

bonus.ch: sondaggio di soddisfazione 2014 sulle casse malati – assicurati soddisfatti

Come l'anno scorso, gli Svizzeri si mostrano globalmente soddisfatti della propria cassa malati, assegnando un punteggio di soddisfazione medio di 4.97 (corrispondente alla valutazione "abbastanza buono"). Un leggero progresso, pari a 0.03 punti, rispetto all'anno scorso, che giunge a confermare i risultati del 2013.

1. Soddisfazione globale

Il portale di comparazione bonus.ch ha condotto presso i propri utenti un'indagine di soddisfazione sulle casse malati. Più di 2'800 persone hanno valutato il proprio assicuratore sui punti seguenti: chiarezza delle informazioni comunicate dall'assicuratore, trattamento delle prestazioni, rapidità nei rimborsi e servizio clienti. Le risposte sono state convertite in un punteggio compreso tra 1 (punteggio minimo) e 6 (punteggio massimo).

Soddisfazione globale 2014: classifica per assicuratore

| Assicuratore | Soddisfazione globale 2013 | Soddisfazione globale 2014 | Progressione |
|------------------|----------------------------|----------------------------|--------------|
| Sana24 | 5.0 | 5.4 | 0.4 |
| Agrisano | 5.1 | 5.3 | 0.2 |
| SWICA | 5.2 | 5.3 | 0.1 |
| Atupri | 5.2 | 5.2 | 0.0 |
| KPT-CPT | 5.1 | 5.2 | 0.1 |
| OEKK | 5.3 | 5.2 | -0.1 |
| Vivacare | 5.3 | 5.2 | -0.1 |
| Arcosana | 5.0 | 5.1 | 0.1 |
| Sansan | 4.9 | 5.1 | 0.2 |
| Visana | 5.0 | 5.1 | 0.1 |
| Avanex | 4.9 | 5.0 | 0.1 |
| Concordia | 5.2 | 5.0 | -0.2 |
| Easy Sana (GM) | 4.6 | 5.0 | 0.4 |
| Sanitas | 4.9 | 5.0 | 0.1 |
| CSS | 4.8 | 4.9 | 0.1 |
| Helsana | 5.0 | 4.9 | -0.1 |
| Intras | 4.6 | 4.9 | 0.3 |
| Mutuel Ass. (GM) | 4.7 | 4.9 | 0.2 |
| Philos (GM) | 4.7 | 4.9 | 0.2 |
| Vivao Sympany | 5.2 | 4.9 | -0.3 |
| EGK Laufen | 4.9 | 4.8 | -0.1 |
| Progrès | 5.0 | 4.7 | -0.3 |
| Supra | 4.5 | 4.7 | 0.2 |
| Assura | 4.6 | 4.6 | 0.0 |
| Sanagate | 4.6 | 4.6 | 0.0 |
| Avenir (GM) | 4.7 | 4.4 | -0.3 |
| Kolping | 5.0 | n.d. | |
| Provita | 5.4 | n.d. | |
| Media | 4.94 | 4.97 | |

