

## **bonus.ch, assicurazione malattia: nel 2023 quasi il 20% della popolazione ha cambiato cassa malati. Previsto un tasso del 35% per il 2024**

*Per il 2022, soltanto l'8% della popolazione in Svizzera aveva cambiato cassa malati. Nel 2023 il tasso è salito al 20%, con una punta del 25% nella Svizzera italiana. Con il nuovo forte aumento previsto per il 2024, la tendenza dovrebbe accentuarsi ulteriormente: il tasso di chi prevede di cambiare assicurazione arriva al 35%.*

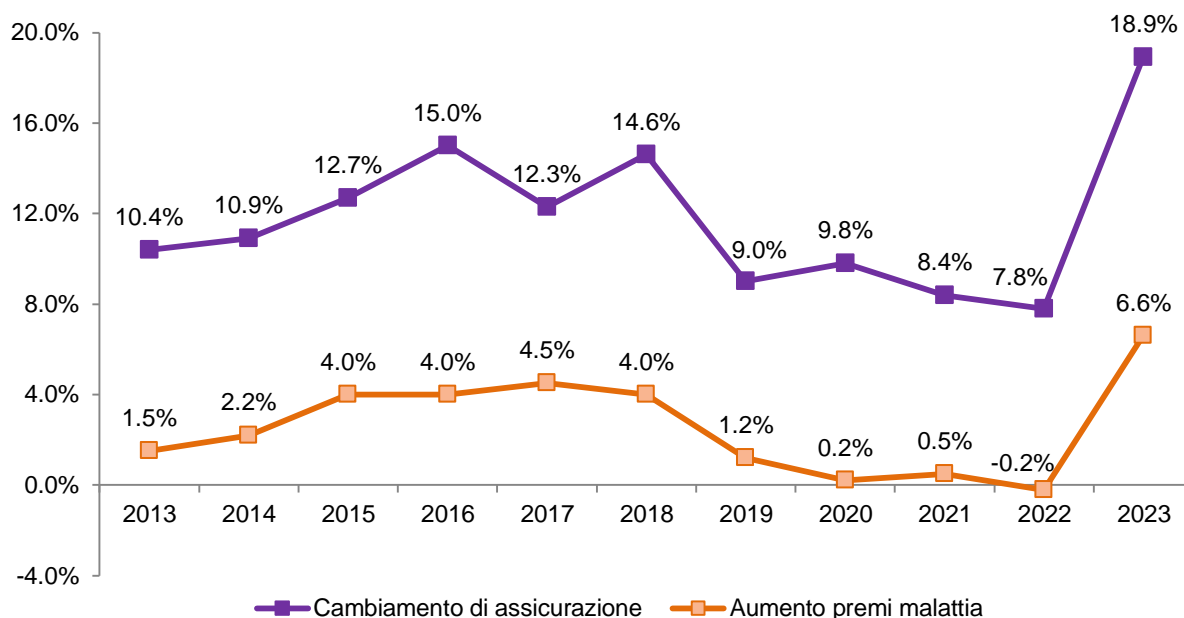
Ormai dal 2009, il portale di comparazione online bonus.ch offre ogni anno alla popolazione svizzera la possibilità di esprimere la propria opinione sul tema dell'assicurazione malattia. Nello scorso mese di giugno, oltre 4.700 persone hanno risposto all'indagine di soddisfazione e hanno valutato il 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.

### **Un record storico di passaggi a una nuova assicurazione malattia**

Nel 2022, i premi malattia erano calati in media dello 0.2%. Quell'anno, soltanto il 7.8% della popolazione aveva scelto di cambiare assicuratore. Ben diversa è stata la situazione nel 2023, con un aumento dei premi assai più consistente, pari al 6.6%. Un rialzo che - insieme agli aumenti dovuti all'inflazione - ha spinto quasi il 20% degli assicurati e delle assicurate a passare a una nuova cassa malati. Un vero record nella storia dell'assicurazione malattia.



