

bonus.ch, assicurazione malattia: un terzo della popolazione in Svizzera prevede di cambiare cassa malati nel 2025

In Svizzera, il 17% della popolazione assicurata ha cambiato cassa malati per il 2024. Con il nuovo forte aumento annunciato per il 2025, il 32% della popolazione prende in considerazione l'idea di rivolgersi a un altro fornitore di servizi. Intanto l'idea della cassa unica seduce sempre più, raccogliendo il 76% di opinioni favorevoli.

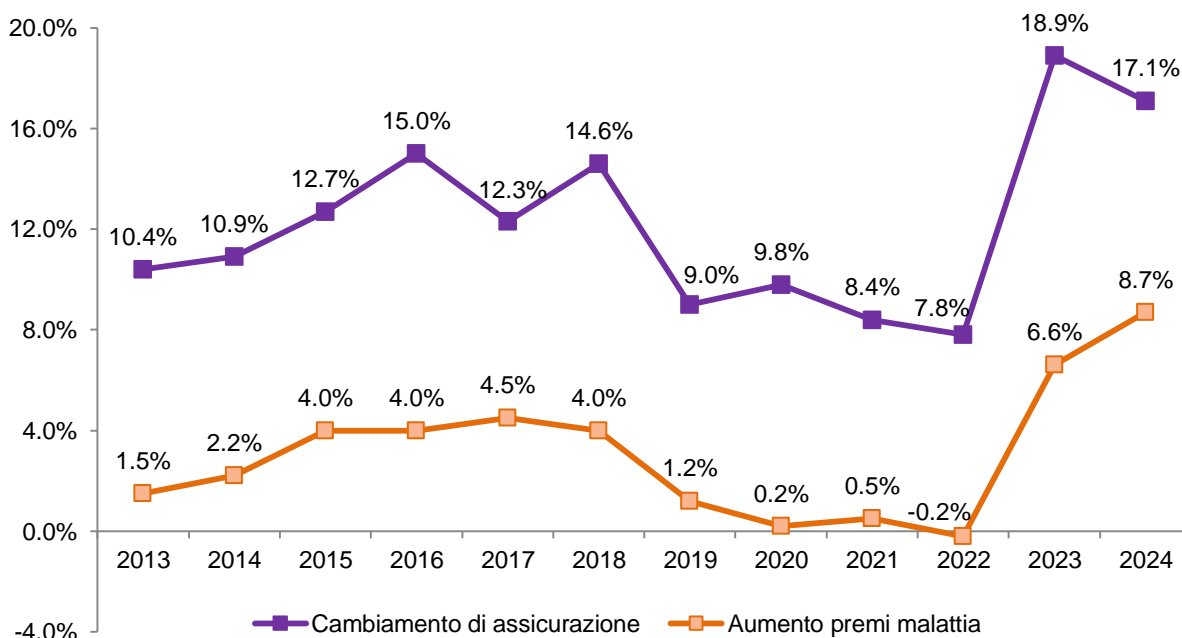
Ormai dal 2009, il portale di comparazione online bonus.ch offre ogni anno alla popolazione svizzera la possibilità di esprimere la propria opinione sul tema dell'assicurazione malattia. Nello scorso mese di maggio, oltre 4.000 persone hanno risposto all'indagine di soddisfazione e hanno valutato il 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.

L'83% della popolazione non ha cambiato assicurazione malattia nel 2024, malgrado l'aumento dell'8.7%

Nel 2023, quando i premi malattia erano aumentati in media del 6.6%, non meno del 19% della popolazione in Svizzera si era rivolta a una nuova cassa malati. Quest'anno, nonostante lo storico rialzo dell'8.7%, la quota di persone assicurate che ha cambiato compagnia si è abbassata, passando al 17%.



In Svizzera romanda il 20% di passaggi a una nuova cassa malati

Il tasso di persone che hanno cambiato assicurazione malattia più alto in Svizzera è stato rilevato nella Svizzera romanda, con il 20%, mentre in Svizzera tedesca si arriva al 16%. Particolare la situazione in Ticino: pur essendo questo il cantone maggiormente colpito dall'aumento dei premi nel 2024, con un rialzo medio del 10.5%, soltanto il 12% degli assicurati ha optato per una nuova cassa malati.