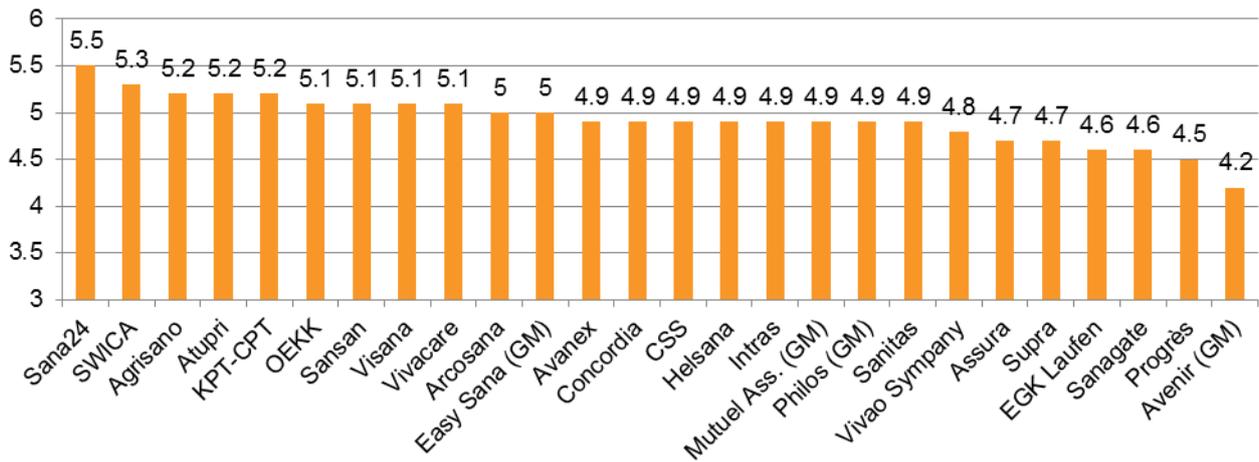
GM : Groupe Mutuel

n.d. : non determinato

2. Chiarezza delle informazioni

In linea con i risultati dell'anno passato, i partecipanti al sondaggio di bonus.ch hanno dichiarato di essere soddisfatti del livello di chiarezza delle informazioni e delle offerte di assicurazione trasmesse dalle casse malati. La soddisfazione è in aumento quest'anno: il 74,9% del campione trova la qualità delle informazioni buona o ottima, rispetto a una percentuale del 71% l'anno scorso. La percentuale di assicurati che valuta questo elemento come mediocre o insufficiente permane stabile, con il 5% di partecipanti al sondaggio che si dichiarano insoddisfatti.

Gestione del contratto: chiarezza di informazioni e offerte



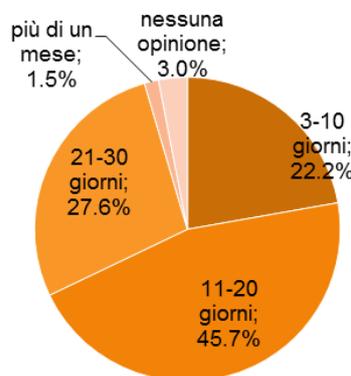
Le cifre considerate in funzione delle regioni linguistiche rivelano tuttavia lievi differenze nel livello di soddisfazione degli assicurati che hanno risposto al sondaggio. In effetti, il 79,3% degli Svizzeri tedeschi valuta la chiarezza delle informazioni comunicate con i giudizi "ottimo" e "buono". A fornire la stessa valutazione è soltanto il 72,5% degli Svizzeri romandi, mentre gli assicurati del Ticino si rivelano i più severi, con un totale di 69,5% di valutazioni di questo grado.

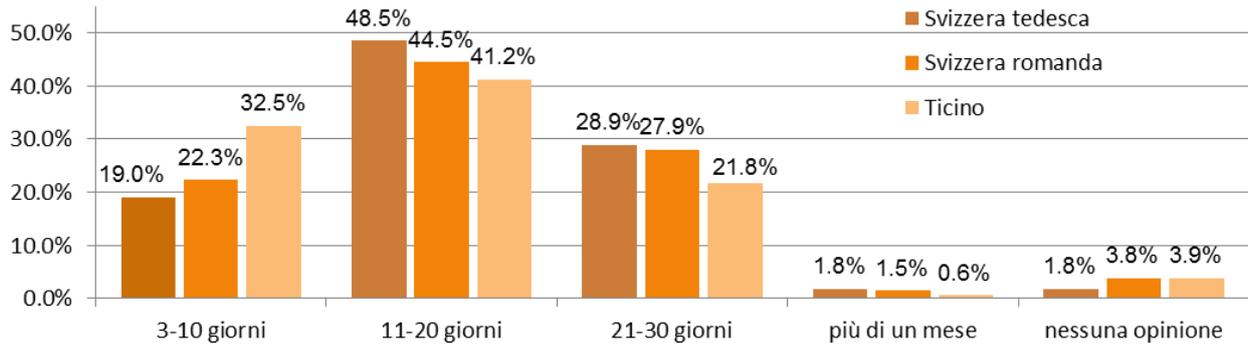
3. Prestazioni: conteggi e rimborsi

Conteggi e rimborsi delle prestazioni costituiscono un punto cruciale nella relazione tra l'assicurato e la cassa malati. I partecipanti al sondaggio sono stati invitati a pronunciarsi sulle proprie aspettative (quale lasso di tempo sia da ritenersi adeguato per il rimborso delle prestazioni), e poi sull'intervallo di tempo effettivamente trascorso nel proprio caso prima di ricevere un rimborso.

La maggior parte del campione, ovvero il 45,7%, considera adeguato un periodo di attesa di 11-20 giorni prima di ricevere un rimborso. I Ticinesi sembrano essere più esigenti: il 32,5% auspica un tempo di rimborso tra i 3 e i 10 giorni, mentre a fornire la stessa valutazione in Svizzera Romanda è soltanto il 22,3%. Anche in questo caso, gli Svizzeri tedeschi si rivelano i più flessibili, con il 19%.

