

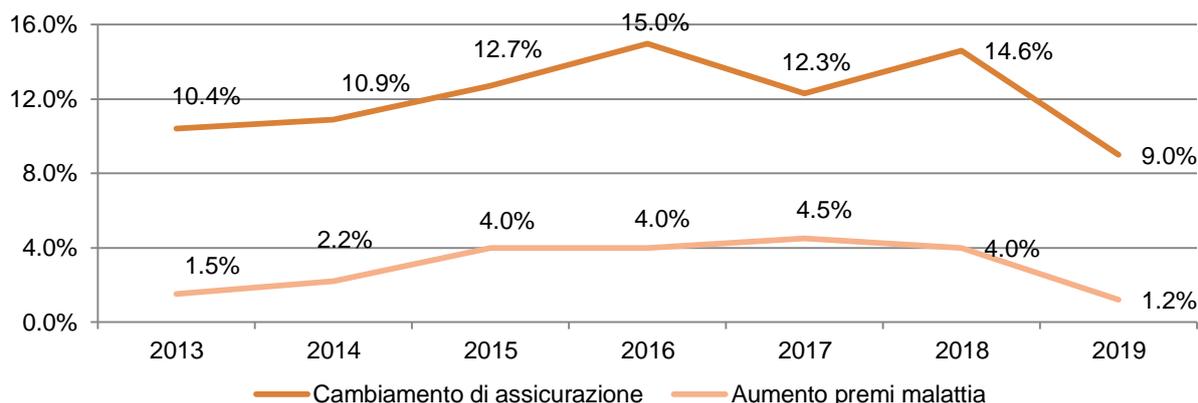
## bonus.ch: nonostante i continui aumenti dei premi, gli assicurati restano fedeli e soddisfatti

Nel 2019 più del 90% degli assicurati svizzeri è rimasto fedele alla propria cassa malati, e solo il 15% considera l'eventualità di cambiare assicurazione nel 2020. In termini di soddisfazione complessiva, si registra un significativo miglioramento rispetto al 2018. Tutto ciò nonostante i continui aumenti dei premi malattia, aumenti che inducono più di un assicurato a chiedersi se il sistema sanitario in Svizzera funzioni veramente bene.

Come ogni anno, il portale di comparazione online bonus.ch ha condotto un sondaggio di soddisfazione sulle casse malati tra i suoi utenti. L'indagine è stata un successo, a giudicare dalle oltre 3.000 persone che hanno partecipato. I partecipanti hanno valutato il proprio assicuratore sui seguenti punti: aumento dei premi, chiarezza delle informazioni fornite dalla cassa malati, gestione delle prestazioni e servizio clienti. Le risposte sono state convertite in un punteggio su una scala di valutazione crescente, da 1 a 6.

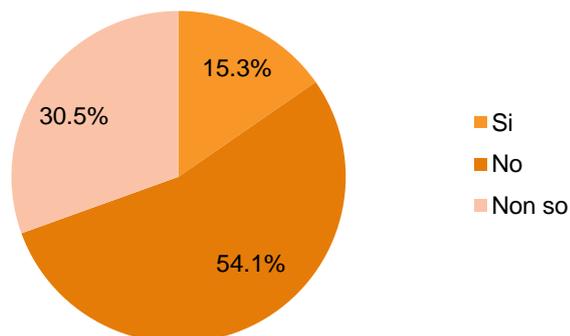
### Fedeltà / nuova assicurazione malattia

Nel 2019, oltre il 90% dei partecipanti al sondaggio è rimasto fedele alla propria assicurazione malattia. Questa proporzione elevata è certamente in parte dovuta all'aumento relativamente modesto dei premi rispetto agli anni precedenti (1.2%).



