

## bonus.ch sul tema assicurazione auto: per gli assicurati svizzeri, la qualità dei servizi conta più del costo del premio

*Gli assicurati elvetici: fedeli, ma esigenti! Lo rivela un recente studio condotto da bonus.ch presso i propri utenti. Soltanto l'8.1% del campione dichiara di aver cambiato assicurazione auto a inizio anno. Quali sono i motivi che spingono un assicurato a restare fedele alla propria compagnia o, al contrario, a passare ad un altro assicuratore? Una volta decisi, gli assicurati sono poi soddisfatti della propria scelta?*

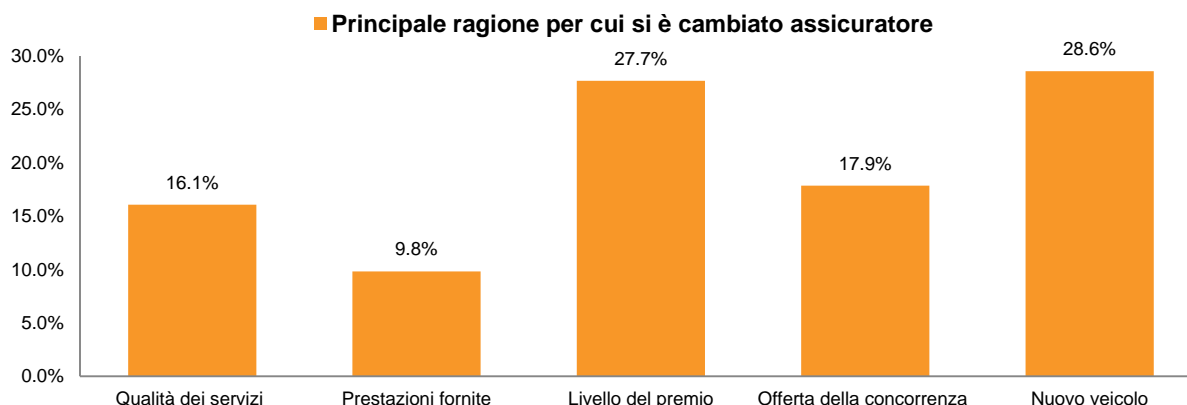
Le assicurazioni online sono tra le preferite dai clienti svizzeri: il 10% del campione afferma di essere assicurato con questa tipologia di polizza, una percentuale che si mantiene stabile nel tempo. Quest'anno, il prodotto online con la migliore valutazione è ELVIA (ex Allianz24.ch). La progressione 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 1'300 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:

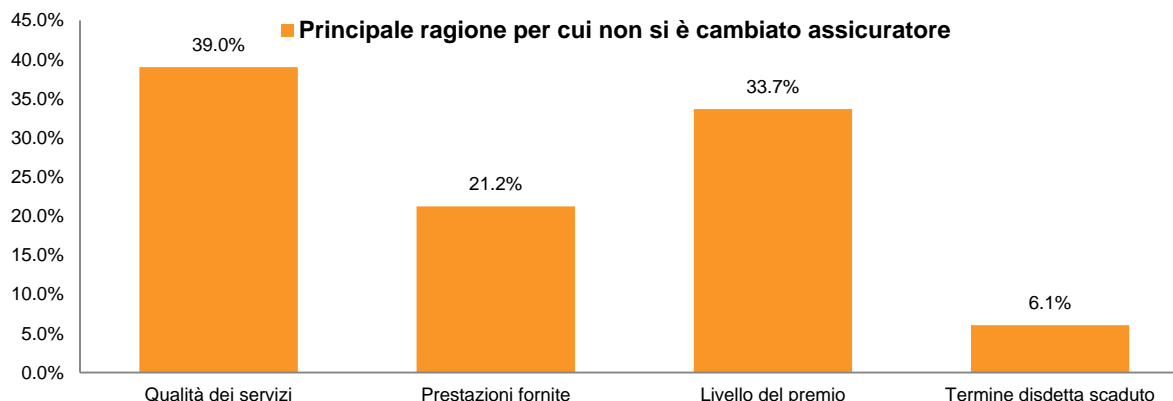
### Contrariamente allo scorso anno, la qualità dei servizi incoraggia i clienti a cambiare assicurazione auto

