

bonus.ch, assicurazione malattia: al minimo storico gli assicurati svizzeri che decidono di cambiare cassa malati!

Meno di un assicurato su dieci ha cambiato cassa malati nel 2021, e appena il 12% della popolazione prevede il passaggio a un nuovo assicuratore per il 2022. È il minimo storico! Eppure, anche se il rialzo si annuncia in media moderato, di anno in anno l'aumento dei premi resta inesorabile.

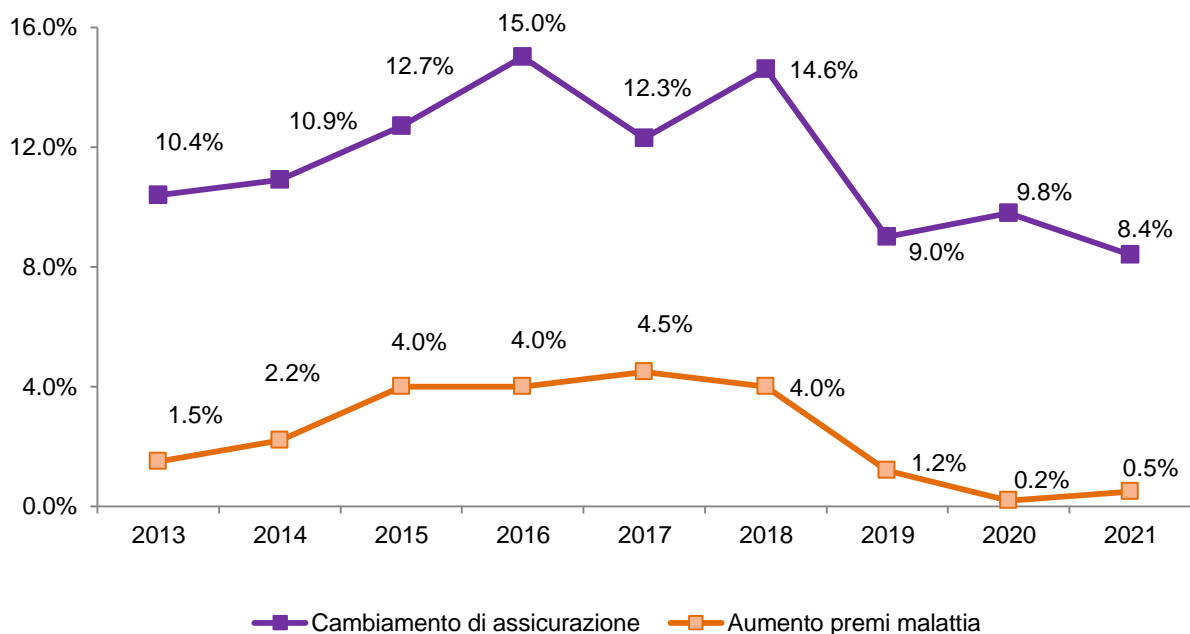
Ormai dal 2009, il portale di comparazione online bonus.ch offre ogni anno alla popolazione svizzera la possibilità di esprimere la propria opinione sul tema dell'assicurazione malattia. Nello scorso mese di luglio, oltre 3.160 persone hanno risposto all'indagine di soddisfazione e hanno valutato il loro assicuratore sui punti seguenti:

- aumento dei premi
- chiarezza delle informazioni fornite dalla cassa malati
- gestione delle prestazioni
- servizio clienti

