

## bonus.ch sul tema auto: nonostante un mercato in crescita, le auto elettriche stentano ancora a convincere la popolazione svizzera, soprattutto dal lato tedesco

*Il mercato delle auto elettriche è cresciuto in modo significativo nel 2021 e all'inizio del 2022. Tuttavia, sullo sfondo del dibattito ecologico, l'auto elettrica fatica ancora a imporsi su larga scala. Gli Svizzeri tedeschi sono i più riluttanti: quasi tre quarti del campione germanofono non prevede di acquistare un veicolo di questo tipo.*

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 1'250 assicurati hanno accettato di rispondere a un sondaggio le cui domande coprivano le seguenti categorie:

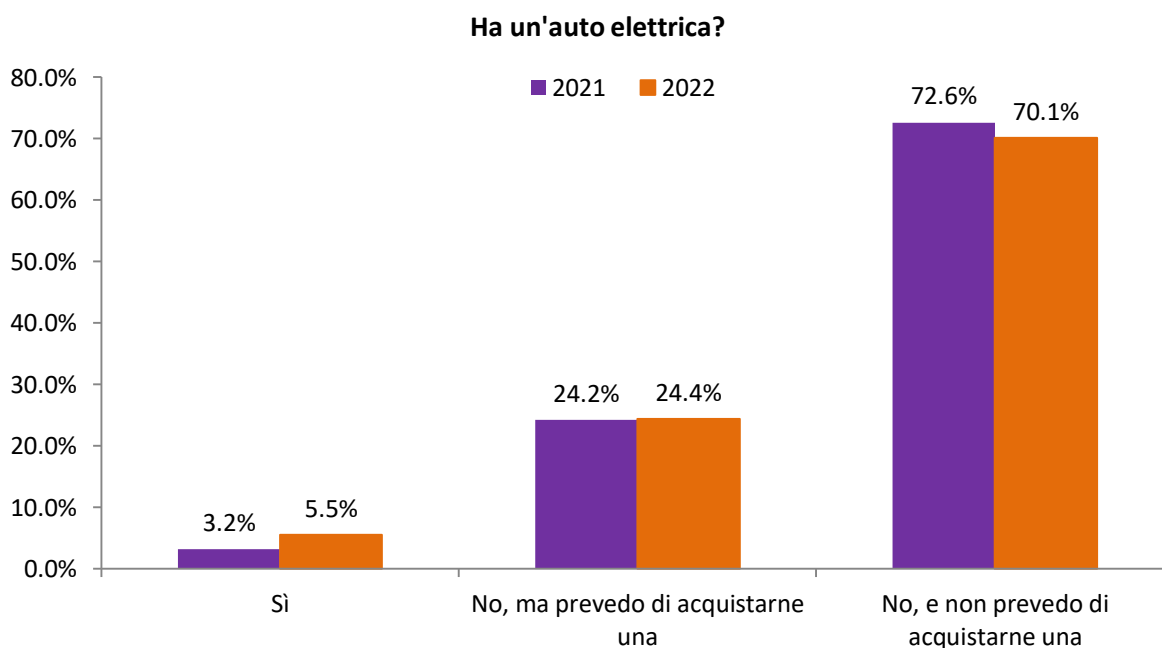
1. chiarezza nella comunicazione delle informazioni
2. gestione sinistri
3. tempi di attesa per il rimborso
4. rapporto prezzo-prestazioni
5. servizio clienti

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

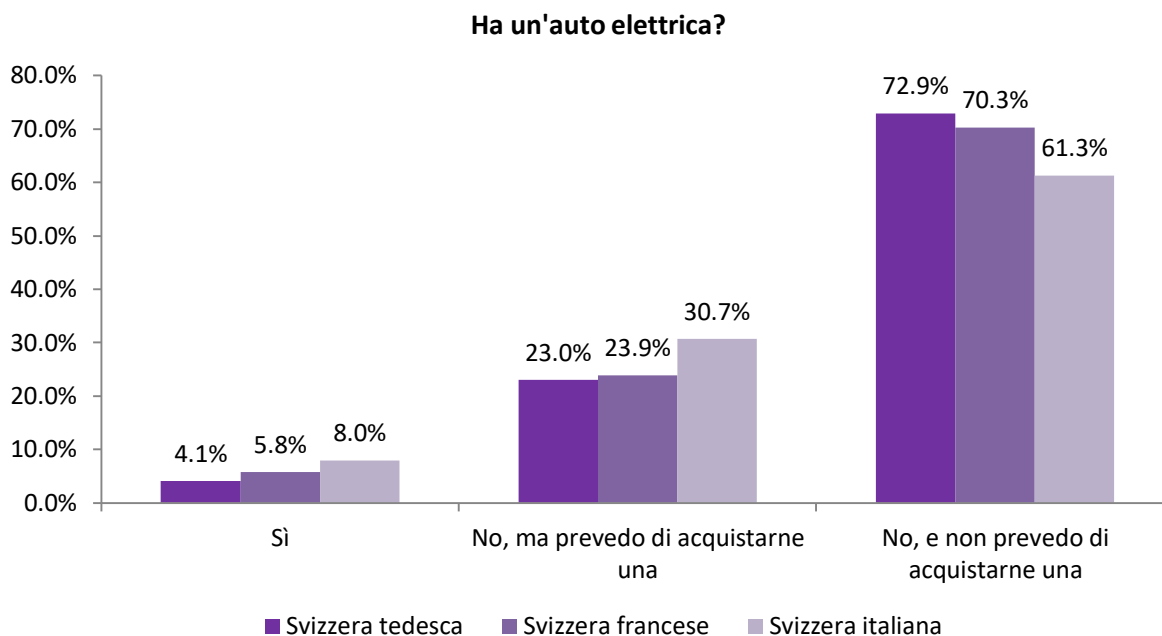
Nel nostro sondaggio del 2021, il 3.2% degli intervistati possedeva un'auto elettrica. Quest'anno la percentuale è salita al 5.5%. Un aumento in linea con i dati dell'Ufficio Federale di Statistica (UST), con in più un incremento medio di circa il 60% per le nuove auto messe in circolazione nello stesso periodo.

Quasi un quarto degli intervistati si dichiara intenzionato ad acquistare un'auto elettrica. Al contrario, il 70.1% non prevede di acquistarne una.



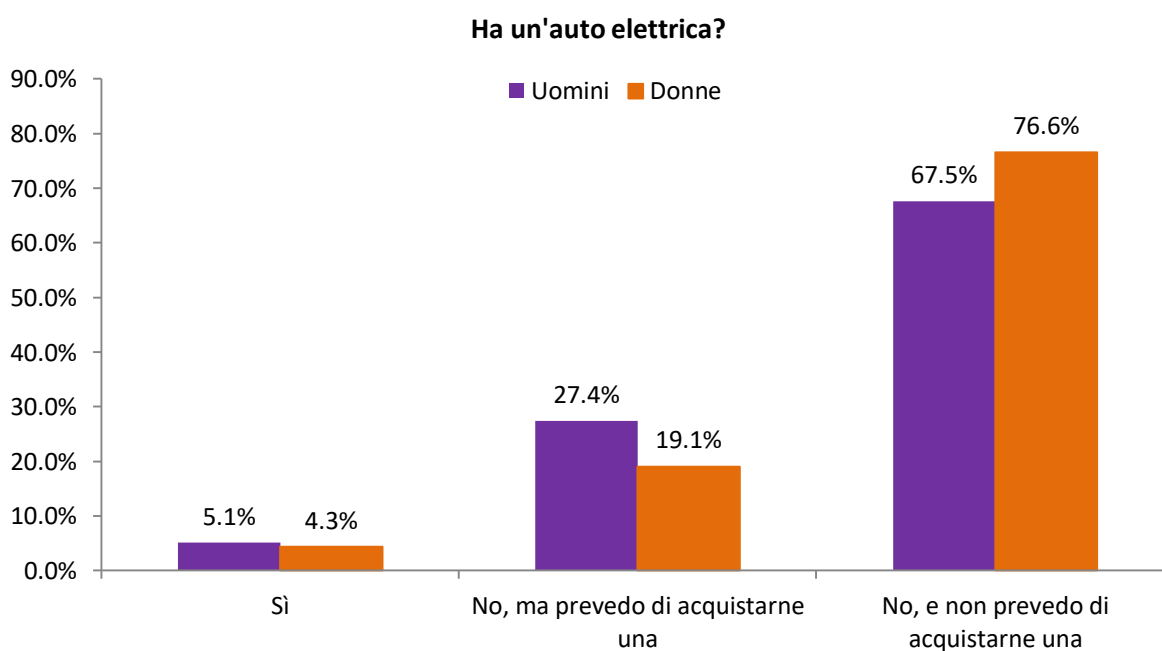
## Auto elettriche: differenze regionali

Gli Svizzeri tedeschi sono i più reticenti in tema di auto elettriche. Solo il 4.1%, infatti, ne possiede una. In proporzione, si tratta di un numero di quasi due volte inferiore a quello della Svizzera italiana. Questi ultimi sono anche quelli che mostrano maggiormente l'intenzione di acquistare un'auto elettrica: il 30.7% intende fare questo passo.



