

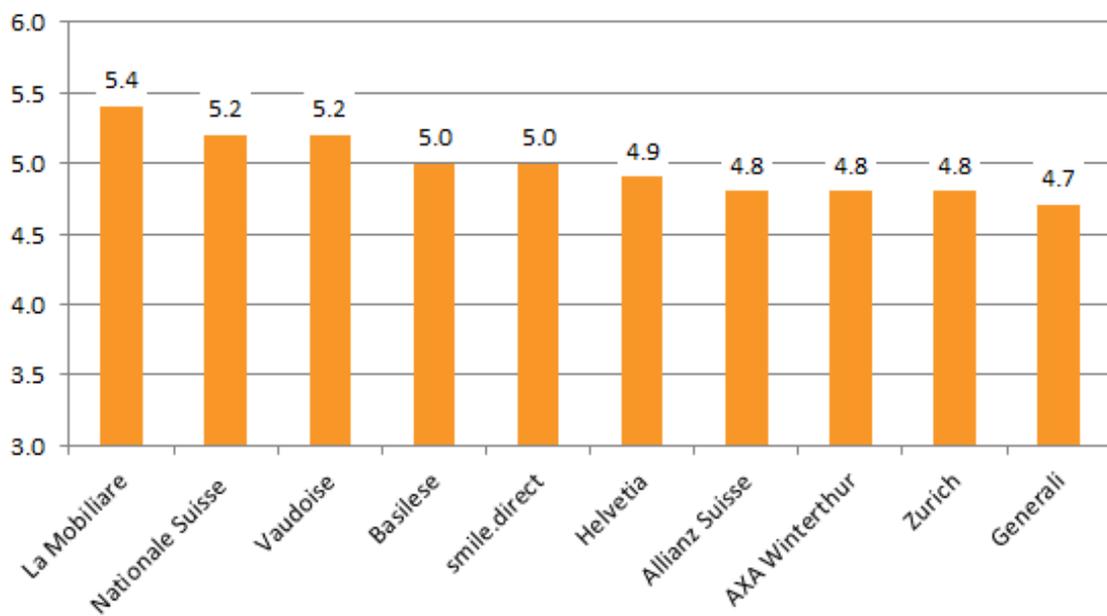
## bonus.ch: indagine di soddisfazione 2014 sulle assicurazioni mobilia domestica e RC

*In linea con quanto rilevato l'anno scorso, gli assicurati elvetici dichiarano di essere soddisfatti della propria assicurazione mobilia domestica e responsabilità civile. Il punteggio medio di soddisfazione, senza distinzioni tra assicuratori, è di 5.0 ("buono"): lo stesso che nel 2013.*

bonus.ch, il portale di confronto, ha condotto presso i propri utenti un'indagine di soddisfazione sulle assicurazioni mobilia domestica e RC. Più di 1300 persone hanno valutato il proprio assicuratore in base a cinque criteri: la chiarezza nella comunicazione delle informazioni, la disponibilità e la simpatia dei collaboratori, la loro professionalità, la gestione dei sinistri e il rapporto prezzo-prestazioni. Le risposte ottenute sono state convertite in un punteggio compreso tra un minimo di 1 e un massimo di 6. È da rilevare, inoltre, che a mostrare maggiore soddisfazione per quanto concerne la propria polizza mobilia domestica e RC sono gli Svizzeri romandi: il punteggio medio per questa regione linguistica è di 5.1. Gli assicurati svizzeri tedeschi hanno invece assegnato alla propria assicurazione un punteggio medio di 4.9. Più severi, infine, i Ticinesi, con un punteggio di 4.6.

