

Auto: l'assicurazione online ha successo, ma rappresenta ancora meno del 15% del mercato

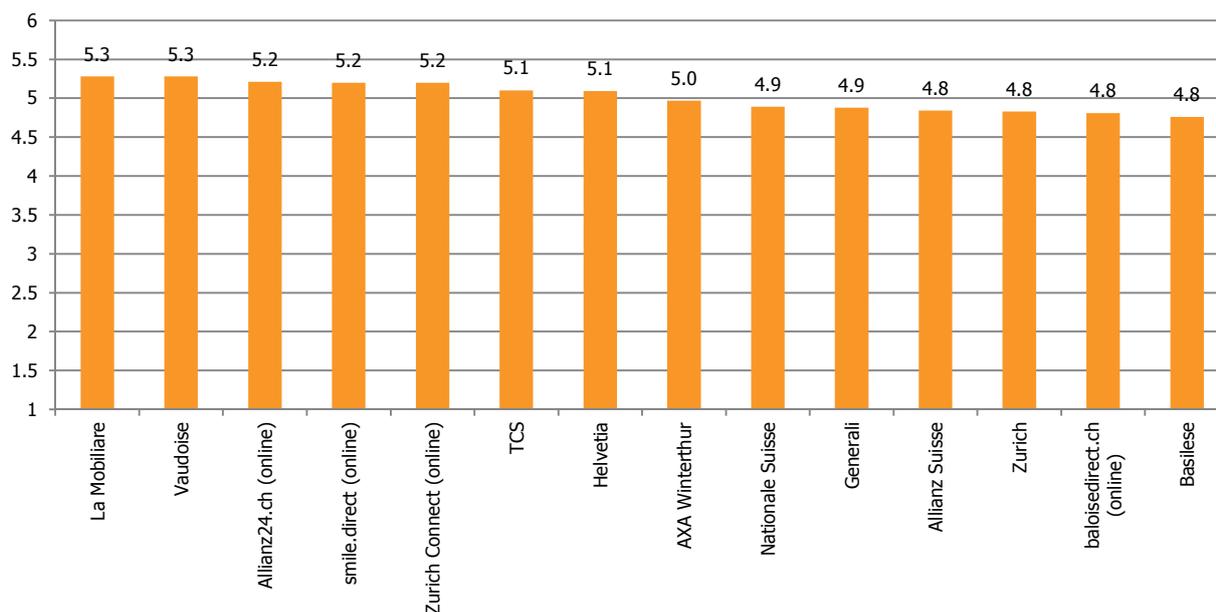
Quello delle assicurazioni auto è un mercato altamente concorrenziale, sempre di attualità. Oggi come oggi, riconsiderare la scelta della compagnia di assicurazioni per la propria polizza auto è consigliabile almeno ogni volta che si cambia auto, se non addirittura ad ogni scadenza contrattuale. Molte sono le compagnie che offrono prodotti assicurativi attivi unicamente su Internet. Il portale di confronto bonus.ch ha condotto di recente un'indagine di soddisfazione sul tema dell'assicurazione auto coinvolgendo i propri utenti. Più di 1'500 persone, rispondendo a domande specificamente orientate alla valutazione della qualità dei servizi, hanno espresso il proprio giudizio in merito a parametri quali la chiarezza delle informazioni comunicate dalla propria compagnia, la gestione dei sinistri, il servizio alla clientela. Le risposte fornite dall'utenza sono poi state convertite in un punteggio di valutazione, compreso tra 1 e 6, con 6 come punteggio massimo. Sondaggi di soddisfazione simili erano stati effettuati da bonus.ch già nel 2011 e nel 2010. Ecco in dettaglio quanto emerge dall'analisi dei risultati.

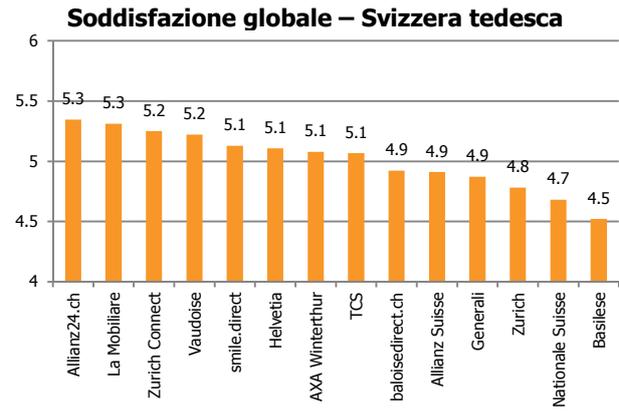
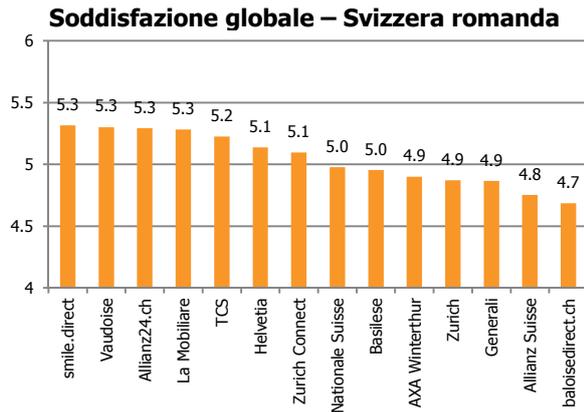
La Vaudoise e la Mobiliare sono gli assicuratori preferiti dagli Svizzeri, seguiti da tre assicuratori online

Sono la Vaudoise e la Mobiliare a guadagnarsi ex equo la valutazione migliore nel sondaggio, con un punteggio di 5.3. Seguono tre assicuratori online, anch'essi con una nota identica, 5.2: Allianz24.ch, smile.direct et Zurich Connect. In Svizzera tedesca, Allianz24.ch è prima in classifica (anche se il campione per questo assicuratore è piuttosto esiguo), davanti alla Mobiliare, a Zurich Connect e alla Vaudoise. In Svizzera romanda, smile.direct si piazza davanti alla Vaudoise; seguono Allianz24.ch e la Mobiliare. I quattro assicuratori in testa presentano punteggi molto vicini tra loro.

Si osserva inoltre che tutti gli assicuratori ottengono un giudizio di valutazione equivalente a "buono" (tra 5.0 e 5.4) o "abbastanza buono" (tra 4.5 e 4.9). Tutti sono dunque relativamente prossimi tra loro, con un livello di soddisfazione simile. Tuttavia, come è accaduto negli anni passati, nessun assicuratore ha ottenuto un punteggio equivalente al giudizio "ottimo" da parte dei clienti. Con una media di 4.9, il grado di soddisfazione espresso dagli Svizzeri italiani è inferiore a quello delle altre comunità linguistiche (5.0 in media).

