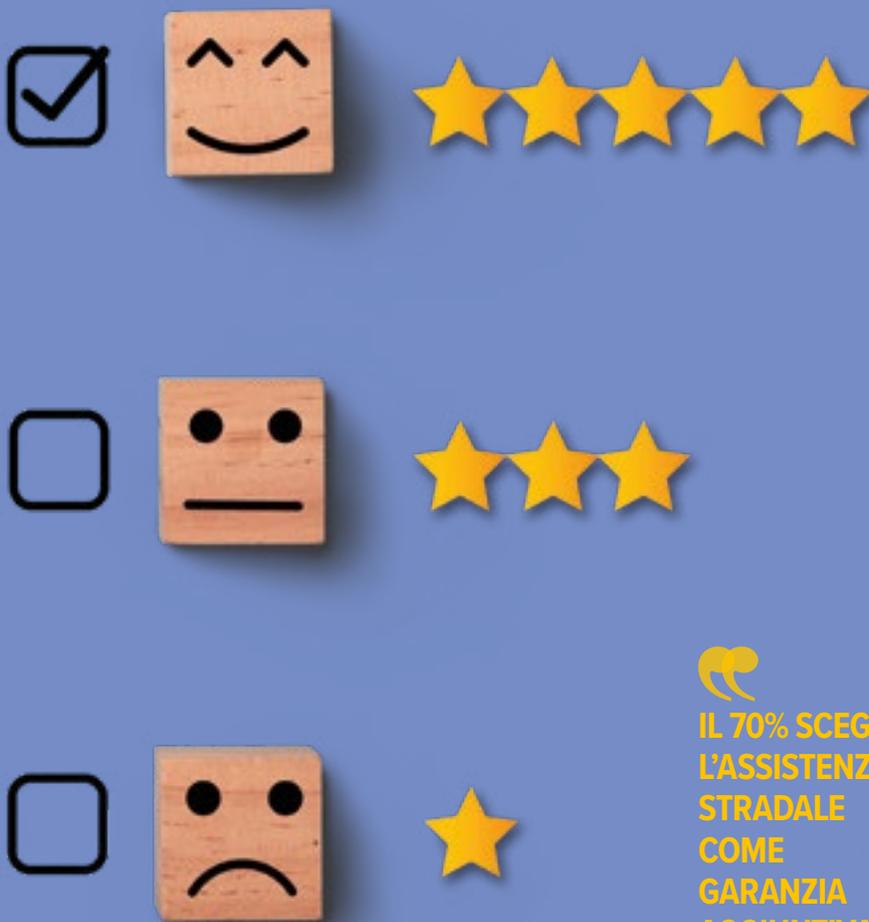


# Assicurati e soddisfatti

Chi utilizza una polizza auto, casa o salute è sostanzialmente soddisfatto della propria scelta. Ecco l'indagine su un ampio campione di nostri soci.

di Federico Ungaro

Soddisfatti e fedeli. Sono questi i risultati principali dell'indagine condotta quest'anno con questionari mandati via email tra i nostri soci. L'obiettivo era valutare il loro livello di soddisfazione in relazione a tre tipologie di polizze assicurative: auto, salute e casa. Sono stati presi in considerazione solo i soci che hanno utilizzato la polizza negli ultimi tre anni (causa sinistro o per il rimborso di spese soggette a copertura) e che quindi hanno dovuto interagire con la compagnia. In totale abbiamo ricevuto le risposte di 12.755 soci, ognuno dei quali poteva valutare fino a 2 diverse compagnie. Questo ci ha permesso di prendere in esame ben 18.163 esperienze dirette per le polizze auto, 4.513 per le polizze salute e 6.655 per le assicurazioni sulla casa. I risultati indicano che nel complesso non esistono grandi motivi di insoddisfazione. Le polizze auto sono quelle che ne escono meglio, visto che raccolgono giudizi dall'ottimo al buono. A farla da padrone è Reale Mutua, che tocca l'indice di soddisfazione più alto. Solo per qualche prodotto relativo alla casa o alla salute la valutazione scende al livello "medio". In queste due tipologie, spiccano Reale Mutua per il punteggio più alto nel settore salute e Zurich in quello per la casa. I buoni giudizi sui contratti relativi all'auto si riflettono, ovviamente all'inverso, anche sulle lamentele espresse



**IL 70% SCEGLIE  
L'ASSISTENZA  
STRADALE  
COME  
GARANZIA  
AGGIUNTIVA  
ALLA RC AUTO**

## QUANTI HANNO SOTTOSCRITTO UNA POLIZZA

AUTO	SALUTE	CASA
<b>97%</b>	<b>40%</b>	<b>63%</b>

DA QUANTI ANNI SEI ASSICURATO  
CON LA STESSA COMPAGNIA?

