

## bonus.ch, assicurazioni mobilia domestica: grande successo delle assicurazioni online

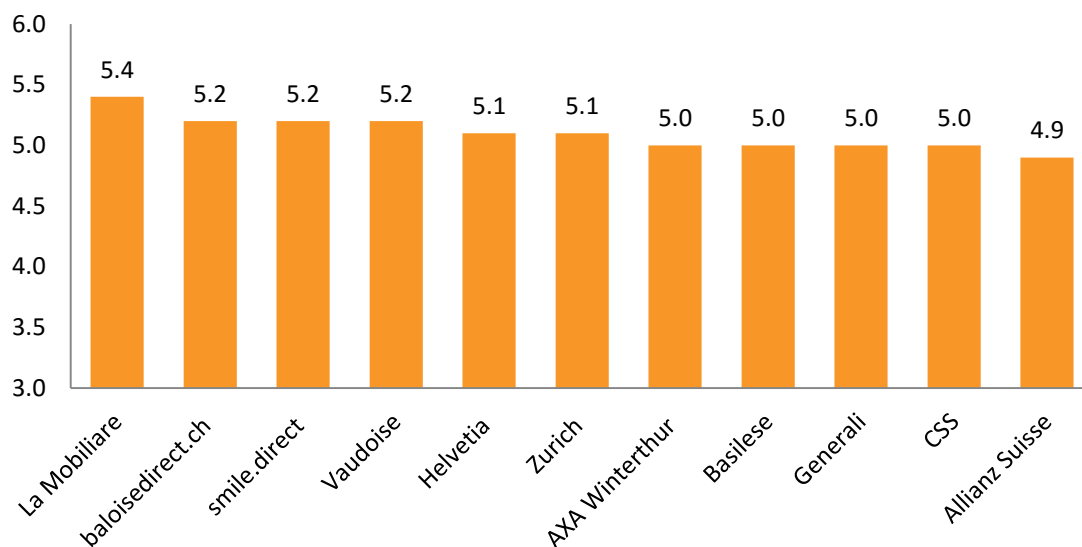
*Gli assicurati elvetici si dichiarano soddisfatti della propria assicurazione mobilia domestica.*

*Quest'anno, due delle tre compagnie preferite dai clienti svizzeri sono assicuratori online.*

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 1200 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 5.1 ("buono") di media generale, gli assicuratori mobilia domestica continuano a soddisfare i clienti svizzeri. In testa per il quarto anno consecutivo La Mobiliare che, quest'anno come l'anno scorso, ottiene il punteggio di 5.4, corrispondente alla valutazione "buono". Seguono a poca distanza baloisedirect.ch, smile.direct e Vaudoise, con un punteggio di 5.2 ("buono") poi Helvetia e Zurich, al terzo posto con un punteggio di 5.1, corrispondente sempre alla valutazione "buono".

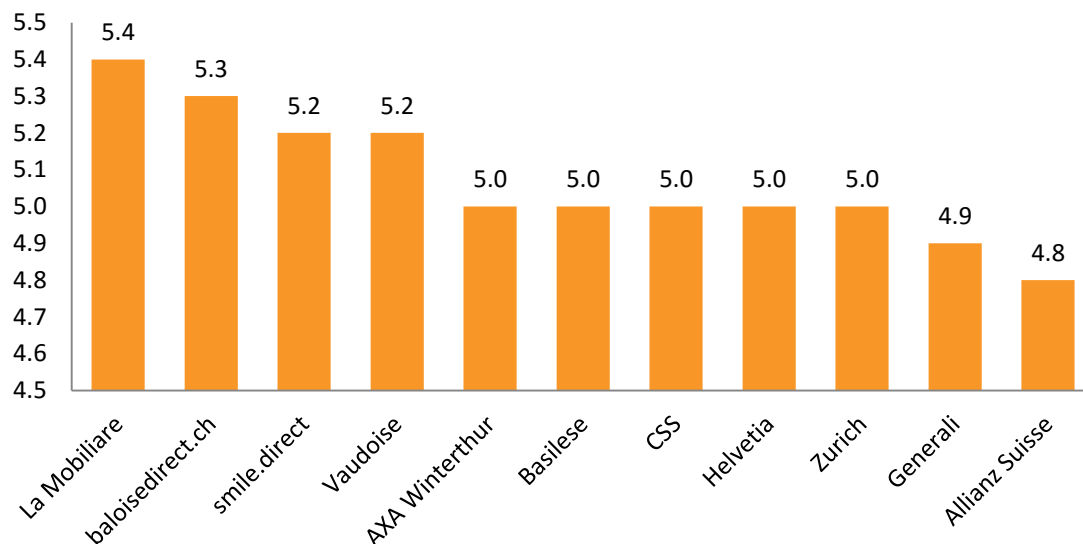
Sul podio si ritrovano dunque ben due assicuratori online: un dato che indica come i prodotti assicurativi su internet offrano la stessa qualità in termini di prestazioni e di servizio clienti. Nella maggior parte dei casi, inoltre, i premi corrispondenti alle offerte online sono più convenienti.