### **Un quarto della popolazione della Svizzera italiana ha cambiato cassa malati**

Nel 2023, il Canton Ticino ha registrato un aumento dei premi tra i più alti in Svizzera (il 9.1% in media). Di conseguenza, il 25% degli assicurati e delle assicurate della regione italoфона ha scelto di cambiare compagnia. A titolo di confronto, il tasso per la Svizzera tedesca e per la Svizzera romanda è di circa il 18%.

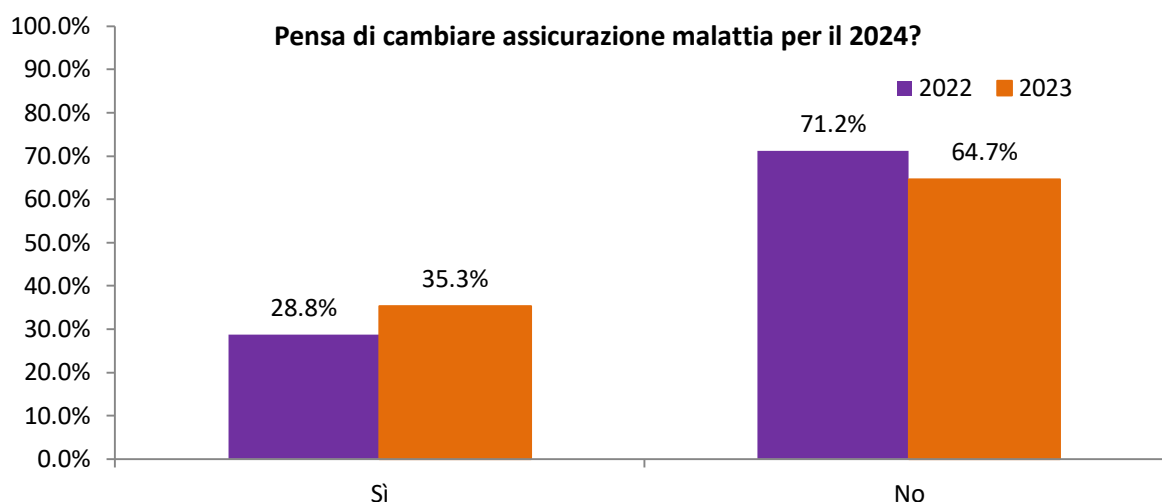
## Qual è la ragione principale per cui si cambia cassa malati?

Quanto già osservato ormai da diversi anni non si smentisce neppure in quest'ultimo periodo: a condizionare fortemente la fedeltà a una cassa malati è l'evoluzione dei premi. Una tendenza confermata dal numero di utenti di bonus.ch che ha richiesto un'offerta di assicurazione malattia: il 73% di loro menziona la volontà di risparmiare sul premio come ragione principale della richiesta, mentre soltanto per il 7% la motivazione è dovuta a insoddisfazione riguardo altri aspetti.

## Assicurazione malattia : il 35% della popolazione pensa di cambiare cassa malati nel 2024

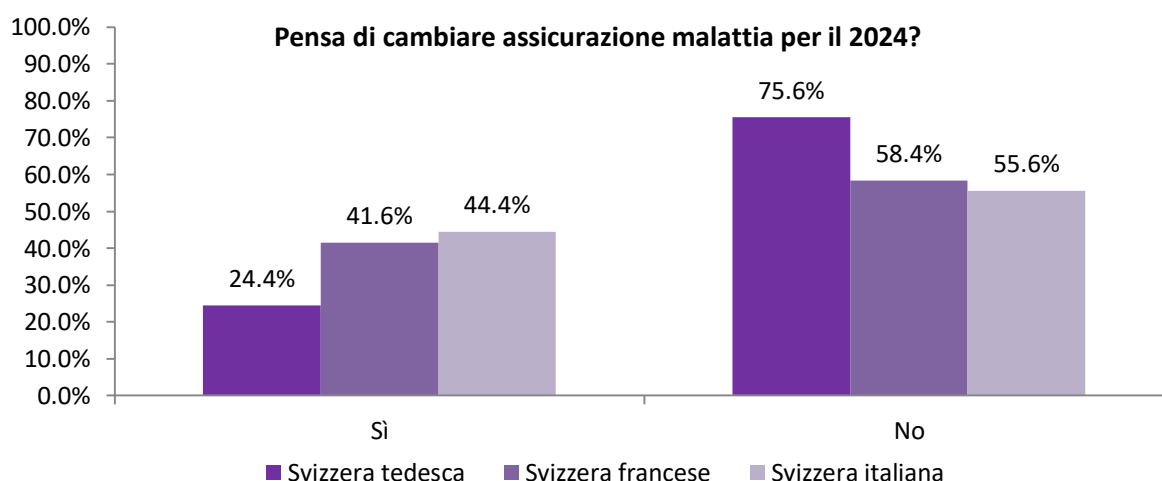
Lo scorso mese di giugno, oltre 4'700 persone hanno partecipato al sondaggio di bonus.ch; in quel momento, l'aumento dei premi malattia per il 2024 era stimato tra il 4% e l'8%. In base a questa previsione è stato chiesto a chi ha risposto se avesse o meno intenzione di cambiare cassa malati.

