

bonus.ch, assicurazioni auto: quasi tre quarti della popolazione svizzera non ha intenzione di acquistare un'auto elettrica

Auto elettriche: una tematica sempre più d'attualità. Eppure, quasi il 75% della popolazione svizzera non pare intenzionato ad acquistare questa tipologia di veicolo. Secondo i partecipanti al nostro sondaggio, i principali svantaggi dell'auto elettrica sono l'impatto ambientale delle batterie, il costo e la difficoltà di trovare stazioni di ricarica. Il carburante preferito in Svizzera (42%) resta, per il momento, la benzina.

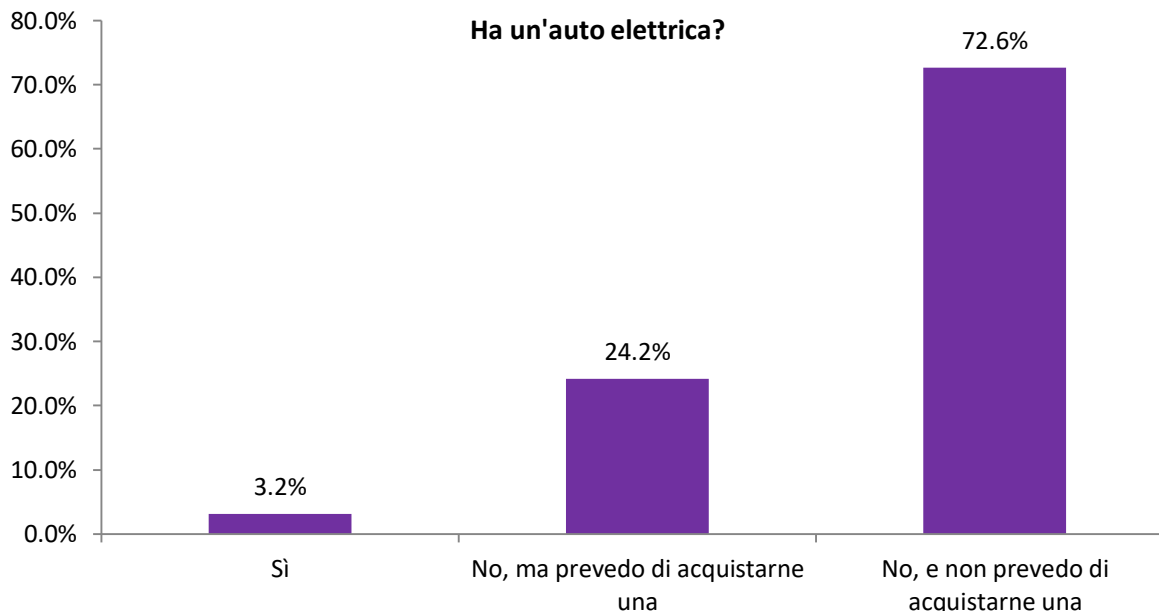
Ogni anno, il comparatore online bonus.ch fa il punto sulla situazione delle assicurazioni auto in Svizzera tramite un'indagine presso i propri utenti. Anche quest'anno, oltre 1'150 assicurati hanno accettato di rispondere a un sondaggio le cui domande coprivano le seguenti categorie:

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

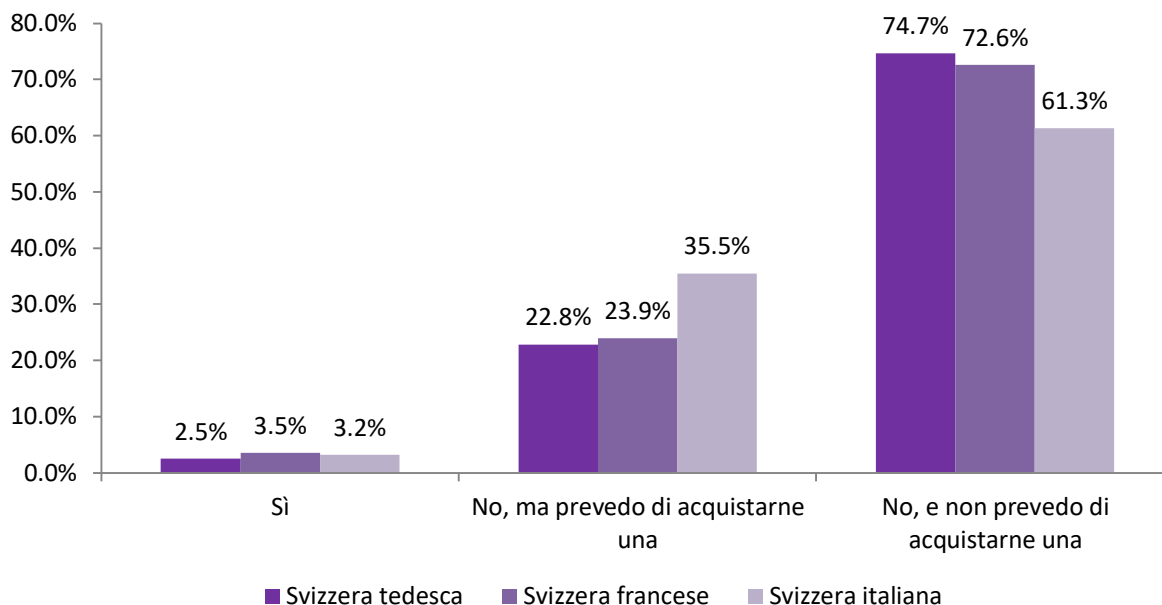
Le risposte sono state convertite in un punteggio compreso tra 1 e 6, con 6 come punteggio migliore. Ecco i dati principali che emergono dall'indagine.

