

## bonus.ch sull'assicurazione mobilia domestica: la soddisfazione degli assicurati elvetici aumenta ancora nel 2019

*Il trend si conferma ormai dal 2013: Nel complesso, gli assicurati svizzeri sono sempre più soddisfatti della loro polizza mobilia domestica. Secondo le dichiarazioni fornite in risposta al nostro sondaggio, le varie prestazioni rispondono alle loro esigenze e aspettative; lo stesso vale per il livello dei premi, che gli intervistati sembrano ritenere appropriato.*

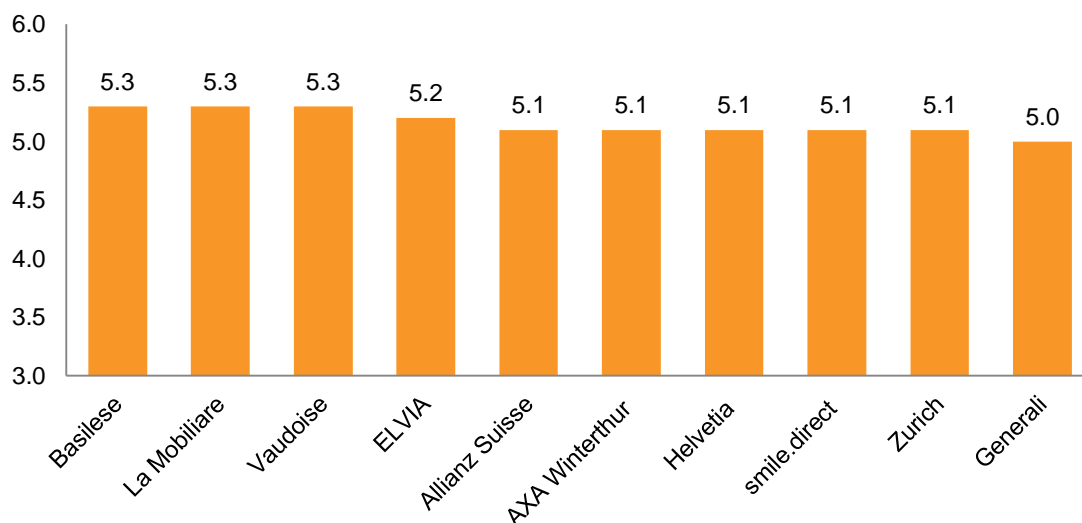
Dal 2013, il comparatore online bonus.ch offre ogni anno agli utenti svizzeri la possibilità di esprimere il loro punto di vista sull'assicurazione mobilia domestica, proponendo loro di rispondere a un sondaggio che copre 5 diverse categorie:

1. La chiarezza delle informazioni fornite
2. La disponibilità e la simpatia dei collaboratori
3. La professionalità degli stessi
4. La gestione dei sinistri
5. Il rapporto prezzo/prestazioni

Anche quest'anno l'indagine di soddisfazione ha avuto un grande successo, con oltre 1.700 utenti che hanno accettato di spendere qualche minuto per esprimere il loro parere sul proprio assicuratore. Le risposte raccolte sono state valutate su una scala da 1 a 6, con 6 che rappresenta il punteggio più alto.

Se la media generale era costante ormai da 4 anni (punteggio di 5.1, equivalente alla valutazione "buono"), nel 2019 si rileva un lieve aumento del grado di soddisfazione (0.1 punto), che sale così a 5.2. Gli assicurati svizzeri italiani sono ancora una volta i più difficili da accontentare, con una media di 4.9, media che è invece del 5.1 per gli utenti svizzeri di lingua tedesca e del 5.2 per gli Svizzeri romandi.

L'anno scorso, ad occupare il primo posto con un punteggio di 5.5 (valutazione "molto buono") era ELVIA. Quest'anno, sul gradino più alto del podio troviamo ben 3 compagnie di assicurazione, con una media di 5.3: Basilese, la Mobiliare e Vaudoise. ELVIA arriva seconda con 5.2, seguita dal gruppetto costituito da Allianz Suisse, AXA Winterthur, Helvetia, smile.direct e Zurich (punteggio di 5.1).



