

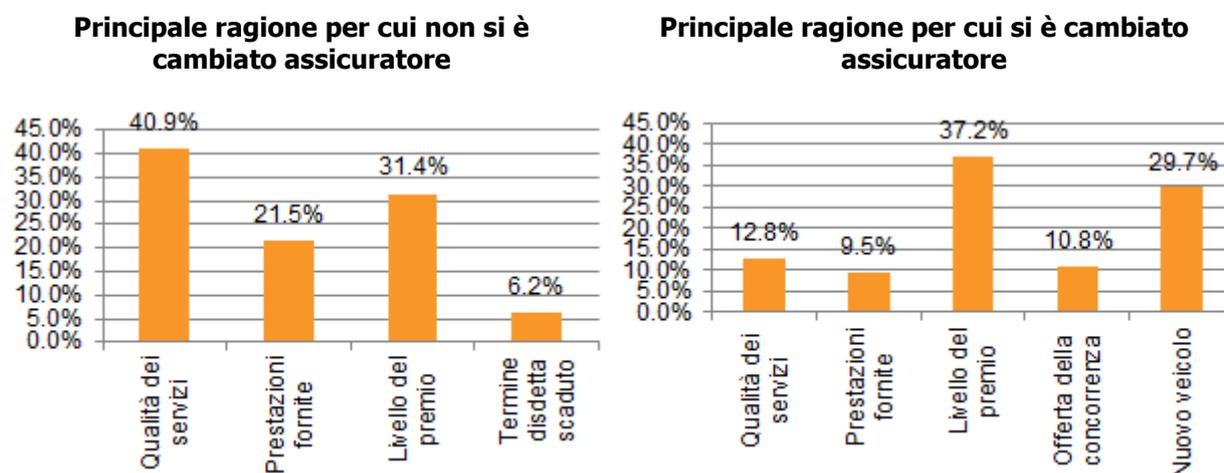
bonus.ch: indagine di soddisfazione 2013 sulle assicurazioni auto

Gli Svizzeri sono soddisfatti del proprio assicuratore auto: il punteggio medio tra tutti gli assicuratori, ottenuto a seguito dell'indagine di soddisfazione di bonus.ch, è quest'anno di 5.1 ("buono"), in aumento di 0.1 punti rispetto al 2012. Una valutazione nettamente superiore rispetto a quella della branca assicurazione malattia, il cui punteggio medio è di 4.7 (equivalente alla valutazione "abbastanza buono").

Il portale di comparazione bonus.ch ha condotto un'indagine di soddisfazione sul tema dell'assicurazione auto presso i propri utilizzatori. Più di 1'800 persone sono state chiamate a valutare il proprio assicuratore sui seguenti punti: chiarezza delle informazioni comunicate dalla compagnia, gestione sinistri, rapidità nei rimborsi e servizio clienti. Le risposte sono state convertite in un punteggio compreso tra 1 e 6, con 6 come punteggio massimo. Il sondaggio fa seguito ad altre due indagini simili già effettuate nel 2012 e nel 2011. Quest'anno, la maggioranza degli assicurati ha manifestato la propria soddisfazione assegnando la valutazione "buono" alla propria compagnia di assicurazione auto. Ecco i principali risultati dell'indagine:

I clienti cambiano assicuratore per avere prezzi migliori, ma restano fedeli se il servizio è di qualità

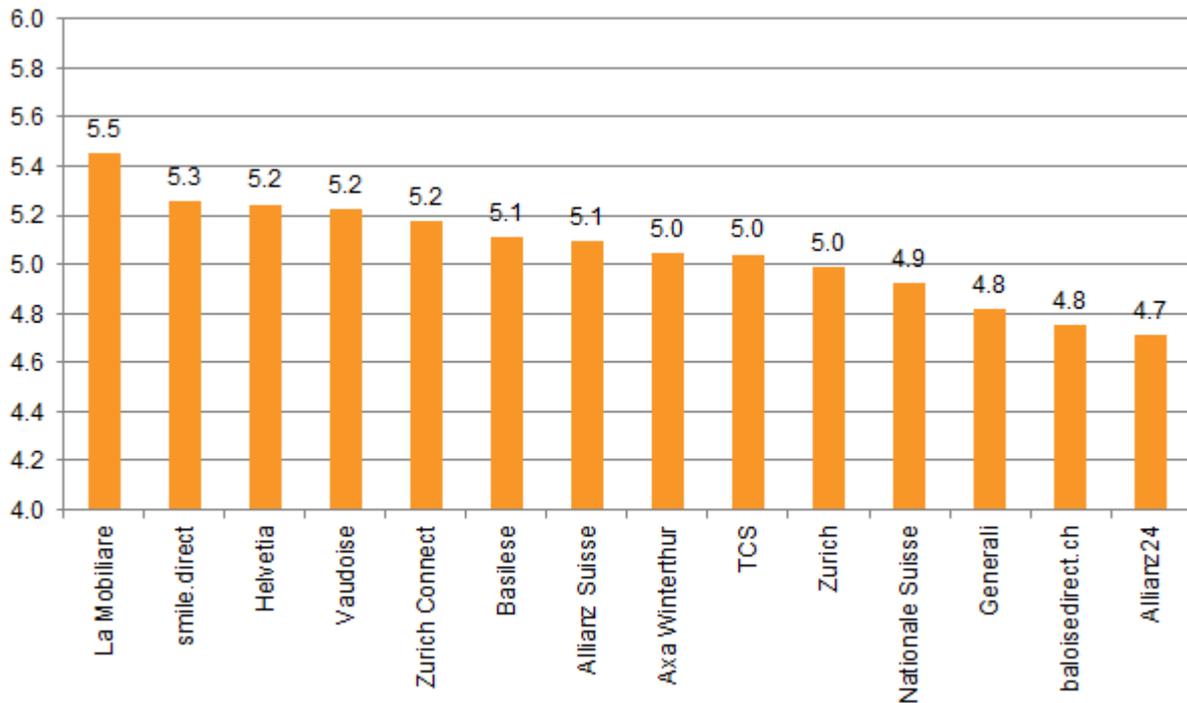
Gli assicurati svizzeri sono fedeli alla propria compagnia: soltanto l'8% del campione ha dichiarato di aver cambiato assicurazione auto all'inizio dell'anno. Quasi il 40% di chi è passato a un nuovo assicuratore ha indicato il premio come ragione principale. Per il 30% circa, il motivo è stato invece l'acquisto di un nuovo veicolo.



