

bonus.ch, assicurazioni auto: assicurati svizzeri soddisfatti, ma esigenti su premi e qualità dei servizi

Anche nel 2019 i clienti elvetici rimangono fedeli alla propria assicurazione auto. Soddisfatti delle prestazioni, sono tuttavia esigenti riguardo alla qualità dei servizi e particolarmente attenti al livello dei premi. Sono d'altronde proprio questi i principali criteri che determinano il passaggio a una nuova compagnia oppure, al contrario, la fedeltà al proprio assicuratore.

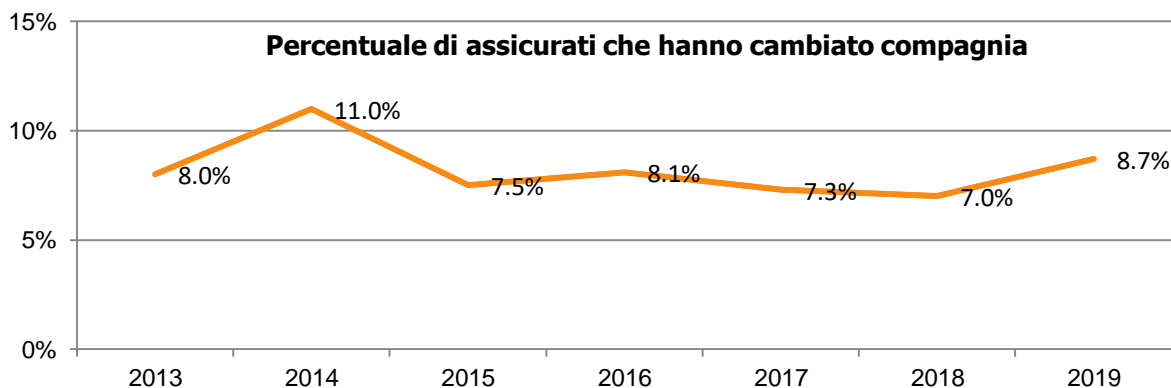
Ogni anno, il comparatore online bonus.ch fa il punto sulla situazione delle assicurazioni auto in Svizzera tramite un'indagine presso i propri utenti. Anche quest'anno, oltre 1'000 assicurati hanno accettato di rispondere a un sondaggio le cui domande coprivano le seguenti categorie:

1. chiarezza nella comunicazione delle informazioni
2. gestione sinistri
3. tempi di attesa per il rimborso
4. rapporto prezzo-prestazioni
5. servizio clienti

Le risposte sono state convertite in un punteggio compreso tra 1 e 6, con 6 come punteggio migliore. Ecco i dati principali che emergono dall'indagine.

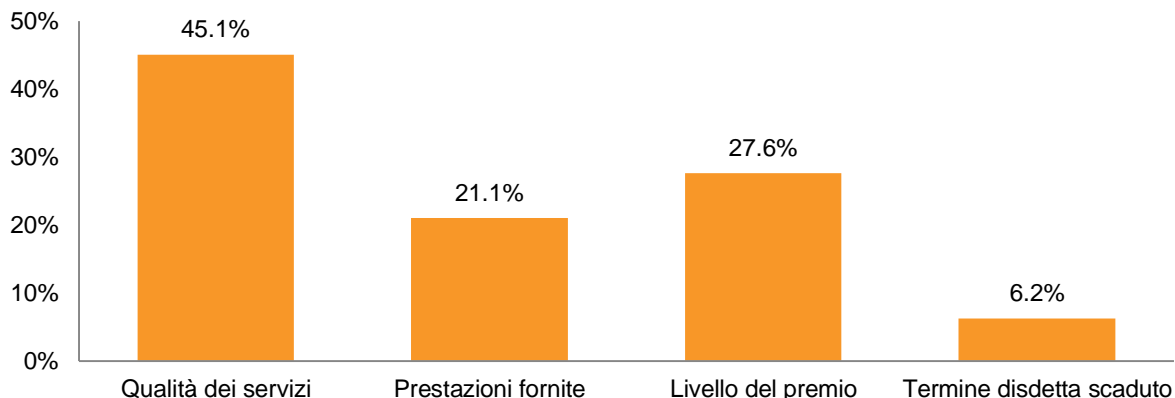
Fedeltà o nuovo assicuratore: le motivazioni degli utenti

Nel 2019, soltanto l'8.7% degli assicurati svizzeri rappresentati dal campione ha cambiato assicuratore. Seppure in lieve aumento rispetto al 2018, la percentuale resta comunque, per il quinto anno consecutivo, al di sotto della soglia del 10%. Globalmente, dunque, gli assicurati sono fedeli al proprio fornitore di servizi e non sembrano avere l'esigenza di cambiare, nonostante un mercato sempre più concorrenziale, spinto dalla digitalizzazione del settore.