In linea generale, gli assicurati svizzeri sono fedeli alla propria compagnia: soltanto l'8.1% del campione ha indicato di aver cambiato assicurazione all'inizio dell'anno. Per coloro che sono rimasti fedeli al proprio assicuratore dell'anno scorso, il parametro risultato più fortemente determinante è quello relativo alla qualità dei servizi, parametro che resta determinante anche nel caso contrario, quello del passaggio a un nuovo assicuratore: se la qualità dei servizi della compagnia non è percepita come all'altezza della situazione, l'assicurato non esita a cambiare. Si rileva, in questo settore, un significativo cambiamento di comportamento da parte degli assicurati rispetto allo scorso anno: il 16.1% degli assicurati che hanno risposto al sondaggio cambia assicuratore proprio per ragioni legate alla qualità (nel 2015, solo il 6.3% rientrava in questa fascia); scende invece la percentuale che dichiara di aver cambiato assicuratore a causa dell'importo del premio: dal 48.2% del 2015 al 27.7% quest'anno. Contrariamente a quanto si potrebbe pensare, dunque - in particolar modo per quanto concerne le offerte online - a essere determinante non è tanto il premio, quanto la qualità dei servizi di un assicuratore.

Qual è la ragione principale che l'ha indotta a scegliere il suo nuovo assicuratore?



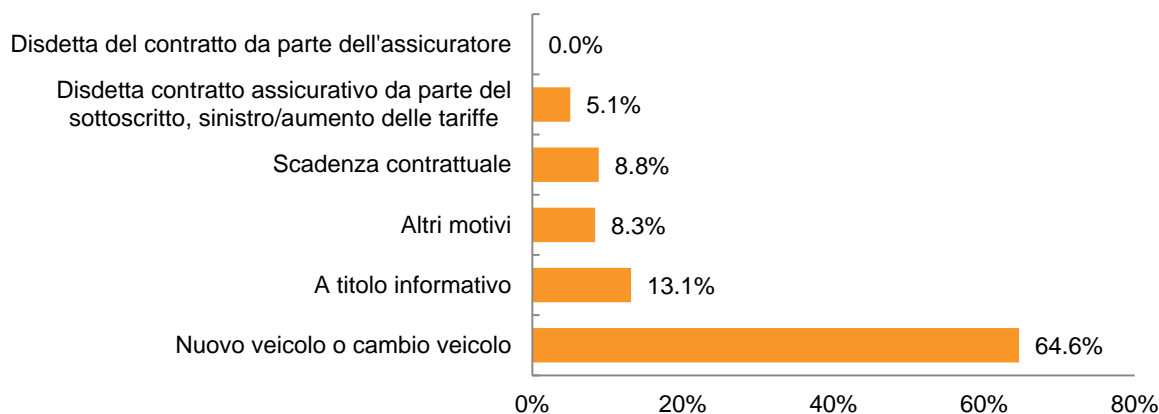
Qual è la ragione principale per la quale rimane assicurato presso la sua attuale assicurazione auto?



Fonte: indagine di soddisfazione 2016 sulle assicurazioni auto

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 CHF 400.- l'anno.