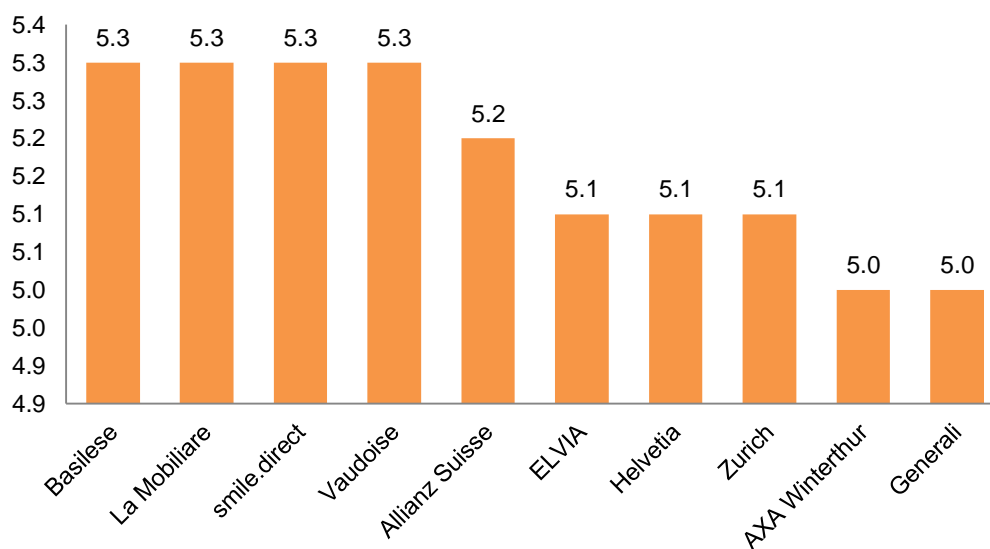
La categoria del rapporto prezzo/prestazioni è di particolare interesse, in quanto è strettamente legata all'aspetto dei premi. Anche se questa è la voce che ottiene il punteggio più basso, si conferma la tendenza a un lieve progresso rilevata l'anno scorso (aumento di 0.1 tra il 2017 e il 2018): quest'anno, la categoria mantiene il rating di 5.0 e quindi la valutazione "buono". I consumatori sono sempre più esigenti quando entra in gioco l'aspetto finanziario. Non vi è dubbio che una politica tariffaria più attrattiva da parte degli assicuratori non potrebbe che suscitare consenso.

Anche le altre categorie mantengono la menzione "buono", con un punteggio di 5.2 per la chiarezza delle informazioni fornite, la disponibilità e la simpatia dei dipendenti della compagnia, nonché la loro professionalità. La gestione dei sinistri, invece, ottiene una media di 5.3. Ecco i risultati in dettaglio:

## 1. Chiarezza delle informazioni comunicate - media svizzera

Questa categoria riguarda il grado di chiarezza e comprensibilità delle varie informazioni trasmesse dalla compagnia assicurativa al cliente, quali offerte, contratti, condizioni generali o corrispondenza. In cima alla classifica troviamo 4 assicuratori con una valutazione media di 5.3: Basilese, la Mobiliare, smile.direct e Vaudoise. Allianz Suisse (5.2) è da sola al secondo posto, mentre ELVIA, Helvetia e Zurich si dividono il terzo posto (5.1).

