

bonus.ch, assicurazioni auto: quasi due terzi degli Svizzeri favorevoli al calcolo del premio in base al chilometraggio

In Svizzera, l'assicurazione basata sul chilometraggio tarda a prendere piede. Eppure, quasi due terzi degli assicurati si dichiarano favorevoli a questo sistema di premi. Una percentuale che arriva a oltre il 72% se si sottraggono i partecipanti al sondaggio che hanno affermato di non avere opinioni in merito. Si rilevano tuttavia importanti differenze tra regioni linguistiche.

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 1'150 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

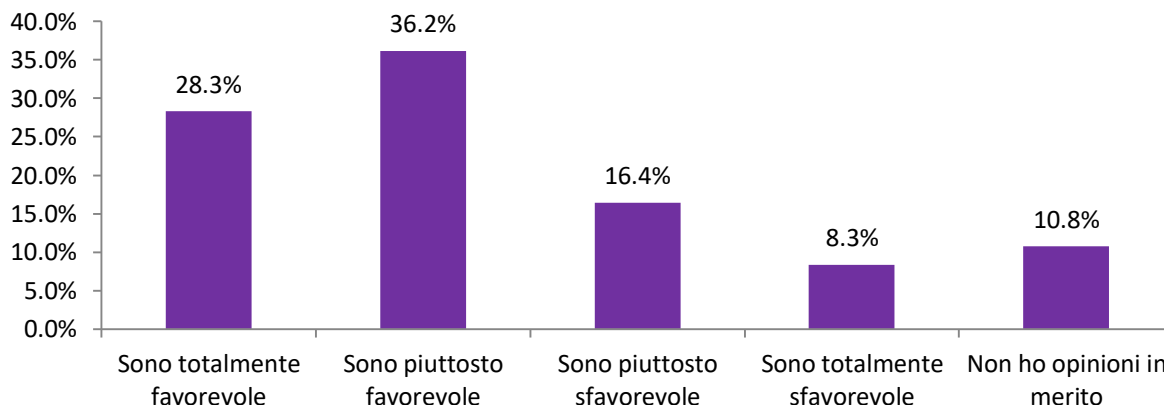
Le risposte sono state convertite in un punteggio compreso tra 1 e 6, con 6 come punteggio migliore. Ecco i dati principali che emergono dall'indagine.

Assicurazione auto a chilometraggio: la popolazione elvetica si mostra fortemente interessata

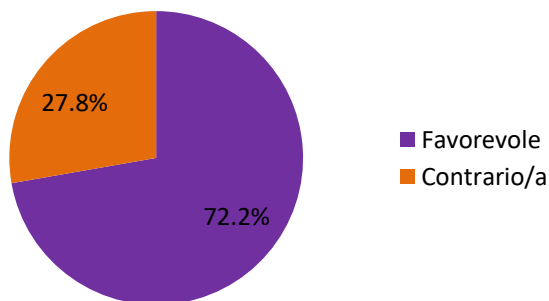
Pagare il premio della polizza auto in funzione del numero di chilometri percorsi ogni anno: è possibile nel nostro Paese? Questo concetto, venuto dagli Stati Uniti, sta progressivamente prendendo piede in Europa, in particolare in Germania. In Svizzera, però, sembra avere difficoltà ad ingranare. Fatta eccezione per una o due compagnie che tentano di lanciare il sistema, per il momento non ci sono assicuratori che abbiano proposto un progetto concreto in tal senso.

Eppure, l'indagine di bonus.ch mostra un grande interesse da parte degli assicurati nei confronti dell'idea del premio auto a chilometro: quasi due terzi degli Svizzeri si dichiarano favorevoli a questo tipo di sistema di premio.

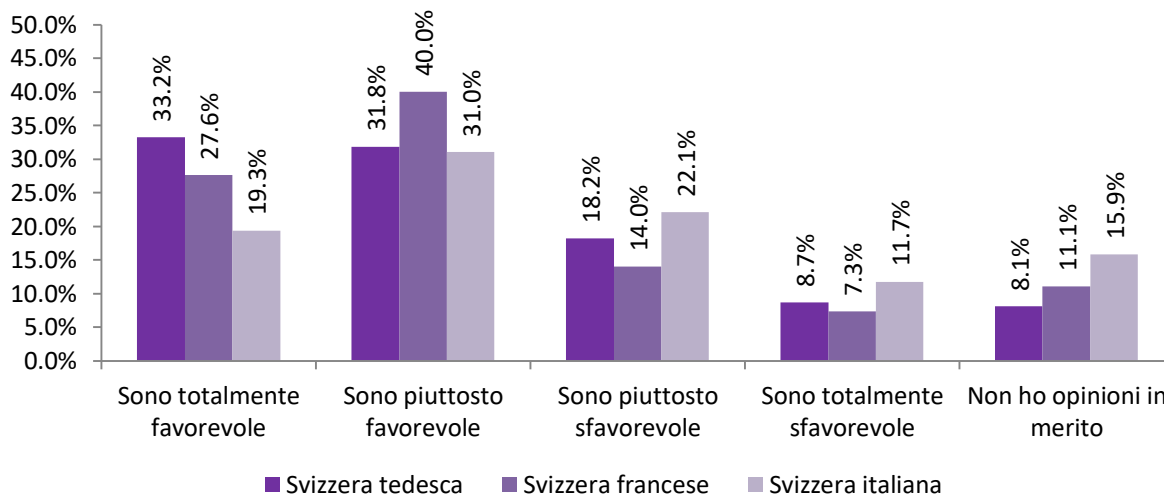
Qual è la sua opinione sull'idea di calcolare il premio auto in base al numero di chilometri percorsi?