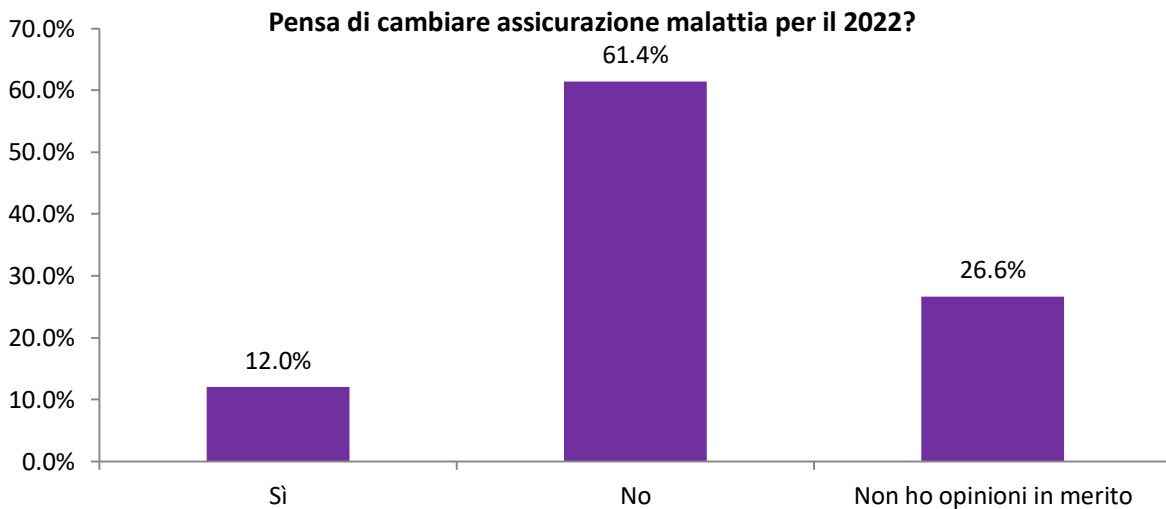
Le risposte sono state convertite in un punteggio su una scala di valutazione crescente, da 1 a 6.

Cambiamento di assicurazione malattia - minimo storico, un record in negativo

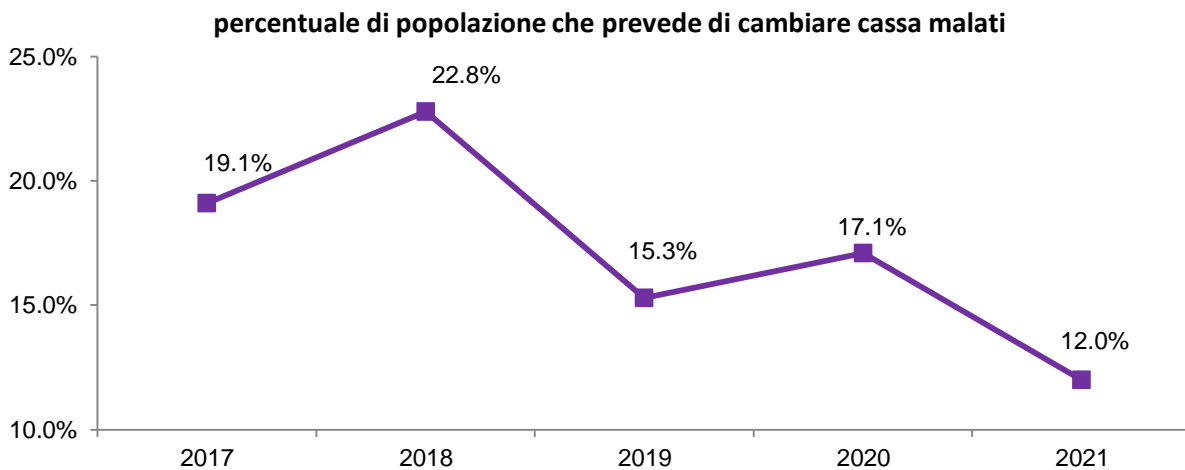
Mai era accaduto che a cambiare cassa malati fosse una percentuale di assicurati così bassa! Appena l'8.4% della popolazione svizzera ha optato per una nuova assicurazione nel 2021. Un record in negativo, che si spiega almeno in parte con l'annuncio di un aumento medio piuttosto modesto, dell'ordine dello 0.5%.