Si rileva che l'intenzione di cambiare riguarda un tasso di popolazione più elevato rispetto all'anno scorso: il tasso di assicurati e assicurate che indicano di voler passare a un'altra assicurazione malattia è infatti del 35%, contro il 29% nel 2022.



## Intenzione di cambiare cassa: significative differenze tra regioni linguistiche

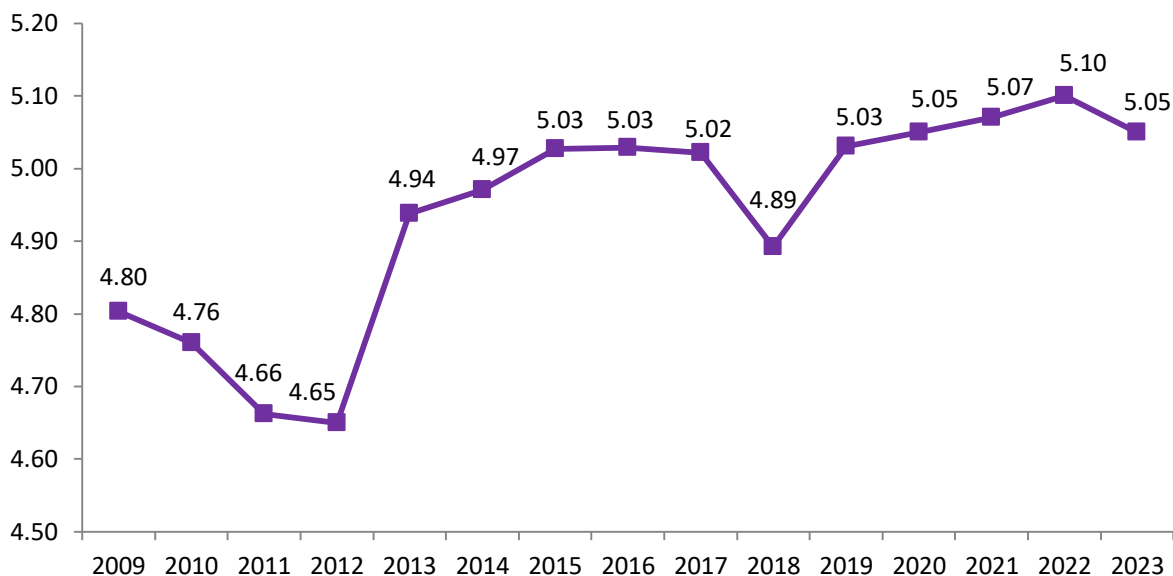
Nella Svizzera francese (42%) e nella Svizzera italiana (44%) c'è un forte desiderio di cambiamento. Non è lo stesso per la Svizzera tedesca, dove assicurati e assicurate mostrano una maggiore intenzione a restare fedeli alla propria cassa malati: soltanto il 24% del campione prevede una nuova affiliazione.