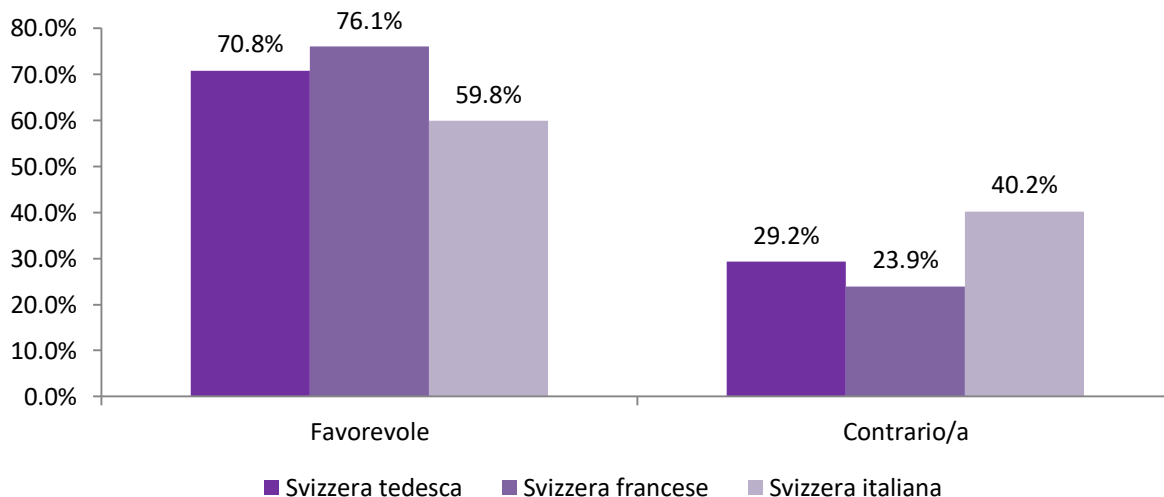
Ancora più netti i risultati se si fa astrazione degli utenti che non hanno opinioni in merito alla questione: in tal caso, la proporzione di assicurati favorevoli a questa nuova tecnologia raggiunge i tre quarti del campione!



Svizzeri tedeschi e Svizzeri romandi sono maggiormente interessati al premio a chilometraggio, mentre gli Svizzeri italiani hanno opinioni più contrastanti.

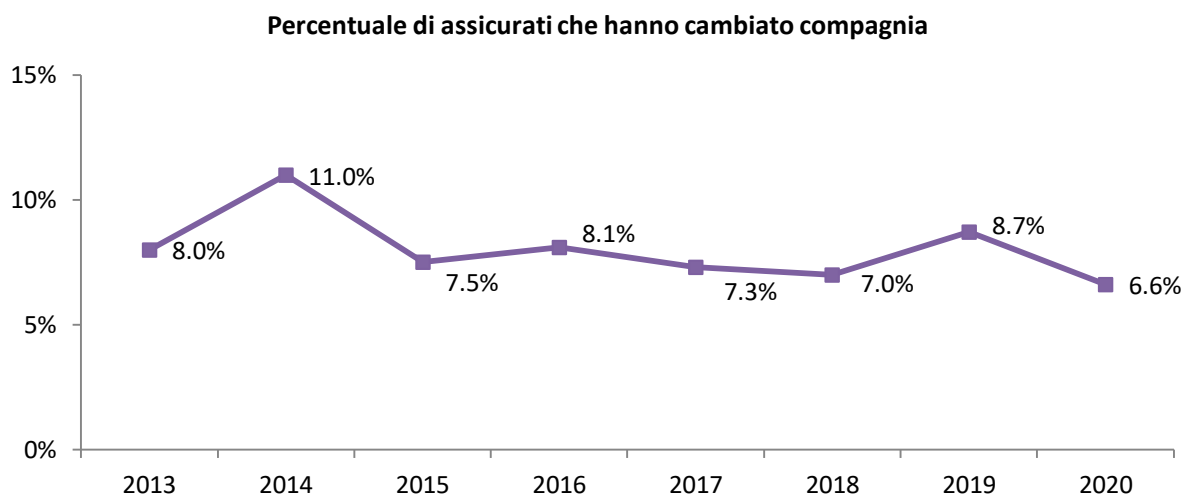


Soffermandosi unicamente sugli utenti che hanno deciso qualcosa in merito, si rileva in particolare che oltre il 76% degli Svizzeri romandi è favorevole al sistema del chilometraggio.

