

bonus.ch: Svizzeri sempre più fedeli all'assicuratore auto, anche a scapito delle proprie finanze

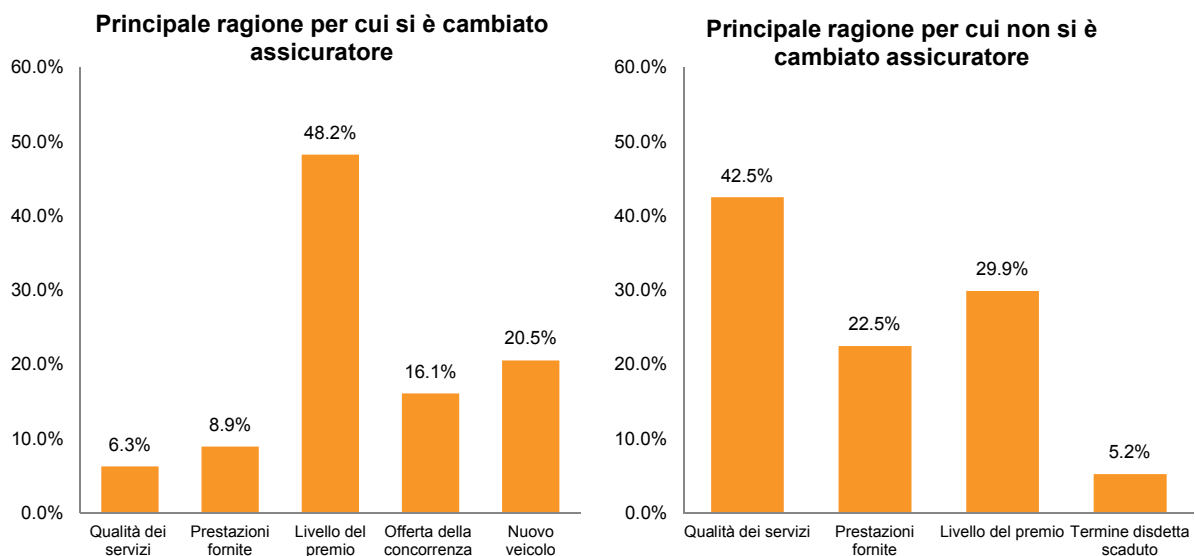
Gli assicurati elvetici sono soddisfatti della propria compagnia di assicurazione auto: l'indagine di soddisfazione del portale di comparazione bonus.ch rivela per il 2015 un punteggio medio di 5.2 ("buono") tra tutti gli assicuratori: un tasso di soddisfazione in crescita dall'anno scorso (5.1).

Tra le compagnie preferite dagli assicurati elvetici si trovano le assicurazioni online, che guadagnano stabilità con una fetta di assicurati pari al 13%. Quest'anno, l'assicuratore in rete con il punteggio migliore è baloisedirect.ch. La progressione di questo settore riflette adeguatamente la tendenza dei consumatori: l'utente prende ormai l'iniziativa di cercare autonomamente informazioni per proprio conto, e si lascia attrarre dai premi più bassi raggiungibili grazie ad Internet. Un altro vantaggio delle offerte online è la maggiore facilità nel passaggio ad un nuovo assicuratore. Bastano pochi click, e l'utente può mettere a confronto premi e prestazioni delle diverse compagnie, garantendosi offerte personalizzate in pochi minuti.

Oltre 1'400 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:

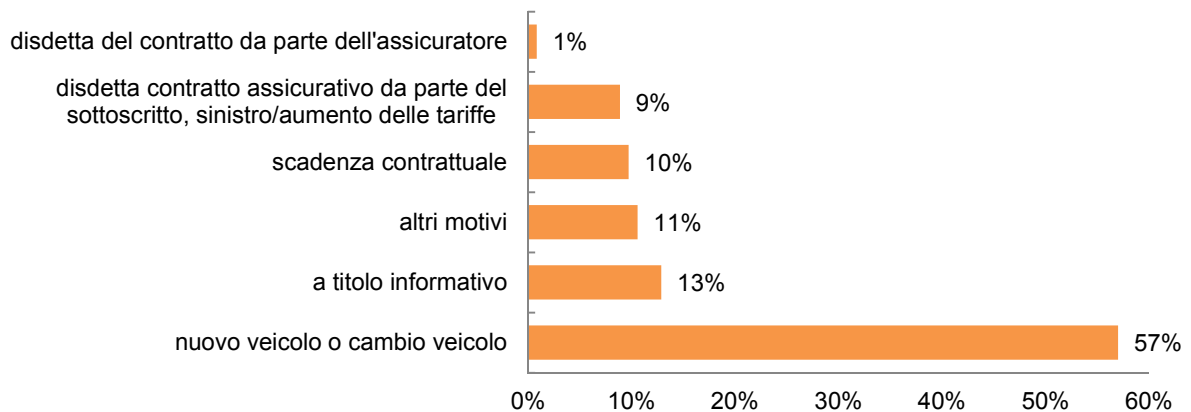
La qualità dei servizi fidelizza i clienti, un premio più conveniente li spinge a cambiare

In linea generale, gli assicurati svizzeri restano fedeli alla propria compagnia: soltanto il 7.5% dei partecipanti al sondaggio ha indicato di aver cambiato assicuratore all'inizio di quest'anno. Gli assicurati dunque non approfittano sufficientemente delle scadenze contrattuali per riconsiderare la propria situazione assicurativa adattandola alle proprie esigenze, ad esempio rivalutando l'utilità della polizza casco totale, una strategia consigliabile per i veicoli che hanno più di 7 anni di età. Un aggiornamento della propria polizza assicurativa in funzione dei propri bisogni consentirebbe agli utenti di risparmiare anche oltre 400 CHF l'anno.



Fonte: indagine di soddisfazione 2015 sulle assicurazioni auto

Si rileva che il 57% di coloro che hanno richiesto un'offerta assicurativa su bonus.ch è stato motivato dall'acquisto di un'auto. A basarsi sulla scadenza contrattuale per riesaminare la propria polizza è stato solo il 10% degli assicurati.

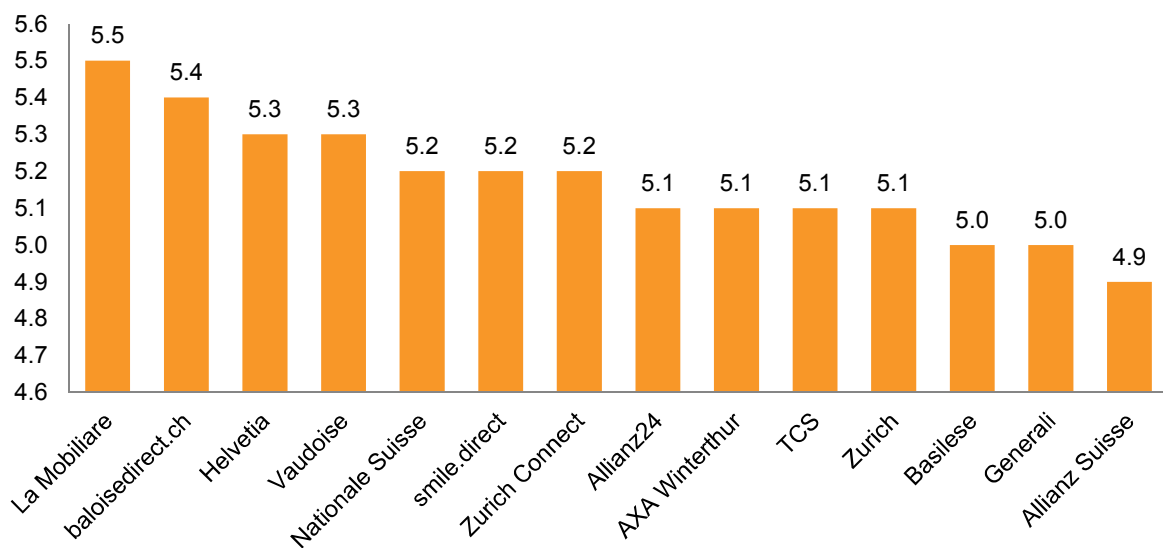


Fonte: informazioni sulle richieste d'offerta ottenute tramite il comparatore di bonus.ch