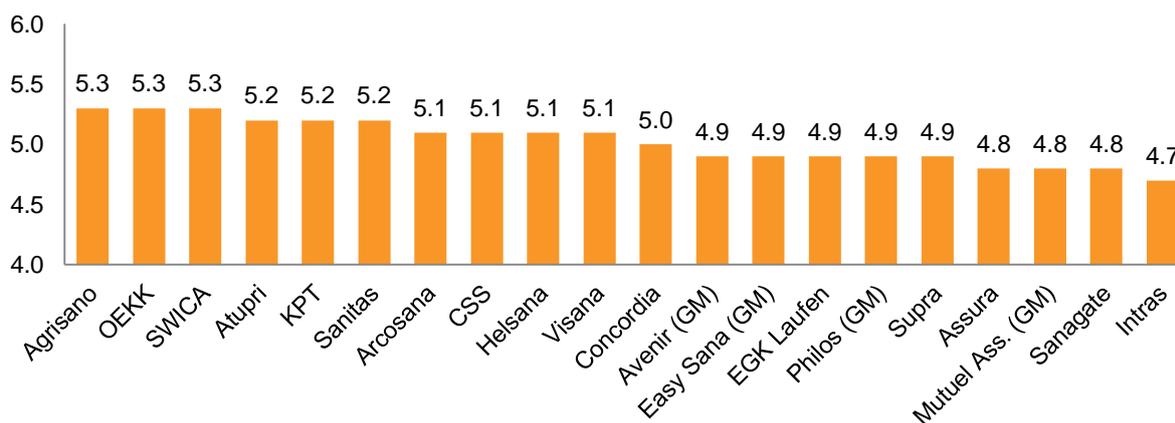
A inizio agosto scorso, quando agli utenti è stato chiesto se intendessero o meno cambiare per il 2020, l'aumento era stimato tra il 2% e il 3%. È quindi in base a questa tendenza che più della metà degli intervistati (54.1%) ha dichiarato di non avere intenzione di cambiare compagnia. D'altra parte, solo il 15.3% indica che prenderà in considerazione il passaggio a una nuova cassa, mentre il resto dei partecipanti non ha opinioni in merito.

### Pensa di cambiare assicurazione malattia per il 2020?



## Punteggio globale<sup>1</sup>

Dopo un forte calo nel 2018, il punteggio complessivo delle casse malati in Svizzera torna a crescere, ricalcando i valori del 2015 e del 2016. Quest'anno, sono tre le casse malati a distinguersi, in testa alla classifica, con una media di 5.3: si tratta di Agrisano, OEKK e SWICA. OEKK, in particolare, compie un impressionante balzo in avanti rispetto all'anno scorso (+0.6 punti), mentre per Agrisano e SWICA, che già nel 2018 erano sul gradino più alto del podio, la crescita è di 0.1 punti. Al secondo posto si classificano Atupri, KPT e Sanitas con un punteggio di 5.2. Arcosana, CSS, Helsana e Visana si dividono il terzo posto con un punteggio medio di 5.1.