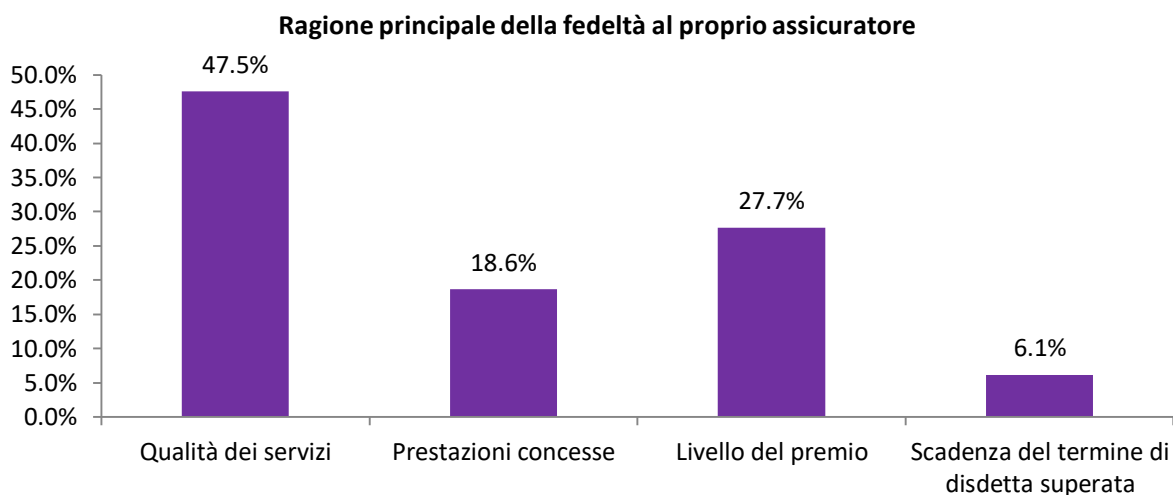


Cambiare assicurazione: 2020, un anno da record per la fedeltà

Nel 2020, la popolazione svizzera fa rilevare un tasso di fedeltà all'assicurazione mai raggiunto prima. Nel 2019, a cambiare assicurazione era stato soltanto l'8.7% degli assicurati; quest'anno il tasso si è ulteriormente abbassato, fino ad arrivare al 6.6%. Oltre il 93% del campione ha quindi mantenuto lo stesso fornitore di servizi da almeno un anno, e ciò malgrado il settore diventi ogni giorno più concorrenziale, segnato dalla forte digitalizzazione e da un numero di offerte assicurative in costante aumento.

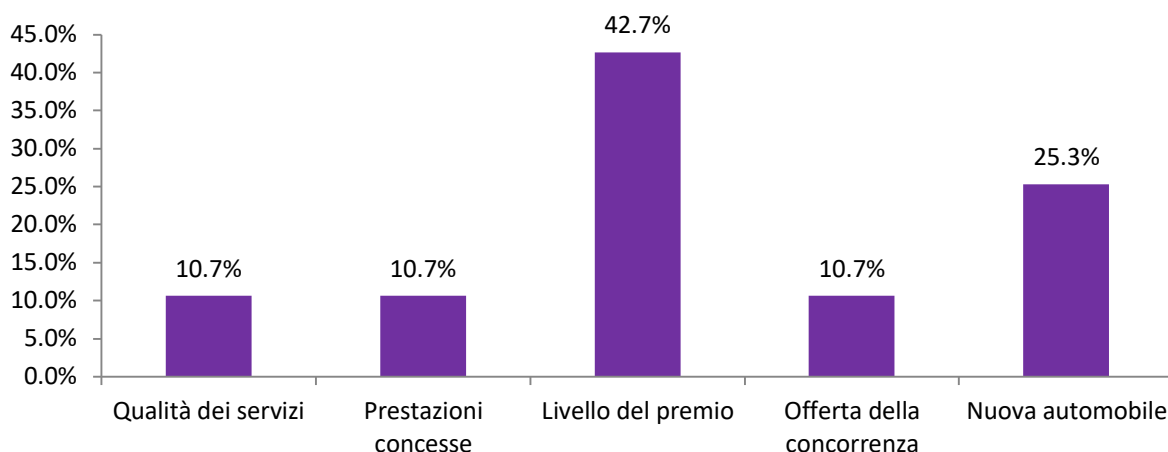


La qualità dei servizi (47.5%) rimane la principale ragione della fedeltà, seguita dal livello del premio (27.7%), dalle prestazioni (18.6%) e dall'aver lasciato scadere il termine contrattuale per la disdetta (6.1%).



Al contrario, il livello dei premi (il 42.7% nel 2020, soltanto il 36.5% nel 2019) e l'acquisto di un nuovo veicolo (il 25.3% vs il 23.5%) sono le due ragioni principali per cambiare assicurazione.