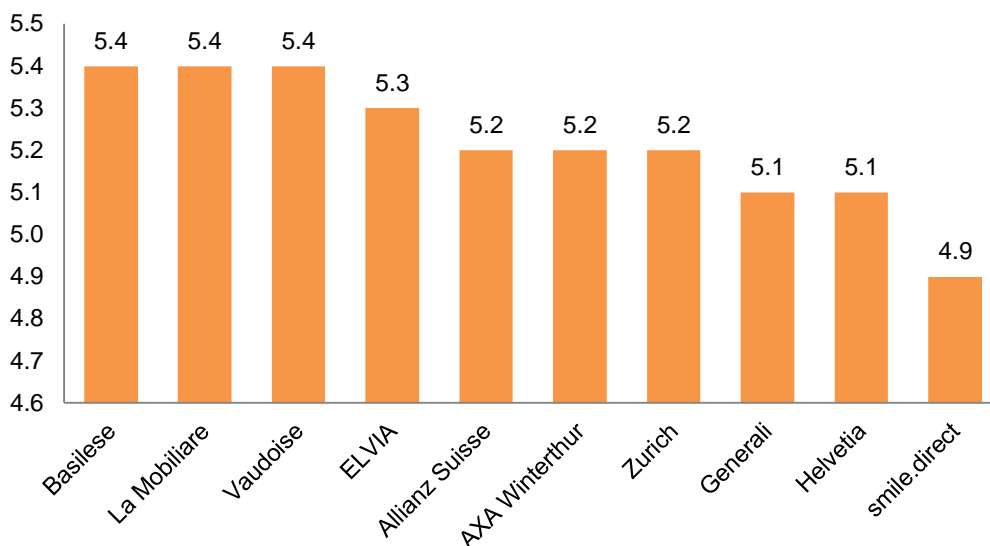
Si rileva anche una certa disparità tra regioni linguistiche. Mentre nella Svizzera romanda la media è di 5.2, in Svizzera italiana arriva "soltanto" a 4.8. Per una stessa assicurazione, le differenze sono talvolta marcate, come ad esempio nel caso della Basilese, il cui punteggio è di 5.4 per i francofoni contro 4.9 per gli assicurati svizzeri di lingua italiana.



## 2. Disponibilità e simpatia dei collaboratori - media svizzera

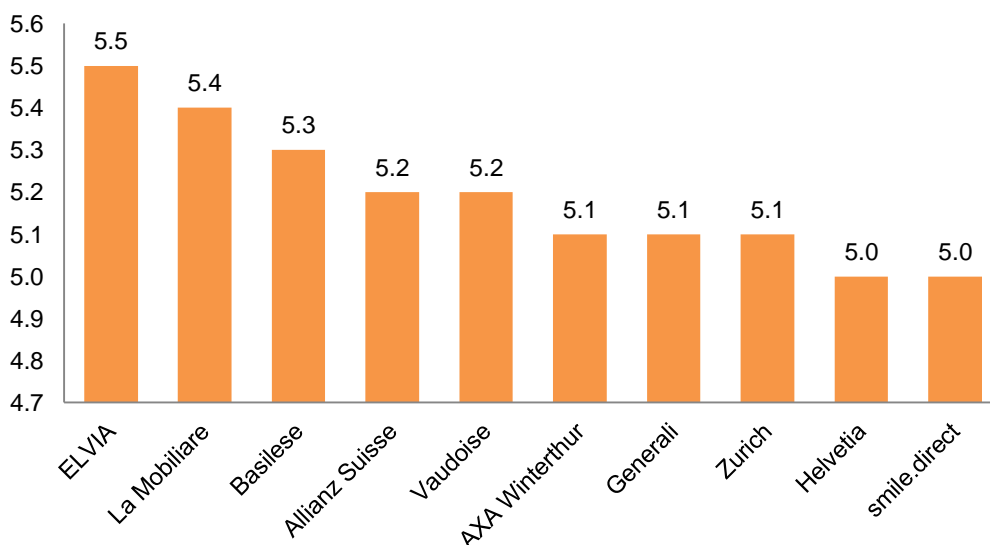
Per questa prima categoria del "servizio clienti", Basilese, la Mobiliare e Vaudoise si distinguono ottenendo il punteggio più alto (5.4). Immediatamente dietro, ELVIA (5.3); Allianz Suisse, AXA Winterthur e Zurich (tutte con un punteggio di 5.2) seguono da molto vicino.

Anche in questo caso gli assicurati della svizzera italiana sono più severi e assegnano la valutazione "abbastanza buono", con un punteggio medio di 4.9, mentre gli Svizzeri romandi e gli Svizzeri tedeschi sono più generosi, con una media rispettivamente di 5.3 e 5.2.



### 3. Professionalità dei collaboratori - media svizzera

Come l'anno scorso, ELVIA si classifica al primo posto in questa categoria, arrivando ad ottenere la valutazione "ottimo", con un punteggio di 5.5. La Mobiliare occupa il secondo posto (5.4) e Basilese il terzo posto (5.3).