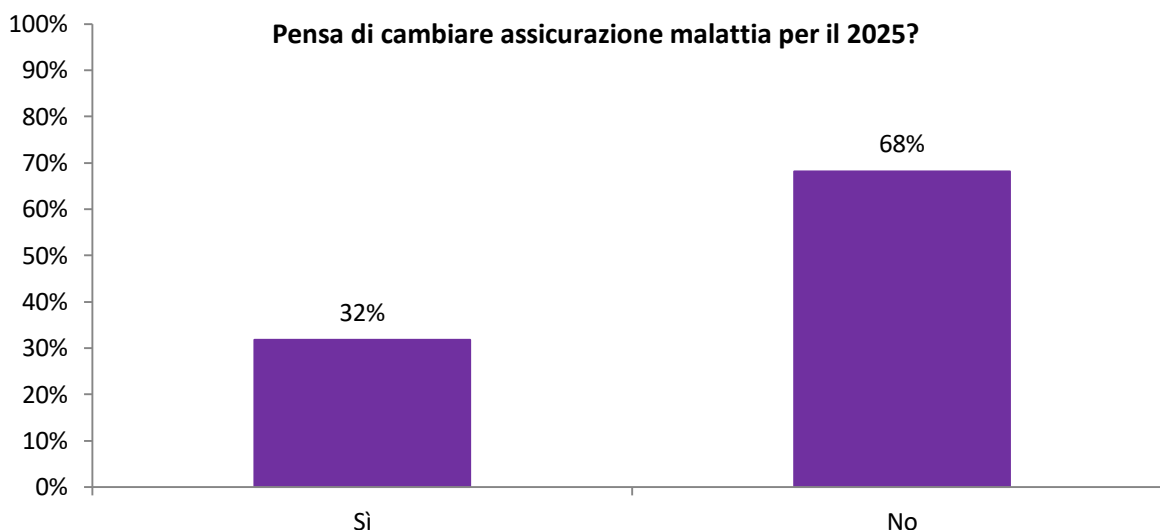
L'83% delle richieste di offerte assicurative è motivato dalla volontà di risparmiare

Sono anni ormai che si conferma quello che è ormai un dato di fatto: la fedeltà a una cassa malati è fortemente condizionata dall'evoluzione dei premi: l'83% delle e degli utenti di bonus.ch che hanno richiesto un preventivo per l'assicurazione malattia spiega che la ragione principale è stato il desiderio di risparmiare sul premio. Soltanto il 5% ha richiesto un'offerta per insoddisfazione nei confronti del proprio assicuratore.

La previsione: nel 2025, a cambiare cassa malati sarà il 32% dell'utenza

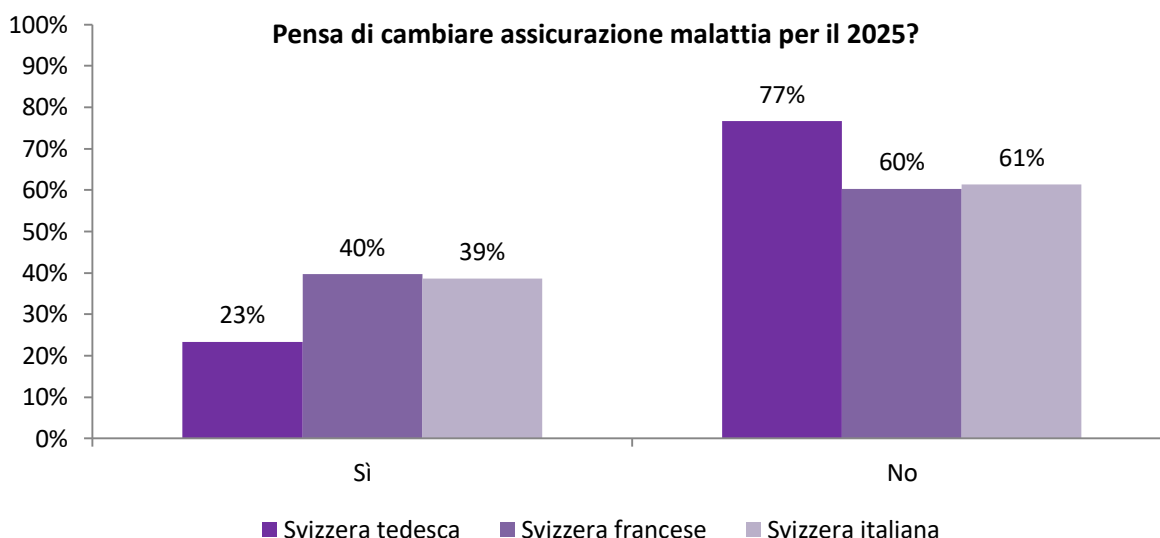
Lo scorso maggio, quando oltre 4'000 persone hanno risposto al sondaggio di bonus.ch, l'aumento dei premi era stimato tra il 5% e il 7%. In base a questa previsione, è stato chiesto a chi ha risposto al sondaggio se avesse o meno l'intenzione di cambiare assicurazione malattia.

Il risultato: il 32% prende in considerazione la disdetta dalla propria cassa e l'affiliazione presso un'altra compagnia nel 2025.



In Svizzera tedesca, solo il 23% della popolazione ha intenzione di cambiare cassa

Se è marcata la voglia di cambiamento in Svizzera romanda (40%) e in Svizzera italiana (39%), non si può dire altrettanto per la Svizzera tedesca, dove soltanto il 23% di chi ha risposto pensa di cambiare assicuratore sanitario.