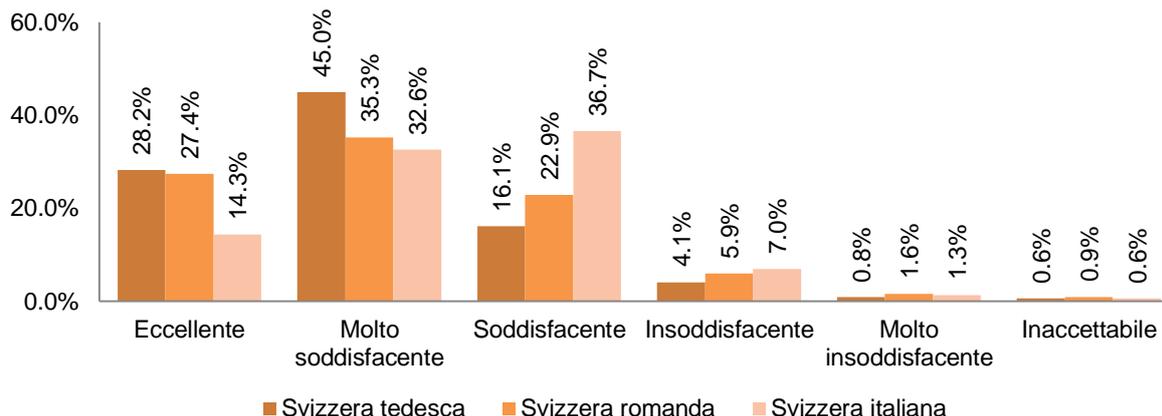
## Soddisfazione generale dal 2009



## Tasso di soddisfazione a livello regionale - valutazione generale

La tendenza degli ultimi anni si conferma: gli Svizzeri tedeschi sono i più soddisfatti della loro cassa malati. Se nel 2018 a dare la valutazione "molto soddisfacente" o "eccellente" erano due terzi del campione, nel 2019 ad attribuire le stesse valutazioni sono quasi tre quarti (73.2%). Nella Svizzera romanda e nella Svizzera italiana i valori rimangono molto vicini a quelli dello scorso anno (rispettivamente 62.7% e 46.9%). Un dato, però, non cambia: gli Svizzeri italiani rimangono i più esigenti di tutto il paese.

<sup>1</sup> Vengono valutati soltanto gli assicuratori per i quali ha partecipato un numero minimo di utenti

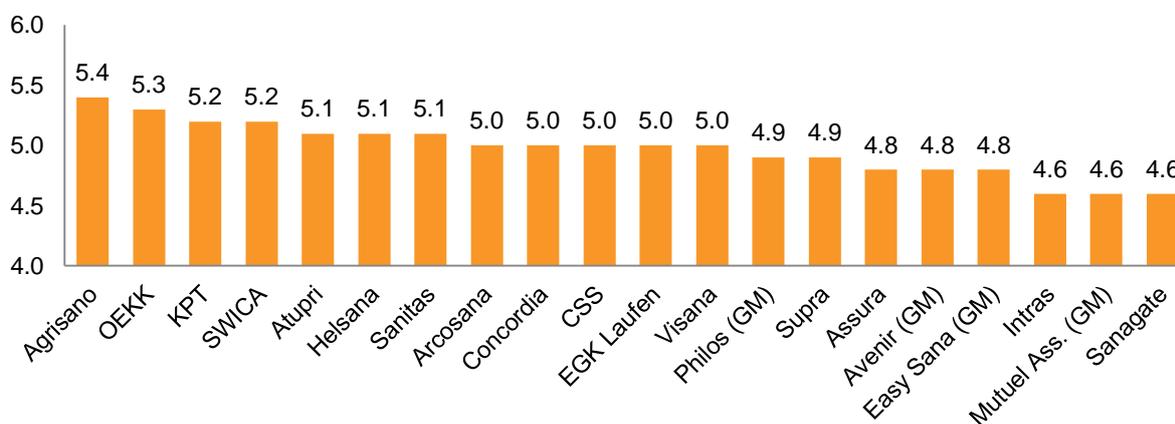


## Categorie - punteggi globali

Anche esaminando in dettaglio le tre categorie valutate dai partecipanti, vale a dire chiarezza delle informazioni, servizio clienti e gestione delle prestazioni, si può rilevare un aumento del livello di soddisfazione nel 2019. Anche quest'anno, la gestione delle prestazioni ha ottenuto il punteggio complessivo più alto (5.1, ovvero + 0.1 rispetto al 2018). Le altre due categorie fanno rilevare un incremento di 0.2 punti, raggiungendo la media di 5.0 e passando da "soddisfacente" a "molto soddisfacente".

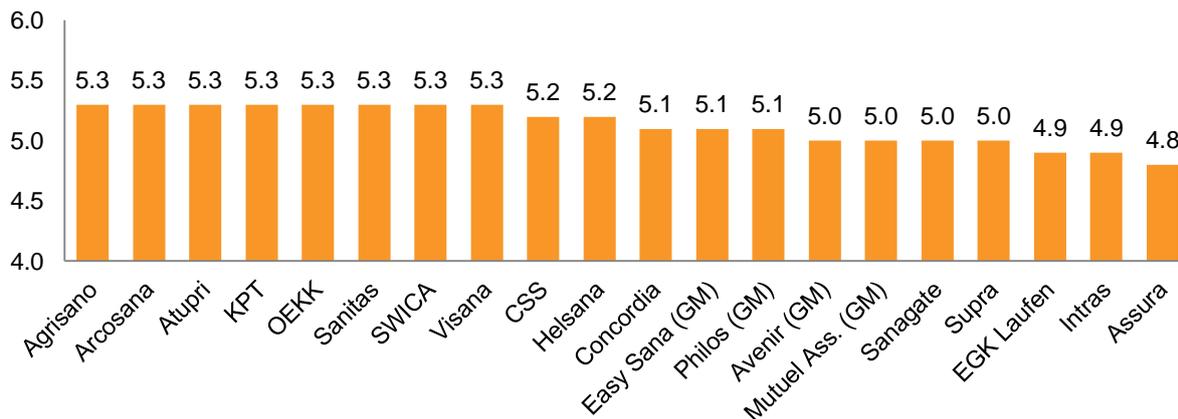
## Gestione del contratto - (chiarezza delle informazioni comunicate, offerte, ...)