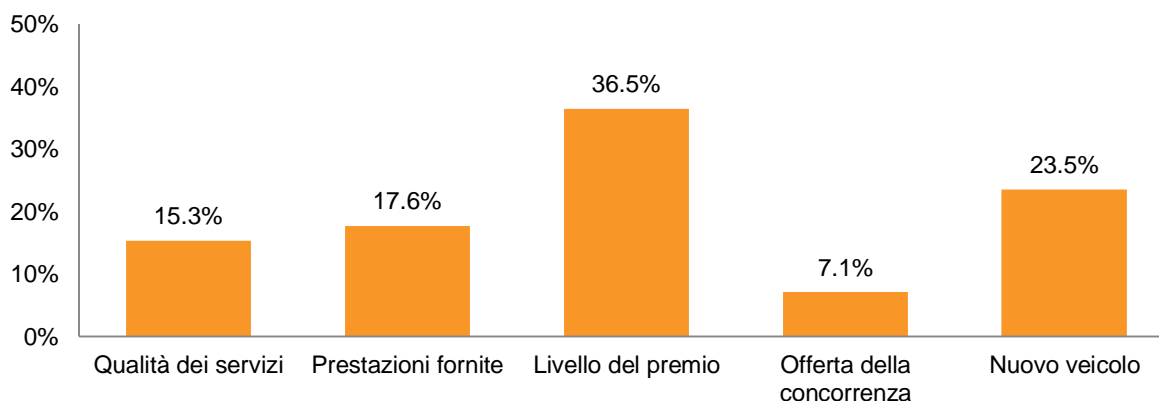
La qualità dei servizi (45.1%) è il motivo principale della fedeltà a uno stesso assicuratore. Altri criteri sono il livello dei premi (27.6%), le prestazioni fornite (21.1%) e l'avvenuta scadenza del termine di disdetta (6.2%).

Ragione principale della fedeltà al proprio assicuratore



Di contro, il passaggio a un nuovo assicuratore avviene a causa del livello del premio (36.5%) o dell'acquisto di un nuovo veicolo (23.5%).

Ragione principale della scelta di un nuovo assicuratore

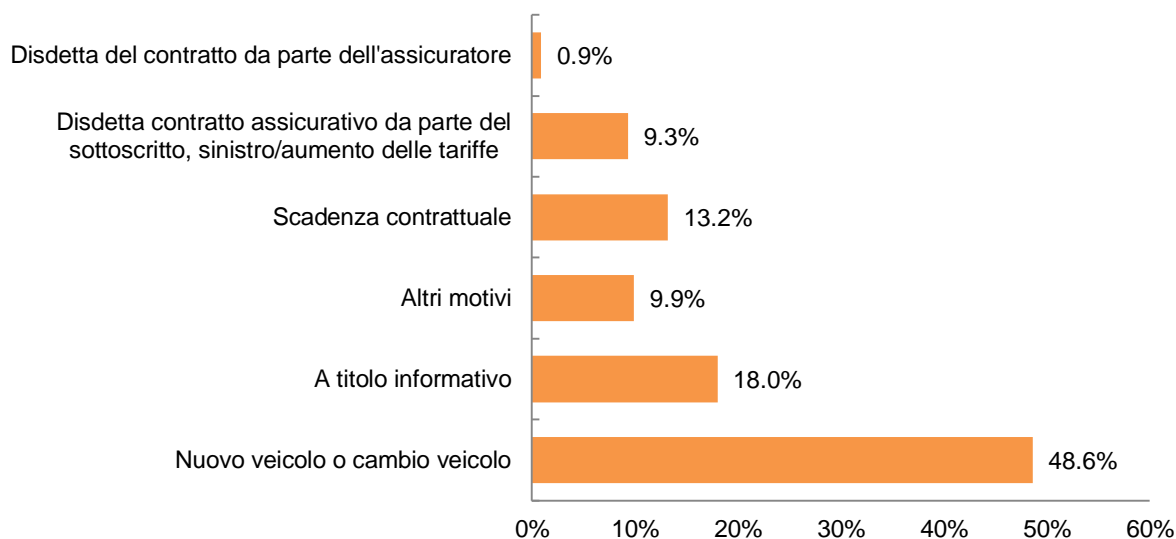


Fonte: indagine di soddisfazione 2019 sulle assicurazioni auto

Per gli utenti svizzeri, il rapporto qualità/prezzo costituisce un elemento fondamentale, la cui importanza aumenta col passare del tempo. Lo dimostra il costante aumento delle visite e dei calcoli di premio effettuati sul portale dell'assicurazione auto di bonus.ch. Ad oggi, dal lancio del comparatore, si sono effettuati calcoli per oltre 3.8 milioni di premi. È ormai assodata, in campo assicurativo, l'importanza di rivalutare regolarmente la propria situazione, adattandola se necessario, quando il contratto arriva a scadenza. A titolo di esempio, per un veicolo che abbia superato i sette anni di età è senz'altro consigliabile rivalutare l'utilità di una copertura casco totale. Aggiornando regolarmente il contratto in funzione delle proprie esigenze, è possibile risparmiare in modo significativo sulla polizza.