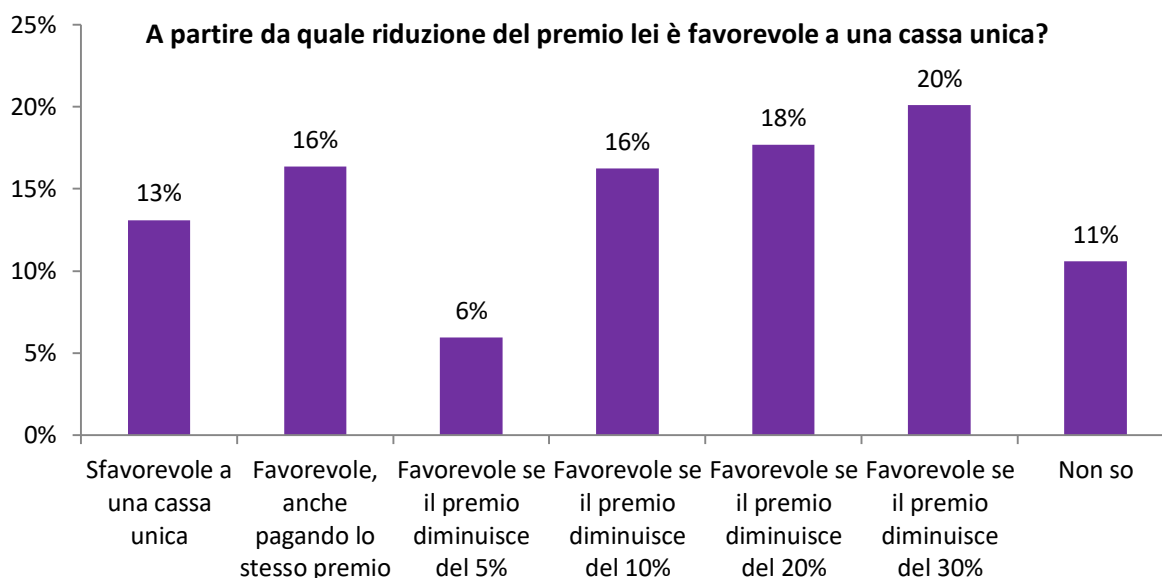
72% tra le assicurate e gli assicurati di 60 anni e oltre prevedono di restare fedeli alla propria cassa malati

L'intenzione di cambiare varia considerevolmente in funzione dell'età: il 72% dei "senior" mostra la volontà di mantenere la stessa cassa malati nonostante il forte rialzo dei premi previsto nel 2025. Per le persone di meno di 31 anni, si tratta invece del 53%.

Cassa unica: oltre tre quarti della popolazione in Svizzera favorevole

In Svizzera, la questione di una cassa malati unica suscita dibattiti ormai da diverso tempo. Due iniziative popolari in tal senso sono state sottoposte a votazione, una nel 2007 e una nel 2014: entrambe sono state respinte, e tuttavia, da qualche anno a questa parte, le cose sembrano essere cambiate.

Già nel 2017, il portale di comparazione di bonus.ch aveva chiesto alla popolazione in Svizzera che cosa pensasse dell'idea di una cassa unica per cantone. All'epoca, il 64% del campione aveva risposto favorevolmente. Nel 2024, in un contesto di forti aumenti dei premi malattia, i voti favorevoli salgono al 76%. Soltanto il 13% delle persone interrogate si dichiarano sfavorevoli, mentre l'11% non ha opinioni in merito.