	Auto	Salute	Casa
1-2 anni	<b>29%</b>	<b>16%</b>	<b>13%</b>
3-5 anni	<b>28%</b>	<b>26%</b>	<b>23%</b>
6-10 anni	<b>17%</b>	<b>18%</b>	<b>21%</b>
Più di 10 anni	<b>25%</b>	<b>40%</b>	<b>43%</b>

## HAI INTENZIONE DI CAMBIARE COMPAGNIA?

	Auto	Salute	Casa
No, sicuramente	<b>48%</b>	<b>60%</b>	<b>60%</b>
Non sono sicuro	<b>38%</b>	<b>29%</b>	<b>32%</b>
Sì, sicuramente	<b>14%</b>	<b>11%</b>	<b>8%</b>

## DA CHI TI SEI INFORMATO PRIMA DI ASSICURARTI?

	Auto	Salute	Casa
Esperienza personale pregressa	<b>43%</b>	<b>25%</b>	<b>34%</b>
Amici o parenti	<b>9%</b>	<b>5%</b>	<b>8%</b>
Impiegato della compagnia assicurativa	<b>10%</b>	<b>16%</b>	<b>23%</b>
Broker	<b>5%</b>	<b>7%</b>	<b>12%</b>
Consulente bancario	<b>2%</b>	<b>6%</b>	<b>10%</b>
Comparatori online	<b>25%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>
Altro	<b>8%</b>	<b>37%</b>	<b>9%</b>

da chi ha partecipato all'indagine. Per le polizze auto, il picco delle lagnanze (3% del campione) riguarda l'importo del rimborso, così basso rispetto a quanto si aspettava il cliente da aver costretto quest'ultimo ad aprire un contenzioso con la compagnia; la stessa percentuale di lamentele si ottiene sul fatto di aver dovuto sborsare di tasca propria qualche importo in modo imprevisto. Altre lagnanze hanno percentuali ancora più basse: il 2% si lamenta di aver ottenuto la proposta di risarcimento oltre il termine previsto dalla legge e l'1% di essersi visto rifiutato il rinnovo della polizza per i troppi incidenti causati.

Maggiori le lamentele tra chi si è assicurato sulla salute e sulla casa: chi è insoddisfatto per pagamenti imprevisti raggiunge il 15% nel primo caso e l'8% nel secondo. Altre lagnanze diffuse? Il 18% dichiara di aver subito ritardi nei pagamenti degli indennizzi sulle polizze sanitarie e il 15% di essersi visto rifiutato parte di un rimborso per danni nelle polizze casa. Le percentuali scendono notevolmente per gli altri motivi di insoddisfazione: sul fronte salute il 4% lamenta errori di fatturazione, il 2% aumenti di premio e l'1% l'annullamento del contratto per peggioramento delle condizioni sanitarie dell'assicurato o per raggiunti limiti di età. Sul fronte casa, il 3% dichiara di aver aperto un contenzioso per un importo troppo basso di risarcimento e il 2% lamenta il mancato rinnovo a causa di rischi troppo elevati.

Da segnalare che nessuna polizza sulla salute viene valutata "ottima" dai nostri soci: un motivo di riflessione per le compagnie, in un settore così delicato, visto anche le recenti urgenze sanitarie. Serve quindi uno sforzo maggiore per migliorare i prodotti.