Soddisfazione globale - media svizzera

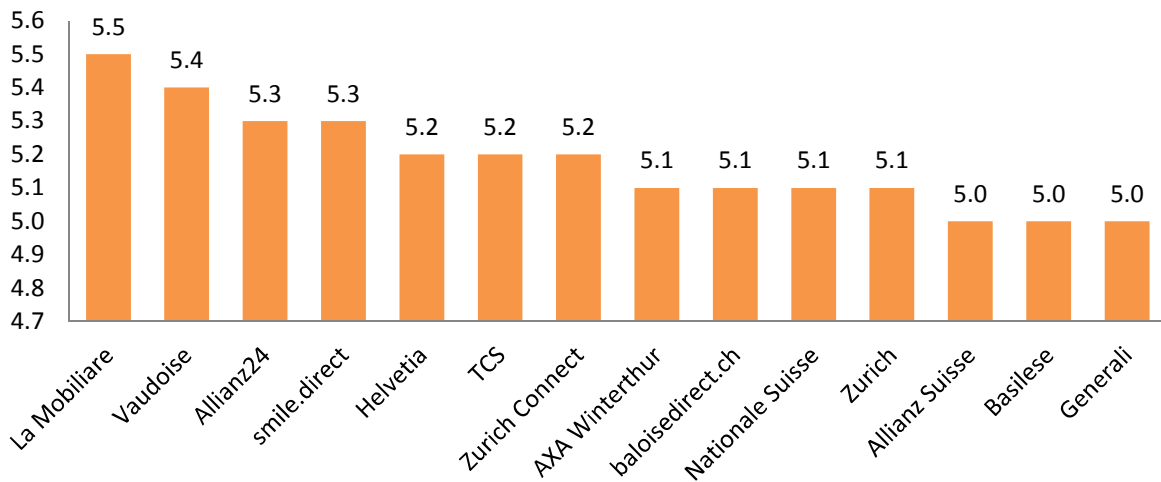
Con un punteggio di 5.5 ("ottimo"), La Mobiliare è, quest'anno ancora, l'assicurazione preferita dagli Svizzeri. Al secondo posto sul podio troviamo baloisedirect.ch, mentre Helvetia e Vaudoise si piazzano terze ex aequo con un punteggio di 5.3.

Tra i 14 assicuratori valutati, la metà superiore della classifica vede protagonisti tre assicuratori online. La quota di mercato di questa tipologia di compagnie è in progressivo aumento, e quest'anno raggiunge il 13%. È interessante rilevare che tutte le compagnie hanno ottenuto un punteggio situato tra 4.9 e 5.5. (da "abbastanza buono" a "ottimo"): una dimostrazione della generale soddisfazione degli assicurati per quanto concerne le polizze auto, con punteggi e valutazioni molto simili a quelli del 2014.



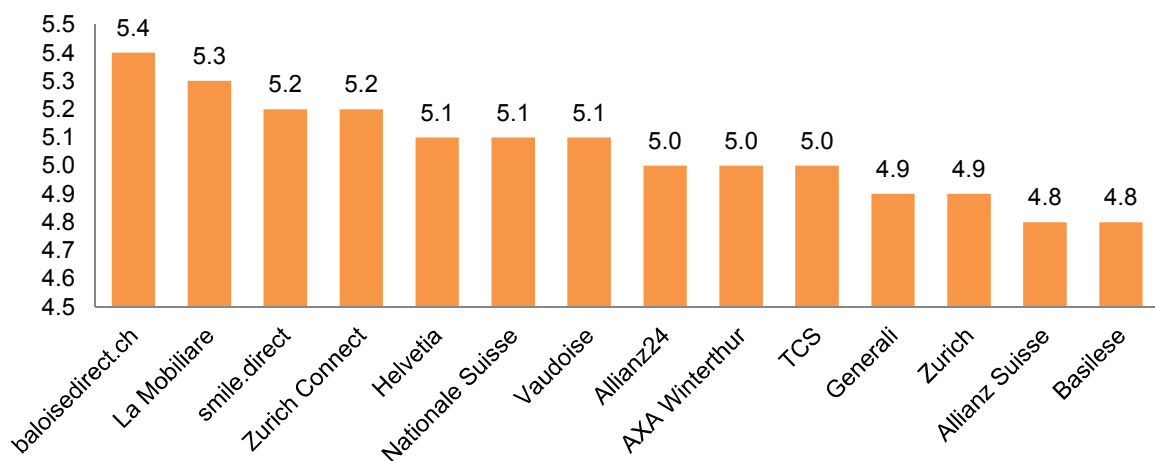
Categoria relativa alla chiarezza delle informazioni comunicate: soddisfazione variabile in funzione della compagnia

