

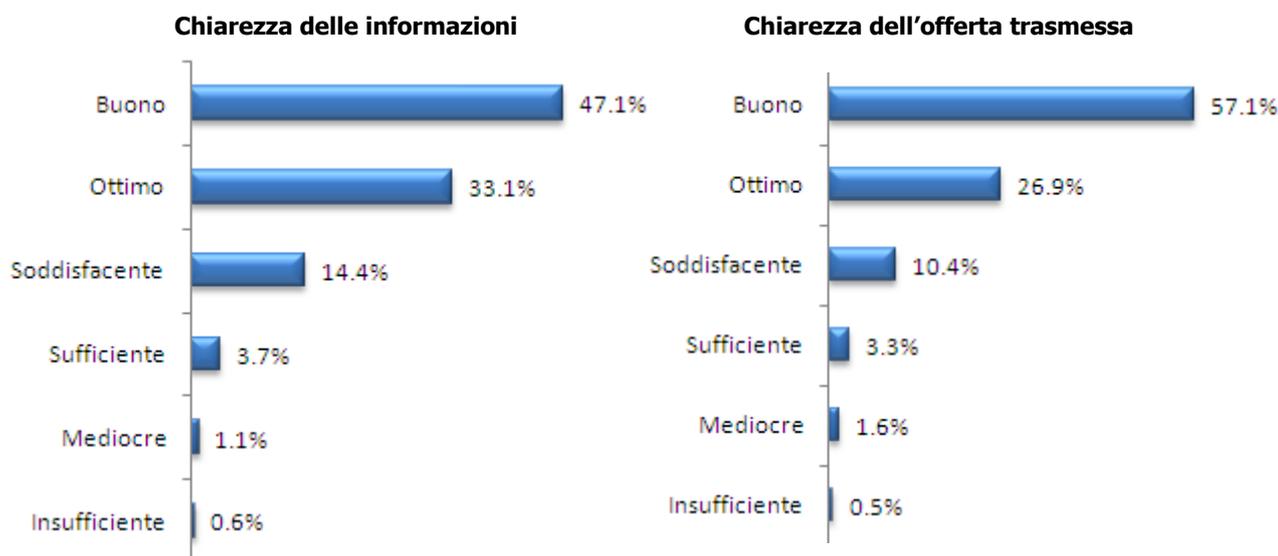
bonus.ch: indagine di soddisfazione 2010 sulle assicurazioni auto

Gli Svizzeri sono fedeli alla propria assicurazione auto. È il risultato dell'indagine di soddisfazione condotta di recente da bonus.ch presso i propri utilizzatori. Meno del 10% tra questi risulta aver cambiato assicuratore l'anno scorso per ottenere una riduzione del premio. Quali sono i motivi che spingono gli assicurati a cambiare? Chi si decide per un cambiamento è poi soddisfatto della sua scelta?

bonus.ch, il portale di comparazione, ha recentemente effettuato un'indagine di soddisfazione sul tema dell'assicurazione auto, che ha visto la partecipazione di quasi **2'000 persone**. Interrogati sulla qualità dei servizi offerti dalla propria assicurazione, i partecipanti hanno fornito una valutazione sulla chiarezza delle informazioni trasmesse, la gestione dei sinistri, la rapidità dei rimborsi e il servizio clienti. Le risposte sono state poi convertite in un voto di valutazione compreso tra 1 e 6 (1: voto più basso, 6: miglior voto). I risultati dell'indagine sono confortanti: la maggioranza dei partecipanti assegna il giudizio di valutazione "**buono**" alla propria assicurazione auto. L'indagine mette in luce una serie di tendenze:

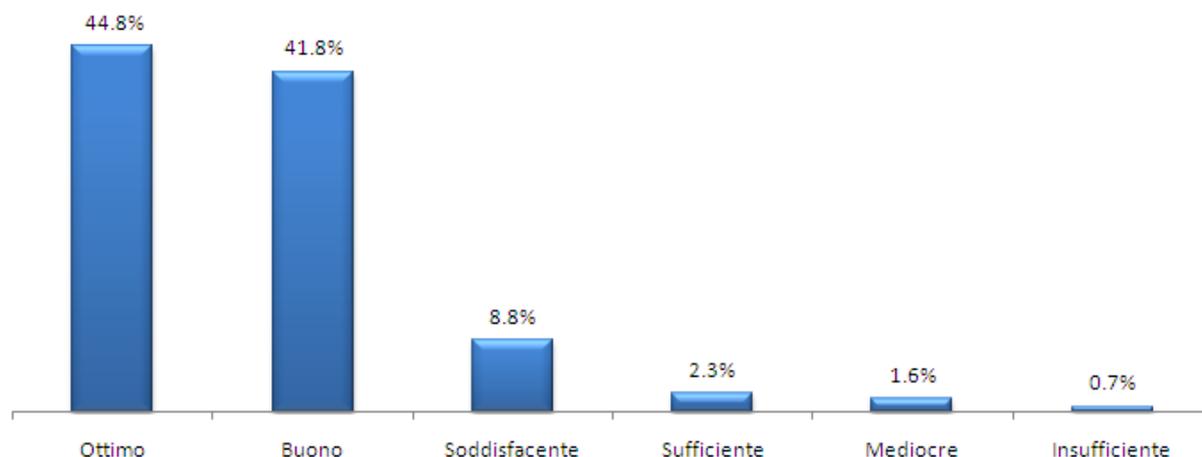
1. Trasmissione delle informazioni

L'80% dei partecipanti al sondaggio valuta come "**buona**" o "**ottima**" la qualità delle informazioni trasmesse dall'assicuratore in termini di chiarezza (l'utilizzatore era chiamato a valutare in particolare l'offerta di polizza, la polizza stessa, le condizioni generali, la corrispondenza). Meno del **10%** degli interrogati ha cambiato assicurazione quest'anno. Tra loro, la metà giudica "**buona**" l'offerta del nuovo assicuratore in termini di chiarezza. L'assicuratore **smile-direct.ch** si vede attribuire il voto più alto della categoria, un **5.28**. Seguono a breve distanza **La Mobiliare** con **5.27** e inoltre **Alba** e **allianz24.ch**, entrambe con il punteggio di **5.16**.

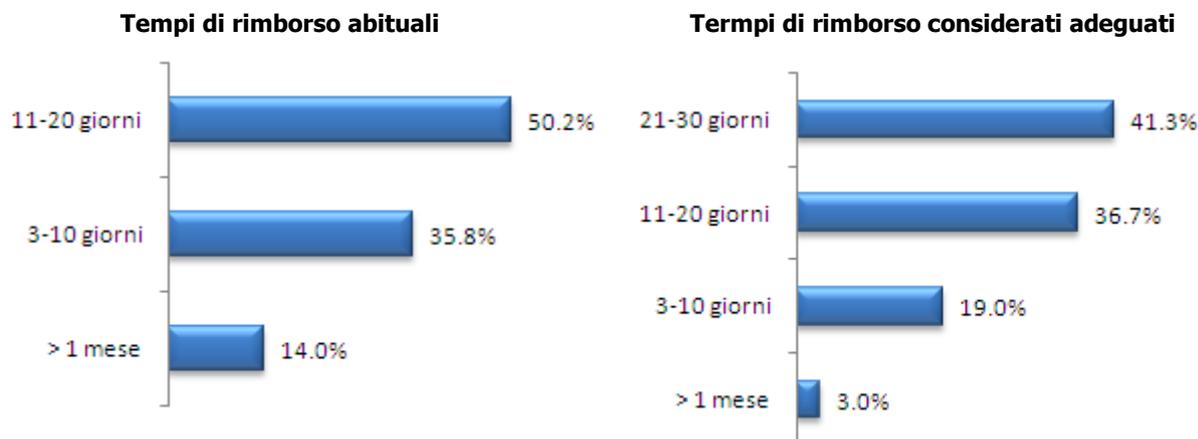


2. Sinistri e rimborsi

Per quanto attiene alla gestione dei sinistri, la maggioranza degli interrogati, ovvero più dell'80%, si dichiara soddisfatta della propria assicurazione auto (il **44.8%** assegna all'assicuratore il giudizio "**ottimo**" e il **41.8%** il giudizio "**buono**").

