

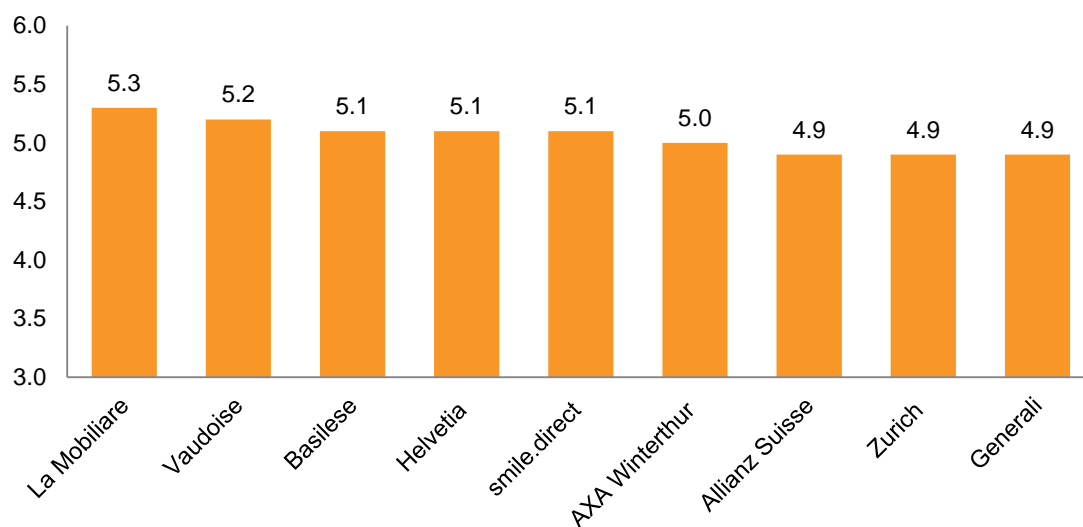
## bonus.ch, assicurazioni mobilia domestica: Svizzeri soddisfatti ma critici sui premi

*Il livello di soddisfazione degli assicurati elvetici nei confronti della propria assicurazione mobilia domestica si mantiene costante rispetto all'anno scorso. Le prestazioni fornite raggiungono i livelli di qualità richiesti, ma i premi risultano troppo cari.*

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 1100 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 lo stesso punteggio medio generale rispetto all'anno passato – 5.1, corrispondente alla valutazione "buono" – l'assicurazione mobilia domestica sembra continuare a soddisfare la clientela svizzera. Si rilevano lievi differenze secondo la regione linguistica. Anche quest'anno sono gli assicurati ticinesi a mostrarsi più critici, assegnando alle compagnie un punteggio globale di 4.9, mentre Svizzeri romandi e tedeschi assegnano un più generoso 5.1.

Per il quinto anno consecutivo la Mobiliare si aggiudica il primo posto nella classifica generale, con un punteggio di 5.3, pari alla valutazione "buono". In seconda posizione, con lo stesso punteggio dell'anno scorso (5.2), Vaudoise, seguita a poca distanza da Basilese, Helvetia e smile.direct, alla pari al terzo posto con un punteggio di 5.1.