Ragione principale della scelta di un nuovo assicuratore

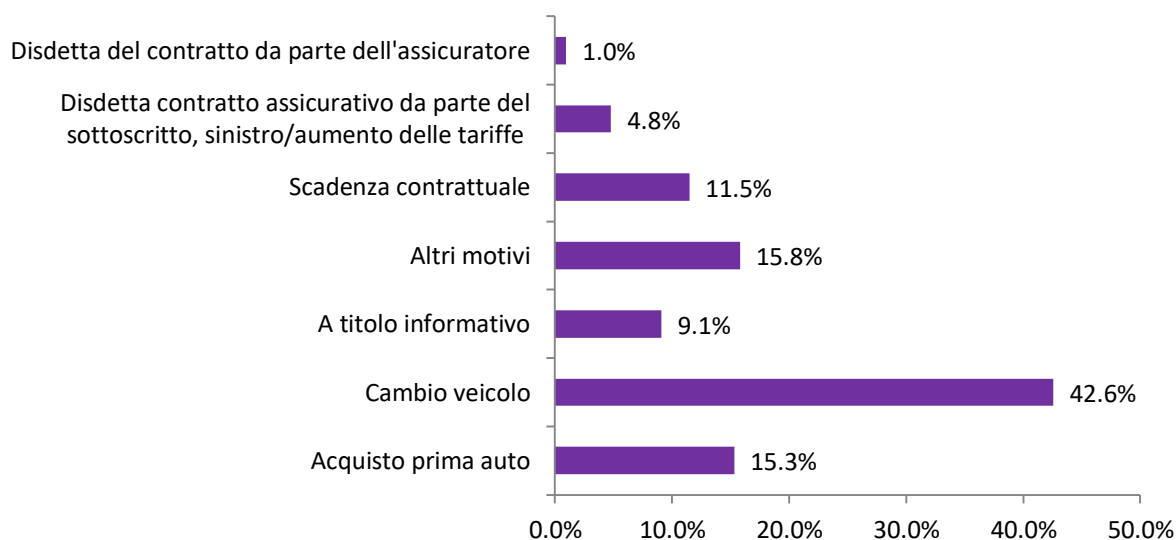


Fonte: indagine di soddisfazione 2020 sulle assicurazioni auto

Il rapporto qualità/prezzo è evidentemente un elemento determinante per gli assicurati svizzeri. Tale rapporto condiziona ampiamente la fedeltà del cliente e acquista importanza con il tempo. Le visite sul portale e il numero di calcoli di premi su bonus.ch sono in costante aumento: dal lancio del comparatore, sono stati calcolati oltre 4.5 milioni di premi. È indispensabile, in effetti, riesaminare la propria situazione personale, adattandola, se serve, al momento della scadenza del contratto. Per fare un esempio, nell'ambito dell'assicurazione auto è vivamente consigliato riconsiderare l'utilità di una casco totale per un'auto di oltre sette anni di età. Adeguando la copertura assicurativa al proprio profilo e alle proprie esigenze, è possibile risparmiare somme notevoli.

Le ragioni delle richieste di offerta per l'assicurazione auto su bonus.ch

La principale ragione per una richiesta di offerta resta l'acquisto di un nuovo veicolo (57.9%). Ad approfittare della scadenza contrattuale per riconsiderare la propria polizza, soltanto poco più di un assicurato su 10.

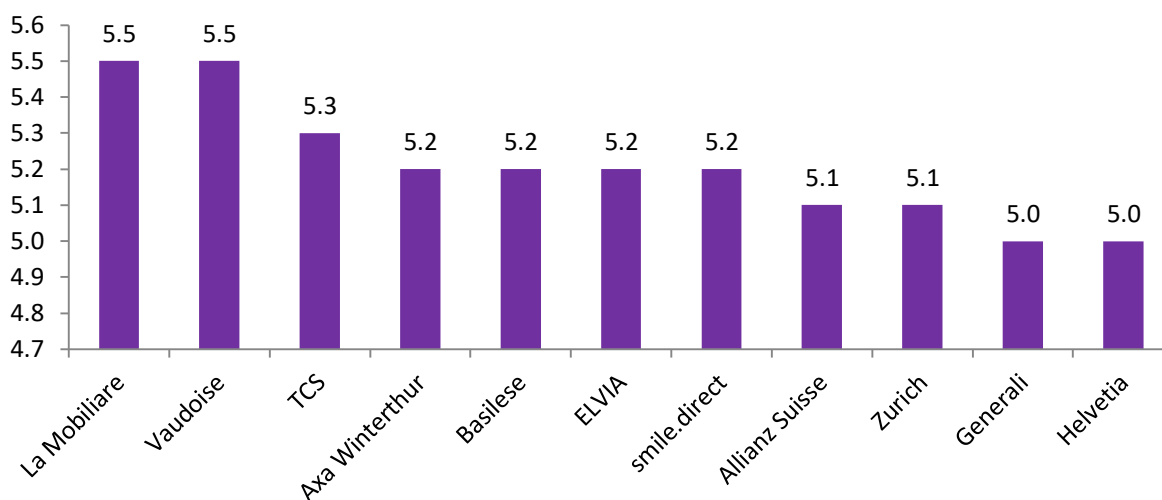


Fonte: informazioni sulle richieste d'offerta ottenute tramite il comparatore di bonus.ch

Soddisfazione globale 2020 - media svizzera

Nell'insieme, la popolazione svizzera è soddisfatta della propria assicurazione auto. Per il terzo anno consecutivo, il punteggio di soddisfazione globale è 5.2, equivalente alla valutazione "buono". A riprova dell'intensa concorrenza in questo settore, le differenze tra i punteggi delle diverse compagnie sono, ancora una volta, relativamente poco significative.