### Soddisfazione globale – media svizzera

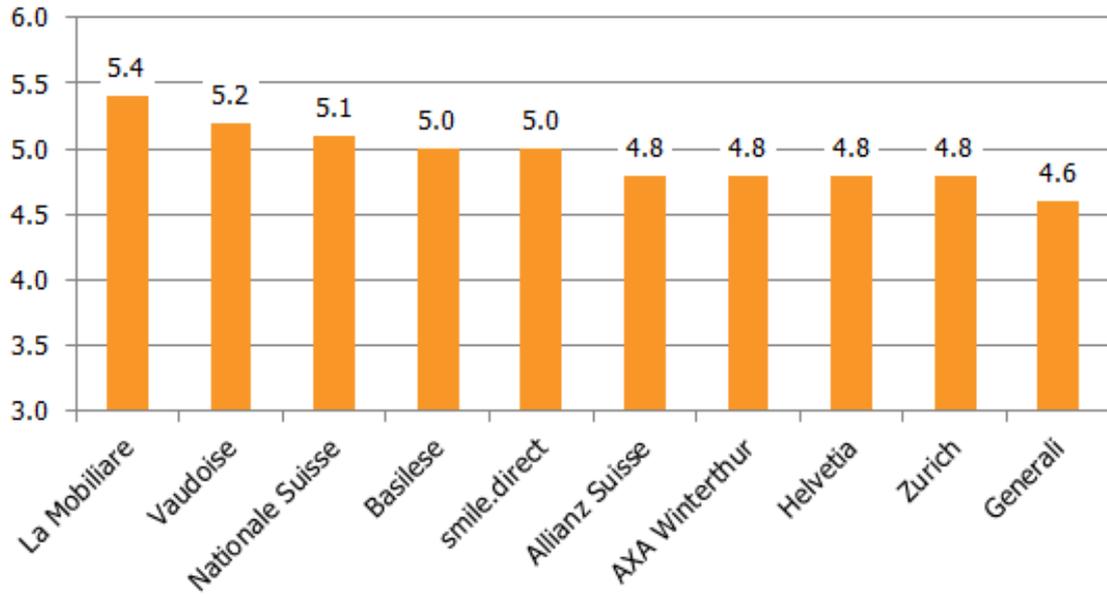
Anche quest'anno è la Mobiliare ad aggiudicarsi il primo posto nella classifica generale, con il punteggio di 5.4. Un dato notevole: l'assicuratore ottiene il primo posto in tutte le singole voci del sondaggio di soddisfazione. Un ottimo risultato, che si riflette anche nel dato relativo agli assicuratori da raccomandare: l'89% dei clienti non esiterebbe a raccomandare la compagnia a un amico. Ritroviamo poi in seconda posizione Nationale Suisse e Vaudoise, che ottengono entrambi il punteggio di 5.2, pari alla valutazione "buono". Al terzo posto in classifica, la Basilese e smile.direct, con un punteggio di 5.0. Un dato interessante: a tutte le compagnie assicurative sono stati assegnati punteggi tra il 4.7 e il 5.4 (da "abbastanza buono" a "buono"), un'indicazione di generale soddisfazione degli assicurati elvetici nei confronti di questa branca assicurativa.



Per quanto concerne i punteggi relativi ai singoli parametri, ad aggiudicarsi il miglior voto in media è il parametro che riguarda la gestione dei sinistri, cui gli assicurati assegnano un punteggio di 5.1. Seguono le categorie "chiarezza delle informazioni comunicate", "disponibilità e simpatia dei collaboratori" e "professionalità dei collaboratori", alle quali è assegnato un punteggio di 5.0. La categoria relativa al rapporto prezzo-prestazioni, infine, ottiene un punteggio di 4.9.