## Auto elettriche: differenze di genere

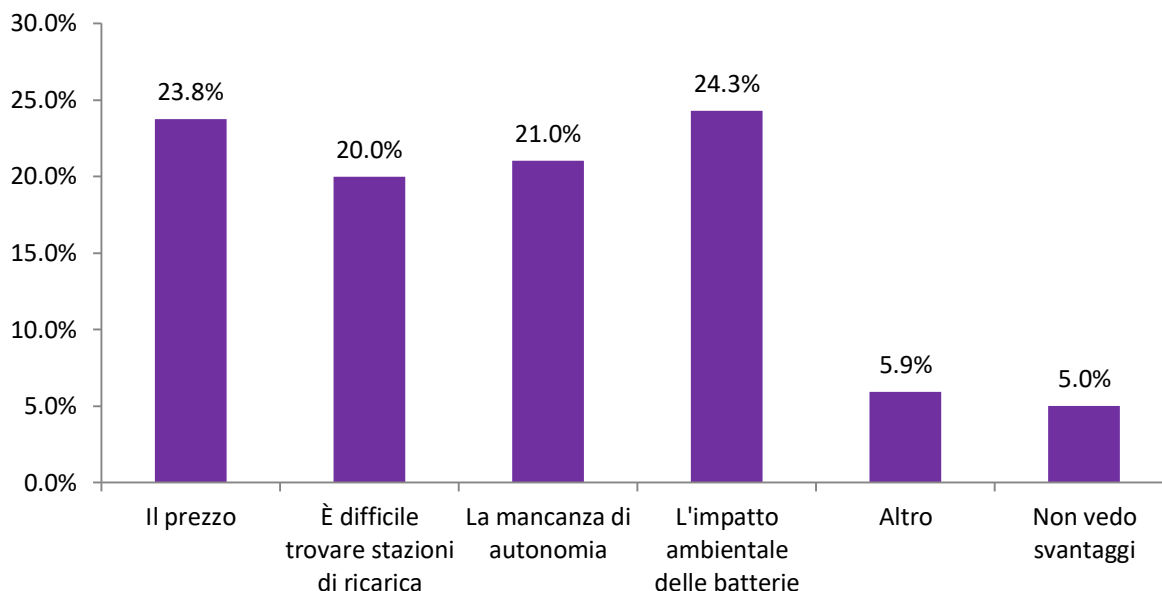
Gli uomini mostrano un maggiore interesse per le auto elettriche, sia per quanto riguarda chi ne possiede già una (5.1% rispetto al 4.3% delle donne) sia per l'intenzione di acquistarne una (27.4% rispetto al 19.1%).



## Auto elettriche: gli aspetti negativi

Al centro del dibattito, naturalmente, la questione ecologica. E per il 24.3% degli intervistati, è proprio l'impatto ambientale delle batterie (in particolare durante la produzione) il principale aspetto negativo delle auto elettriche. Gli altri elementi evidenziati sono il prezzo di acquisto (23.8%), l'autonomia limitata (21.0%) e la carenza di colonnine di ricarica (20.0%).

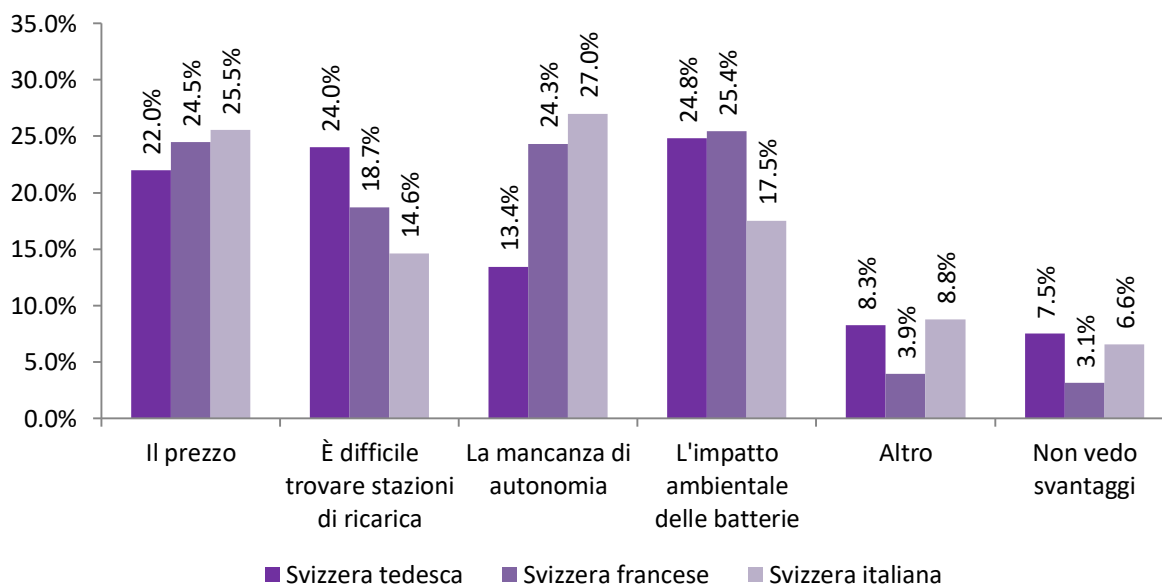
### Qual è il più grosso svantaggio delle auto elettriche?



## Auto elettriche: aspetti negativi per regione

Mentre all'incirca il 25% degli Svizzeri tedeschi e dei Romandi sottolinea tra gli aspetti negativi l'impatto delle batterie, gli Svizzeri italiani insistono meno su questo punto (17.5%). Questi ultimi considerano soprattutto la mancanza di autonomia (27%) come il principale ostacolo all'acquisto di un'auto elettrica.

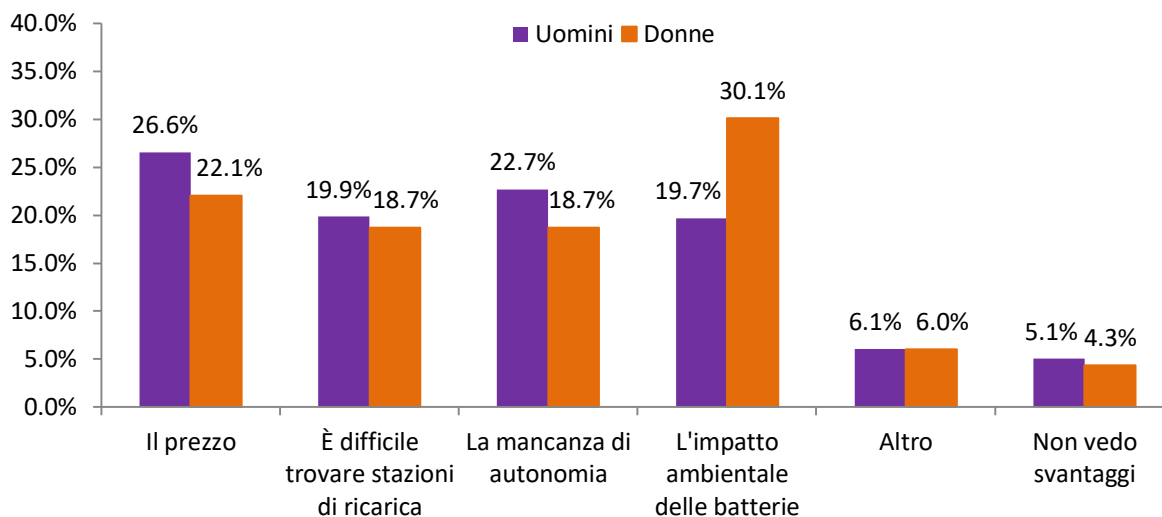
### Qual è il più grosso svantaggio delle auto elettriche?



## Auto elettriche: aspetti negativi per genere

La questione dell'ecologia è il principale punto di divergenza anche tra la parte femminile e quella maschile del campione. Per le intervistate, l'impatto delle batterie è di gran lunga il primo punto negativo citato (30.1%), mentre per gli uomini questo punto è al quarto posto (19.7%), nettamente dietro al prezzo di acquisto (26.6%).

