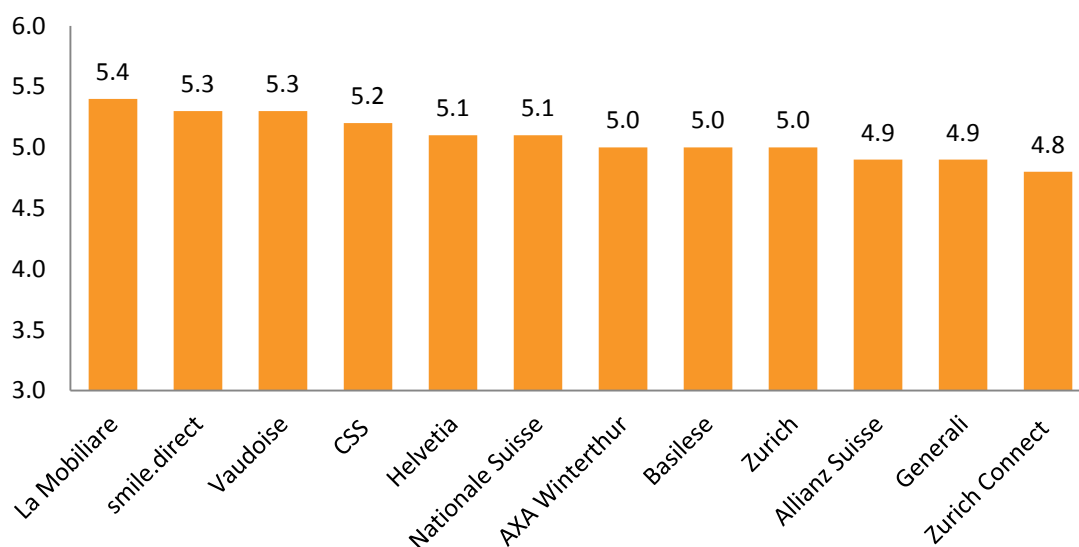


bonus.ch: assicurazione mobilia domestica e RC, gli Svizzeri ancora più soddisfatti

Con una media generale di 5.1 tra le compagnie, la soddisfazione degli Svizzeri per l'assicurazione mobilia domestica e RC aumenta ancora rispetto allo scorso anno.

Come ogni anno bonus.ch, il portale di confronto online, ha condotto presso i propri utenti un'indagine di soddisfazione sulle assicurazioni mobilia domestica e RC. Più di 1300 persone hanno assegnato un punteggio di valutazione alla propria compagnia in base a cinque criteri: chiarezza delle informazioni comunicate, disponibilità e simpatia dei collaboratori, professionalità degli stessi, gestione dei sinistri e rapporto qualità/prezzo. Dalle risposte ottenute è stato calcolato un punteggio su una scala da 1 a 6, con 6 quale migliore valutazione.

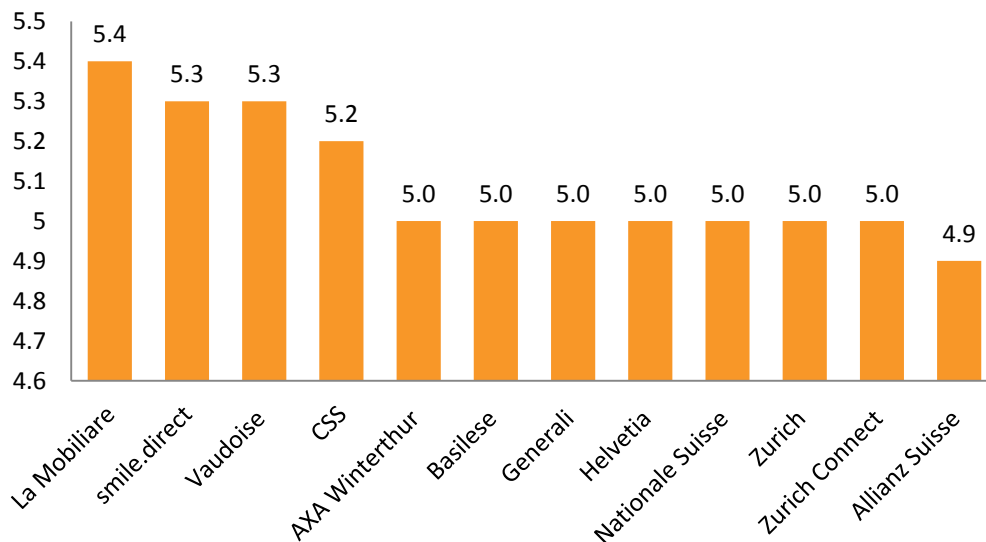
Con un punteggio di 5.1 di media generale, corrispondente alla valutazione 'buono', l'indagine mostra che la soddisfazione degli assicurati elvetici è in aumento rispetto all'anno scorso (5.0). La Mobiliare si conferma ancora una volta al primo posto: una posizione che mantiene ormai dal 2013. Proprio come l'anno scorso, la compagnia si piazza in testa in tutte le categorie, con un'unica eccezione: la categoria relativa al rapporto prezzo-prestazioni, per il quale il campione oggetto del sondaggio ha globalmente preferito smile.direct. Questa assicurazione, Vaudoise e CSS ottengono rispettivamente il secondo e terzo posto in classifica con punteggi rispettivi di 5.3 e 5.2.



