



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Risultati dell'indagine su

“Conoscenze e comportamenti assicurativi degli italiani”

a cura del Prof. Riccardo Viale



Maggio 2021

L'IVASS, nell'ambito delle attività in tema di educazione assicurativa, nel 2018 ha ritenuto di commissionare un progetto per la realizzazione e la somministrazione di un test di alfabetizzazione assicurativa a un campione rappresentativo della popolazione italiana.

Il progetto, finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico, si propone di definire una metodologia di misurazione delle conoscenze e dei comportamenti assicurativi, i cui risultati potranno essere utilizzati per orientare le azioni dell'Istituto in materia di educazione assicurativa e per misurarne i risultati nel tempo, in stretto raccordo con il Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria.

Il progetto prevedeva, oltre alla definizione del modello concettuale della ricerca e alla conseguente elaborazione del questionario, la somministrazione di quest'ultimo mediante interviste in presenza, nonché l'analisi dei risultati e la redazione del rapporto finale. La realizzazione è stata affidata con gara pubblica alla fine del 2019 al Raggruppamento Temporaneo d'Imprese costituito dall'Università degli Studi di Milano - Bicocca e dalla società DOXA.

Responsabile scientifico della ricerca è il Prof. Riccardo Viale, Professore Ordinario di Scienze comportamentali ed Economia cognitiva presso tale Università.

LE CONOSCENZE E I COMPORTAMENTI ASSICURATIVI DEGLI ITALIANI: I RISULTATI DELL'INDAGINE DEL 2021¹

RISULTATI DELL'INDAGINE

Sommario

L'indagine sulle conoscenze e i comportamenti assicurativi degli italiani si propone di colmare l'assenza nel panorama internazionale di un sistema di misurazione del livello di conoscenze assicurative della popolazione nonché di prevedere - in virtù dell'approccio di tipo cognitivo comportamentale e psicometrico adottato - il comportamento assicurativo e a fornire la base per l'individuazione delle strategie più efficaci per promuovere la cultura assicurativa.

Il questionario realizzato è popolato da 54 domande raggruppate in 5 aree:

- ✓ **Auto-profilo assicurativo:** 8 quesiti finalizzati ad un'autovalutazione delle competenze possedute;
- ✓ **Conoscenze in ambito assicurativo:** 15 domande volte a cogliere le conoscenze di base possedute sui meccanismi assicurativi e sulle coperture offerte dai vari prodotti;
- ✓ **Percezione e propensione al rischio:** 2 quesiti;
- ✓ **Valutazione del rischio, calcolo delle probabilità, *decision making* in campo assicurativo:** 16 domande, di cui 6 volte ad accertare la capacità di ragionamento probabilistico, 4 intese a verificare la capacità di valutazione del rischio e 6 i fattori alla base delle decisioni assunte;
- ✓ **Comunicazione e rapporto con compagnie/intermediari:** 13 domande finalizzate a comprendere essenzialmente come avviene e su quali elementi si basa il processo di sottoscrizione delle polizze (canale utilizzato, scelte fatte in autonomia o su proposta delle compagnie/intermediari; livello di fiducia riposta negli intermediari

¹ La ricerca è stata realizzata dal prof. Riccardo Viale, dalla prof.ssa Laura Macchi e dalla dr.ssa Veronica Cucchiarini dell'Università degli Studi di Milano - Bicocca, e dal prof. Davide Pietroni dell'Università degli Studi di Chieti - Pescara in collaborazione con la Herbert Simon Society. La dr.ssa Vilma Scarpino e la dr.ssa Sara Galli di DOXA hanno collaborato alla messa a punto del questionario e alla realizzazione degli indici. DOXA ha curato la somministrazione del questionario e l'elaborazione dei dati primari. Si desidera ringraziare la Dott.ssa Valeria Castoldi, il Dott. Federico Perlino e il Dott. Alessio Mazzullo per il contributo apportato a questa indagine.

assicurativi; principali informazioni sulle condizioni di polizze richieste ai distributori ovvero approfondite mediante lettura del set informativo precontrattuale etc.).

Il lavoro svolto si basa sulle risposte rese al questionario da un campione di 2053 intervistati di età compresa tra i 18 e 65 anni e gli over 65 e offre una rappresentazione della conoscenza assicurativa, della propensione comportamentale assicurativa, della alfabetizzazione al rischio, della fiducia e della comunicazione assicurativa.

Il quadro che emerge dai dati è espresso da alcuni indici sintetici in scala da 0 a 100 (conoscenza assicurativa, fiducia, avversione al rischio, logica assicurativa ed efficacia della comunicazione assicurativa) sulla base dei quali si è poi elaborato un **Indice generale di assicurazione**, ma non consente una comparazione con altre realtà internazionali in quanto il Rapporto IVASS è il primo realizzato a livello Paese. Nella metrica utilizzata la valutazione di sufficienza è attribuita al conseguimento di un punteggio pari a 60. L'analisi è stata quindi condotta soprattutto in rapporto a variabili economiche e sociodemografiche nazionali. L'indagine mette in evidenza che le **conoscenze assicurative** differiscono nella popolazione a seconda del livello di istruzione, del genere, dell'età e della localizzazione geografica degli intervistati.

Sul piano dei **comportamenti**:

- l'importanza data alla **fiducia** nella scelta assicurativa non registra particolari differenze di genere, di età e di titolo di studio, mentre diminuisce al Sud e alle Isole. Essa non sembra essere l'unico elemento rilevante che sottende la propensione ad assicurarsi;
- **l'avversione al rischio** è maggiore in relazione al livello di istruzione e risente delle differenze tra aree geografiche. È più marcata nei giovani rispetto ai più anziani;
- la **logica assicurativa**, intesa come capacità di individuare i corretti collegamenti logici tra concetti in ambito assicurativo, è più elevata per gli uomini e per la popolazione ricompresa nelle fasce di età 18-34 anni e 35-54 anni ed è positivamente correlata con il livello di scolarizzazione. I punteggi differiscono in relazione alle aree geografiche;
- **l'efficacia della comunicazione assicurativa**, in termini di comprensibilità del set informativo dei prodotti assicurativi e di chiarezza nell'illustrazione delle clausole contrattuali prima della sottoscrizione delle polizze, non mostra differenze per genere, età e area geografica. Per quanto riguarda il titolo di studio, chi ha una scolarizzazione più bassa tende ad attribuire un punteggio più alto rispetto agli individui più colti.

Nota metodologica: campione e modalità di conduzione dell'intervista

La rilevazione ha coinvolto un campione di 2.053 individui rappresentativi di un universo di circa 50.7 milioni di italiani maggiorenni (Fonte Istat, 2020). Il campione, esteso a tutto il territorio nazionale, è stato stratificato per sesso, area geografica e dimensione del centro abitato. I nominativi dei potenziali intervistati sono stati estratti dalle liste delle sezioni elettorali comunali in modo casuale sulla base di “passi di estrazione” definiti. Tutti i potenziali intervistati hanno ricevuto anticipatamente una lettera, firmata dal Presidente dell'IVASS, di presentazione dell'indagine e la brochure informativa. Le interviste sono state svolte tutte *face to face* in aree idonee e private, prendendo tutte le precauzioni necessarie nel contesto pandemico.

Indice

1. RISULTATI: GLI INDICI	5
a. Indice di conoscenza assicurativa	6
b. Indice di fiducia	7
c. Indice di avversione al rischio	8
d. Indice di logica assicurativa	9
e. Indice di efficacia della comunicazione assicurativa	10
f. Indice generale di ASSICURAZIONE	11
2. CONSIDERAZIONI DI SINTESI	12
a. Conoscenza assicurativa.....	12
b. Fiducia	13
c. Risk literacy.....	15
d. Avversione al rischio	16
e. Logica assicurativa.....	17
f. Efficacia della Comunicazione assicurativa	18
g. Cultura assicurativa.....	19
3. RISULTATI: LE RISPOSTE ALLE DOMANDE DEL QUESTIONARIO.....	21
Appendice 1 – Statistiche Demografiche del Campione	38
Appendice 2 – Punteggi scale di valutazione e indici	42
Allegato 1 – Rapporto Analitico su indici, valutazioni e risposte al questionario	48
Allegato 2 – Il Questionario.....	199
Allegato 3 – L’indagine dell’IVASS sulle conoscenze e sui comportamenti assicurativi degli italiani - Nota metodologica	221

1. **RISULTATI: GLI INDICI**

Sulla base delle risposte alle domande del questionario sono stati elaborati alcuni indici sintetici sulla conoscenza assicurativa, la fiducia, l'avversione al rischio, la logica assicurativa e l'efficacia della comunicazione. Sulla base di questi indici si è poi elaborato un **Indice generale di Assicurazione**.