### Qual è il più grosso svantaggio delle auto elettriche?

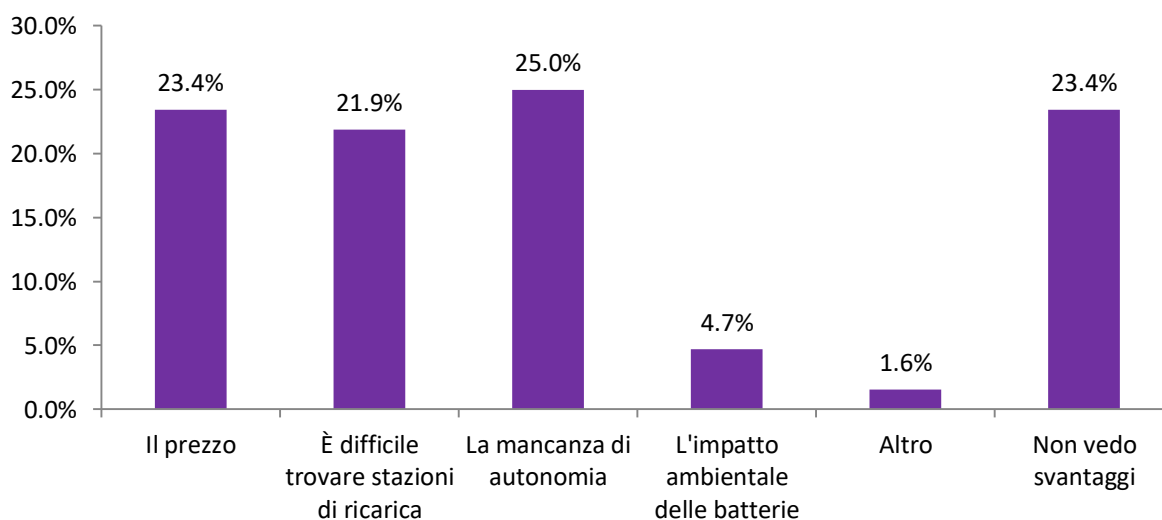


## Auto elettrica: aspetti negativi in base all'interesse degli intervistati

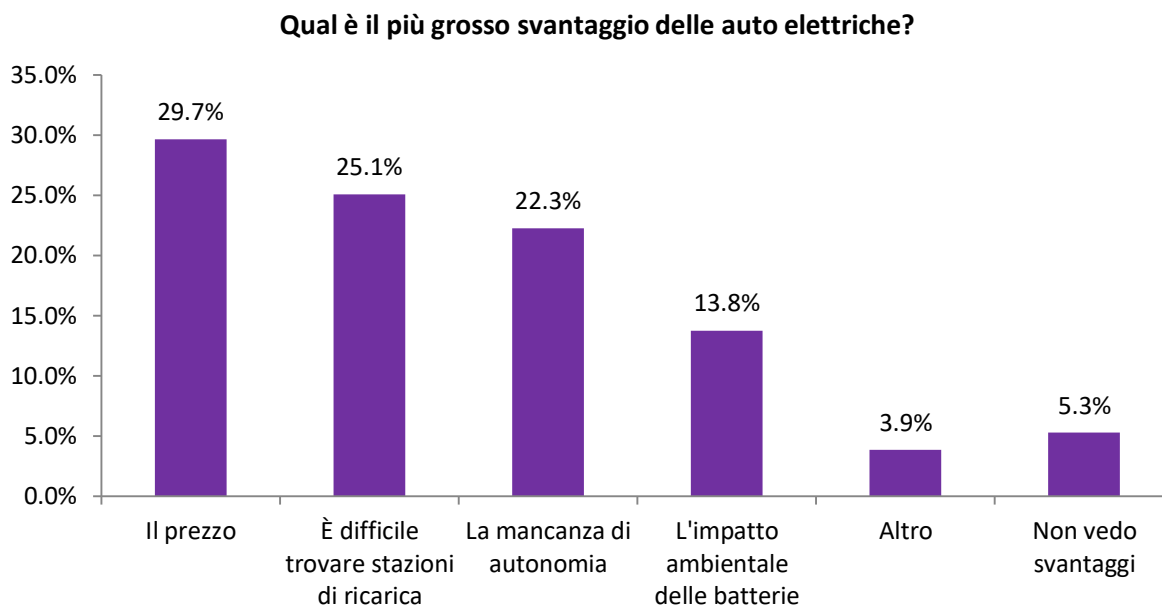
Un confronto in base alla diversa situazione di chi ha risposto al sondaggio (in possesso di un'auto elettrica, intenzionato/a all'acquisto e non intenzionato/a all'acquisto) evidenzia le grandi divergenze di opinione, in particolare per quanto riguarda l'aspetto ecologico. Ad esempio, solo il 4.7% di coloro che possiedono un'auto elettrica considera l'impatto delle batterie come il principale elemento negativo, rispetto al 13.8% di coloro che hanno intenzione di acquistarla e al 29.5% di coloro che non prevedono un acquisto.

*In possesso di un'auto elettrica:*

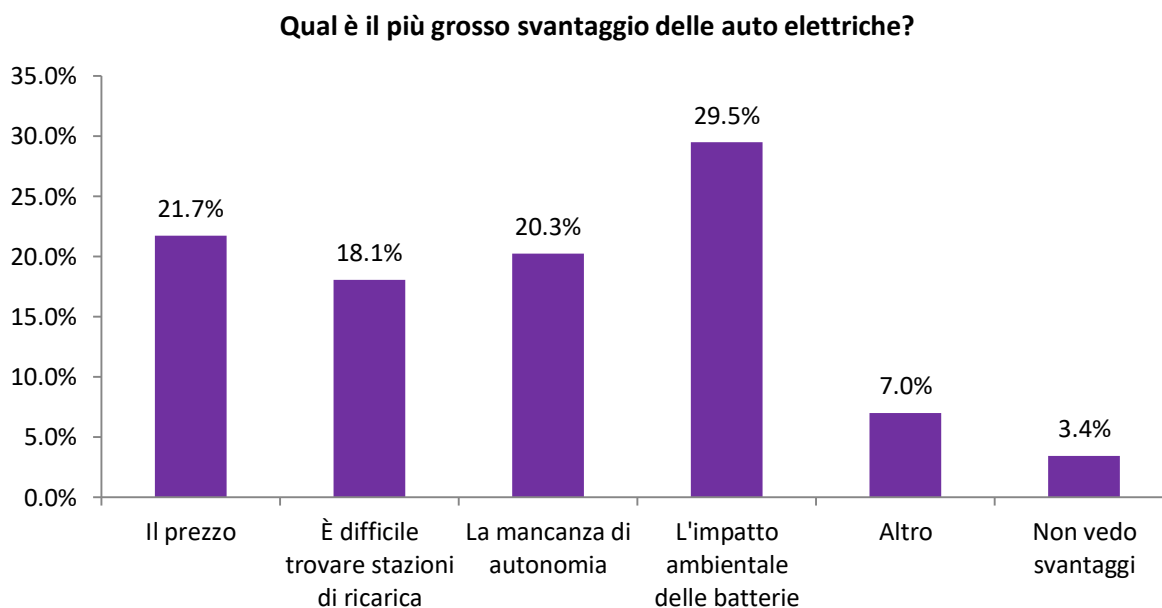
### Qual è il più grosso svantaggio delle auto elettriche?



Parte del campione interessata all'acquisto:



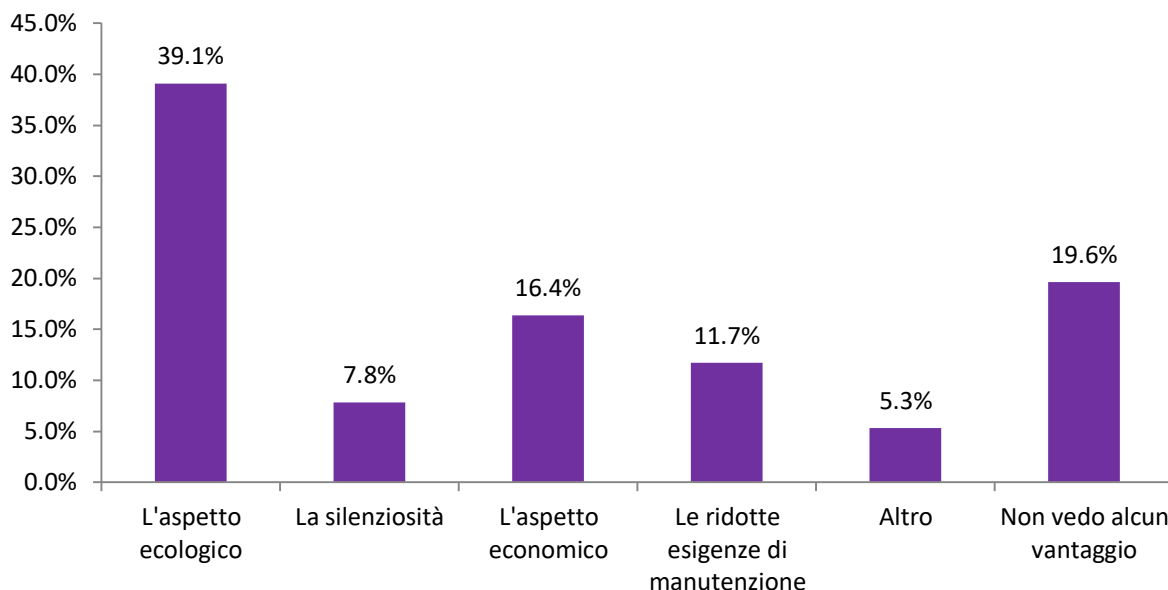
Parte del campione non interessata all'acquisto:



## Auto elettriche: aspetti positivi

Per il 39.1% di chi ha risposto al sondaggio, il principale aspetto positivo dell'auto elettrica è quello ecologico (il minore inquinamento rispetto ad altri carburanti). Gli altri vantaggi citati sono l'aspetto economico (minor costo di utilizzo) con il 16.4%, la bassa manutenzione richiesta (semplicità e affidabilità del sistema) con l'11.7% e infine l'aspetto della silenziosità (minore inquinamento acustico) con il 7.8%. Al contrario, il 19.6% degli intervistati non ha riscontrato alcun aspetto positivo.