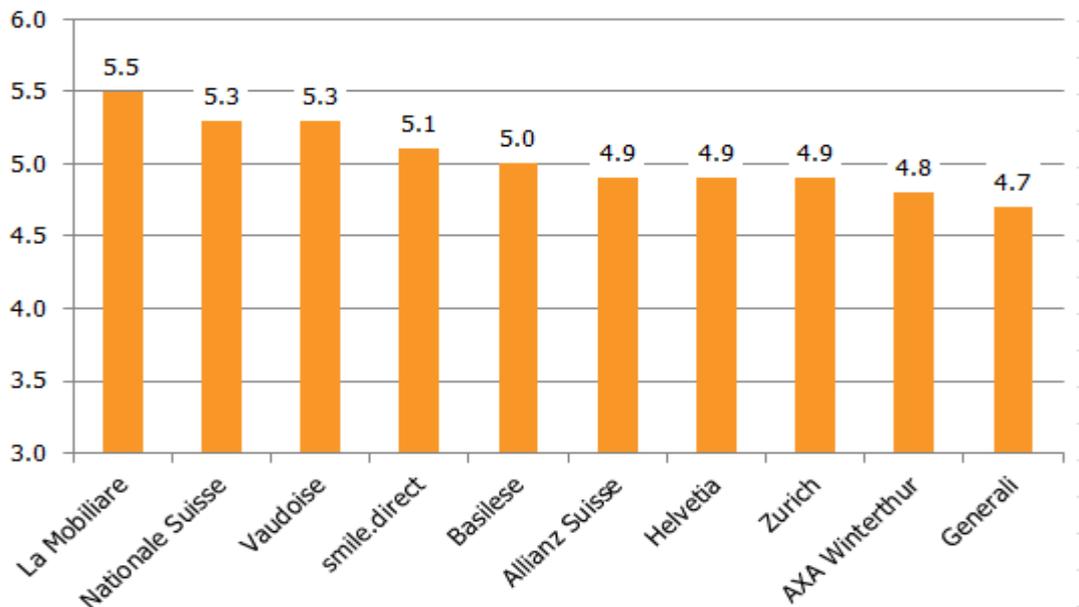
## Chiarezza delle informazioni comunicate – media svizzera

Per quanto riguarda la chiarezza delle informazioni comunicate dalla compagnia (offerta, polizza, corrispondenza...), come già indicato al primo posto troviamo la Mobiliare con un punteggio di 5.4, seguita da Vaudoise (5.2) e Nationale Suisse (5.1). Lieve incremento nella valutazione per Mobiliare e Nationale Suisse, che guadagnano 0.1 punti rispetto al 2013, mentre il punteggio della Vaudoise resta immutato.



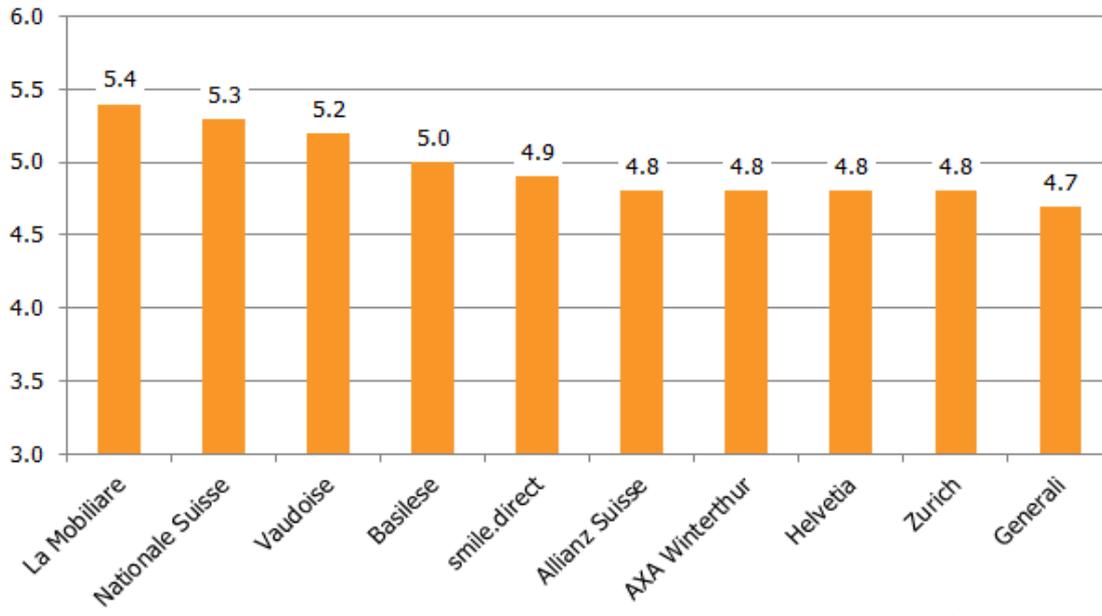
## Disponibilità e simpatia dei collaboratori – media svizzera

La Mobiliare ottiene la valutazione "ottimo" con un punteggio di 5.5. Seguono a poca distanza Nationale Suisse e Vaudoise, classificate seconde con 5.3, e smile.direct, in terza posizione con 5.1.