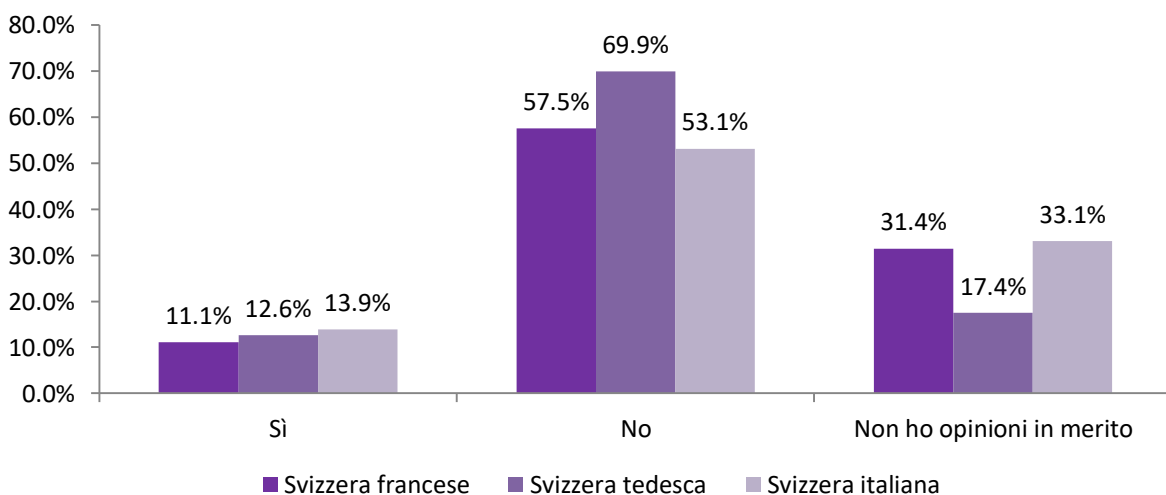
E la tendenza sembra confermarsi, se non addirittura rinforzarsi, per il 2022. A fine luglio 2021 abbiamo chiesto ai partecipanti al nostro sondaggio se avessero o meno intenzione di cambiare compagnia nel 2022. In quel periodo, l'aumento dei premi per l'anno prossimo era stimato tra lo 0.5% e l'1.5%. I risultati parlano chiaro: in base a questa tendenza, oltre il 61% del campione (il 57% nel 2020) ha dichiarato di non avere intenzione di cambiare cassa malati. E soltanto il 12% (il 17.1% nel 2020) indica che prenderà in considerazione il passaggio a un nuovo assicuratore, mentre il resto dei partecipanti al sondaggio non ha opinioni in merito.



Anche quest'anno dunque l'intenzione di cambiare resta scarsissima, ai minimi storici. Una mancanza di interesse fortemente condizionata dalla stima sull'aumento medio dei premi per l'anno prossimo.



Tra gli Svizzeri tedeschi, oltre due terzi non hanno intenzione di cambiare cassa malati nel 2022. Nella Svizzera romanda e nella Svizzera italiana le opinioni sono più divise: poco più della metà degli intervistati pensa di mantenere lo stesso assicuratore, mentre una quota significativa di partecipanti è ancora indecisa.



Annuncio dei premi - Aumenti solo apparentemente moderati

Con i premi che non cessano di aumentare di anno in anno, questa mancanza di interesse della popolazione svizzera nei confronti dell'ipotesi del passaggio a una nuova assicurazione malattia è davvero sorprendente, soprattutto se si considera che il budget di una parte delle famiglie svizzere è messo a dura prova dall'attuale crisi sanitaria.

Da due anni, l'UFSP annuncia aumenti dei premi molto contenuti: lo 0.2% per il 2020 e lo 0.5% per il 2021. Sarà probabilmente così anche per il 2022. Ma queste cifre, che rappresentano soltanto una media, devono essere interpretate con prudenza.