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 5.2, ovvero anche in questo caso 0.1 punto in più rispetto all'anno scorso. Le categorie relative alla chiarezza delle informazioni comunicate, alla disponibilità e simpatia dei collaboratori e alla professionalità dei collaboratori ottengono anch'esse 0.1 punto in più (5.1). La categoria relativa al rapporto prezzo-prestazioni, infine, ottiene un punteggio di 4.9., l'unico punteggio a mantenersi invariato.

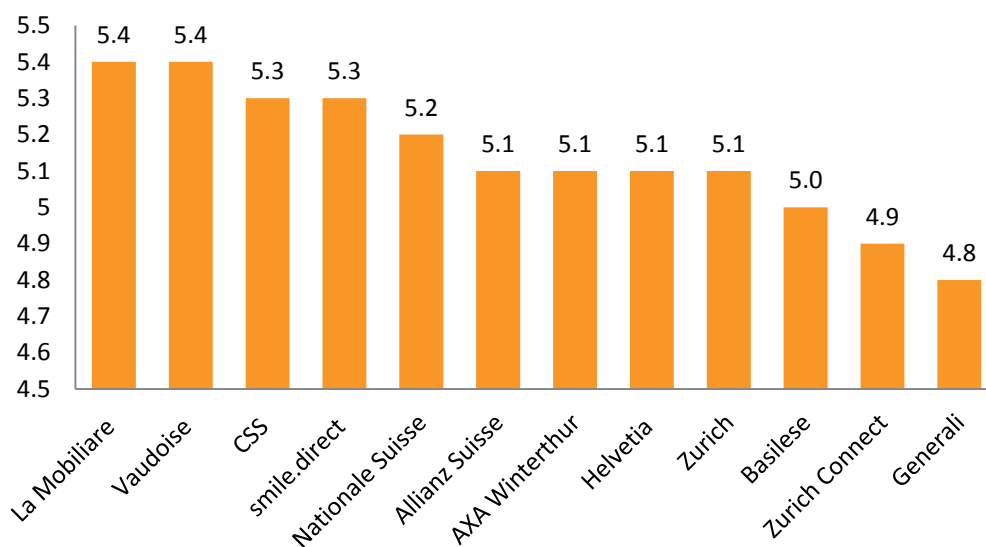
Chiarezza delle informazioni comunicate – media svizzera

Per quanto riguarda la chiarezza delle informazioni comunicate dalla compagnia (offerta, polizza, corrispondenza...), La Mobiliare è di nuovo in testa con il punteggio di 5.4, seguita da smile.direct, Vaudoise (5.3) e CSS con una media di 5.2.