Richieste di offerte per polizze auto su bonus.ch: le motivazioni degli utenti

Come l'anno scorso, la ragione principale della richiesta di un'offerta assicurativa è legata all'acquisto di un nuovo veicolo. La percentuale degli utenti che hanno così giustificato una richiesta di offerta è però scesa in modo significativo, passando dal 74.5% del 2018 al 48.6% soltanto nel 2019. I risultati del sondaggio fanno invece rilevare una maggiore attenzione degli assicurati svizzeri nei confronti delle scadenze contrattuali: ad approfittare della vicina scadenza per rivalutare il contratto assicurativo è infatti stato, quest'anno, il 13.2% di chi ha richiesto un'offerta; nel 2018 la percentuale era stata del 6.4% soltanto.

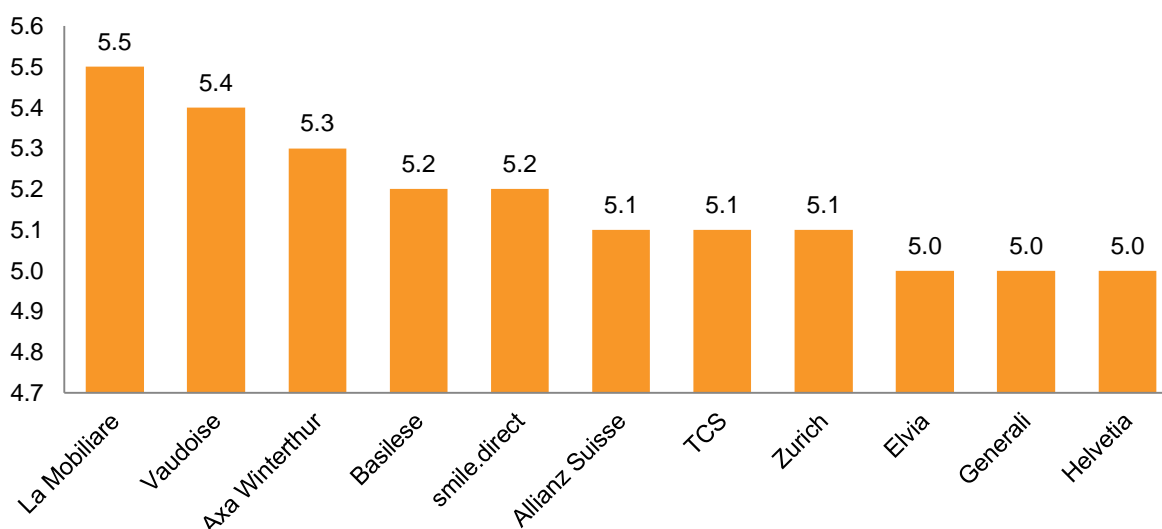


Fonte: informazioni sulle richieste d'offerta ottenute tramite il comparatore di bonus.ch

Soddisfazione globale - media svizzera

Per quanto riguarda il punteggio di soddisfazione globale, la media resta identica a quella dell'anno scorso: 5.2, che corrisponde alla valutazione "buono". Le cifre offrono anche un'indicazione della forte concorrenza che contraddistingue il mercato delle assicurazioni auto: le differenze di punteggio tra le diverse compagnie restano infatti relativamente modeste.

La Mobiliare sembra impossibile da spodestare! Per il settimo anno consecutivo, in effetti, ottiene il miglior punteggio tra le compagnie svizzere (5.5). L'ulteriore lieve ascesa rispetto al 2018 (+ 0.1 punto) le consente di ottenere la valutazione "ottimo". Come l'anno scorso, è Vaudoise a piazzarsi al secondo posto con il punteggio di 5.4 ("buono"). Completa il podio Axa Winterthur con 5.3.