Tra coloro che non hanno cambiato assicuratore quest'anno, il 40,9% afferma di restare fedele alla propria compagnia principalmente per la qualità dei servizi che questa gli fornisce.

Soddisfazione globale – media svizzera

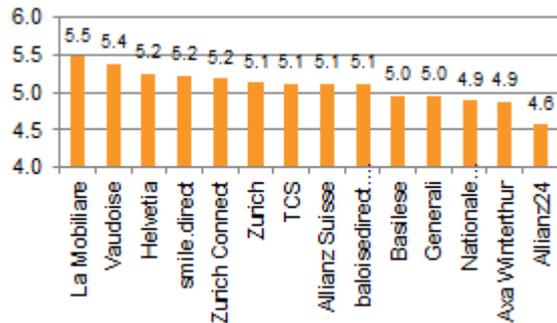
La Mobiliare è l'assicurazione preferita dagli Svizzeri, con un punteggio di 5.5, equivalente alla valutazione "ottimo"; segue smile.direct con un punteggio di 5.3 ("buono"). Al terzo posto, ex aequo, gli assicuratori Helvetia, Vaudoise e Zurich Connect, con un punteggio di 5.2. Tra le cinque compagnie più apprezzate, dunque, due operano su Internet. Sebbene in aumento dell'1.4% rispetto al 2012, questa categoria di assicuratori è tuttavia ancora minoritaria, dal momento che rappresenta meno del 15% del mercato dell'assicurazione auto. Altro dato interessante: tutte le compagnie hanno ottenuto punteggi tra il 4,7 e il 5,5 (da "abbastanza buono" a "ottimo"), a chiara testimonianza della soddisfazione generale degli assicurati in materia di assicurazione auto.



Soddisfazione globale – Svizzera romanda



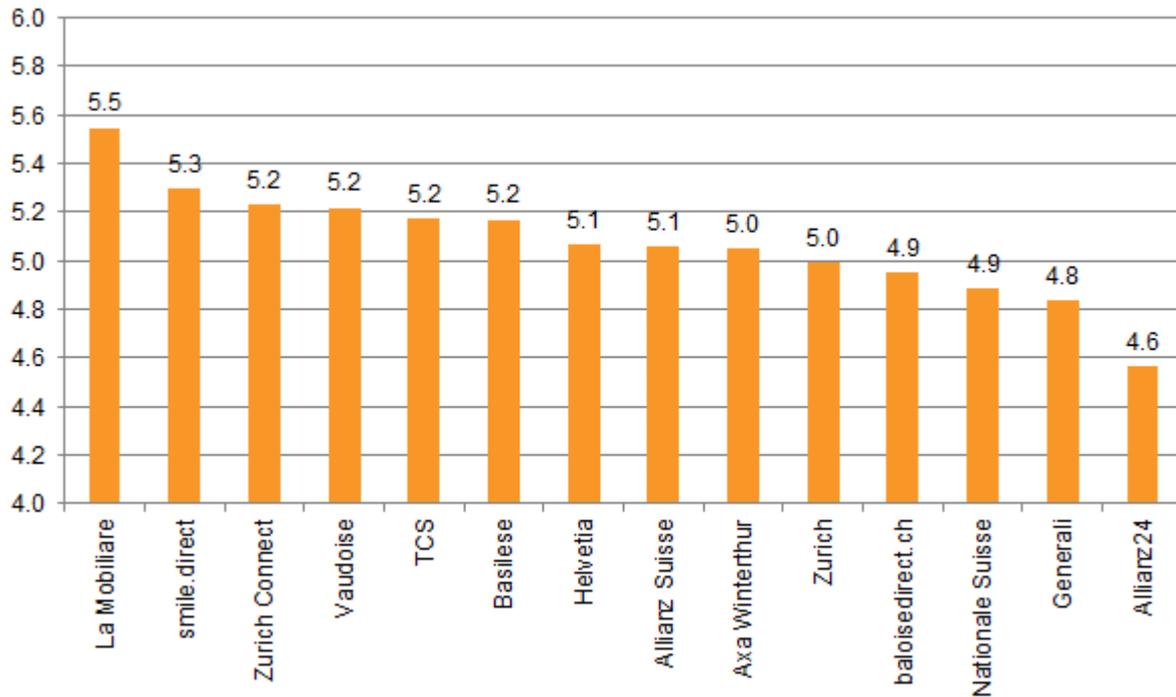
Soddisfazione globale – Svizzera tedesca



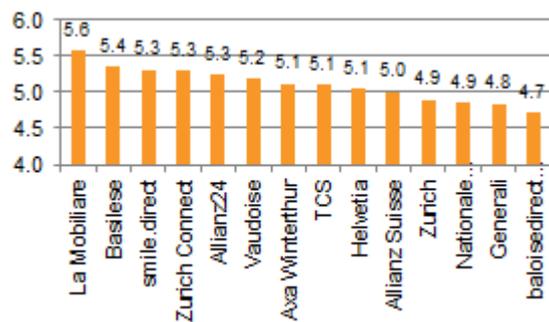
Chiarezza delle informazioni: la soddisfazione della clientela varia in funzione della compagnia

Per quanto riguarda il parametro della chiarezza delle informazioni comunicate dall'assicuratore, la Mobiliare si piazza in prima posizione, davanti a smile.direct, Zurich Connect e alla Vaudoise.