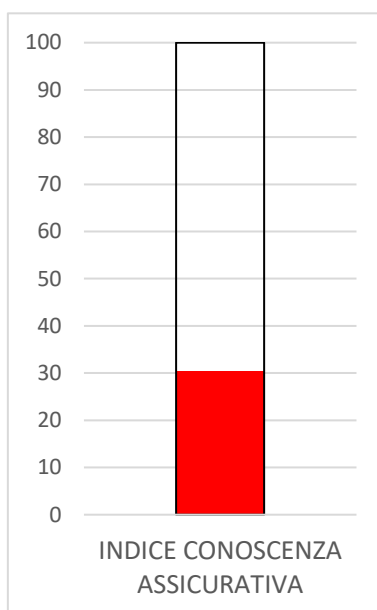
All'interno di ogni indice le domande hanno lo stesso peso. Ogni domanda è stata valutata su una scala da -1 a +1. Il punteggio di ogni indice è stato perciò costruito attraverso media dei punteggi ottenuti per ogni domanda e infine ogni indice è stato trasformato su scala 0-100. È stato scelto di non privilegiare alcuni elementi a discapito di altri. Analogamente è stato fatto per l'indice generale di assicurazione, all'interno del quale ogni indice che lo compone ha lo stesso peso (1/5).

Le componenti di ogni indice sono state studiate per coprire in maniera esaustiva l'area di interesse. Alcuni indici si compongono di più domande di altri, in quanto soprattutto in un contesto di valutazione è necessaria una maggiore esplicitazione (per non incorrere in *overconfidence* o altri *bias* cognitivi).

L'indice di conoscenza assicurativa si compone di due sottoindici, uno sulla conoscenza dei termini base (6 domande, con un range da 0 a 100 e una valutazione media di 40,6) e uno sulla conoscenza dei prodotti assicurativi (8 domande, con un range da 0 a 100 e una valutazione di 20,1). L'indice di conoscenza assicurativa è stato calcolato tramite media dei due sottoindici.

L'indice di fiducia si compone di 5 domande, mentre l'indice di avversione al rischio si compone di 7 domande. La numerosità delle domande che costituiscono ogni indice varia a seconda della possibilità di valutare in maniera più o meno diretta il costrutto. Infatti, l'indice di logica assicurativa e l'indice di efficacia della comunicazione assicurativa, che sono più direttamente osservabili, si compongono ciascuno di 3 domande.

a. *Indice di conoscenza assicurativa*



Sulla base delle valutazioni della conoscenza di base e della conoscenza dei prodotti, è stato creato un **indice di conoscenza assicurativa**.

In media, la conoscenza assicurativa è di **30,4** su una scala da 0 a 100. Sul basso valore assunto dall'indice influiscono in diversa misura i due **indici** parziali che vi concorrono: l'indice di **conoscenza di base** e quello sulla **conoscenza dei prodotti assicurativi**, che mostrano punteggi rispettivamente pari a 40,6 e 20,1 (quest'ultimo in particolare assai poco confortante).

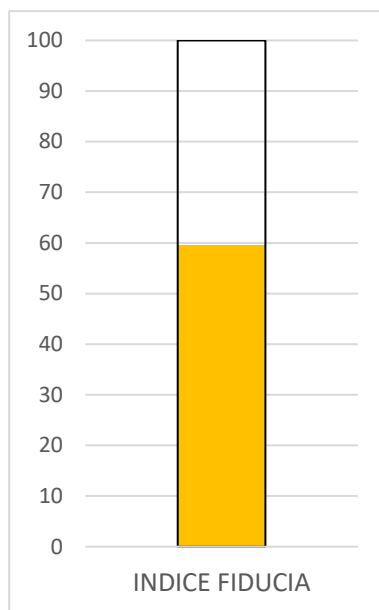
La conoscenza assicurativa correla positivamente con il numero di coperture assicurative stipulate in famiglia. Si assiste ad un incremento della conoscenza assicurativa in base all'evoluzione del profilo assicurativo.

Le analisi mostrano che la conoscenza è migliore negli uomini, rispetto alle donne; al Nord Ovest e al Nord Est il punteggio medio è più alto rispetto al Sud e alle Isole, mentre il Centro si colloca in una posizione intermedia.

Chi abita in città di medie dimensioni ha una maggior conoscenza rispetto a chi vive in grandi città o piccoli centri urbani.

Infine, con l'aumento della scolarizzazione aumenta anche la conoscenza assicurativa.

b. *Indice di fiducia*

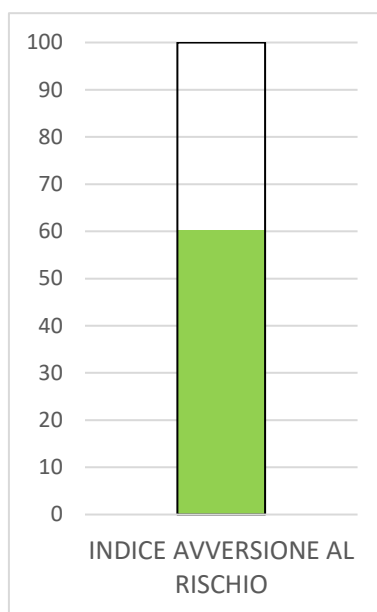


L'indice di fiducia è di **59,5** e correla con il numero di coperture assicurative possedute. Significativa è la differenza nei punteggi tra chi possiede solo polizze obbligatorie (57,5) e chi invece ha sottoscritto anche polizze non obbligatorie (61,0).

Non emergono particolari differenze tra uomini e donne e tra fasce d'età (anche se gli over 74 attribuiscono maggior importanza alla fiducia rispetto agli altri) e in relazione al titolo di studio.

In relazione alle aree geografiche troviamo invece che i punteggi più alti sono espressi dal Nord Est e dal Centro, i più bassi dal Sud e dalle Isole. Il Nord Ovest si colloca in posizione intermedia. Nei grandi centri urbani, la fiducia assume meno importanza, rispetto ai capoluoghi e ai non capoluoghi.

c. *Indice di avversione al rischio*



I risultati mostrano che gli italiani sono cautelativamente avversi al rischio, con un **indice di avversione al rischio medio** di **60,2**.

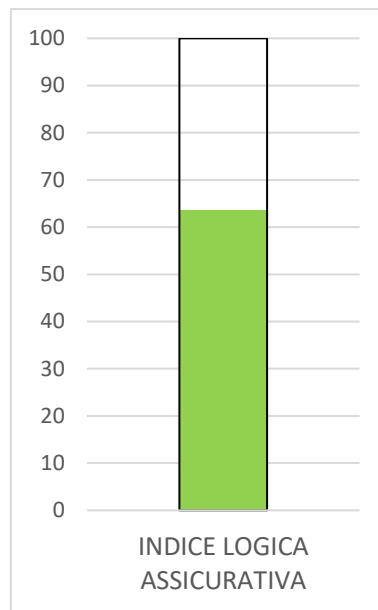
Chi è maggiormente avverso al rischio si assicura di più ed è evidente la maggior propensione al rischio in chi non possiede polizze assicurative.

Non emergono differenze di genere. Sono invece più avversi al rischio i giovani e, in generale gli under 64, rispetto ai più anziani, con una maggiore propensione al rischio in chi ha più di 74 anni.

Per quanto concerne le aree geografiche, le Isole sono quelle con una maggiore propensione a rischiare, mentre il Nord Est si dimostra più avverso al rischio.

Infine, coloro che possiedono dal diploma di scuola media superiore in su mostrano livelli di avversione al rischio più alti.

d. *Indice di logica assicurativa*



Con logica assicurativa si intende la capacità di individuare i corretti collegamenti logici tra concetti in ambito assicurativo. La **logica assicurativa** si attesta su un **punteggio medio complessivo di 63,7**. Ancora una volta, gli uomini ottengono un punteggio più alto delle donne.

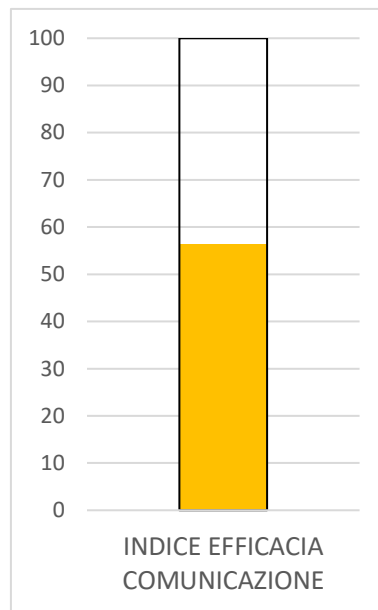
Per quanto riguarda l'età, le prime due fasce mostrano le valutazioni più alte (18-34 anni e 35-54 anni), le due fasce che seguono hanno punteggi inferiori (55-64 anni e 65-74 anni). Gli over 74, infine, ottengono la valutazione più bassa.

Anche in questo caso, i punteggi di Sud e Isole sono più bassi che nel resto di Italia.

È possibile individuare un *cut-off* nella scolarizzazione, tale per cui chi è in possesso del diploma di scuola media superiore è in grado di mostrare un buon livello di logica assicurativa; competenza insufficiente in chi possiede un livello di istruzione minore.