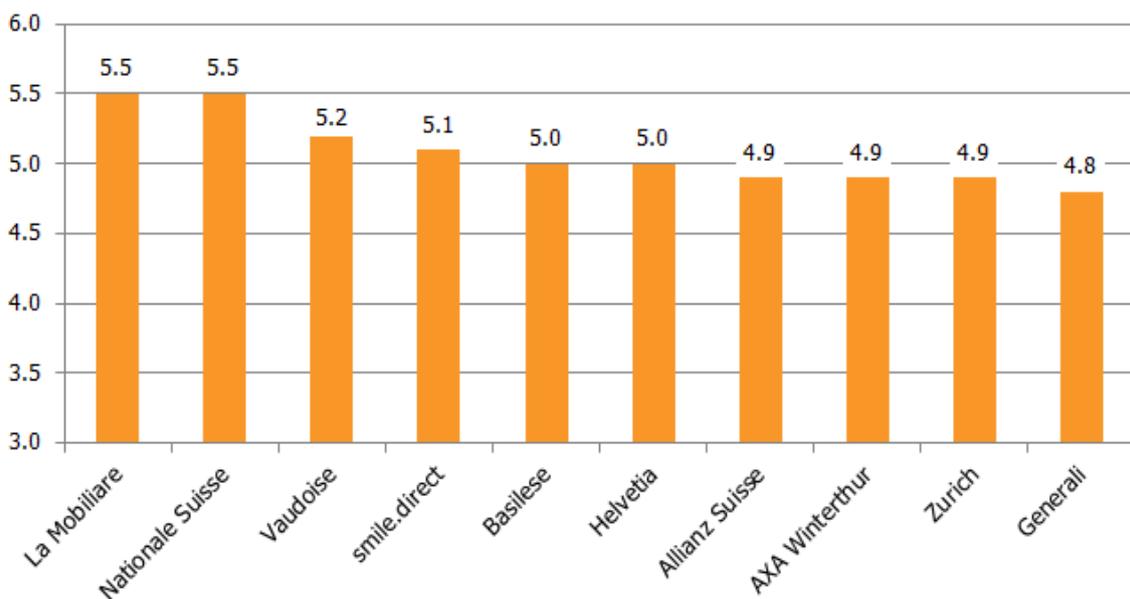
## Professionalità dei collaboratori – media svizzera

Il punteggio medio per la professionalità dei collaboratori è di 5.0. La Mobiliare ottiene l'eccellente punteggio di 5.4. Seconda Nationale Suisse con 5.3 e terza Vaudoise con 5.2.



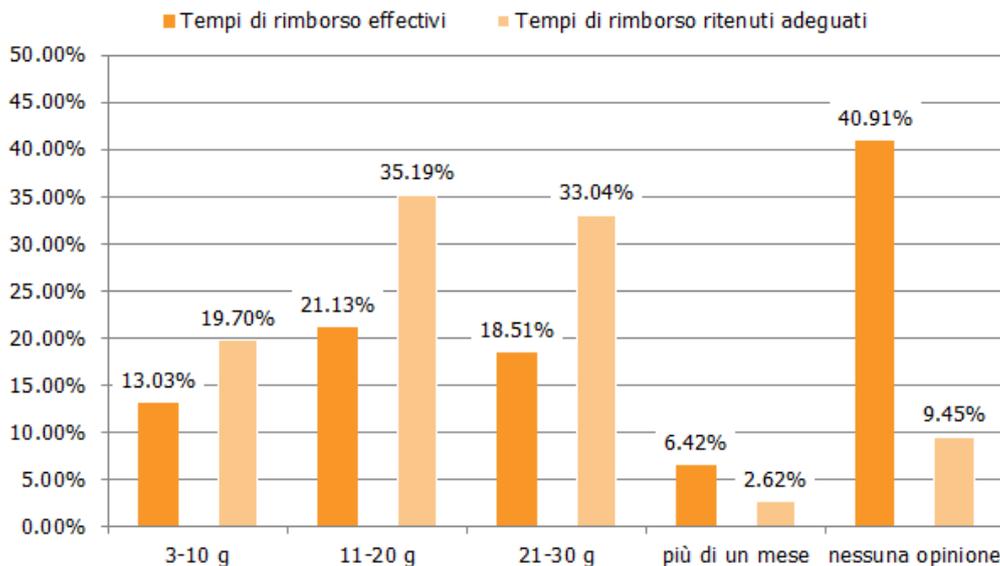
## Gestione dei sinistri – media svizzera