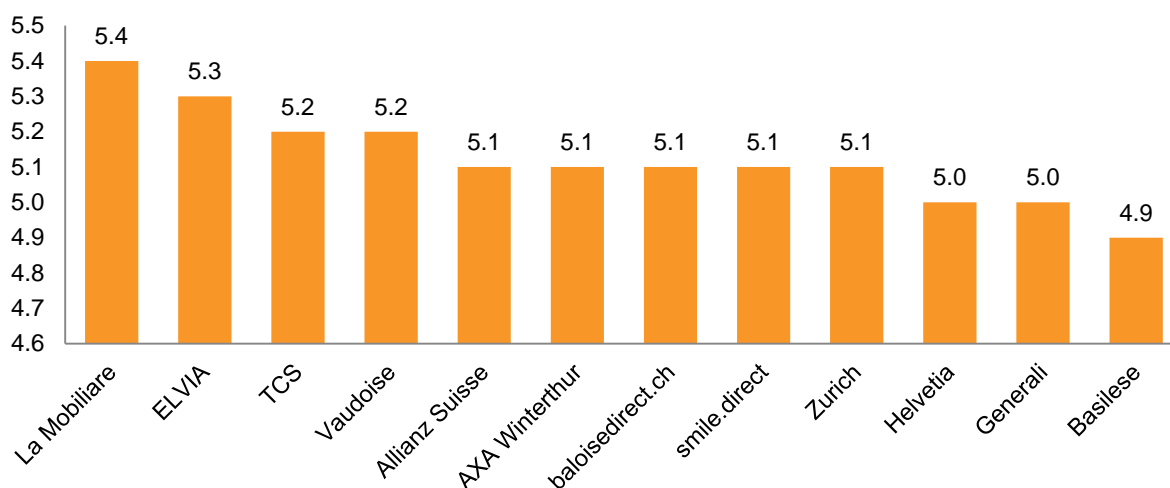
Si rileva che il 64.6% di coloro che hanno richiesto un'offerta assicurativa su bonus.ch è stato motivato dall'acquisto di un'auto. A basarsi sulla scadenza contrattuale per riesaminare la propria polizza è stato solo il 8.8% degli assicurati.



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

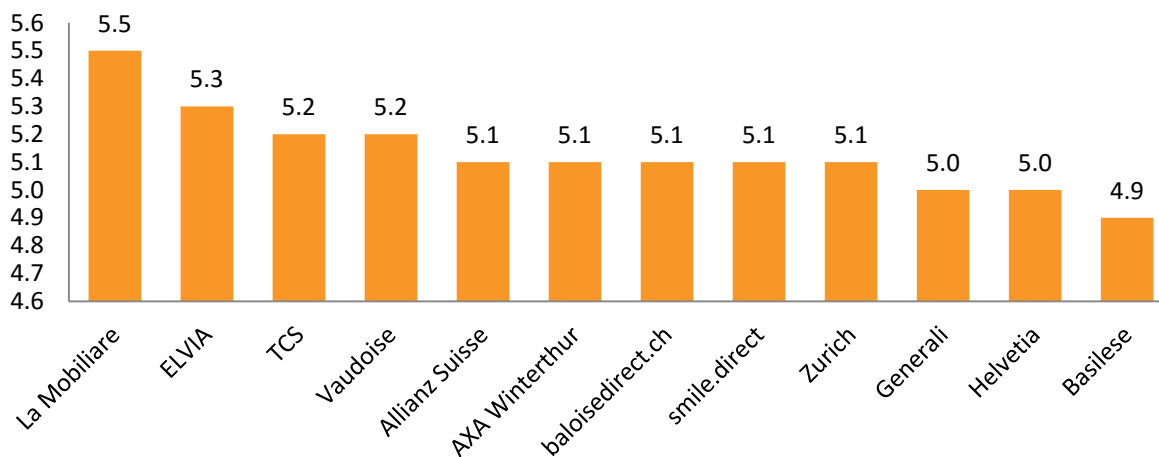
## Soddisfazione globale - media svizzera

Con un punteggio di 5.4 ("buono") La Mobiliare resta, ormai dal 2012, l'assicurazione preferita dagli Svizzeri. Sul secondo gradino del podio, troviamo ELVIA (ex Allianz24.ch), un assicuratore online: il suo punteggio passa da 5.1 a 5.3. In terza posizione, con un punteggio di 5.2, si piazzano TCS e Vaudoise.