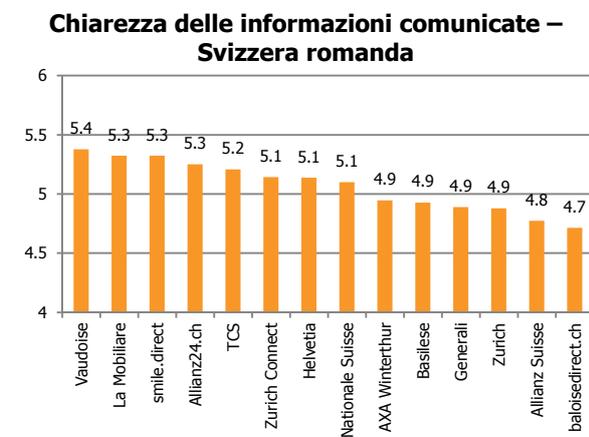
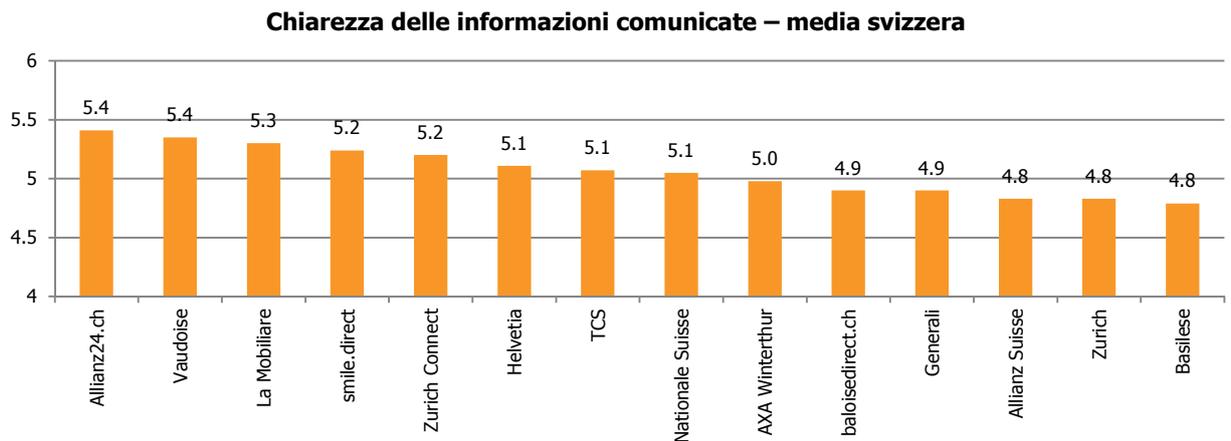
Soddisfazione globale – media svizzera





Chiarezza nella trasmissione delle informazioni: livello di soddisfazione variabile in funzione dell'assicuratore

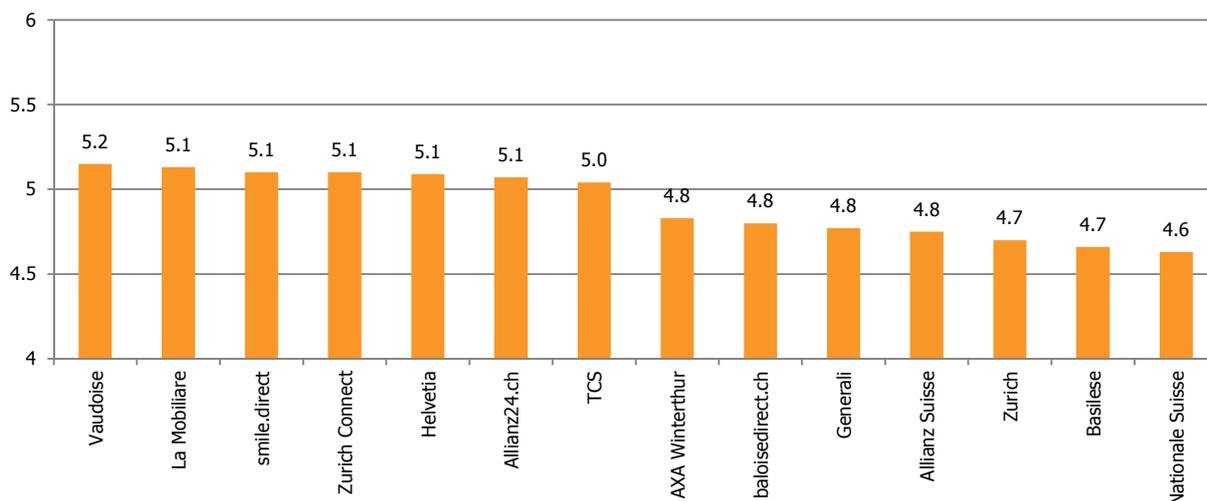
Per quanto riguarda il parametro della chiarezza delle informazioni comunicate (preventivo e offerta, polizza, condizioni generali, corrispondenza, ecc.), Allianz24.ch è in prima posizione, davanti alla Vaudoise, alla Mobiliare e a smile.direct. Per Allianz24.ch, la Vaudoise e la Mobiliare, il 50% delle valutazioni corrisponde a "ottimo": un grado di giudizio che non arriva al 25% per molte compagnie. In Svizzera romanda, la Vaudoise è in testa davanti alla Mobiliare, smile.direct e Allianz24.ch. In Svizzera tedesca, Allianz24.ch è seguita da Mobiliare, Vaudoise, Zurich Connect e smile.direct.



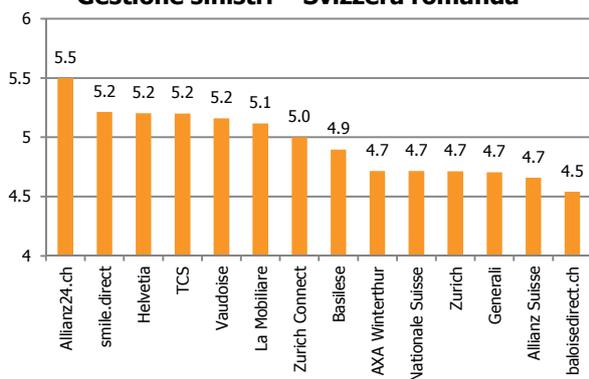
La Vaudoise prima in Svizzera nella gestione dei sinistri: la possibilità di dichiarare un sinistro direttamente in agenzia convince gli assicurati elvetici