## Punteggio globale

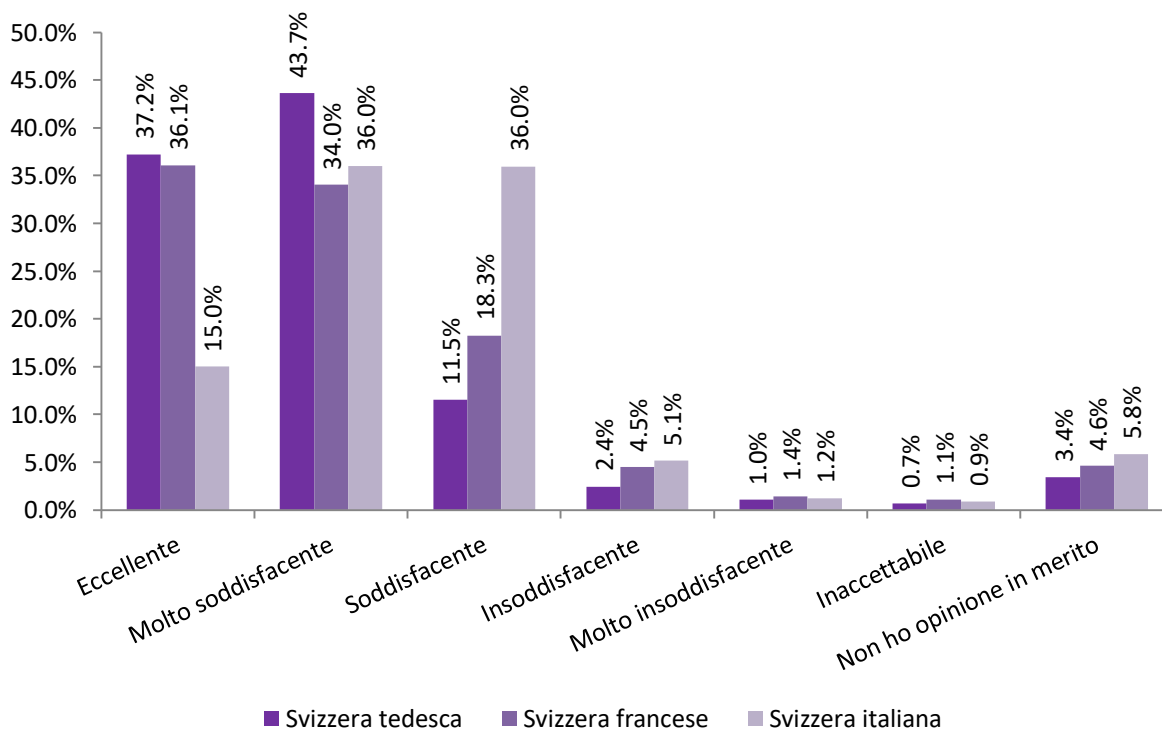
Nel 2022, la clientela aveva assegnato alle casse malati un punteggio di soddisfazione record (5.10 su 6). Quest'anno, si rileva un calo del punteggio generale, che scende a 5.05. Un calo senza dubbio non estraneo al forte aumento dei premi.

## Soddisfazione generale dal 2009



## Tasso di soddisfazione a livello regionale - valutazione generale

La tendenza di questi ultimi anni continua: gli Svizzeri tedeschi sono i più soddisfatti della loro assicurazione malattia. Nel 2023, l'81% di loro ha valutato la propria cassa malati come "molto soddisfacente" o "eccellente". Ciò conferma il fatto che siano i meno propensi a cambiare assicurazione malattia nel 2024. Tra gli Svizzeri romandi, questa percentuale è del 70%, mentre gli Svizzeri di lingua italiana (51%) restano i più difficili da soddisfare.



## Quali sono le casse malati più apprezzate nel 2023?<sup>1</sup>

In questo 2023, le casse malati più apprezzate in Svizzera sono EGK Laufen, Helsana, Sanitas e SWICA. Queste compagnie ottengono il punteggio generale di 5.3 su 6, corrispondente alla valutazione "buono".

Seguono, ex-aequo, Aquilana, Atupri, Concordia, KPT, OEKK, Sympany e Visana con un punteggio di 5.2, anch'esso corrispondente al giudizio "buono". A completare il podio arrivano CSS e Groupe Mutuel con una media generale di 5.1, sempre corrispondente alla valutazione "buono".