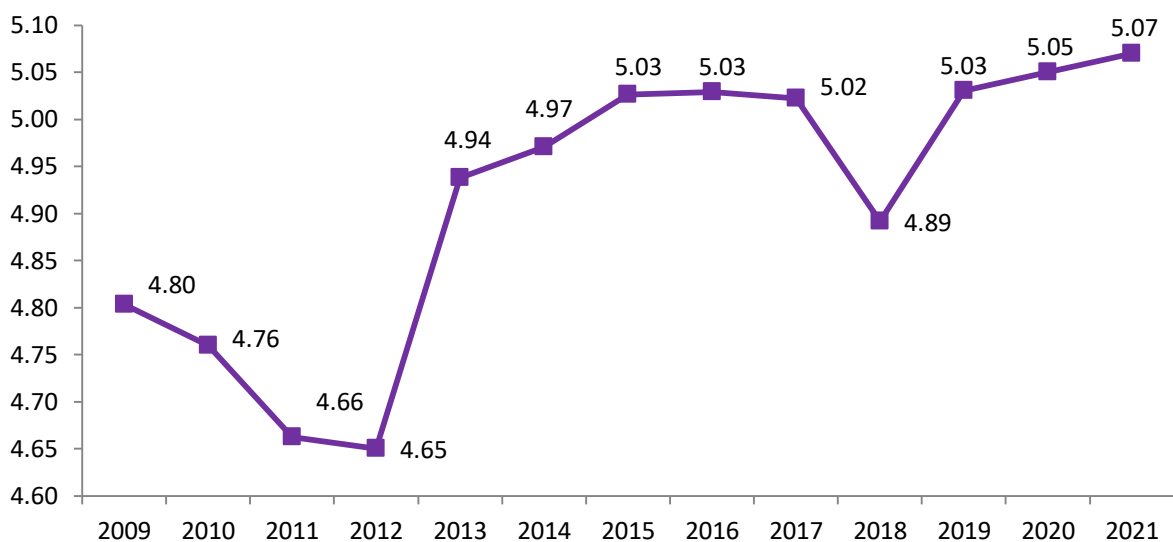
Di fatto, nel 2021, il 31% dei premi è in realtà aumentato di oltre il 2%, e il 21% addirittura di oltre il 3%! Tenendo conto degli estremi, le variazioni rilevate per uno stesso premio si situavano tra il -34% e il +28% rispetto al 2020.

Concretamente, dunque, moltissimi assicurati hanno subito un rialzo dei premi consistente. Nonostante questo, i nostri dati mostrano che sono in pochi a cambiare cassa malati, quando il risparmio possibile raggiungerebbe, in alcuni casi, diverse centinaia, se non migliaia di franchi!

Punteggio globale¹

La fedeltà record degli assicurati si spiega anche con la soddisfazione della popolazione svizzera nei confronti della propria assicurazione malattia. Quest'anno, le casse malati fanno rilevare la media più alta dal 2009 in termini di soddisfazione, con un punteggio globale di 5.07.