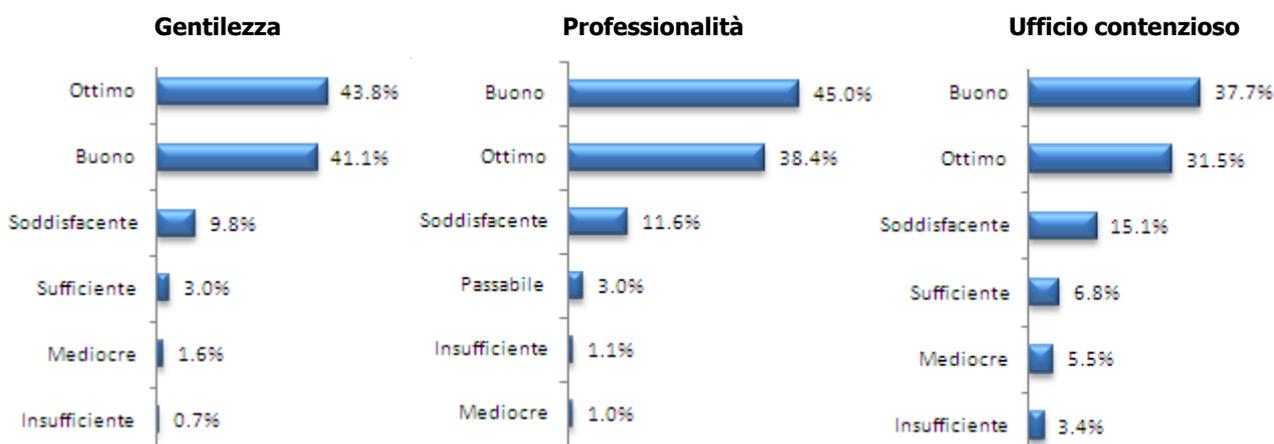


Quanto alla valutazione dei termini per l'ottenimento dei rimborsi, un assicurato su due indica di aver atteso tra gli 11 e i 20 giorni per ottenere un rimborso; ma per il 14% degli interrogati, i tempi di attesa abituali si dilatano fino a oltre un mese. Un termine di rimborso **tra i 21 e i 30 giorni** è ritenuto **adeguato** dal **41.3%** degli utilizzatori. Ciò significa che un assicuratore che garantisse i rimborsi entro tre settimane potrebbe godere di un tasso di soddisfazione più alto. **smile-direct** è ancora una volta la migliore assicurazione con un voto di **5.20**, seguita da **allianz24.ch** (5.18) e **Alba** (5.16).