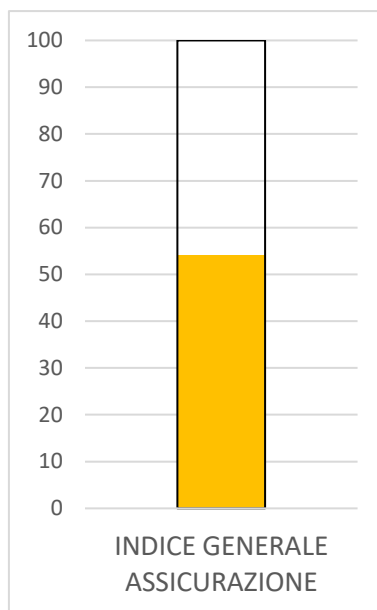
Infine, è significativa la differenza di punteggio tra i profili assicurativi degli intervistati. Chi possiede polizze anche non obbligatorie possiede un livello di logica assicurativa nettamente migliore rispetto a coloro che hanno solo polizze obbligatorie. In ultima posizione si trovano coloro che non possiedono polizze, confermando la loro estraneità a tutto il mondo assicurativo.

e. *Indice di efficacia della comunicazione assicurativa*



Il punteggio medio della valutazione dell'efficacia della comunicazione assicurativa è di **56,3**. Non emergono differenze per genere, età e area geografica. Coloro che vivono nelle grandi città danno una valutazione più bassa all'efficacia della comunicazione, rispetto a chi vive in centri abitati più piccoli. Per quanto riguarda il titolo di studio, emergono differenze tra chi possiede una laurea (triennale o magistrale) e chi invece ha una scolarità più bassa (licenza media inferiore). Questi ultimi, infatti, danno un punteggio più alto all'efficacia comunicativa assicurativa. Infine, chi possiede polizze non obbligatorie valuta più favorevolmente l'efficacia della comunicazione assicurativa, rispetto a chi ha solo polizze obbligatorie.

f. *Indice generale di ASSICURAZIONE*



A partire dagli indici di conoscenza assicurativa, fiducia, avversione al rischio, logica assicurativa ed efficacia della comunicazione assicurativa è stato costruito un **indice generale di assicurazione** che ammonta a **54,0**.

Questo indice correla positivamente con una maggiore copertura assicurativa e con un maggior numero di polizze non obbligatorie stipulate: il punteggio di chi ha anche polizze non obbligatorie è sensibilmente maggiore rispetto a chi possiede solo polizze obbligatorie. Le donne ottengono punteggi inferiori rispetto alla loro controparte maschile. Differenze significative si riscontrano anche in relazione alla fascia d'età, entro la quale i punteggi medi tendono a salire fino ai 64 anni, per poi riscendere nelle fasce d'età dei più anziani.

Nel Nord Est si trova la valutazione media più alta, mentre Nord Ovest e Centro si equivalgono. Sud e Isole ottengono i punteggi più bassi. Anche in base alla grandezza del centro abitato si possono riscontrare delle differenze. Nelle grandi città il punteggio medio è inferiore, rispetto a centri più piccoli

Infine, il titolo di studio dimostra essere correlato con l'indice di assicurazione. Una maggiore scolarizzazione assicura infatti punteggi più alti, con un particolare stacco determinato dal possesso del diploma di scuola media superiore.

2. **CONSIDERAZIONI DI SINTESI**

a. *Conoscenza assicurativa*

Gli **indici** sulla **conoscenza di base** e sulla **conoscenza dei prodotti** assicurativi mostrano punteggi poco confortanti: in una scala da 0 a 100, la conoscenza di base si attesta su 40,6 e la conoscenza dei prodotti assicurativi su 20,1.

Gli italiani, pertanto, sembrano essere ben lungi dalla sufficienza per quanto riguarda la conoscenza assicurativa. La situazione appare più critica per le donne, rispetto agli uomini. Le donne, infatti, raggiungono un punteggio medio di 32,5 (rispetto al 49,3 degli uomini) sulla conoscenza base, e un punteggio di 18,5 (rispetto a 22,4 degli uomini) per quanto riguarda la conoscenza dei prodotti assicurativi. All'interno delle varie fasce d'età, si assiste ad un incremento della conoscenza oltre i 35 anni e ad un successivo decremento a partire dai 65 anni in poi.

Significative sono anche le differenze tra le diverse aree geografiche, con una conoscenza di base e dei prodotti assicurativi più bassa al Sud e nelle Isole, rispetto al resto d'Italia.

La conoscenza sembra anche essere influenzata dal titolo di studio. A una maggiore scolarizzazione sono infatti associati punteggi più alti sia sulla conoscenza di base, sia sulla conoscenza dei prodotti.

Infine, analizzando i punteggi di conoscenza in base al profilo assicurativo degli intervistati, appare chiaro che queste variabili siano connesse. Il punteggio in entrambe le conoscenze aumenta da chi non possiede polizze a chi possiede anche polizze non obbligatorie.

La conoscenza di base assicurativa si basa sulla conoscenza della definizione corretta e di quelle scorrette di tre concetti fondamentali della cultura assicurativa: massimale, franchigia e premio. Si è riscontrato una divaricazione fra il ritenere di conoscere questi concetti e la reale conoscenza degli stessi. Approssimativamente metà del campione che dice di conoscerli risponde correttamente a tutte le domande per ogni singolo concetto. Quindi si ha una "*overconfidence*" per ogni singolo concetto in cui cade circa metà del campione. La percentuale di chi risponde correttamente alle domande congiuntamente su tutti e tre i concetti è il 13,90%. Che corrisponde ad una differenza del 46,1% rispetto alla percentuale, pari a circa il 60%, di chi afferma di conoscerli bene tutti e tre. In genere, la minore conoscenza di base corrisponde alle categorie sociodemografiche delle donne, dei giovani (ad eccezione del concetto di "massimale"), dei soggetti a bassa scolarità e abitanti nell'area del Sud e delle Isole.

Anche la conoscenza delle polizze presenta una divaricazione fra l'affermazione di conoscerle e la reale conoscenza. Si tratta, come prima, di una "overconfidence" che si manifesta soprattutto nella differenza fra la percentuale di chi afferma di conoscerle e chi risponde correttamente a tutte le domande, sia sulla definizione corretta della polizza sia individuando quelle scorrette. Le polizze esaminate sono state quelle sugli infortuni, temporanea caso morte, vita e previdenza complementare. L' "overconfidence" varia a seconda delle polizze e va da più di dieci volte nella temporanea caso morte, a quattro volte in quella infortuni, a tre volte di quelle di previdenza complementare e a due volte in media di quelle vita. Solo una persona riesce a rispondere correttamente a tutte le domande. Invece chi afferma di conoscerle è in media il 38%. Le categorie sociodemografiche che sembrano correlarsi con questa scarsa conoscenza delle polizze sono gli anziani, le donne, la bassa scolarità e le aree geografiche del Sud e delle Isole.

L' "overconfidence" nella conoscenza di base ed in quella delle polizze è da valutare anche nei confronti del "bias dell'autonomia". Il 68,7% delle persone, soprattutto di sesso maschile (72,3%), si ritiene molto competente in materia assicurativa e non si affida né ai consigli dell'assicuratore né a fonti informative esterne. Questo dato è preoccupante in ragione della "overconfidence" che stimola un'autonomia di scelta a basso tasso di alfabetizzazione e quindi tendenzialmente poco efficace ed efficiente per l'assicurato. Sembra quindi necessaria un'azione mirata che agisca in senso di "debiasing" rispetto alla "overconfidence" proprio per ridurre il "bias della autonomia" e migliorare in tal modo l'efficacia assicurativa. Ovviamente questa azione si presenta come particolarmente sfidante in considerazione della particolare natura del target, convinto di non averne bisogno. In ogni caso essa potrebbe essere più efficace se coordinata con le società di assicurazione e con i mass media. Sul medio periodo la scuola potrebbe svolgere un ruolo importante anche se il suo contributo non viene riconosciuto nemmeno dai soggetti con figli. Ciò probabilmente per la tradizionale esclusione dai programmi scolastici di tematiche di tipo economico, eccezion fatta per gli istituti professionali e per alcune facoltà universitarie.

b. Fiducia

L'**indice di importanza della fiducia** nella scelta assicurativa raggiunge quasi la sufficienza (59,5), sottolineando peraltro il fatto che essa potrebbe non essere l'unico elemento rilevante che sottende la propensione ad assicurarsi.

Più in particolare, nei confronti del proprio intermediario assicurativo, un confortante 67,6% del campione si dichiara portatore di sentimenti di fiducia soddisfacenti (abbastanza) e persino elevati (molto).

Nella valutazione della serenità post-stipula si nota una correlazione con tre fenomeni:

- la percezione che, in caso di sinistro, la procedura per ottenere la prestazione dovuta dall'assicuratore sarebbe facile;
- la fiducia nelle proposte del proprio referente/intermediario assicurativo;
- la sensazione di possedere competenza assicurativa nel valutare rischi da assicurare e condizioni di polizza.

Inoltre, si rileva una correlazione significativa, seppur moderata, tra lo sperimentare serenità post-stipula e la propensione a valutare diverse offerte prima di sottoscrivere una polizza. Il 65,9% del campione dichiara di avere una buona propensione (molto e abbastanza) alla valutazione di diverse offerte prima di scegliere quale polizza sottoscrivere.