## La categoria "Contratto" (informazioni comunicate, offerta, polizza, CGA, corrispondenza...) perde 0.1 punti

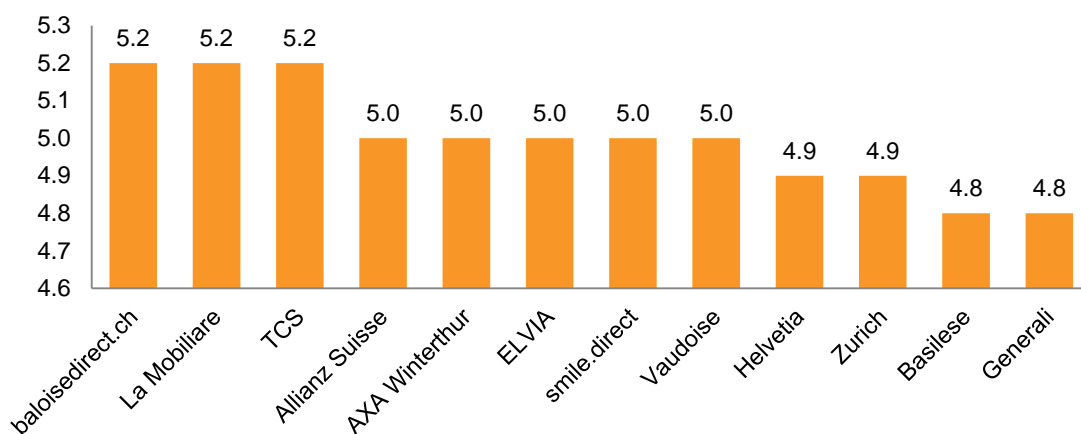
Per quanto concerne il parametro relativo alla chiarezza di informazioni, offerta e polizza, con una media di 5.1 gli assicuratori sono stati valutati in modo più severo rispetto all'anno scorso (il punteggio nel 2015 è stato, in effetti, pari a 5.2). Anche quest'anno è la Mobiliare ad aggiudicarsi il primo posto con il punteggio di 5.5 ("ottimo"), davanti a ELVIA (5.3) e a TCS e Vaudoise, che a pari merito (5.2) chiudono la top 3.



## Anche quest'anno, è la categoria "Prestazioni" (gestione sinistri, attesa per il risarcimento, rapporto prezzo-prestazioni) ad ottenere la media più bassa

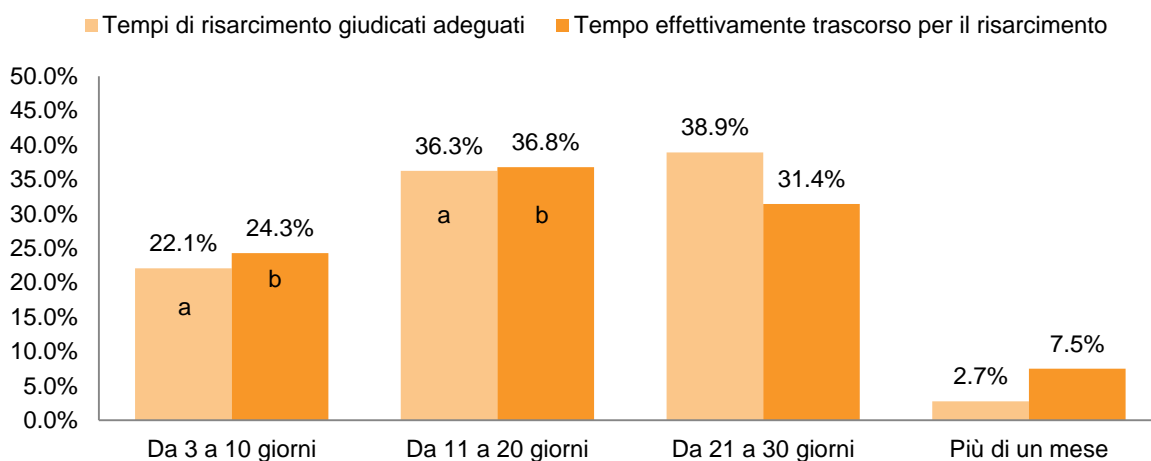
Elemento chiave nel punteggio della categoria "Prestazioni", la gestione dei sinistri è una tappa fondamentale nel rapporto tra assicuratore e assicurato. È al momento di gestire un sinistro che l'assicuratore dimostra al cliente se può contare su di lui, garantendo o meno un rimborso efficace in caso di problemi.

