

## bonus.ch: le assicurazioni auto online raggiungono il 15% di quota di mercato

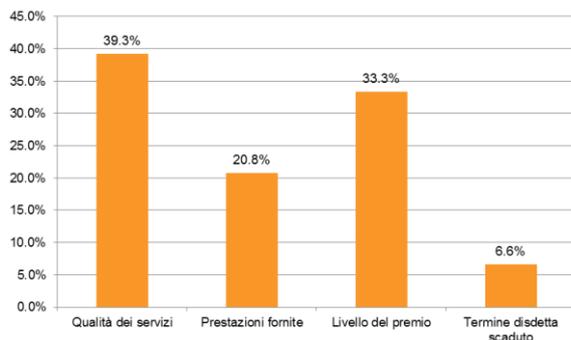
Gli Svizzeri sono soddisfatti del proprio assicuratore auto: come per lo scorso anno, i risultati del sondaggio del portale di comparazione bonus.ch mostrano per il 2014 un punteggio medio di 5.1 (equivalente alla valutazione "buono") tra tutti gli assicuratori. Le assicurazioni online risultano tra le preferite degli assicurati elvetici, guadagnando quote di mercato ogni anno: dal 12.1% nel 2012, ottengono il 15% nel 2014. Una progressione che ben riflette l'andamento delle preferenze dei consumatori: l'utente non manca di spirito d'iniziativa, effettua ricerche in modo autonomo ed è attratto dai premi più convenienti reperibili utilizzando il canale web.

Oltre 1'100 utenti di bonus.ch hanno valutato il proprio assicuratore sui seguenti aspetti: chiarezza nella comunicazione delle informazioni, gestione sinistri, tempi di rimborso, rapporto prezzo-prestazioni e servizio clienti. Le risposte sono state convertite in un punteggio compreso tra 1 e 6, con 6 come punteggio massimo. Ecco i principali risultati dell'indagine:

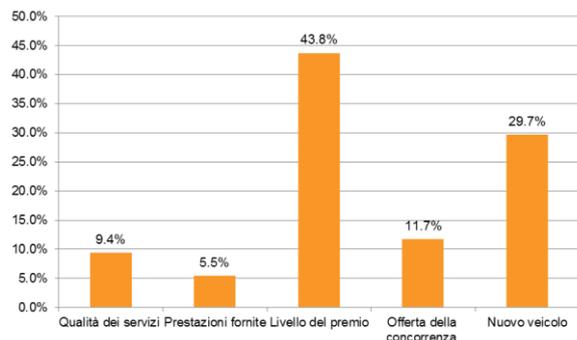
### La qualità dei servizi fidelizza i clienti, un premio più conveniente li spinge a cambiare

In linea generale gli assicurati svizzeri sono piuttosto fedeli al proprio fornitore di servizi: soltanto l'11% degli utenti che hanno partecipato al sondaggio ha indicato di aver cambiato assicurazione auto all'inizio dell'anno. Un leggero aumento rispetto al 2013, in cui a cambiare era stato soltanto l'8% del campione. Per più del 40% di chi ha scelto di passare a un nuovo assicuratore dichiara di essere stato motivato dal costo del premio, mentre per il 30% la ragione è stata l'acquisto di una nuova auto.