Il parametro del rapporto prezzi/prestazioni ottiene un punteggio medio generale di 5.0 ("buono"), ovvero 0.1 punto in più rispetto all'anno scorso. Anche il giudizio sulla simpatia e sulla disponibilità dei collaboratori migliora di 0.1 punto, arrivando al punteggio 5.2 ("buono"). Invariati rispetto all'anno scorso i punteggi delle altre categorie: gestione sinistri (5.2), chiarezza nella comunicazione delle informazioni (5.1) e professionalità dei collaboratori (5.1).

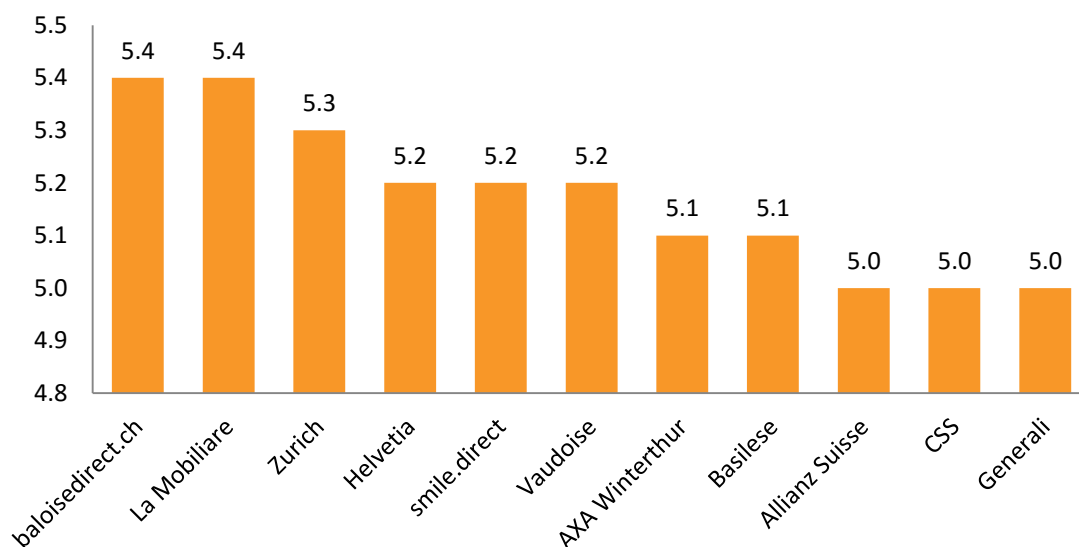
## Chiarezza delle informazioni comunicate - media svizzera

Per quanto riguarda la chiarezza nella comunicazione delle informazioni ai clienti (offerta, polizza, corrispondenza...), per il terzo anno consecutivo La Mobiliare si piazza al primo posto, con il punteggio di 5.4, seguita a breve distanza da baloisedirect.ch (5.3), e subito dopo da smile.direct e Vaudoise, che ottengono un punteggio di 5.2.