Anche quest'anno è questa la categoria per la quale si rileva il punteggio più basso, con una media di 5.0 ("buono"), un punteggio lievemente inferiore al 5.1 dell'anno scorso. A dividersi il primo posto sul podio, con un punteggio di 5.2, sono quest'anno baloisedirect.ch, La Mobiliare e TCS.



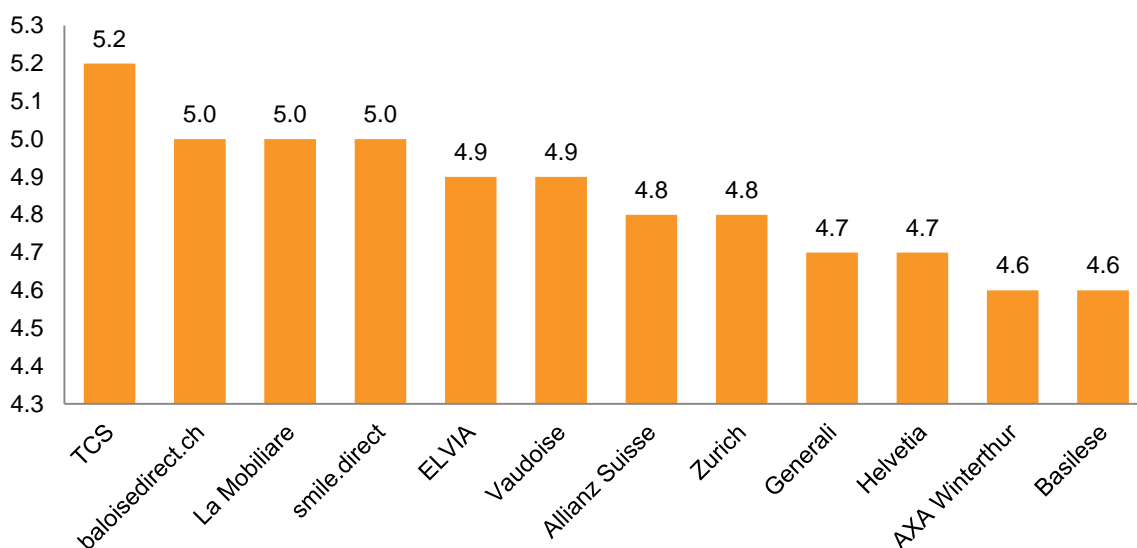
## I tempi di attesa per i risarcimenti

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 58.4%) 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 61.1%. 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.