#### Principale ragione per cui non si è cambiato assicuratore



#### Principale ragione per cui si è cambiato assicuratore



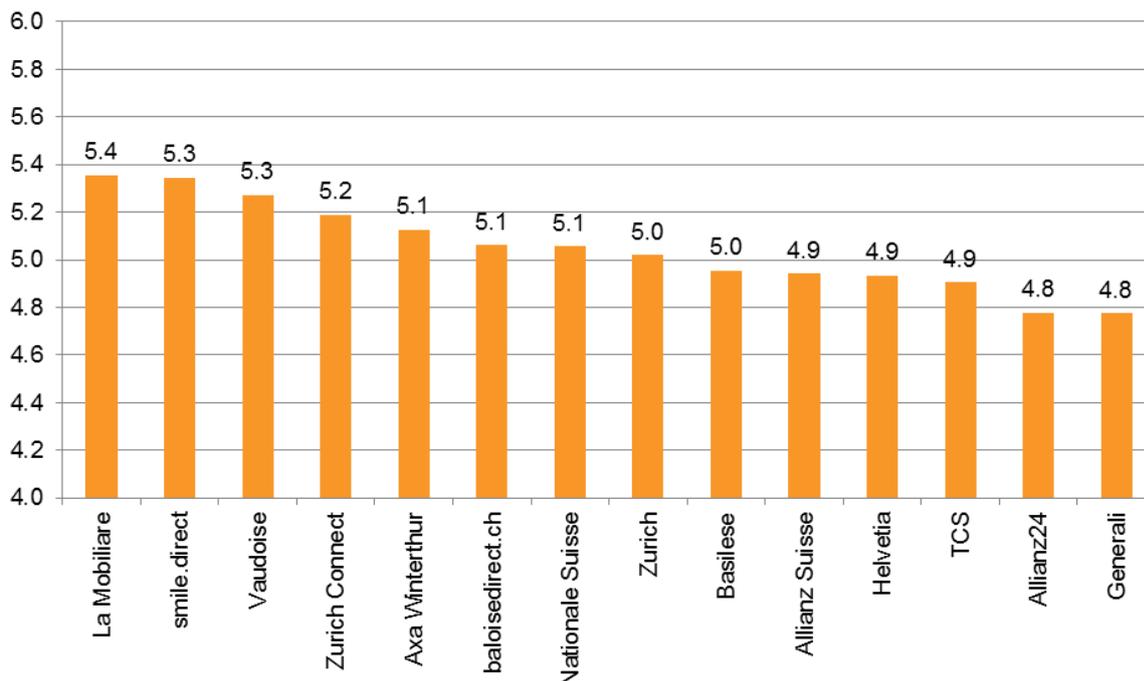
Tra coloro che non hanno cambiato assicuratore quest'anno, il 39.3% afferma di restare fedele alla propria compagnia principalmente per la qualità dei servizi che questa gli fornisce.

### Soddisfazione globale – media svizzera

Con un punteggio di 5.4 ("buono"), anche quest'anno la Mobiliare è l'assicurazione preferita degli Svizzeri. Sul secondo gradino del podio, ex aequo gli assicuratori smile.direct e Vaudoise con un punteggio di 5.3 ("buono"), rispettivamente al secondo e quarto posto l'anno scorso. Zurich Connect si piazza al quarto posto con il punteggio di 5.2. Axa Winterthur guadagna tre posti in classifica, passando dall'ottavo al quinto posto quest'anno.

Come l'anno scorso, si può rilevare che due tra le cinque compagnie ai primi posti sono assicuratori online. La loro quota di mercato è in progressivo aumento e raggiunge quest'anno il 15%. Altro dato interessante: tutte le compagnie hanno ottenuto punteggi oscillanti tra 4.8 e 5.4 (da "abbastanza

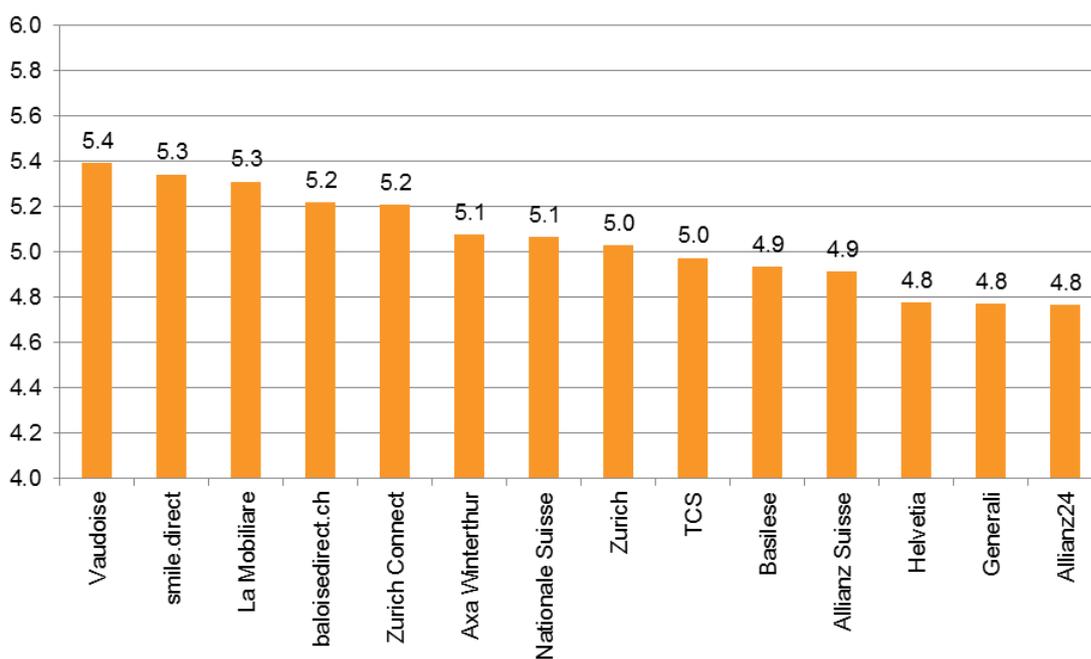
buono" a "buono"), segno della soddisfazione generale degli assicurati nei confronti della propria assicurazione auto, con punteggi molto vicini a quelli registrati nel 2013.