### Categorie - punteggi globali

Anche quest'anno, la gestione delle prestazioni ha ottenuto il punteggio complessivo più alto (5.3). Il servizio clienti fa rilevare il punteggio di 5.2, mentre ad ottenere il punteggio più basso è la gestione dei contratti (5.1). Tutte e tre le categorie ottengono comunque la valutazione "buono".

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

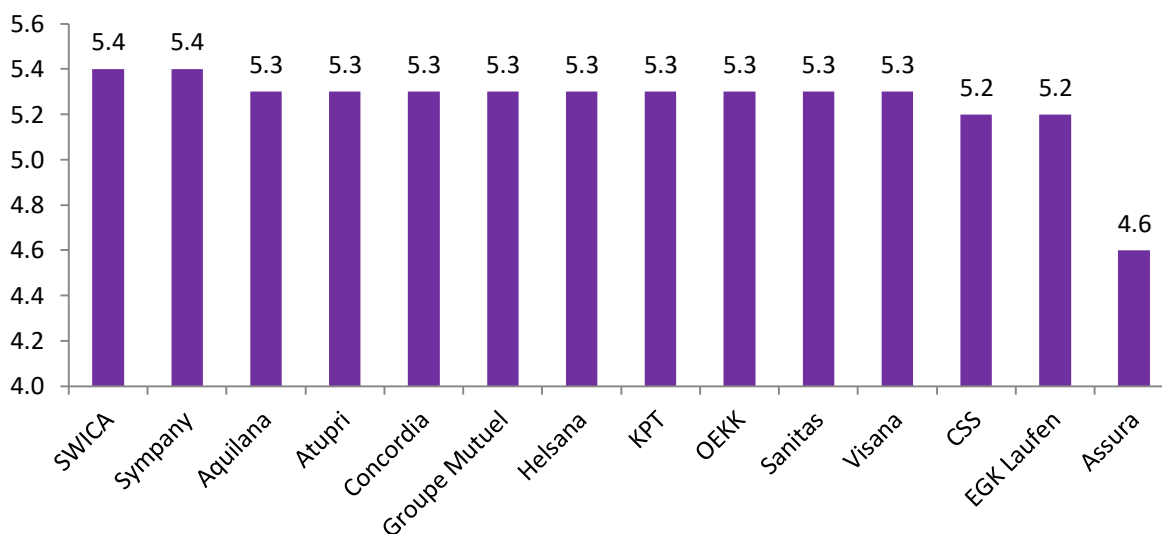
EGK Laufen è sola al primo posto in classifica per la categoria relativa alla gestione dei contratti, con il punteggio di 5.3, valutazione "buono".



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

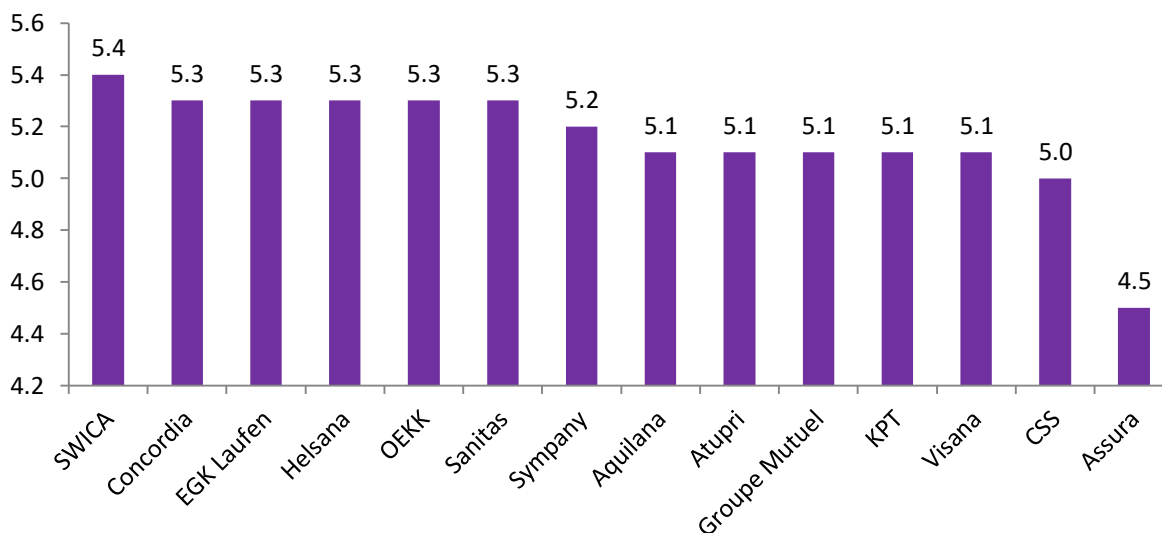
## Gestione delle prestazioni - (conteggi, attesa per i risarcimenti, ...)