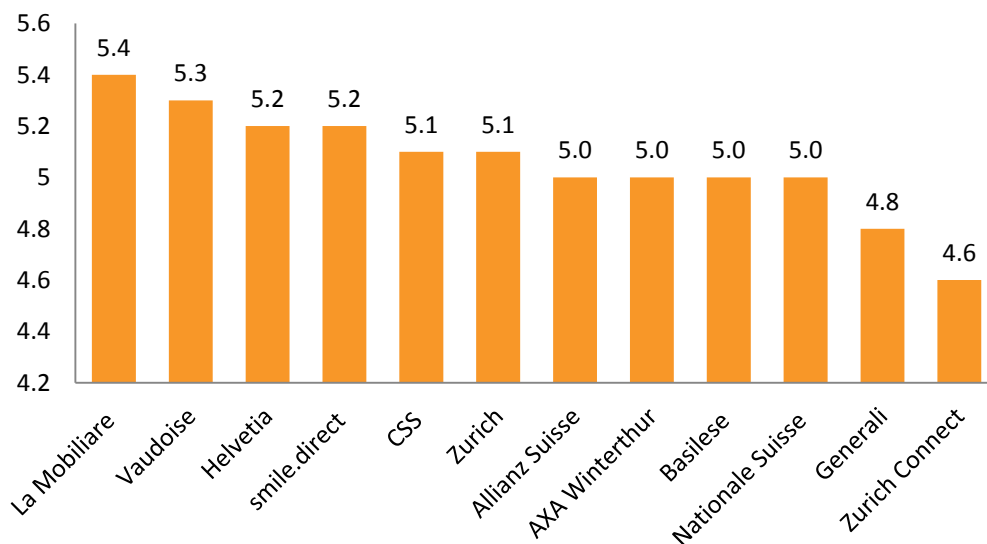
Disponibilità e simpatia dei collaboratori – media svizzera

La Mobiliare e Vaudoise ottengono la valutazione "buono" con un punteggio di 5.4. Seguono da vicino CSS e smile.direct che ottengono il secondo posto con il punteggio di 5.3, e Nationale Suisse che ottiene il punteggio di 5.2.



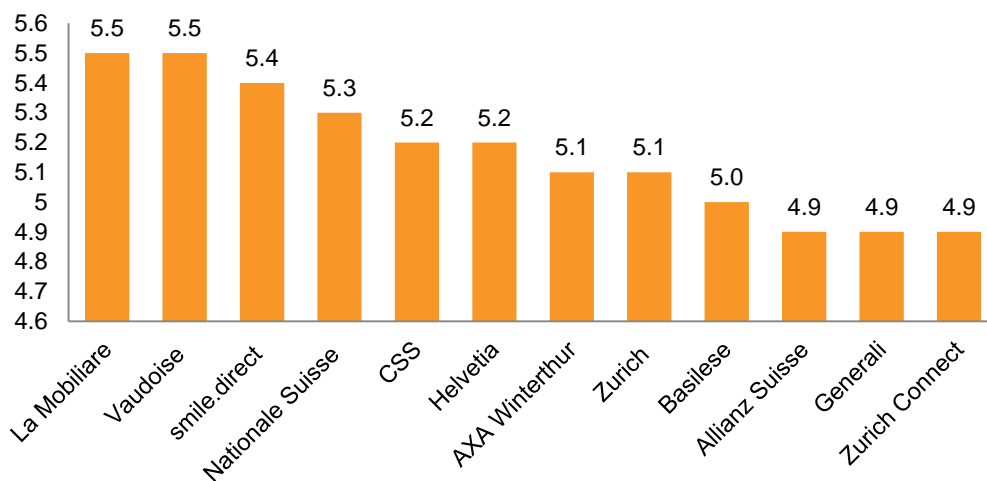
Professionalità dei collaboratori – media svizzera

La professionalità dei collaboratori ottiene un punteggio medio di 5.1. La Mobiliare mantiene anche in questo caso il primo posto con un punteggio di 5.4. Vaudoise, Helvetia e smile.direct ottengono rispettivamente il secondo e terzo posto in classifica con punteggi rispettivi di 5.3 e 5.2.