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

Per quanto concerne la chiarezza nella comunicazione delle informazioni (offerta, polizza, CGA, corrispondenza...), la Vaudoise raggiunge quest'anno il primo posto, con un punteggio di 5.4 ("buono"), davanti a smile.direct, la Mobiliare, baloisedirect.ch e Zurich Connect.

## Chiarezza delle informazioni comunicate dall'assicuratore – media svizzera

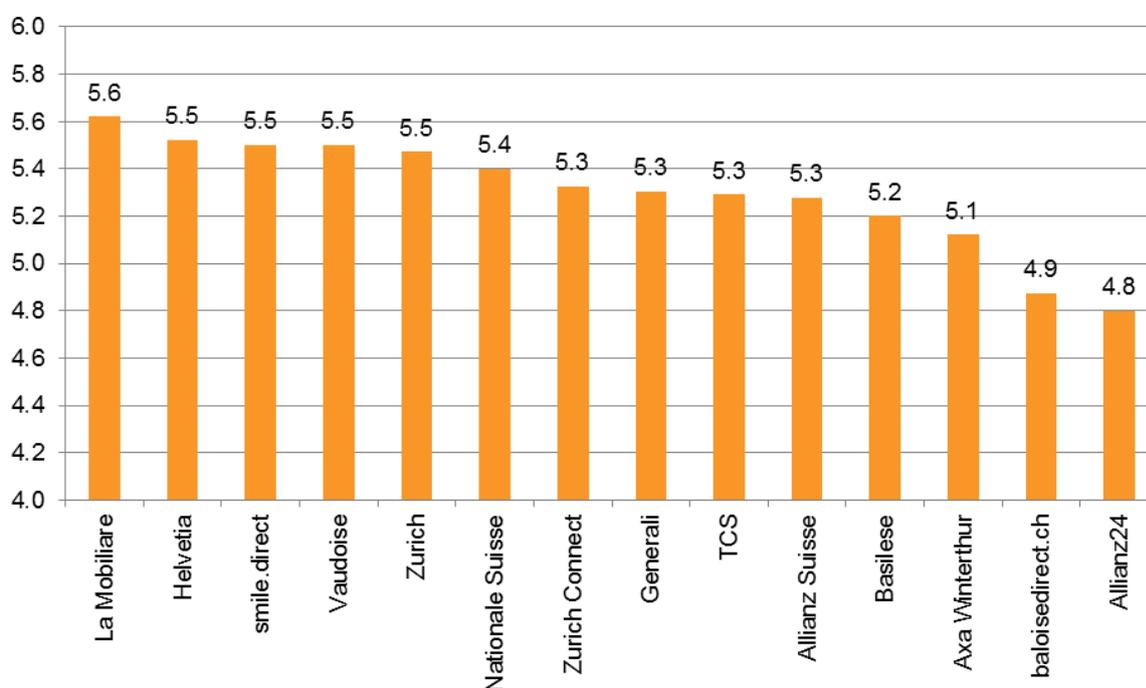


## Punteggio massimo al parametro della gestione sinistri!

Ancora quest'anno, a ottenere il punteggio medio migliore, ovvero 5.3 ("buono"), è il parametro che riguarda la gestione dei sinistri. Seguono, come l'anno scorso, il servizio clienti con 5.2 e i tempi di rimborso con un punteggio medio di 4.7 ("abbastanza buono"). Nella gestione sinistri la Mobiliare resta in testa, con un punteggio di 5.6. ("ottimo"), punteggio identico a quello del 2013. Nationale Suisse (5.4) e Generali (5.3) hanno ottenuto 0.3 punti in più rispetto all'anno scorso e salgono di 4 posti in classifica.