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



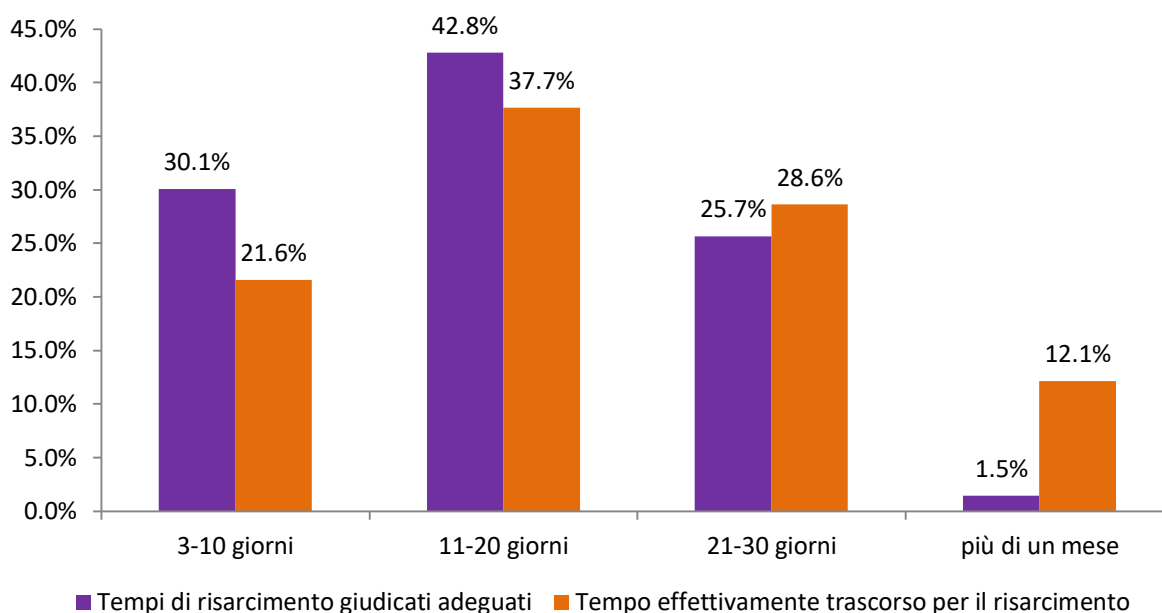
## Servizio clienti - (disponibilità, simpatia dei collaboratori, ...)