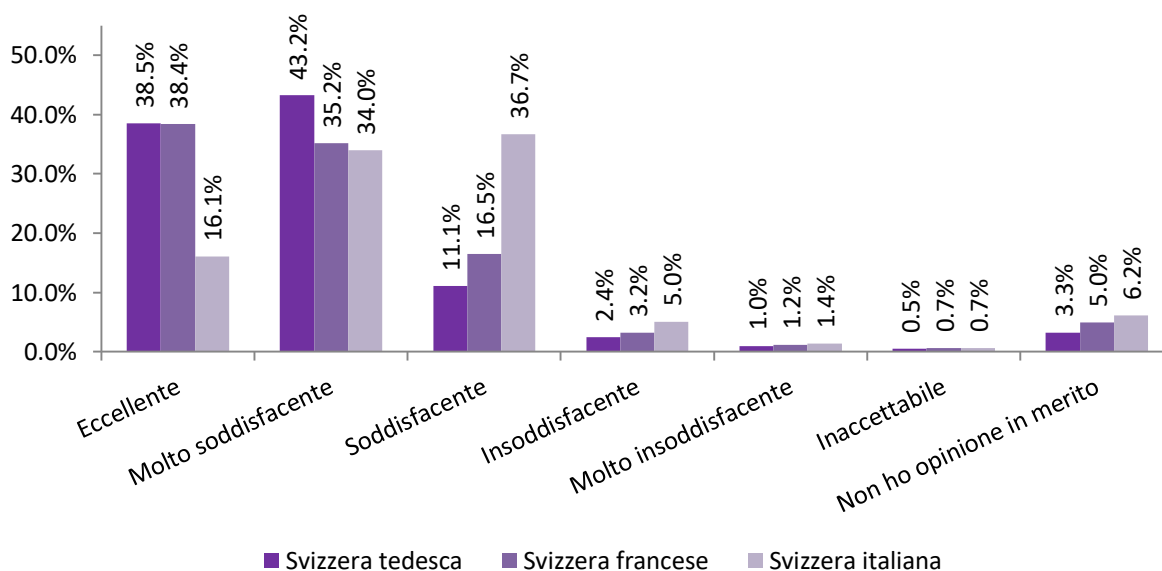
Soddisfazione generale dal 2009



Tasso di soddisfazione a livello regionale - valutazione generale

La tendenza di questi ultimi anni continua: gli Svizzeri tedeschi sono i più soddisfatti della loro assicurazione malattia. Nel 2021, l'81.7% di loro (il 78.7% nel 2020) ha valutato la propria cassa malati come "molto soddisfacente" o "eccellente". Ciò conferma il fatto che siano i meno propensi a cambiare assicurazione malattia nel 2022. Tra gli Svizzeri romandi, questa percentuale è del 73.6% (nel 2020 era del 69.2%), mentre gli Svizzeri di lingua italiana (50.1%, 56.2% invece l'anno scorso) restano i più difficili da soddisfare.

¹ Vengono valutati soltanto gli assicuratori per i quali ha partecipato un numero minimo di utenti.



Quali sono le casse malati più apprezzate nel 2021?

Quest'anno, a salire sul gradino più alto del podio, sono addirittura in tre! Agrisano, Sanitas e SWICA si piazzano ex-aequo al primo posto, ottenendo il punteggio medio generale di 5.4 su 6, corrispondente alla valutazione "buono".

Atupri occupa il secondo posto nella classifica globale, con il punteggio di 5.3 ("buono"). Seguono, al terzo posto, ben cinque assicuratori : CSS, Helsana, KPT, OEKK e Visana.

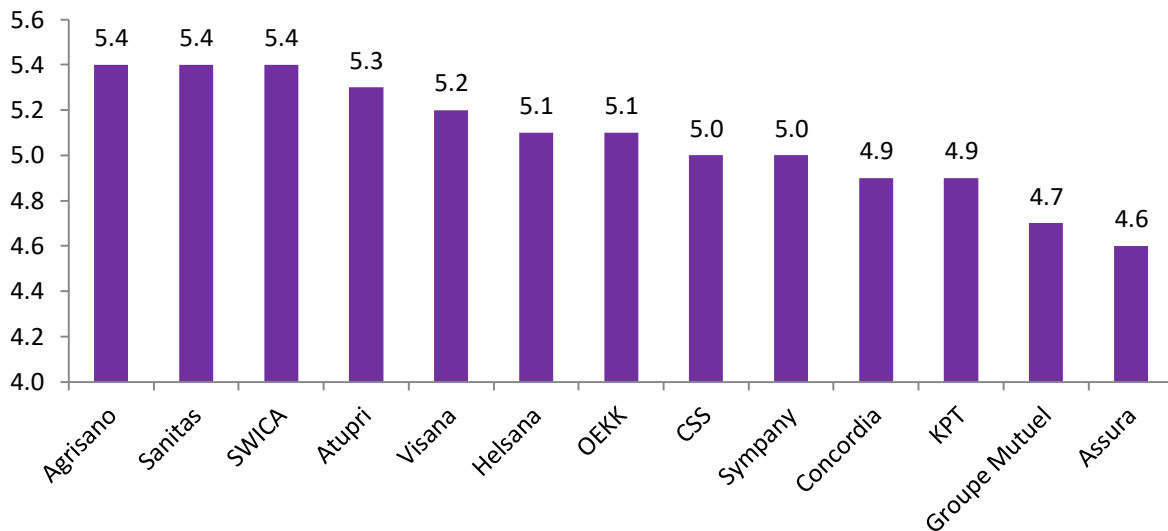


Categorie - punteggi globali

Anche quest'anno la gestione delle prestazioni ha ottenuto il punteggio complessivo più alto (5.2). Il servizio clienti fa rilevare il punteggio di 5.1, mentre la gestione dei contratti ha mantenuto il suo punteggio medio di 5.0. Queste tre categorie sono quindi classificate come "buone".