Gestione dei sinistri – media svizzera

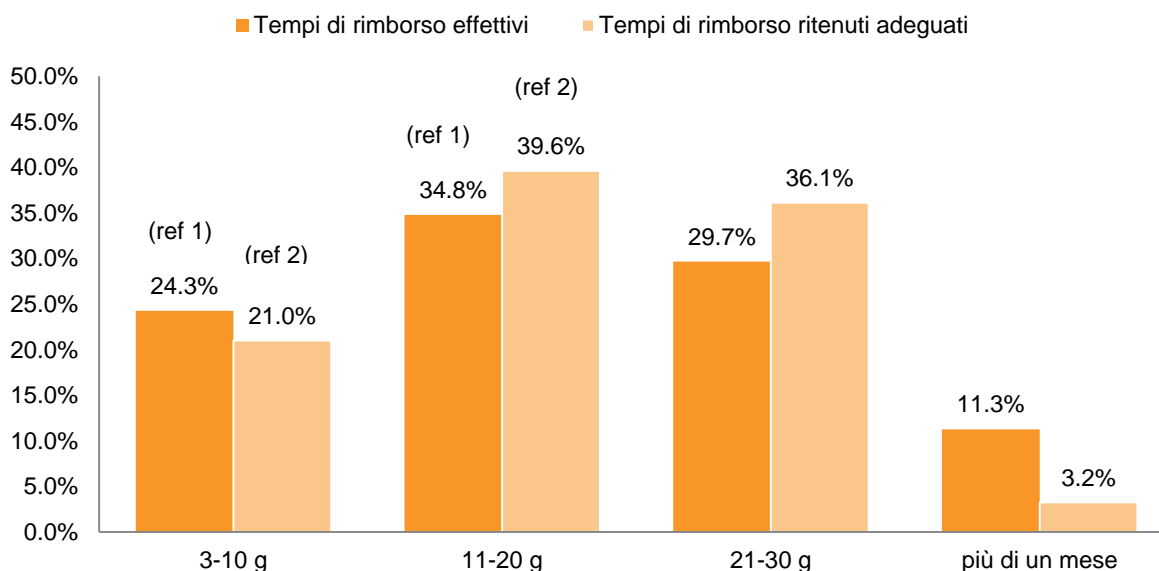
La gestione dei sinistri è per l'assicuratore il momento della verità. In assenza di sinistri, l'assicurato paga il premio contando sulla garanzia di un risarcimento efficace in caso di problemi. L'operato dell'assicuratore è però concretamente verificabile soltanto quando un sinistro ha effettivamente 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 Vaudoise a classificarsi prime con 5.5, corrispondente alla valutazione "ottimo", mentre smile.direct si piazza al secondo posto con 5.4 e Nationale Suisse è terza con un punteggio di 5.3.