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 concretamente verificabile soltanto quando un sinistro ha effettivamente luogo. Nel nostro sondaggio, per quanto concerne il parametro relativo a questo aspetto (grado di leggibilità dei conteggi, rapidità nel risarcimento ecc.), sono la Mobiliare e Nationale Suisse ad aggiudicarsi il primo posto, con un punteggio di 5.5, mentre Vaudoise è la seconda classificata con 5.2 e smile.direct si aggiudica la terza posizione con 5.1.



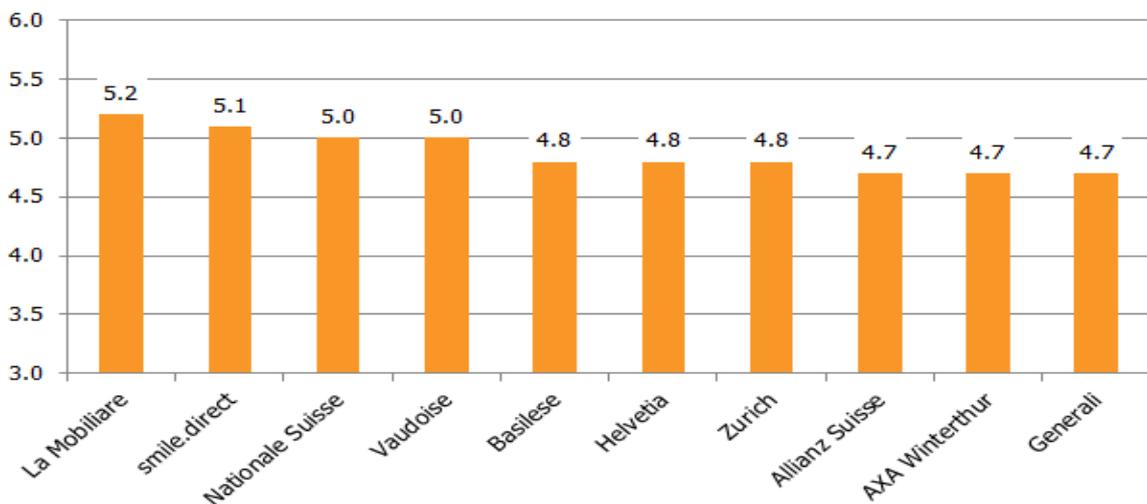
## Tempi di rimborso

I partecipanti al sondaggio sono stati invitati a indicare quale tempistica potesse ritenersi adeguata per un risarcimento in caso di sinistro. La stragrande maggioranza del campione non considera ammissibile un'attesa di più di un mese per un risarcimento. Il 33.04% dei partecipanti al sondaggio ritiene adeguata un'attesa di 21-30 giorni, e tuttavia soltanto il 18.51% del campione afferma di essere stato risarcito entro questa scadenza. Per questo parametro si rileva inoltre un incremento del grado di esigenza degli assicurati rispetto al 2013. Quest'anno, a ritenere adeguata un'attesa dagli 11 ai 20 giorni per un risarcimento è il 35.19% del campione, mentre l'anno scorso la percentuale registrata di risposte in questo senso sera del 33.77%. Ancora, a ritenere adeguata un'attesa tra i 3 e i 10 giorni nel 2013 era il 18.56% del campione: una percentuale che sale al 19.70% quest'anno.



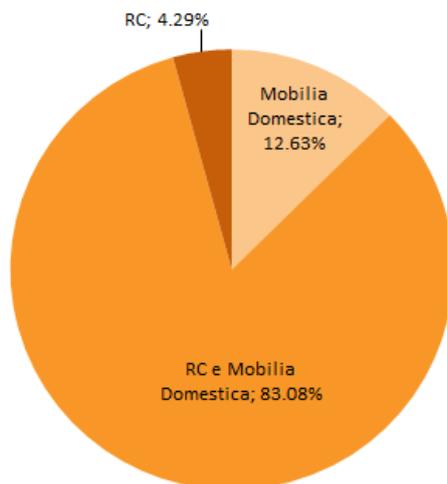
## Rapporto prezzo-prestazioni – media svizzera

È il parametro prezzo-prestazioni a far rilevare il punteggio più basso del sondaggio: 4.9, corrispondente alla valutazione "abbastanza buono". In testa alla classifica ancora una volta la Mobiliare, con 5.2.; smile.direct è seconda con 5.1, mentre Nationale Suisse e Vaudoise condividono il terzo gradino del podio con 5.0.