Auto elettriche: la situazione in Svizzera

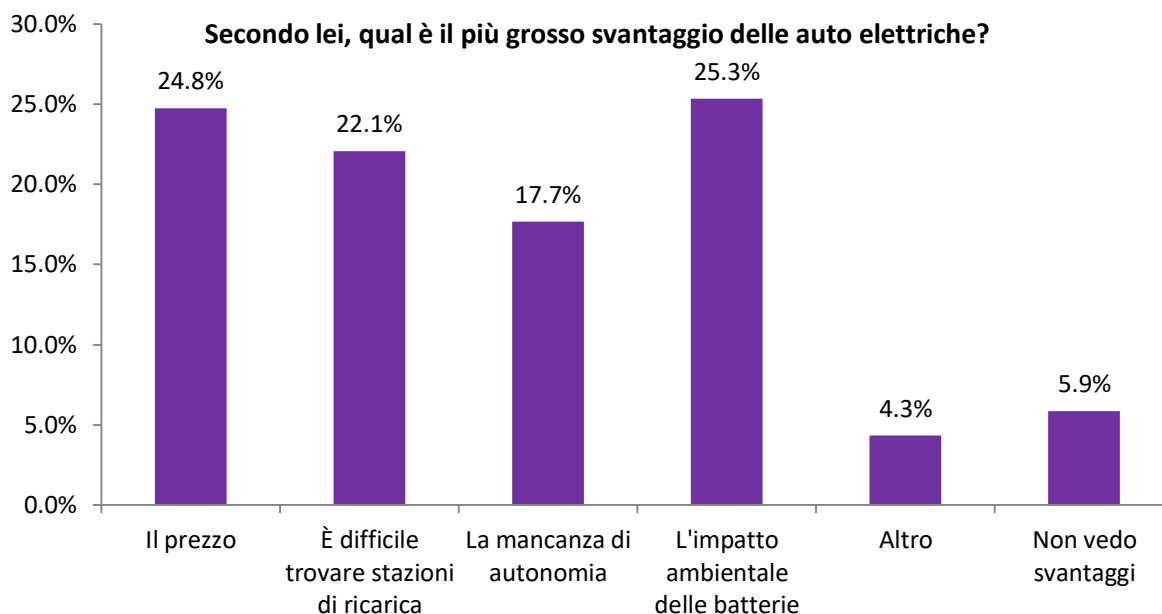
A possedere un'auto elettrica è soltanto il 3.2% del campione intervistato; il 24.2% dichiara di prendere in considerazione l'idea di acquistarne una, mentre il 72.6% non prevede un acquisto in tal senso.



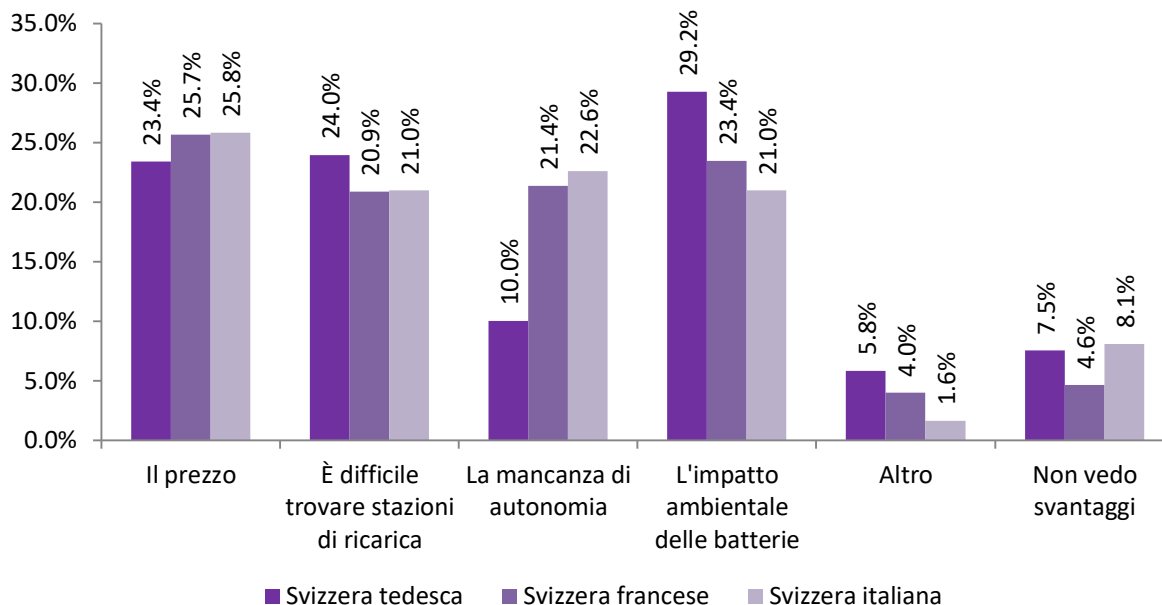
L'interesse più marcato per questo mezzo di locomozione si riscontra nella Svizzera italiana: il 35.5% del campione afferma di essere intenzionato all'acquisto di un veicolo elettrico. Più reticenti invece gli Svizzeri tedeschi, con il 2.5% soltanto che possiede questo tipo di veicolo, e il 22.8% che ne prevede l'acquisto.



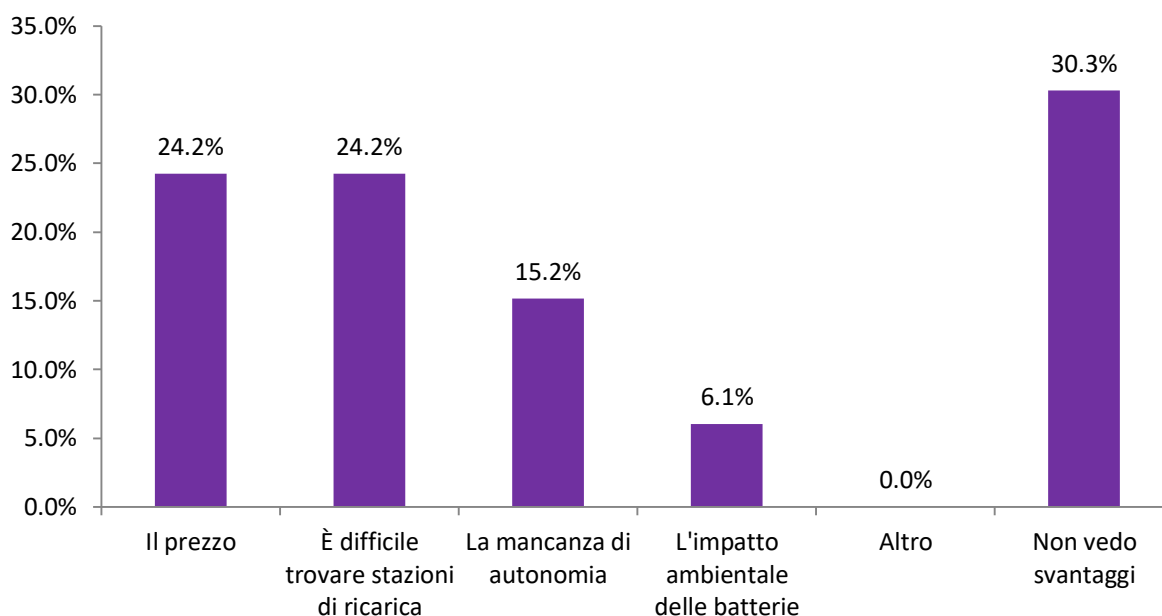
L'impatto delle batterie sull'ambiente (25.3%), il prezzo di acquisto (24.8%), la mancanza di stazioni di ricarica (22.1%) e la limitata autonomia di un'auto elettrica (17.7%) sono i principali elementi descritti come svantaggi e che frenano dunque l'acquisto di questa tipologia di auto.