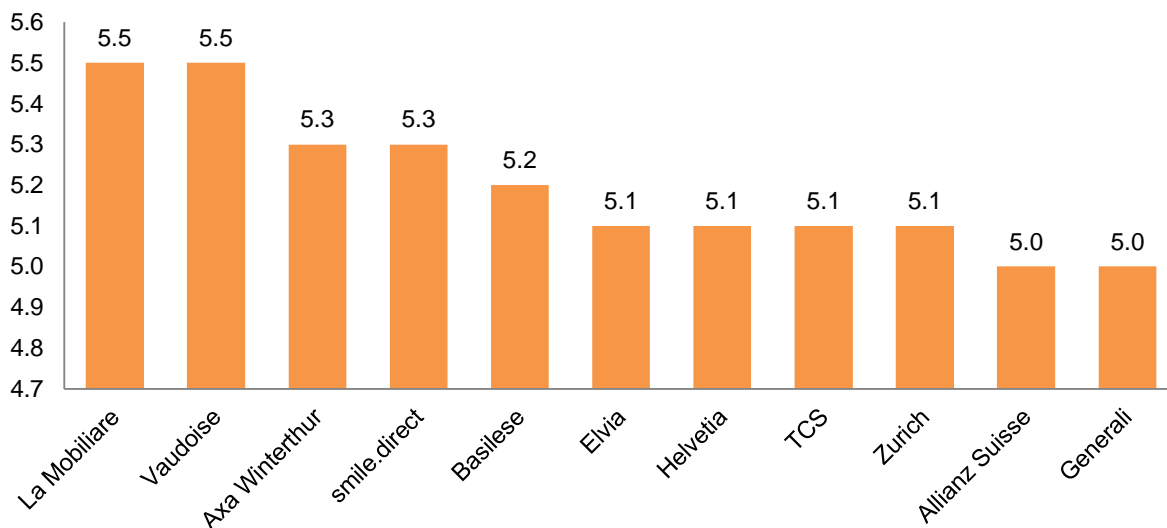


1. Gestione contratti

La prima categoria oggetto del sondaggio riguarda la chiarezza delle informazioni comunicate dall'assicurazione (offerta, polizza, condizioni generali, corrispondenza, ecc.). Come nel 2018, il

punteggio medio è di 5.2, un punteggio che attesta che gli assicuratori rispondono adeguatamente alle attese degli utenti svizzeri.

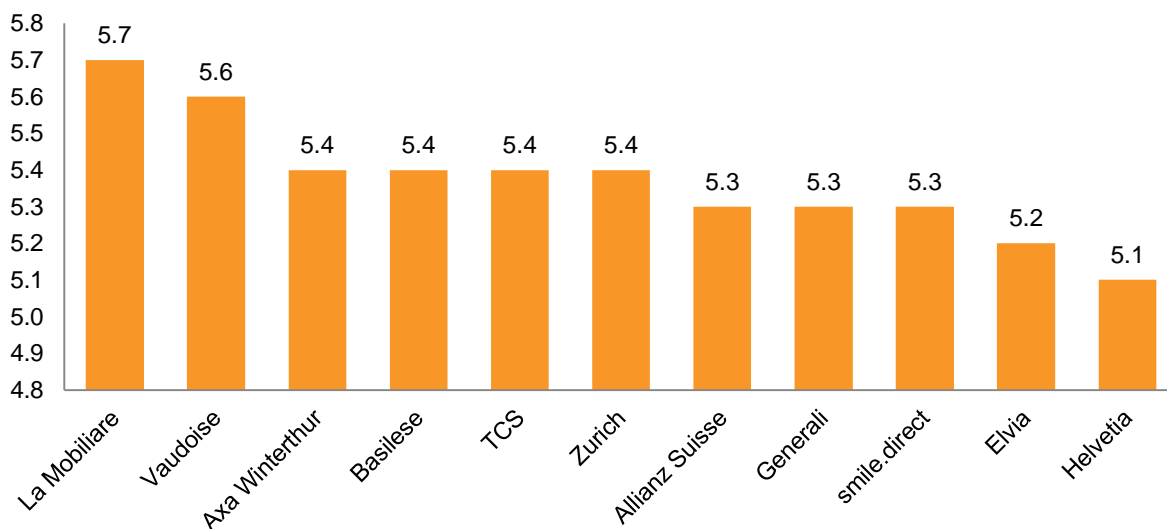
In testa, in questa categoria, troviamo la Mobiliare, che detiene questa posizione ormai dal 2015. Quest'anno, tuttavia, non è la sola ad avere il primo posto: anche Vaudoise si aggiudica il gradino più alto del podio, con il punteggio di 5.5. ("ottimo"). Al secondo posto, ex aequo, Axa Winterthur e smile.direct (5.3); al terzo posto, la Basilese, con il punteggio di 5.2.