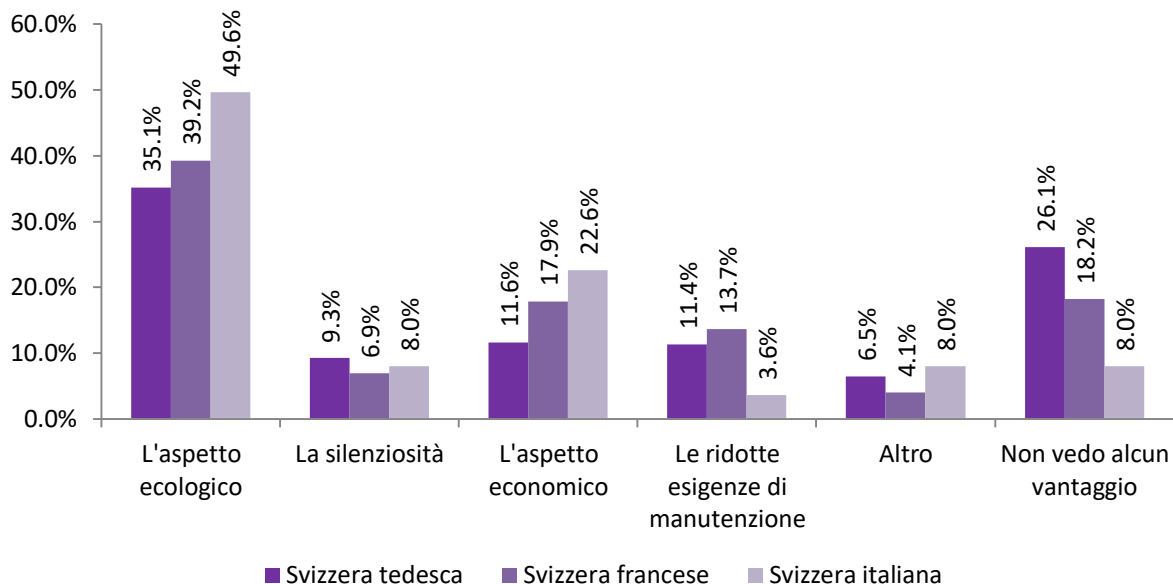
## Qual è il maggior vantaggio delle auto elettriche?



## Auto elettriche: aspetti positivi in funzione della regione linguistica

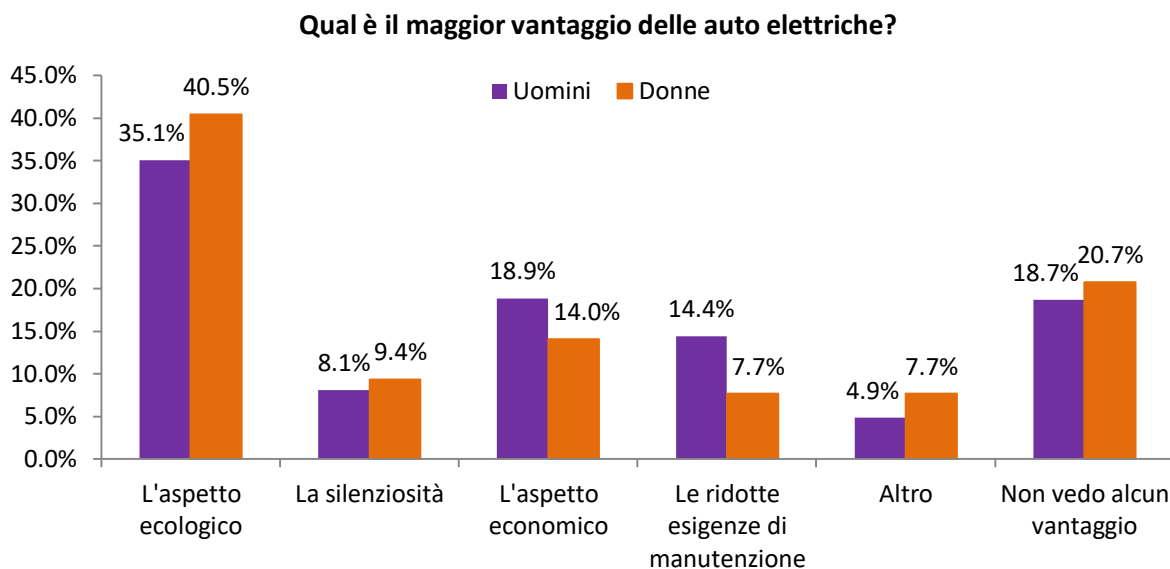
Indipendentemente dalla regione linguistica, il basso impatto ambientale è il principale aspetto positivo evidenziato. Non nella stessa misura tuttavia: dal 49.6% nella Svizzera italiana, la proporzione scende al 35.1% in Svizzera tedesca. Va inoltre notato che più di un quarto del campione svizzero tedesco non trova alcun aspetto positivo nelle auto elettriche.

## Qual è il maggior vantaggio delle auto elettriche?



## Auto elettriche: aspetti positivi per genere

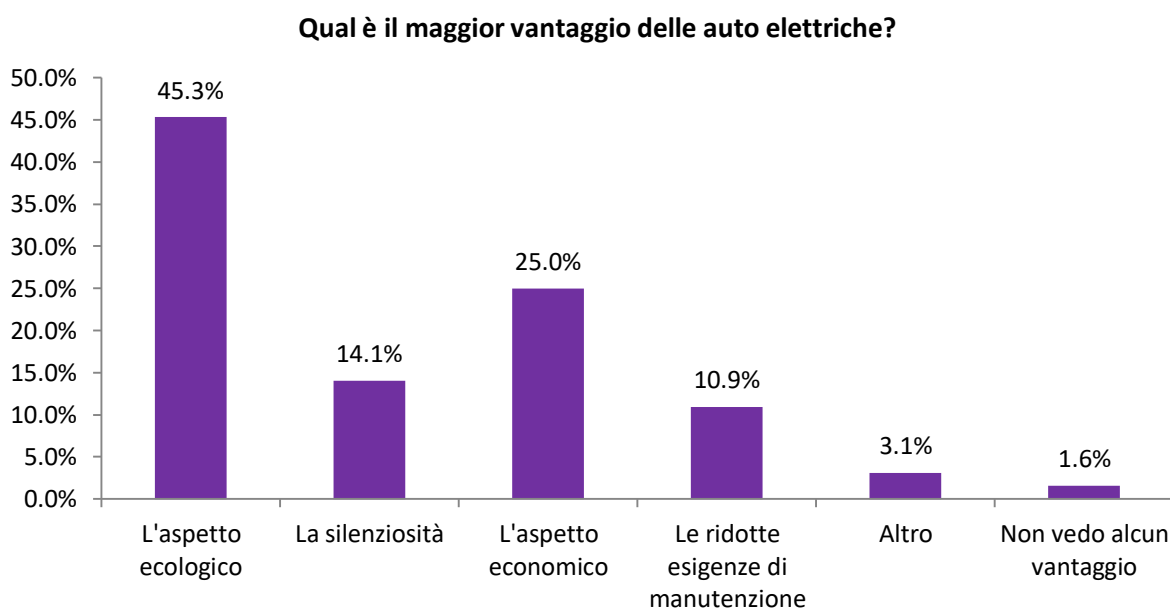
Tra uomini e donne, le opinioni sono abbastanza simili per quanto riguarda i vantaggi dell'auto elettrica. Sul versante femminile, la sensibilità all'impatto ecologico è più marcata (40.5% contro 35.1%), mentre gli aspetti economici (14.0% contro 18.9%) e di manutenzione (7.7% contro 14.4%) sono meno enfatizzati.