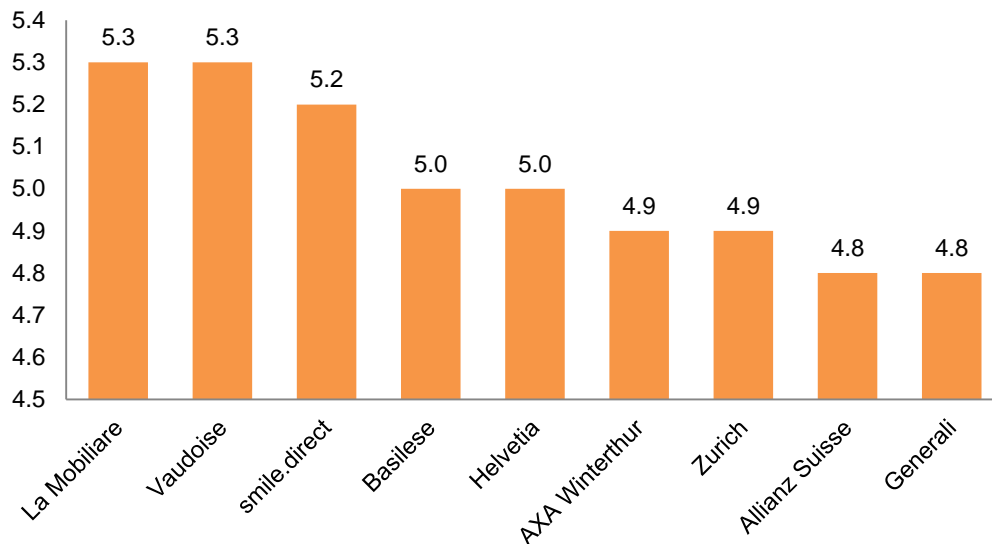


La media generale per quanto concerne il rapporto prezzi/prestazioni subisce quest'anno una lieve flessione, passando dalla valutazione "buono" alla valutazione "abbastanza buono", e scendendo così di un gradino sulla scala di giudizio degli utenti. Si tratta della sola categoria ad aver ottenuto un punteggio inferiore al 5. I buoni risultati ottenuti dagli assicuratori per quanto riguarda le altre categorie valutate fanno pensare che il motivo di questo lieve scontento siano proprio i premi, che i clienti vorrebbero più convenienti.

Le categorie corrispondenti alla disponibilità e simpatia dei collaboratori e alla chiarezza delle comunicazioni, valutate rispettivamente con 5.1 e 5.0, mantengono il giudizio complessivo "buono" ma perdono 0.1 punto. La soddisfazione resta invece invariata per quanto riguarda la gestione dei sinistri (5.2) e la professionalità dei collaboratori (5.1).

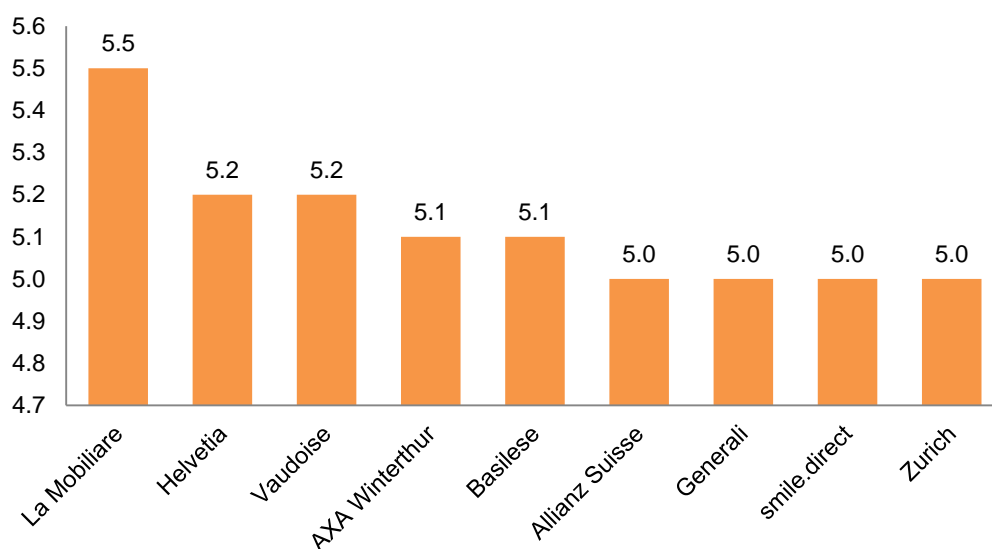
## Chiarezza delle informazioni comunicate - media svizzera

Per quanto riguarda la chiarezza nella comunicazione delle informazioni ai clienti (offerta, polizza, corrispondenza...), La Mobiliare e Vaudoise sono a pari merito con un punteggio di 5.3. smile.direct ottiene il secondo posto (5.2). Basilese ed Helvetia condividono infine il terzo posto con il punteggio di 5.0.