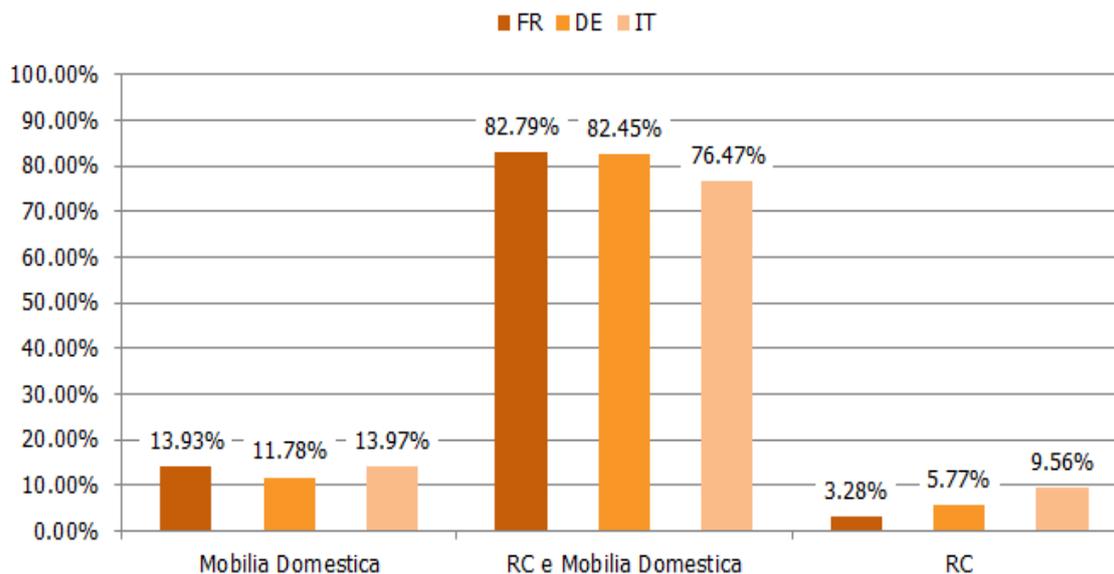
## Assicurazione mobilia domestica e RC – media svizzera

A stipulare le polizze mobilia domestica e RC presso lo stesso assicurazione sono non meno dell'83% degli assicurati elvetici: quasi il 3% in più rispetto al 2013.



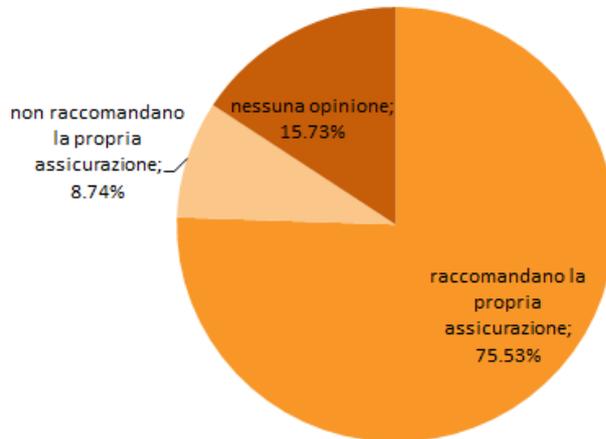
## Mobilia domestica e RC – per regione

In Svizzera romanda e in Svizzera tedesca, più dell'80% degli assicurati ha stipulato una polizza RC e un'assicurazione mobilia domestica presso un'unica compagnia; in Ticino, a riunire le coperture presso lo stesso assicuratore è stato soltanto il 76.47% del campione.