Quando si chiede quali siano i fattori più importanti nella scelta dell'intermediario assicurativo, si rileva che l'importanza della fiducia diminuisce all'aumentare della scolarizzazione (ad eccezione di coloro che possiedono una specializzazione post-laurea). Ancora una volta si può individuare un *cut-off* a livello del diploma di scuola media superiore. Non ci sono differenze di genere, mentre si può riscontrare un aumento significativo dell'importanza di questo aspetto negli over 65.

Il fatto che la popolazione più anziana scelga maggiormente l'intermediario assicurativo sulla base della fiducia che questi ispira potrebbe forse rivelare una tendenza alla delega rispetto ad un linguaggio e a un prodotto che non si conoscono, o si teme di non capire a sufficienza. Il dato si associa anche alla maggiore importanza della fiducia al diminuire del grado di scolarizzazione a partire dalla licenza media inferiore. Questo andamento risulta invertito per quanto riguarda la scelta dell'esperienza e professionalità dell'intermediario assicurativo, fattori considerati più importanti all'aumentare del titolo di studio.

Emergono inoltre differenze nel titolo di studio: trasparenza e semplicità le più scelte dai laureati, che, ancora una volta segnalano l'importanza della possibilità di comprendere direttamente le informazioni, rispetto alla delega fiduciaria all'intermediario, rivelando una propensione al *boosting*, ovvero alla possibilità di conoscere e comprendere direttamente le informazioni in modo da favorire la propria autonomia decisionale, rispetto alla preferenza per il *nudging*, che in questo caso consiste nel ricevere un orientamento più o meno indiretto da parte dell'intermediario assicurativo.

c. *Risk literacy*

Un dato significativo che dovrebbe indicare al governo ed alle istituzioni preposte in materia educativa la necessità di un mirato intervento correttivo è quello relativo alla “**risk literacy**”. La maggior parte dei soggetti sembra non consapevole del rischio connesso al valutare le variazioni della probabilità degli eventi sulla base di percentuali e di quanto, invece, sia più informativo stimare il rischio con il formato delle frequenze naturali. Spesso una stima del cambiamento in base alla percentuale può sovrastimare il rischio quando la percentuale è molto alta, o sottostimare quando la percentuale è molto bassa. Invece il cambiamento delle frequenze in base al campione ci dà una rappresentazione più ecologica del rischio e ci fa capire in maniera realistica le quantità coinvolte.

Dal punto di vista strettamente dell’alfabetizzazione al rischio, i dati mostrano come vi sia una grande percentuale del campione che non sa distinguere rischio da incertezza.

La gente spesso non è consapevole della differenza fra situazioni di rischio e incertezza. Come è noto seguendo la tradizione di Frank Knight (1921) si definisce una situazione di rischio quando è possibile individuare la probabilità del suo accadimento. In teoria la scelta è razionale quando può basarsi sull’analisi delle opzioni disponibili e delle probabilità delle conseguenze delle opzioni. In realtà, poche scelte riescono ad individuare tutte le opzioni possibili ed attribuire loro una probabilità. In questo caso le decisioni sono in condizioni di incertezza. L’incertezza può essere di tipo epistemico quando è possibile attraverso l’analisi empirica fare una valutazione statistica del fenomeno, e di tipo ontico, quando non è possibile questa attribuzione statistica. Nella domanda 36 si è cercato di capire quale è il concetto che i soggetti hanno in mente e che può influire sul comportamento assicurativo. Alla domanda di come definirebbe il concetto di incertezza, il 27% delle persone ha risposto condividendo una definizione di incertezza ontica cioè “dall’impossibilità totale di stabilire la probabilità dell’evento”, il 28,7% ha condiviso la definizione di tipo epistemico cioè “dalla difficoltà di stabilire la probabilità dell’evento che può essere superata attraverso la raccolta di dati statistici” ed infine il 35,4% ha scambiato incertezza con rischio, cioè ha scelto “dalla mancanza di certezza dell’evento per cui è possibile solo fare una stima delle probabilità dell’evento”. Questo dato ci presenta un campione significativo della “*risk literacy*” degli italiani. Più di un terzo confonde rischio e incertezza.

Il ritenere che esista la possibilità di calcolare la probabilità di tutti i fenomeni, anche quelli a prima vista imprevedibili come crisi finanziarie, guerre, catastrofi naturali, pandemie, etc..., oltre ad essere scorretto, potrebbe influire sui comportamenti precauzionali dei soggetti. Infatti, è noto che l’individuo tende ad avere avversione alla ambiguità e all’incertezza di

eventi futuri che lo porta a comportamenti di tipo precauzionale e di tutela, anche assicurativa. Se, invece, ritiene che la probabilità del fenomeno sia quantificabile (inevitabilmente in maniera meramente soggettiva, non essendoci statistiche in merito), il suo comportamento sarà meno precauzionale, con tutti i pericoli e gli azzardi del caso. I riferimenti ad informazione distorta e relativi comportamenti sconsiderati durante la pandemia di Covid-19 ed i terremoti illustrano questo punto. Occorre concentrarsi su questo importante concetto della teoria della probabilità che ha così tanti risvolti di tipo comportamentale sul comportamento nel rischio.

d. Avversione al rischio

Il comportamento assicurativo sembra collegarsi anche a quanto venga percepito il rischio ed al relativo atteggiamento precauzionale del cittadino. L'**indice sull'avversione al rischio** è di 60,2 (su una scala da 0 a 100). Si riscontra che chi è più avverso al rischio è più propenso a stipulare polizze, anche non obbligatorie. Per quanto riguarda la scolarizzazione, si ha un punteggio più alto in chi possiede dal diploma di scuola superiore in su, rispetto a chi ha un'istruzione più bassa. Anche in questo caso, ci sono differenze tra aree geografiche. Le Isole sono quelle con una maggior propensione a rischiare, mentre il Nord Est si dimostra più avverso al rischio. Un'avversione al rischio è riscontrata nei più giovani e, in generale negli under 64, rispetto ai più anziani, con una maggiore propensione al rischio tra chi ha più di 74 anni.

Per quanto riguarda i timori più sentiti per il presente o il futuro emergono i problemi di salute per malattie o infortuni (76,7%), seguiti dalla paura di perdere reddito, conseguente alla sua riduzione per il pensionamento o alla perdita del lavoro, e di conseguenza il timore di non poter provvedere ai figli e/o a persone care non autosufficienti. Tuttavia, il fatto che la salute sia la fonte di maggiori preoccupazioni non si traduce, in realtà, nella sottoscrizione di polizze assicurative sanitarie. Vediamo, infatti, che coloro che sottoscrivono una Polizza Malattie sono solo il 10.6% del totale degli intervistati, percentuale che sale per la Polizza Infortuni al 20.2%, ma che comunque rimane molto bassa, rispetto al fatto che ben il 76,7% del campione indichi la salute (malattia/infortuni) come principale fonte di preoccupazione. Anche per quanto riguarda il timore di calamità naturali, la maggiore percezione della salienza dell'item non si correla con un conseguente comportamento assicurativo: anche se il timore connesso alle calamità è maggiore nel Sud e nelle Isole rispetto al Nord, è proprio al Nord che si riscontra una maggiore percentuale di sottoscrizione di queste polizze (circa 20% vs. Sud nel 10,4% e Isole nel 4,1%). Infine, quando gli intervistati sono chiamati a

scegliere quale sia la loro attitudine verso il comportamento assicurativo, solo l'8,4% conferma che la assicurazione non abbia senso, mentre il 21,2% fa propria la convinzione che abbia senso assicurarsi solo contro rischi molto probabili ed il 70,4% quella per cui abbia senso farlo anche per quelli poco probabili. Questa scelta attitudinale risente dell'appartenenza di genere (con gli uomini che preferiscono di più l'assicurazione solo per situazioni ad alto rischio), dell'età (invecchiando si osserva una progressiva tendenza a percepire l'assicurazione insensata e con una minore valorizzazione dell'assicurarsi contro rischi remoti), della collocazione territoriale (con la massima propensione al Sud a ritenere insensate le assicurazioni e comunque poco utile assicurarsi contro rischi remoti), e del titolo di studio (con le percezioni di insensatezza maggiori per i titoli di studio più bassi). Inoltre, è da sottolineare come nel Centro Italia emerga la più forte tendenza a ritenere sensato assicurarsi anche contro bassi rischi.