Vincitrice ex aequo di questa categoria l'anno scorso, Agrisano è questa volta da sola ai vertici della classifica, con un punteggio di 5.4 (+0.2). OEKK, con un aumento di 0.7 rispetto al 2018, si è classificata al secondo posto. KPT (+0.1) e SWICA (+0.0) si dividono il terzo posto con 5.2.



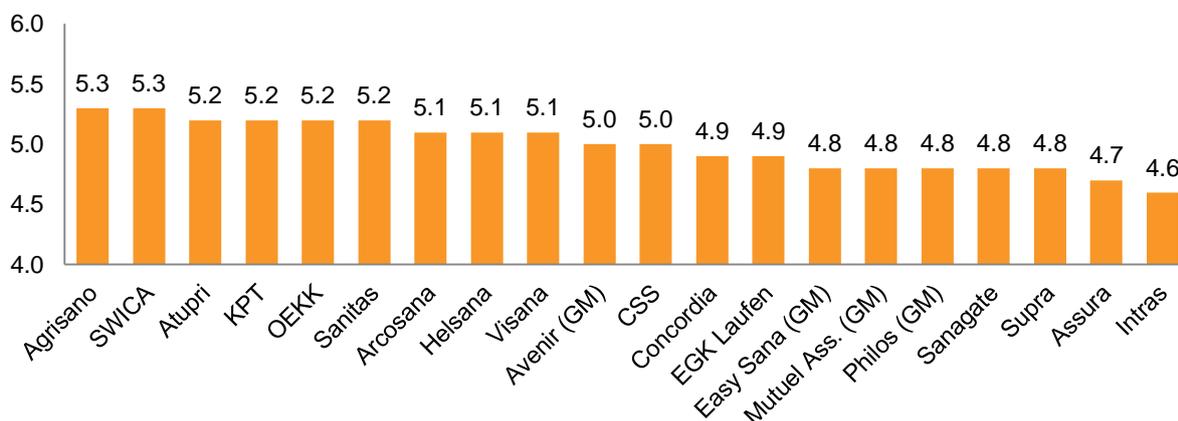
## Gestione delle prestazioni - (conteggi, attesa per i risarcimenti, ...)

Per questa categoria, troviamo in testa un gruppo costituito da ben otto casse malati, tutte con un punteggio globale di 5.3: Agrisano, Arcosana, Atupri, KPT, OEKK, Sanitas, SWICA e Visana. Con 5.2, CSS e Helsana arrivano al secondo posto, mentre Concordia, Easy Sana (GM) e Philos (GM) sono tutti al terzo posto sul podio.



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

Agrisano e SWICA condividono il primo posto in questa categoria, con un punteggio globale di 5.3. Seguono Atupri, KPT, OEKK e Sanitas, che hanno tutte una media di 5.2. In terza posizione, con un punteggio di 5.1, troviamo Arcosana, Helsana e Visana.