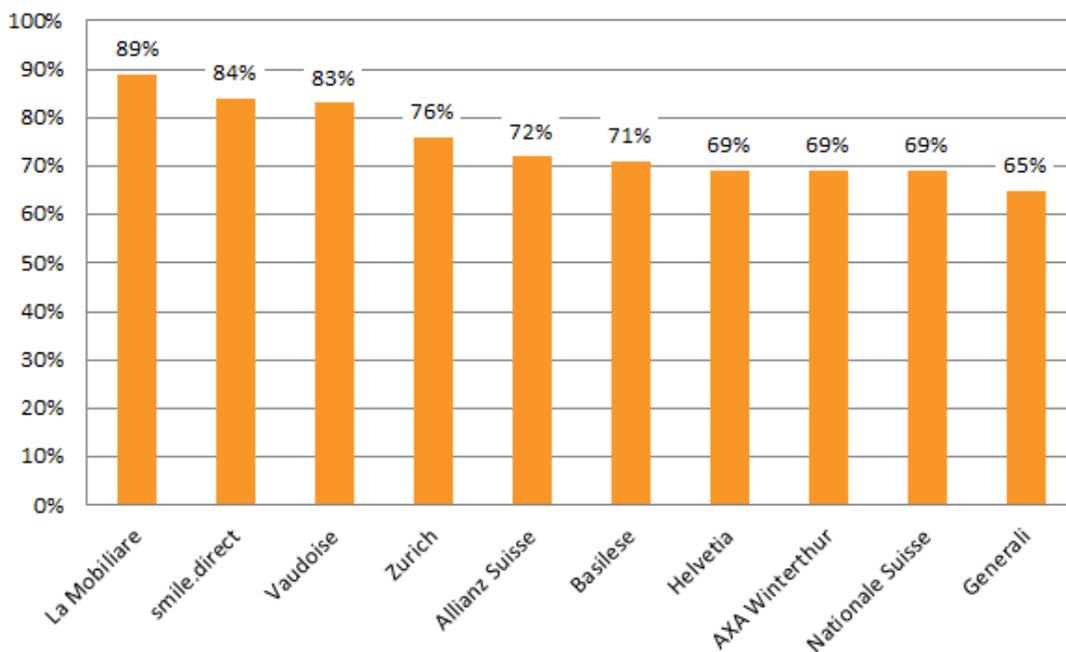


## Gli Svizzeri raccomandano la loro assicurazione?

Più di tre quarti del campione, ovvero il 75.53%, hanno affermato di raccomandare il proprio assicuratore a parenti, amici e conoscenti: una prova della piena soddisfazione degli assicurati.



Le assicurazioni più raccomandate



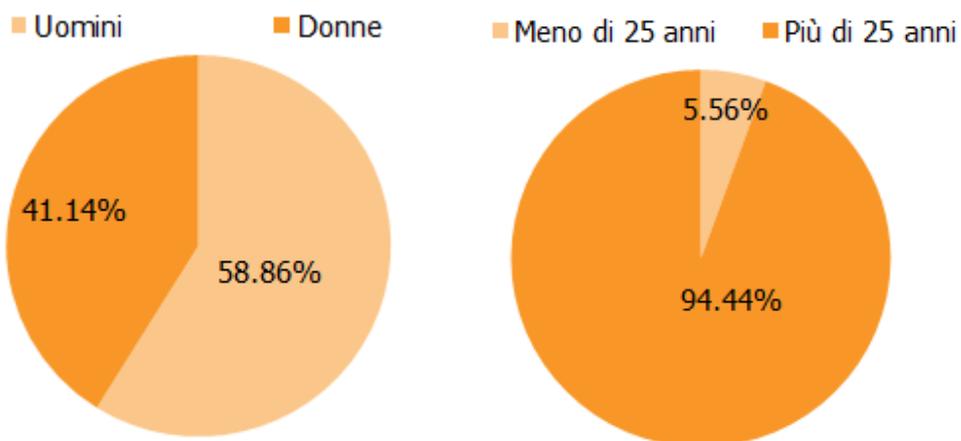
## Differenze tra regioni linguistiche

I risultati permettono di rilevare disparità tra le regioni linguistiche elvetiche in merito a diversi parametri. I più critici rispetto al proprio assicuratore, con un punteggio globale di 4.6, sono i Ticinesi, mentre gli Svizzeri tedeschi assegnano all'assicuratore un punteggio globale di 4.9 e i Romandi un punteggio di 5.1. Da rilevare inoltre che è nella categoria relativa alla professionalità dei collaboratori che l'assegnazione dei punteggi da parte degli Svizzeri italiani è stata più severa: a questo parametro è stato assegnato il punteggio di 4.5.