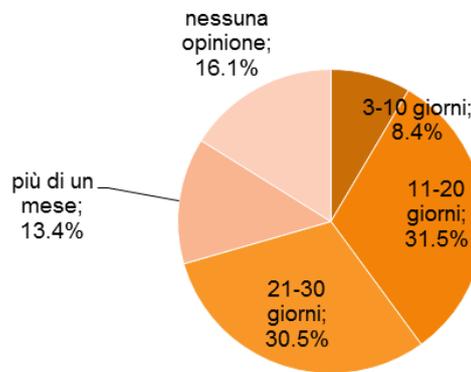
Tempi di rimborso ritenuti adeguati





Di fatto, però, i tempi di rimborso realmente osservati non corrispondono completamente alle aspettative formulate. Nel 13.4% dei casi, il rimborso richiede più di un mese e, per alcuni assicurati, persino più di due o tre mesi.

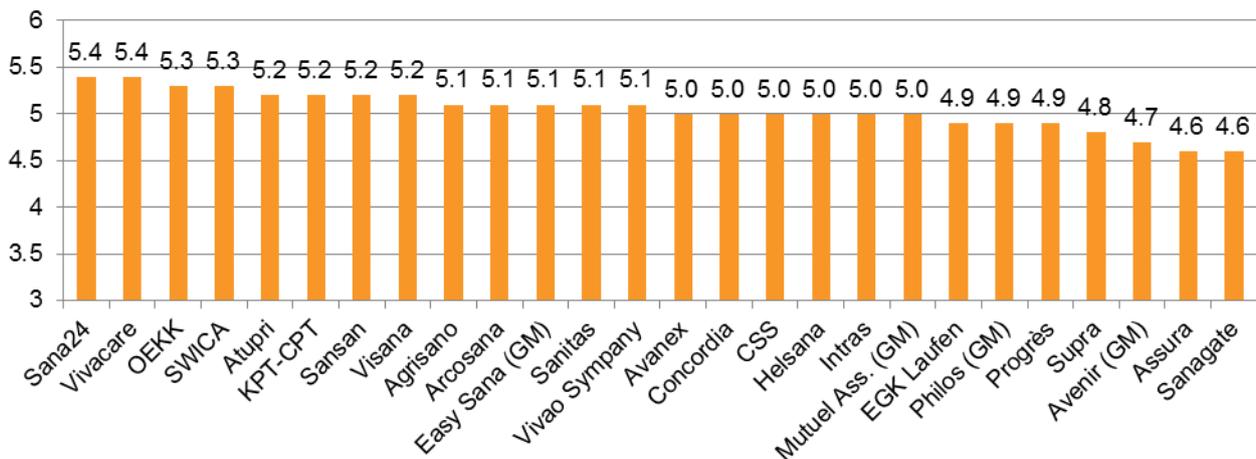
Tempi di rimborso effettivi



La chiarezza dei conteggi forniti dall'assicuratore è anch'essa un criterio di valutazione importante. I conteggi delle compagnie sono valutati come "ottimi" o "buoni" dal 70,7% del campione - più di due terzi, dunque, dei partecipanti al sondaggio.

È da rilevare che grado di apprezzamento di Romandi e Ticinesi (63,9%) è lievemente inferiore a quello degli Svizzeri tedeschi (75,9%).