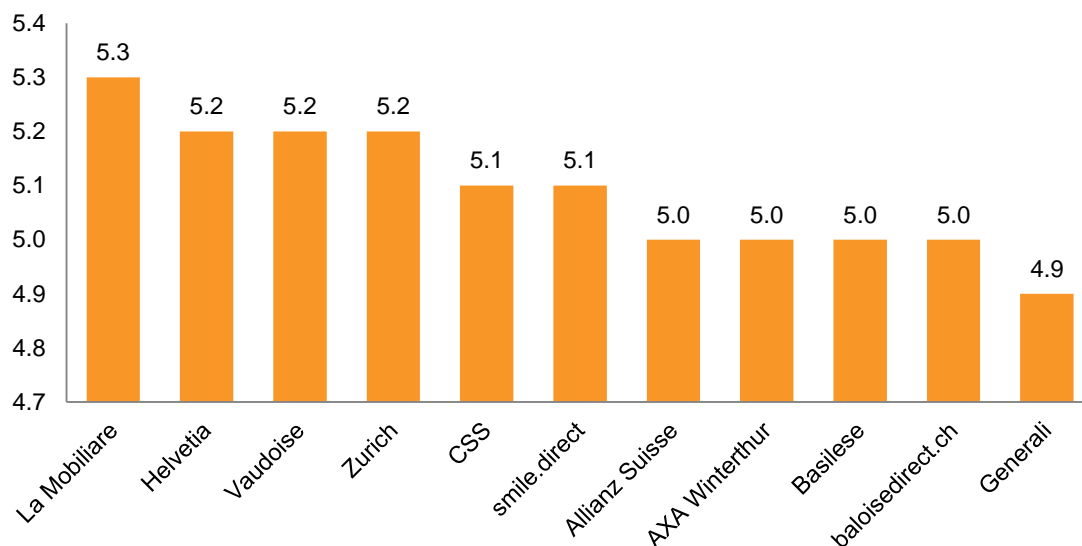
## Disponibilità e simpatia dei collaboratori - media svizzera

baloisedirect.ch e La Mobiliare ottengono ex aequo quest'anno la valutazione "buono", con un punteggio di 5.4. Seguono da vicino Zurich, che arriva al secondo posto con il punteggio di 5.3, poi Helvetia, smile.direct e Vaudoise, tutte con 5.2.



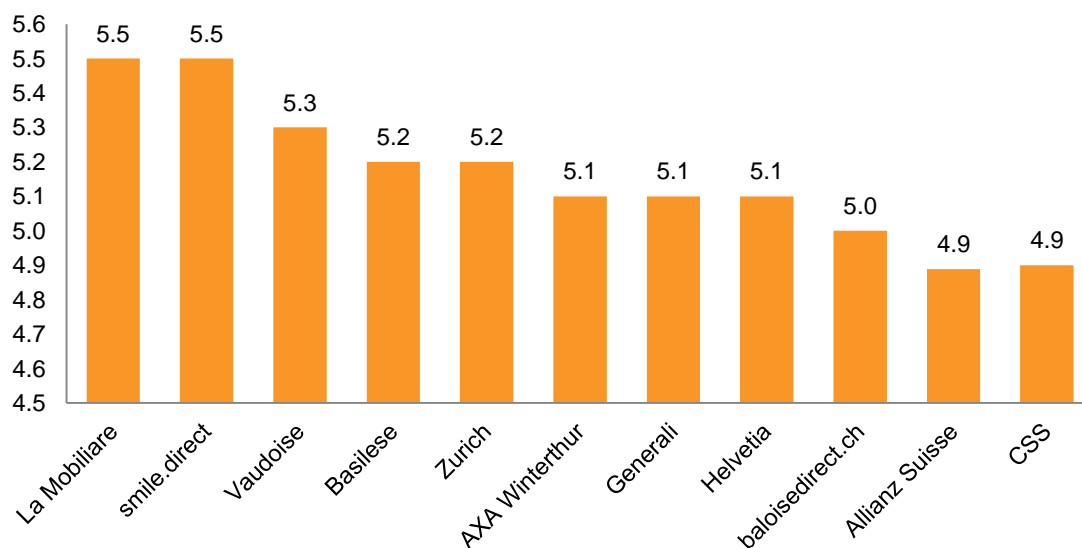
## Professionalità dei collaboratori - media svizzera

Al criterio della professionalità dei collaboratori i partecipanti al sondaggio assegnano un punteggio globale di 5.1. In testa alla classifica, La Mobiliare con 5.3; seguono Helvetia, Vaudoise e Zurich che ottengono 5.2 e infine CSS e smile.direct con 5.1.