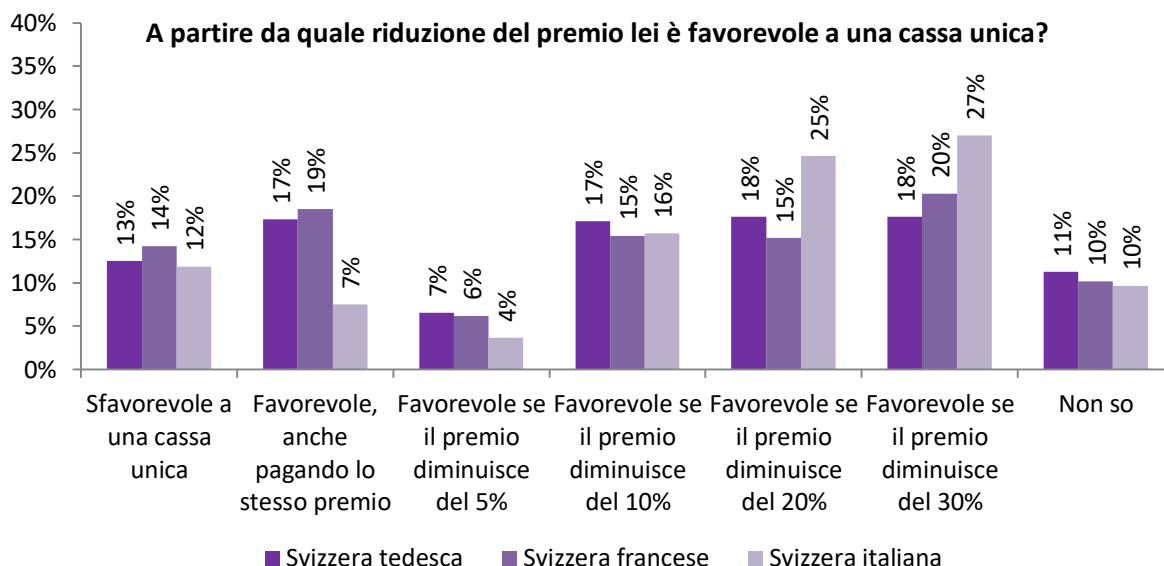


In dettaglio, il 16% del campione è a favore di una cassa unica, anche se ciò non permettesse di ridurre l'importo del premio, mentre il 38% è favorevole a condizione di beneficiare di un ribasso di premio almeno del 20%.

Differenze regionali sulla cassa unica

Se le diverse regioni linguistiche si accordano sull'auspicio di una cassa unica, al 76% circa, non mostrano invece lo stesso atteggiamento riguardo all'impatto di questa misura sulla riduzione del premio malattia.

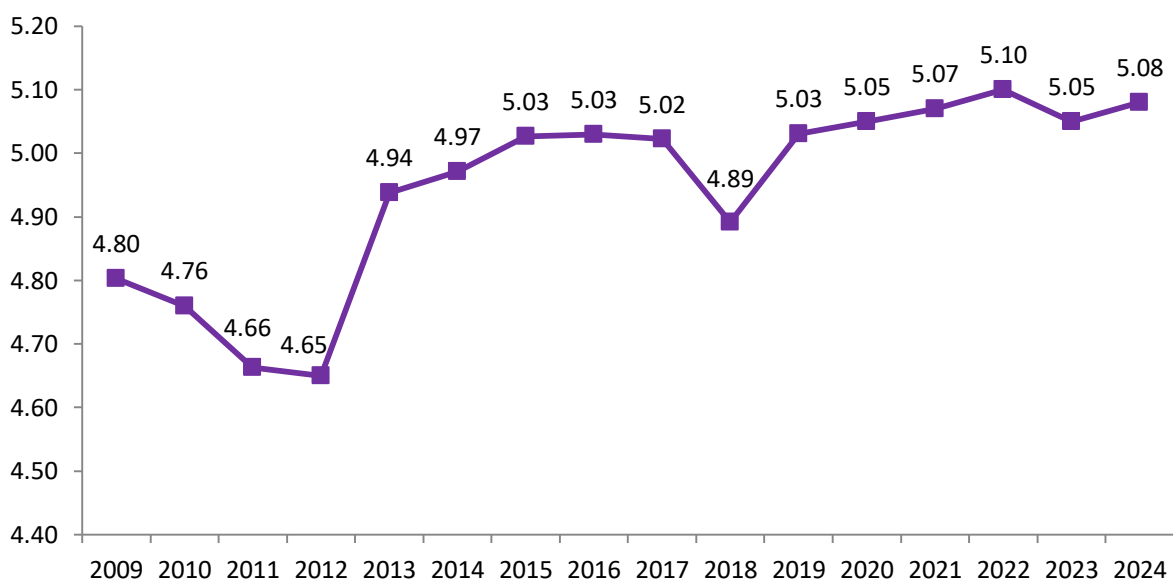
Si osserva infatti che il 52% delle persone che vivono in Svizzera italiana è a favore di questo nuovo sistema se ciò permette di far abbassare il premio almeno del 20%. In Romandia e in Svizzera tedesca questo tasso è del 35%. Si rileva inoltre che soltanto il 7% degli italo-foni sono favorevoli alla cassa unica anche per un premio identico. Ad appoggiare la cassa unica in maniera tanto incondizionata sono il 17% dei franco-foni e il 19% dei germanofoni.



Punteggio globale

Globalmente, nel 2024 assicurate e assicurati mostrano soddisfazione nei confronti della propria cassa malati. Il punteggio generale è in lieve aumento rispetto all'anno scorso (+0.03 punti) e raggiunge 5.08 su 6.