2. Gestione sinistri

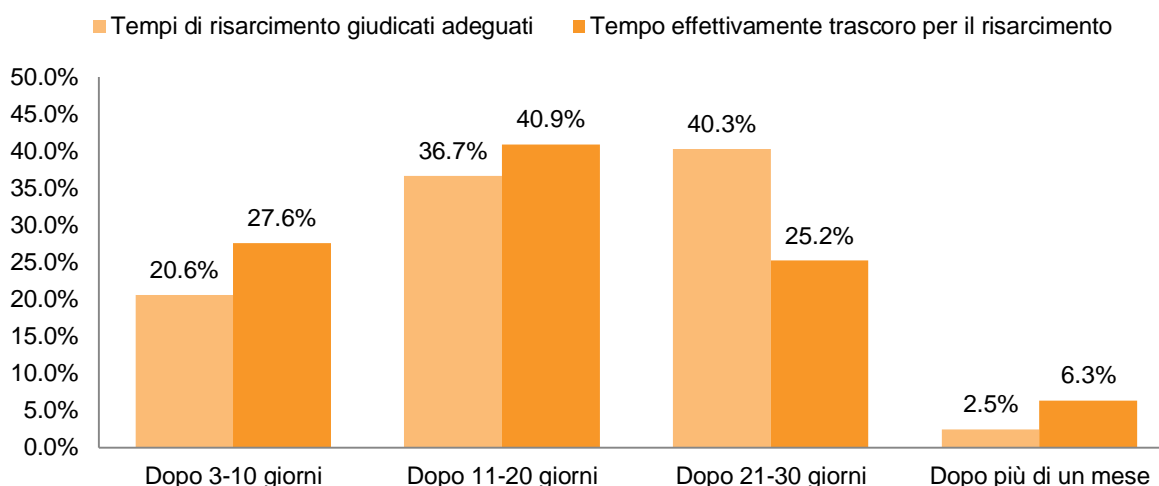
Elemento di primaria importanza in un'assicurazione auto, la gestione dei sinistri è una componente fondamentale del rapporto tra un assicuratore e il proprio assicurato. È proprio nelle circostanze di un sinistro che l'assicurato può constatare se l'assicurazione gli garantisce o meno un risarcimento efficace.

Il nostro sondaggio fa rilevare un ottimo risultato da parte degli assicuratori per quanto riguarda questa categoria: la media generale è infatti 5.4. Ancora una volta è la Mobiliare a distinguersi, spiccando con l'eccellente punteggio di 5.7. Segue Vaudoise (5.6), e poi un quartetto composto da Axa Winterthur, Basilese, TCS e Zurich, tutte con il punteggio di 5.4.



3. Tempo impiegato per il risarcimento

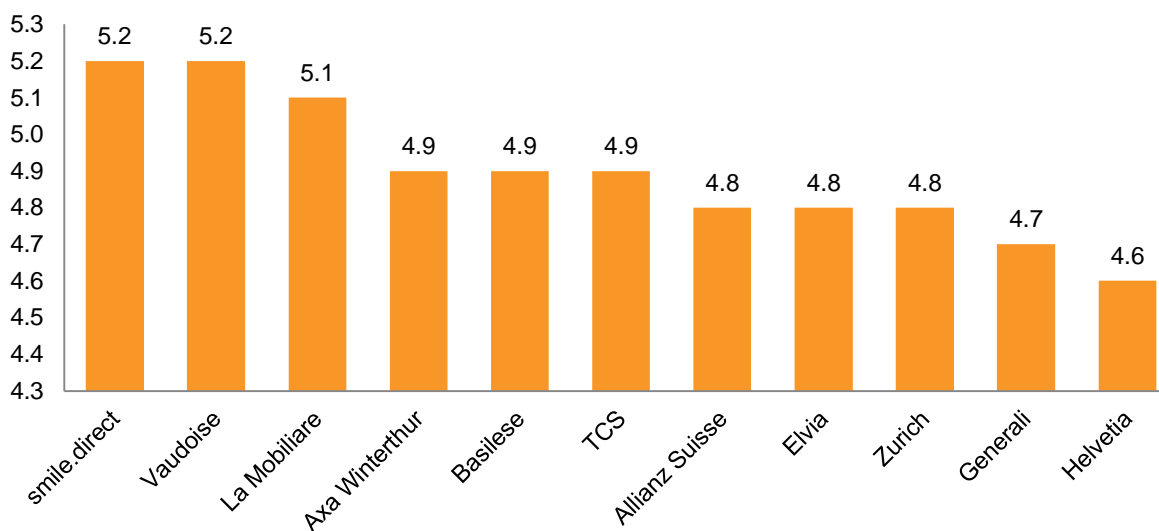
Per questa categoria, abbiamo confrontato il tempo effettivamente trascorso per il risarcimento in caso di sinistro con i tempi di attesa ritenuti adeguati dagli assicurati stessi. Globalmente, si rileva una buona efficacia delle compagnie in quest'ambito. Oltre la metà del campione (57.3%) indica che un tempo di attesa fino a 20 giorni per un risarcimento è da considerarsi adeguato; parallelamente, il 68.5% di chi è stato risarcito lo è stato esattamente entro questo lasso di tempo.



4. Rapporto prezzo-prestazioni

È quando si tratta di valutare il livello del premio assicurativo in relazione alla qualità dei servizi offerti che gli utenti svizzeri sono più severi. Come nel 2018, questa categoria ottiene il punteggio medio di 4.9 (valutazione "abbastanza buono").