## Gestione dei sinistri - media svizzera

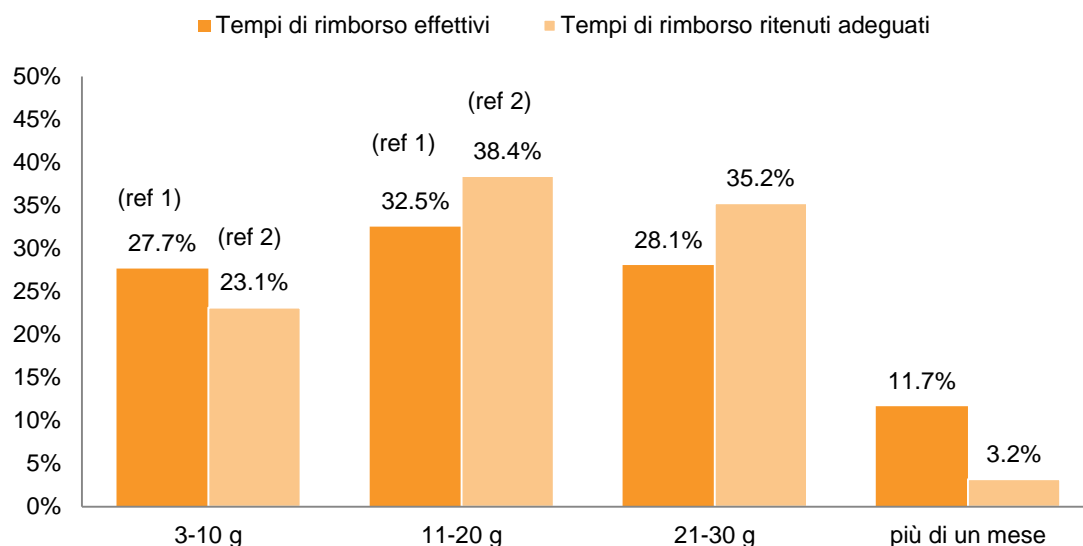
La gestione dei sinistri è per l'assicuratore il momento della verità. In assenza di sinistri, l'assicurato paga il premio contando sulla garanzia di un risarcimento efficace in caso di problemi. L'operato dell'assicuratore è però concretamente verificabile soltanto quando un sinistro ha effettivamente luogo. Nel nostro sondaggio, per il parametro riguardante la gestione dei sinistri (chiarezza e leggibilità dei conteggi, rapidità dei rimborsi, ecc.), troviamo al primo posto La Mobiliare e smile.direct, con un punteggio di 5.5, corrispondente alla valutazione "ottimo". Al secondo posto Vaudoise con 5.3; al terzo, Basilese e Zurich, con 5.2.