La gestione dei sinistri è un momento di verifica per l'assicuratore. L'assicurato paga il premio contando sulla garanzia di un trattamento e di un rimborso efficaci nell'eventualità di un sinistro. Ma soltanto se il sinistro ha effettivamente luogo è realmente possibile verificare l'operato della compagnia assicurativa. Nel nostro sondaggio, per quanto concerne il parametro della gestione dei sinistri (leggibilità degli estratti conti, rapidità nel risarcimento, ecc.), è la Vaudoise ad aggiudicarsi il primo posto, davanti alla Mobiliare, smile.direct, Zurich Connect, Helvetia e Allianz24.ch, tutti vicini tra loro. Vaudoise e La Mobiliare sono, a nostra conoscenza, gli unici assicuratori a offrire la possibilità di dichiarare un sinistro in agenzia, dove almeno una parte dei sinistri è trattata direttamente. Le due compagnie riscuotono entrambe più del 60% di valutazioni "ottimo". L'efficacia, la possibilità di un servizio di prossimità e la praticità di questo tipo di procedura hanno evidentemente convinto gli Svizzeri. In Svizzera romanda, Allianz24.ch si piazza in testa, davanti a smile.direct, Helvetia, TCS, la Vaudoise e la Mobiliare. In Svizzera tedesca, al primo posto troviamo la Mobiliare, seguita da Zurich Connect, Vaudoise, Allianz24.ch e Helvetia, quasi a parità.

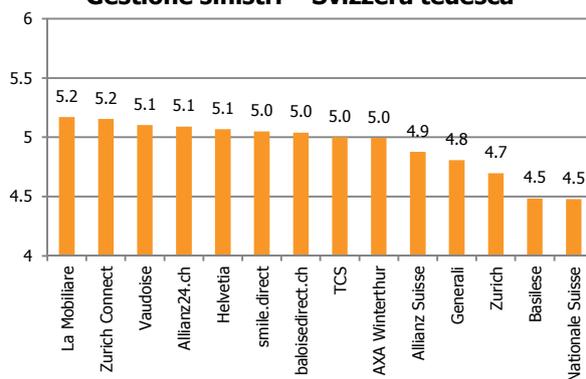
Gestione sinistri – media svizzera



Gestione sinistri – Svizzera romanda

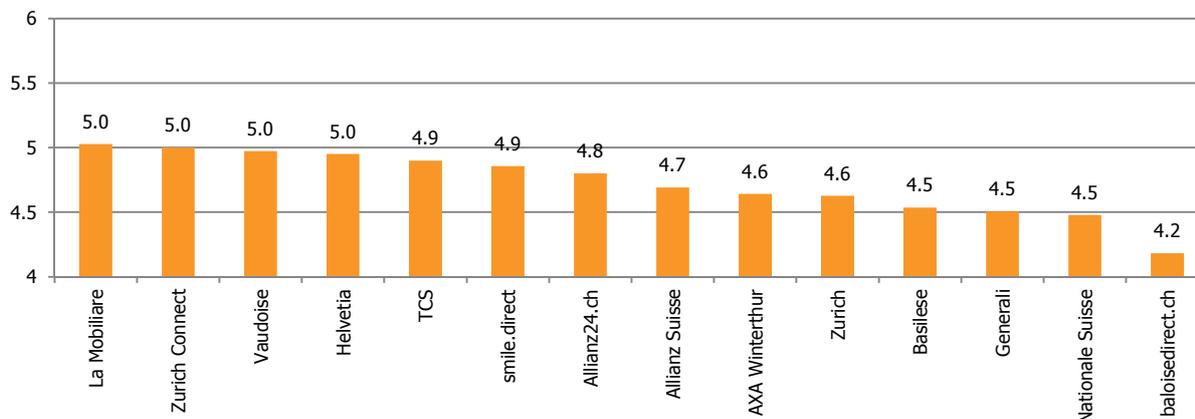


Gestione sinistri – Svizzera tedesca

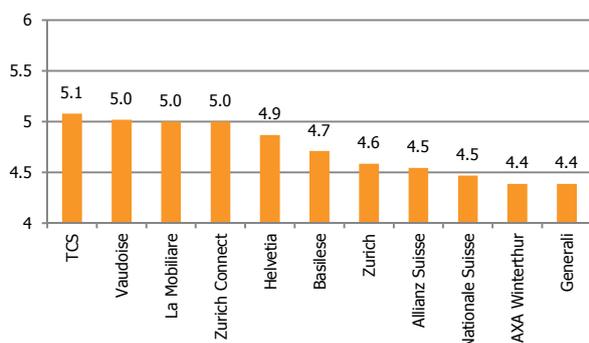


I tempi necessari per il risarcimento figurano tra i criteri che fanno parte della valutazione dei sinistri. La Mobiliare, Zurich Connect, la Vaudoise e Helvetia si aggiudicano le prime posizioni in questo campo, quasi a pari merito. Da rilevare che l'ottima valutazione di AXA Winterthur in Svizzera tedesca non corrisponde al giudizio sulla stessa compagnia, nettamente inferiore, in Svizzera romanda, dove invece è il TCS ad ottenere il punteggio migliore.

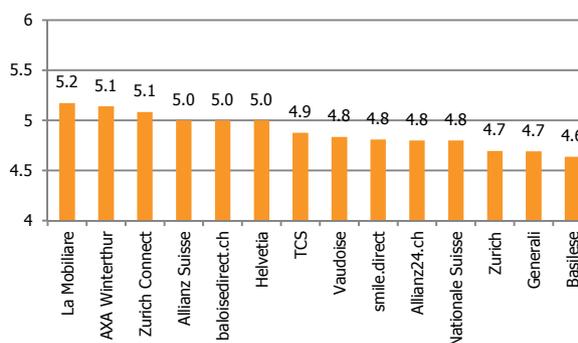
Tempi necessari per il risarcimento



Tempi di risarcimento – Svizzera romanda

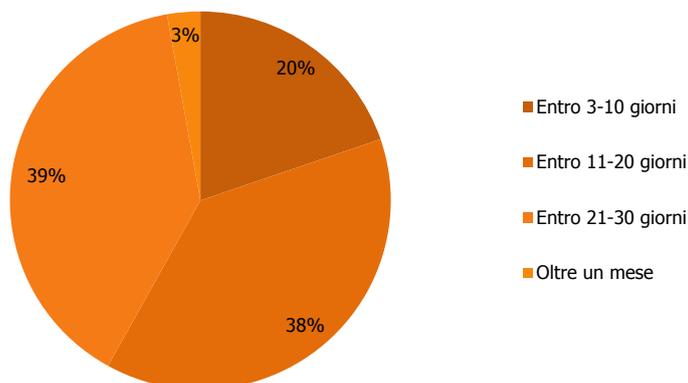


Tempi di risarcimento – Svizzera tedesca



Agli assicurati che hanno risposto al sondaggio è stato inoltre chiesto di indicare quali fossero, secondo loro, i tempi di attesa più adeguati per il risarcimento di un sinistro. La stragrande maggioranza dei partecipanti non ritiene accettabile un'attesa di più di un mese per un rimborso. Un assicurato su cinque desidera essere rimborsato entro dieci giorni, due su cinque ritengono che venti giorni di attesa siano ancora ragionevoli. Questo tipo di valutazioni e di esigenze non varia secondo la zona linguistica, se non nel fatto che gli Svizzeri tedeschi sembrano un po' più esigenti dei Romandi e Ticinesi.