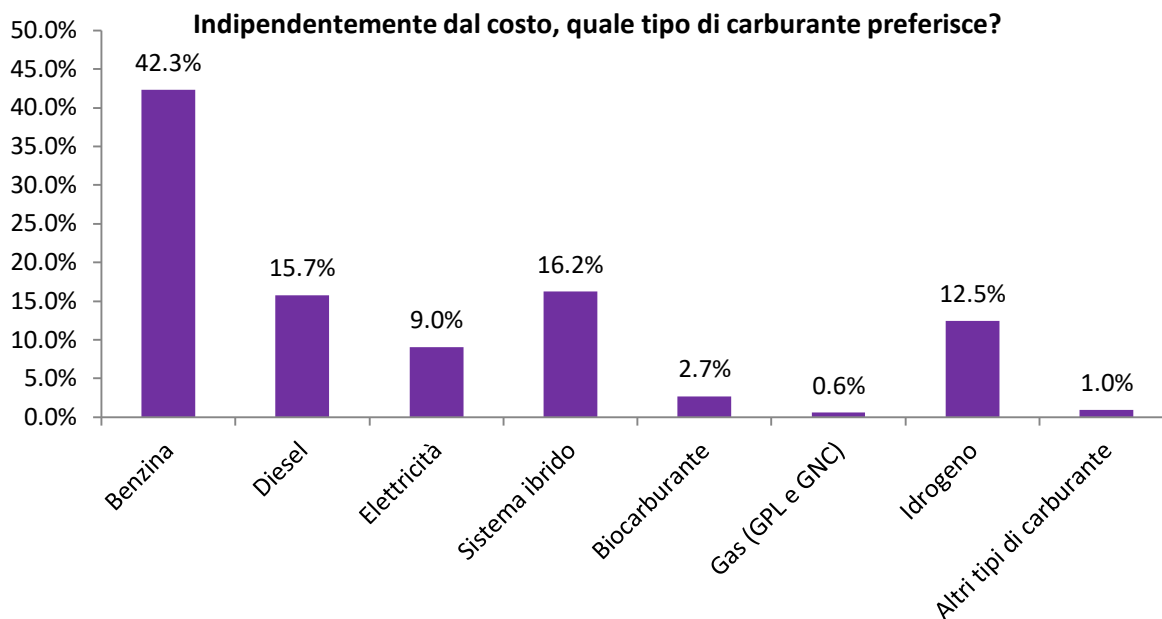
Il maggior punto negativo secondo gli Svizzeri tedeschi che hanno partecipato al sondaggio è proprio l'impatto delle batterie delle auto elettriche sull'ambiente, in particolar modo nel processo di fabbricazione. La mancanza di autonomia ha meno importanza agli occhi di questa parte del campione rispetto alle altre regioni linguistiche.



Secondo chi già possiede un'auto elettrica, i maggiori vincoli sono costituiti dai costi e la difficoltà nel reperire stazioni di ricarica. Ma quasi un terzo dei proprietari di un veicolo elettrico dichiara di non trovare svantaggi.

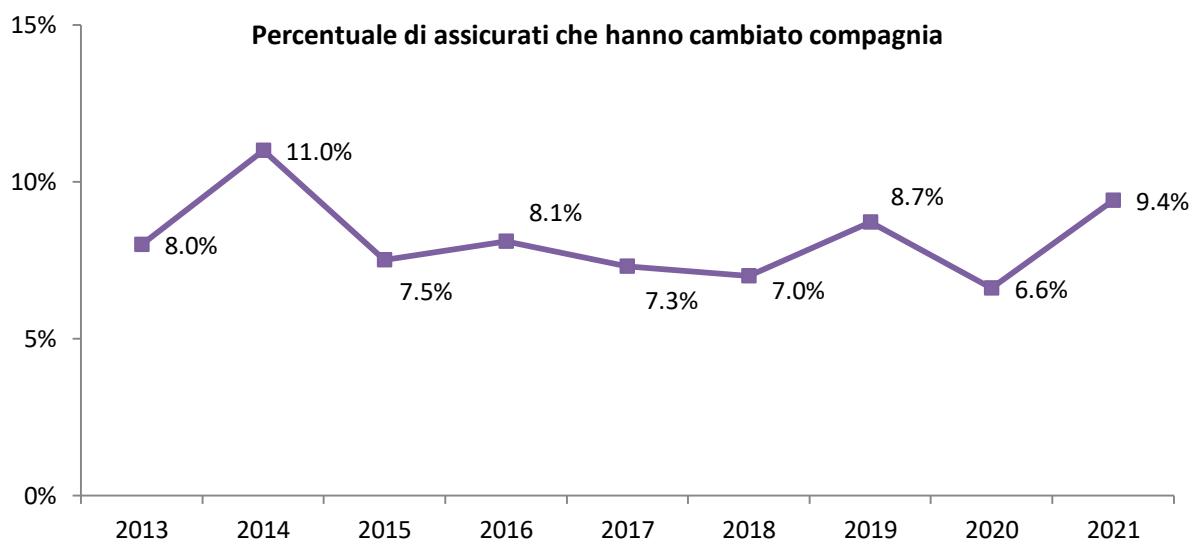


Indipendentemente dal prezzo (acquisto, utilizzo, ecc.), in Svizzera è ancora la benzina (42.3% del campione) ad essere indicata come carburante preferito, superando così il sistema ibrido (16.2%), il diesel (15.7%) o l'idrogeno (12.5%). L'elettricità è preferita soltanto dal 9% dei partecipanti al sondaggio.