Le regioni linguistiche svizzere si differenziano inoltre quanto alla stima di un'attesa adeguata per il risarcimento in caso di sinistro. Ancora una volta i Ticinesi sono i più esigenti: quasi il 26% del campione ritiene adeguato un tempo di attesa che oscilla tra i 3 e i 10 giorni: lo stesso intervallo è giudicato adeguato soltanto del 17.09% degli Svizzeri tedeschi e dal 20.37% dei Romandi.

Un dato globale: i più soddisfatti della propria assicurazione sembrano proprio essere gli Svizzeri tedeschi. Il 78% di loro, in effetti, la raccomanderebbe a un amico.

## Altri dati sul campione di utenti



## Riepilogo punteggi

### Punteggio globale

Assicuratore	Punteggio 2014
La Mobiliare	5.4
Nationale Suisse	5.2
Vaudoise	5.2
Basilese	5.0
smile.direct	5.0
Helvetia	4.9
Allianz Suisse	4.8
AXA Winterthur	4.8
Zurich	4.8
Generali	4.7
Media	5.0

### Chiarezza informazioni comunicate

Assicuratore	Punteggio 2014
La Mobiliare	5.4
Vaudoise	5.2
Nationale Suisse	5.1
Basilese	5.0
smile.direct	5.0
Allianz Suisse	4.8
AXA Winterthur	4.8
Helvetia	4.8
Zurich	4.8
Generali	4.6
Media	5.0

### Disponibilità e simpatia dei collaboratori

Assicuratore	Punteggio 2014
La Mobiliare	5.5
Nationale Suisse	5.3
Vaudoise	5.3
smile.direct	5.1
Basilese	5.0
Allianz Suisse	4.9
Helvetia	4.9
Zurich	4.9
AXA Winterthur	4.8
Generali	4.7
Media	5.0

### Professionalità dei collaboratori

Assicuratore	Punteggio 2014
La Mobiliare	5.4
Nationale Suisse	5.3
Vaudoise	5.2
Basilese	5.0
smile.direct	4.9
Allianz Suisse	4.8
AXA Winterthur	4.8
Helvetia	4.8
Zurich	4.8
Generali	4.7
Media	5.0

## Gestione sinistri

Assicuratore	Punteggio 2014
La Mobiliare	5.5
Nationale Suisse	5.5
Vaudoise	5.2
smile.direct	5.1
Basilese	5.0
Helvetia	5.0
Allianz Suisse	4.9
AXA Winterthur	4.9
Zurich	4.9
Generali	4.8
Media	5.1

## Rapporto prezzo-prestazioni

Assicuratore	Punteggio 2014
La Mobiliare	5.2
smile.direct	5.1
Nationale Suisse	5.0
Vaudoise	5.0
Basilese	4.8
Helvetia	4.8
Zurich	4.8
Allianz Suisse	4.7
AXA Winterthur	4.7
Generali	4.7
Media	4.9

## Comparatore di assicurazione mobilia domestica e RC su bonus.ch

bonus.ch mette a disposizione un comparatore dei premi di diverse assicurazioni mobilia domestica e responsabilità civile. L'utente ha la possibilità di richiedere un'offerta direttamente on line presso la compagnia di sua scelta. I punteggi di valutazione ottenuti a seguito dell'indagine di soddisfazione 2014 sono anch'essi disponibili sul nostro portale.

Accesso ai punteggi di soddisfazione degli assicuratori mobilia domestica e RC:

<http://www.bonus.ch/Assicurazione-mobilia-domestica-RC/Mobilia-domestica-RC-indagine-punteggio-soddisfazione.aspx>

Accesso diretto al comparatore delle assicurazioni mobilia domestica e RC:

<http://www.bonus.ch/Assicurazione-mobilia-domestica-RC/Confronto-premi-mobilia-responsabilita-civile.aspx>

Per maggiori informazioni:

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

Losanna, 13 agosto 2014