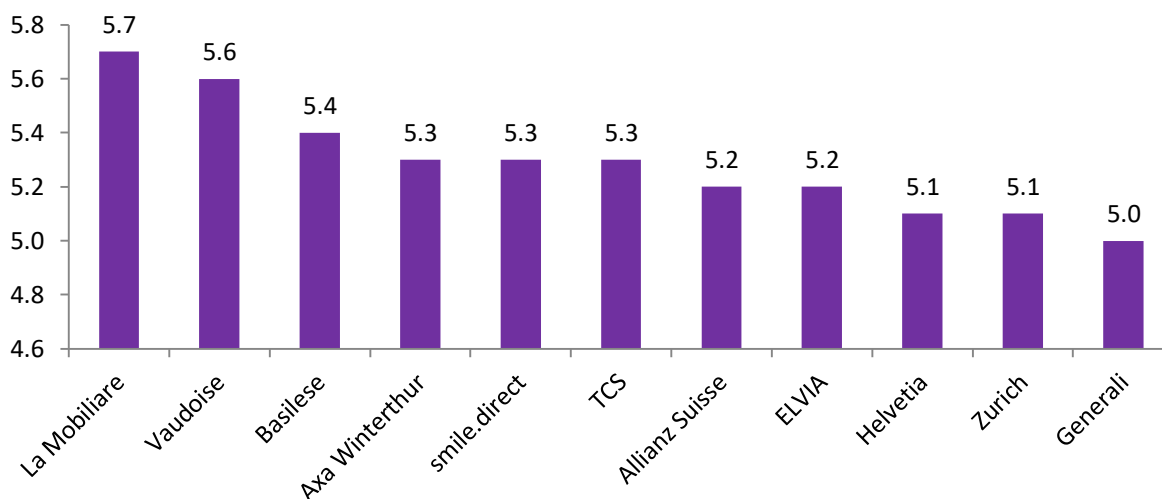
La Mobiliare e Vaudoise sono le compagnie più apprezzate nel 2020! Ottengono infatti il punteggio di 5.5, ovvero "ottimo". Il TCS occupa da solo la seconda posizione, con la media generale di 5.3, ovvero "buono". A dividersi il terzo posto, con il punteggio di 5.2, quattro assicuratori: Axa Winterthur, Basilese, ELVIA e smile.direct.



1. Gestione contratti

La prima categoria concerne la chiarezza delle informazioni comunicate dalla compagnia (offerta, polizza, condizioni generali, corrispondenza, ecc.). In questo settore, la media generale è in lieve aumento (+0.1 punto) rispetto al 2019, arrivando al punteggio di 5.3.

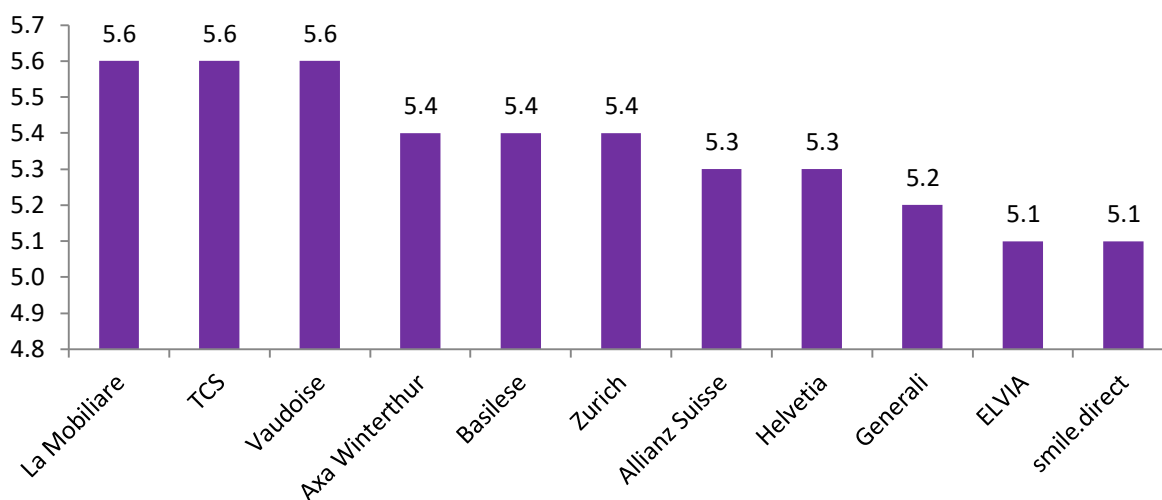
La Mobiliare si avvicina all'eccellenza in questa categoria, con il punteggio di 5.7. Anche Vaudoise si distingue, con 5.6. I due assicuratori ottengono dunque entrambi la menzione "ottimo". A completare il podio, Basilese occupa il terzo posto con una media di 5.4.



2. Gestione sinistri

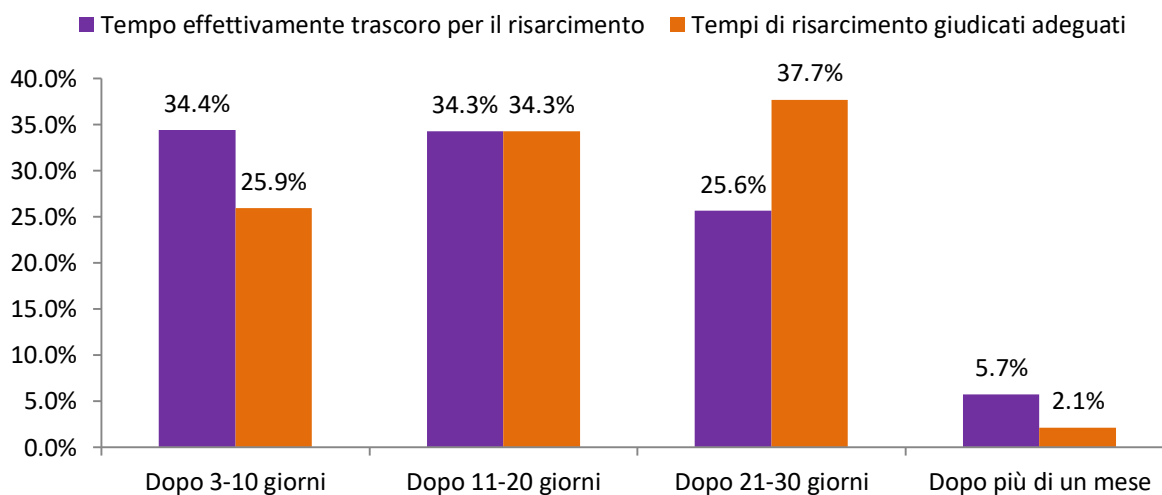
La gestione dei sinistri: un punto essenziale nel rapporto tra assicuratore e assicurato. È proprio nel momento in cui ha luogo un sinistro che quest'ultimo può verificare se la propria compagnia gli assicura o meno un risarcimento efficace quando c'è un problema.