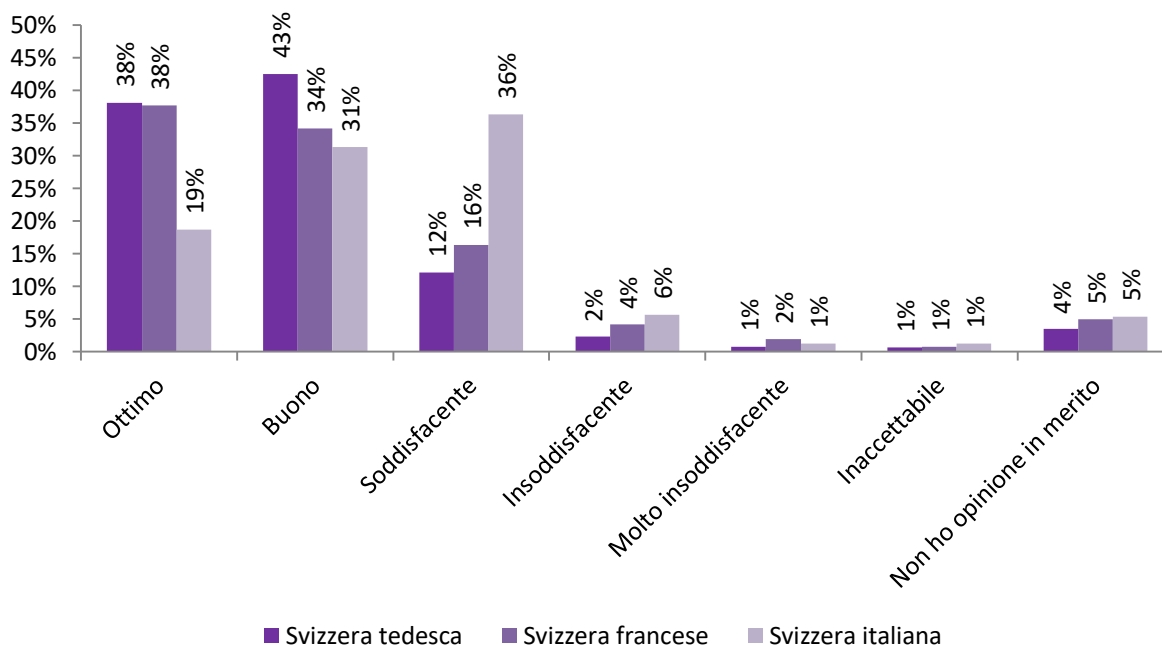
Soddisfazione generale dal 2009



Tasso di soddisfazione a livello regionale - valutazione generale

Com'è stato già negli ultimi anni, gli Svizzeri tedeschi mostrano la maggiore soddisfazione nei confronti della propria cassa malati. Nel 2024 ben l'81% di loro ha assegnato la valutazione "buono" o "ottimo" alla propria cassa. Si tratta, logicamente, di coloro che hanno mostrato la minor intenzione di cambiare cassa per il 2025.

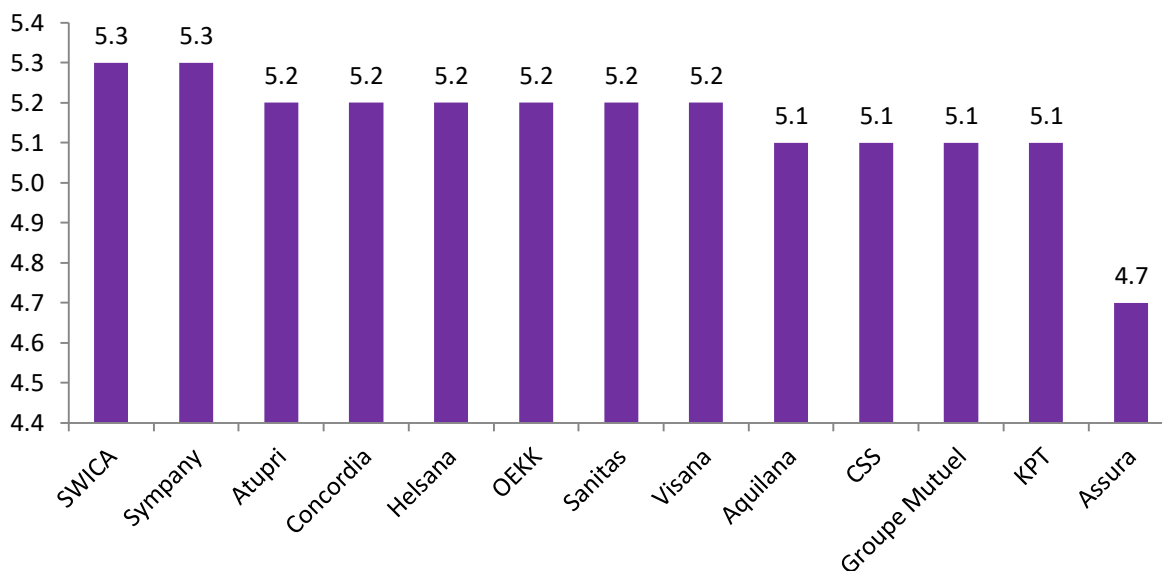
Per quanto riguarda la Svizzera romanda, la percentuale è del 72%, mentre gli assicurati e le assicurate della Svizzera italiana (50%) non si smentiscono, restando i più difficili da accontentare.



Quali sono le casse malati con il punteggio migliore nel 2024? ¹

Nel 2024, in testa alla classifica di bonus.ch ci sono due casse malati: SWICA e Sympany, che ottengono il punteggio generale di 5.3 su 6, corrispondente alla valutazione "buono".