Per quanto concerne la chiarezza nella comunicazione delle informazioni (offerta, polizza, CGA, corrispondenza...), La Mobiliare raggiunge quest'anno il primo posto, con un punteggio di 5.5 ("ottimo"), davanti a Vaudoise, Allianz24 e smile.direct.



Categoria Prestazioni (gestione sinistri, tempi di risarcimento, rapporto prezzi-prestazioni): l'ultima della classe!

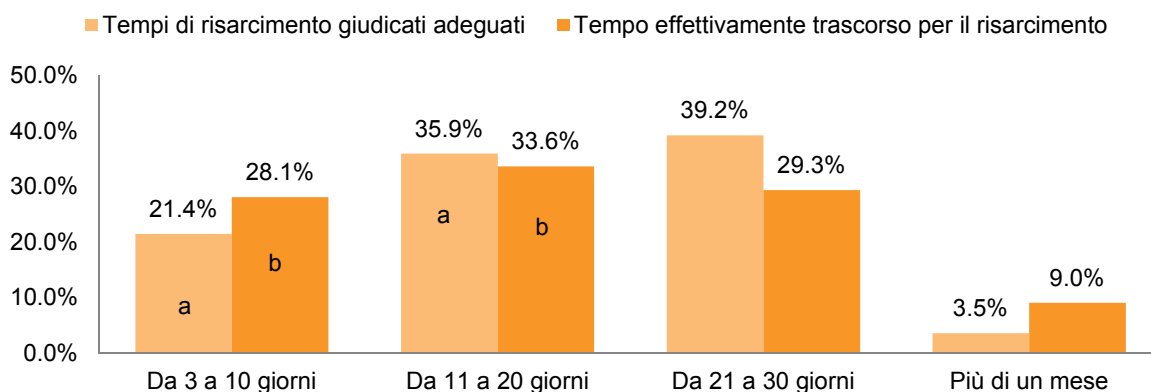
Ad avere il punteggio medio più basso, con 5.1 ("buono") è il parametro corrispondente alla categoria delle "Prestazioni". Seguono, in ordine crescente, il parametro della chiarezza delle informazioni comunicate, con 5.2, e il servizio clienti, con una media di 5.3 ("buono"). Nella categoria "Prestazioni", si aggiudica il primo posto baloisedirect.ch con un punteggio di 5.4, seguita dalla Mobiliare (5.3) e infine da smile.direct e Zurich Connect, ex aequo al terzo posto.



Elemento chiave nel punteggio della categoria "Prestazioni", 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. Nella top 3 troviamo baloisedirect.ch, La Mobiliare e Helvetia.