Se si considerano i risultati del sondaggio, si può concludere che gli assicuratori rispondano adeguatamente alle attese dei propri clienti: la categoria ottiene in effetti il punteggio medio di 5.4. Tre assicurazioni si dividono il primo posto in classifica, con un 5.6: la Mobiliare, il TCS e Vaudoise. Seguono, sul secondo gradino del podio, Axa Winterthur, Basilese e Zurich (5.4). Infine, con una media di 5.3, Allianz Suisse e Helvetia si aggiudicano il terzo posto.



3. Tempo impiegato per il risarcimento

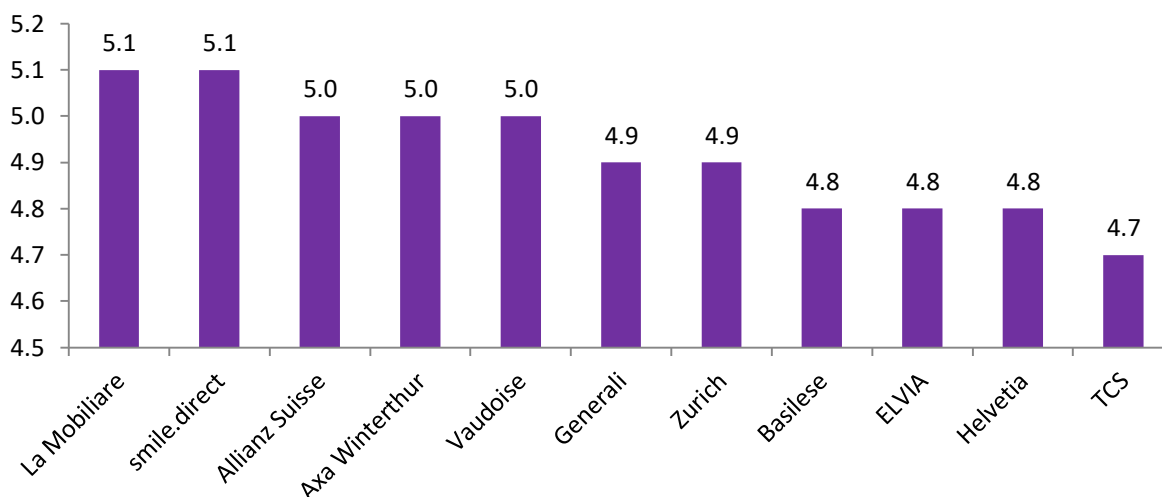
In questa sezione si confrontano i tempi effettivi di risarcimento danni da parte dell'assicuratore con quelli giudicati adeguati dagli assicurati. Risultato dell'indagine: globalmente, le assicurazioni vanno oltre le attese del cliente, dato che il risarcimento avviene generalmente in modo più rapido rispetto a quanto sperato. Il 60.2% di chi ha partecipato al sondaggio è soddisfatto di un risarcimento entro 20 giorni, e a dichiarare di essere stato risarcito in questo lasso di tempo è il 68.7% del campione.



4. Rapporto prezzo-prestazioni

Ancora una volta, è la categoria del rapporto prezzo-prestazioni ad ottenere il punteggio più basso del sondaggio. Proprio come negli ultimi due anni, gli assicurati svizzeri assegnano una media di 4.9, che corrisponde alla valutazione "abbastanza buono".

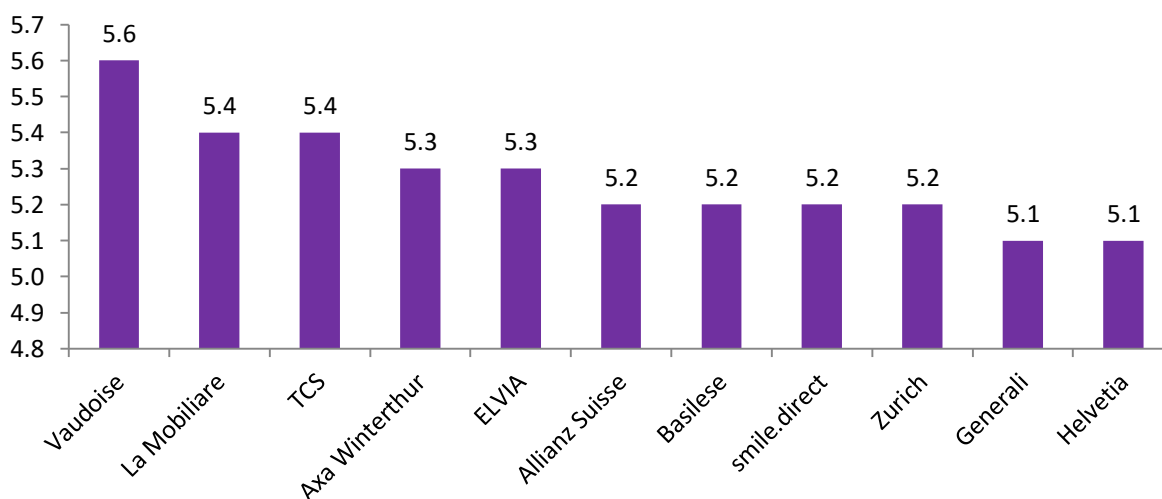
Come ormai da qualche anno, smile.direct registra il miglior punteggio (5.1) in questa categoria; un primo posto condiviso con la Mobiliare. Allianz Suisse, Axa Winterthur e Vaudoise si piazzano sul secondo gradino del podio con 5.0, mentre Generali e Zurich (4.9) arrivano al terzo posto.