Vi è quindi un chiaro disallineamento fra autorappresentazione del proprio comportamento assicurativo in rapporto all'avversione al rischio e reale scelta assicurativa. Per quanto riguarda salute ed infortuni la spiegazione può essere la presenza di uno sconto temporale, unito al *bias* dell'ottimismo per cui si pensa che, pur essendo il rischio salute una reale preoccupazione, esso viene svalutato in quanto proiettato in un futuro remoto e si ha la speranza che sia più un problema degli altri che proprio. D'altra parte, la rappresentazione del rischio prevede che il sistema della salute pubblica garantisca, di fatto, una tutela sostitutiva a quella offerta dalla assicurazione privata. Per quanto riguarda le catastrofi naturali il Sud e le Isole, caratterizzate, rispetto al Nord, da numerosi eventi sismici e vulcanici, sono le aree con la minore sottoscrizione assicurativa per eventi catastrofici. Oltre allo sconto temporale, in questo caso può essere attivo il *bias* della fallacia dello scommettitore che porta a considerare meno probabile un evento quando si è già manifestato.

e. *Logica assicurativa*

La **valutazione della logica assicurativa**, che rappresenta la capacità deduttiva di derivare conclusioni corrette da premesse concettuali conosciute, si attesta su un livello di 63,7 (su una scala da 0 a 100). La valutazione specificamente rileva la capacità di individuare i corretti collegamenti logici tra due concetti fondamentali in ambito assicurativo: la quantità di rischio assunta dalla assicurazione ed il premio da essa richiesto al cliente. Ragionando sulle polizze malattia, sulle polizze con franchigia, sulle polizze RC Auto, gli intervistati hanno quindi avuto l'opportunità di dimostrare di saper cogliere o meno, in diversi contesti

ed in diverse formulazioni, che al crescere del rischio assunto dalla assicurazione tendenzialmente aumenta il premio richiesto al cliente, e che quindi, anche nelle situazioni di valutazione e acquisto di un prodotto assicurativo, i due concetti devono essere ponderati integrativamente.

I dati sulla logica assicurativa possono suggerire che il cittadino italiano, se accompagnato a maturare una conoscenza di base e dei prodotti adeguata, abbia la capacità di trarre delle conseguenze decisionali corrette. Quindi è opportuno che i programmi di educazione finanziaria ed assicurativa siano in grado di attrarre l'interesse e l'attenzione del cittadino in modo che migliori le sue conoscenze assicurative ed in base a queste sappia fare scelte più efficaci per il suo benessere.

Questi risultati sembrano confermare quanto sia importante promuovere la conoscenza di base e dei prodotti attraverso una opportuna educazione assicurativa in modo da rafforzare l'autonomia di giudizio del cittadino; quanto sia cruciale semplificare la presentazione delle opzioni assicurative in modo che il soggetto sia in grado di valutarle; quanto sia utile agire affinché nella scelta dell'intermediario assicurativo alla fiducia si accompagnino esperienza e professionalità, fattori che risultano preferiti quando cresce il livello di conoscenza assicurativa, di istruzione scolastica e di semplificazione della offerta dei prodotti da analizzare.

f. Efficacia della Comunicazione assicurativa

L'indice che misura l'efficacia della comunicazione assicurativa, valutata come comprensibilità del set informativo dei prodotti assicurativi e chiarezza nell'illustrazione delle clausole contrattuali prima della sottoscrizione delle polizze, è di 56,3 (su una scala da 0 a 100). La scarsa comprensibilità, opacità e complessità delle polizze è un fattore maggiormente riconosciuto come importante per gli intervistati con alta scolarizzazione. In generale, sembrerebbe possibile affermare che la scarsa comprensibilità sia rilevata maggiormente da chi è più consapevole, perché dispone di strumenti interpretativi/culturali maggiori (laureati e studenti), o perché più abituato ad assicurarsi provenendo dal settore privato - occupato o indipendente - che ha in media più coperture assicurative rispetto all'occupato dipendente.

Il set informativo dei prodotti assicurativi è considerato abbastanza comprensibile solo dal 34% degli intervistati, e, aggregando le valutazioni negative (per niente, poco e così così), si rileva che più del 50% manifesta insoddisfazione rispetto alla comprensibilità.

In particolare: coloro che sono in possesso di una laurea triennale (67,1%) o magistrale (69,7%) segnalano maggior insoddisfazione rispetto alla comprensibilità, rivelando così una maggior consapevolezza della difficoltà interpretativa, frutto di una maggiore capacità di approfondimento delle informazioni stesse. Al polo opposto si collocano infatti coloro che non hanno nessun titolo di studio (57,2%) e licenza medie inferiori (53,4%).

Questa percezione di chiarezza espositiva diminuisce in chi sottoscrive principalmente le polizze online, confermando l'ipotesi che la scarsa chiarezza è percepita e rilevata maggiormente da coloro che hanno una maggiore autonomia decisionale, legata al possesso di strumenti culturali o esperienziali. Coloro che non dispongono di tali strumenti o non hanno fiducia nelle proprie competenze in materia assicurativa probabilmente si affidano all'intermediario, delegando a tale figura anche il controllo delle condizioni di stipula, su base prevalentemente fiduciaria.

Infine, alla domanda relativa alle caratteristiche comunicative più importanti che dovrebbe avere un contratto di assicurazione, si segnalano nell'ordine innanzitutto la generale comprensibilità del linguaggio contrattuale (54,1%) seguita dalla richiesta di maggiore chiarezza su aspetti specifici, quali franchigie e scoperti (53,2%), durata del contratto (44,1%) e chiarezza su casistiche coperte/scoperte (42,5%). In generale, ancora una volta, l'esigenza di chiarezza su specifici aspetti e clausole contrattuali sembra essere meno sentita da chi ha un titolo di studio elementare o non è in possesso di nessun titolo, rivelando una scarsa comprensione dell'importanza contrattuale di questi aspetti.

Gli intervistati al di sotto dei 54 anni e in possesso di un titolo di studio superiore (diploma superiore e ancor più laurea triennale o magistrale) segnalano inoltre l'importanza della presenza di uno schema sintetico (*less-is-more* heuristics), che consenta l'accesso diretto alle informazioni attraverso l'eliminazione degli aspetti che in generale ostacolano maggiormente la comprensione: lunghezza del testo e adozione di una terminologia autoreferenziale. Lo schema sintetico e puntuale del contratto offerto è considerato molto importante anche da coloro che hanno sottoscritto tutte le polizze online (47%), suggerendo forse che la modalità online, al di là dei costi, può risultare in linea con le aspettative degli intervistati relative proprio al formato informativo del prospetto contrattuale.

g. Cultura assicurativa

Venendo ora, infine, alla valutazione della cultura assicurativa in Italia, dalle risposte fornite dagli intervistati emerge che la maggior parte (oltre il 70%) non la considera adeguata. Tale considerazione negativa si accentua all'aumentare della competenza assicurativa e del

titolo di studio (laurea triennale e magistrale). È opinione degli intervistati che questo gap conoscitivo andrebbe colmato innanzitutto ad opera delle istituzioni pubbliche (60%) (IVASS, Consob, Banca d'Italia, Ministero dello Sviluppo Economico) e delle compagnie assicurative, banche e intermediari assicurativi (45,5%). Solo una percentuale di intervistati decisamente inferiore (in prevalenza costituita da laureati triennali) ritiene che anche i media e la scuola possano svolgere questa funzione. Questo risultato generale potrebbe rivelare una tendenza a delegare la divulgazione di un sapere considerato tecnico e quindi elitario solo alle istituzioni che sono considerate depositarie di questo sapere specialistico a scapito del ruolo della scuola e dei media.

3. **RISULTATI: LE RISPOSTE ALLE DOMANDE DEL QUESTIONARIO**

L'analisi delle risposte al questionario è stata realizzata sulle domande che hanno a che fare con la conoscenza e il comportamento assicurativo, cioè quelle dalla 4 alla 54. Per una analisi di dettaglio sulla costruzione dei singoli indici e sulle evidenze relative alle domande si rinvia all'allegato 1 e al Questionario (allegato 2).

La domanda 4, relativa alle **modalità sociali di presa della decisione assicurativa**, fa emergere che per la maggioranza del campione la scelta assicurativa si conferma essere una scelta familiare, o perché la si concerta attivamente con un altro membro della famiglia, o perché la si delega completamente ad un familiare. Poco più del 40% del campione dichiara di decidere in piena autonomia, e per gli uomini vi è quasi il doppio delle probabilità rispetto alle donne di rientrare in questa tipologia di decisori. Tendenza che ulteriormente si amplifica al Sud e nelle Isole rispetto al Centro-Nord, dove invece è più marcata la propensione alla scelta familiare condivisa. È interessante osservare che al crescere delle conoscenze oggettive (vedi Indice di Conoscenza dei Termini Base) degli intervistati, non si osserva una maggior predisposizione alla scelta individuale ma una propensione equilibrata tra la decisione autonoma e la decisione condivisa. A differenza di chi ha la 'sicumera' di definirsi "capofamiglia", coloro che obiettivamente sono più preparati sembrano quindi propensi a mettere pazientemente a disposizione le loro conoscenze per maturare scelte di assicurazione concertate e condivise con il proprio nucleo familiare.