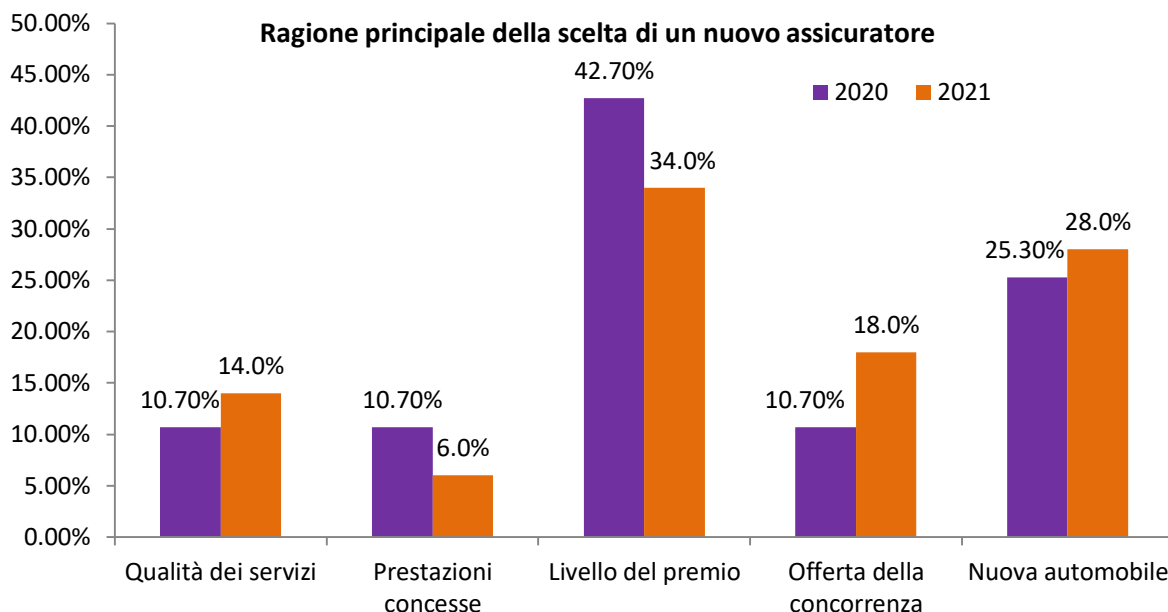


Passaggio a un nuovo assicuratore: cifre mai viste dal 2014

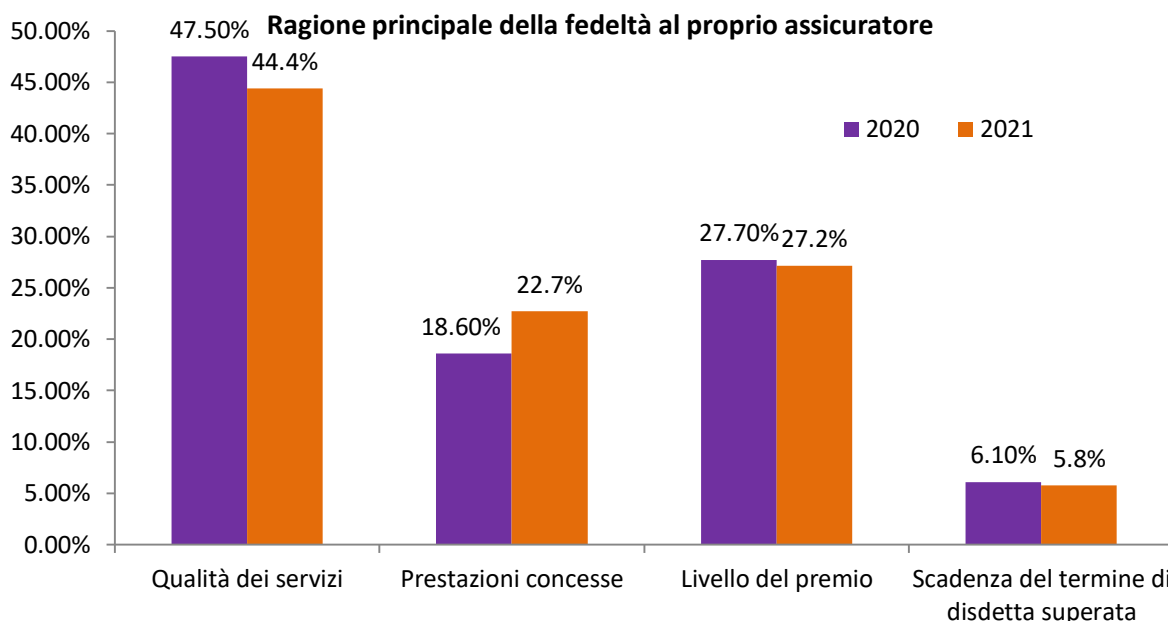
Se nel 2020 la popolazione svizzera presentava un tasso di fedeltà da record, la situazione è ben diversa se si osservano le cifre del 2021: il 9.4% degli assicurati ha cambiato compagnia nel corso dell'anno. Una percentuale mai raggiunta dal 2014!



Non è certamente da escludersi un "effetto coronavirus": in questo periodo di pandemia, risparmiare diventa gioco forza. Tra le ragioni esplicite di un cambio di compagnia, tuttavia, gli assicurati chiamano in causa il livello del premio (34%) e l'acquisto di un nuovo veicolo (28%). Altro fatto interessante: le offerte della concorrenza giocano quest'anno un ruolo decisivo: sono infatti descritte come la ragione principale del passaggio a un nuovo assicuratore dal 18% di chi ha risposto al sondaggio, mentre nel 2020 ad addurre questa motivazione era il 10.7%. Simili percentuali non si registravano dal 2017.



La qualità dei servizi (44.4%) rimane la principale ragione della fedeltà, seguita dal livello del premio (27.2%), dalle prestazioni (22.7%) e dall'aver lasciato scadere il termine contrattuale per la disdetta (5.8%).



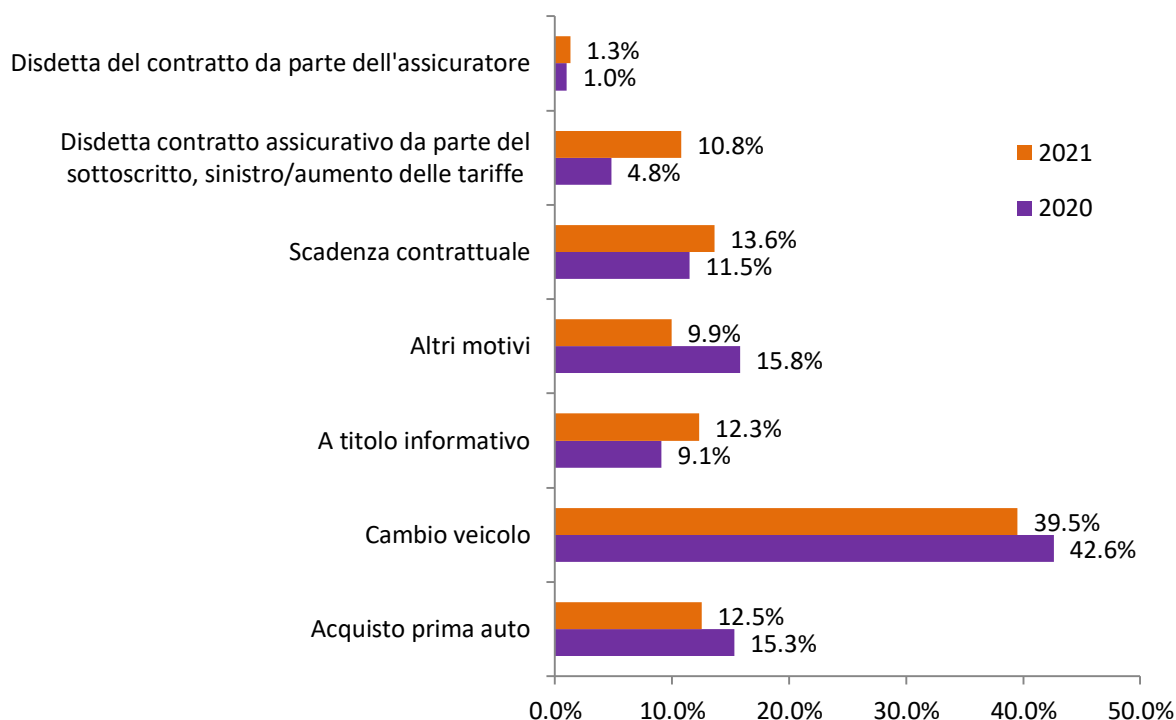
Fonte: indagine di soddisfazione 2021 sulle assicurazioni auto

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 5.3 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 (52%). Ad approfittare della scadenza contrattuale per riconsiderare la propria polizza, soltanto poco più del 13%.