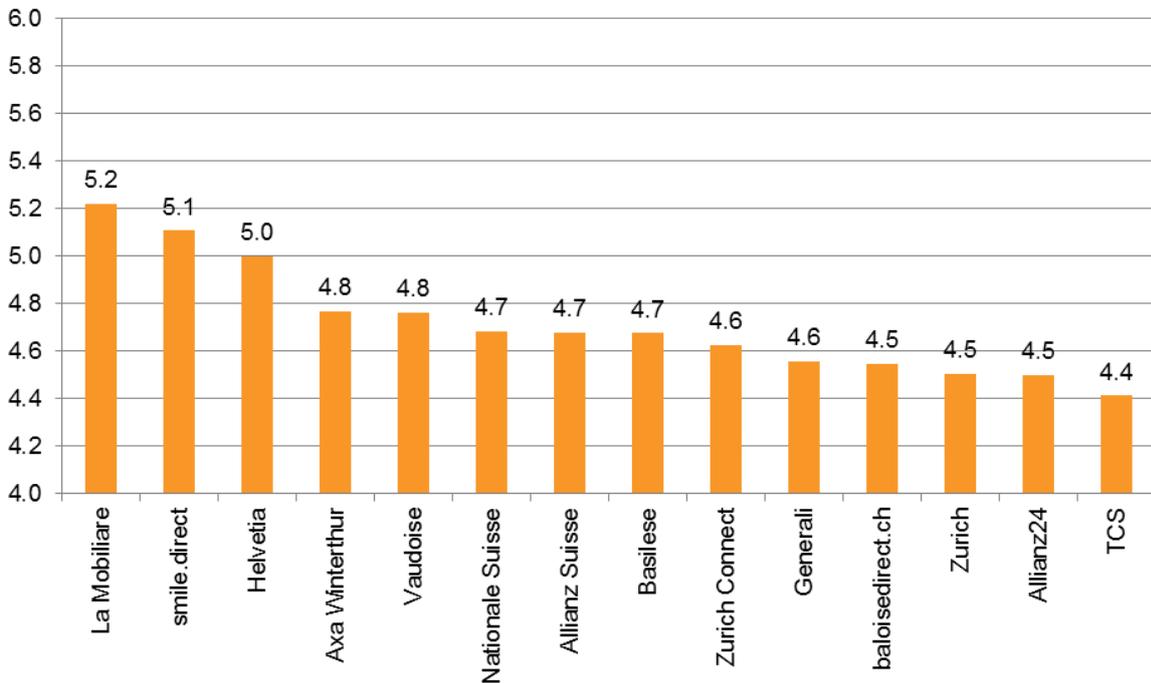
La gestione dei sinistri è una tappa fondamentale nel rapporto tra assicuratore e assicurato. È al momento di gestire un sinistro che l'assicuratore dimostra al cliente se può contare su di lui, garantendo o meno un rimborso efficace in caso di problemi.

### Gestione sinistri – media svizzera



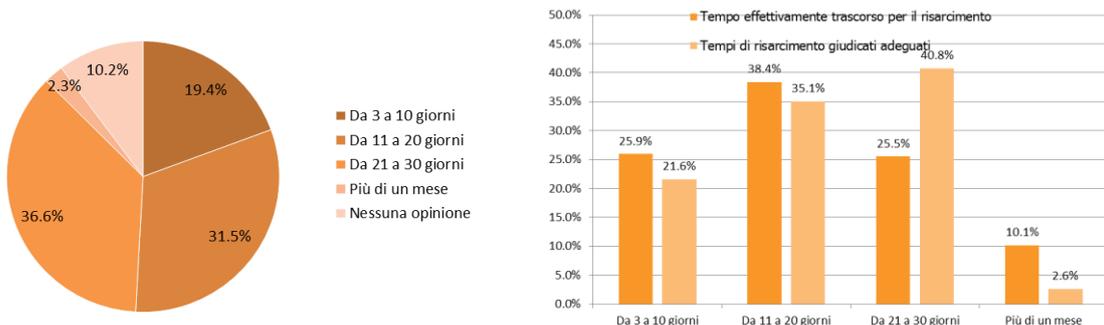
## I tempi di attesa per i risarcimenti

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.