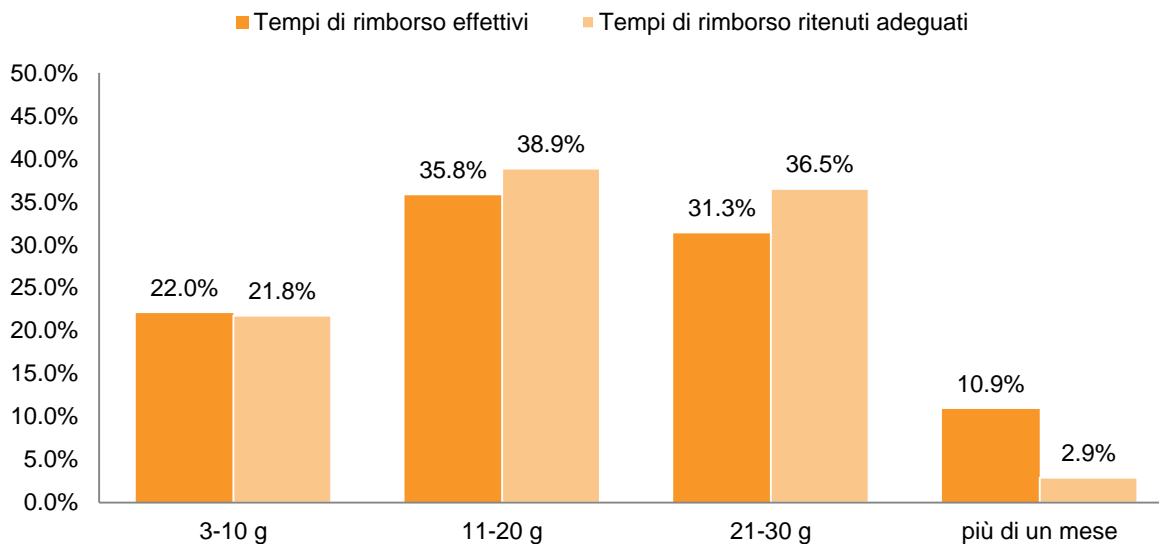
Tempi di rimborso

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. Rispetto allo scorso anno, si rileva che 59.1% (ref 1) degli utenti ha indicato 20 giorni come tempo di attesa effettivo per un risarcimento. Tale percentuale è quasi identica alla percentuale di utenti che ritengono tale tempo di attesa adeguato e in quanto tale lo esigono dal proprio assicuratore, una percentuale che si attesta al 61% (ref 2), esattamente come l'anno passato. Un tempo di attesa che supera i 30 giorni per un risarcimento è ritenuto adeguato soltanto dal 3.2% del campione; si tratta però del tempo di attesa effettivo per l'11.3% degli utenti.

Nel 2015

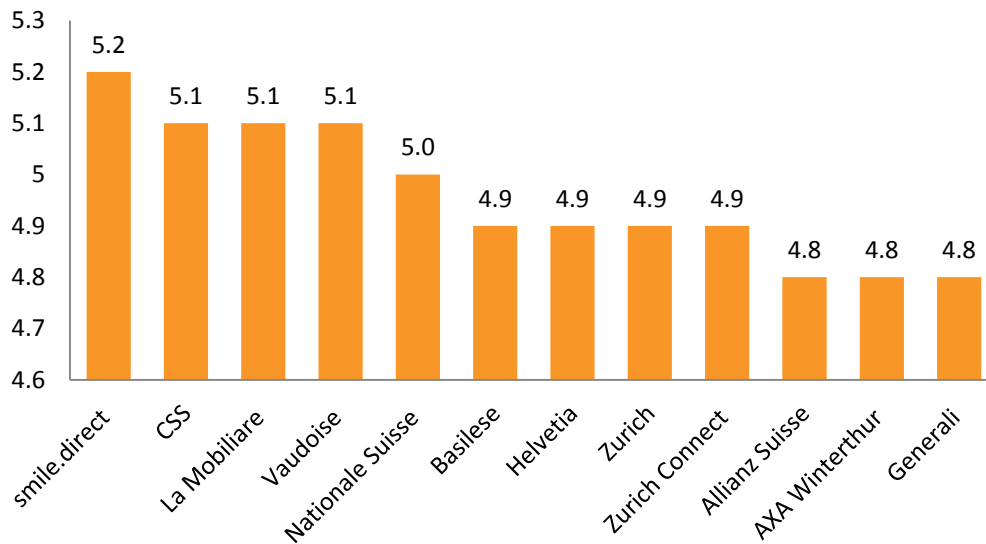


Nel 2014



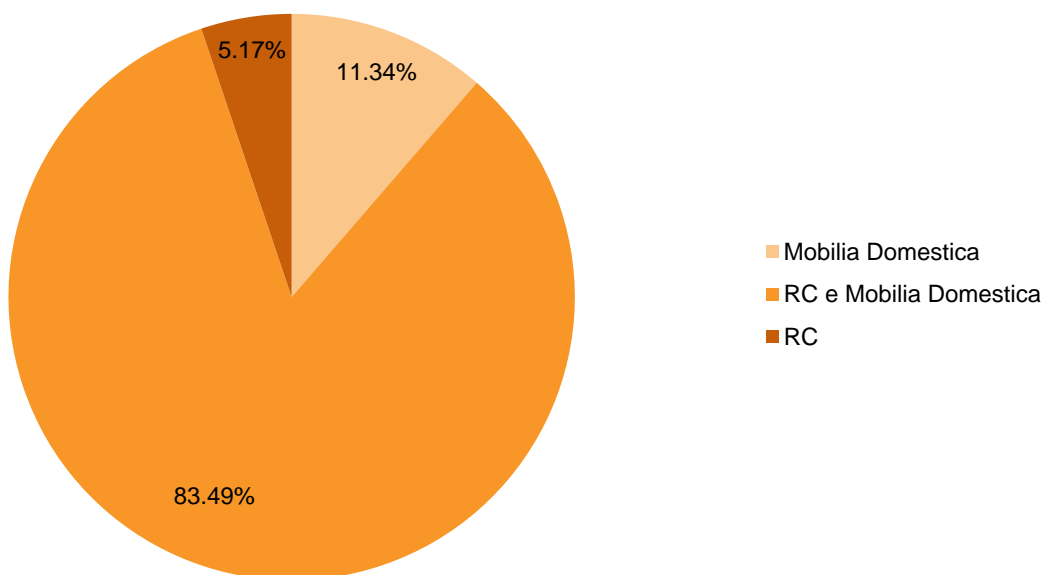
Rapporto prezzo-prestazioni – media svizzera