La domanda 5, relativa ai **prodotti assicurativi più acquistati**, rileva che le scelte assicurative, oltre alle polizze obbligatorie (RC Auto), riguardano, in ordine di importanza decrescente, la casa, la RC Famiglia, gli Infortuni, il Caso Morte ed infine la previdenza complementare, le calamità naturali, la protezione del credito, malattie, rischi professionali ed animali domestici. Rispetto al Nord, la condizione del non avere alcuna polizza ad eccezione delle obbligatorie è quasi raddoppiata al Centro e triplicata nel Sud/Isole. Una contrazione della propensione assicurativa che sembra colpire soprattutto le polizze casa, calamità naturali e RC Famiglia. Più omogenea appare la propensione relativa nei diversi territori italiani a sottoscrivere polizze di protezione del credito. È interessante rilevare che nei "non capoluoghi" si osserva una maggior propensione a tutelare la casa e a proteggersi dalla calamità naturali rispetto alle "grandi città", probabilmente a causa della maggior tendenza a possedere case singole in contesti meno intensamente urbanizzati, e forse dal più elevato rischio di esposizioni a rischi idro-geologici. Infine, è importante osservare che

le dimensioni del nucleo familiare influenzano la configurazione delle scelte di acquisto assicurativo. In particolare, si osserva una maggior propensione alla copertura nei nuclei numerosi e specificamente aumentano gli acquisti di polizze vita per il risparmio, caso Morte, Malattia, protezione del credito e RC Famiglia. La condizione occupazionale di lavoratore autonomo appare quella più associata alla propensione alla sottoscrizione di polizze.

La domanda 6 indaga gli **stimoli che hanno spinto alla sottoscrizione delle polizze**, e fa emergere che la grande maggioranza del campione crede di non essere stata influenzata né da persone né da eventi esterni. Questa convinzione di indipendenza può essere espressione del “bias di autonomia” che spinge erroneamente gli individui a credere di essere “pensatori più indipendenti” rispetto al resto degli individui. Bias che nel campione sembra colpire più gli uomini che le donne, gli individui anziani piuttosto che i giovani, gli abitanti del Nord piuttosto che Sud/Isole e coloro che tendono ad autodefinirsi competenti in ambito assicurativo. Conforta che più del 40% del campione si ritenga anche influenzato dai consigli e dalle proposte del proprio referente/intermediario assicurativo, propensione che si amplifica in coloro che prediligono la concertazione con i propri familiari delle decisioni assicurative, nelle donne, nei giovani e negli abitanti del Sud. Interessante osservare che nel sottoscrivere polizze in generale si ritiene di essere poco influenzati dai dati statistici sulla probabilità di eventi avversi, dalla pubblicità (i giovani se ne ritengono più influenzati) e dai sinistri accaduti in passato a sé ed ai propri conoscenti. Quest’ultima fonte di suggestione viene percepita però maggiormente dalle donne, dai giovani e dagli abitanti del Centro Italia.

La domanda 7 sonda lo **stile decisionale** evidenziando che gli uomini sono più propensi a valutare diverse offerte prima di scegliere, mentre al contrario lo sono meno i più anziani e coloro con un limitato livello di scolarizzazione. Una grande maggioranza del campione si dichiara anche propensa ad affidarsi alle proposte del proprio referente/intermediario assicurativo, propensione che appare più disposizionale o, presumibilmente, dovuta alla specifica abilità sociale e professionalità del proprio intermediario, in quanto non risulta influenzata (come lo sono la maggior parte dei fenomeni rilevati) dall’età, dalla provenienza, dal genere di appartenenza, dalla scolarità e nemmeno dalla occupazione degli intervistati. Si rileva solamente una correlazione tra l’aumento della fiducia verso il proprio referente/intermediario assicurativo e l’aumento della propensione a sottoscrivere polizze. Infine, quasi un terzo del campione si ritiene competente nell’effettuare una valutazione dei prodotti assicurativi, autopercezione positiva che caratterizza prevalentemente gli uomini e

che a sua volta è associata ad una maggior propensione a valutare diversi prodotti prima di scegliere.

La domanda 8 fa emergere che la maggior parte del campione dichiara che la sottoscrizione di una polizza ha un effetto importante sull'incremento dei propri **sentimenti di serenità** nell'affrontare gli imprevisti della vita, soprattutto se si è giovani. La serenità sembra essere alimentata dalla percezione che in caso di sinistro la procedura del risarcimento sarà agevole, dalla fiducia verso le proposte del proprio intermediario e dalla percezione di essere competenti in ambito assicurativo.

Specificamente, la domanda 9 evidenzia che, in relazione alle percezioni di **facilità delle procedure per ottenere un risarcimento**, metà del campione ritiene la procedura abbastanza e persino molto agevole. Percezione che aumenta tra gli uomini, i giovani, coloro che si dichiarano "capofamiglia" e coloro che oggettivamente dimostrano più preparati nel conoscere i termini base assicurativi.

Agevolezza o meno nell'**ottenere un risarcimento** che, come rilevato dalla domanda 10, quasi il 50% del campione ha effettivamente ottenuto (e un terzo persino negli ultimi due anni), avendo avuto una fattiva esperienza di utilizzo di una polizza per sinistri o prestazioni. Esperienza che è stata progressivamente più frequente passando dal Sud/Isole al Nord, e dalla "grandi città" ai "non capoluoghi".

In generale, comunque, come emerge dalla domanda 11, l'esperienza con l'utilizzo della copertura si è rivelata molto (24,8%) e abbastanza (53,3%) soddisfacente per il campione che ha ottenuto un indennizzo negli ultimi due anni, con solo un fisiologico 3,5% che arriva a dichiararsi per nulla soddisfatto.

È interessante osservare come questi **sentimenti di soddisfazione** correlino con la serenità per le proprie coperture assicurative, le percezioni di facilità nell'ottenere un risarcimento, e la fiducia verso le proposte del proprio referente/intermediario assicurativo.

In relazione agli **elementi focali nello scegliere il prodotto assicurativo** più pervasivo, la RC Auto, la domanda 12 rileva che solo il 61,5% ritiene opportuno valutare congiuntamente ed integrativamente il costo del premio e le condizioni di polizza. Il resto del campione si suddivide tra coloro che ritengono utile valutare solo il costo del premio (un 4,8% persino al fine del cercare il più caro alla ricerca di un indicatore rozzo ed approssimativo della qualità del prodotto assicurativo) e coloro che si focalizzano solo sulle condizioni di polizza indipendentemente dal prezzo. L'equilibrata propensione alla valutazione integrativa caratterizza più le donne che gli uomini, i giovani che gli anziani, gli altamente più che

limitatamente scolarizzati, gli abitanti del Nord e delle “grandi città” più che quelli del Sud e dei “non capoluoghi”, e gli studenti, i dirigenti e gli insegnanti.

Rispetto alle convinzioni sul fatto che non abbia o abbia **senso sottoscrivere una polizza assicurativa**, la domanda 13 evidenzia che quasi un terzo del campione ritiene che assicurarsi non abbia senso in quanto sono soldi buttati nel caso non si verificano sinistri, o che comunque non abbia senso assicurarsi contro eventi che abbiano una probabilità di accadimento molto bassa (convinzione a cui aderiscono in particolare i più anziani e le casalinghe). L'81,2% di coloro che esprimono queste riserve comunque concordano, non senza dimostrare una certa incoerenza, che in alcuni casi possa aver senso anche assicurarsi contro eventi dannosi che abbiano una bassa probabilità di accadimento. Questa attitudine più saggia prevale nei più giovani, nel Centro Italia, nelle “grandi città”, negli studenti e negli occupati del settore privato. È interessante osservare come gli uomini, in misura maggiore rispetto alle donne, ritengono sensata solo la sottoscrizione di una polizza che tuteli verso eventi ad alta probabilità di accadimento, in linea con la nota tendenza maschile ad essere più propensi al rischio. Oltre agli uomini, ritengono sensata solo la sottoscrizione di una polizza contro sinistri molto probabili anche i più anziani, gli abitanti del Sud e gli scarsamente scolarizzati.

Al campione, attraverso la domanda 14, è stato sottoposto un **quesito di ragionamento assicurativo sulla copertura delle malattie**: è giusto che le polizze malattia non coprano dalle malattie pregresse non dichiarate al momento della stipula? Il campione si spacca a metà tra coloro che lo ritengono giusto e coloro che lo ritengono ingiusto. Le ingenuità sensazioni di ingiustizia prevalgono tra le donne, gli anziani, gli abitanti del Nord e del Sud/Isole e gli scarsamente scolarizzati.

Rispetto sempre alle polizze Malattia, al campione è stato posto attraverso la domanda 15 un altro **quesito di ragionamento assicurativo**: un prodotto assicurativo che copre anche dalle malattie pregresse può essere più costoso? Ben un terzo del campione afferma di ritenere che un tale prodotto non può avere un prezzo diverso. Questa valutazione prevale nelle donne, nei più anziani, in chi vive nel Sud/Isole, e chi è in possesso della sola licenza elementare.

Le domande 16, 17 e 18 testano specificamente **la conoscenza dei prodotti assicurativi**, il 23,2% ritiene di conoscere cosa copra una polizza infortuni, il 13,7% cosa copra una Temporanea Caso Morte ed il 23% lo scopo con cui si sottoscrive una polizza di previdenza complementare.

In realtà, scegliendo se accettare o rifiutare diverse opzioni di risposta, solo il 24,1% di coloro che ritengono di conoscere la polizza infortuni non cadono in alcun errore. Percentuale che crolla al 2,8% per la Temporanea Caso Morte, per risalire al 28,9% per la polizza di previdenza complementare.