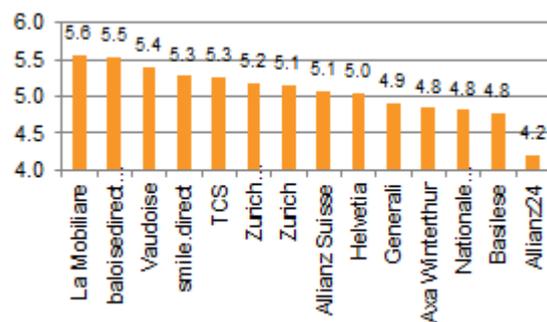
Chiarezza delle informazioni comunicate dall'assicuratore – media svizzera



Chiarezza informazioni comunicate – Svizzera romanda



Chiarezza informazioni comunicate – Svizzera tedesca

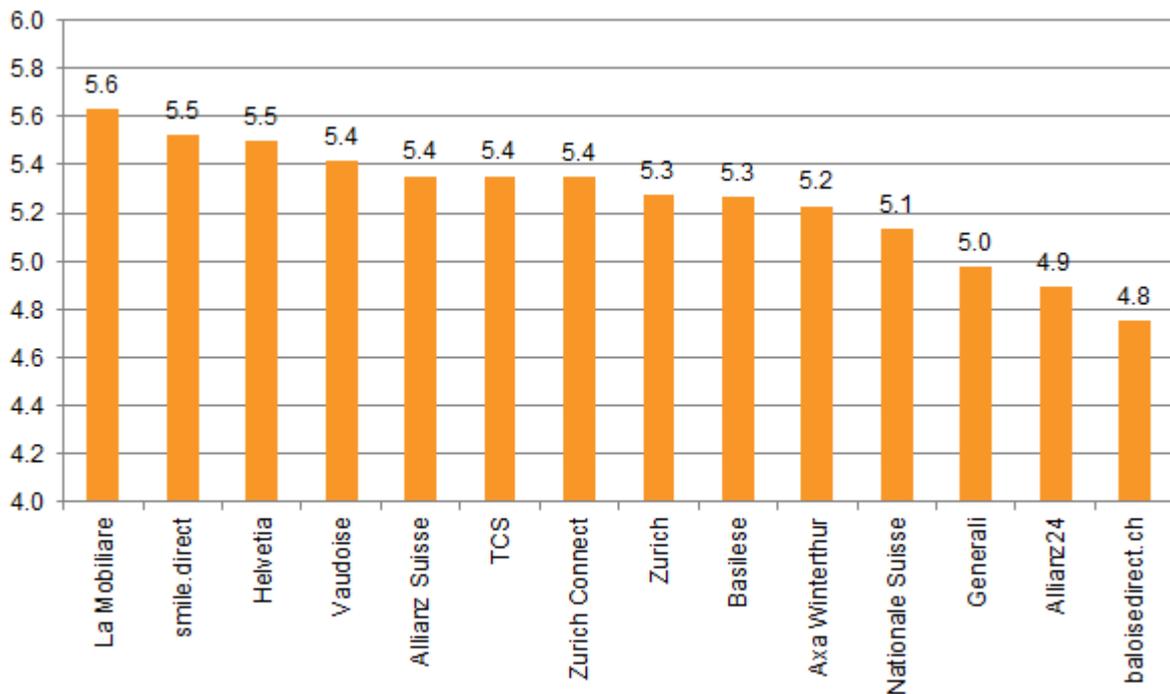


Punteggio massimo al parametro della gestione sinistri!

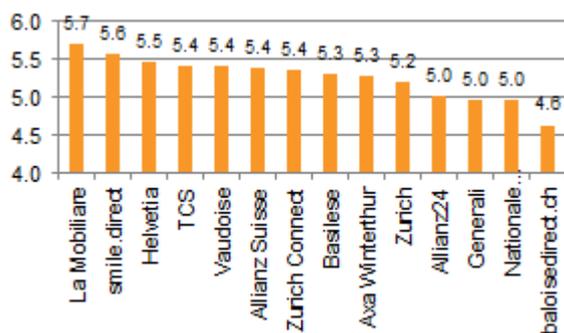
Quest'anno, è per il parametro della gestione dei sinistri che si registra il punteggio medio più alto, che è di 5.3 ("buono"). Segue il servizio clienti con 5.2. Un punteggio medio di soltanto 4.7, ovvero "abbastanza buono", è stato invece assegnato al parametro dell'attesa per i risarcimenti, sebbene, di fatto, questi avvengano in tempi che gli stessi assicurati giudicano adeguati.