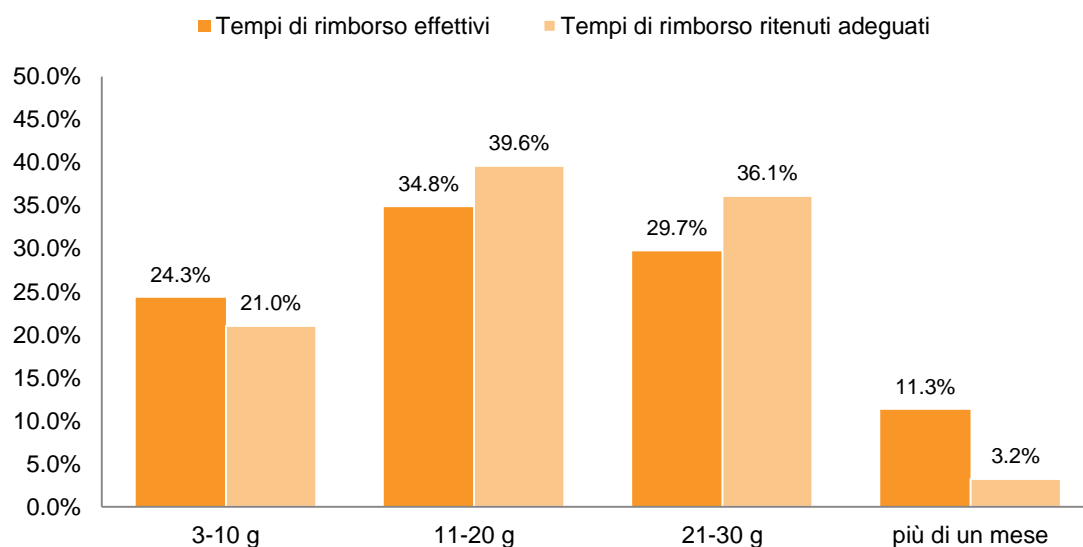
## Tempi di rimborso

I partecipanti al sondaggio sono stati invitati a indicare quale tempistica potesse ritenersi adeguata per un risarcimento in caso di sinistro. Rispetto all'anno scorso, si rileva che la percentuale di utenti per i quali il tempo effettivo di rimborso è al massimo di 20 giorni è vicinissima (60.2%) (ref 1) alla percentuale di utenti per i quali tale durata è la durata auspicata, una percentuale che oltrepassa la barra del 61% (ref 2). Soltanto il 3.2% dei partecipanti ritiene che un'attesa di oltre 30 giorni per il rimborso sia adeguata; eppure, ad affermare che più di 30 giorni è proprio l'attesa effettiva per un rimborso è l'11.7% del campione.