Nonostante in tutti i casi vi sia una buona propensione ad individuare la risposta corretta, molti intervistati cadono nell'errore di riconoscere come corrette anche risposte decisamente errate. Ad esempio, circa metà di coloro che ritengono di conoscere le polizze infortuni ritengono che le loro coperture possano riguardare anche le malattie. Questo errore si registra più tra gli uomini, gli abitanti del Sud e gli scarsamente scolarizzati.

Ancora, il 64,5% di coloro che ritengono di conoscere la Temporanea Caso Morte, ritengono che esse possano risarcire il caso morte in qualsiasi momento anche oltre il periodo di validità della polizza.

Infine, un terzo di coloro che ritengono di conoscere lo scopo delle polizze di previdenza complementare ritengono che esso possa essere quello di tutelarsi da malattie ed infortuni.

In generale il divario tra la discreta tendenza a ritenersi competenti e la marginalità di coloro che effettivamente individuano la risposta corretta rifiutando le fuorvianti, è in linea con il noto fenomeno della "sicumera" (o "overconfidence") ovvero la tendenza a nutrire aspettative ottimisticamente irrealistiche riguardo la accuratezza e la qualità delle proprie conoscenze, delle proprie valutazioni, delle proprie previsioni e delle proprie competenze.

Alcune convinzioni errate possono determinare aspettative generatrici di potenziali frustrazioni rispetto ai prodotti assicurativi, come mettono in luce le domande 18 bis e 18 ter. Ad esempio, in relazione alle **conoscenze specifiche sulle Polizze Vita**, il 20,5% del campione ritiene che il capitale erogato alla scadenza sia sempre pari almeno alla somma dei premi pagati, così come l'8,3% ritiene che si possa ottenere la restituzione del capitale versato in qualsiasi momento e senza penali. Come già osservato in precedenza, anche la propensione a queste irrealistiche aspettative tende ad essere maggiore negli abitanti del Sud e delle "grandi città", in coloro senza titolo di studio, e negli uomini.

Le domande 19, 20, 21 misurano l'accuratezza delle **conoscenze su tre termini base delle polizze** assicurative: Premio, Franchigia e Massimale.

Una volta in più emerge il fenomeno della "sicumera": il 63,3% ritiene di conoscere cosa si intenda per Premio quando in realtà solo poco più della metà di questi sa riconoscere, tra diverse opzioni di risposta, quella giusta da accettare e quelle sbagliate da rifiutare. Analogamente per il concetto di Franchigia, tra il 59,9% che ritiene di conoscerlo poco più

della metà supera la prova, così come tra il 56,5% che ritiene di sapere cosa si intende per Massimale, solo il 59,9% supera la prova.

In tutti i casi la propensione a riconoscere la opzione di risposta corretta cresce al diminuire dell'età ma solo fino ai 34 anni, con le prestazioni dei più giovani che tornano ad essere limitate come quelle dei più anziani, e cresce all'aumentare della scolarizzazione (con la propensione però dei diplomati ad essere più preparati dei laureati triennalisti), ed infine cresce al Nord rispetto al Sud e alle Isole.

Gli errori nel mancato riconoscimento delle risposte scorrette spesso mettono in luce una conoscenza assicurativa minata da profonde distorsioni. Ad esempio, un quarto del campione di coloro che ritengono di conoscere cosa si intenda per Premio, pensano che con esso si possa indicare anche il capitale in caso di rimborso. Analogamente, quasi un terzo di coloro convinti di conoscere il significato di Franchigia pensano che con esso si possa indicare anche l'importo raggiunto il quale il danno non viene risarcito. Infine, ben il 35,1% di coloro che ritengono di conoscere cosa si intende per Massimale, ritengono che con esso si possa anche indicare la somma rimborsata dall'assicuratore in caso di sinistro.

Oltre alla conferma della propensione all'overconfidence, i dati suggeriscono che la preparazione concettuale base dei più giovani possa essere oggi più lacunosa rispetto al decennio precedente, con il valore formativo della laurea triennale che non sembra, su questi temi, in grado di offrire un contributo alla evoluzione della alfabetizzazione assicurativa.

Attraverso la domanda 22, agli intervistati è stato proposto un **ulteriore quesito di ragionamento assicurativo**: una polizza che preveda franchigie è mediamente più costosa od economica di una che non le preveda? Solo il 61,8% individua la risposta corretta, mentre il 22,9% arriva ad affermare che dovrebbe persino essere più costosa. In questo errore di ragionamento cadono più le donne, i più anziani, gli abitanti delle Isole ed un po' meno quelli del Centro e del Sud, i meno scolarizzati, i pensionati (mentre gli occupati indipendenti forniscono le risposte più corrette insieme a coloro che possiedono una specializzazione post-laurea).

La domanda 23 fa emergere un ulteriore possibile **indicatore di orientamento assicurativo evoluto** ovvero la propensione a valutare in una polizza, oltre agli eventi coperti, le esclusioni (le clausole di limitazione contrattuale) piuttosto che, più banalmente, i massimali o l'entità del premio. In realtà il 44,9% del campione si focalizza sul massimale, il 26,5% sul premio e il 28,5% sulle esclusioni. Sui massimali si focalizzano più i 65/74enni

e coloro che sono in cerca di occupazione. Sul premio si focalizzano i più anziani, gli abitanti di Sud e Isole, i meno scolarizzati, le casalinghe ed i pensionati. Infine, la più sofisticata focalizzazione sulle esclusioni caratterizza la fascia tra i 35 e 54 anni, gli abitanti del Nord e gli occupati indipendenti.

Per quanto riguarda i **timori più sentiti per il presente o il futuro** (domanda 24), emergono i problemi di salute per malattie o infortuni (76,7%), seguiti dalla paura di perdere reddito, conseguente alla sua riduzione per il pensionamento o alla perdita del lavoro, e di conseguenza il timore di non poter provvedere ai figli e/o a persone care non autosufficienti. Tuttavia, il fatto che la salute sia la fonte di maggiori preoccupazioni non si traduce, in realtà, nella sottoscrizione di polizze assicurative sanitarie, (come emerge dall'incrocio con la domanda 5). Vediamo, infatti, che coloro che sottoscrivono una Polizza Malattie sono solo il 10,6% del totale degli intervistati, percentuale che sale per la Polizza Infortuni al 20,2%, ma che comunque rimane molto bassa, rispetto al fatto che ben il 77% del campione indichi la salute (malattia/infortuni) come principale fonte di preoccupazione.

Anche per quanto riguarda il timore di calamità naturali, la maggiore percezione della salienza dell'item non si correla con un conseguente comportamento assicurativo: anche se il timore connesso alle calamità è maggiore nel Sud e nelle Isole rispetto al Nord, è proprio al Nord che si riscontra una maggiore percentuale di sottoscrizione di queste polizze (circa 20% vs. Sud nel 4,1% e Isole nel 3,5%)².

Fra le principali **cause di mancata sottoscrizione** della polizza (domanda 25) possiamo evidenziare il costo (67,5%) insieme alla scarsa comprensibilità della polizza (50,0%), seguite dalla sfiducia nei confronti delle assicurazioni (42,4%) e da esperienze negative pregresse (28,7%). L'importanza attribuita al costo della polizza non risulta differente per area geografica (a parte un picco nel Nord Est, 75,9%), ma risulta direttamente proporzionale al titolo di studio.

Anche la scarsa comprensibilità è un fattore maggiormente riconosciuto come importante per gli intervistati con alta scolarizzazione. In generale, sembrerebbe possibile affermare che la scarsa comprensibilità sia rilevata maggiormente da chi è più consapevole, perché dispone di strumenti interpretativi/culturali maggiori (laureati e studenti), o perché più abituato ad assicurarsi provenendo dal settore privato - occupato o indipendente - che ha in media più coperture assicurative rispetto all'occupato dipendente.

Infine, la sfiducia risulta maggiore nella fascia d'età 35-54 anni, nelle grandi città e al Sud.

² Il dato di sottoscrizione della polizza per calamità naturali potrebbe essere sovrastimato, perché le persone potrebbero pensare che le estensioni di copertura di altre polizze siano più comprensive del reale sotto questo aspetto.

Ciò potrebbe forse essere in parte responsabile della mancata assicurazione per calamità naturali che si osserva al Sud.

Una **scarsa competenza di tipo statistico** si rileva (domanda 26) in più del 40% dei soggetti che ritengono meno probabile o più probabile (e non invece uguale a prima), il possibile manifestarsi di un sinistro un anno dopo che se ne è già sperimentato uno. La valutazione errata di minore probabilità si correla con una minore conoscenza assicurativa di base e con un atteggiamento di delega agli altri membri della famiglia la scelta assicurativa. Questa risposta scorretta del più del 40%, nota come “fallacia dello scommettitore”, denota una scarsa conoscenza delle leggi della statistica. È stata riscontrata in molte situazioni come gioco d’azzardo o valutazione del rischio di incidenti, in cui non si è consapevoli che sui piccoli numeri ogni ripetizione di evento mantiene intatte le probabilità medie della serie statistica.