## Tempi di attesa per i risarcimenti giudicati adeguati

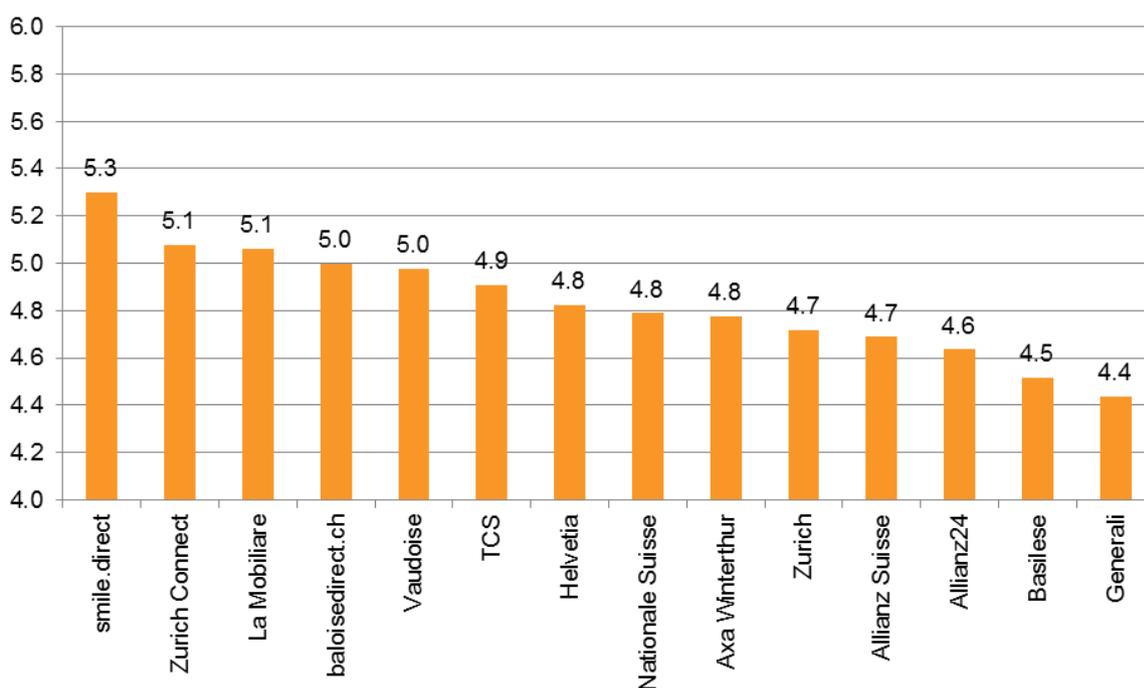
Gli assicurati che hanno risposto al sondaggio hanno indicato quale periodo sembrasse loro adeguato per la gestione dei sinistri. Più della metà ritiene che un periodo di 20 giorni sia accettabile. Quest'anno si rileva un miglioramento dei tempi di rimborso: il 64.3% degli assicuratori rimborsa i sinistri entro 20 giorni. L'anno scorso questa percentuale non superava il 62.3%.



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

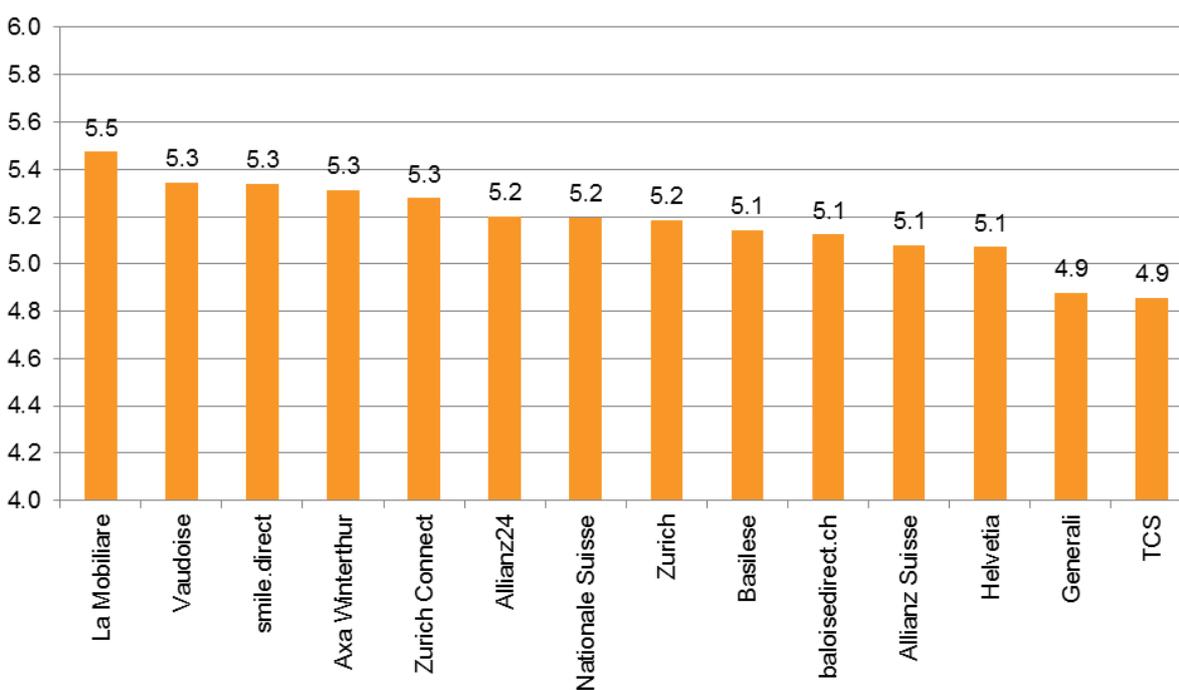
Gli utenti che hanno preso parte al sondaggio hanno avuto la possibilità di pronunciarsi anche in merito al rapporto prezzi-prestazioni (valutando cioè il premio assicurativo in rapporto alla qualità dei servizi proposti). Scarse sono le variazioni di rilievo per quanto riguarda la testa della classifica: smile.direct ha guadagnato 0.1 punti dal 2013 ed è di nuovo il vincitore, con un punteggio di 5.3 ("buono"), seguito da Zurich Connect e dalla Mobiliare, che hanno ottenuto 5.1. Anche il punteggio medio del gruppo è rimasto identico a quello del 2013: 4.8 ("abbastanza buono").