Seguono da vicino Atupri, Concordia, Helsana, OEKK, Sanitas e Visana con il punteggio globale di 5.2, ovvero valutazione "buono". A completare il podio del 2024 arrivano Aquilana, CSS, Groupe Mutuel e KPT con una media generale di 5.1, "buono".



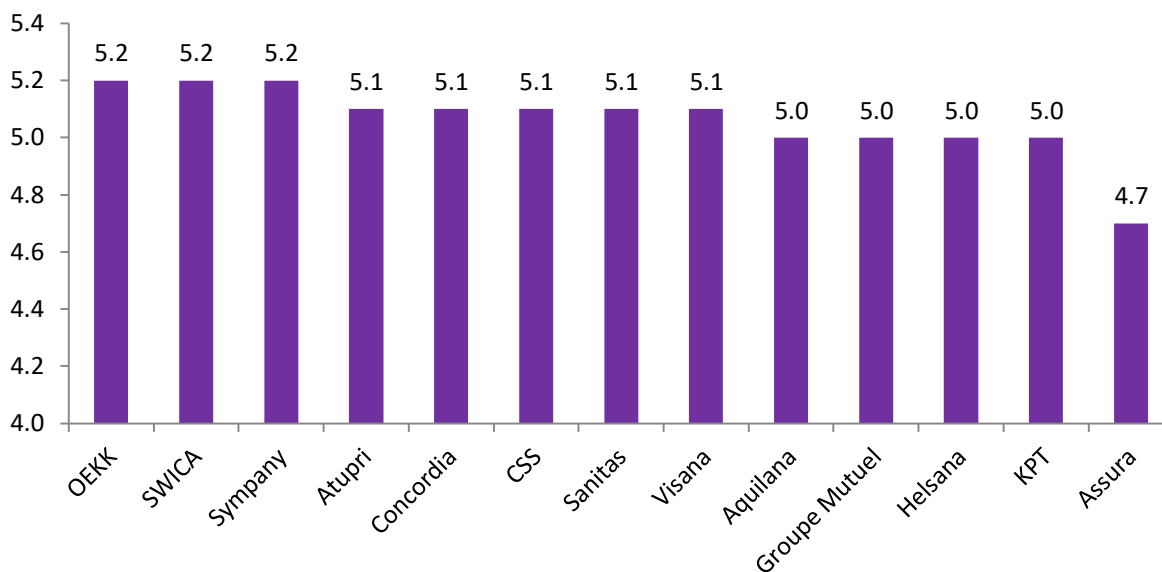
Categorie - punteggi globali

Anche quest'anno, la gestione delle prestazioni ha ottenuto il punteggio complessivo più alto (5.2). Il servizio clienti e la gestione dei contratti fanno rilevare il punteggio di 5.1. Tutte e tre le categorie ottengono comunque la valutazione "buono".

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

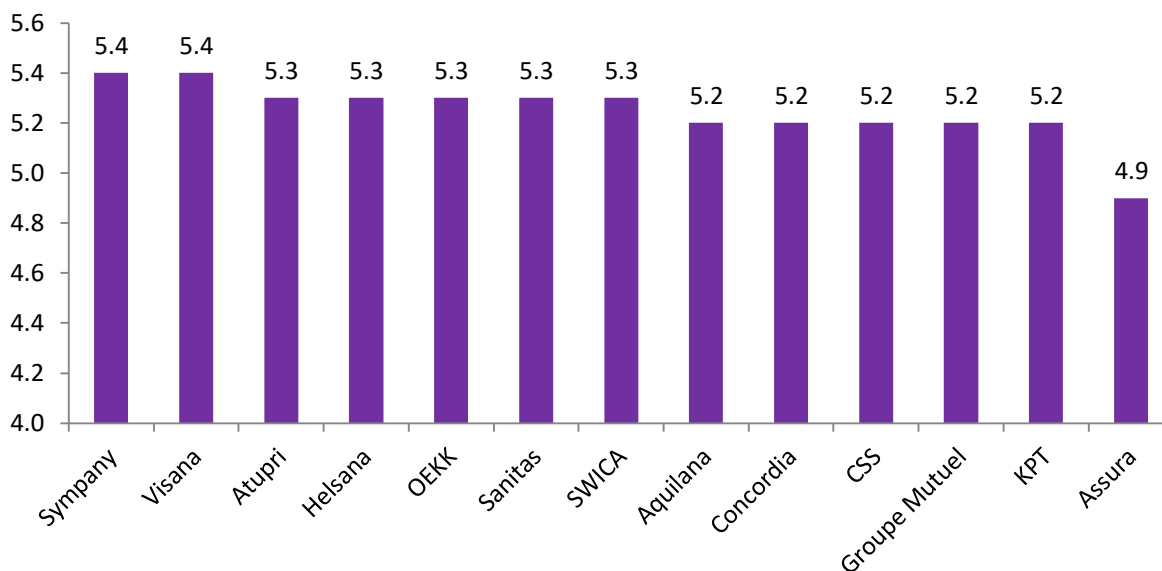
Gestione del contratto - (chiarezza delle informazioni comunicate, offerte, ...)