### Nel 2016

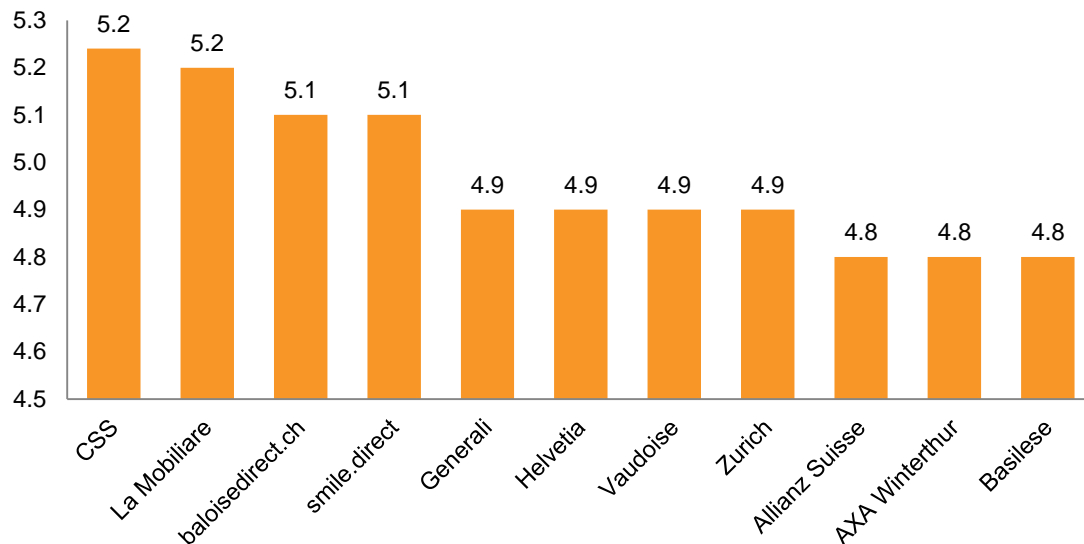


### Nel 2015



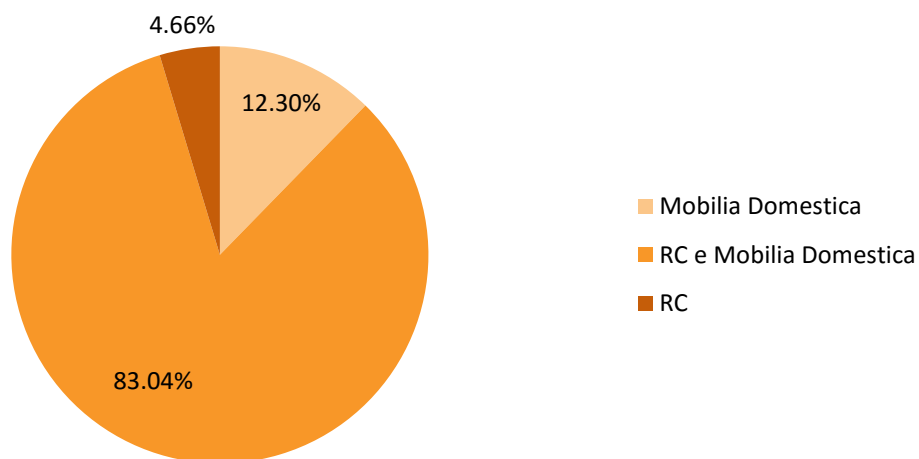
## Rapporto prezzo-prestazioni - media svizzera

Quest'anno, il parametro del rapporto prezzo/prestazioni ottiene il punteggio globale di 5.0 ("buono"). In testa alla classifica ritroviamo CSS e La Mobiliare, con 5.2. Con un punteggio di 5.1, sono due assicuratori online, baloisedirect.ch e smile.direct, ad assicurarsi il secondo posto in questa categoria. A chiudere il trio di testa, Generali, Helvetia, Vaudoise e Zurich, con un punteggio di 4.9.



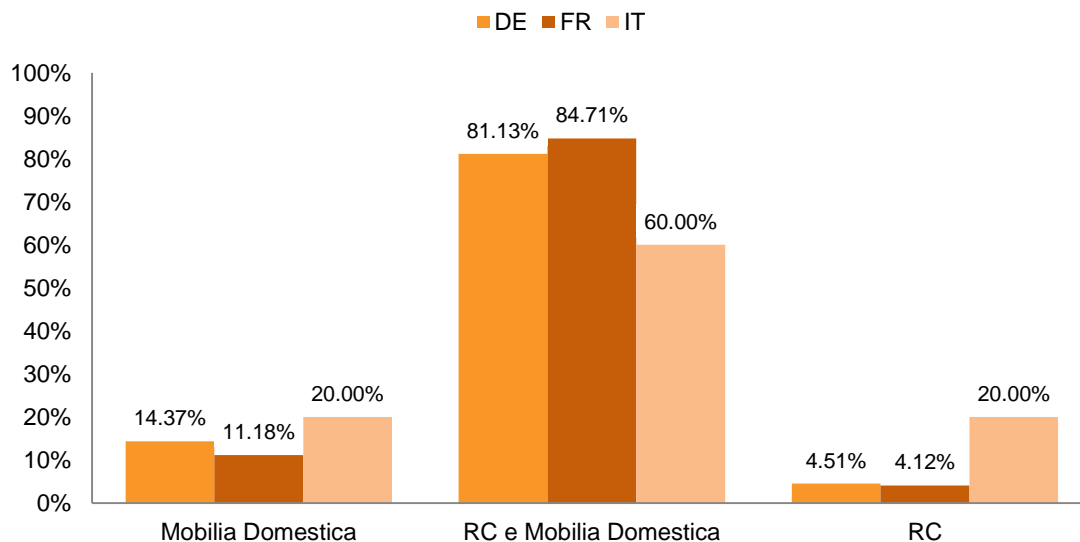
## Assicurazione mobilia domestica e RC - media svizzera

A stipulare le polizze mobilia domestica e RC presso lo stesso assicurazione sono non meno dell'83% degli assicurati elvetici.