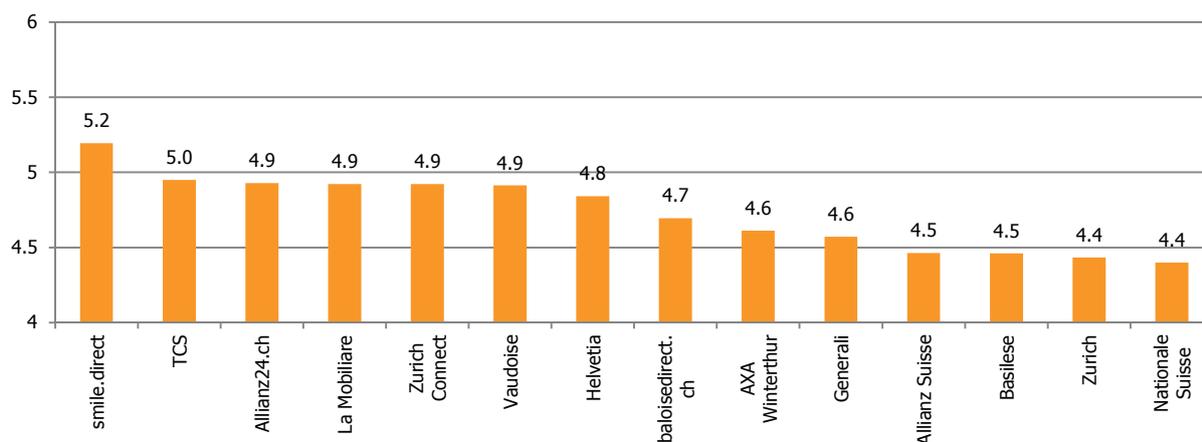
Tempi di attesa ritenuti adeguati per un risarcimento



smile.direct offre il miglior rapporto qualità-prezzo nel sondaggio

Gli utilizzatori sono stati chiamati a rispondere riguardo alla propria percezione del rapporto qualità-prezzo, ovvero riguardo alla valutazione del livello del premio assicurativo in relazione alla qualità dei servizi offerti. In entrambe le principali regioni linguistiche, è smile.direct a ottenere il punteggio migliore, con un considerevole scarto rispetto agli altri assicuratori. Seguono il TCS, poi Allianz24.ch, la Mobiliare, Zurich Connect e la Vaudoise, praticamente a pari merito. Tutti questi assicuratori si ritrovano in testa indipendentemente dalla lingua degli utenti, con l'unica eccezione costituita dall'Helvetia, che ottiene il secondo posto in Svizzera romanda. smile.direct e Allianz24.ch hanno tra le loro valutazioni un 35% di giudizi "ottimo", mentre per gli ultimi in classifica questa percentuale è di meno del 15%, se non del 10%.

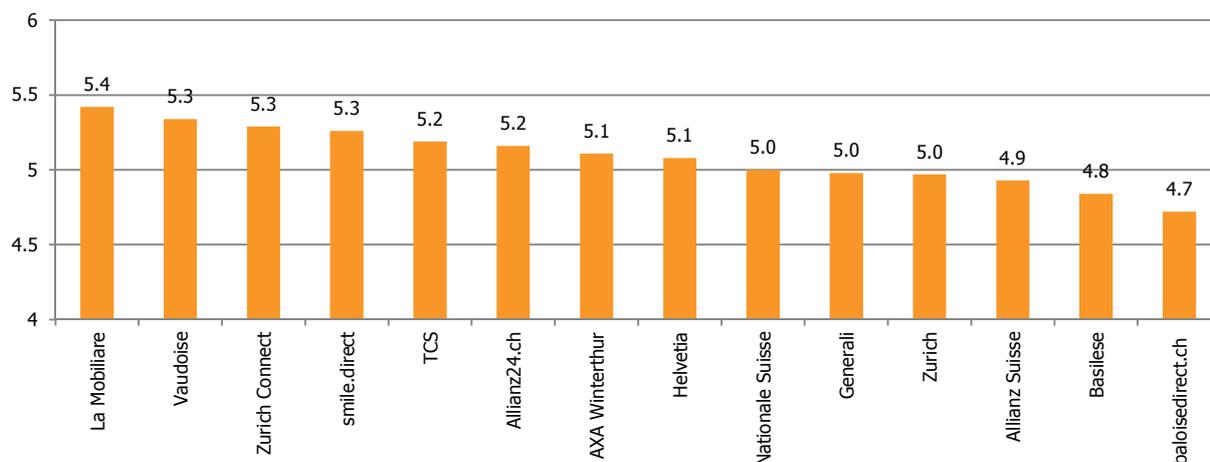
Rapporto qualità-prezzo



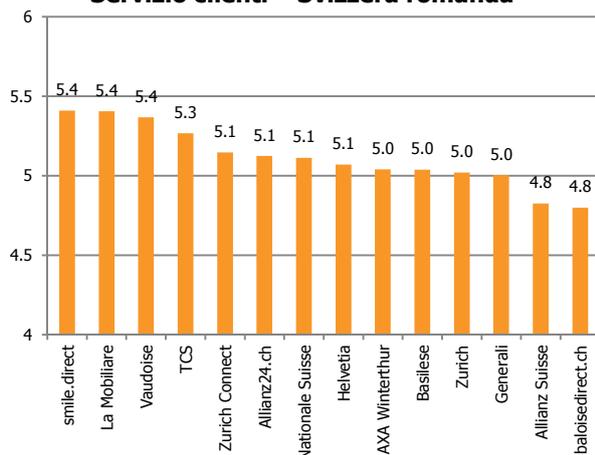
La Mobiliare in testa, la Vaudoise seconda per il miglior servizio alla clientela

La Mobiliare si aggiudica il primo posto per il servizio alla clientela, per tutte le regioni di provenienza degli utenti. Seguono la Vaudoise, Zurich Connect, smile.direct, poi il TCS e Allianz24.ch, che si situano alla testa della classifica in Svizzera romanda come in Svizzera tedesca. Risultato praticamente identico per ognuna delle domande che hanno permesso di stabilire il punteggio per questo parametro: la disponibilità e simpatia dei collaboratori e la loro professionalità.