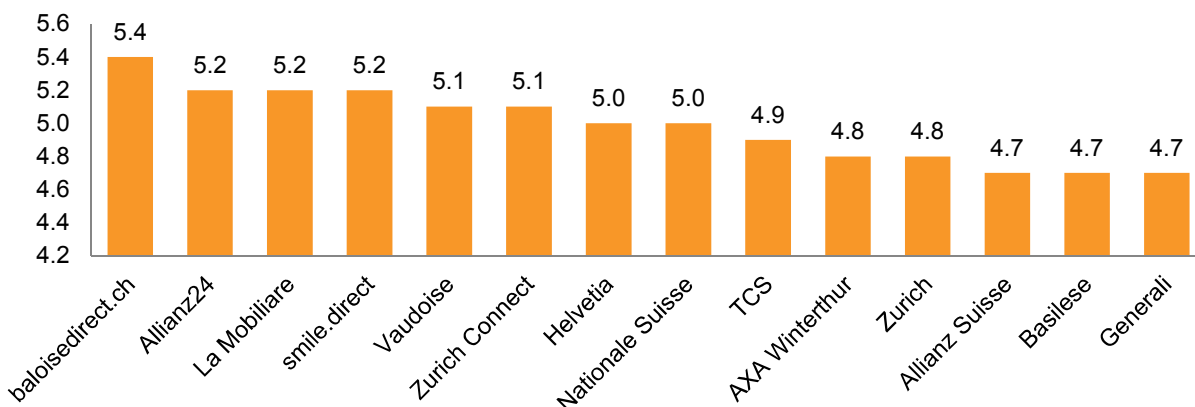
I tempi di attesa per i risarcimenti

Tra i criteri essenziali nella valutazione delle prestazioni di un assicuratore vi è senz'altro quello che concerne l'attesa per ottenere un risarcimento. Gli assicurati che hanno risposto al nostro sondaggio avevano la possibilità di indicare il tempo di attesa giudicato più adeguato per la gestione di un sinistro. Oltre la metà dei partecipanti (il 57.3%) ha ritenuto adeguata un'attesa di 20 giorni per il risarcimento relativo a un sinistro (a). La percentuale di partecipanti che ha dichiarato 20 giorni come tempo di attesa effettivo nel proprio caso (b) corrisponde al 61.7%. Da tali dati si può trarre la conclusione che gli assicurati siano soddisfatti della tempistica per la gestione e il risarcimento dei sinistri nel proprio caso.



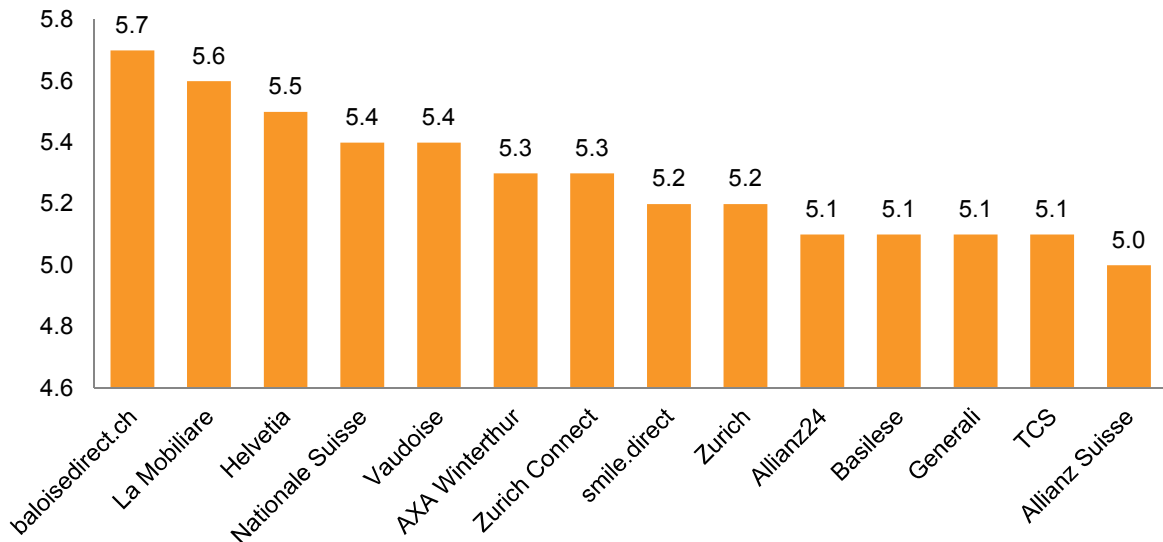
baloisedirect.ch si aggiudica il miglior punteggio in merito al rapporto prezzi-prestazioni

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). Quest'anno, a risultare il migliore è baloisedirect.ch, assicuratore online, che passa dalla terza posizione dello scorso anno alla prima, con un punteggio di 5.4 (equivalente alla valutazione "buono"). Seguono ex aequo Allianz24, La Mobiliare e smile.direct con 5.2 e poi Vaudoise e Zurich Connect con un punteggio di 5.1.