Nella categoria relativa alla gestione dei contratti, OEKK, SWICA e Sympany si dividono il primo posto in classifica con il punteggio di 5.2, corrispondente alla valutazione "buono".



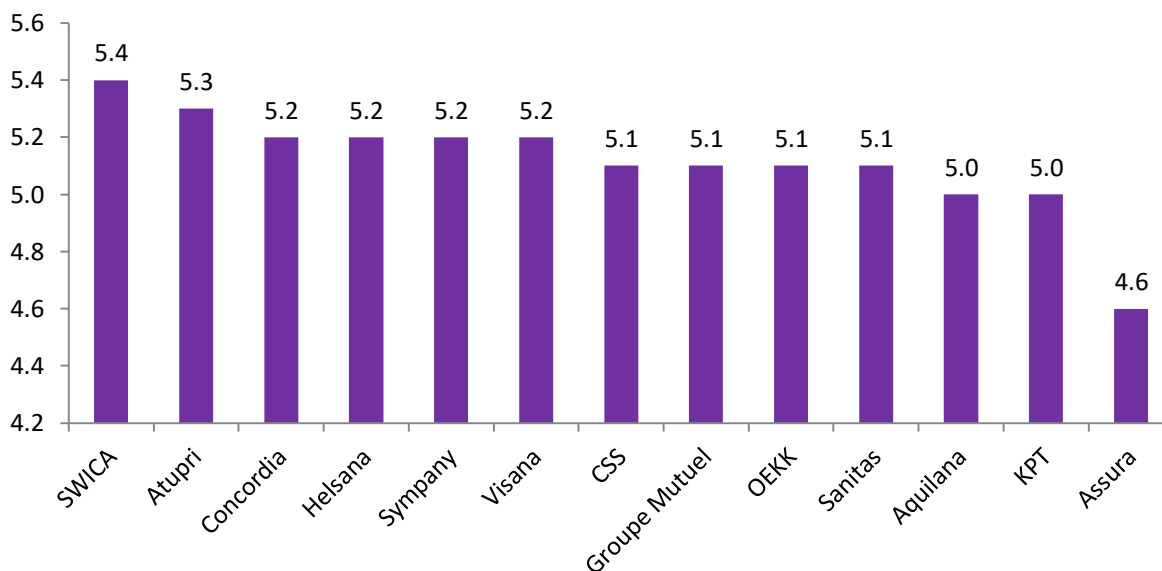
Gestione delle prestazioni - (conteggi, attesa per i risarcimenti, ...)

Per quanto riguarda la gestione delle prestazioni, le casse malati più popolari sono Sympany e Visana, che ottengono la valutazione "buono" con un punteggio di 5.4.