### 4. Gestione sinistri - media svizzera

Categoria sensibile, la gestione dei sinistri è senza dubbio il servizio per il quale l'assicurato ha le maggiori aspettative ed esigenze. Per definizione, il cliente coinvolto in un sinistro si trova in una situazione delicata, e si aspetta quindi di avere un sostegno finanziario e morale. Ciò che si esige in primo luogo è una gestione rapida ed efficiente della propria pratica, con un risarcimento nel più breve tempo possibile.

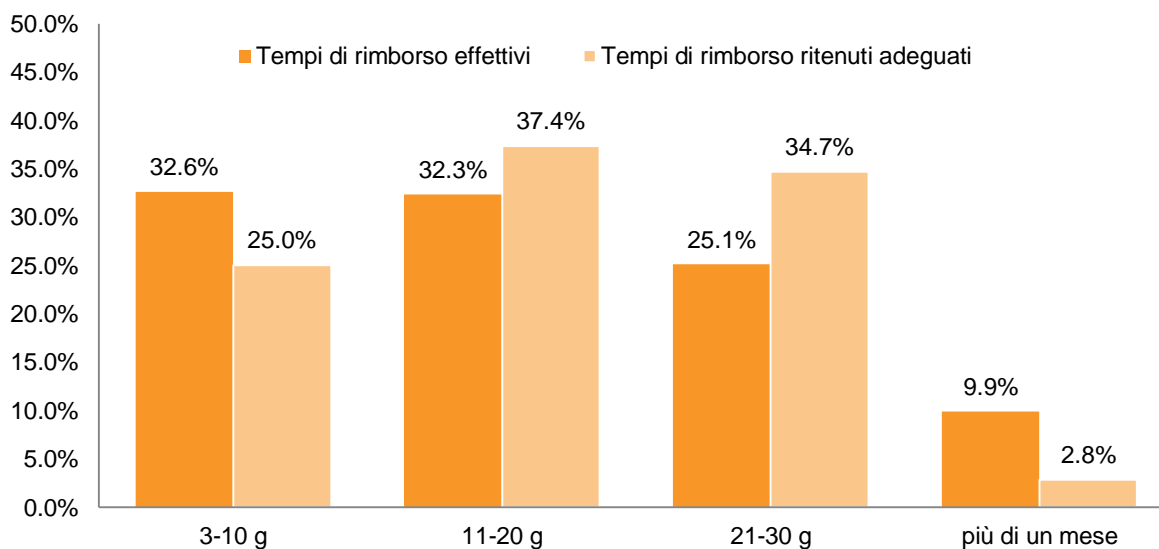
Anche da questo punto di vista, gli assicurati sembrano più che soddisfatti, con un punteggio complessivo di 5.3. Vaudoise se la cava egregiamente, ottenendo la valutazione "ottimo" con una media di 5.5. Subito dopo troviamo la Basilese e la Mobiliare, a pari merito con 5.4. Seguono ELVIA, Helvetia e Zurich, che ottengono tutte un punteggio di 5.3.