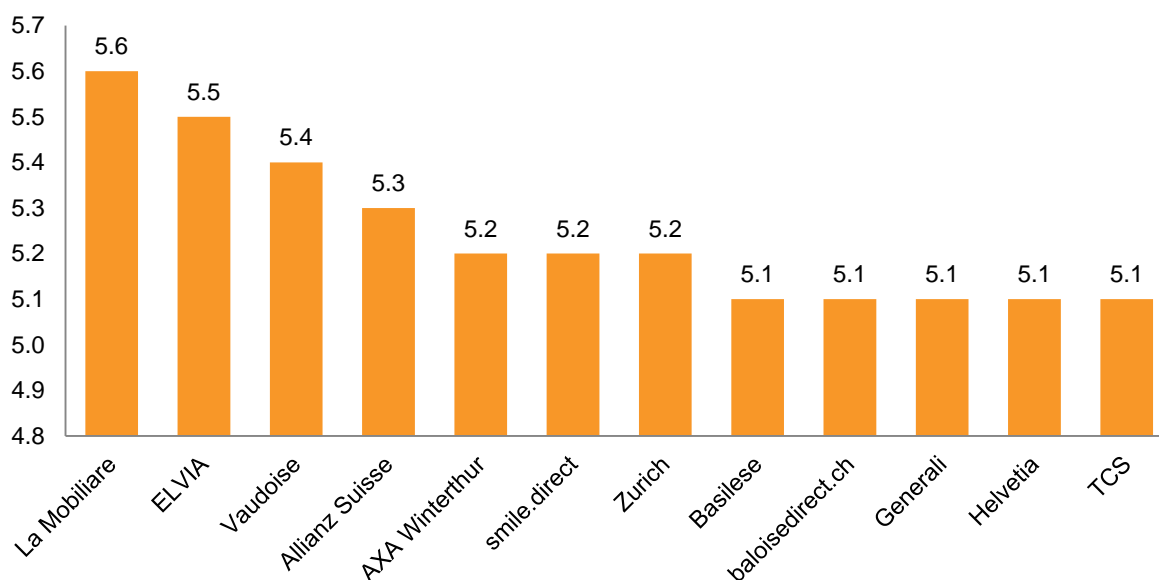
## Rapporto prezzo - prestazioni

Gli utenti che hanno partecipato al sondaggio si sono inoltre espressi sulla propria percezione del rapporto prezzo-prestazioni (valutazione del livello del premio assicurativo rispetto alla qualità dei servizi proposti). Quest'anno, tra le compagnie che detengono i punteggi migliori, due sono assicuratori online. Al primo posto si piazza TCS con 5.2, poi, ex-aequo, La Mobiliare, smile.direct e baloisedirect.ch (5.0). ELVIA e Vaudoise ottengono il terzo posto con un punteggio di 4.9.



## Categoria "Servizio clienti": La Mobiliare ottiene il primo posto con un punteggio di 5.6

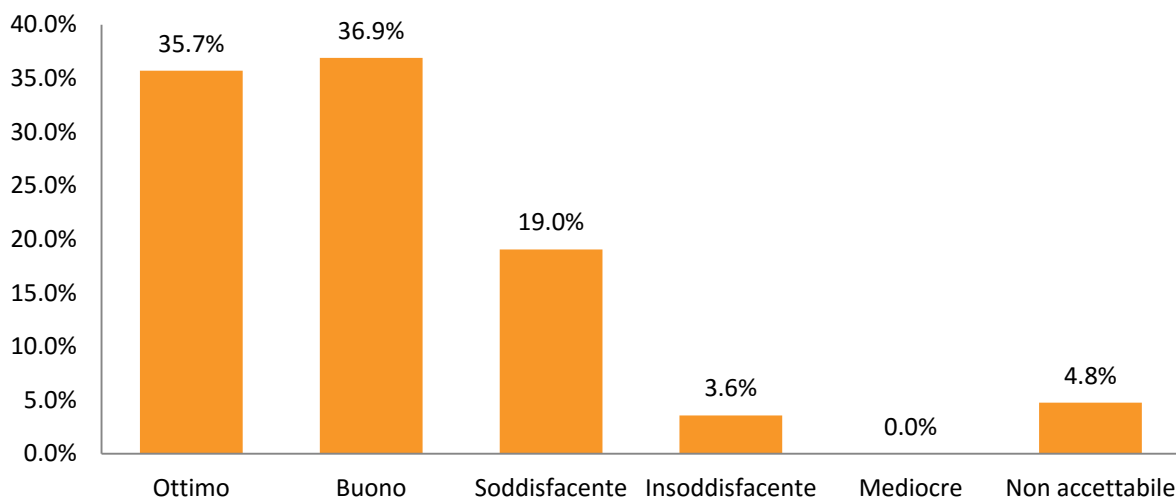
Quest'anno è la Mobiliare ad imporsi al primo posto della classifica con un punteggio di 5.6, pari a "ottimo". Seguono ELVIA e Vaudoise, rispettivamente con 5.5 e 5.4. La Mobiliare si piazza in testa anche per quanto riguarda le risposte ai quesiti sulla simpatia e la professionalità dei collaboratori.