5. Servizio clienti

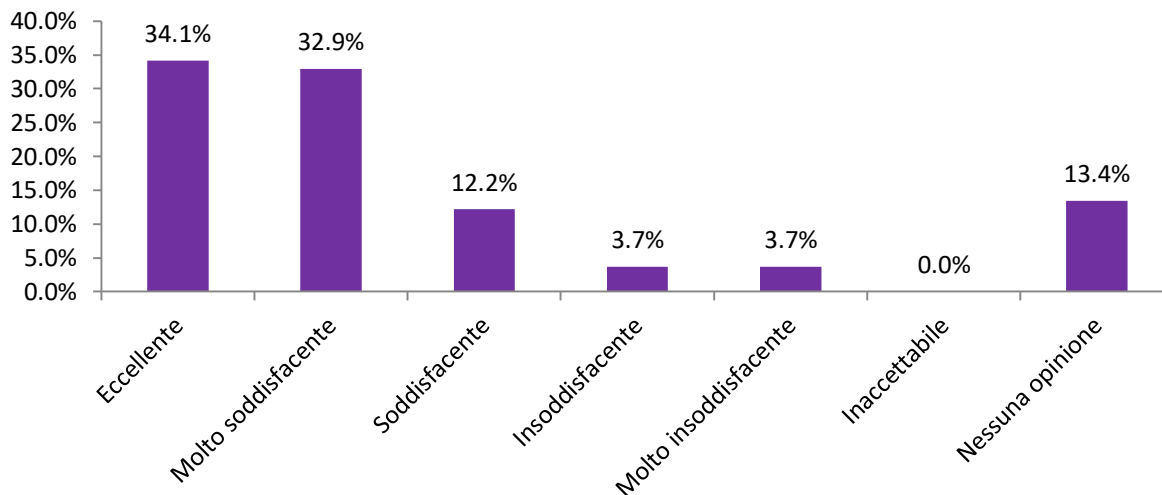
La categoria del servizio clienti comprende disponibilità, professionalità e simpatia dei collaboratori. Nel 2020, questa categoria ottiene il punteggio medio di 5.3 (+0.1 punto rispetto al 2019).

Quest'anno, è Vaudoise ad essere la più apprezzata per il servizio clienti (5.6, valutazione "eccellente"). Seguono la Mobiliare e il TCS (5.4), poi Axa Winterthur e ELVIA (5.3).



Ufficio contenzioso

Il 7.8% del campione dichiara di aver già avuto almeno una volta un ritardo nel pagamento del premio. Tra loro, soltanto il 7.4% si è detto insoddisfatto della gestione della propria pratica in questo caso, mentre ben il 67% ha giudicato tale gestione come "eccellente" o "molto soddisfacente".



Differenze tra regioni linguistiche

Se Svizzeri tedeschi e Svizzeri romandi si allineano su una valutazione "buono" (rispettivamente con 5.3 e 5.2), gli Svizzeri italiani sono i più difficili da accontentare: la media generale da loro attribuita è di 4.9, che corrisponde alla valutazione "abbastanza buono". Una tendenza che si conferma nelle diverse categorie dell'indagine, come mostra la tabella qui di seguito.

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

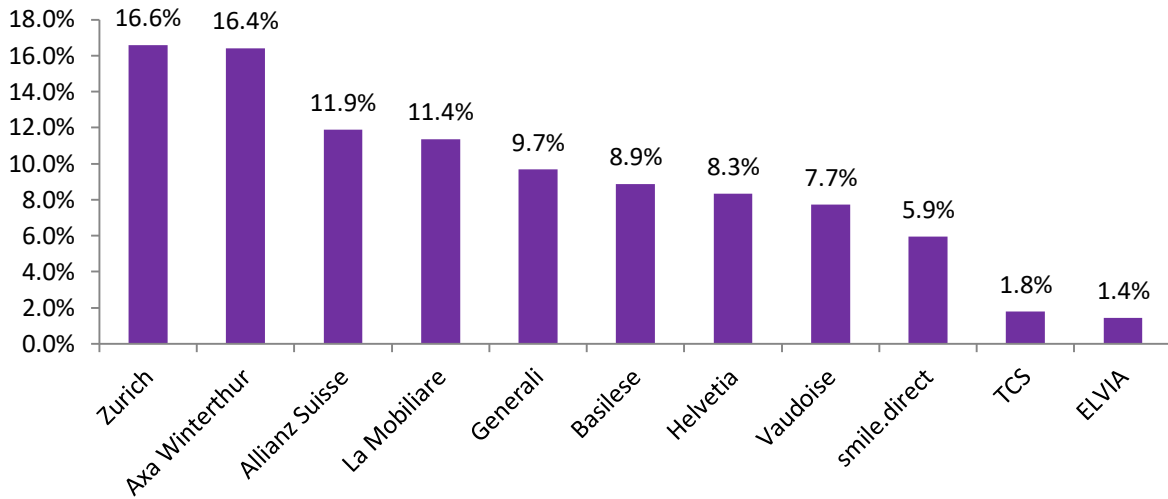
Punteggi medi	Svizzera tedesca	Svizzera francese	Svizzera italiana
Gestione contratti	5.3	5.3	5.1
Prestazioni	5.1	5.1	4.8
Servizio clienti	5.4	5.3	4.9