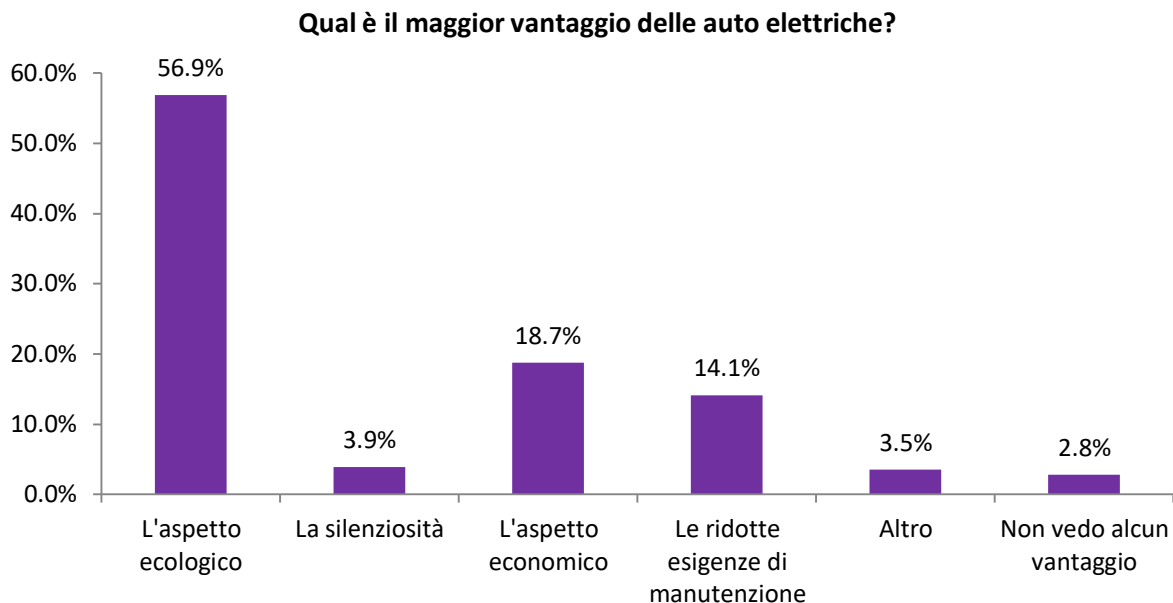
## Auto elettriche: aspetti positivi in base all'interesse

Come per gli aspetti negativi, in base all'interesse degli intervistati e delle intervistate per le auto elettriche, le opinioni sono molto diverse, soprattutto per quanto riguarda l'impatto ecologico. Il 56.9% tra gli intervistati che stanno valutando un futuro acquisto cita l'aspetto meno inquinante dell'auto elettrica come il principale punto positivo. Al contrario, questo tasso scende al 32.4% tra coloro che non hanno intenzione di acquistare.

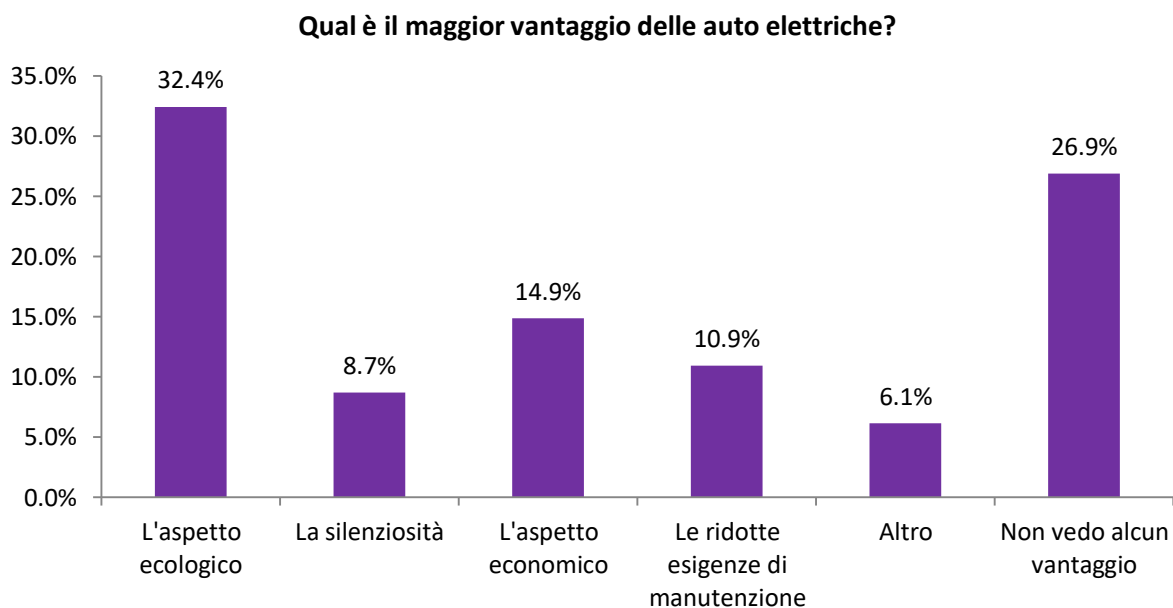
*In possesso di un'auto elettrica:*



Parte del campione interessata all'acquisto:



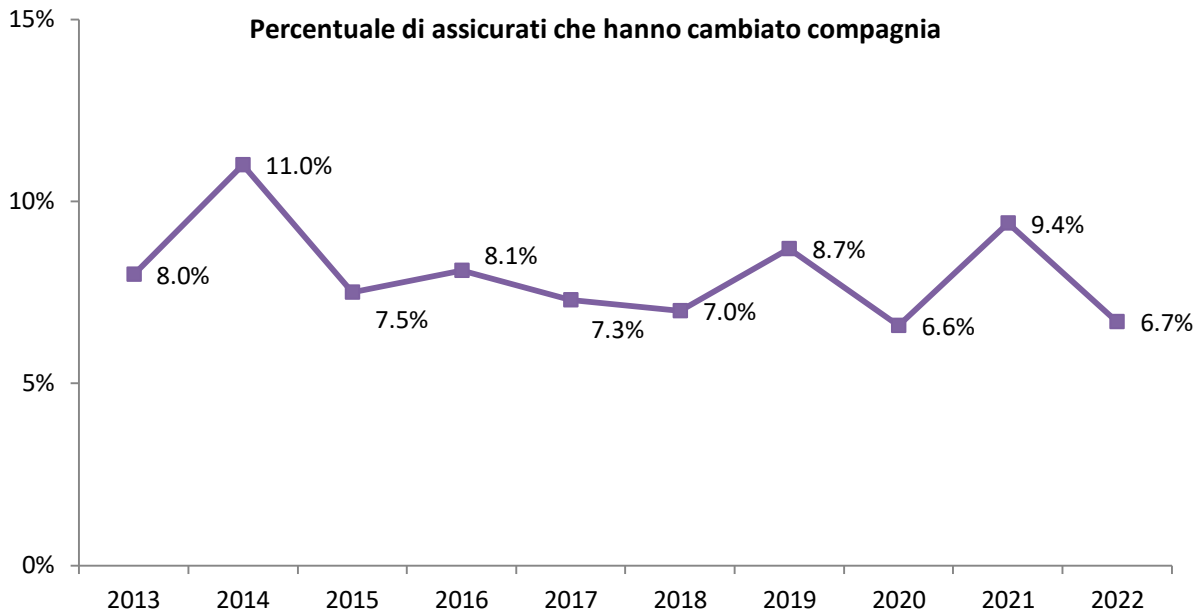
Parte del campione non interessata all'acquisto:



## Assicurazione auto: fedeltà storicamente alta

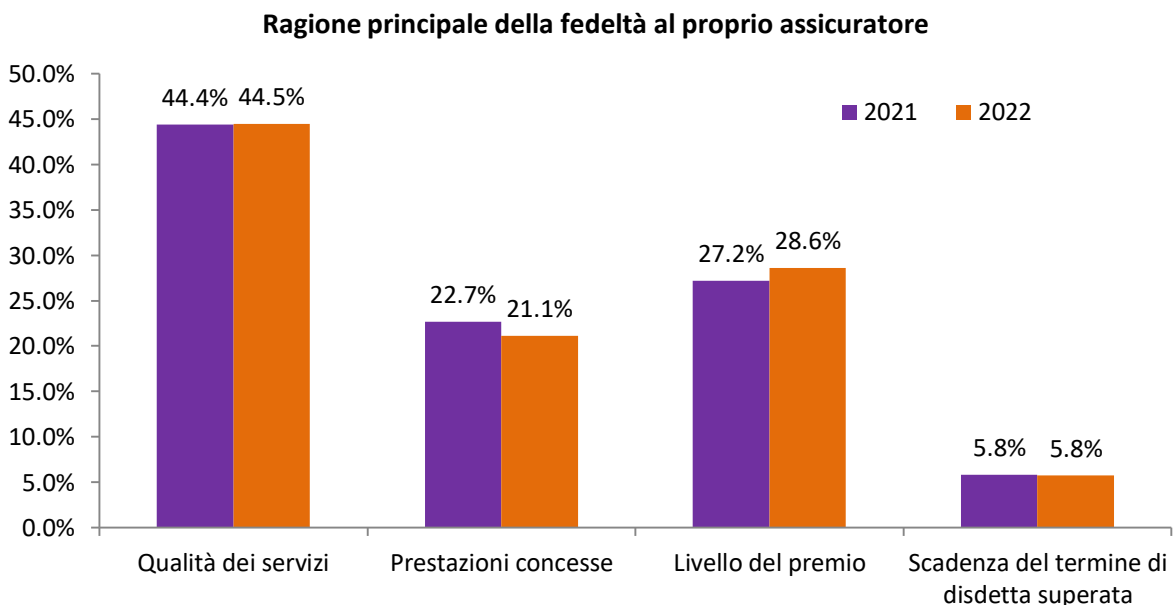
Nell'ultimo anno, gli assicurati si sono dimostrati poco inclini al passaggio a una nuova compagnia. Solo il 6.7% ha cambiato assicuratore. Un tasso di fedeltà storicamente alto. In confronto, la proporzione raggiungeva il 9.4% nel 2021.





