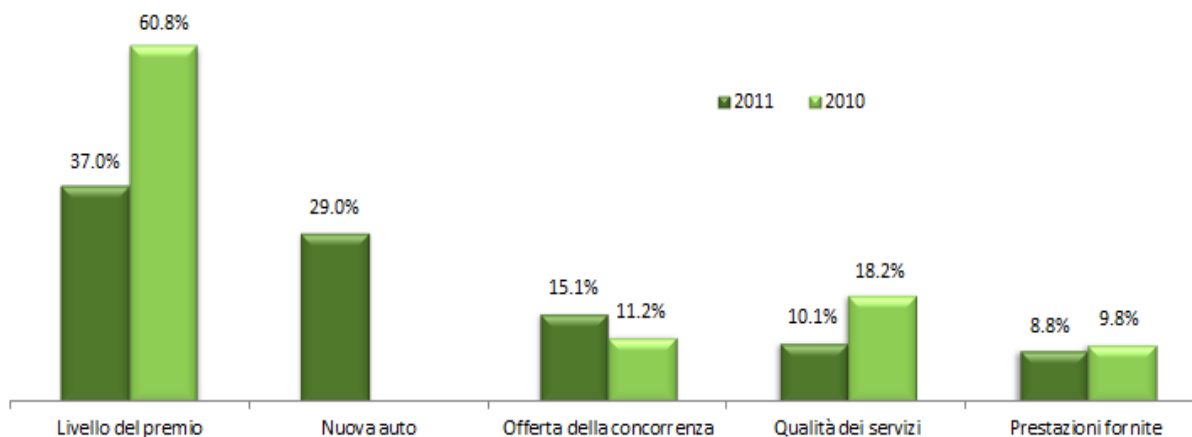


4. I motivi che convincono a cambiare assicuratore

Soltanto il 9% dei partecipanti al sondaggio afferma di aver cambiato assicuratore auto per il 2011. Per quasi il 40% di essi, la ragione principale è stata il livello del premio da pagare. Per il 30% circa, a motivare il cambiamento è stato l'acquisto di una nuova auto*, mentre per il 15% del campione, il passaggio a una nuova compagnia sarebbe stato indotto da un'offerta globalmente più interessante rispetto alla polizza già in vigore. Contrariamente al 2010, la qualità dei servizi e le prestazioni fornite dal nuovo assicuratore sembrano aver perso terreno nella classifica delle ragioni di un cambiamento.

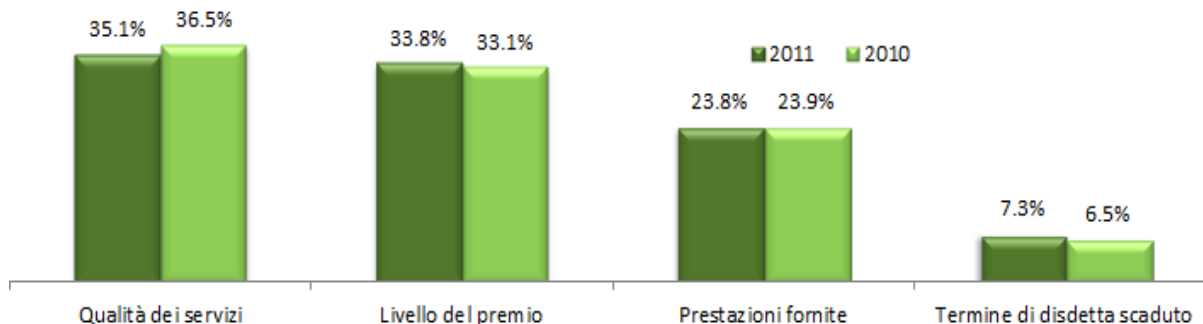
*La stessa indagine nel 2010 non comportava l'opzione « nuova auto » tra le principali ragioni della scelta di un nuovo assicuratore. Tale opzione è stata introdotta nell'indagine nel 2011 (cfr. grafico qui sotto).