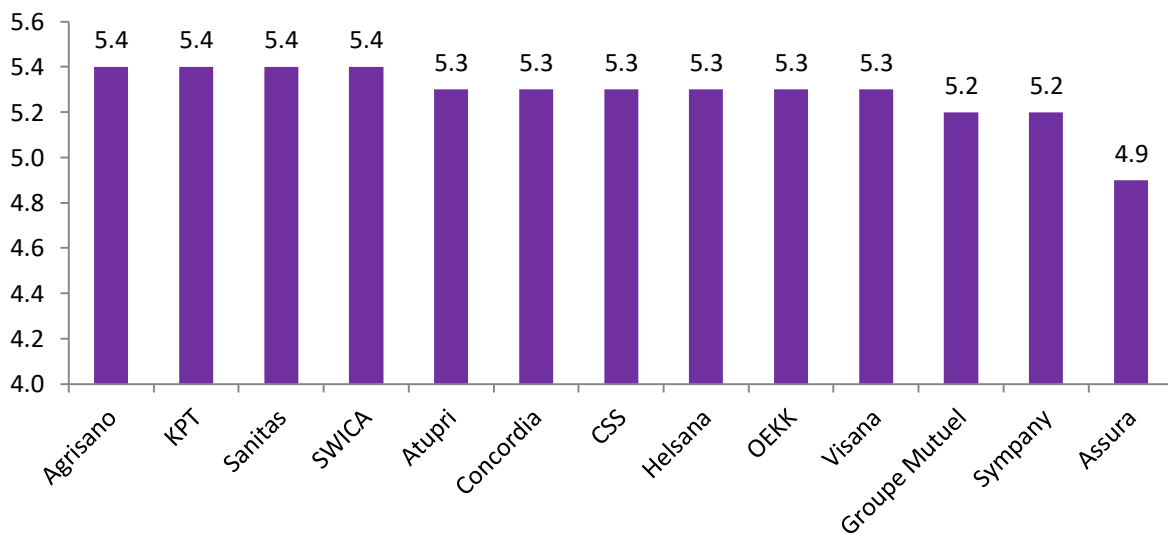
Gestione del contratto - (chiarezza delle informazioni comunicate, offerte, ...)

Come per il punteggio di soddisfazione generale, Agrisano, Sanitas e SWICA terminano in testa alla classifica per la categoria della gestione contratti, ottenendo un 5.4, ("buono"). Atupri (5.3) e Visana (5.2) completano il podio, anch'esse con la valutazione "buono".



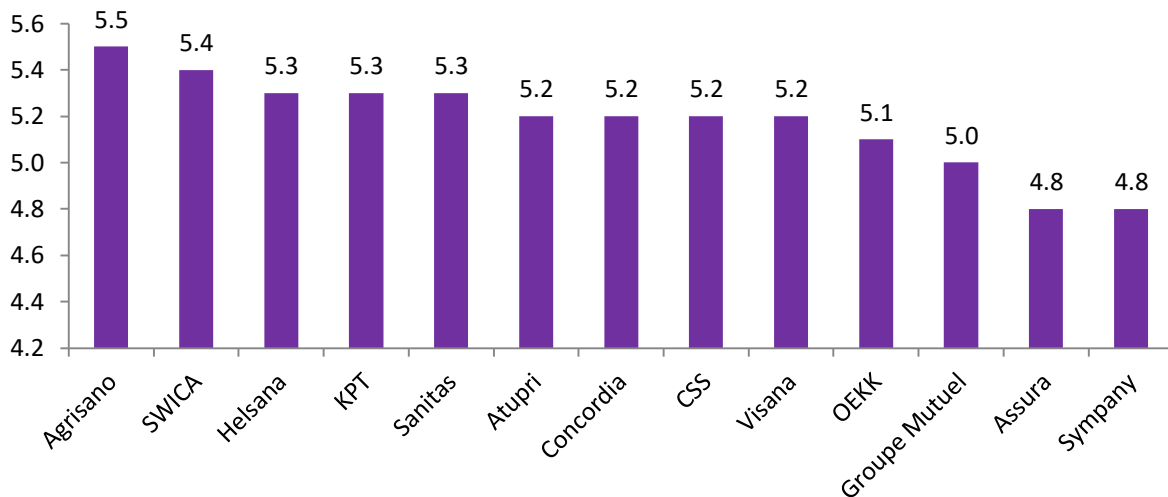
Gestione delle prestazioni - (conteggi, attesa per i risarcimenti, ...)