## Rapporto qualità/prezzo

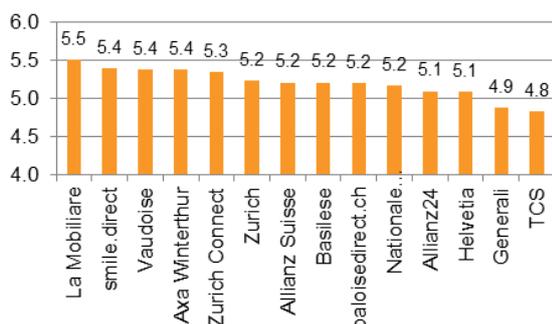


## Servizio clienti: la Mobiliare si aggiudica il primo posto

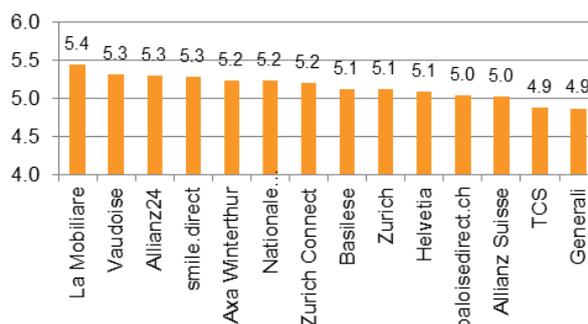
È di nuovo la Mobiliare ad ottenere il podio per il servizio clienti, con un punteggio di 5.5. Seguono Vaudoise, smile.direct, Axa Winterthur e Zurich Connect, con un 5.3 ciascuno. Lo stesso vale per le domande su questioni di dettaglio che concorrono a stabilire il punteggio finale per questo argomento: la disponibilità e simpatia dei collaboratori, e la loro professionalità.