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 ritroviamo smile.direct con il punteggio di 5.2. La Mobiliare si piazza questa volta al secondo posto, insieme a CSS e Vaudoise, con il punteggio di 5.1. Nationale Suisse ottiene il punteggio di 5.0 e conseguentemente il terzo posto.



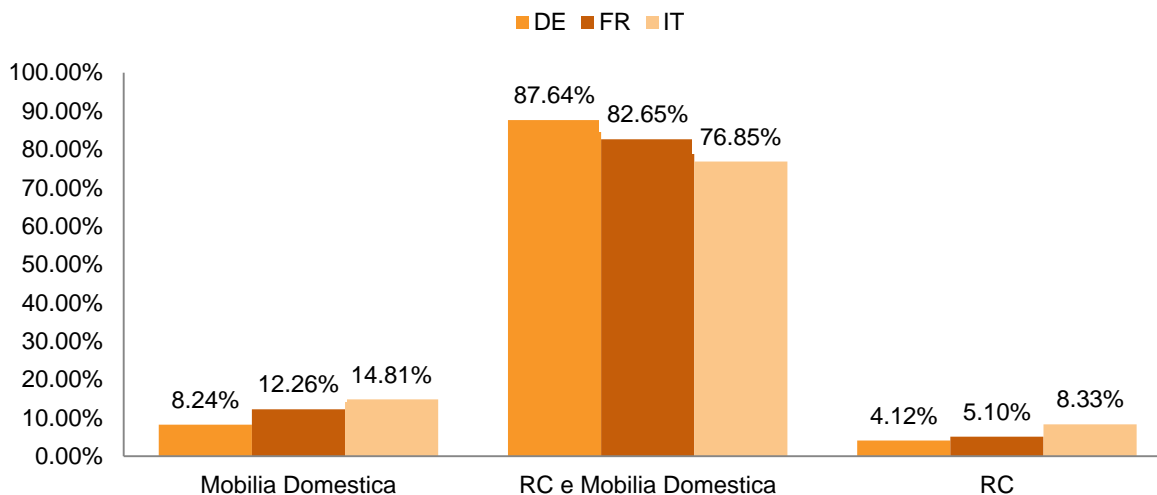
Assicurazione mobilia domestica e RC – media svizzera

A stipulare le polizze mobilia domestica e RC presso lo stesso assicurazione sono non meno dell'83% degli assicurati elvetici. Un lieve aumento – 0.4% – rispetto all'anno scorso.