## Assicurazione auto: le ragioni della fedeltà

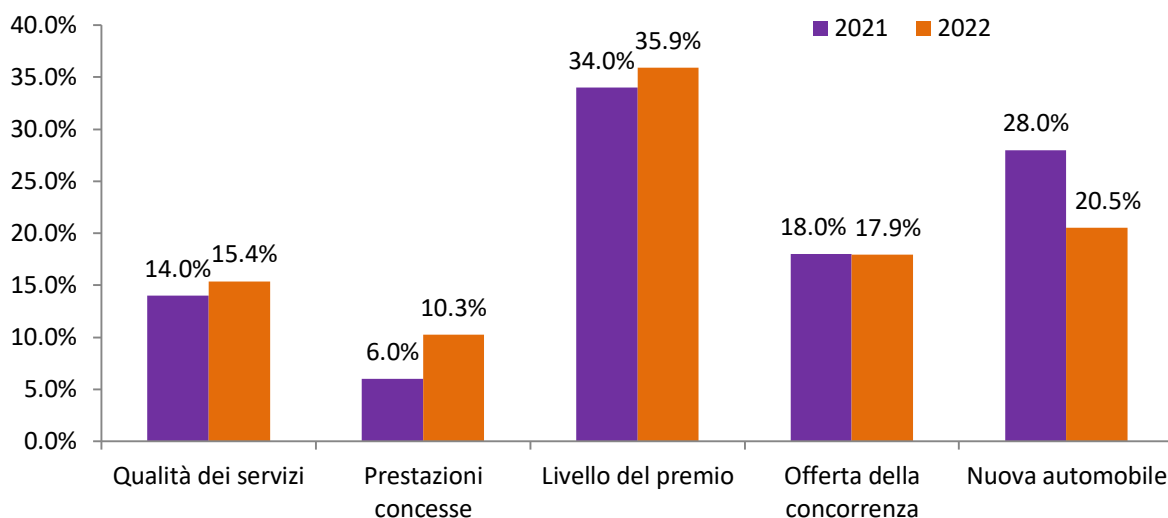
La qualità dei servizi (44.5%) rimane la principale ragione della fedeltà, seguita dal livello del premio (28.6%), dalle prestazioni (21.1%) e dall'aver lasciato scadere il termine contrattuale per la disdetta (5.8%).



## Assicurazione auto: i motivi che spingono a cambiare

Tra le ragioni esplicite di un cambio di compagnia, tuttavia, gli assicurati chiamano in causa il livello del premio (35.9%) e l'acquisto di un nuovo veicolo (20.5%). Altro fatto interessante: le offerte della concorrenza giocano quest'anno un ruolo decisivo (17.9%).

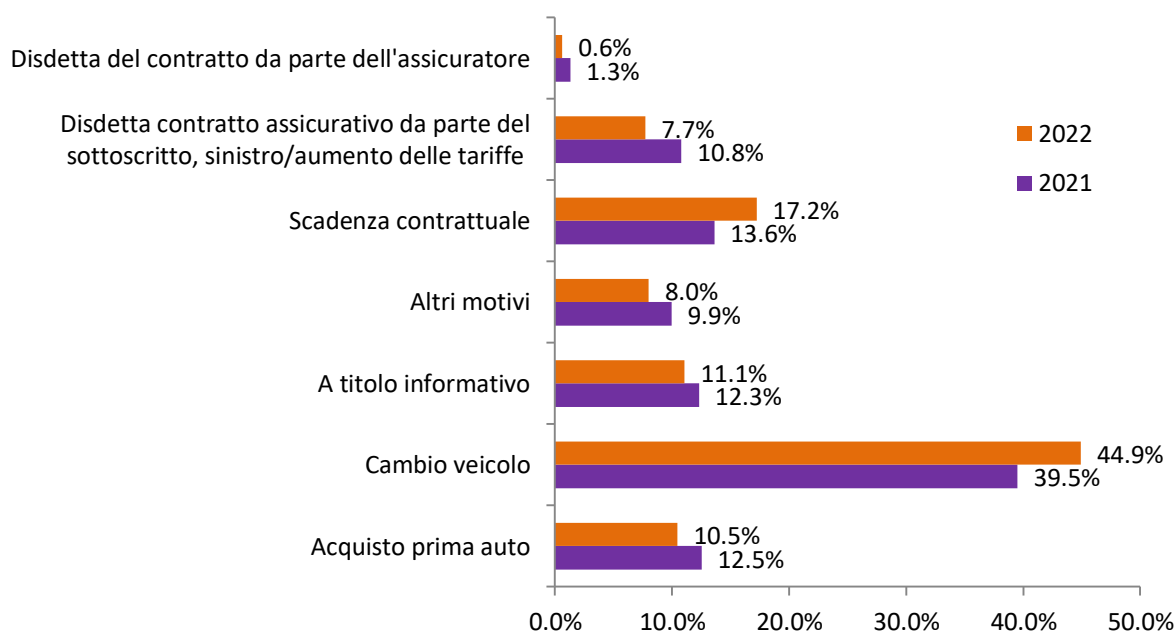
## Ragione principale della scelta di un nuovo assicuratore



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 6 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 (55.4%). Ad approfittare della scadenza contrattuale per riconsiderare la propria polizza, soltanto poco più del 17.2%.



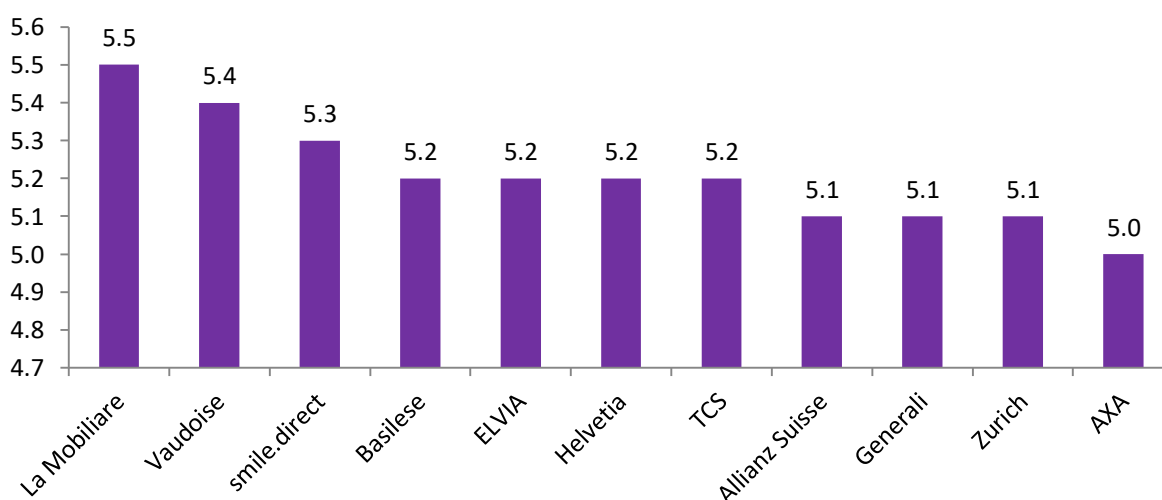
Fonte: informazioni sulle richieste d'offerta ottenute tramite il comparatore di bonus.ch

## Soddisfazione globale 2022 - 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 quinto 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.

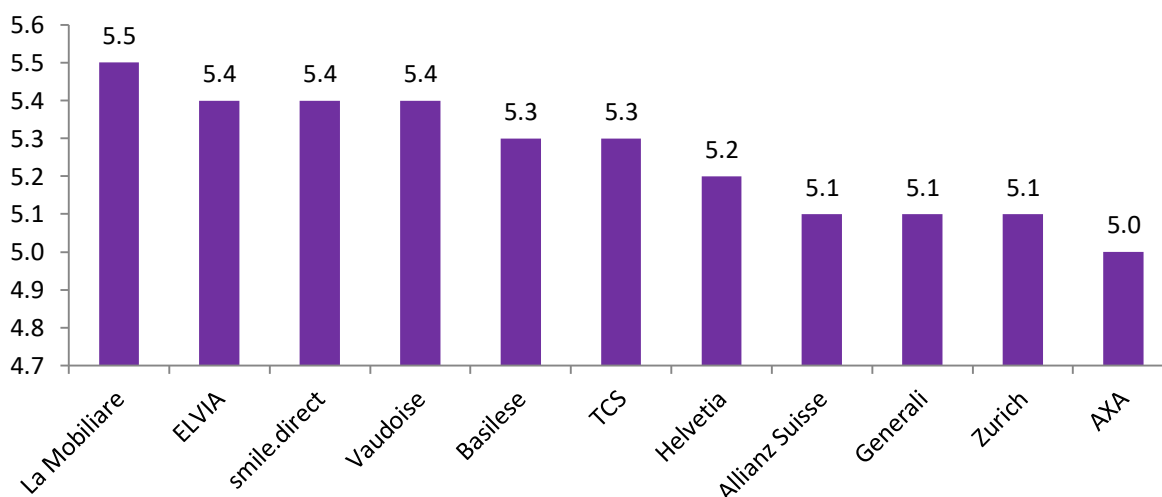
E sono ben 11 anni che a terminare al primo posto nelle indagini di soddisfazione di bonus.ch sull'assicurazione auto è la compagnia La Mobiliare. Anche quest'anno l'assicuratore ottiene il miglior punteggio globale: 5.5, corrispondente alla più lusinghiera valutazione, ovvero "ottimo".