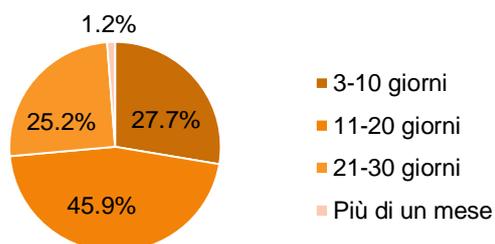


## Attesa adeguata per il risarcimento

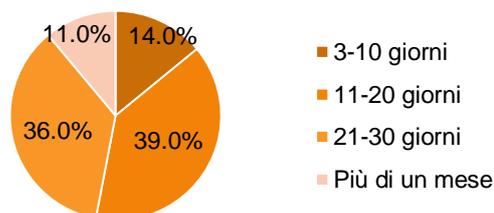
Le casse malati sembrano soddisfare le aspettative degli intervistati per quanto riguarda il tempo necessario per il rimborso delle prestazioni di cura. Mentre quasi il 99% degli assicurati ritiene adeguato un ritardo inferiore a un mese, l'89% (84.2% nel 2018) afferma di aver ottenuto un rimborso proprio entro questo periodo di tempo.

## Svizzera

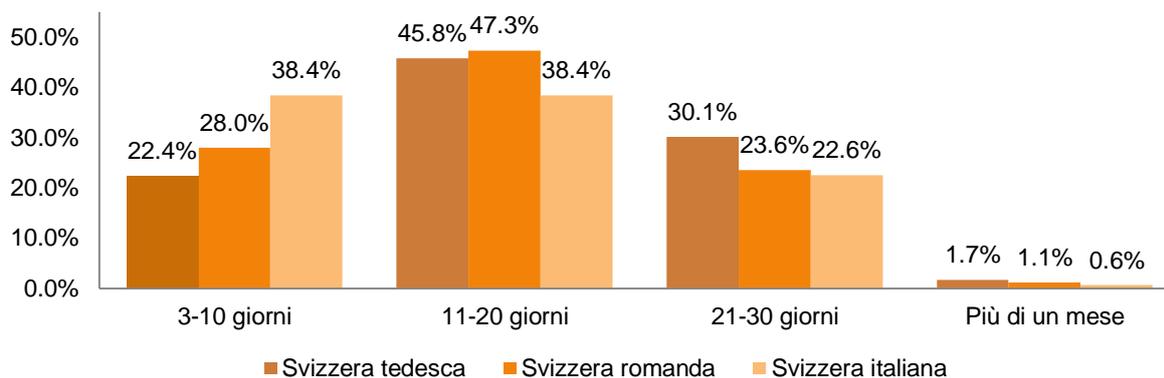
Tempi di risarcimento giudicati adeguati