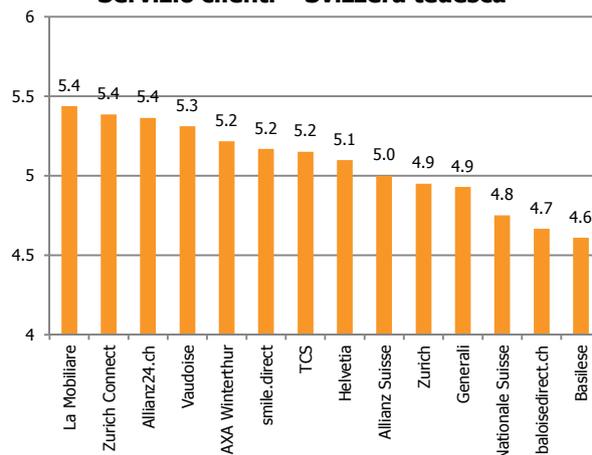
Servizio clienti



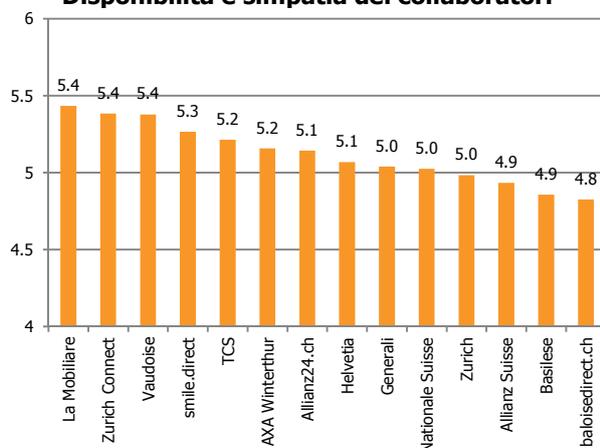
Servizio clienti – Svizzera romanda



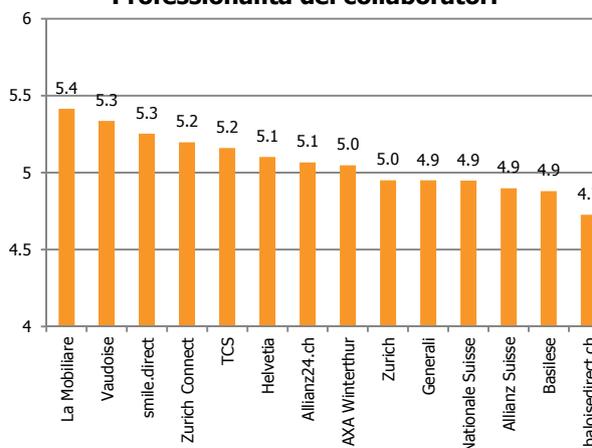
Servizio clienti – Svizzera tedesca



Disponibilità e simpatia dei collaboratori



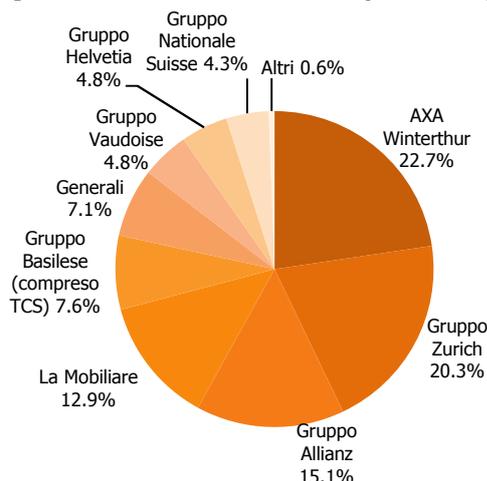
Professionalità dei collaboratori



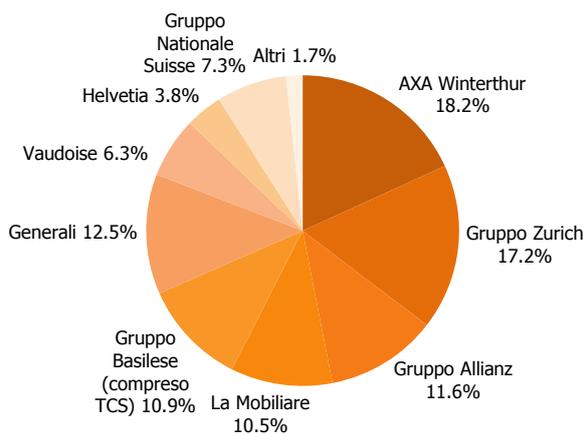
Un'indagine rappresentativa della distribuzione delle compagnie assicurative sul mercato

L'ASA (Associazione Svizzera d'Assicurazioni) e la FINMA, l'autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari, pubblicano regolarmente statistiche che riguardano le quote di mercato degli assicuratori in Svizzera; tali statistiche sono tuttavia disponibili, nella migliore delle ipotesi, con diversi mesi di ritardo. I grafici che presentiamo sotto consentono di consultare le quote di mercato delle assicurazioni veicoli a motore (privati e imprese) nel 2010, secondo l'ASA, e nel 2012, secondo l'indagine di bonus.ch. Se si considerano i quasi due anni di distanza tra i due rilevamenti, nonché il fatto che l'indagine di bonus.ch riguarda soltanto le assicurazioni auto stipulate da privati, si può affermare che il campione coinvolto nell'indagine riflette adeguatamente la ripartizione sul mercato svizzero. I due assicuratori più rappresentati sono AXA Winterthur e Zurich (compresa l'assicurazione online Zurich Connect). Se è vero, dunque, che il volume d'affari dei diversi assicuratori è regolarmente pubblicato, non vi sono invece dati relativi alla ripartizione delle quote di mercato per ognuna delle regioni linguistiche elvetiche, così come mancano informazioni riguardo alla parte di mercato delle assicurazioni online. La nostra indagine permette di mettere in luce anche le tendenze relative a questi parametri.