## Disponibilità e simpatia dei collaboratori

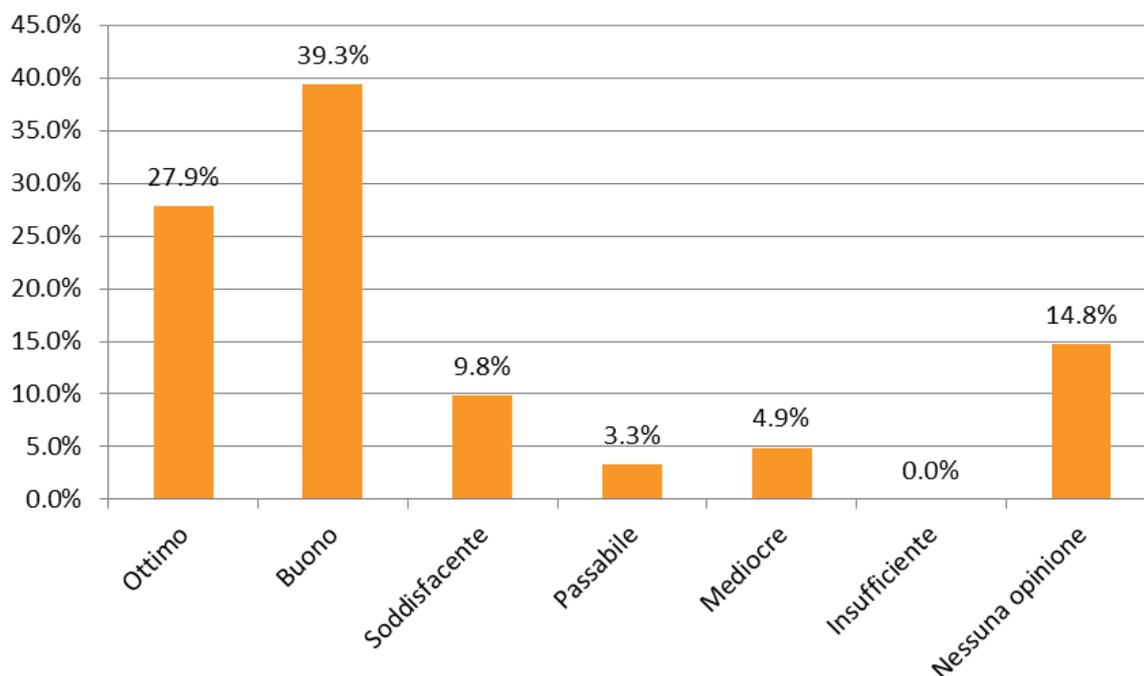


## Professionalità dei collaboratori



## Ufficio contenzioso

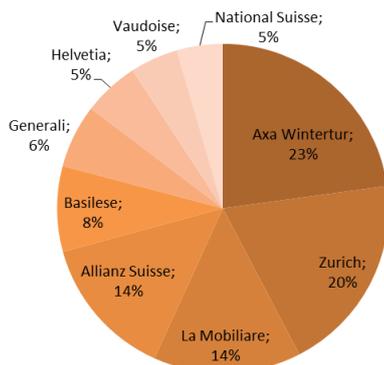
Il 5% del campione ha indicato di aver già avuto una volta un ritardo nel pagamento del premio. Tra gli assicurati che si sono trovati ad avere rapporti con l'ufficio contenzioso del proprio assicuratore, quasi il 70% valuta come "buona" o anche "ottima" la gestione della propria pratica.



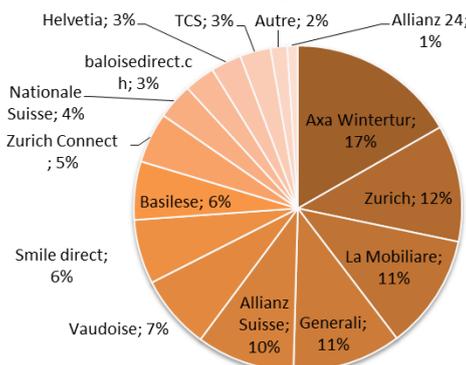
## Un'indagine rappresentativa della distribuzione delle compagnie assicurative sul mercato

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 per gruppo assicurativo è in effetti pubblicato, non è così per i dati relativi alla quota di mercato del canale rappresentato da Internet. La nostra indagine fornisce qualche indicazione in merito.

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



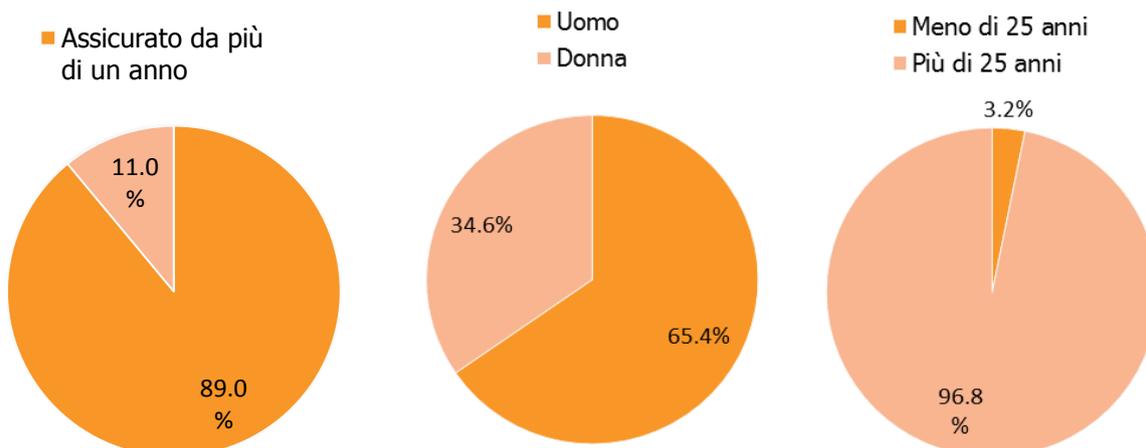
**Quote di mercato - indagine bonus.ch 2013**



**Assicurazione auto: le assicurazioni online si assicurano progressivamente una fetta di mercato**

Il nostro sondaggio indica che la quota di mercato dei cinque assicuratori presenti sul web (Allianz24.ch, baloisedirect.ch, Click2Drive.ch by Vaudoise, smile.direct e Zurich Connect) è globalmente del 15%. A questa percentuale occorrerebbe aggiungere la quota rappresentata dai contratti di assicurazione auto commercializzati su Internet da AXA Winterthur, Generali, Helvetia, la Mobiliare e TCS parallelamente alla distribuzione attraverso gli altri canali. Il sondaggio, tuttavia, è stato realizzato su Internet, presso utenti già abituati a questo canale di vendita. Nella commercializzazione delle assicurazioni auto si può dunque affermare che il canale internet è ancora secondario: con tutta probabilità soltanto il 15% degli utenti svizzeri ha stipulato un'assicurazione auto in questo modo. La progressione delle assicurazioni online è lenta ma degna di nota: dal 12.1% nel 2012 al 13.5% nel 2013, fino a raggiungere il 15% quest'anno.