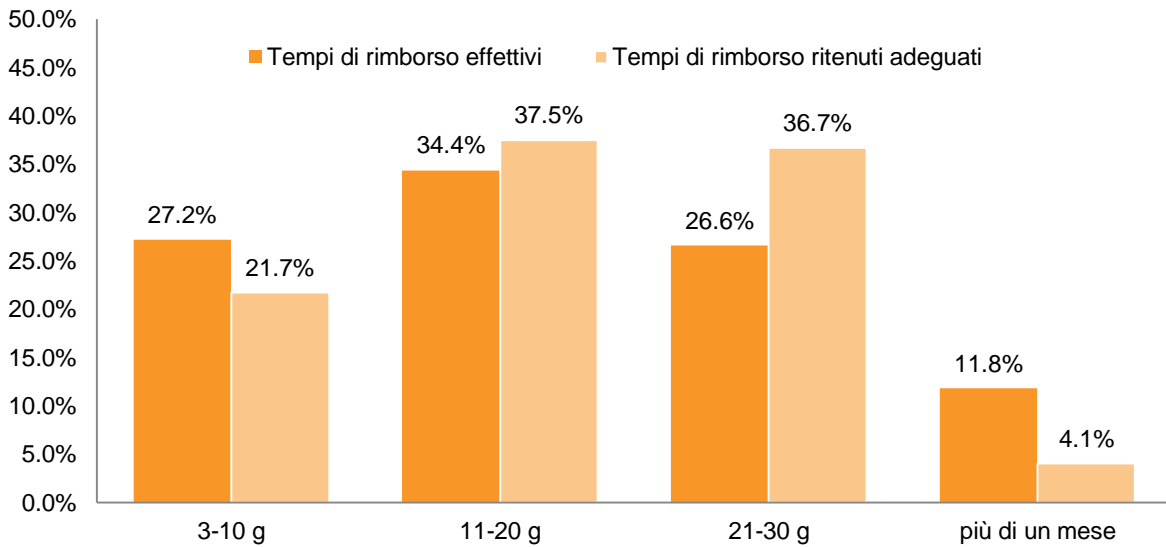
## 4.1 Tempi di attesa per il risarcimento

Il risarcimento effettivo da parte delle compagnie assicurative sembra rispondere in modo soddisfacente alle aspettative degli intervistati: il 62.4% di questi ultimi ritiene adeguata un'attesa massima di 20 giorni e, concretamente, le assicurazioni che rispettano questa scadenza sono il 64.9%.

### Nel 2019

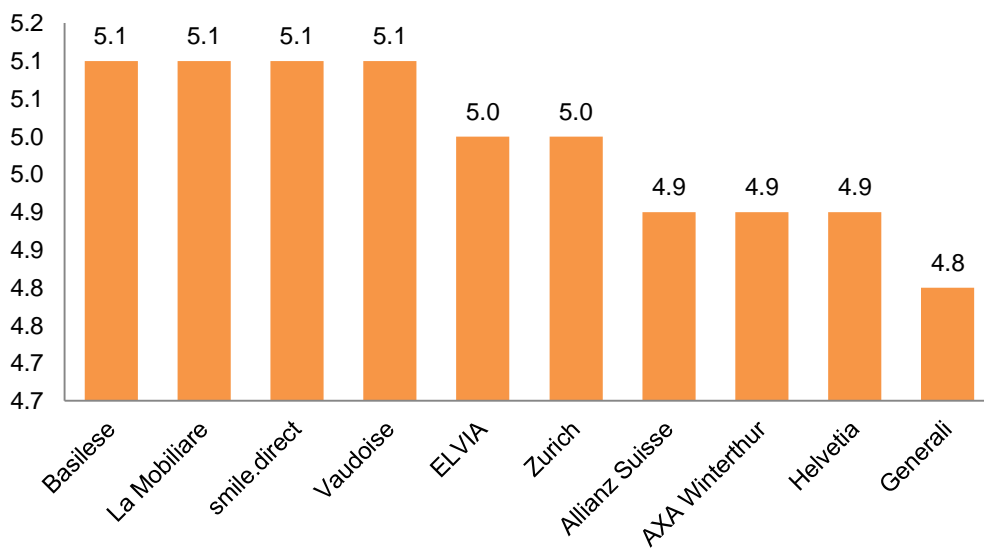


## Nel 2018



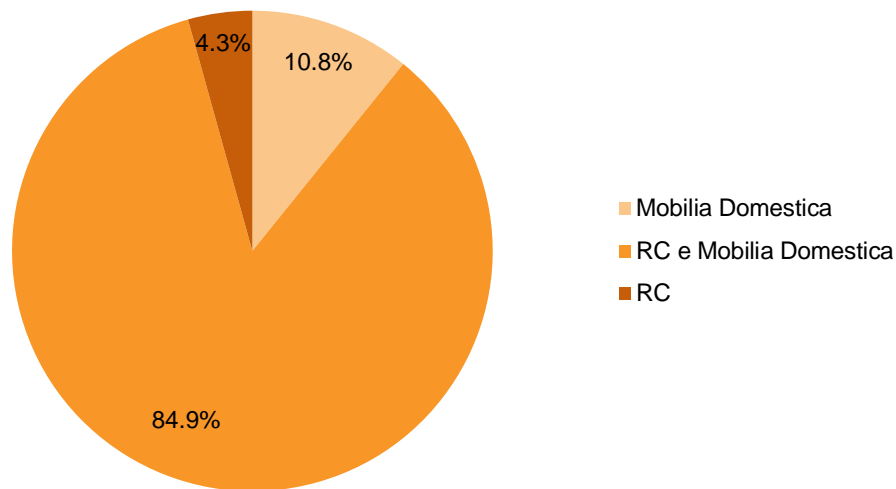
## 5. Rapporto prezzo/prestazioni - media svizzera