Quote di mercato ass. auto 2010 (fonte: ASA)



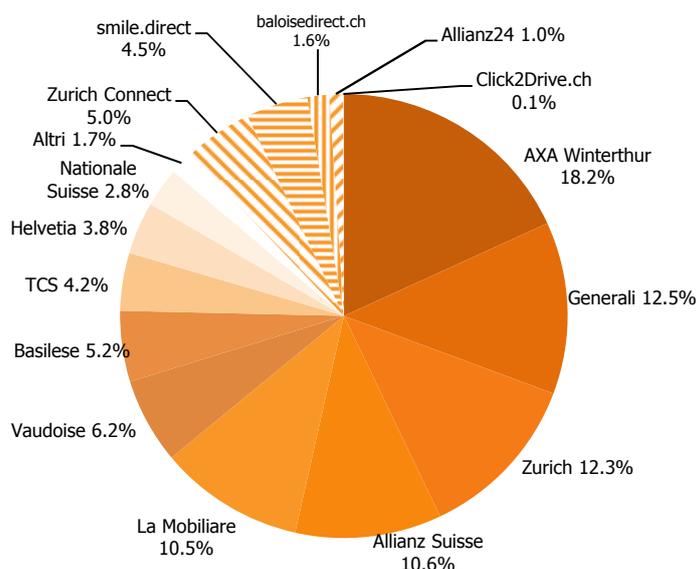
Quote di mercato ass. auto – indagine bonus.ch 2012



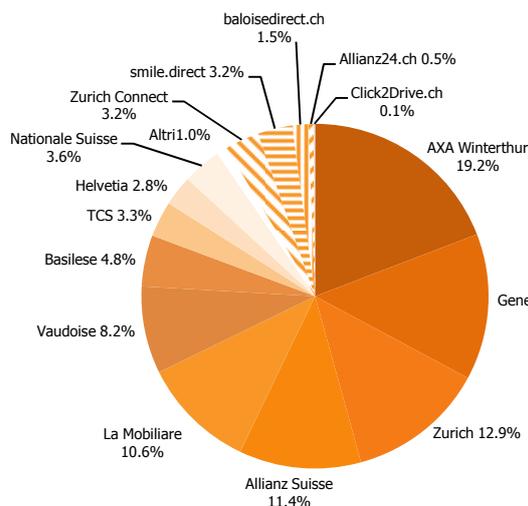
Assicurazione auto: polizze online ancora agli esordi, ma la Svizzera tedesca è in anticipo sulla Romandia

Nel nostro sondaggio, la quota di mercato globale delle cinque assicurazioni online (Allianz24.ch, baloisedirect.ch, Click2Drive.ch by Vaudoise, smile.direct e Zurich Connect) è del 12%. Occorrerebbe aggiungere a questa percentuale la parte di polizze commercializzate su Internet da AXA Winterthur, Generali, Helvetia, la Mobiliare e il TCS parallelamente alla distribuzione attraverso gli altri canali. Si considererà tuttavia che il sondaggio è stato realizzato su Internet, e dunque presso un pubblico abituato a questo canale di vendita. Si può senza dubbio affermare che il canale rappresentato da Internet è ancora ampiamente minoritario nella commercializzazione delle assicurazioni auto, e che sicuramente ancora meno del 15% degli Svizzeri ha stipulato una polizza online. È una percentuale piuttosto bassa, considerato il fatto che le polizze online sono presenti sul mercato svizzero da più di dieci anni: la progressione di questa forma di assicurazione è dunque abbastanza lenta. Si osservano tuttavia forti divari tra la Svizzera tedesca e la Svizzera romanda: mentre in quest'ultima regione la quota di assicurazioni online è inferiore al 9%, in Svizzera tedesca tale quota è superiore al 18%. La Svizzera tedesca è dunque in anticipo in questo settore. Nel grafico sottostante, le quote che riguardano gli assicuratori attivi su Internet sono tratteggiate.

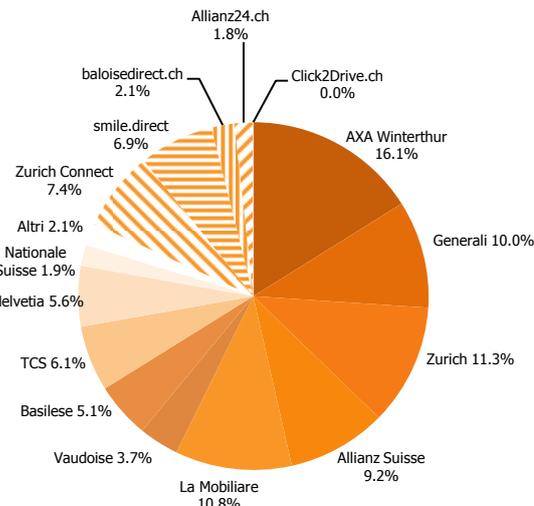
Quote di mercato svizzere per canale – indagine bonus.ch 2012



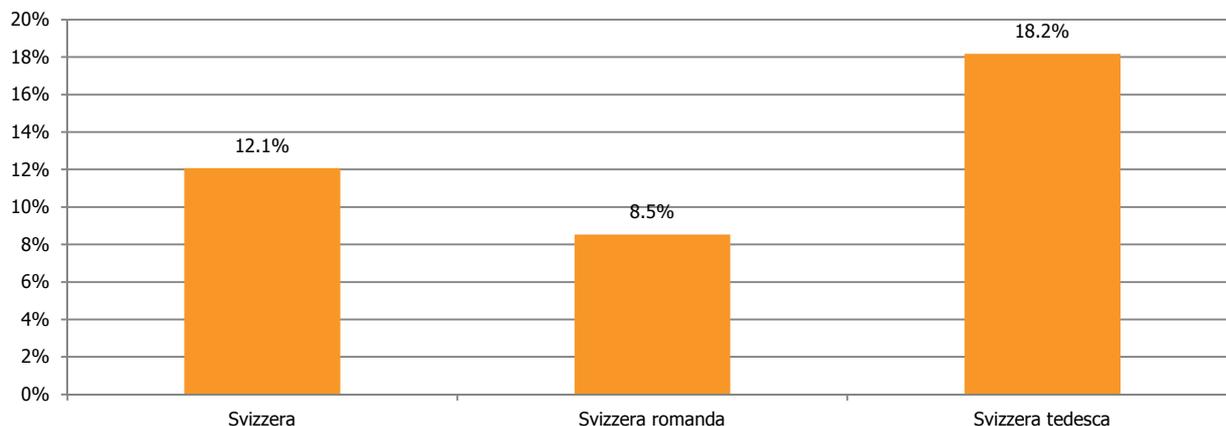
Quote di mercato in Svizzera romanda per canale - indagine bonus.ch 2012