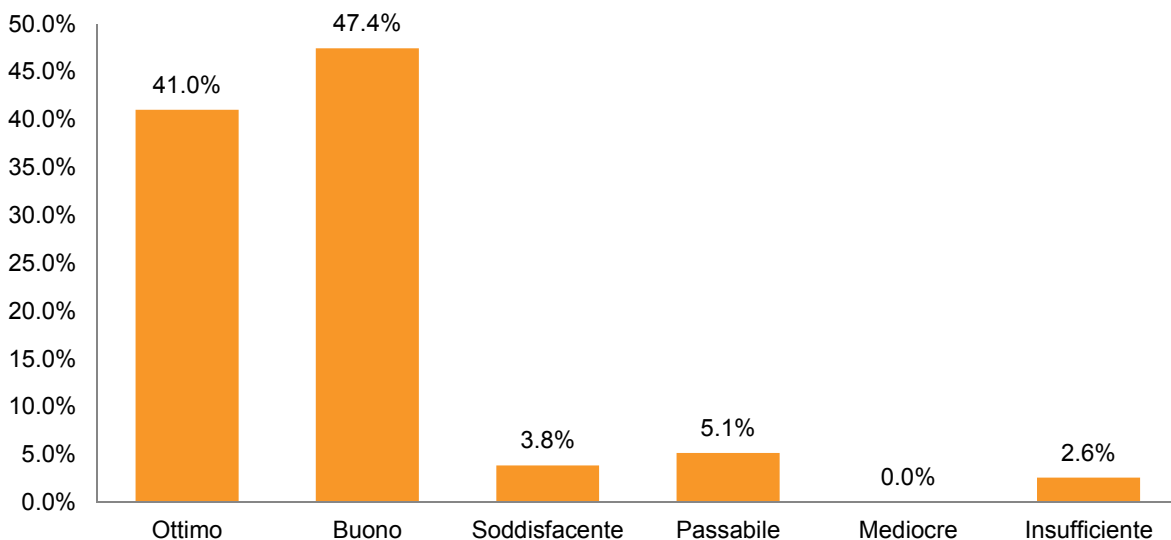
Servizio clienti: baloisedirect.ch si aggiudica il primo posto

È baloisedirect.ch, con l'ottimo punteggio di 5.7 (0.6 punti in più rispetto all'anno scorso), ad ottenere il primo posto in classifica. Seguono La Mobiliare e Helvetia, anch'esse con punteggi molto favorevoli: rispettivamente 5.6 et 5.5 ("ottimo"). Queste posizioni in classifica rispecchiano quelle concernenti i parametri della disponibilità e della professionalità dei diversi assicuratori, due tra i criteri utilizzati nel sondaggio per stabilire il punteggio del servizio clienti.