Se si considera il livello dei premi in rapporto alla qualità dei servizi offerti dall'assicuratore, gli assicurati sembrano generalmente soddisfatti. Sebbene ottenga il punteggio più basso nel nostro sondaggio, questa categoria conserva la valutazione "buono" ottenuta l'anno scorso, con un punteggio medio di 5.0. Basilese, la Mobiliare, smile.direct e Vaudoise si distinguono appena con un punteggio di 5.1. Va notato tuttavia che le valutazioni per questo settore risultano relativamente omogenee, tanto per quanto riguarda le compagnie quanto in termini di differenze tra regioni linguistiche.



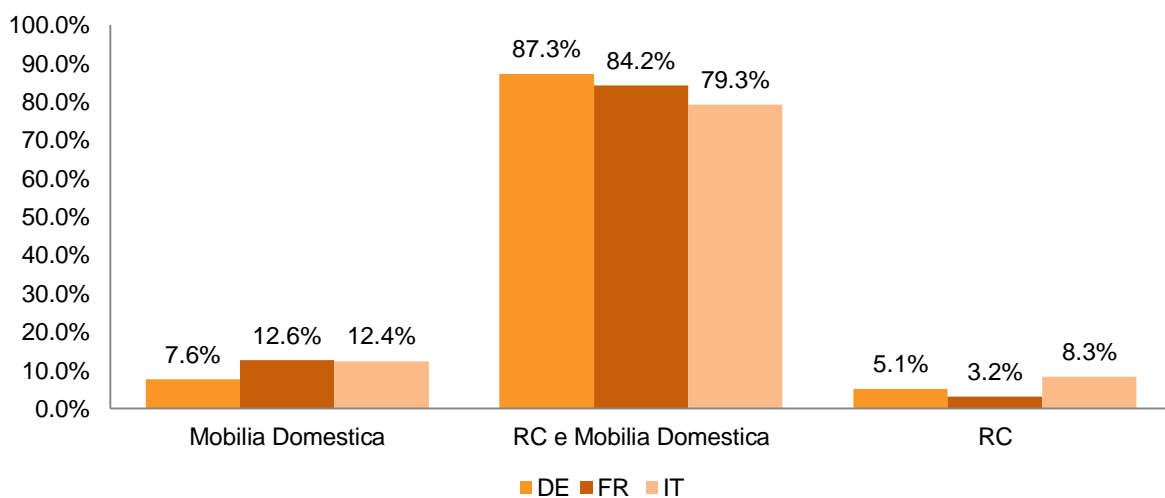
## Assicurazione mobilia domestica e RC - media svizzera

L'84.9% del campione dichiara di aver stipulato l'assicurazione mobilia domestica e la polizza di responsabilità civile presso lo stesso assicuratore. Il fatto che questi due prodotti siano strettamente collegati, il premio cumulativo e la fedeltà degli assicurati rendono la combinazione di queste due assicurazioni sempre interessante per gli assicuratori.