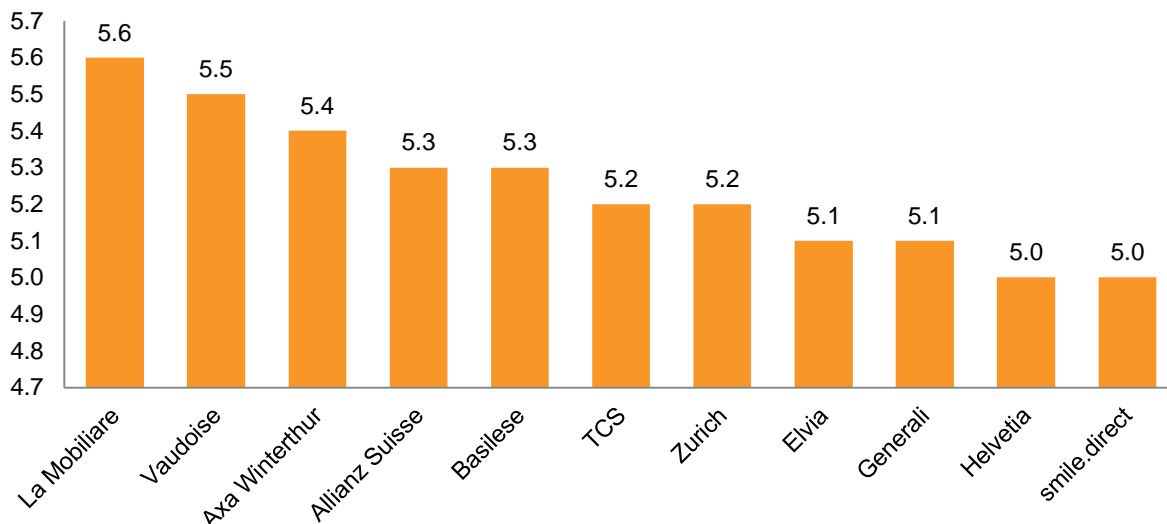
Sul gradino più alto del podio troviamo due assicurazioni, entrambe con il punteggio di 5.2: smile.direct, che ottiene questo risultato per il terzo anno di seguito, e Vaudoise. La Mobiliare si piazza appena dopo (5.1), mentre Axa Winterthur, Basilese e TCS condividono il terzo posto con il punteggio di 4.9.



5. Servizio clienti

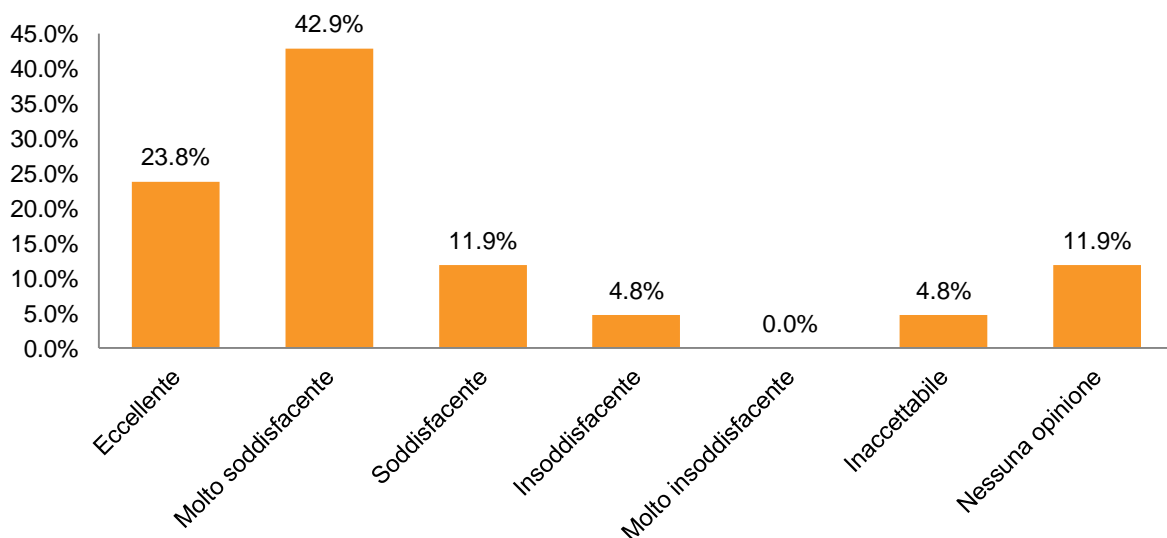
Questa categoria riguarda in particolare la professionalità, la disponibilità e la simpatia dei collaboratori delle assicurazioni. Il punteggio medio è di 5.2.

Come l'anno scorso, è la Mobiliare ad aggiudicarsi il punteggio migliore (5.6). Vaudoise (5.5.) e Axa Winterthur (5.4) completano il podio.



Ufficio contenzioso

Tra tutti coloro che hanno partecipato al sondaggio, il 4.4% ha dichiarato di aver avuto un ritardo nel pagamento del premio. Tra questi, il 21.5% ha valutato l'ufficio contenzioso come non all'altezza delle proprie aspettative, mentre la restante parte del campione ha assegnato alla gestione della propria pratica valutazioni che vanno da "soddisfacente" a "ottimo".