## Ufficio contenzioso

Il 6.2% dei partecipanti al sondaggio ha indicato di aver avuto almeno una volta un ritardo sul pagamento del premio. Quest'anno l'ufficio contenzioso è valutato più severamente dagli assicurati rispetto all'anno scorso: tra i partecipanti al sondaggio che hanno avuto a che fare con questo servizio dell'assicuratore, il 72.6% valuta la gestione della propria pratica con giudizi che vanno dal "buono"

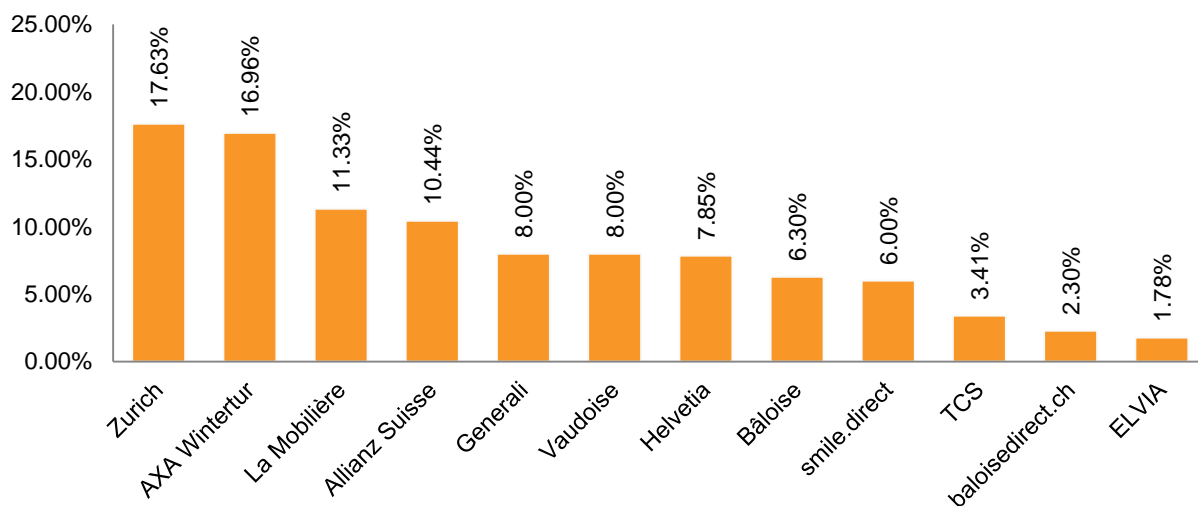
all'"ottimo" (nel 2015 ad assegnare tali valutazioni era stato l'85%) mentre il 19% (soltanto il 3.8% nel 2015) valuta il servizio "soddisfacente" e il 4.8% "insufficiente" (ad assegnare tale valutazione nel 2015 era stato il 2.6% di questa parte del campione).



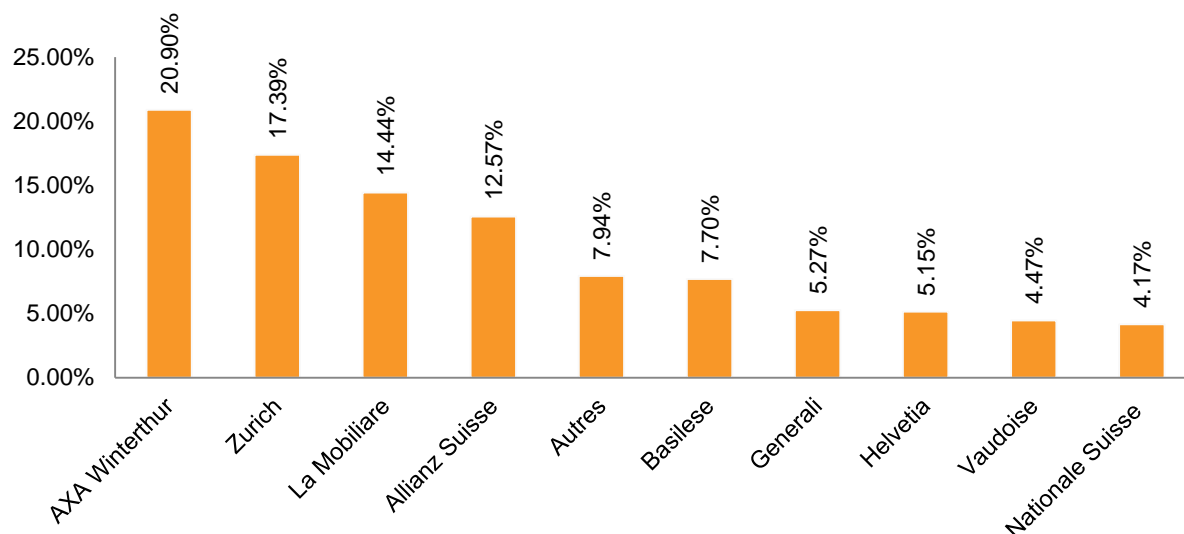
## Un'indagine rappresentativa della distribuzione delle compagnie assicurative sul mercato