Principale ragione della scelta di un nuovo assicuratore



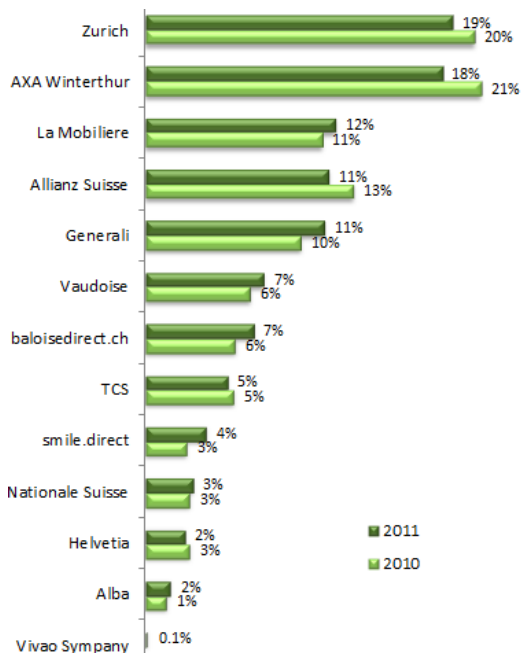
Il 7.3% dei partecipanti al sondaggio è rimasto assicurato presso la propria compagnia per non aver dato la disdetta entro il termine stabilito. Un lieve incremento (+0.8%) rispetto al 2010, sicuramente dovuto al fatto che ancora un numero troppo ristretto di assicurati conosce i tempi di disdetta; ciò impedisce a molti di approfittare di questa possibilità per riesaminare le condizioni della propria polizza auto. Il 35.1% degli assicurati che non hanno cambiato assicurazione afferma di essere rimasto fedele alla propria compagnia principalmente per la qualità dei servizi forniti da quest'ultima.

Principale ragione della fedeltà al proprio assicuratore

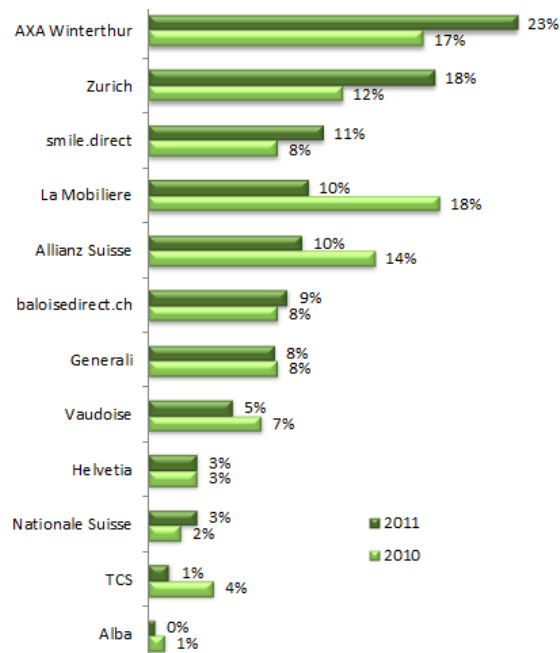


Con il **19%**, **Zurich** ha il maggior numero di clienti fedeli tra i partecipanti al sondaggio, seguita da Axa Winterthur (18%) e La Mobiliere (12%). **Axa Winterthur** conta il maggior numero di nuovi assicurati tra i partecipanti al sondaggio (**23%**), seguita da Zurich (18%) e smile-direct.ch (11%).

Assicurati presso la stessa compagnia da più di un anno



Assicurati presso questa compagnia dall'inizio dell'anno/affiliazione nell'anno in corso



5. La classifica 2011

Tra le compagnie d'assicurazione valutate, nessuna ha ottenuto un punteggio inferiore al 4.5. Quest'anno, il trio di testa è composto da **Alba** con un punteggio di **5.34**, seguita da **smile.direct (5.33)** e **La Mobiliare (5.27)**. Sono da rilevare differenze tra le regioni linguistiche: in media, gli assicuratori ricevono valutazioni meno lusinghiere in Svizzera romanda rispetto alla Svizzera tedesca. Il canton **Zugo** è il cantone con il maggior numero di assicurati soddisfatti della propria assicurazione auto. In seconda e terza posizione, rispettivamente i cantoni Uri e Svitto.