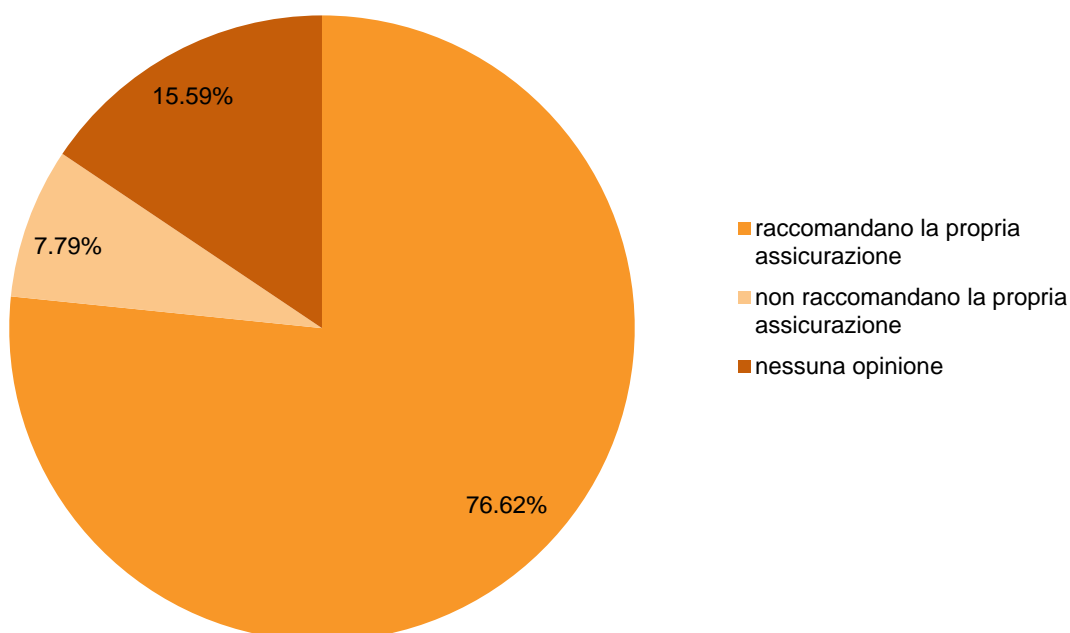
Mobilia domestica e RC – per regione

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 76.85% del campione.

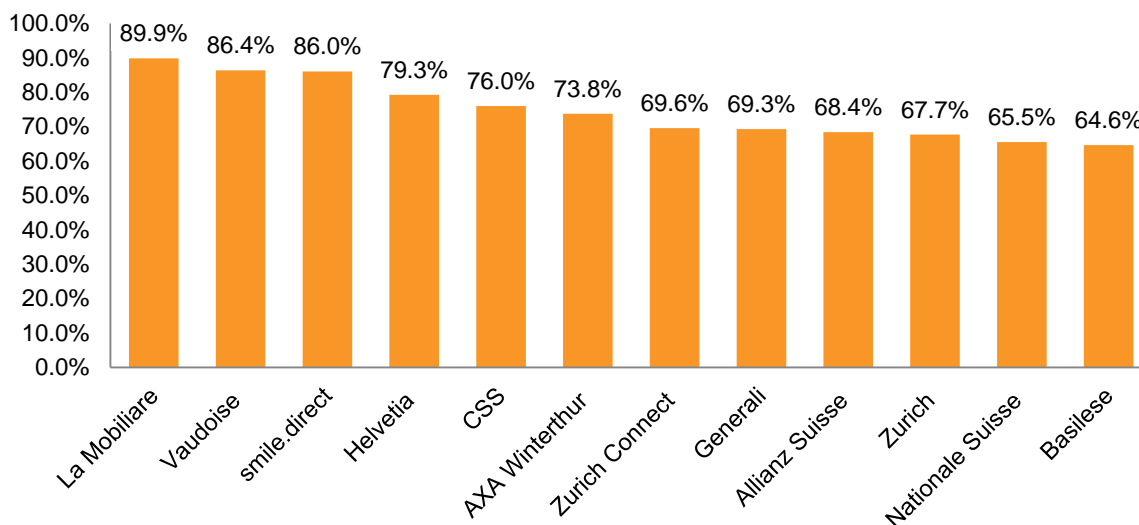


Gli Svizzeri raccomandano la loro assicurazione?

Più di tre quarti del campione, ovvero il 76.62%, hanno affermato di raccomandare il proprio assicuratore a parenti, amici e conoscenti: una prova della piena soddisfazione degli assicurati. Per quanto riguarda La Mobiliare, sono addirittura in nove su dieci a raccomandarla.