La gestione dei sinistri è per l'assicuratore il momento della verità. In assenza di sinistri, l'assicurato paga il premio contando sulla garanzia di un risarcimento efficace in caso di problemi. L'operato dell'assicuratore è però effettivamente verificabile soltanto quando un sinistro ha effettivamente luogo. Nel sondaggio, per quanto riguarda la gestione dei sinistri (leggibilità degli estratti conti, rapidità nel risarcimento, ecc.), la Mobiliare è sola in testa, davanti a smile.direct e Helvetia. E sono queste tre compagnie ad essere le prime tre classificate sia in Svizzera romanda che in Svizzera tedesca.

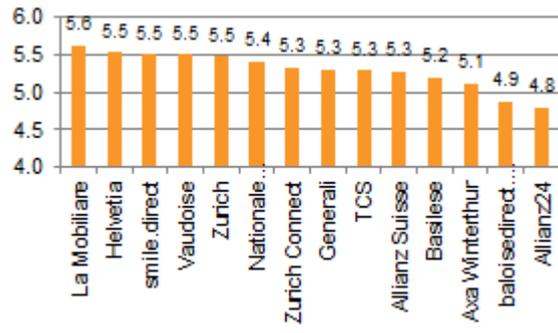
Gestione sinistri – media svizzera



Gestione sinistri - Svizzera romanda

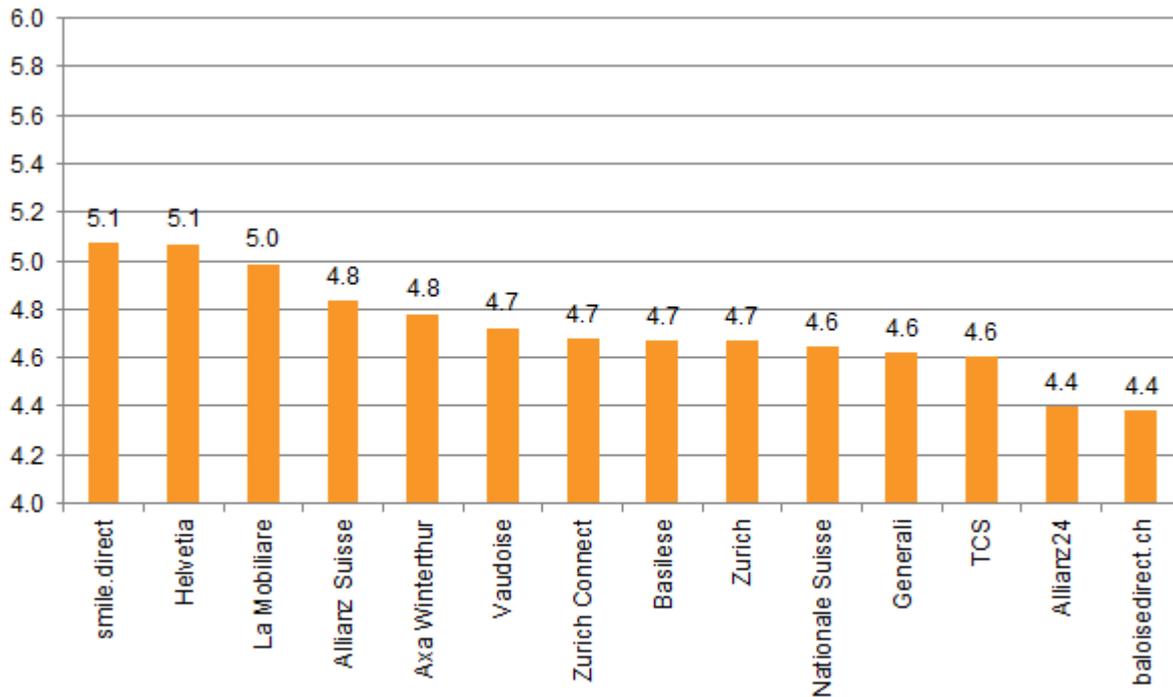


Gestione sinistri - Svizzera tedesca

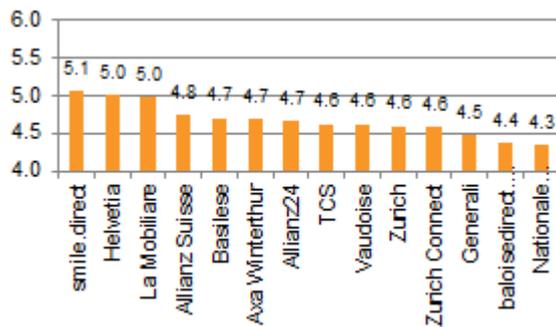


I tempi di attesa per i risarcimenti

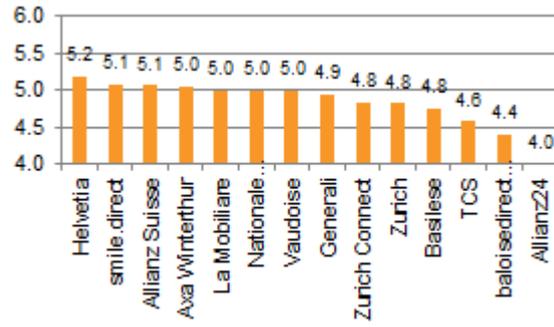
I tempi di attesa per il risarcimento fanno parte dei criteri di valutazione della gestione dei sinistri. Ad uscire vincitori a questo livello sono smile.direct, Helvetia e la Mobiliare, con punteggi quasi identici. È da rilevare che gli svizzeri tedeschi che hanno risposto al sondaggio si mostrano meno critici rispetto ai romandi per quanto concerne questo parametro.