Si riscontra, invece, una novità nella percentuale di disdette da parte dell'assicurato, che è più che raddoppiata rispetto all'anno scorso, passando dal 4.8% al 10.8%. È un chiaro indizio del fatto che gli assicurati sono sensibili a un mercato dinamico che presenta offerte interessanti.



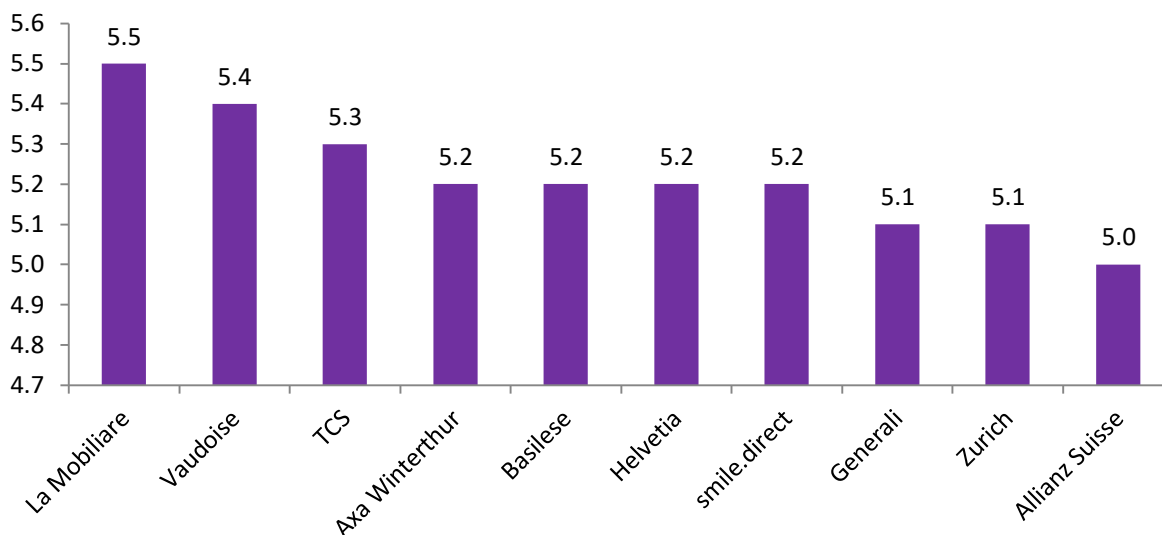
Fonte: informazioni sulle richieste d'offerta ottenute tramite il comparatore di bonus.ch

Soddisfazione globale 2021 - media svizzera

Anche quest'anno, l'indagine sulla soddisfazione globale non lascia spazio a dubbi: la popolazione svizzera è globalmente soddisfatta della propria assicurazione auto! Per il quarto anno consecutivo, il punteggio medio di soddisfazione è di 5.2 su 6, corrispondente alla valutazione "buono". Le differenze di punteggio tra le varie compagnie restano relativamente poco significative: un chiaro segno della forte concorrenza che vige sul mercato dell'assicurazione auto in Svizzera.

E sono ben 10 anni che a terminare al primo posto nelle indagini di soddisfazione di bonus.ch sull'assicurazione auto è la compagnia La Mobiliare! Anche quest'anno l'assicuratore ottiene il miglior punteggio globale: 5.5, corrispondente alla più lusinghiera valutazione, ovvero "ottimo".

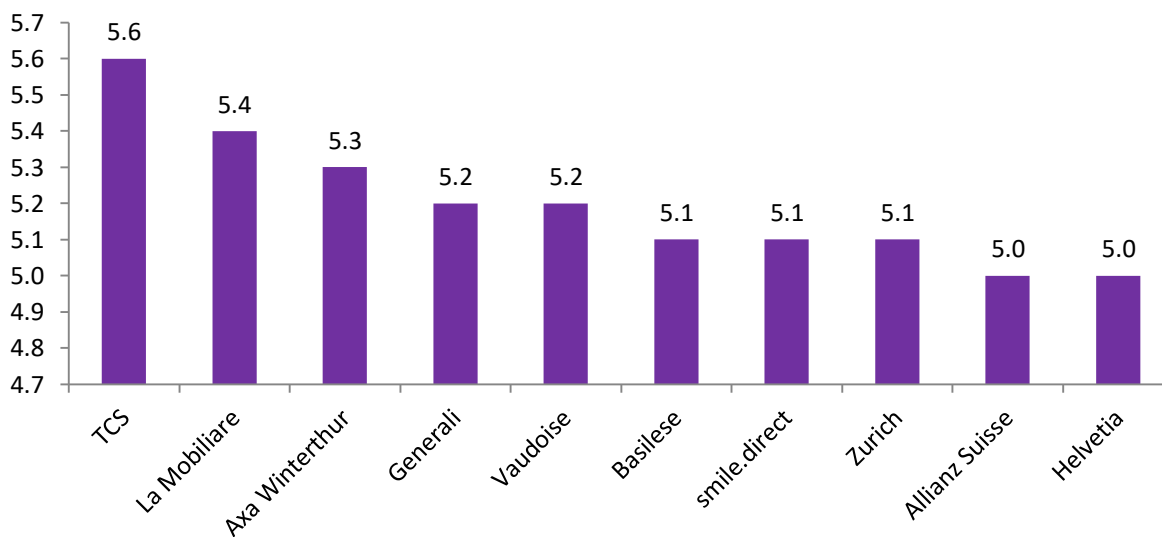
Vaudoise si piazza in seconda posizione, con una media generale di 5.4, mentre ad arrivare terzo è il TCS, con il punteggio di 5.3. Entrambi i punteggi corrispondono a un giudizio complessivo "buono".