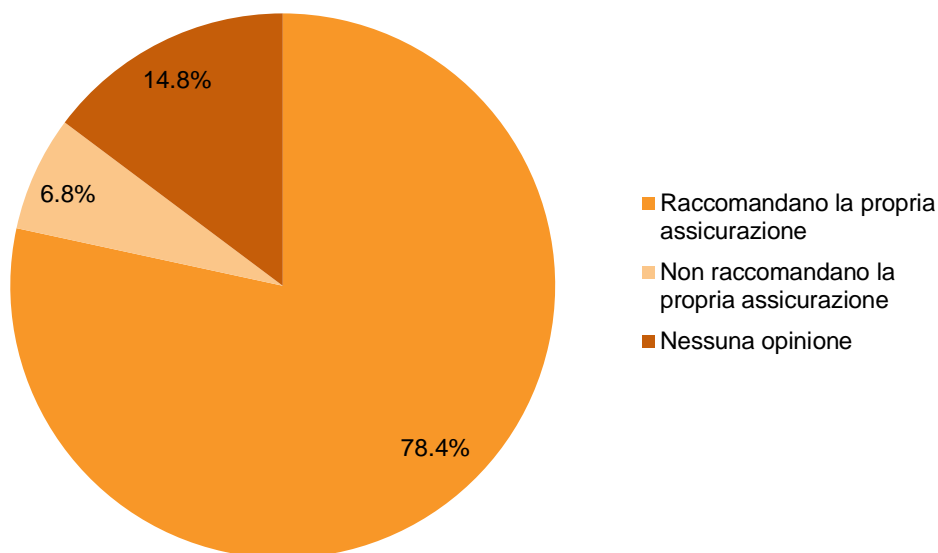
## Assicurazione mobilia domestica e RC - per regione

Per questo parametro si rilevano poche variazioni tra regioni linguistiche. In Svizzera romanda e in Svizzera tedesca, oltre l'84% degli assicurati ha stipulato un'assicurazione responsabilità civile e una polizza mobilia domestica con la stessa compagnia, contro poco meno dell'80% nella Svizzera italiana.

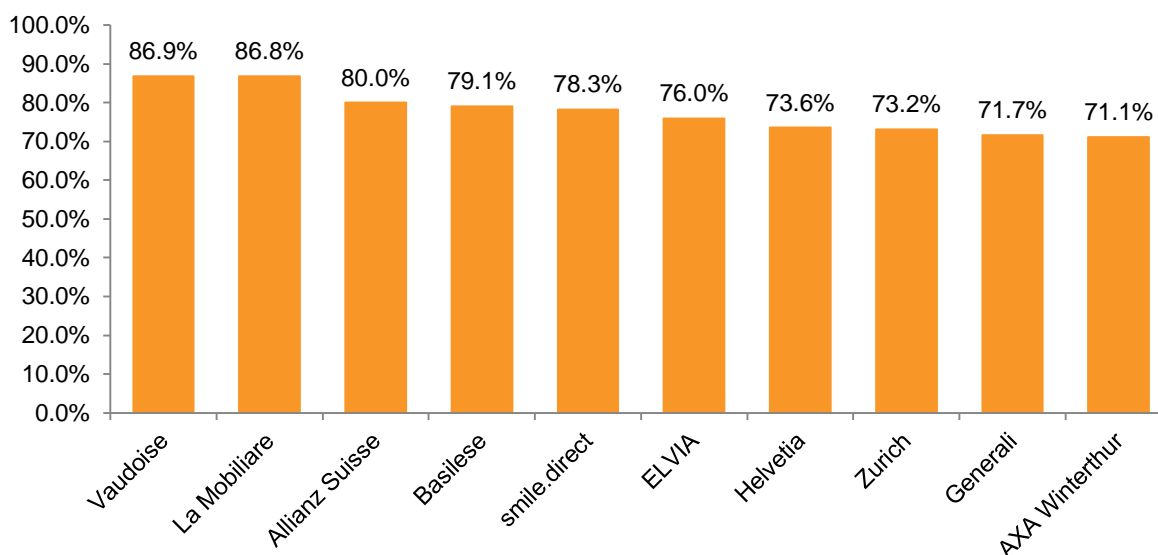


## Gli assicurati svizzeri raccomandano la loro assicurazione?

I risultati mostrano, insomma, che i clienti svizzeri sono complessivamente più che soddisfatti della loro assicurazione mobiliare domestica. Una soddisfazione che si riflette nella reazione degli utenti alla domanda "raccomanderebbe la sua assicurazione?": il 78.4% del campione risponde affermativamente, mentre il 14.8% non ha opinioni in merito. Solo il 6.8% degli intervistati ha indicato che non raccomanderebbe la propria compagnia.