Con un punteggio di 5.4, Agrisano, KPT, Sanitas e SWICA sono le casse malati che riscuotono maggior apprezzamento per quanto riguarda la categoria della gestione delle prestazioni. Il resto della classifica è molto omogeneo, con un buon numero di assicuratori che si aggiudicano il terzo posto.



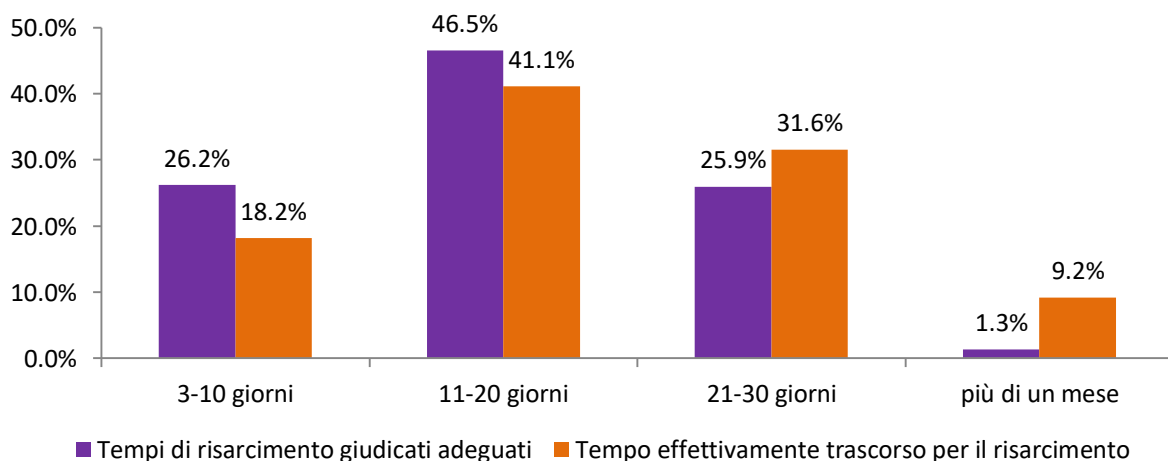
Servizio clienti - (disponibilità, simpatia dei collaboratori, ...)

Agrisano è l'assicuratore più apprezzato per quanto riguarda il servizio clienti. Con il punteggio di 5.5, arriva ad ottenere la menzione "ottimo". Al secondo posto SWICA, con una media di 5.4, mentre Helsana, KPT e Sanitas condividono il terzo posto (5.3).