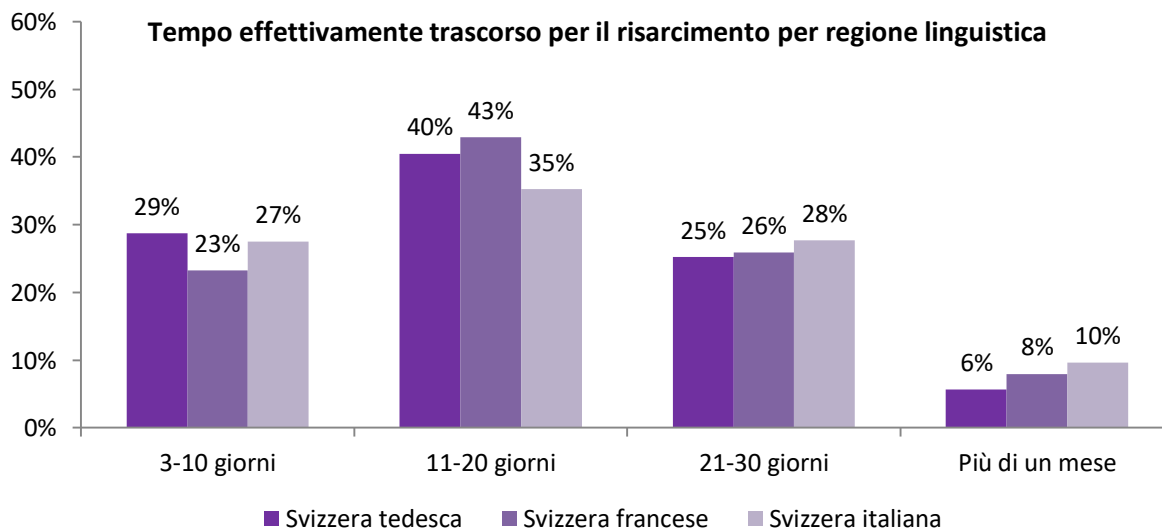
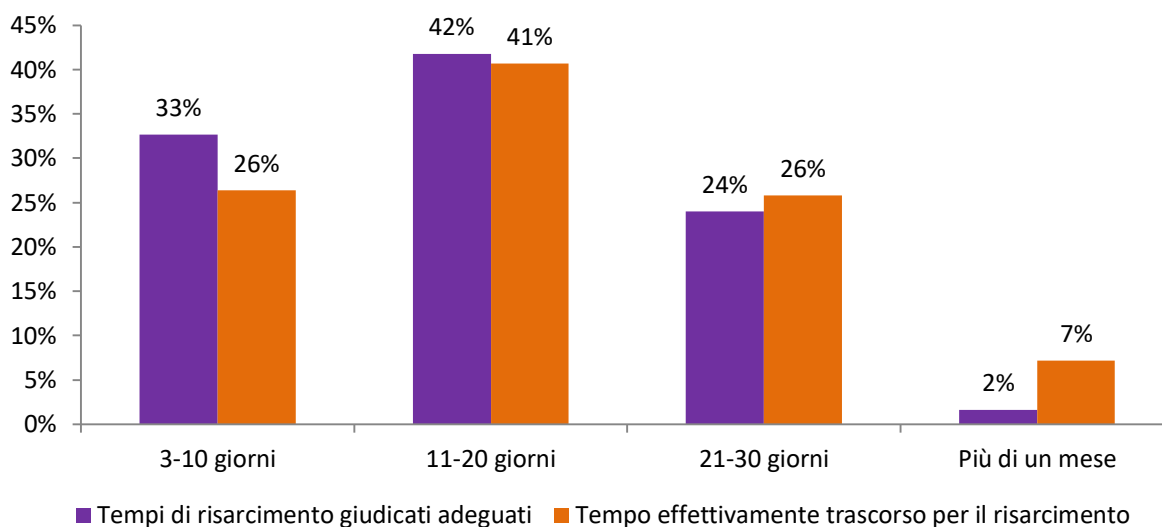
Servizio clienti - (disponibilità, simpatia dei collaboratori, ...)

SWICA è l'assicuratore più apprezzato in termini di servizio clienti. Con un punteggio di 5.4, ottiene la valutazione "buono".



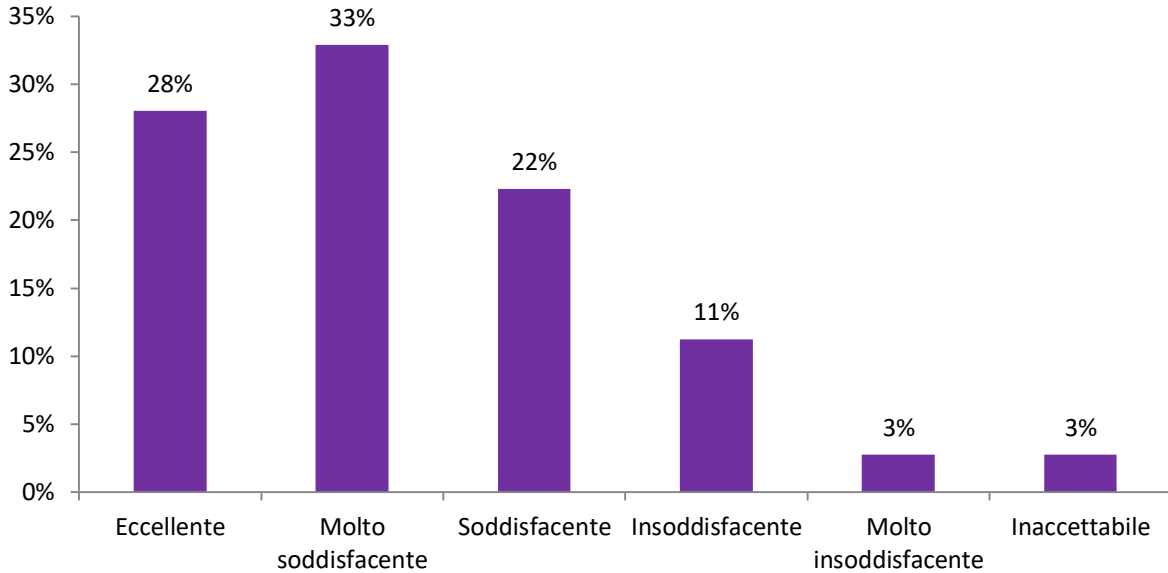
Tempi per il rimborso delle prestazioni malattia

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.



Ritardi nel pagamento dei premi

Nel 2024, il 14% degli intervistati 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 61% lo ha giudicato "molto soddisfacente" o "eccellente", mentre il 3% 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/Cassa-malattia/confronto-premi-malattia.aspx>

Per ulteriori informazioni:

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

Losanna, 6 agosto 2024