Ufficio contenzioso

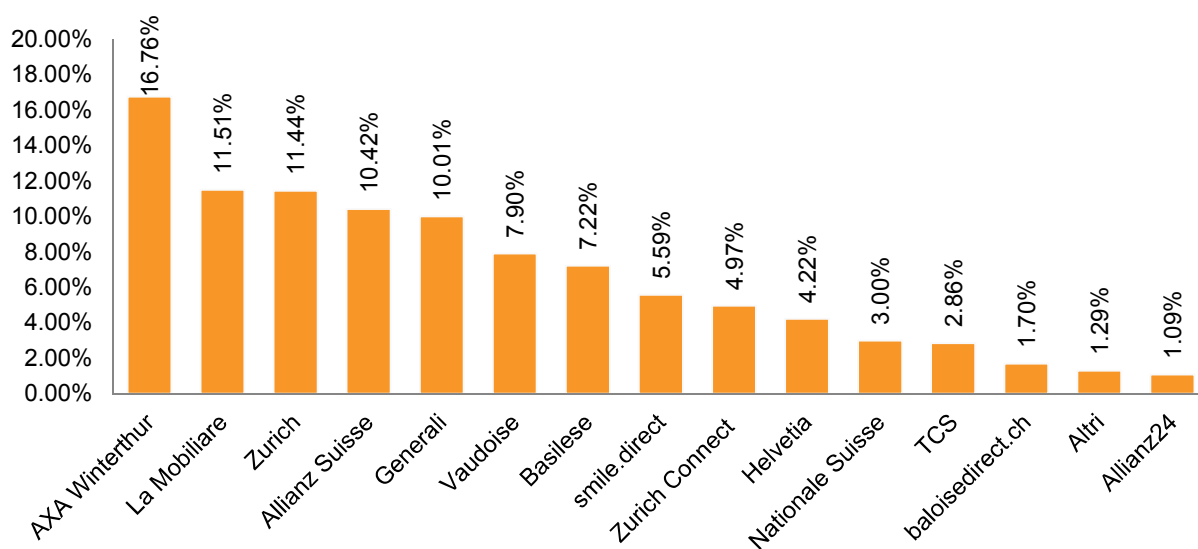
Il 5.4% del campione ha indicato di aver già avuto una volta un ritardo nel pagamento del premio. Tra gli assicurati che si sono trovati ad avere rapporti con l'ufficio contenzioso del proprio assicuratore, quasi l'85% valuta come "buona" o anche "ottima" la gestione della propria pratica.



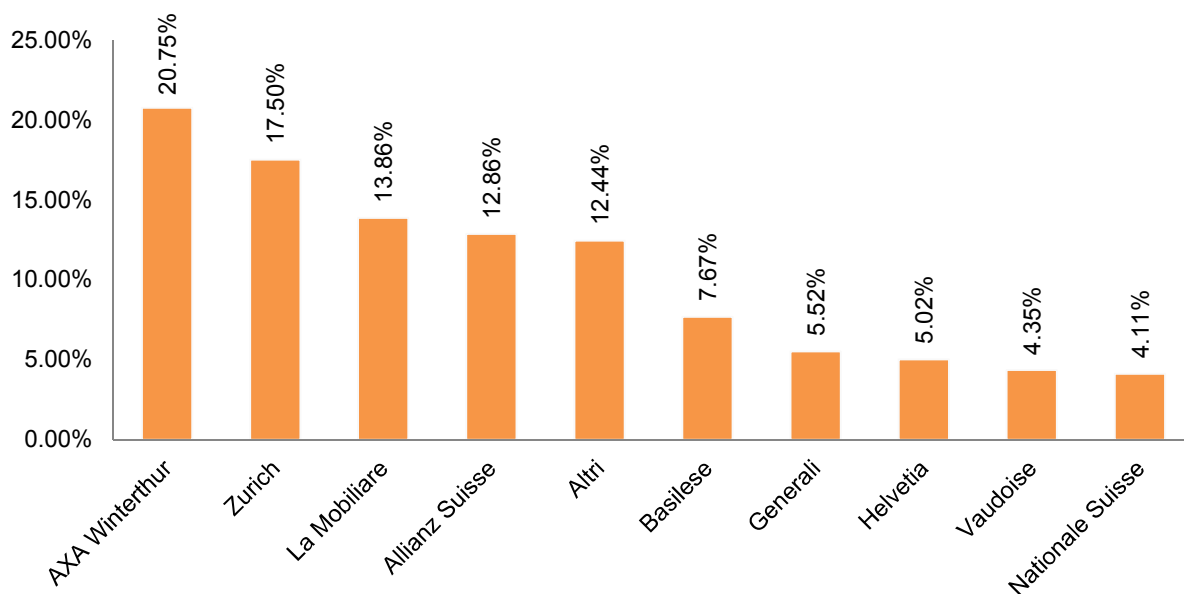
Un'indagine rappresentativa della distribuzione delle compagnie assicurative sul mercato