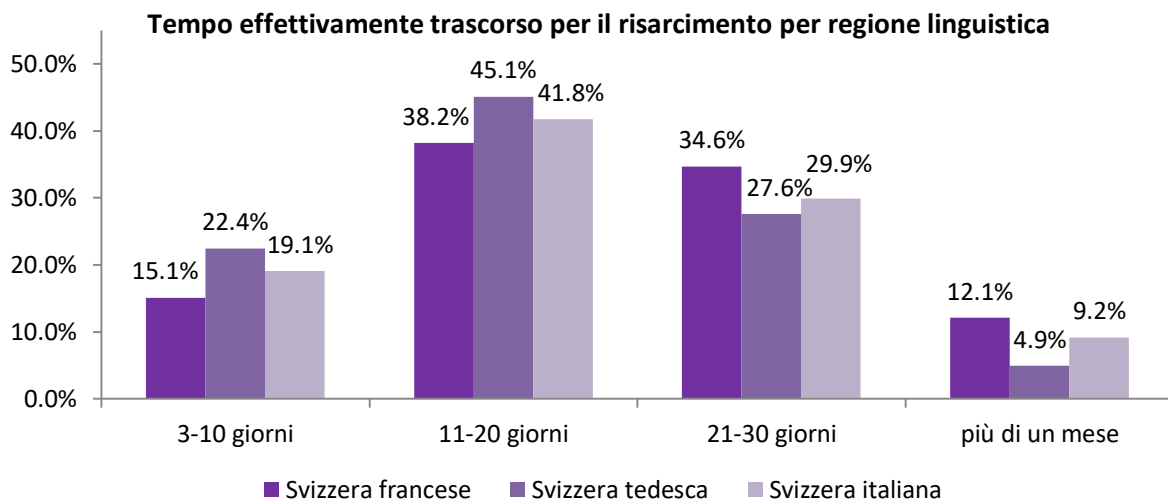


Tempi per il rimborso delle prestazioni malattia

Se si confronta il periodo di rimborso ritenuto adeguato dall'assicurato con il periodo di rimborso effettivo, le casse malati sembrano in genere soddisfare relativamente bene le aspettative dei partecipanti al sondaggio.

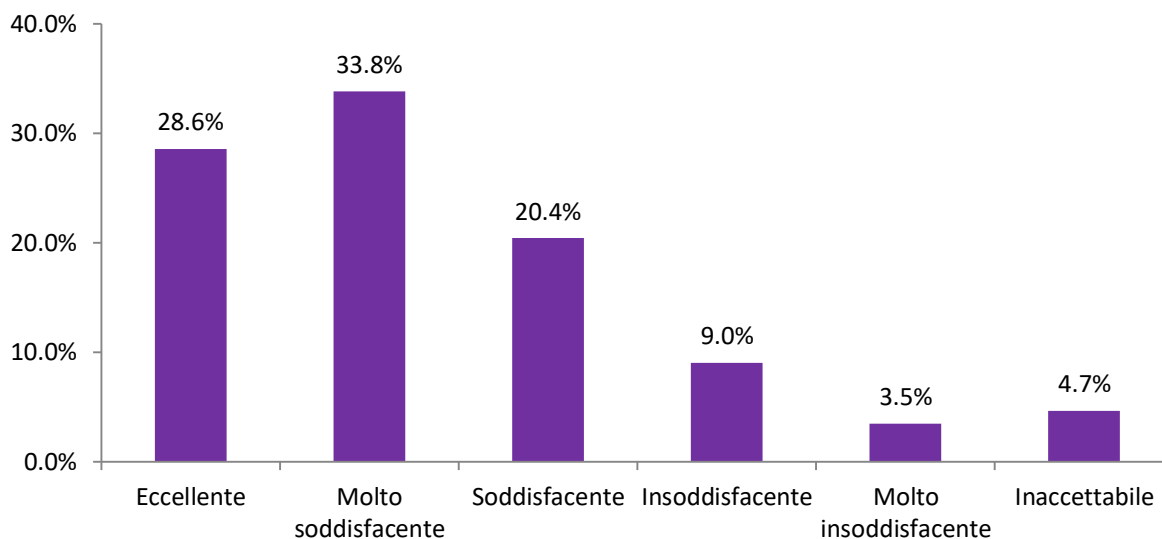


Secondo le risposte degli utenti, è in Svizzera romanda che il rimborso effettivo richiede più tempo. Il 53.3% dichiara che il rimborso è avvenuto entro 20 giorni o meno, contro il 67.5% nella Svizzera tedesca e il 60.9% nella Svizzera italiana.



Ritardi nel pagamento dei premi

Nel 2021, il 13.6% degli intervistati (rispetto al 15.6% nel 2020) ha ammesso di aver già pagato almeno una volta i premi in ritardo. Per quanto riguarda la gestione del proprio caso da parte dell'ufficio contenzioso, il 62.4% (54.1% nel 2020) lo ha giudicato "buono" o "ottimo/eccellente", mentre il 4.7% (5.5% l'anno scorso) lo ha definito "inaccettabile".



Accesso ai punteggi di soddisfazione delle casse malati:

<https://www.bonus.ch/Cassa-malattia/Confronto/Cassa-malattia-premio.aspx>

Accesso al confronto dei premi di assicurazione malattia:

<https://www.bonus.ch/Pag/Cassa-malattia/confrontare-premi.aspx>

Per ulteriori informazioni:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
CEO
Place Chauderon 20 b
1003 Losanna
021.312.55.91
ducret(a)bonus.ch

Losanna, 7 settembre 2021