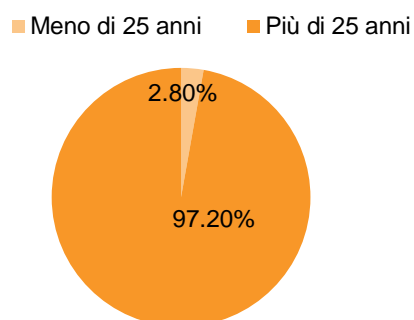
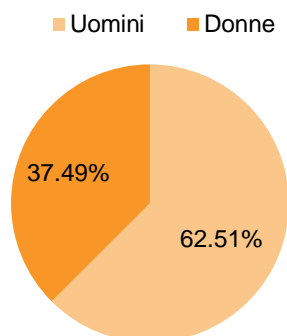


## Le assicurazioni più raccomandate dai clienti



## Altri dati relativi al campione

Come nel 2018, gli uomini rappresentano quasi i 2/3 degli utenti che hanno risposto al nostro sondaggio, e la stragrande maggioranza del campione è costituita da individui di età superiore ai 25 anni.





## Panoramica dei punteggi

### Punteggio globale

Assicuratore	Punteggio 2019
Basilese	5.3
La Mobiliare	5.3
Vaudoise	5.3
ELVIA	5.2
Allianz Suisse	5.1
AXA Winterthur	5.1
Helvetia	5.1
smile.direct	5.1
Zurich	5.1
Generali	5.0
Media	5.2

### Chiarezza delle informazioni comunicate

Assicuratore	Punteggio 2019
Basilese	5.3
La Mobiliare	5.3
smile.direct	5.3
Vaudoise	5.3
Allianz Suisse	5.2
ELVIA	5.1
Helvetia	5.1
Zurich	5.1
AXA Winterthur	5.0
Generali	5.0
Media	5.2

### Disponibilità e simpatia dei collaboratori

Assicuratore	Punteggio 2019
Basilese	5.4
La Mobiliare	5.4
Vaudoise	5.4
ELVIA	5.3
Allianz Suisse	5.2
AXA Winterthur	5.2
Zurich	5.2
Generali	5.1
Helvetia	5.1
smile.direct	4.9
Media	5.2

### Professionalità dei collaboratori

Assicuratore	Punteggio 2019
ELVIA	5.5
La Mobiliare	5.4
Basilese	5.3
Allianz Suisse	5.2
Vaudoise	5.2
AXA Winterthur	5.1
Generali	5.1
Zurich	5.1
Helvetia	5.0
smile.direct	5.0
Media	5.2

## Gestione sinistri

Assicuratore	Punteggio 2019
Vaudoise	5.5
Basilese	5.4
La Mobiliare	5.4
ELVIA	5.3
Helvetia	5.3
Zurich	5.3
Allianz Suisse	5.1
AXA Winterthur	5.1
Generali	5.1
smile.direct	5.1
Media	5.3

## Rapporto prezzo/prestazioni

Assicuratore	Punteggio 2019
Basilese	5.1
La Mobiliare	5.1
smile.direct	5.1
Vaudoise	5.1
ELVIA	5.0
Zurich	5.0
Allianz Suisse	4.9
AXA Winterthur	4.9
Helvetia	4.9
Generali	4.8
Media	5.0

## Comparazione assicurazione mobilia domestica e RC su bonus.ch

L'utilizzo del comparatore dei premi dell'assicurazione mobilia domestica sul sito web di bonus.ch è in costante aumento sin dalla sua creazione.

bonus.ch offre un comparatore dei premi dei diversi assicuratori mobilia domestica e responsabilità civile. L'utente ha la possibilità di richiedere un'offerta direttamente online alla compagnia di sua scelta. Sul nostro portale sono disponibili anche i punteggi di valutazione ottenuti a seguito dell'indagine di soddisfazione 2019.

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 dei premi dell'assicurazione mobilia domestica e RC:

<https://www.bonus.ch/Assicurazione-mobilia-domestica-RC/Assicurazione-mobilia-domestica-responsabilita-civile-RC.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, 2 luglio 2019