Tempo effettivamente trascorso per il risarcimento

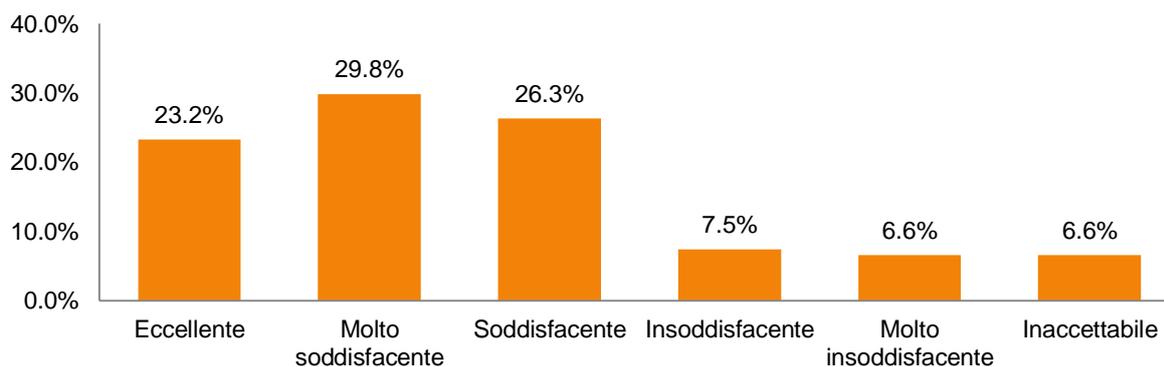


## Per regione linguistica



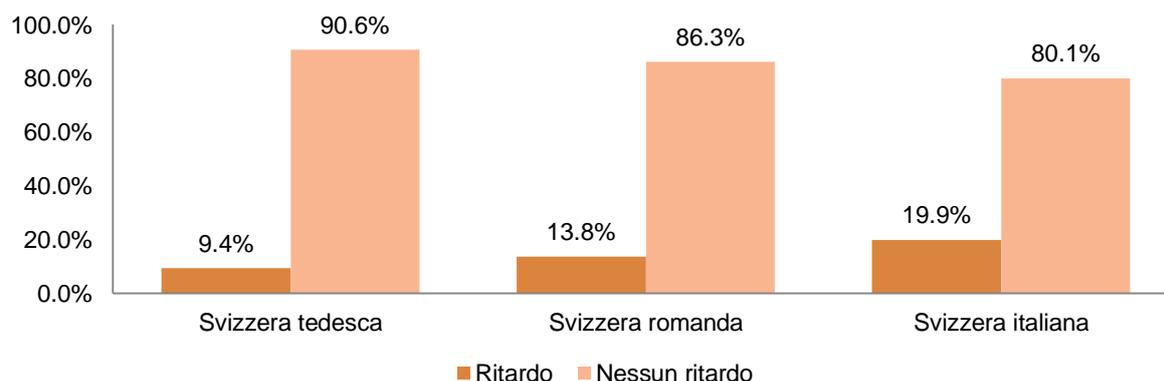
## Ritardi nel pagamento dei premi

Nella nostra indagine, il 13.3% degli intervistati (percentuale stabile dal 2012) ha ammesso di aver già avuto almeno una volta un ritardo nel pagamento dei premi. A questa parte di campione è stato dunque chiesto come valutasse la gestione del caso da parte dell'ufficio contenzioso. Il 53% ha assegnato al servizio la valutazione "molto soddisfacente" o "eccellente", mentre il 6.6% lo ha valutato come "inaccettabile".

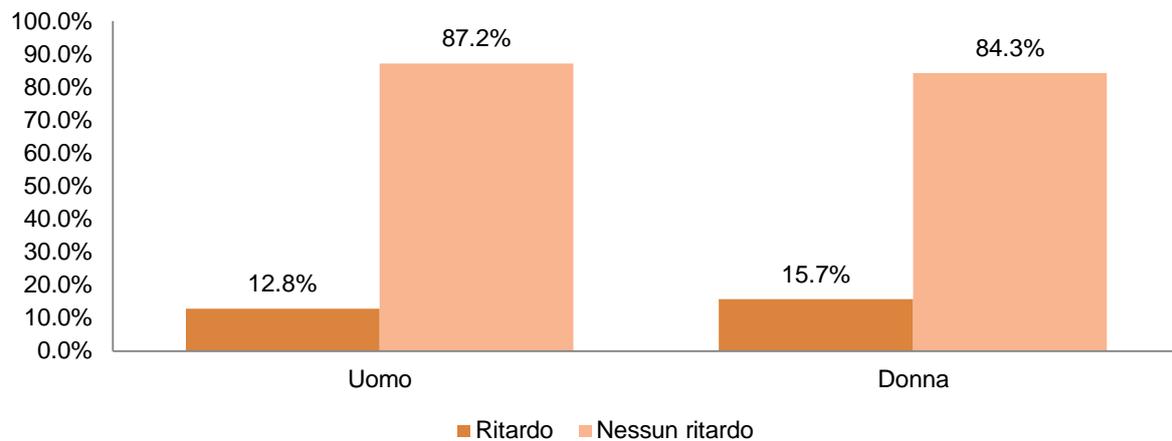


Gli Svizzeri italiani sono gli utenti che utilizzano questo servizio con maggiore frequenza, in quanto ben il 19.9% si è già trovato in una situazione di ritardo nei pagamenti. Al contrario, solo il 9.4% degli svizzeri tedeschi ha già avuto un ritardo. La disparità di genere è invece irrilevante, con meno del 3% di differenza tra uomini e donne.

## Differenze tra regioni linguistiche



## Differenze di genere (uomo/donna)



Accesso ai punteggi di soddisfazione delle casse malati:

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

Per ulteriori informazioni:

bonus.ch SA  
Patrick Ducret  
CEO  
Avenue de Beaulieu 33  
1004 Lausanne  
021.312.55.91  
ducret(a)bonus.ch

Losanna, 18 settembre 2019