Tempi di attesa per risarcimento
- Svizzera romanda

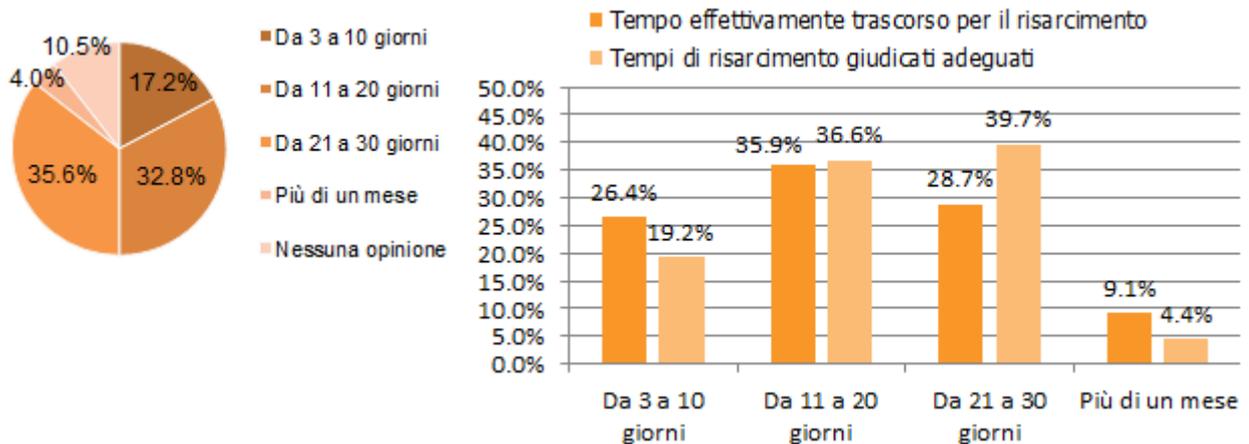


Tempi di attesa per risarcimento
- Svizzera tedesca



Tempi di attesa per i risarcimenti giudicati adeguati

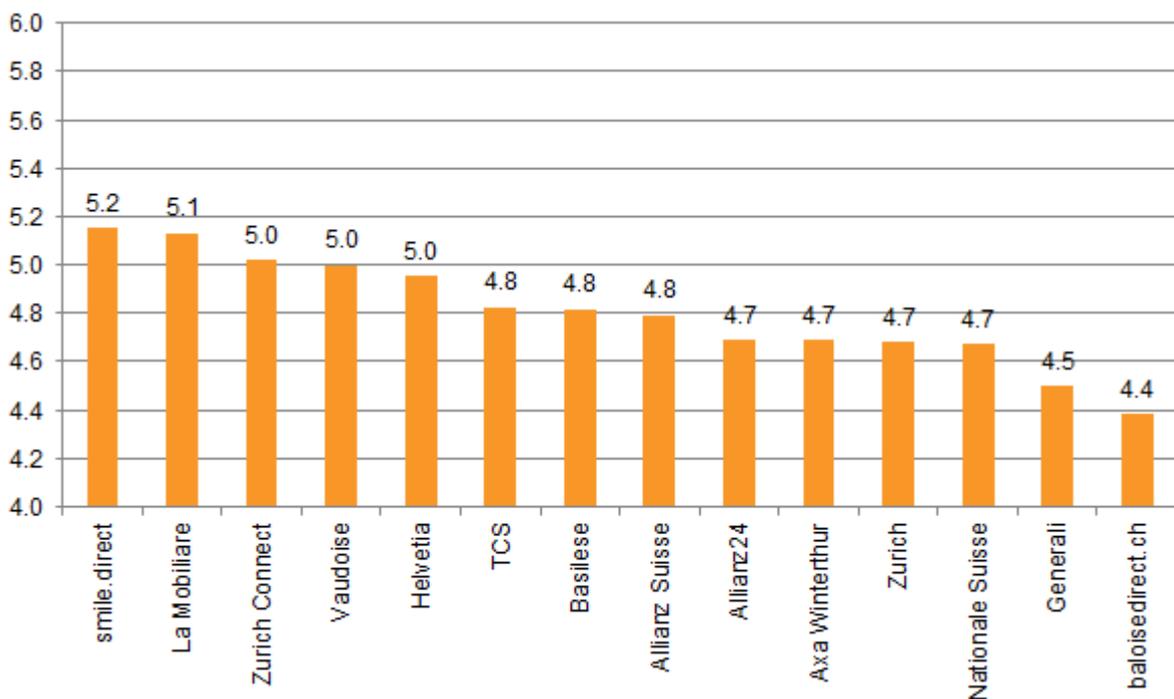
Gli assicurati che hanno risposto al sondaggio sono anche stati invitati ad indicare quale durata di attesa sembrasse loro adeguata per il risarcimento in caso di sinistro. La quasi totalità del campione rifiuta l'idea di dover aspettare più di un mese per un risarcimento. Quasi un assicurato su cinque auspica un rimborso entro dieci giorni, mentre per un terzo dei partecipanti al sondaggio un'attesa fino a 20 giorni può considerarsi adeguata.