Quote di mercato in Svizzera tedesca per canale - indagine bonus.ch 2012



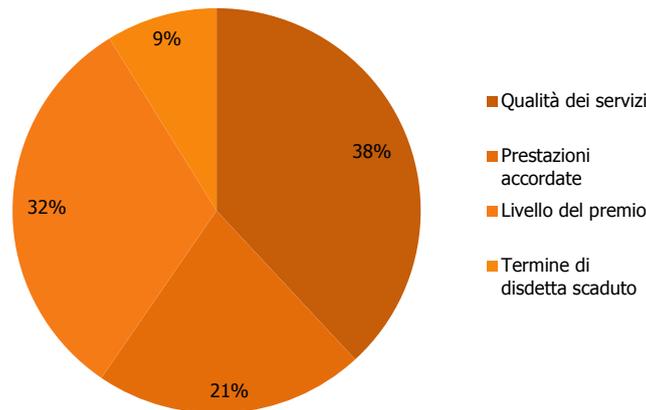
Quota di mercato assicuratori su Internet



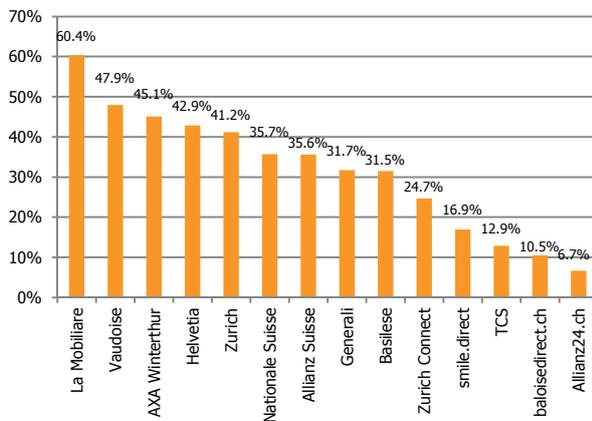
Se i prezzi bassi inducono a cambiare assicuratore, un servizio di qualità incoraggia la fedeltà nei confronti della propria compagnia

Nel nostro sondaggio, condotto nel mese di aprile, il 9% circa del campione afferma di essere assicurato presso la propria compagnia da inizio anno, oppure di aver stipulato la polizza nel corso dell'anno 2012. Tra i clienti che sono rimasti fedeli alla propria compagnia dal 2011, quasi il 40% indica come principale ragione la qualità dei servizi: in Svizzera romanda, questa percentuale è ancora superiore, mentre è del 30% in Svizzera tedesca. Poco più del 30% dei partecipanti (quale che sia la regione linguistica) indica un premio ragionevole come motivo della propria fedeltà. Uno su cinque motiva la propria permanenza presso l'assicuratore con le prestazioni accordate, mentre meno di un utente su dieci ammette di non aver cambiato semplicemente per scadenza del termine utile, senza indicare altre ragioni per la propria fedeltà. La qualità dei servizi è la principale ragione di fedeltà in particolare per il 45% dei clienti della Mobiliare, della Vaudoise e di AXA Winterthur, mentre è citata in misura assai inferiore (meno del 20%) dai clienti degli assicuratori diretti online, quali smile.direct, baloisedirect, TCS o Allianz24.ch. I clienti di questi assicuratori preferiscono, per il 60%, citare come ragione di fedeltà i prezzi convenienti; un criterio scelto soltanto dal 20% dei clienti di Vaudoise e Mobiliare.

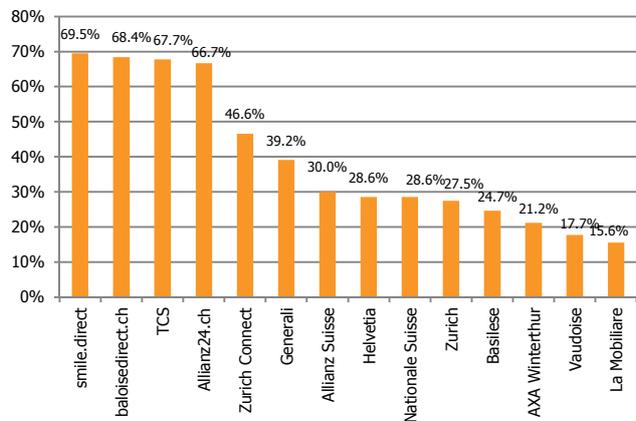
Ragioni della fedeltà al proprio assicuratore auto