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

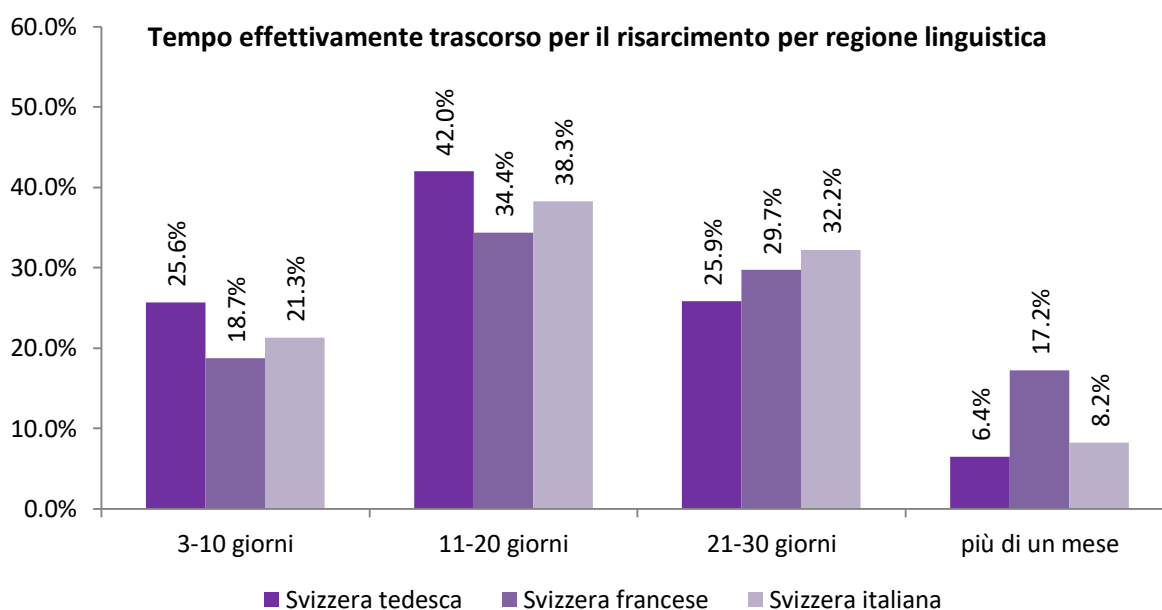


## Tempi per il rimborso delle prestazioni malattia

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.

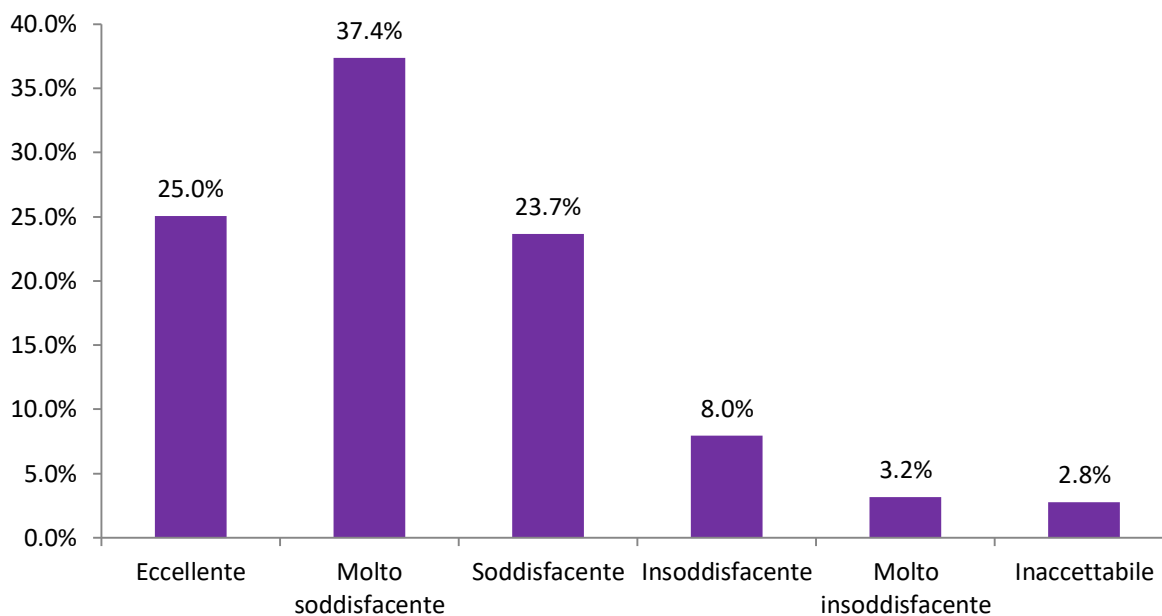


Secondo le risposte degli utenti, è in Svizzera romanda che il rimborso effettivo richiede più tempo. Il 53% dichiara che il rimborso è avvenuto entro 20 giorni o meno, contro il 68% nella Svizzera tedesca e il 60% nella Svizzera italiana.



## Ritardi nel pagamento dei premi

Nel 2023, il 13% degli intervistati (rispetto al 11% nel 2022) 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 62% (67% nel 2022) lo ha giudicato "molto soddisfacente" o "eccellente", mentre il 3% (2% l'anno scorso) 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, 8 agosto 2023