Come l'anno scorso, palma del miglior rapporto qualità/prezzo a smile.direct

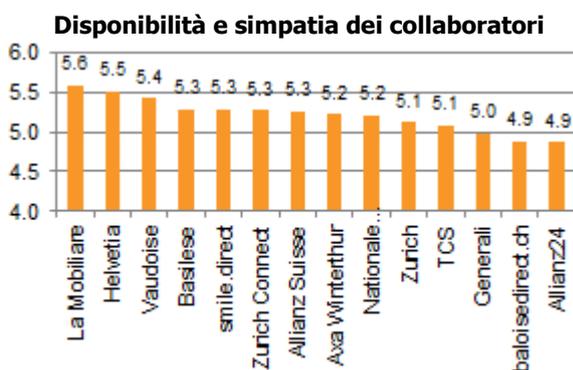
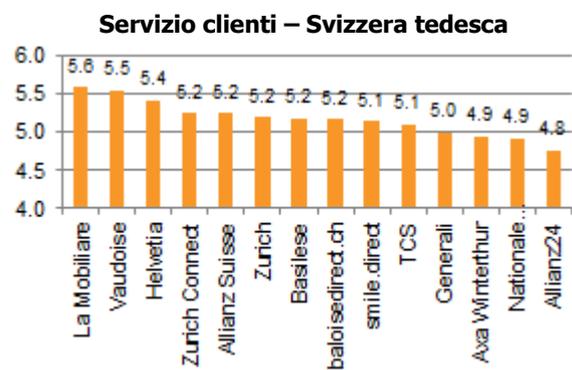
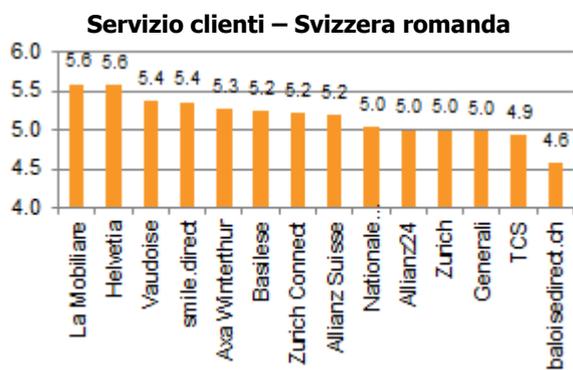
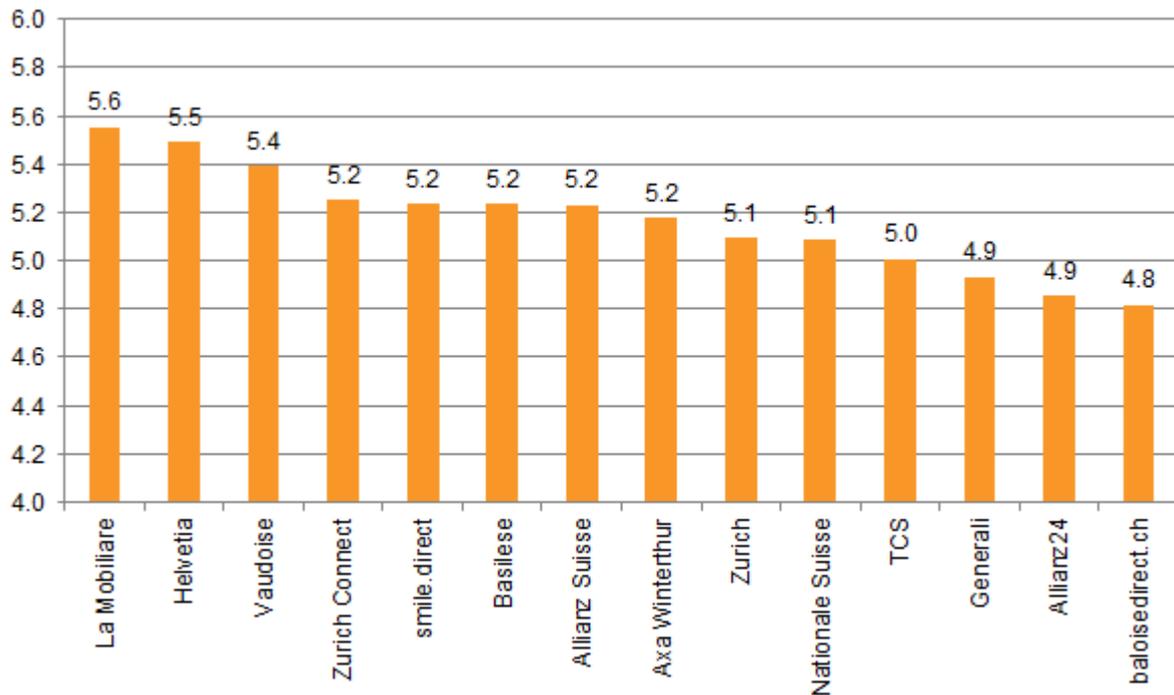
I partecipanti al sondaggio sono stati chiamati a pronunciarsi anche sulla percezione del rapporto qualità/prezzo, ovvero la valutazione del livello del premio assicurativo rispetto alla qualità dei servizi proposti. In entrambe le regioni linguistiche considerate, è smile.direct ad aggiudicarsi il punteggio migliore, seguito da Mobiliare, Zurich Connect, Vaudoise e Helvetia, quasi ex aequo tra loro.