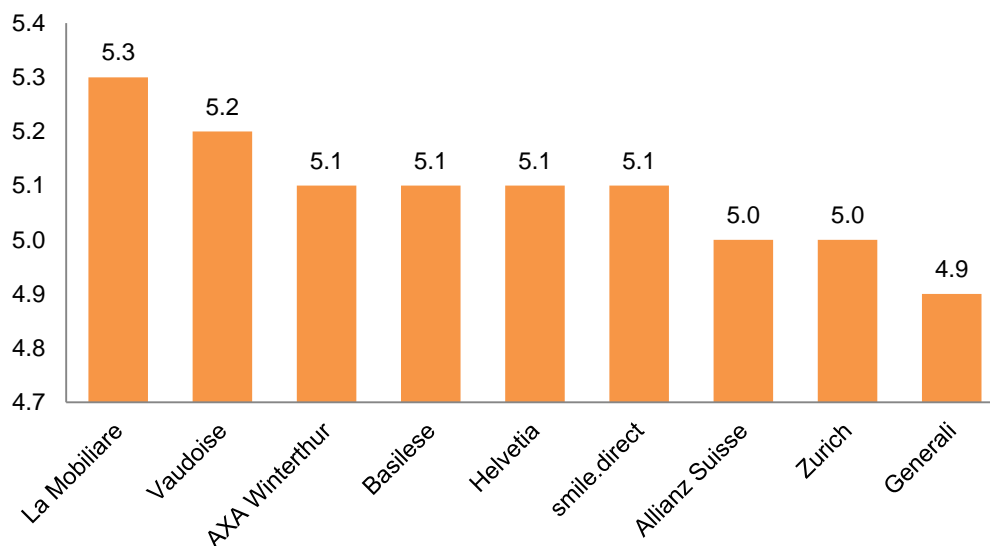
## Disponibilità e simpatia dei collaboratori - media svizzera

La Mobiliare ottiene il miglior punteggio (5.5, corrispondente alla valutazione "ottimo"), distanziandosi significativamente dalle compagnie concorrenti. Helvetia e Vaudoise arrivano al secondo posto con il punteggio di 5.2; seguono AXA Winterthur e Basilese con una media di 5.1.



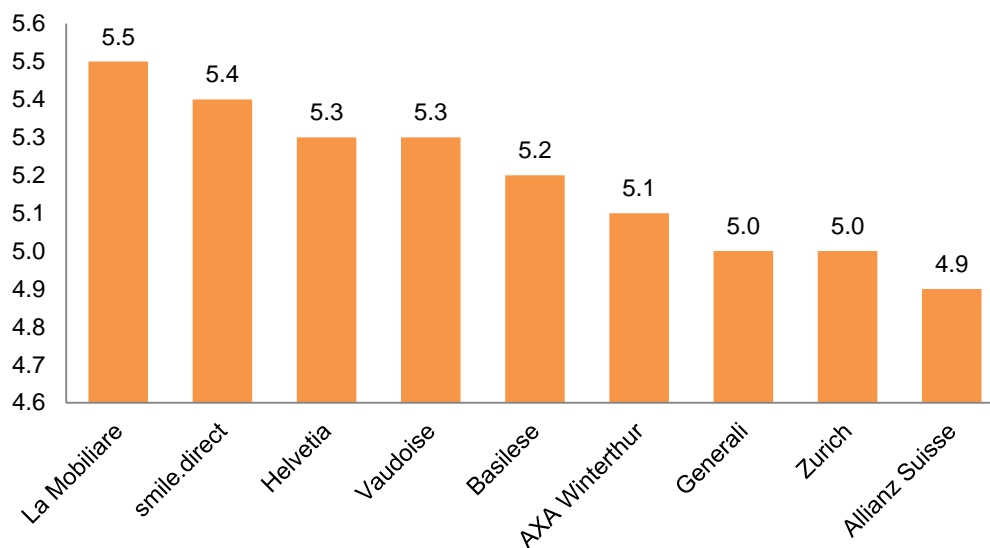
## Professionalità dei collaboratori - media svizzera

Alla categoria "professionalità dei collaboratori" i partecipanti al sondaggio assegnano un punteggio globale di 5.1. In testa alla classifica, La Mobiliare con 5.3; segue Vaudoise con il punteggio di 5.2 e infine AXA Winterthur, Basilese, Helvetia, e smile.direct con 5.1.