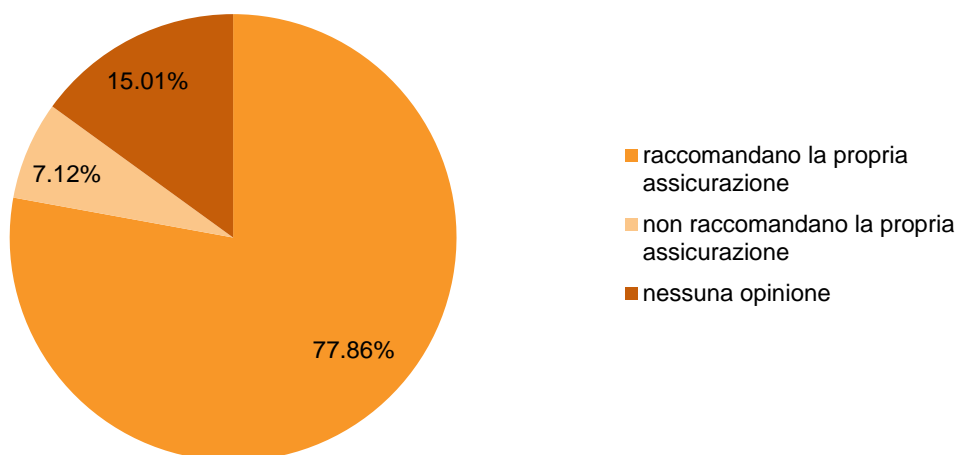
## Mobilia domestica e RC - per regione

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 60% del campione.

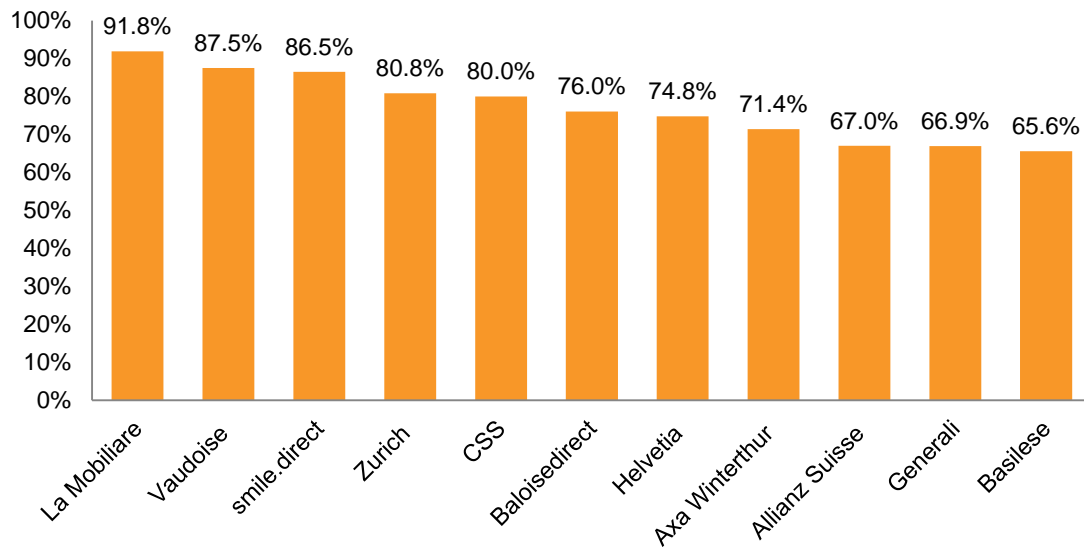


## Gli Svizzeri raccomandano la loro assicurazione?

Più di tre quarti del campione, ovvero il 77.86%, 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