Classifica in base al punteggio 2011

Assicuratore	2011	2010	Differenza
Alba	5.34	5.28	+0.06
smile-direct.ch	5.33	5.24	+0.09
La Mobilière / Die Mobiliar	5.27	5.26	+0.01
Vaudoise	5.07	5.10	-0.03
zurichconnect.ch	5.05	5.12	-0.07
Nationale Suisse	4.99	4.97	+0.02
allianz24.ch	4.97	5.23	-0.26
smile.direct	4.97	5.03	-0.06
AXA Winterthur	4.95	4.98	-0.03
baloisedirect.ch	4.95	4.92	+0.03
Helvetia	4.94	5.02	-0.08
TCS	4.93	5.02	-0.09
Allianz Suisse	4.87	5.04	-0.17
Baloise	4.87	n.a.	n.a.
Generali	4.81	4.93	-0.12
Zurich	4.80	4.95	-0.15

Classifica per cantone

Cantone	2011	2010	Differenza
ZG	5.27	5.29	-0.02
UR	5.24	5.06	+0.18
SZ	5.14	4.95	+0.19
AG	5.13	4.98	+0.15
GL	5.11	5.00	+0.11
JU	5.10	5.08	+0.02
OW	5.06	4.91	+0.15
BL	5.05	5.04	+0.01
VS	5.05	5.13	-0.08
ZH	5.05	4.98	+0.07
BE	4.97	5.15	-0.18
SG	4.96	5.00	-0.04
SH	4.95	4.90	+0.05
SO	4.91	4.94	-0.03
GR	4.89	5.11	-0.22
LU	4.88	5.15	-0.27
AR	4.87	5.48	-0.61
NE	4.86	4.90	-0.04
TG	4.83	5.15	-0.32
VD	4.82	4.98	-0.16
TI	4.81	4.96	-0.15
FR	4.74	5.22	-0.48
GE	4.63	4.99	-0.36
NW	4.51	4.88	-0.37
BS	4.21	5.00	-0.79

Le compagnie d'assicurazione e i cantoni per i quali il tasso di partecipazione al sondaggio era troppo basso per essere rappresentativo non sono stati inseriti nelle tabelle.

Per ottenere il punteggio bonus.ch, i punteggi per ogni domanda sono stati addizionati, poi ponderati in funzione del numero di risposte. Il punteggio bonus.ch è basato su una scala da 1 a 6.

- 6.0 – 5.5 = ottimo
- 5.4 – 5.0 = buono
- 4.9 – 4.5 = soddisfacente
- 4.4 – 4.0 = sufficiente
- < 4 = insufficiente

6. Classifica per categorie

Rispetto al 2010, smile.direct ha ottenuto dai suoi assicurati un voto migliore in tutte le categorie di valutazione. Il miglioramento più marcato è da rilevare nella classifica delle valutazioni per la qualità delle informazioni trasmesse. Per quanto riguarda il servizio clienti, soltanto smile.direct, baloisedirect.ch e la Nationale Suisse hanno ottenuto valutazioni migliori rispetto al 2010.

Comunicazione delle informazioni

Assicuratore	2011	2010	Differenza
smile.direct (online)	5.40	5.32	0.08
Alba	5.30	5.19	0.11
La Mobilière / Die Mobiliar	5.30	5.26	0.04
baloisedirect.ch (online)	5.13	4.91	0.22
Vaudoise	5.12	5.11	0.01
smile.direct	5.10	5.05	0.05
Zurich Connect (online)	5.06	5.14	-0.08
Allianz24 online	5.05	5.18	-0.13
Nationale Suisse	5.01	5.04	-0.03
TCS	4.99	5.15	-0.16
Axa Winterthur	4.96	4.97	-0.01
Helvetia	4.94	5.05	-0.11
baloise	4.90	n.a.	n.a.
Allianz Suisse	4.89	5.11	-0.22
Generali	4.80	4.90	-0.10
Zurich	4.77	5.00	-0.23