Vaudoise si piazza in seconda posizione, con una media generale di 5.4, mentre ad arrivare terzo è smile.direct, 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 2022, la categoria della gestione contratti ottiene il punteggio medio di 5.3, corrispondente alla valutazione "buono".



## 2. Gestione sinistri

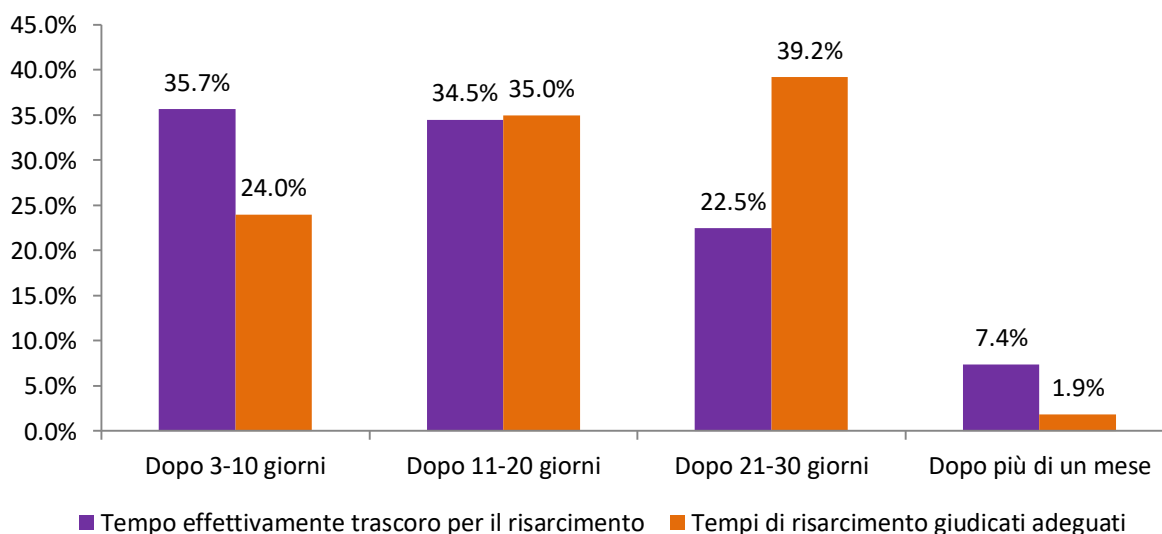
La gestione dei sinistri: un punto essenziale nel rapporto tra assicuratore e assicurato. È proprio nel momento in cui ha luogo un sinistro che quest'ultimo può verificare se la propria compagnia gli assicura o meno un risarcimento efficace quando c'è un problema.

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 5.3, che corrisponde alla valutazione "buono".



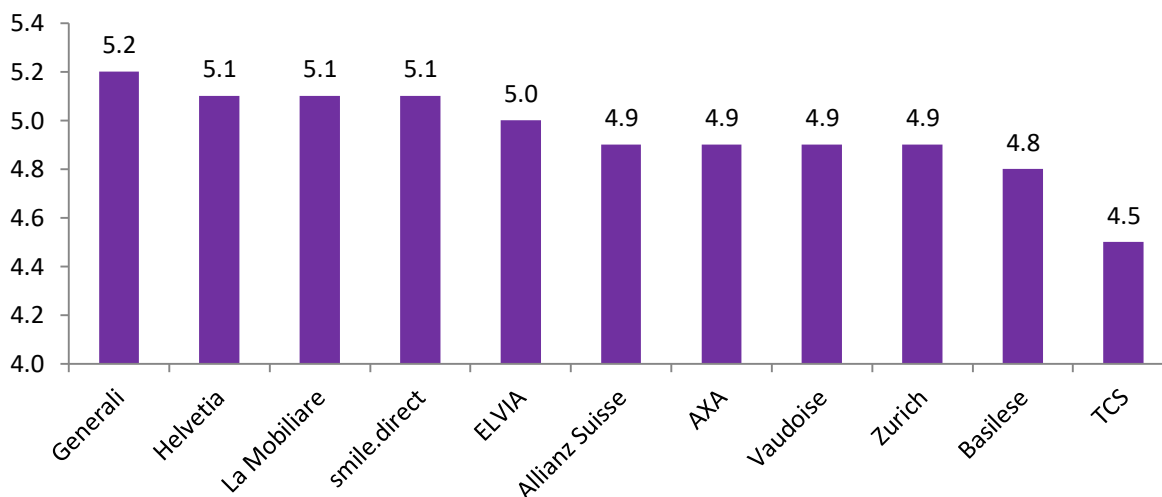
## 3. Tempo impiegato per il risarcimento

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 59% 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 70.2% del campione.



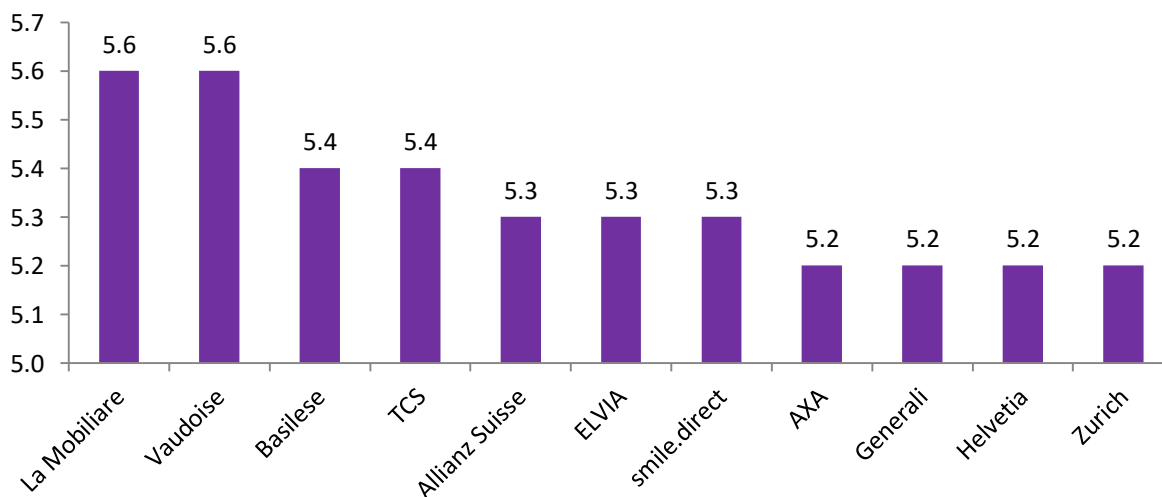
## 4. Rapporto prezzo-prestazioni

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



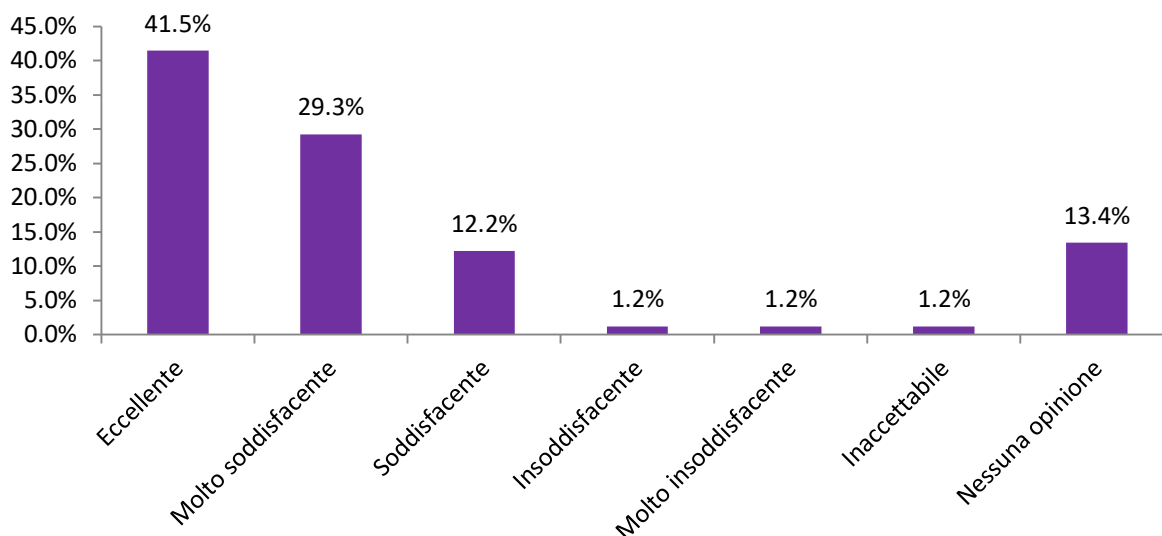
## 5. Servizio clienti

La categoria del servizio clienti comprende disponibilità, professionalità e simpatia dei collaboratori. Nel 2022, questa categoria ottiene il punteggio medio di 5.3.