## Gestione dei sinistri - media svizzera

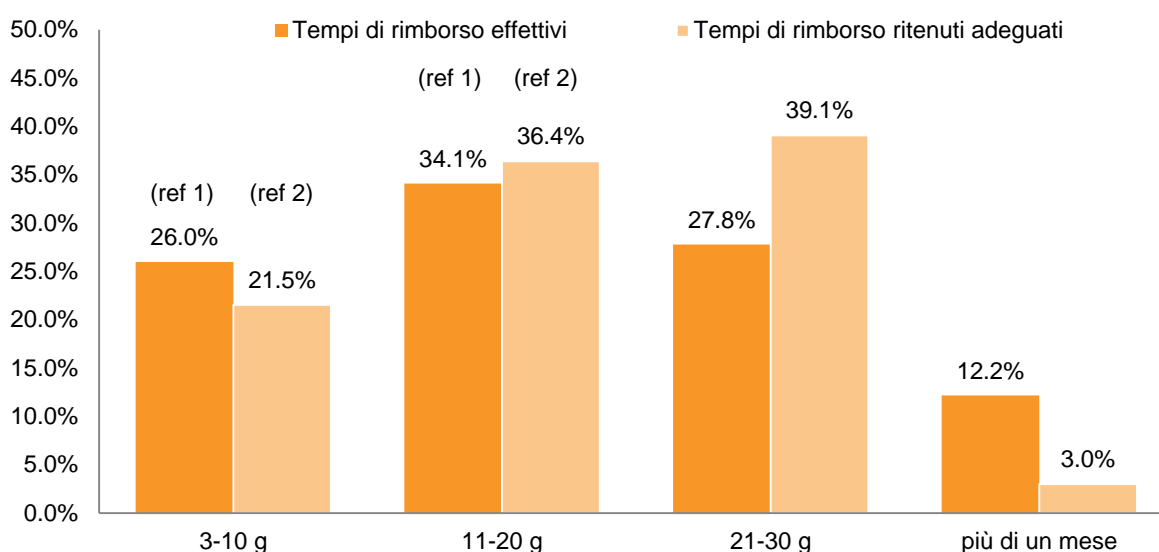
La gestione dei sinistri è per l'assicuratore il momento della verità. In assenza di sinistri, l'assicurato paga il premio contando sulla garanzia di un risarcimento efficace in caso di problemi. L'operato dell'assicuratore è però concretamente verificabile soltanto quando un sinistro ha effettivamente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