1. Gestione contratti

La prima categoria concerne la chiarezza delle informazioni comunicate dalla compagnia (offerta, polizza, condizioni generali, corrispondenza, ecc.). Nel 2021, la categoria della gestione contratti ottiene il punteggio medio di 5.2, corrispondente alla valutazione "buono".

In testa, in questa categoria, il TCS, con il punteggio di 5.6, corrispondente alla valutazione "ottimo". Vaudoise (5.4) e Axa Winterthur (5.3) completano il podio con la valutazione "buono".

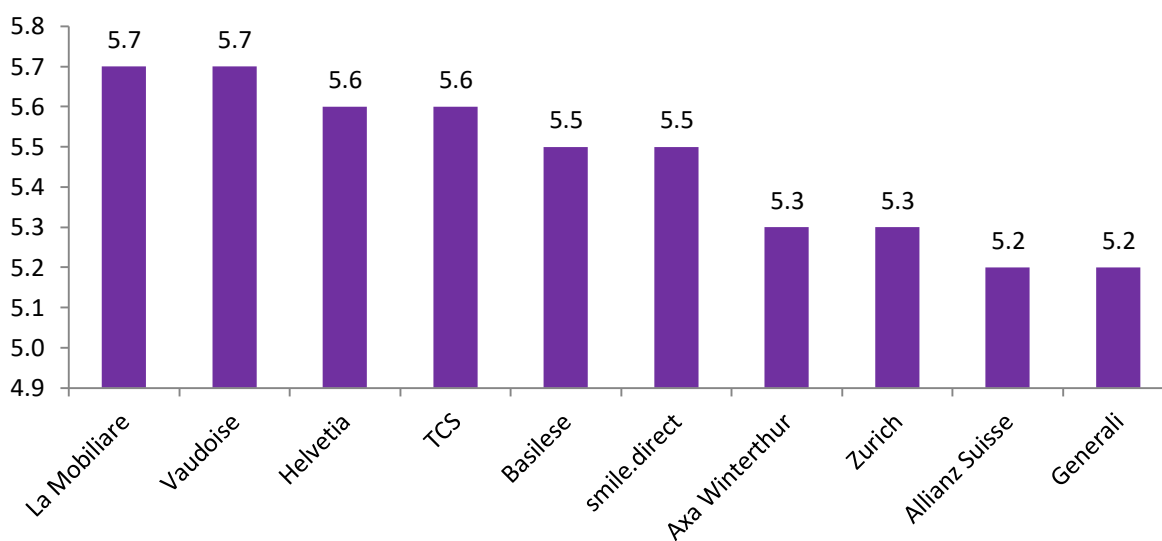


2. Gestione sinistri

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.

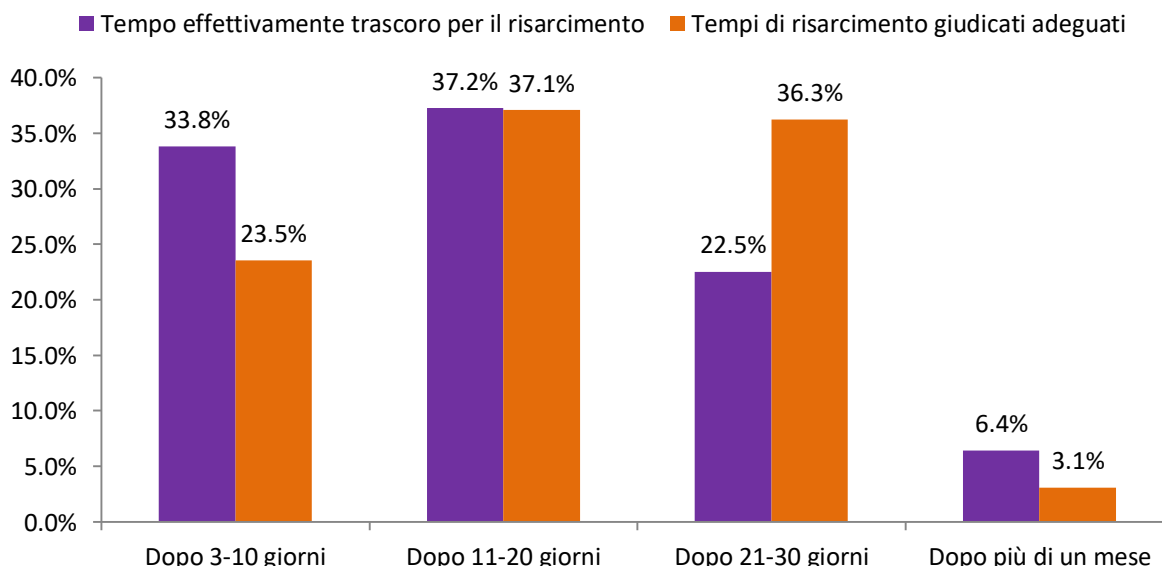
Se si considerano i risultati del sondaggio, si può concludere che gli assicuratori rispondano adeguatamente alle attese dei propri clienti: la categoria ottiene in effetti il punteggio medio di 5.5, che corrisponde alla valutazione "ottimo".

Due assicurazioni si dividono il primo posto in classifica, con un 5.7: la Mobiliare e Vaudoise. Seguono, sul secondo gradino del podio, Helvetia e TCS (5.6). Infine, con una media di 5.5, Basilese e smile.direct si aggiudicano il terzo posto.



3. Tempo impiegato per il risarcimento

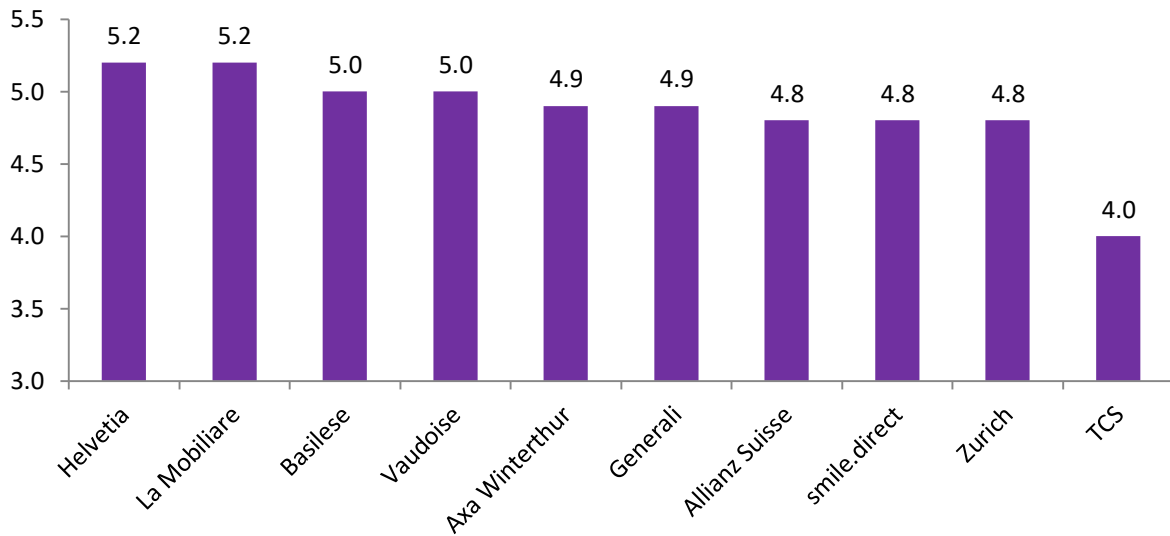
In questa sezione si confrontano i tempi effettivi di risarcimento danni da parte dell'assicuratore con quelli giudicati adeguati dagli assicurati. Risultato dell'indagine: globalmente, le assicurazioni vanno oltre le attese del cliente, dato che il risarcimento avviene generalmente in modo più rapido rispetto a quanto sperato. Il 60.6% 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 71% 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 tre anni, gli assicurati svizzeri assegnano una media di 4.9, che corrisponde alla valutazione "abbastanza buono".