Prestazioni offerte

Assicuratore	2011	2010	Differenza
Alba	5.29	5.16	0.13
smile.direct (online)	5.28	5.21	0.07
La Mobilière / Die Mobiliar	5.13	5.08	0.05
Zurich Connect (online)	4.98	5.02	-0.04
Helvetia	4.93	4.87	0.06
Nationale Suisse	4.89	4.88	0.01
Vaudoise	4.87	4.94	-0.07
smile.direct	4.85	5.02	-0.17
Allianz24 online	4.81	5.19	-0.38
TCS	4.81	4.87	-0.06
baloise	4.79	n.a.	n.a.
Axa Winterthur	4.78	4.83	-0.05
Allianz Suisse	4.76	4.85	-0.09
Generali	4.74	4.79	-0.05
Zurich	4.68	4.84	-0.16
baloisedirect.ch (online)	4.66	4.83	-0.17

Servizio clienti

Assicuratore	2011	2010	Differenza
Alba	5.45	5.50	-0.05
Allianz Suisse	4.97	5.17	-0.20
Allianz24 online	5.06	5.32	-0.26
Axa Winterthur	5.10	5.15	-0.05
baloise	4.93	n.a.	n.a.
baloisedirect.ch (online)	5.07	5.01	0.06
Generali	4.87	5.09	-0.22
Helvetia	4.96	5.15	-0.19
La Mobilière / Die Mobiliar	5.38	5.44	-0.06
Nationale Suisse	5.06	4.98	0.08
smile.direct	4.96	5.02	-0.06
smile.direct (online)	5.32	5.18	0.14
TCS	4.99	5.03	-0.04
Vaudoise	5.22	5.24	-0.02
Zurich	4.97	5.03	-0.06
Zurich Connect (online)	5.12	5.21	-0.09

7. Conclusioni

Secondo il sondaggio effettuato da bonus.ch, gli assicurati hanno assegnato una valutazione media corrispondente al giudizio "buono" alla propria assicurazione auto. Dall'indagine si profilano tendenze a livello regionale: le valutazioni sono nel complesso meno lusinghiere in Svizzera romanda rispetto alla Svizzera tedesca. Il canton **Zugo** è quello che presenta il maggior numero di assicurati soddisfatti della propria assicurazione auto, seguito da Uri e Svitto.

La stragrande maggioranza degli assicurati, ovvero il **91%**, è fedele alla propria assicurazione auto da più di un anno. Per il **35.1%** di essi, la principale ragione è da ricercarsi nella **qualità dei servizi**, per il **33.8%** nel **premio** proposto dall'attuale assicuratore. Soltanto il 9% dei partecipanti afferma di aver cambiato assicuratore nel 2011. Uno studio comportamentale effettuato da bonus.ch qualche tempo fa sul cambiamento di assicurazione auto rivelava identiche tendenze: il 91% dei partecipanti dichiarava che sarebbe rimasto fedele alla propria compagnia, mentre il 9% prevedeva che avrebbe cambiato assicuratore per il 2012**.

Per facilitare il confronto tra compagnie di assicurazione auto, bonus.ch offre un comparatore di premi imparziale, basato su tre profili tipo di assicurato per tutte le assicurazioni auto svizzere; a disposizione degli utilizzatori, anche un calcolatore di premi che comprende per il momento le compagnie baloisedirect.ch, Generali, smile.direct e Vaudoise Click2Drive.ch. Da oggi, il comparatore fornirà anche il punteggio che ogni assicuratore ha ottenuto in seguito all'indagine di soddisfazione, per aiutare i consumatori ad orientarsi meglio.

Accesso diretto ai punteggi dell'indagine di soddisfazione per gli assicuratori auto:

<http://www.bonus.ch/zr5S3LX.aspx>

**Sondaggio comportamentale sull'assicurazione auto: <http://www.bonus.ch/zrYDD3I.aspx>

Per ulteriori informazioni:

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

Losanna, 16 novembre 2011