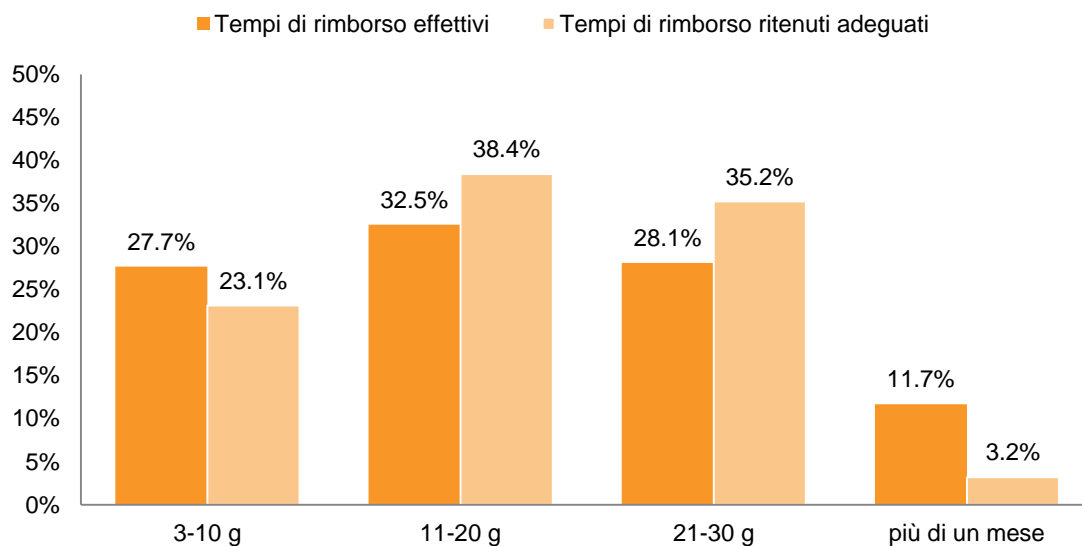
## Tempi di rimborso

I partecipanti al sondaggio sono stati invitati a indicare quale tempistica potesse ritenersi adeguata per un risarcimento in caso di sinistro. Si rileva che la percentuale di utenti per i quali il tempo effettivo di rimborso è al massimo di 20 giorni è vicina (60.1%) (ref 1) alla percentuale di utenti per i quali tale durata è la durata auspicata, (57.9%) (ref 2); vi è dunque corrispondenza rispetto alle attese dei partecipanti al sondaggio. Soltanto il 3.0% 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 il 12.2% del campione.