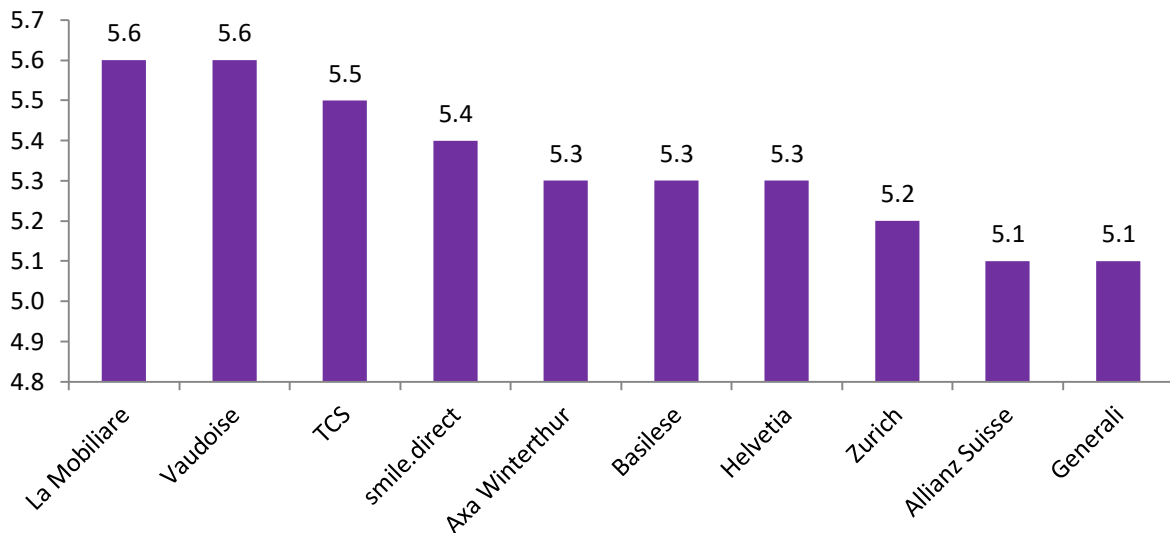
Helvetia e La Mobiliare sono entrambe in testa alla classifica per la rubrica prezzo-prestazioni, con il punteggio medio di 5.2. Arrivano ex-aequo al secondo posto Basilese e Vaudoise, con il punteggio globale di 5.0. Seguono immediatamente Axa Winterthur e Generali (4.9).



5. Servizio clienti

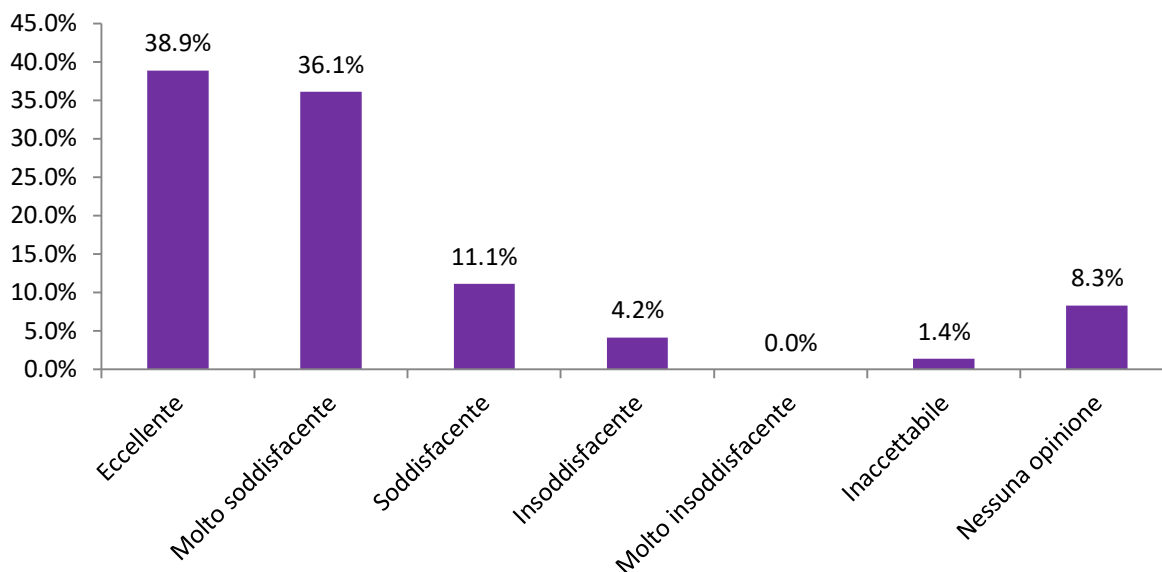
La categoria del servizio clienti comprende disponibilità, professionalità e simpatia dei collaboratori. Nel 2021, questa categoria ottiene il punteggio medio di 5.3.

Quest'anno, le compagnie più apprezzate per il servizio clienti sono La Mobiliare e Vaudoise (5.6, valutazione "ottimo"). Seguono TCS (5.5) e smile.direct (5.4).