Le assicurazioni più raccomandate



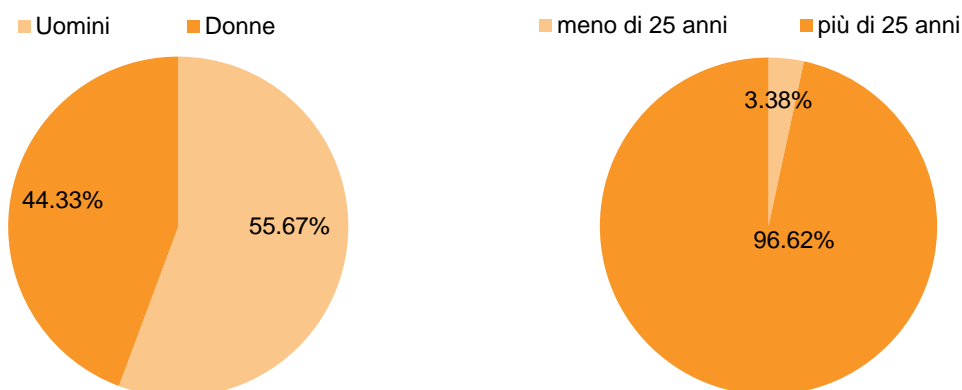
Differenze tra regioni linguistiche

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 4.9, sono i Ticinesi, mentre gli Svizzeri tedeschi assegnano all'assicuratore un punteggio globale di 5.1 e i Romandi un punteggio di 5.1.

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 24.1% 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 21.3% degli Svizzeri tedeschi e dal 20.1% dei Romandi.

Un dato globale: i più soddisfatti della propria assicurazione sembrano proprio essere gli Svizzeri tedeschi. Il 78.02% di loro, in effetti, la raccomanderebbe a un amico.

Altri dati sul campione di utenti



Riepilogo punteggi

Punteggio globale

Assicuratore	Note 2015
La Mobiliare	5.4
smile.direct	5.3
Vaudoise	5.3
CSS	5.2
Helvetia	5.1
Nationale Suisse	5.1
AXA Winterthur	5.0
Basilese	5.0
Zurich	5.0
Allianz Suisse	4.9
Generali	4.9
Zurich Connect	4.8
Media	5.1

Chiarezza informazioni comunicate

Assicuratore	Note 2015
La Mobiliare	5.4
smile.direct	5.3
Vaudoise	5.3
CSS	5.2
AXA Winterthur	5.0
Basilese	5.0
Generali	5.0
Helvetia	5.0
Nationale Suisse	5.0
Zurich	5.0
Zurich Connect	5.0
Allianz Suisse	4.9
Media	5.1

Disponibilità e simpatia dei collaboratori

Assicuratore	Note 2015
La Mobiliare	5.4
Vaudoise	5.4
CSS	5.3
smile.direct	5.3
Nationale Suisse	5.2
Allianz Suisse	5.1
AXA Winterthur	5.1
Helvetia	5.1
Zurich	5.1
Basilese	5.0
Zurich Connect	4.9
Generali	4.8
Media	5.1

Professionalità dei collaboratori

Assicuratore	Note 2015
La Mobiliare	5.4
Vaudoise	5.3
Helvetia	5.2
smile.direct	5.2
CSS	5.1
Zurich	5.1
Allianz Suisse	5.0
AXA Winterthur	5.0
Basilese	5.0
Nationale Suisse	5.0
Generali	4.8
Zurich Connect	4.6
Media	5.1

Gestione sinistri

Assicuratore	Note 2015
La Mobiliare	5.5
Vaudoise	5.5
smile.direct	5.4
Nationale Suisse	5.3
CSS	5.2
Helvetia	5.2
AXA Winterthur	5.1
Zurich	5.1
Basilese	5.0
Allianz Suisse	4.9
Generali	4.9
Zurich Connect	4.9
Media	5.2

Rapporto prezzo-prestazioni

Assicuratore	Note 2015
smile.direct	5.2
CSS	5.1
La Mobiliare	5.1
Vaudoise	5.1
Nationale Suisse	5.0
Basilese	4.9
Helvetia	4.9
Zurich	4.9
Zurich Connect	4.9
Allianz Suisse	4.8
AXA Winterthur	4.8
Generali	4.8
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 2015 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/Assicurazione-mobilia-domestica-responsabilita-civile-RC.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, 20 maggio 2015