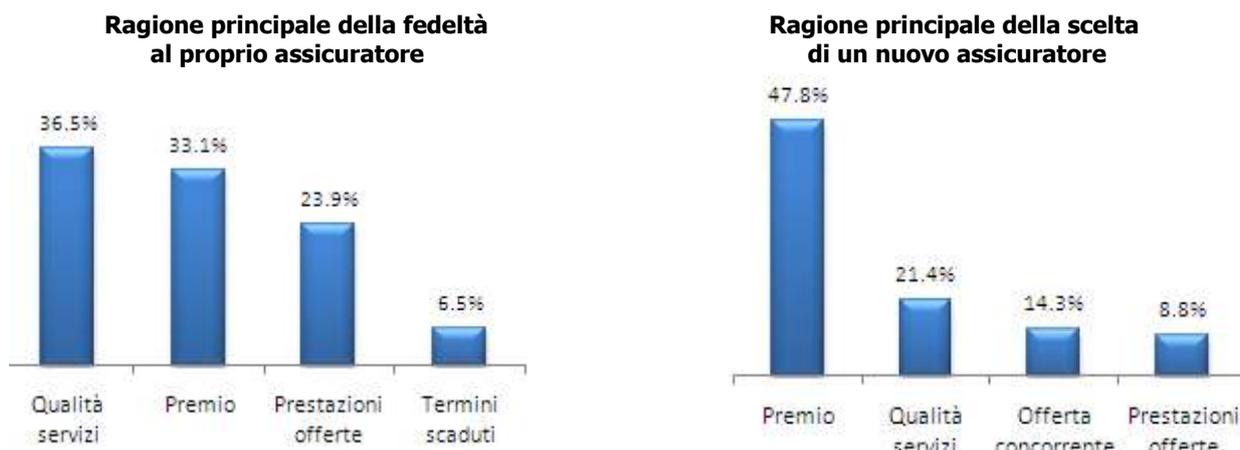
3. Servizio clienti

I dati raccolti sulla valutazione del servizio clienti rivelano che la simpatia e la professionalità dei collaboratori sono qualità che fanno leva sugli assicurati. La maggioranza di essi assegna in effetti voti positivi alla propria assicurazione in merito a questo punto. **Alba** si piazza in testa alla classifica con un voto di **5.50**. Seguono con un leggero scarto **La Mobiliare** (5.43) e **allianz24.ch** (5.31). La valutazione media attribuita all'ufficio contenzioso è **"buono"**.

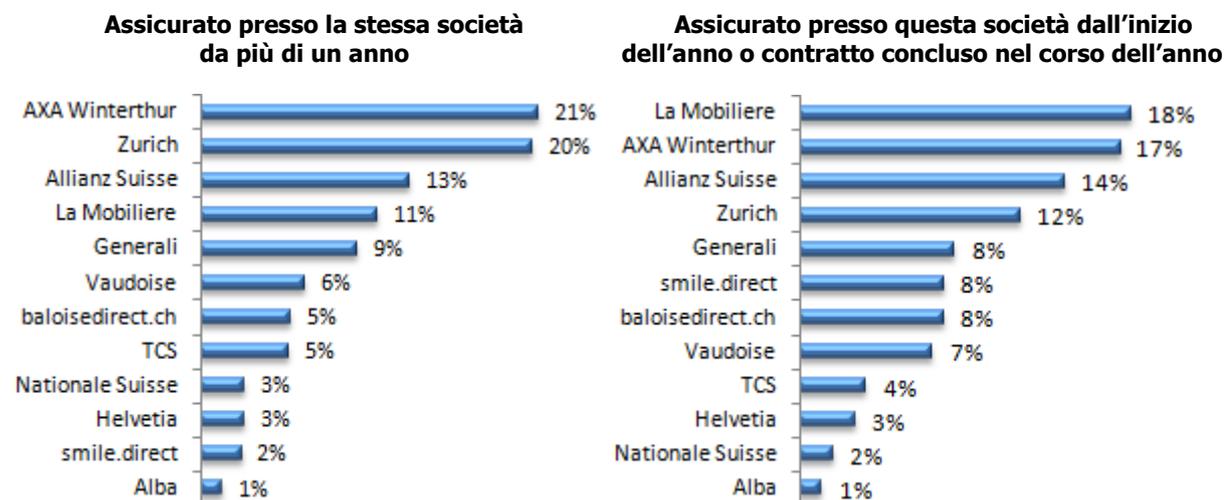


4. Le ragioni del cambiamento

Soltanto il 9% degli interrogati ha cambiato assicuratore l'anno scorso. Tra coloro che hanno cambiato assicurazione più della metà è stata convinta da un premio più basso proposto dalla concorrenza. Il 6.5% dei partecipanti al sondaggio è invece rimasto presso lo stesso assicuratore per aver lasciato scadere i termini di disdetta della polizza. Ma tra gli assicurati che non hanno cambiato, il 36.5% è rimasto fedele di proposito al proprio assicuratore, principalmente per la qualità dei servizi che questi gli offre.



Con il **21%**, **AXA Winterthur** vanta il maggior numero di clienti "fedeli" tra gli interrogati, seguita da Zurich (20%) e Allianz (13%). **La Mobiliare** risulta l'assicurazione con il maggior numero di nuovi affiliati tra i partecipanti al sondaggio, con il **18%**. Seguono a breve distanza AXA Winterthur (17%) e Allianz (14%).



5. La classifica per assicurazione auto*

Tra le assicurazioni auto valutate nell'indagine, nessuna ha ottenuto un voto inferiore al 4. Quest'anno, ai primi tre posti si piazzano rispettivamente **Alba** con il punteggio di **5.28**, **La Mobiliare (5.25)** e **smile-direct.ch (5.23)**.