Ufficio contenzioso

Il 6.9% del campione dichiara di aver già avuto almeno una volta un ritardo nel pagamento del premio. Tra loro, soltanto il 5.6% si è detto insoddisfatto della gestione della propria pratica in questo caso, mentre ben il 75% 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 4.8, 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

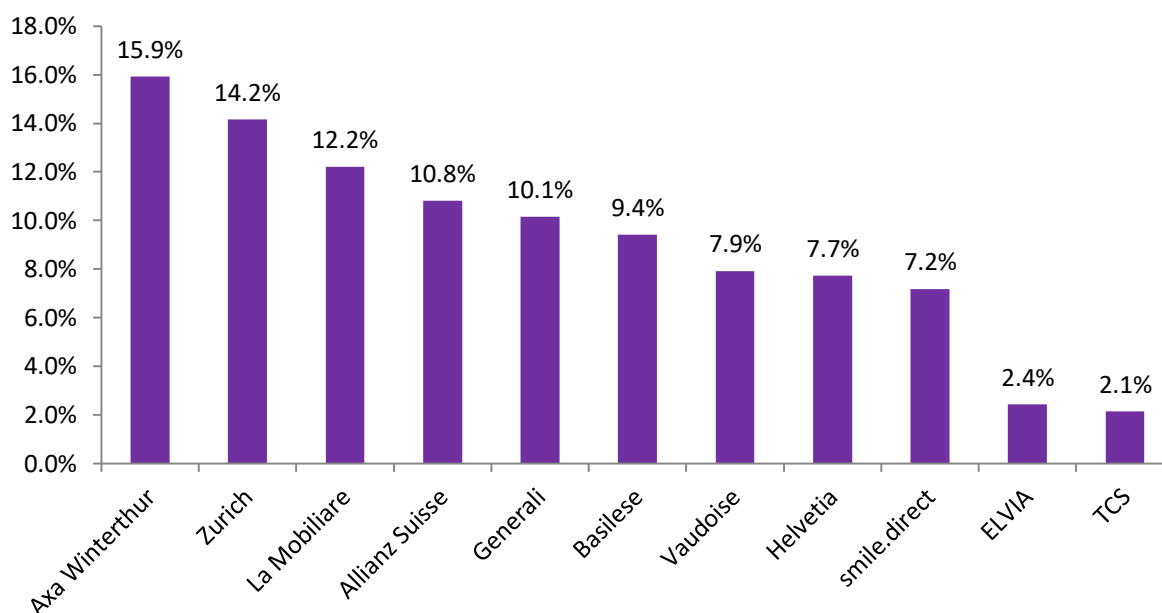
Punteggi medi	Svizzera tedesca	Svizzera francese	Svizzera italiana
Gestione contratti	5.2	5.2	4.8
Prestazioni	5.2	5.1	4.8
Servizio clienti	5.4	5.3	4.9

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

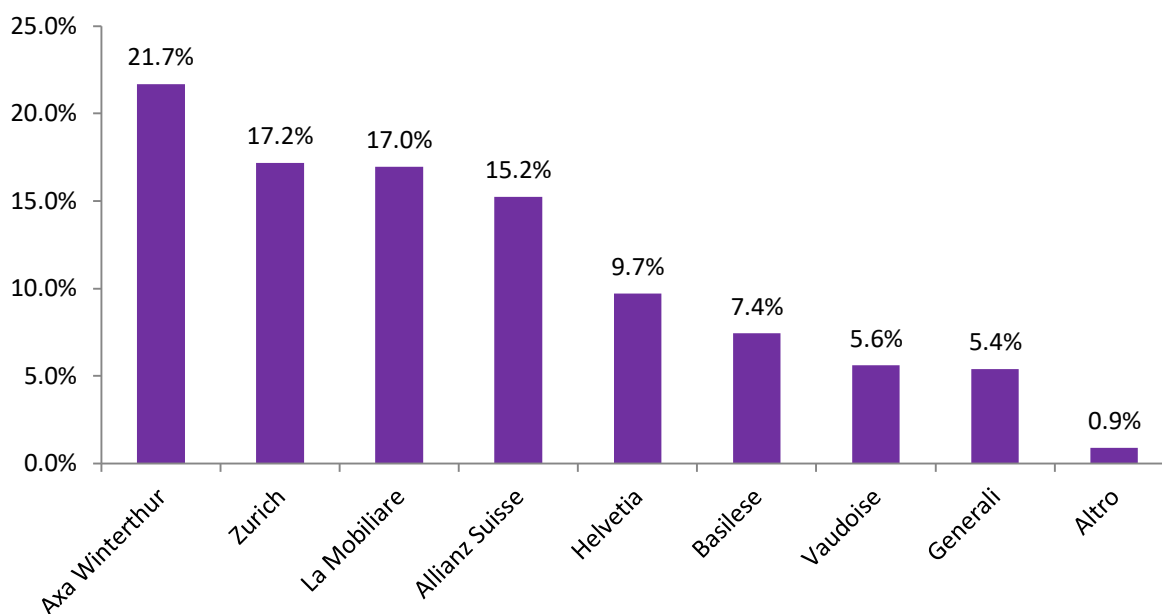
L'ASA (Associazione Svizzera d'Assicurazioni) e la FINMA, l'autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari, pubblicano statistiche sulle quote di mercato degli assicuratori in Svizzera; tali statistiche sono tuttavia disponibili, nel migliore dei casi, con diversi mesi di ritardo. I grafici consultabili qui sotto presentano, rispettivamente, le quote di mercato delle assicurazioni veicoli a motore (privati e imprese) nel 2019 secondo l'ASA, e quelle del 2021 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 2021



Quote di mercato assicurazione auto 2019 (fonte: ASA)



Ricapitolazione punteggi per categoria

Gestione contratti		Prestazioni		Servizio clienti	
Assicuratore	2021	Assicuratore	2021	Assicuratore	2021
TCS	5.6	La Mobiliare	5.4	La Mobiliare	5.6
La Mobiliare	5.4	Vaudoise	5.3	Vaudoise	5.6
Axa Winterthur	5.3	Helvetia	5.2	TCS	5.5
Generali	5.2	smile.direct	5.2	smile.direct	5.4
Vaudoise	5.2	Basilese	5.1	Axa Winterthur	5.3
Basilese	5.1	Axa Winterthur	5.0	Basilese	5.3
smile.direct	5.1	Generali	5.0	Helvetia	5.3
Zurich	5.1	Zurich	5.0	Zurich	5.2
Allianz Suisse	5.0	Allianz Suisse	4.9	Allianz Suisse	5.1
Helvetia	5.0	TCS	4.9	Generali	5.1
Punteggio medio	5.2	Punteggio medio	5.1	Punteggio medio	5.3

Sintesi dei punteggi

Punteggio - Confronto 2020/2021

Assicuratore	2021	2020	Differenza
La Mobiliare	5.5	5.5	0.0
Vaudoise	5.4	5.5	-0.1
TCS	5.3	5.3	0.0
Axa Winterthur	5.2	5.2	0.0
Basilese	5.2	5.2	0.0
Helvetia	5.2	5.0	0.2
smile.direct	5.2	5.2	0.0
Generali	5.1	5.0	0.1
Zurich	5.1	5.1	0.0
Allianz Suisse	5.0	5.1	-0.1
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, 17 agosto 2021