**Altri dati raccolti sul campione**



## Sintesi dei punteggi – comparazione 2013 / 2014

### Punteggio globale

Assicuratore	Punteggio 2014	Punteggio 2013
La Mobiliare	5.4	5.5
smile.direct	5.3	5.3
Vaudoise	5.3	5.3
Zurich Connect	5.2	5.2
Axa Winterthur	5.1	5.0
baloisedirect.ch	5.1	4.8
Nationale Suisse	5.1	4.9
Zurich	5.0	5.0
Basilese	5.0	5.1
Allianz Suisse	4.9	5.1
Helvetia	4.9	5.2
TCS	4.9	5.0
Allianz24	4.8	4.7
Generali	4.8	4.8
Punteggio medio	5.1	5.1

### Chiarezza delle informazioni comunicate

Assicuratore	Punteggio 2014	Punteggio 2013
Vaudoise	5.4	5.2
smile.direct	5.3	5.3
La Mobiliare	5.3	5.5
baloisedirect.ch	5.2	4.9
Zurich Connect	5.2	5.2
Axa Winterthur	5.1	5.0
Nationale Suisse	5.1	4.9
Zurich	5.0	5.0
TCS	5.0	5.2
Basilese	4.9	5.2
Allianz Suisse	4.9	5.1
Helvetia	4.8	5.1
Generali	4.8	4.8
Allianz24	4.8	4.6
Punteggio medio	5.1	5.1

### Gestione sinistri

Assicuratore	Punteggio 2014	Punteggio 2013
La Mobiliare	5.6	5.6
Helvetia	5.5	5.5
smile.direct	5.5	5.5
Vaudoise	5.5	5.4
Zurich	5.5	5.3
Nationale Suisse	5.4	5.1
Zurich Connect	5.3	5.4
Generali	5.3	5.0
TCS	5.3	5.4
Allianz Suisse	5.3	5.4
Basilese	5.2	5.3
Axa Winterthur	5.1	5.2
baloisedirect.ch	4.9	4.8
Allianz24	4.8	4.9
Punteggio medio	5.3	5.3

### Tempi di attesa per il risarcimento

Assicuratore	Punteggio 2014	Punteggio 2013
La Mobiliare	5.2	5.0
smile.direct	5.1	5.1
Helvetia	5.0	5.1
Axa Winterthur	4.8	4.8
Vaudoise	4.8	4.7
Nationale Suisse	4.7	4.6
Allianz Suisse	4.7	4.8
Basilese	4.7	4.7
Zurich Connect	4.6	4.7
Generali	4.6	4.6
baloisedirect.ch	4.5	4.4
Zurich	4.5	4.7
Allianz24	4.5	4.4
TCS	4.4	4.6
Punteggio medio	4.7	4.7

## Rapporto qualità/prezzo

Assicuratore	Punteggio 2014	Punteggio 2013
smile.direct	5.3	5.2
Zurich Connect	5.1	5.0
La Mobiliare	5.1	5.1
baloisedirect.ch	5.0	4.4
Vaudoise	5.0	5.0
TCS	4.9	4.8
Helvetia	4.8	5.0
Nationale Suisse	4.8	4.7
Axa Winterthur	4.8	4.7
Zurich	4.7	4.7
Allianz Suisse	4.7	4.8
Allianz24	4.6	4.7
Basilese	4.5	4.8
Generali	4.4	4.5
Punteggio medio	4.8	4.8

## Servizio clienti

Assicuratore	Punteggio 2014	Punteggio 2013
La Mobiliare	5.5	5.6
Vaudoise	5.3	5.4
smile.direct	5.3	5.2
Axa Winterthur	5.3	5.2
Zurich Connect	5.3	5.2
Allianz24	5.2	4.9
Nationale Suisse	5.2	5.1
Zurich	5.2	5.1
Basilese	5.1	5.2
baloisedirect.ch	5.1	4.8
Allianz Suisse	5.1	5.2
Helvetia	5.1	5.5
Generali	4.9	4.9
TCS	4.9	5.0
Punteggio medio	5.2	5.2

## 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, 8 maggio 2014