## Identikit delle garanzie

La nostra indagine ci permette anche di capire quali sono le polizze più diffuse e le coperture preferite dagli interpellati. La polizza auto la fa da padrone, visto che riguarda il 97% del campione. È interessante notare che in questo caso solo il 29% degli intervistati si limita alla copertura base, quella richiesta dalla legge. Il 59% seleziona una serie di

## ASSICURAZIONI AUTO

## Clausole problematiche

Per quanto le polizze auto ottengano il miglior gradimento dai nostri soci, alcune clausole presenti nei contratti destano qualche preoccupazione. Ci riferiamo a quei codicilli che prevedono franchigie e scoperti diversi a seconda che si ricorra o meno a un'officina convenzionata con la compagnia. L'obiettivo è invogliare l'assicurato a rivolgersi ai meccanici convenzionati. In qualche caso, questo obiettivo viene perseguito in modo vantaggioso per il cliente, ad esempio prevedendo una riduzione dell'importo dello scoperto in caso di incidente. In altri casi, invece, le clausole sono scritte in modo tale da penalizzare chi decide di rivolgersi a un'altra officina, ad esempio alzando l'importo dello scoperto. In questi casi, sarebbe opportuno che le clausole non siano penalizzanti o che vengano controbilanciate da un reale vantaggio per l'assicurato. Anche la Corte di Cassazione, in una recente sentenza, ha stabilito che le clausole che prevedono una liquidazione ridotta del danno all'assicurato che si rivolge a una carrozzeria di propria scelta devono essere considerate vessatorie. Il motivo? Di fatto l'assicurato viene privato di una libera scelta, senza ottenere alcun vantaggio.

► **garanzie aggiuntive:** le preferite sono l'infortunio del guidatore, l'assistenza stradale, l'assistenza legale, il furto e l'incendio. Solo il 13%, infine, stipula un contratto che copre da tutti i rischi. Per le polizze casa, il 79% assicura sia il fabbricato sia il contenuto: tra le garanzie più scelte ci sono l'incendio (spesso richiesto dalle banche prima di concedere un mutuo), i danni da acqua, la rc capofamiglia e il fenomeno elettrico.

## Polizze auto: giudizi ottimi e buoni

Nel complesso gli interpellati sono decisamente soddisfatti dalla propria compagnia assicurativa. Reale Mutua sale sul primo gradino del podio, ma anche le altre compagnie piacciono ai nostri soci.

Compagnia e prodotto	Giudizi					QUALITÀ GLOBALE %	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
	Evoluzione del premio	Franchigia	Trasparenza nell'indennizzo	Tempi di indennizzo	Indennizzo		
Reale Mutua	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	83	★★★★★
HDI	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	81	★★★★★
Intesa Sanpaolo Assicura	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	79	★★★★★
Aviva	★★★★	★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	77	★★★★★
Allianz Direct (ex-Genialloyd)	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	77	★★★★★
Cattolica	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	75	★★★★★
Italiana Assicurazioni	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	75	★★★★★
UnipolSai	★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	75	★★★★★
Zurich	★★★★	★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	74	★★★★
Vittoria	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	74	★★★★
Allianz	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	74	★★★★
Linear	★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	74	★★★★
Axa	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	74	★★★★
Zurich Connect	★★★★	★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	73	★★★★
Itas	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	73	★★★★
Sara	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	73	★★★★
Groupama	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	73	★★★★
Generali	★★★	★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	73	★★★★
ConTe.it (Admiral)	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	72	★★★★
Cargeas	★★★	★★★	★★★	★★★★★	★★★★★	71	★★★★
Verti (ex Direct Line)	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	69	★★★★
Genertel	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	69	★★★★
Quixa	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	69	★★★★
Prima.it (Great Lakes)	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	66	★★★★

★★★★★ ottimo; ★★★★ buono; ★★★ accettabile; ★★ mediocre; ★ pessimo

■ qualità ottima ■ qualità buona

### Poca propensione al cambiamento

Le polizze salute e casa sono quelle che durano "per sempre". Rispettivamente il 40 e il 43 % del campione dichiara di averle sottoscritte da più di dieci anni e, per entrambe le tipologie, il 60% non prende in considerazione l'ipotesi di cambiarle. Diverso il discorso per la polizza auto, dove chi non vuole cambiare scende al 48% del campione e i fedeli di lunga data al 25%. Eppure le nostre analisi

evidenziano che non sempre essere fedeli risulta conveniente per il portafoglio: utilizzando i comparatori presenti sul nostro sito è possibile verificare se ci sono offerte migliori di quella a cui stiamo aderendo. Tra i nostri interpellati, però, i comparatori sono usati soprattutto da chi cerca nuove polizze auto. Per la casa e la salute, invece, solo il 6% e il 5% dichiara di farvi ricorso: un peccato, perché risparmiare è sempre possibile. ■

## Nessun ottimo tra le polizze salute

Nessuna compagnia eccelle secondo i nostri soci, che hanno indicato anche una mutua sanitaria (Mutua MBA). In classifica, infatti, non c'è alcun giudizio ottimo, ma solo valutazioni buone o medie. Reale Mutua è la prima.