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

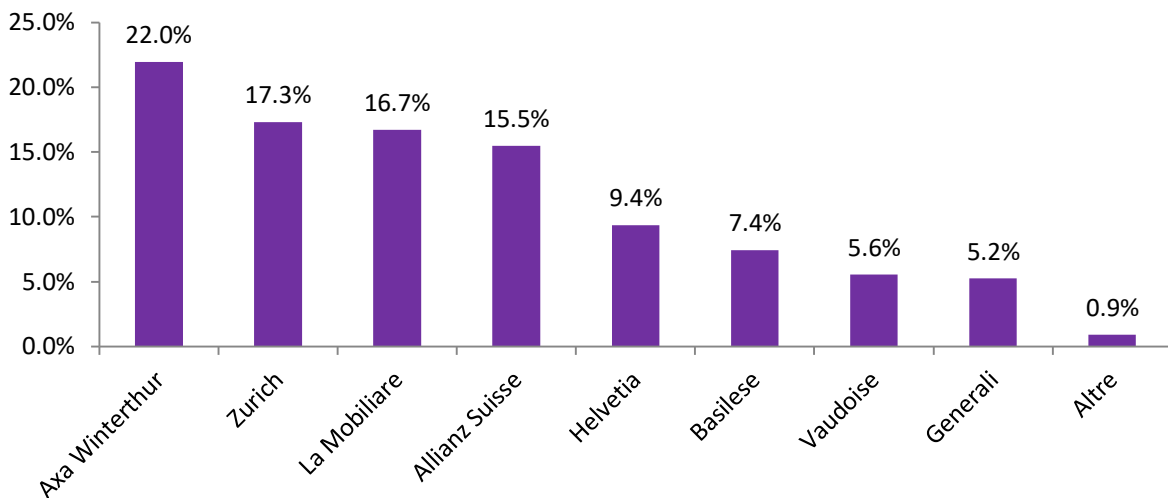
L'ASA (Associazione Svizzera d'Assicurazioni) e la FINMA, l'autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari, pubblicano statistiche sulle quote di mercato degli assicuratori in Svizzera; tali statistiche sono tuttavia disponibili, nel migliore dei casi, con diversi mesi di ritardo. I grafici consultabili qui sotto presentano, rispettivamente, le quote di mercato delle assicurazioni veicoli a motore (privati e imprese) nel 2018 secondo l'ASA, e quelle del 2020 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 2020



Quote di mercato assicurazione auto 2018 (fonte: ASA)



Ricapitolazione punteggi per categoria

Gestione contratti		Prestazioni		Servizio clienti	
Assicuratore	2020	Assicuratore	2020	Assicuratore	2020
La Mobiliare	5.7	La Mobiliare	5.3	Vaudoise	5.6
Vaudoise	5.6	Vaudoise	5.2	La Mobiliare	5.4
Basilese	5.4	smile.direct	5.1	TCS	5.4
Axa Winterthur	5.3	TCS	5.1	Axa Winterthur	5.3
smile.direct	5.3	Allianz Suisse	5.0	ELVIA	5.3
TCS	5.3	Axa Winterthur	5.0	Allianz Suisse	5.2
Allianz Suisse	5.2	Basilese	5.0	Basilese	5.2
ELVIA	5.2	ELVIA	5.0	smile.direct	5.2
Helvetia	5.1	Generali	5.0	Zurich	5.2
Zurich	5.1	Zurich	5.0	Generali	5.1
Generali	5.0	Helvetia	4.9	Helvetia	5.1
Punteggio medio	5.3	Punteggio medio	5.1	Punteggio medio	5.3

Sintesi dei punteggi

Punteggio - Confronto 2019/2020

Assicuratore	2020	2019	Differenza
La Mobiliare	5.5	5.5	0.0
Vaudoise	5.5	5.4	0.1
TCS	5.3	5.1	0.2
Axa Winterthur	5.2	5.3	-0.1
Basilese	5.2	5.2	0.0
ELVIA	5.2	5.0	0.2
smile.direct	5.2	5.2	0.0
Allianz Suisse	5.1	5.1	0.0
Zurich	5.1	5.1	0.0
Generali	5.0	5.0	0.0
Helvetia	5.0	5.0	0.0
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
Place Chauderon 20b
1003 Losanna
021.312.55.91
ducret(a)bonus.ch

Losanna, 27 agosto 2020