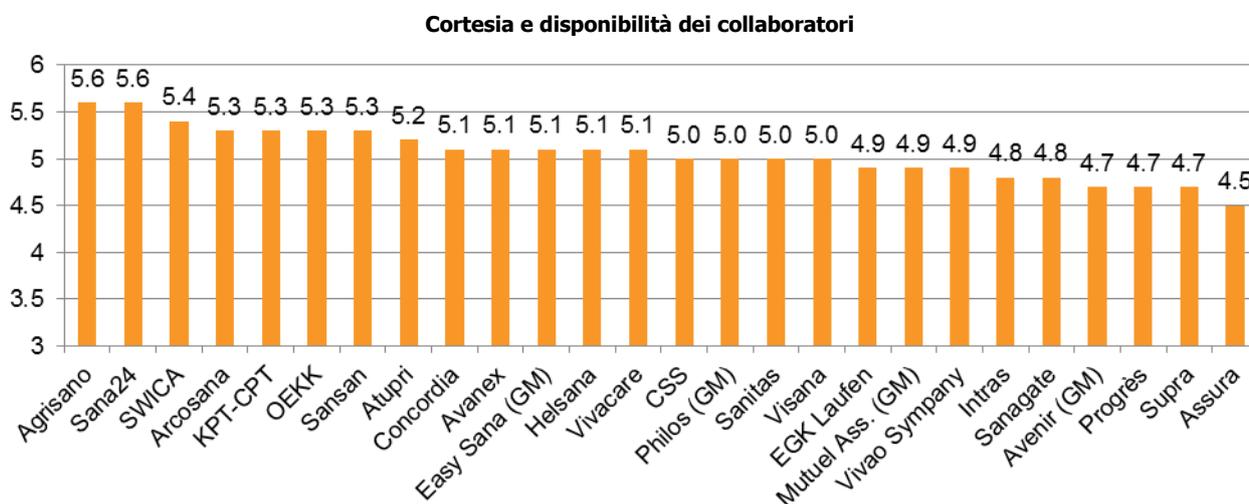
Trattamento delle prestazioni



Una constatazione generale: coloro che hanno risposto al sondaggio si dichiarano nel complesso soddisfatti del trattamento delle prestazioni da parte del proprio assicuratore. Sana24 e Vivacare si ritrovano in testa, con un punteggio di 5.4. Seguono OEKK e SWICA, che si aggiudicano il secondo posto. Atupri, KPT-CPT, Sansan e Visana sono infine ex-æquo in terza posizione con 5.2.

4. Servizio clienti

Per quanto concerne il parametro del servizio alla clientela, il sondaggio conferma i buoni rapporti tra la maggior parte degli assicurati e i collaboratori delle casse malati: la disponibilità e la cortesia di questi ultimi sono valutate in modo molto positivo. 17 assicuratori ottengono per questo parametro la valutazione "buono", e gli assicuratori Agrisano e Sana24 vanno oltre, con il miglior punteggio in assoluto tra tutti i quesiti: 5.6, corrispondente alla valutazione "ottimo".



La professionalità dei collaboratori, come mostra la tabella sottostante, è valutata più severamente. In questo campo, il punteggio migliore spetta ad Agrisano, con un 5.4.

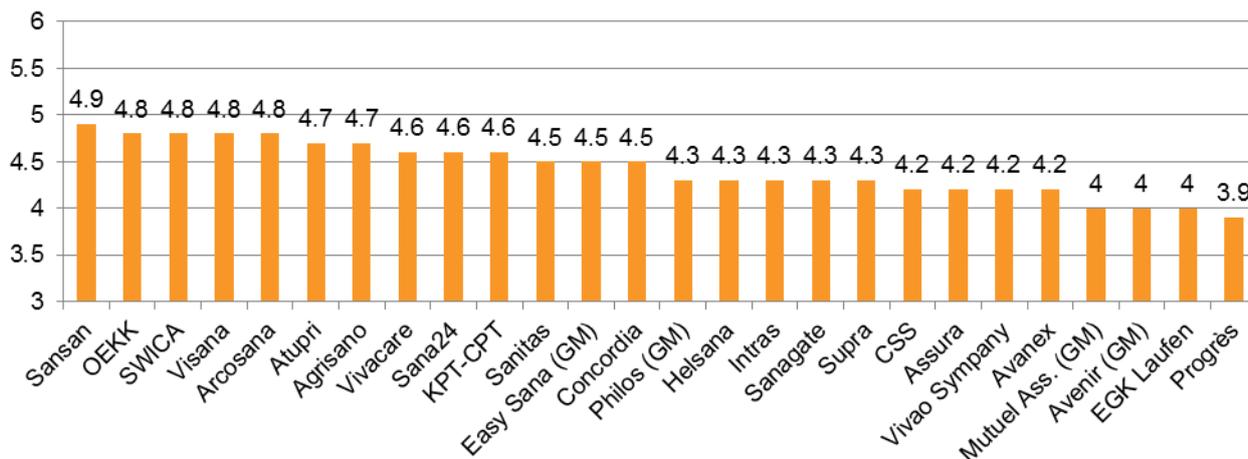


5. Assicurazioni complementari

Ai partecipanti è stato infine chiesto di pronunciarsi in merito alle assicurazioni complementari. Il 57,9% degli assicurati ha indicato di avere una polizza complementare; tra questi, il 35,9% ha stipulato la polizza presso la stessa cassa malati. Più favorevole, quest'anno, l'opinione concernente il rapporto qualità/prezzo: il 41,1% degli assicurati assegna all'assicuratore la valutazione "ottimo" o "buono". Nel 2013, questo grado di valutazione era stato assegnato dal 38,6% del campione.

Per quanto concerne il giudizio sulle complementari, è proprio in questo settore che gli assicurati sono più severi. Nessun assicuratore è infatti riuscito a ottenere un punteggio di 5.0, corrispondente a « buono », e quasi la metà delle compagnie ha avuto un punteggio inferiore alla valutazione "abbastanza buono". Anche la media generale, 4.4, è la più bassa del sondaggio.

Rapporto qualità/prezzo delle assicurazioni complementari



Accesso ai punteggi di soddisfazione delle casse malati:

<http://www.bonus.ch/Cassa-malattia/Confronto/Cassa-malattia-premio.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, 25 giugno 2014