## Ufficio contenzioso

Il 7.1% del campione dichiara di aver già avuto almeno una volta un ritardo nel pagamento del premio. Tra loro, soltanto il 3.6% si è detto insoddisfatto della gestione della propria pratica in questo caso, mentre ben il 70.8% 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:

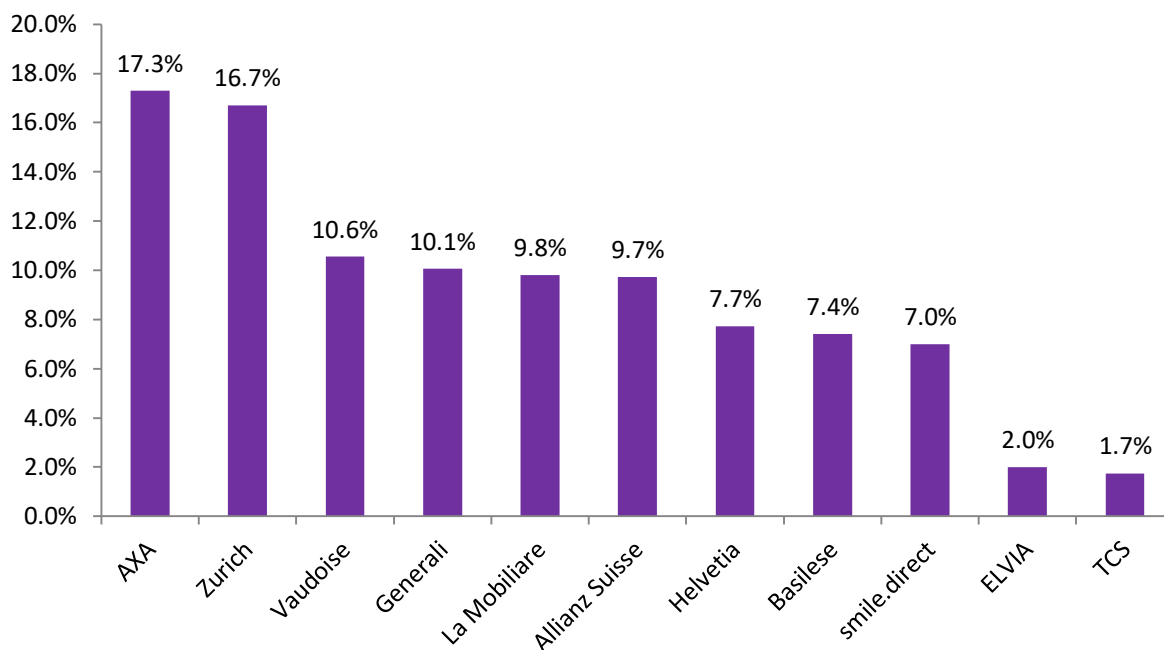
1. Gestione contratti: chiarezza delle informazioni trasmesse (offerta, polizza, CGA, corrispondenza, ...)
2. Prestazioni: gestione sinistri, tempi di rimborso, rapporto prezzo/prestazioni
3. Servizio clienti: disponibilità, simpatia, professionalità dei collaboratori

Punteggi medi	Svizzera tedesca	Svizzera francese	Svizzera italiana
Gestione contratti	5.3	5.2	4.8
Prestazioni	5.2	5.0	4.7
Servizio clienti	5.4	5.3	4.9

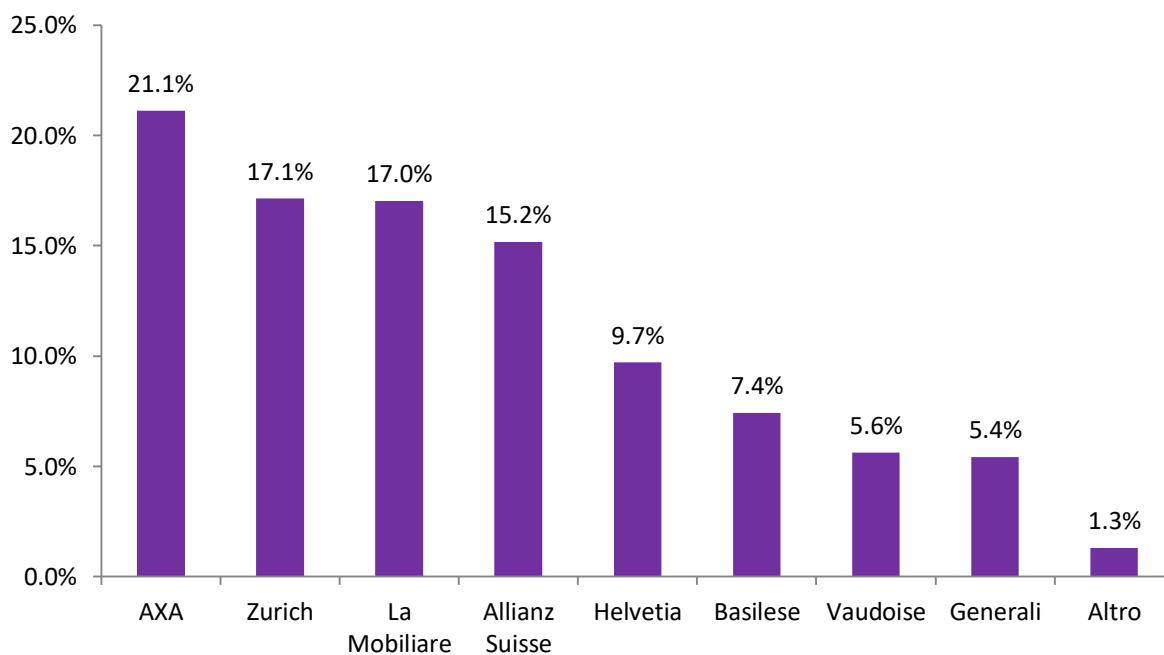
## Distribuzione delle quote di mercato degli assicuratori auto in Svizzera: il campione che ha partecipato al sondaggio riflette in buona misura la ripartizione reale

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 2020 secondo l'ASA, e quelle del 2022 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 2022



## Quote di mercato assicurazione auto 2020 (fonte: ASA)



## Ricapitolazione punteggi per categoria

Gestione contratti		Prestazioni		Servizio clienti	
Assicuratore	2022	Assicuratore	2022	Assicuratore	2022
La Mobiliare	5.5	La Mobiliare	5.3	La Mobiliare	5.6
ELVIA	5.4	smile.direct	5.3	Vaudoise	5.6
smile.direct	5.4	Vaudoise	5.2	Basilese	5.4
Vaudoise	5.4	Generali	5.1	TCS	5.4
Basilese	5.3	Helvetia	5.1	Allianz Suisse	5.3
TCS	5.3	Allianz Suisse	5.0	ELVIA	5.3
Helvetia	5.2	Basilese	5.0	smile.direct	5.3
Allianz Suisse	5.1	ELVIA	5.0	AXA	5.2
Generali	5.1	Zurich	5.0	Generali	5.2
Zurich	5.1	AXA	4.9	Helvetia	5.2
AXA	5.0	TCS	4.8	Zurich	5.2
<b>Punteggio medio</b>	<b>5.3</b>	<b>Punteggio medio</b>	<b>5.1</b>	<b>Punteggio medio</b>	<b>5.3</b>

## Sintesi dei punteggi

### Punteggio - Confronto 2021/2022

Assicuratore	2022	2021	Differenza
La Mobiliare	5.5	5.5	0.0
Vaudoise	5.4	5.4	0.0
smile.direct	5.3	5.2	0.1
Basilese	5.2	5.2	0.0
ELVIA	5.2	-	-
Helvetia	5.2	5.2	0.0
TCS	5.2	5.3	-0.1
Allianz Suisse	5.1	5.0	0.1
Generali	5.1	5.1	0.0
Zurich	5.1	5.1	0.0
AXA	5.0	5.2	-0.2
<b>Punteggio medio</b>	<b>5.2</b>	<b>5.2</b>	





## **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, 21 giugno 2022