### Nel 2017

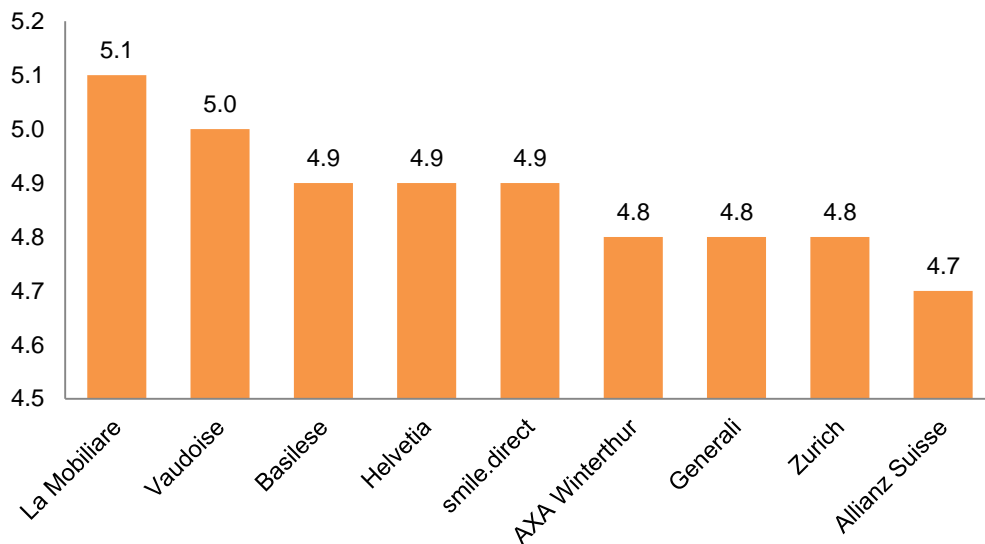


### Nel 2016



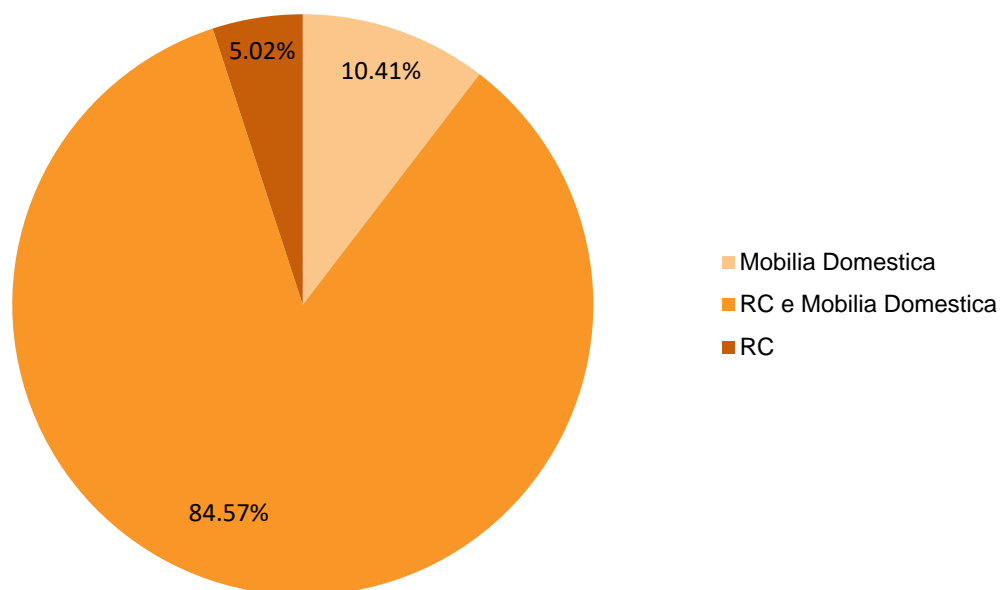
## Rapporto prezzo-prestazioni - media svizzera

Quest'anno, il parametro del rapporto prezzo/prestazioni perde 0.1 punto rispetto all'anno scorso. Questa categoria perde dunque un posto sulla scala di valutazione, con un punteggio di 4.9 e la valutazione "abbastanza buono". In testa alla classifica ritroviamo La Mobiliare con 5.1. Con un punteggio di 5.0, Vaudoise si piazza al secondo posto. Basilese, Helvetia e smile.direct sono in terza posizione, con un punteggio di 4.9.



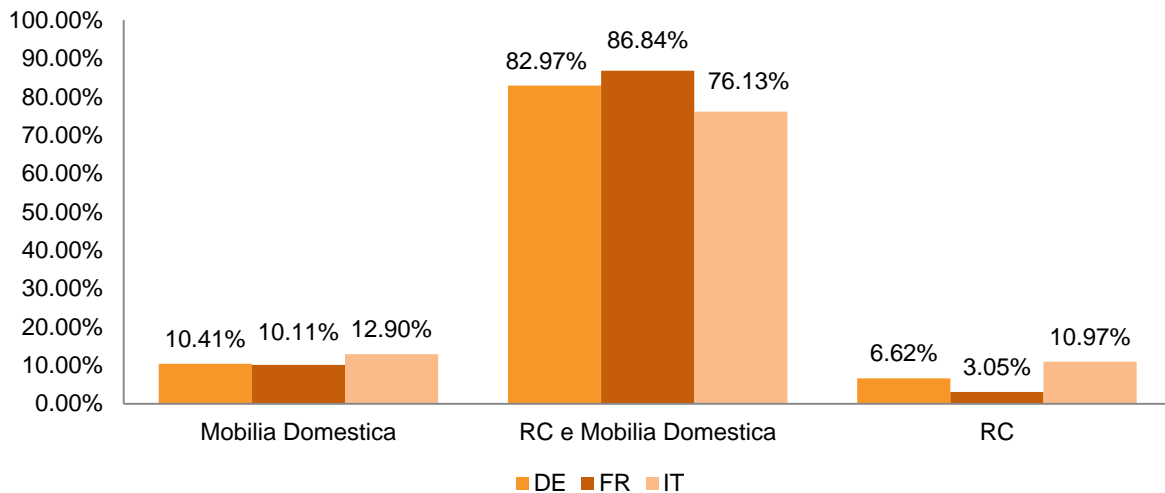
## Assicurazione mobilia domestica e RC - media svizzera

A stipulare le polizze mobilia domestica e RC presso lo stesso assicurazione sono non meno dell'84.57% degli assicurati elvetici.