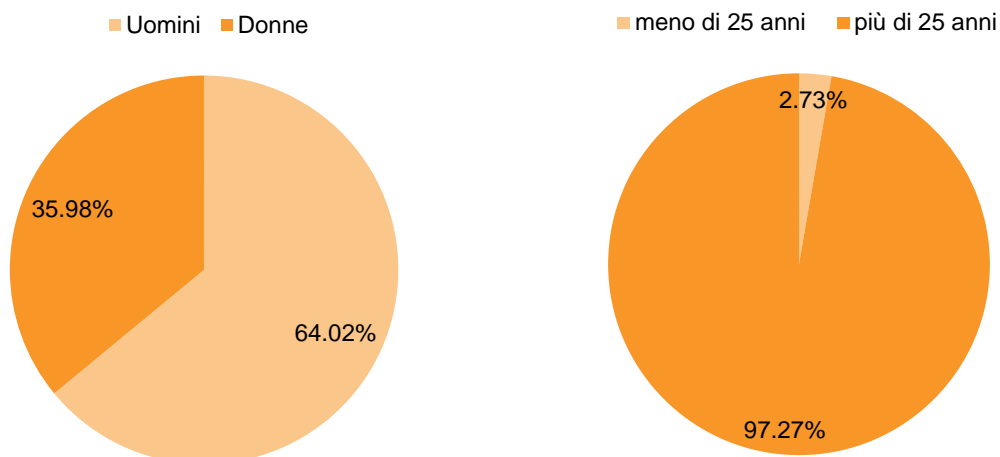
## Differenze tra regioni linguistiche

I risultati permettono di rilevare disparità tra le regioni linguistiche elvetiche in merito a diversi parametri. I più critici rispetto al proprio assicuratore, anche quest'anno, con un punteggio globale di 5.0, 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 27% 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 18% degli Svizzeri tedeschi e dal 26% dei Romandi.

Un dato globale: i più soddisfatti della propria assicurazione sembrano proprio essere gli Svizzeri tedeschi. L'81.13% di loro, in effetti, la raccomanderebbe a un amico.

## Altri dati sul campione di utenti



## Riepilogo punteggi

### Punteggio globale

Assicuratore	Punteggio 2016
La Mobiliare	5.4
baloisedirect.ch	5.2
smile.direct	5.2
Vaudoise	5.2
Helvetia	5.1
Zurich	5.1
AXA Winterthur	5.0
Basilese	5.0
CSS	5.0
Generali	5.0
Allianz Suisse	4.9
Media	5.1

### Chiarezza informazioni comunicate

Assicuratore	Punteggio 2016
La Mobiliare	5.4
baloisedirect.ch	5.3
smile.direct	5.2
Vaudoise	5.2
AXA Winterthur	5.0
Basilese	5.0
CSS	5.0
Helvetia	5.0
Zurich	5.0
Generali	4.9
Allianz Suisse	4.8
Media	5.1

### Disponibilità e simpatia dei collaboratori

Assicuratore	Punteggio 2016
baloisedirect.ch	5.4
La Mobiliare	5.4
Zurich	5.3
Helvetia	5.2
smile.direct	5.2
Vaudoise	5.2
AXA Winterthur	5.1
Basilese	5.1
Allianz Suisse	5.0
CSS	5.0
Generali	5.0
Media	5.2

### Professionalità dei collaboratori

Assicuratore	Punteggio 2016
La Mobiliare	5.3
Helvetia	5.2
Vaudoise	5.2
Zurich	5.2
CSS	5.1
smile.direct	5.1
Allianz Suisse	5.0
AXA Winterthur	5.0
Basilese	5.0
baloisedirect.ch	5.0
Generali	4.9
Media	5.1



## Gestione sinistri

Assicuratore	Note 2016
La Mobiliare	5.5
smile.direct	5.5
Vaudoise	5.3
Basilese	5.2
Zurich	5.2
AXA Winterthur	5.1
Generali	5.1
Helvetia	5.1
baloisedirect.ch	5.0
Allianz Suisse	4.9
CSS	4.9
Media	5.2

## Rapporto prezzo-prestazioni

Assicuratore	Note 2016
CSS	5.2
La Mobiliare	5.2
baloisedirect.ch	5.1
smile.direct	5.1
Generali	4.9
Helvetia	4.9
Vaudoise	4.9
Zurich	4.9
Allianz Suisse	4.8
AXA Winterthur	4.8
Basilese	4.8
Media	5.0

## 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 2016 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  
CEO  
Avenue de Beaulieu 33  
1004 Losanna  
021.312.55.91  
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, 3° maggio 2016