Compagnia e prodotto	Giudizi					QUALITÀ GLOBALE %	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
	Evoluzione del premio	Franchigia	Copertura	Qualità cure	Gestione amministrativa		
Reale Mutua	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★★	73	★★★★
Axa	★★★★	★★★	★★★★★	★★★★	★★★★★	71	★★★★
Cattolica	★★★	★★★	★★★★★	★★★★	★★★★★	71	★★★★
Generali	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	70	★★★★
UnipolSai	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	68	★★★★
Mutua MBA	★★★★★	★★★	★★★★★	★★★★	★★★	68	★★★★
Unisalute	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	67	★★★★
Poste Assicura-Vita	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	63	★★★
Allianz	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	63	★★★
Intesa Sanpaolo RBM-Previmedical	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	57	★★★

★★★★★ ottimo; ★★★★ buono; ★★★ accettabile; ★★ mediocre; ★ pessimo

■ qualità buona ■ qualità media

## Valutazioni molto positive sulle polizze casa

Nel complesso i nostri soci si dicono soddisfatti delle proprie polizze casa: tranne che in un caso (Generali), le compagnie ottengono valutazioni ottime o buone. Zurich è quella che viene giudicata migliore.

Compagnia e prodotto	Giudizi					QUALITÀ GLOBALE %	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
	Evoluzione del premio	Franchigia	Trasparenza nell'indennizzo	Tempi di indennizzo	Indennizzo		
Zurich	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	79	★★★★★
Aviva	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★	78	★★★★★
Allianz Direct (ex-Genialloyd)	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	77	★★★★★
Helvetia	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	76	★★★★★
Reale Mutua	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	75	★★★★★
Axa	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	75	★★★★★
Allianz	★★★★	★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	74	★★★★
Cattolica	★★★★	★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★	74	★★★★
Genertel	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	73	★★★★
Groupama	★★★★★	★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	73	★★★★
UnipolSai	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	69	★★★★
Intesa Sanpaolo Assicura	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	68	★★★★
Vittoria	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	67	★★★★
Generali	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	64	★★★

★★★★★ ottimo; ★★★★ buono; ★★★ accettabile; ★★ mediocre; ★ pessimo

■ qualità ottima ■ qualità buona ■ qualità media



**IL 60% DEI NOSTRI SOCI NON VUOLE CAMBIARE LA POLIZZE CASA O SALUTE**

### COMPAGNIE A CONFRONTO

#### Scegli la polizza con Altroconsumo Connect

I servizi relativi ai prodotti assicurativi illustrati in queste pagine sono erogati da Altroconsumo Connect S.r.l., società commerciale di intermediazione assicurativa, e non da Altroconsumo Edizioni S.r.l. e Associazione Altroconsumo. Cliccando sul pulsante "SCOPRI I DETTAGLI" accedi al sito di Altroconsumo Connect S.r.l., il broker assicurativo costituito dalla Fondazione Altroconsumo, iscritto al Registro degli Intermediari Assicurativi (Sez. B n. B000525056) e soggetto al controllo di IVASS. Altroconsumo Connect S.r.l. opera nel mercato e, tenendo conto dei risultati dei test comparativi e delle indagini sui prodotti assicurativi pubblicate da Altroconsumo, negozia per i soci e i fan di Altroconsumo le polizze assicurative, gestisce i passaggi necessari per l'eventuale acquisto della polizza e la raccolta delle adesioni nel caso sia stato costituito un gruppo di acquisto. L'attività svolta da Altroconsumo Connect S.r.l. è a pagamento e remunerata dalle provvigioni ricomprese nel premio delle polizze stipulate. Ogni successiva comunicazione relativa all'acquisto delle polizze avverrà direttamente ed esclusivamente con Altroconsumo Connect S.r.l., sulla base dell'incarico che verrà a essa rilasciato dall'interessato.

Il servizio è accessibile dal sito [www.altroconsumo.it/vantaggi-extra/assicurazioni](http://www.altroconsumo.it/vantaggi-extra/assicurazioni) o al numero **02 69.61.567**