Assicurazione auto Voto 2010

Assicuratore	Voto
Alba	5.28
La Mobilière / Die Mobiliar	5.25
smile.direct (online)	5.23
allianz24.ch (online)	5.22
zurich-connect.ch (online)	5.12
Vaudoise	5.09
Allianz Suisse	5.05
smile.direct	5.03
Helvetia	5.02
TCS	5.01
AXA Winterthur	4.97
Nationale Suisse	4.96
baloisedirect.ch (online)	4.95
Zurich	4.95
Generali	4.91

Nella tabella non figurano le assicurazioni per le quali il tasso di partecipazione al sondaggio si è rivelato troppo basso per risultare rappresentativo.

*Il voto bonus.ch è ottenuto addizionando i voti di ciascuna domanda e ponderando poi i risultati in funzione del numero di risposte. La valutazione si effettua su una scala da 1 a 6.

6.0 – 5.5 = ottimo, 5.4 – 5.0 = buono, 4.9 – 4.5 = soddisfacente, 4.4 – 4.0 = sufficiente, < 4 = insufficiente

6. La classifica per cantone*

Il cantone di **Appenzello Esterno** vanta il maggior numero di assicurati soddisfatti della propria assicurazione auto tra i partecipanti al sondaggio. Al secondo e terzo posto della classifica si piazzano i cantoni di Zugo e Friburgo.

Cantoni - voto 2010

Cantone	Voto
AR	5.48
ZG	5.29
FR	5.22
BE	5.15
LU	5.15
TG	5.15
VS	5.13
GR	5.11
JU	5.08
UR	5.06
BL	5.04
SG	5.00
BS	5.00
GL	5.00
GE	4.99
AG	4.98
ZH	4.98
VD	4.98
TI	4.96
SZ	4.95
SO	4.94
OW	4.91
NE	4.90
SH	4.90
NW	4.88

Non figurano nella tabella i cantoni per i quali il tasso di partecipazione al sondaggio si è rivelato troppo basso per risultare rappresentativo.

*Il voto bonus.ch è ottenuto addizionando i voti di ciascuna domanda e ponderando poi i risultati in funzione del numero di risposte. La valutazione si effettua su una scala da 1 a 6.

6.0 – 5.5 = ottimo, 5.4 – 5.0 = buono, 4.9 – 4.5 = soddisfacente, 4.4 – 4.0 = sufficiente, < 4 = insufficiente

7. Conclusioni

Lo studio di bonus.ch rivela che, in media, gli assicurati assegnano alla propria assicurazione auto il giudizio globale "buono". Emergono con chiarezza alcune tendenze regionali, come la maggiore severità della Svizzera romanda, che attribuisce voti più bassi rispetto alla Svizzera tedesca. Il cantone di **Appenzello Esterno** è in testa alla classifica in termini di numero di assicurati soddisfatti, seguito da Zugo e Friburgo.

Una grande maggioranza di assicurati, ovvero il **91%**, è fedele alla propria assicurazione auto da più di un anno. Per il **36.5%** la ragione è da ricercarsi nella **qualità dei servizi**, per il **33.1%** nel **premio** proposto dall'assicuratore attuale. Soltanto il 9% dichiara di aver cambiato assicurazione auto per beneficiare di un premio più conveniente.

Per facilitare il confronto tra assicurazioni auto, bonus.ch offre un motore di confronto dei premi totalmente imparziale, basato su tre profili tipo di assicurato, per tutte le assicurazioni auto svizzere. Da oggi, per aiutare i consumatori ad orientarsi, tra i dati presenti nelle tabelle figura anche il voto di valutazione* assegnato a séguito dell'indagine di soddisfazione.

*Accesso diretto ai voti di valutazione risultanti dall'indagine sugli assicuratori auto:

<http://www.bonus.ch/Assicurazione-auto/Assicuratori-automobile-indagine-voto-soddisfazione.aspx>

Per ulteriori informazioni:

bonus.ch S.A.
Patrick Ducret
Direttore
Avenue de Beaulieu 33
1004 Losanna
021.312.55.91
ducret@bonus.ch

Losanna, 8 novembre 2010