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 2014 secondo l'ASA, e quelle del 2016, 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 2016



## Quote di mercato assicurazione auto 2014 (fonte: ASA)

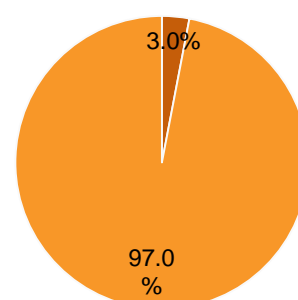
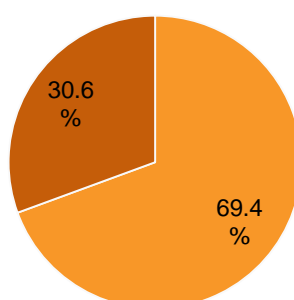
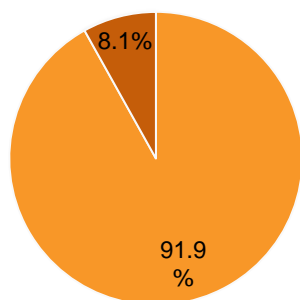


## Assicurazione auto: le assicurazioni online si assicurano progressivamente una fetta di mercato

Il nostro sondaggio fa rilevare che la quota di mercato detenuta dalle marche di assicurazioni sul web (baloisedirect.ch, ELVIA - ex Allianz24.ch - et smile.direct) è del 10% in totale. 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 10% degli utenti svizzeri ha stipulato un'assicurazione auto in questo modo.

## Altri dati raccolti sul campione

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



## Ricapitolazione punteggi per categoria

### Chiarezza delle informazioni comunicate

Assicuratore	2016
La Mobiliare	5.5
ELVIA	5.3
TCS	5.2
Vaudoise	5.2
Allianz Suisse	5.1
AXA Winterthur	5.1
baloisedirect.ch	5.1
smile.direct	5.1
Zurich	5.1
Generali	5.0
Helvetia	5.0
Basilese	4.9
<b>Punteggio medio</b>	<b>5.1</b>

### Prestazioni

Assicuratore	2016
baloisedirect.ch	5.2
La Mobiliare	5.2
TCS	5.2
Allianz Suisse	5.0
AXA Winterthur	5.0
ELVIA	5.0
smile.direct	5.0
Vaudoise	5.0
Helvetia	4.9
Zurich	4.9
Basilese	4.8
Generali	4.8
<b>Punteggio medio</b>	<b>5.0</b>

### Servizio clienti

Assicuratore	2016
La Mobiliare	5.6
ELVIA	5.5
Vaudoise	5.4
Allianz Suisse	5.3
AXA Winterthur	5.2
smile.direct	5.2
Zurich	5.2
baloisedirect.ch	5.1
Basilese	5.1
Generali	5.1
Helvetia	5.1
TCS	5.1
<b>Punteggio medio</b>	<b>5.2</b>

## Sintesi dei punteggi

### Punteggio globale - confronto 2016/2015

Assicuratore	2016	2015
La Mobiliare	5.4	5.5
ELVIA	5.3	5.1
Vaudoise	5.2	5.3
TCS	5.2	5.1
Allianz Suisse	5.1	4.9
AXA Winterthur	5.1	5.1
baloisedirect.ch	5.1	5.4
smile.direct	5.1	5.2
Zurich	5.1	5.1
Generali	5.0	5.0
Helvetia	5.0	5.3
Basilese	4.9	5.0
<b>Punteggio medio</b>	<b>5.1</b>	<b>5.2</b>



## **Comparatore di assicurazioni auto su bonus.ch**

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

Losanna, 22 giugno 2016