Differenze tra regioni linguistiche

Se Svizzeri romandi e Svizzeri tedeschi sono spesso sulla stessa lunghezza d'onda per quanto riguarda i punteggi di valutazione, gli Svizzeri italiani generalmente si distinguono per una maggiore severità e per un livello di esigenza più elevato. Alle assicurazioni auto elvetiche, gli assicurati italofo

assegnano un punteggio di 4.8, comunque equivalente alla valutazione "abbastanza buono"; ma francofoni e svizzeri tedeschi assegnano un punteggio di 5.2, decisamente più elevato. Si tratta di una tendenza che si riscontra tale e quale in tutte le rubriche del nostro sondaggio, come mostra la tabella qui sotto.

I punteggi medi sono infatti stati raggruppati sotto tre macro-categorie:

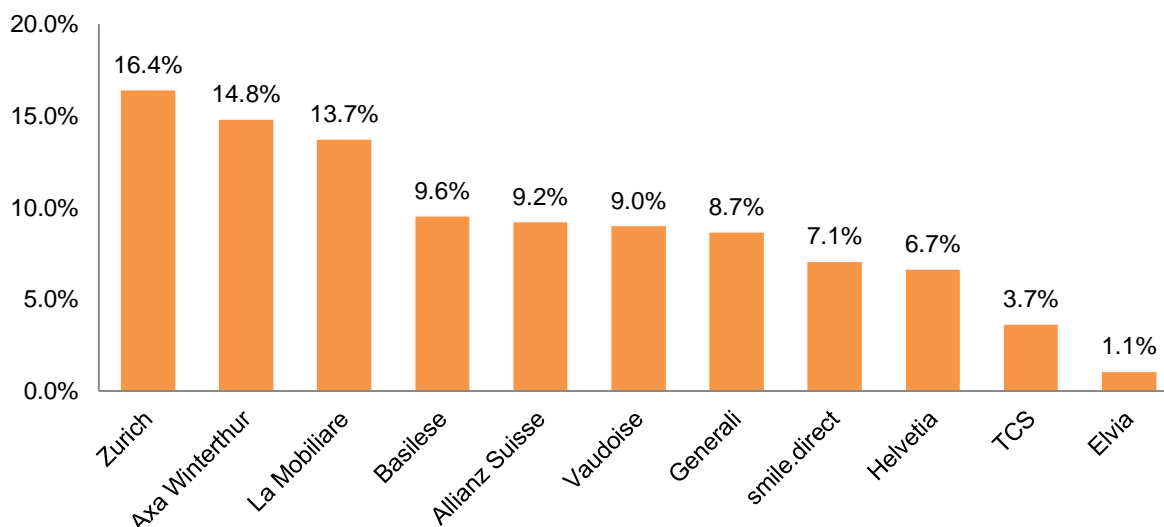
1. Gestione contratti: chiarezza delle informazioni trasmesse (offerta, polizza, CGA, corrispondenza, ...)
2. Prestazioni: gestione sinistri, tempi di rimborso, rapporto prezzo/prestazioni
3. Servizio clienti: disponibilità, simpatia, professionalità dei collaboratori

Punteggi medi	FR	DE	IT
Gestione contratti	5.3	5.2	4.9
Prestazioni	5.1	5.1	4.8
Servizio clienti	5.3	5.3	4.8

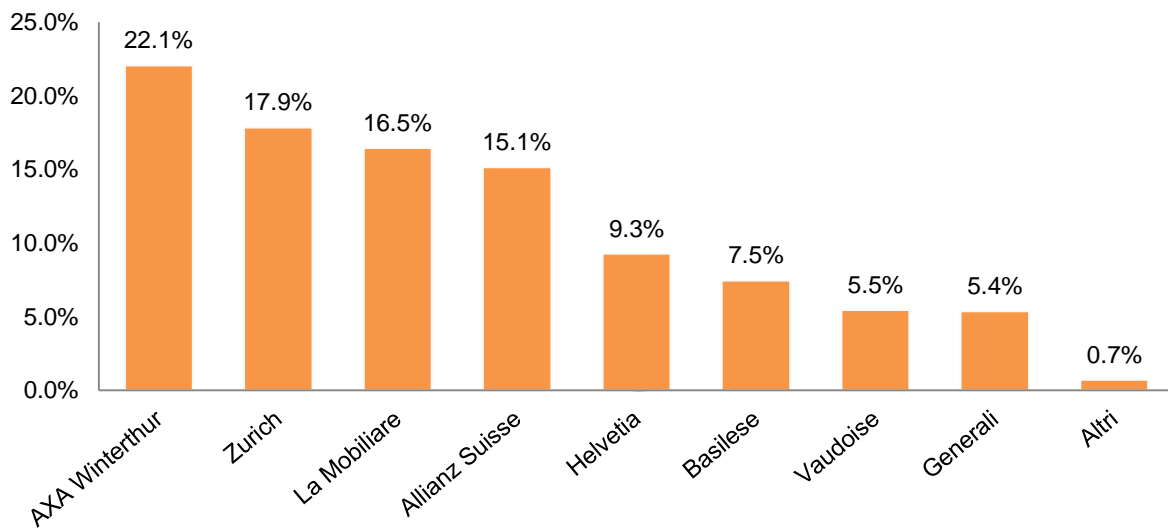
Distribuzione delle quote di mercato degli assicuratori auto in Svizzera: il campione che ha partecipato al sondaggio riflette in buona misura la ripartizione reale