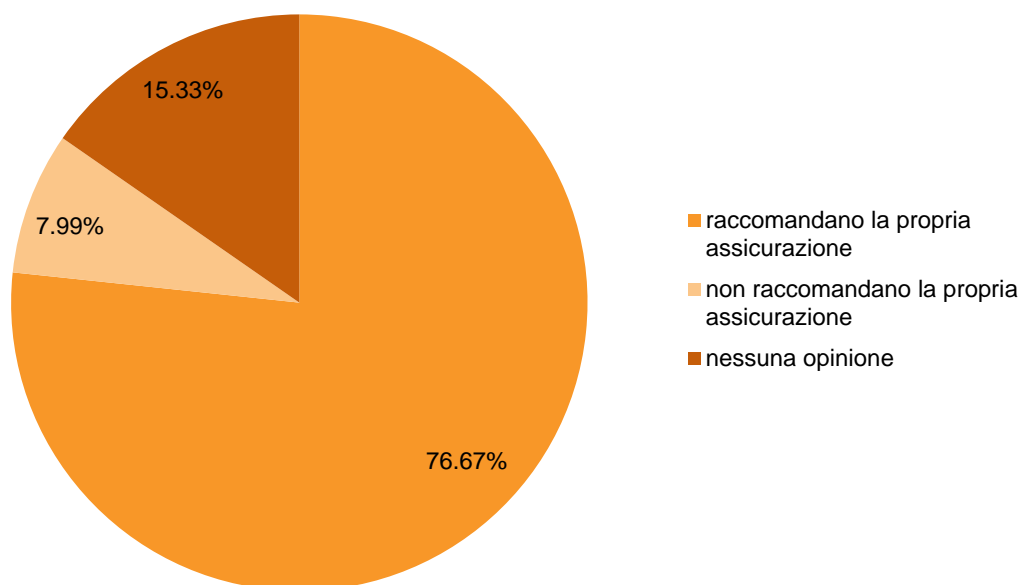
## Mobilia domestica e RC - per regione

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 76.13% del campione.

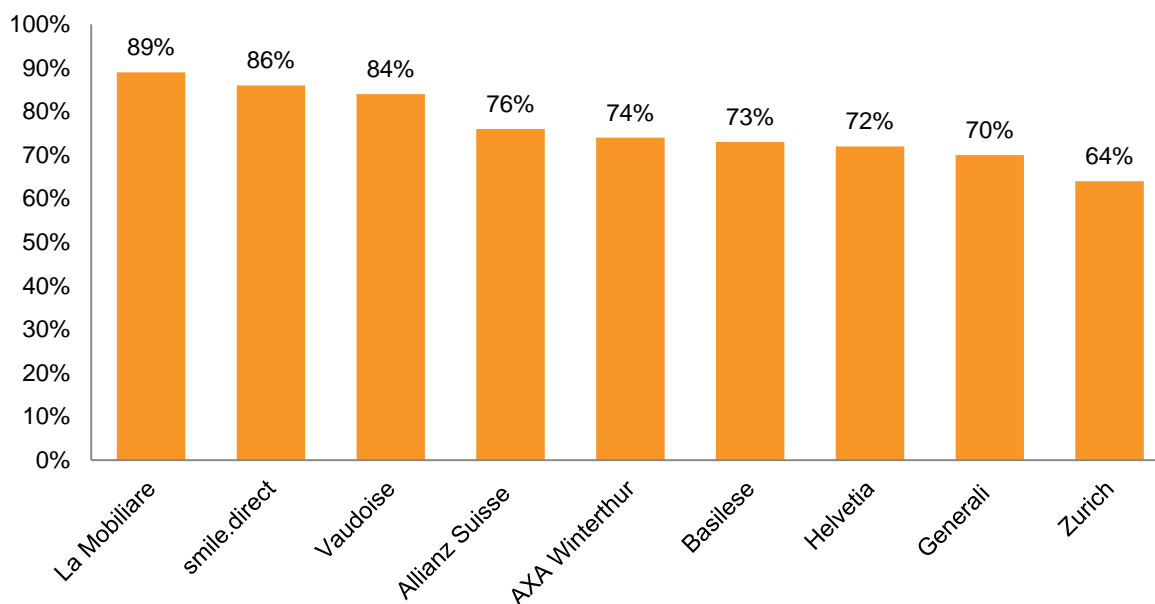


## Gli Svizzeri raccomandano la loro assicurazione?

Più di tre quarti del campione, ovvero il 76.67%, 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