Rapporto qualità/prezzo



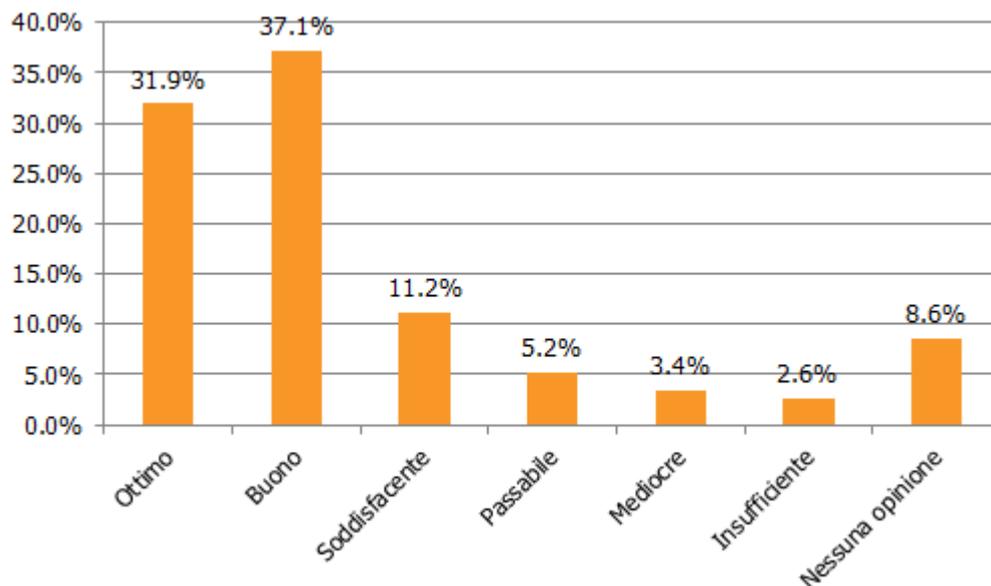
Servizio alla clientela: i punteggi più alti per la Mobiliare e Helvetia

È la Mobiliare ad aggiudicarsi il primo posto per quanto riguarda il servizio clienti. Seguono Helvetia e la Vaudoise. Tutte queste compagnie sono in testa alla classifica tanto in Svizzera romanda quanto in Svizzera tedesca. Lo stesso vale per le domande su questioni di dettaglio che concorrono a stabilire il punteggio finale per questo argomento: la disponibilità e simpatia dei collaboratori, e la loro professionalità.



Ufficio contenzioso

Il 6 % del campione ha indicato di aver già avuto una volta un ritardo nel pagamento del premio. Tra gli assicurati che si sono trovati ad avere rapporti con l'ufficio contenzioso del proprio assicuratore, quasi il 70% valuta come "buona" o anche "ottima" la gestione della propria pratica.

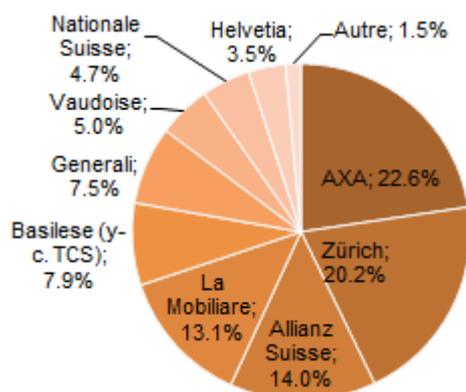


Un'indagine rappresentativa della distribuzione delle compagnie assicurative sul mercato

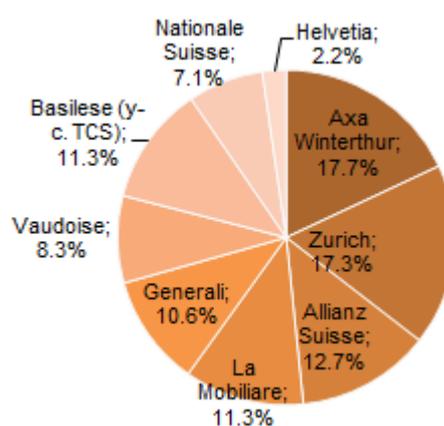
L'ASA (Associazione Svizzera d'Assicurazioni) e la FINMA, l'autorità federale di vigilanza sui mercati

finanziari, pubblicano statistiche sulle quote di mercato degli assicuratori in Svizzera; tali statistiche sono tuttavia disponibili, nel migliore dei casi, con diversi mesi di ritardo. I grafici consultabili qui sotto presentano, rispettivamente, le quote di mercato delle assicurazioni veicoli a motore (privati e imprese) nel 2011 secondo l'ASA, e quelle del 2013, secondo l'indagine di bonus.ch. Considerando che tra i due rilevamenti vi sono quasi due anni di distanza e che l'indagine di bonus.ch concerne soltanto le assicurazioni auto stipulate da privati, si può affermare che il campione coinvolto nell'indagine riflette adeguatamente la ripartizione sul mercato svizzero. Se il volume d'affari dei diversi assicuratori è regolarmente pubblicato, non vi sono invece dati disponibili per quanto attiene 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 fornisce qualche indicazione in merito.

Quote di mercato ass. auto 2011 (fonte: ASA)



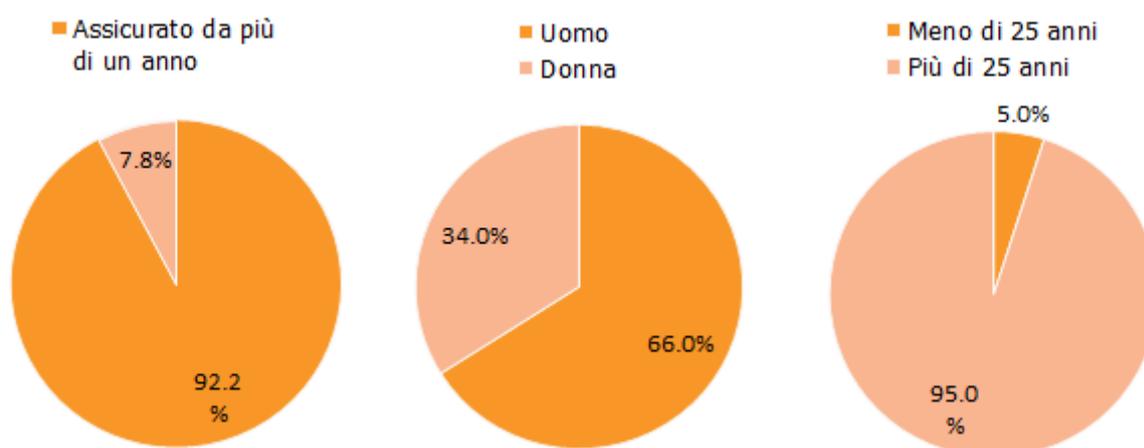
Quote di mercato - indagine bonus.ch 2013