Ragioni della fedeltà: qualità dei servizi

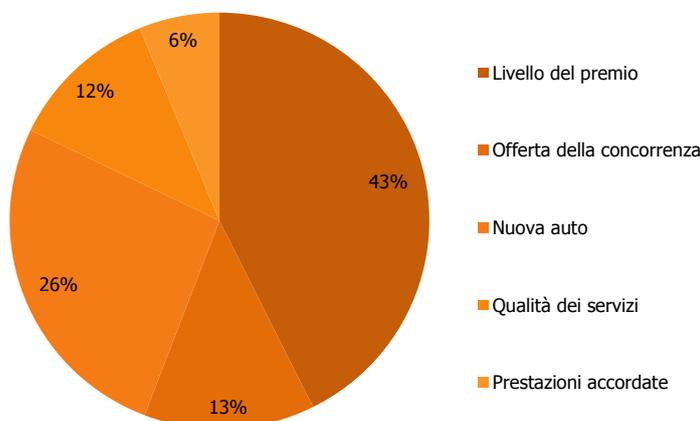


Ragioni della fedeltà: costo del premio



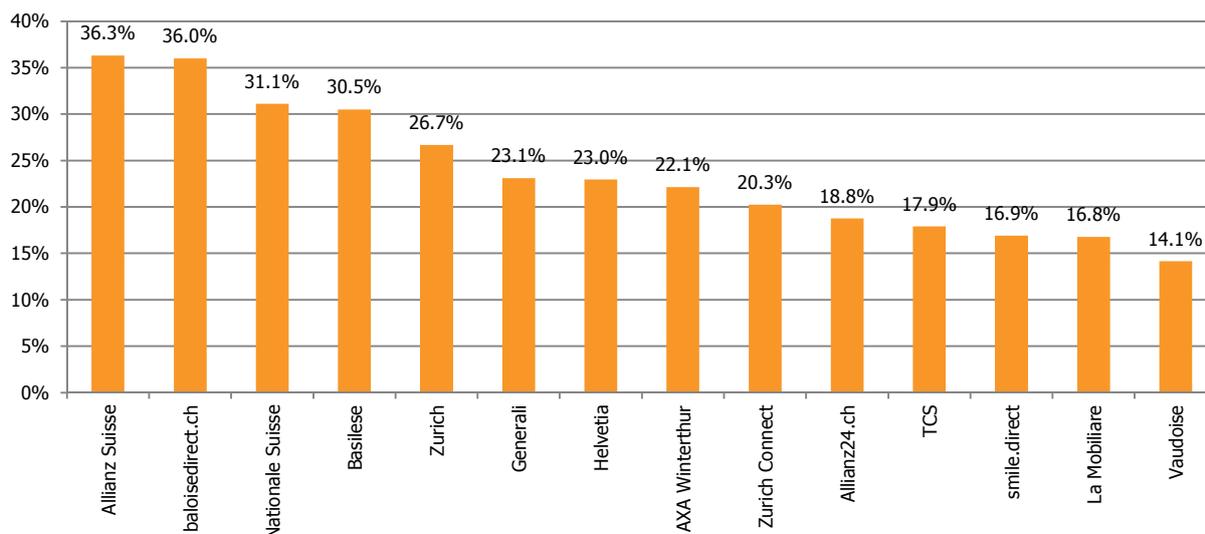
Tra gli assicurati che hanno scelto di cambiare compagnia, il 40% dei Romandi e più del 50% degli Svizzeri tedeschi ha motivato la propria scelta citando come ragione principale il prezzo della polizza. Il 13% cita invece il cambio dell'auto come fattore all'origine del passaggio a un nuovo assicuratore: si tratta in effetti del parametro che più di frequente induce a richiedere offerte comparative. La qualità dei servizi, invece, è stata la ragione per passare a un nuovo assicuratore soltanto per il 12% del campione, e le prestazioni accordate lo sono state per il 6% degli assicurati. Il prezzo, insomma, sembra essere il solo fattore che abbia un ruolo veramente fondamentale nella decisione di cambiare assicuratore.

Ragioni per la scelta di un nuovo assicuratore



Un assicurato su quattro, infine, dichiara l'intenzione di cambiare assicurazione auto nel 2012. Il tasso, in lieve aumento rispetto all'indagine del 2011, sale al 29% in Svizzera tedesca, mentre permane basso in Ticino e in Svizzera romanda. I clienti della Vaudoise e della Mobiliare sono i meno numerosi ad affermare di avere questa intenzione, e ciò è in linea con l'alto livello di soddisfazione manifestato dai clienti di queste compagnie. Ma anche i clienti di assicuratori diretti quali smile.direct, TCS o Allianz24.ch sono relativamente pochi (il 20%) a voler cambiare assicuratore. Ciò contraddice il pregiudizio che vuole che i clienti delle assicurazioni online siano meno fedeli rispetto ai clienti delle compagnie tradizionali. I nostri utenti assicurati via Internet ritengono senza dubbio di aver trovato l'assicuratore che propone loro un prezzo ottimale.

Intenzione di cambiare in base all'assicuratore attuale



Conclusioni

La Mobiliare e la Vaudoise sono gli assicuratori preferiti degli Svizzeri. Queste due compagnie si trovano alla testa della maggior parte delle valutazioni, che si tratti della soddisfazione generale, del trattamento dei sinistri (Vaudoise prima, Mobiliare seconda), del servizio clienti (Mobiliare in prima posizione, Vaudoise in seconda), oppure della chiarezza delle informazioni trasmesse dall'assicuratore (Vaudoise seconda, Mobiliare terza). Subito dopo i due assicuratori si piazzano tre compagnie attive su Internet, ovvero Allianz24.ch, smile.direct e Zurich Connect. Queste cinque compagnie sono in testa in quasi tutte le classifiche, in Svizzera romanda come in Svizzera tedesca, e precedono ogni altro assicuratore elvetico.

Un'unica eccezione rispetto al quadro generale: per ciò che concerne il rapporto qualità-prezzo, è l'assicuratore online smile.direct, di proprietà del gruppo Nationale Suisse, ad essere il primo in classifica nelle due zone linguistiche, seguito dagli altri assicuratori online e dalla Mobiliare e la Vaudoise, tutti più o meno sullo stesso piano. Da questi dati si evince che la relazione di prossimità instaurata dalla Mobiliare e la Vaudoise, con la possibilità di dichiarare i sinistri in agenzia, costituisce un punto di forza per i clienti, mentre il buon rapporto qualità-prezzo garantito dagli assicuratori attivi online permette loro di piazzarsi davanti alle altre compagnie elvetiche.

Un assicurato svizzero su quattro afferma di voler cambiare assicuratore auto nel 2012. Non è sorprendente che le percentuali più basse di utilizzatori si osservino tra i clienti della Vaudoise e della Mobiliare, così come tra quelli degli assicuratori online.

Tra i clienti che recentemente hanno cambiato assicurazione auto, il prezzo è di gran lunga il primo criterio addotto come ragione, anche se non bisogna dimenticare che, all'origine del processo di comparazione, vi è spesso l'acquisto di una nuova auto. I clienti rimasti fedeli al proprio assicuratore motivano in maggioranza la propria scelta con la qualità dei servizi, ad eccezione degli assicurati online, che citano il livello del premio e non la qualità dei servizi.

Se le quote di mercato delle compagnie di assicurazione auto sono regolarmente rese pubbliche, non altrettanto numerose sono le informazioni riguardo alle vendite su Internet o nelle diverse zone linguistiche del paese. Il campione degli utenti che hanno risposto a sondaggio si è rivelato rappresentativo della ripartizione del mercato svizzero delle assicurazioni auto: ciò rende possibile utilizzare i risultati anche per una stima dei parametri sopra citati. Sulla base dei risultati ottenuti si può affermare che le polizze auto vendute su Internet rappresentano ancora meno del 15% del totale delle assicurazioni auto svizzere, e che la penetrazione delle compagnie online nel mercato della Svizzera tedesca è doppia rispetto a quella del mercato della Svizzera romanda.

bonus.ch propone un comparatore di premi delle diverse compagnie svizzere di assicurazione auto, che comprende anche gli assicuratori che offrono polizze online. L'utente ha la possibilità di richiedere un'offerta presso la compagnia di sua scelta direttamente sul web. I punteggi di valutazione ottenute a séguito dell'indagine di soddisfazione 2012 sono anch'esse disponibili sul nostro portale.

Accesso diretto alle note di soddisfazione degli assicuratori auto: <http://www.bonus.ch/Assicurazione-auto/Assicuratori-automobile-indagine-voto-soddisfazione.aspx>

Accesso diretto al comparatore dei premi delle assicurazioni auto: <http://www.bonus.ch/Assicurazione-auto/Premi-assicurazione-auto-confronto.aspx>

Per ulteriori informazioni:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
Direttore
Avenue de Beaulieu 33
1004 Losanna
021.312.55.91
ducret(a)bonus.ch

Losanna, 8 maggio 2012