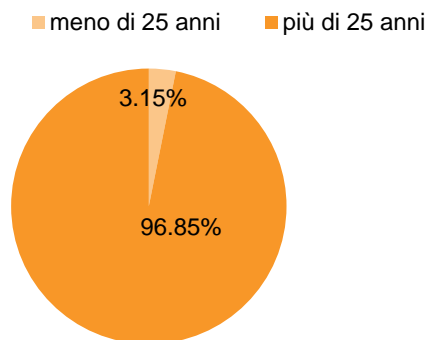
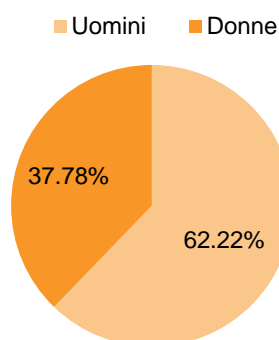
## Differenze tra regioni linguistiche

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

Le regioni linguistiche svizzere si differenziano inoltre quanto alla stima di un'attesa adeguata per il risarcimento in caso di sinistro. Ticinesi e francofoni sono i più esigenti: rispettivamente il 24.5% e il 24.2% 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 13.8% degli Svizzeri tedeschi.

Un dato globale: i più soddisfatti della propria assicurazione sembrano proprio essere gli Svizzeri tedeschi. Il 79.18% di loro, in effetti, raccomanda la propria assicurazione ai propri cari.

## Altri dati sul campione di utenti



## Riepilogo punteggi

### Punteggio globale

Assicuratore	Punteggio 2017
La Mobiliare	5.3
Vaudoise	5.2
Basilese	5.1
Helvetia	5.1
smile.direct	5.1
AXA Winterthur	5.0
Allianz Suisse	4.9
Zurich	4.9
Generali	4.9
Media	5.1

### Chiarezza informazioni comunicate

Assicuratore	Punteggio 2017
La Mobiliare	5.3
Vaudoise	5.3
smile.direct	5.2
Basilese	5.0
Helvetia	5.0
AXA Winterthur	4.9
Zurich	4.9
Allianz Suisse	4.8
Generali	4.8
Media	5.0

### Disponibilità e simpatia dei collaboratori

Assicuratore	Punteggio 2017
La Mobiliare	5.5
Helvetia	5.2
Vaudoise	5.2
AXA Winterthur	5.1
Basilese	5.1
Allianz Suisse	5.0
Generali	5.0
smile.direct	5.0
Zurich	5.0
Media	5.1

### Professionalità dei collaboratori

Assicuratore	Punteggio 2017
La Mobiliare	5.3
Vaudoise	5.2
AXA Winterthur	5.1
Basilese	5.1
Helvetia	5.1
smile.direct	5.1
Allianz Suisse	5.0
Zurich	5.0
Generali	4.9
Media	5.1



## Gestione sinistri

Assicuratore	Punteggio 2017
La Mobiliare	5.5
smile.direct	5.4
Helvetia	5.3
Vaudoise	5.3
Basilese	5.2
AXA Winterthur	5.1
Generali	5.0
Zurich	5.0
Allianz Suisse	4.9
Media	5.2

## Rapporto prezzo-prestazioni

Assicuratore	Punteggio 2017
La Mobiliare	5.1
Vaudoise	5.0
Basilese	4.9
Helvetia	4.9
smile.direct	4.9
AXA Winterthur	4.8
Generali	4.8
Zurich	4.8
Allianz Suisse	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 2017 sono anch'essi disponibili sul nostro portale.

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

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

Accesso diretto al comparatore delle assicurazioni mobilia domestica e RC:

<https://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

Losanna, 17 maggio 2017