Polizze auto: Internet 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 13,5%. 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. È tuttavia da considerarsi che il sondaggio è stato realizzato su Internet, e dunque presso un pubblico abituato a questo canale di vendita. Si può quindi affermare senza dubbio che il canale rappresentato da Internet è ancora ampiamente minoritario nella commercializzazione delle polizze auto, e che sicuramente 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 piuttosto lenta.

Altri dati raccolti sul campione



Sintesi dei punteggi – comparazione 2012 / 2013

Punteggio globale

Assicuratore	Punteggio 2013	Punteggio 2012
La Mobiliare	5.5	5.3
smile.direct	5.3	5.2
Helvetia	5.2	5.1
Vaudoise	5.2	5.3
Zurich Connect	5.2	5.2
Basilese	5.1	4.8
Allianz Suisse	5.1	4.8
Axa Winterthur	5.0	5.0
TCS	5.0	5.1
Zurich	5.0	4.8
Nationale Suisse	4.9	4.9
Generali	4.8	4.9
baloisedirect.ch	4.8	4.8
Allianz24	4.7	5.2
Punteggio medio	5.1	5.0

Chiarezza delle informazioni comunicate

Assicuratore	Punteggio 2013	Punteggio 2012
La Mobiliare	5.5	5.3
smile.direct	5.3	5.2
Basilese	5.2	4.8
TCS	5.2	5.1
Vaudoise	5.2	5.4
Zurich Connect	5.2	5.2
Allianz Suisse	5.1	4.8
Helvetia	5.1	5.1
Axa Winterthur	5.0	5.0
Zurich	5.0	4.8
baloisedirect.ch	4.9	4.9
Nationale Suisse	4.9	5.1
Generali	4.8	4.9
Allianz24	4.6	5.4
Punteggio medio	5.1	5.1

Gestione sinistri

Assicuratore	Punteggio 2013	Punteggio 2012
La Mobiliare	5.6	5.4
smile.direct	5.5	5.1
Helvetia	5.5	5.5
Vaudoise	5.4	5.6
Allianz Suisse	5.4	5.1
TCS	5.4	5.3
Zurich Connect	5.4	5.4
Zurich	5.3	5.1
Basilese	5.3	5.0
Axa Winterthur	5.2	5.2
Nationale Suisse	5.1	5.0
Generali	5.0	5.2
Allianz24	4.9	5.4
baloisedirect.ch	4.8	5.4
Punteggio medio	5.3	5.3

Tempi di attesa per il risarcimento

Assicuratore	Punteggio 2013	Punteggio 2012
smile.direct	5.1	4.9
Helvetia	5.1	5.0
La Mobiliare	5.0	5.0
Allianz Suisse	4.8	4.7
Axa Winterthur	4.8	4.6
Vaudoise	4.7	5.0
Zurich Connect	4.7	5.0
Basilese	4.7	4.5
Zurich	4.7	4.6
Nationale Suisse	4.6	4.5
Generali	4.6	4.5
TCS	4.6	4.9
Allianz24	4.4	4.8
baloisedirect.ch	4.4	4.2
Punteggio medio	4.7	4.7

Rapporto qualità/prezzo

Assicuratore	Punteggio 2013	Punteggio 2012
smile.direct	5.2	5.2
La Mobiliare	5.1	4.9
Zurich Connect	5.0	4.9
Vaudoise	5.0	4.9
Helvetia	5.0	4.8
TCS	4.8	5.0
Basilese	4.8	4.5
Allianz Suisse	4.8	4.5
Allianz24	4.7	4.9
Axa Winterthur	4.7	4.6
Zurich	4.7	4.4
Nationale Suisse	4.7	4.4
Generali	4.5	4.6
baloisedirect.ch	4.4	4.7
Punteggio medio	4.8	4.7

Servizio clienti

Assicuratore	Punteggio 2013	Punteggio 2012
La Mobiliare	5.6	4.4
Helvetia	5.5	5.1
Vaudoise	5.4	5.3
Zurich Connect	5.2	5.3
smile.direct	5.2	5.3
Basilese	5.2	4.8
Allianz Suisse	5.2	4.9
Axa Winterthur	5.2	5.1
Zurich	5.1	5.0
Nationale Suisse	5.1	5.0
TCS	5.0	5.2
Generali	4.9	5.0
Allianz24	4.9	5.2
baloisedirect.ch	4.8	4.7
Punteggio medio	5.2	5.0

Comparatore di assicurazioni auto su bonus.ch

bonus.ch offre un comparatore dei premi delle diverse compagnie di assicurazione auto, nel quale sono incluse anche le compagnie che propongono polizze sul web. L'utente può richiedere un preventivo direttamente online all'assicuratore di sua scelta. Anche i punteggi di valutazione ottenuti a séguito dell'indagine di soddisfazione 2013 sono disponibili sul nostro portale.

Accesso diretto ai punteggi di soddisfazione degli assicuratori auto:

<http://www.bonus.ch/Assicurazione-auto/Assicuratori-automobile-indagine-voto-soddisfazione.aspx>

Accesso diretto al comparatore di 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, 18 aprile 2013