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 2017 secondo l'ASA, e quelle del 2019 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 è molto vicino alla distribuzione effettiva delle quote di mercato elvetiche. 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.

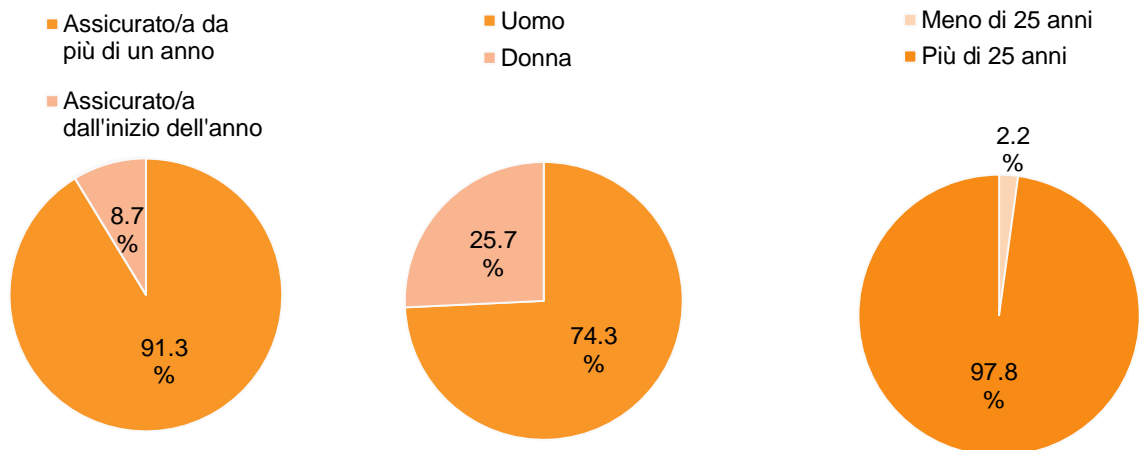
Quote di mercato - indagine bonus.ch 2019



Quote di mercato assicurazione auto 2017 (fonte: ASA)



Altri dati raccolti sul campione



Ricapitolazione punteggi per categoria

Gestione contratti		Prestazioni		Servizio clienti	
Assicuratore	2019	Assicuratore	2019	Assicuratore	2019
La Mobiliare	5.5	La Mobiliare	5.3	La Mobiliare	5.6
Vaudoise	5.5	smile.direct	5.2	Vaudoise	5.5
Axa Winterthur	5.3	Vaudoise	5.2	Axa Winterthur	5.4
smile.direct	5.3	Axa Winterthur	5.1	Allianz Suisse	5.3
Basilese	5.2	TCS	5.1	Basilese	5.3
Elvia	5.1	Basilese	5.0	TCS	5.2
Helvetia	5.1	Zurich	5.0	Zurich	5.2
TCS	5.1	Allianz Suisse	4.9	Elvia	5.1
Zurich	5.1	Elvia	4.9	Generali	5.1
Allianz Suisse	5.0	Generali	4.9	Helvetia	5.0
Generali	5.0	Helvetia	4.7	smile.direct	5.0
Punteggio medio	5.2	Punteggio medio	5.0	Punteggio medio	5.2

Sintesi dei punteggi

Punteggio - confronto 2018/2019

Assicuratore	2019	2018	Differenza
La Mobiliare	5.5	5.4	0.1
Vaudoise	5.4	5.3	0.1
Axa Winterthur	5.3	5.3	0.0
Basilese	5.2	5.1	0.1
smile.direct	5.2	5.2	0.0
Allianz Suisse	5.1	5.2	-0.1
TCS	5.1	5.2	-0.1
Zurich	5.1	5.1	0.0
Elvia	5.0	4.9	0.1
Generali	5.0	5.0	0.0
Helvetia	5.0	5.3	-0.3
Punteggio medio	5.2	5.2	

Comparatore di assicurazioni auto su bonus.ch

Accesso diretto ai punteggi di soddisfazione per gli assicuratori auto:

<https://www.bonus.ch/Assicurazione-auto/Assicuratori-automobile-indagine-voto-soddisfazione.aspx>

Accesso diretto al comparatore dei premi delle assicurazioni auto:

<https://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, 13 agosto 2019