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 2013 secondo l'ASA, e quelle del 2015, 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 - indagine bonus.ch 2015



Quote di mercato assicurazione auto 2013 (fonte: ASA)

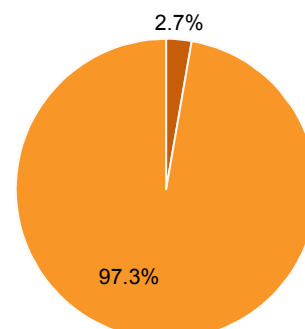
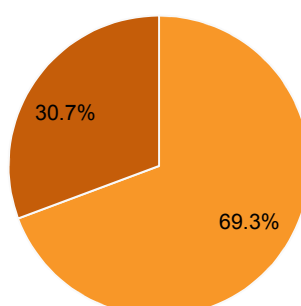
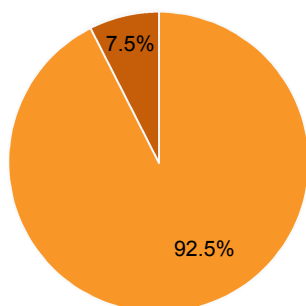


Assicurazione auto: le assicurazioni online si assicurano progressivamente una fetta di mercato

Il nostro sondaggio indica che la quota di mercato dei cinque assicuratori presenti sul web (Allianz24, baloisedirect.ch, Click2Drive.ch by Vaudoise, smile.direct e Zurich Connect) è globalmente del 13%. 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 13% degli utenti svizzeri ha stipulato un'assicurazione auto in questo modo.

Altri dati raccolti sul campione

- Assicurato da più di un anno
- Assicurato/a dall'inizio dell'anno
- Uomo
- Donna
- Meno di 25 anni
- Più di 25 anni



Sintesi dei punteggi

Punteggio globale - comparazione 2014/2015

Assicuratore	Punteggio 2015	Punteggio 2014
La Mobiliare	5.5	5.4
baloisedirect.ch	5.4	5.1
Helvetia	5.3	4.9
Vaudoise	5.3	5.3
Nationale Suisse	5.2	5.1
smile.direct	5.2	5.3
Zurich Connect	5.2	5.2
Allianz24	5.1	4.8
AXA Winterthur	5.1	5.1
TCS	5.1	4.9
Zurich	5.1	5.0
Basilese	5.0	5.0
Generali	5.0	4.8
Allianz Suisse	4.9	4.9
Punteggio medio	5.2	5.1

Chiarezza delle informazioni comunicate

Assicuratore	Punteggio 2015
La Mobiliare	5.5
Vaudoise	5.4
Allianz24	5.3
smile.direct	5.3
Helvetia	5.2
TCS	5.2
Zurich Connect	5.2
AXA Winterthur	5.1
baloisedirect.ch	5.1
Nationale Suisse	5.1
Zurich	5.1
Allianz Suisse	5.0
Basilese	5.0
Generali	5.0
Punteggio medio	5.2

Prestazioni

Assicuratore	Punteggio 2015
baloisedirect.ch	5.4
La Mobiliare	5.3
smile.direct	5.2
Zurich Connect	5.2
Helvetia	5.1
Nationale Suisse	5.1
Vaudoise	5.1
Allianz24	5.0
AXA Winterthur	5.0
TCS	5.0
Generali	4.9
Zurich	4.9
Allianz Suisse	4.8
Basilese	4.8
Punteggio medio	5.1

Servizio clienti

Assicuratore	Punteggio 2015
baloisedirect.ch	5.7
La Mobiliare	5.6
Helvetia	5.5
Vaudoise	5.4
Nationale Suisse	5.4
AXA Winterthur	5.3
Zurich Connect	5.3
smile.direct	5.2
Zurich	5.2
Allianz24	5.1
Basilese	5.1
Generali	5.1
TCS	5.1
Allianz Suisse	5.0
Punteggio medio	5.3

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 2015 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, 17 giugno 2015