Un discreto **effetto framing** si manifesta quando si chiede (domanda 27) la propensione ad assicurarsi in due condizioni identiche per la probabilità che avvenga un sinistro, ma con una focalizzazione opposta: una condizione rende saliente le probabilità che avvenga (25 casi su 100) mentre l’altra che non avvenga (75 casi su 100). I risultati sembrano che evidenzino un effetto “framing”, in quanto la probabilità di sottoscrivere la polizza aumenta dal 51,2% al 61,5% quando si passa dal frame positivo a quello negativo.

La risposta alla domanda 28, che aveva l’obiettivo di testare se la **rappresentazione del rischio** sotto forma di percentuale rispetto a frequenza, poteva modificare la percezione del rischio e la conseguente propensione ad assicurarsi, non ha dato risultati significativi. Alla domanda se assicurarsi per essere protetti dal rischio annuale di 1 su 1000 di perdere 50.000 Euro per danni legati ad incidenti domestici il 56,3% dei soggetti indicano la scelta assicurativa. Il 54,1% dei soggetti fa lo stesso quando la domanda è articolata con le percentuali (0,1%). Non si hanno quindi differenze significative nella propensione ad assicurarsi nelle due condizioni, a fronte di un’ingente perdita. Quindi la percezione del rischio e la risposta ad esso, sembrano simili sia adottando una rappresentazione della probabilità in termini di percentuale e di frequenze naturali.

Un interessante **effetto emozionale sulla stima delle basse probabilità** si è riscontrato nella risposta alla domanda 29. Le risposte a questa domanda mostrano una significativa inversione di ponderazione delle probabilità basse nelle due condizioni, quella di subire un furto in casa e quella di vincere una lotteria. Alla domanda di come valuta la probabilità di 1 su 1000 di subire un furto in casa il 29,6% lo valuta come insignificante, estremamente

bassa e molto bassa. Mentre il 60,4% lo valuta come bassa e non così bassa. Cioè la maggioranza dà una maggiore ponderazione a questa bassa probabilità. Il contrario succede quando la domanda è su vincere una lotteria. Il 66,3% la considera insignificante, estremamente bassa e molto bassa, mentre il 33,7% la considera bassa e non così bassa. Cioè si ha una minore ponderazione rispetto alla condizione precedente di questa bassa probabilità. Contrariamente a quanto postulato dalla teoria classica dell'utilità attesa e dalla teoria del prospetto, secondo le quali utilità (o valori) e probabilità (o ponderazione) sono indipendenti, i risultati mostrano che la percezione soggettiva delle probabilità dipende dal valore affettivo che l'individuo associa agli esiti attesi. Ciò opera un'importante distinzione tra componente monetaria e quella affettiva del valore. Per tornare al risultato della domanda 29 da una parte si ha la probabilità di una vincita monetaria senza alcuna valenza affettiva. Dall'altra il rischio di un evento negativo a forte componente emozionale come il furto. E ciò spiega la diversa ponderazione della bassa probabilità.

La risposta alla domanda 30 sulla preferenza di pagare per 10 anni un premio assicurativo di 200 Euro o pagare di tasca propria il costo del danno una volta che si verifichi, in presenza di un possibile danno in casa quantificabile in 2.000 Euro, la maggioranza dei soggetti (54,8%) preferisce scommettere che non succeda niente nel futuro ed in ogni caso posticipare il costo del danno nel futuro. Questo comportamento viene definito fenomeno dello **"sconto temporale"** ed è presente in molti contesti di scelta economica. Si riscontra una differenza fra aree geografiche. Mentre il Nord Ovest per il 55,9% preferisce essersi tutelato con l'assicurazione, l'opposto avviene nel Sud e nelle Isole che per il 62,8% privilegiano il pagamento ad hoc nel momento del danno. Lo sconto temporale del campione Sud e Isole può essere dovuto a ragioni di carattere economico, cioè minore potere d'acquisto, o di minore fiducia nelle assicurazioni, o per altri fattori contestuali.

Nella risposta alla domanda 31 su quanto uno sarebbe disposto a pagare di più di assicurazione annuale sul furto sapendo che il rischio di furto è raddoppiato (rappresentazione analoga al 100%) rispetto a sapere che è passato da 1 su 1000 a 2 su 1000 si nota l'effetto di sovraponderazione della **rappresentazione "doppio"** rispetto alle frequenze naturali. Il campione che ha l'informazione come "doppio" è disposto a pagare in media 55,24 Euro di più rispetto ai 43,74 Euro di più del campione con l'informazione in frequenze. C'è da sottolineare che il 62% del sottogruppo "doppio" non pagherebbe niente come il 68% del sottogruppo "frequenze". La rappresentazione della **probabilità come frequenze naturali** consente una maggiore valutazione veritiera della informazione mentre

quella formulata nei termini del “raddoppio” porta qualche volta ad una sovrastima del rischio del fenomeno che spiega la maggior propensione a pagare.

Nella domanda 32A si chiede di **stimare la probabilità di subire un furto di qualsiasi tipo fuori casa**. La risposta in media è 28,6%. Nella domanda 32B ad un sottogruppo diverso si chiede invece di stimare la probabilità di sei singoli tipi di furti fuori casa. La risposta, sommando tutte le probabilità, è 172,1 %, quindi molto più grande di quella media della domanda **impacchettata**. Paradossalmente la probabilità che viene assegnata a singoli furti come quello del portafoglio (37,8), quello del telefonino (32,1), quello della bicicletta (32,3) e quello di un mezzo motore (32,2) è superiore alla probabilità media di tutti furti insieme. Le cause psicologiche di questo fenomeno sono due: lo spacchettamento rende possibile il giudizio su più possibilità mentre quella impacchettata fa venire in mente solo un esempio tipico, un prototipo della categoria; spacchettare aumenta la salienza degli elementi costitutivi spacchettati e quindi il loro grado di supporto.

Nella domanda 33A ad un sottogruppo si chiede quanto uno sarebbe disposto a pagare per il fenomeno furto fuori casa impacchettato e nella domanda 33B ad un altro sottogruppo si chiede quanto uno sarebbe disposto pagare per i sei singoli componenti del pacchetto furto fuori casa. La risposta a questa domanda è collegata a quanto probabile riteniamo l'evento, quindi è legata all'effetto impacchettamento prima evidenziato. Inoltre, la risposta deriva anche dal valore che uno dà agli oggetti rubati. La risposta alla domanda impacchettata furto fuori casa rileva in media 88,37 Euro, mentre la somma delle risposte sui singoli sei furti ammonta a 130,34 Euro.

La risposta alla domanda 34 se in caso si possa prevedere un **peggioramento in età pensionabile del tenore di vita** si è disposti a sottoscrivere una polizza integrativa, mostra che il 68,8% risponde positivamente. Non vi è differenza di genere nella risposta. Vi sono invece differenze significative relative al titolo di studio e all'età. Le persone con età oltre 65 anni e quelle in possesso solo della licenza media inferiore e della licenza elementare hanno una scarsa propensione assicurativa. La spiegazione potrebbe essere dovuta alla minore conoscenza assicurativa di base oltre al costo significativo delle polizze integrative realizzate in tarda età. In generale, ciò che stupisce è che l'alta percentuale di persone che rispondono favorevolmente alla domanda, contrasta con l'effettivo possesso di questo tipo di polizze (6%). La spiegazione potrebbe derivare da una valutazione ottimistica del proprio futuro economico una volta in pensione, unito ad uno sconto temporale che porta il soggetto a dare meno importanza e salienza al futuro rispetto al presente.

La maggior parte del campione (65,6%) alla domanda 35 se si possa attribuire una **stima di probabilità a fenomeni incerti** come terremoti, epidemie, crisi finanziarie e conflitti militari, dimostra di capire il concetto di incertezza e sceglie la risposta che non sia possibile alcuna attribuzione di probabilità. Rimane però un 34,4% che afferma, implicitamente, che sia possibile considerare questi fenomeni come esempi di rischio, in cui cioè sia possibile una valutazione probabilistica del loro accadimento futuro.

Nella domanda 36 si è cercato di capire quale è il **concetto di incertezza** che i soggetti hanno in mente e che può influire sul comportamento assicurativo. Alla domanda di come definirebbe il concetto di incertezza il 27,0% delle persone ha risposto condividendo una definizione di incertezza ontica cioè "...dall'impossibilità totale di stabilire la probabilità dell'evento", il 28,7% ha condiviso la definizione di tipo epistemico cioè "...dalla difficoltà di stabilire la probabilità dell'evento che può essere superata attraverso la raccolta di dati statistici" ed infine il 35,4% ha scambiato incertezza con rischio cioè ha scelto "...dalla mancanza di certezza dell'evento per cui è possibile solo fare una stima delle probabilità dell'evento". Questo dato ci presenta un campione significativo della "risk literacy" degli italiani. Più di un terzo confonde rischio e incertezza. Significativo che gli anziani rispetto ai giovani e coloro che sono dotati di titolo di studio basso rispetto a chi ha titoli di studio elevati hanno una tendenza minore a commettere questa confusione. Ciò sembrerebbe deporre a favore della tesi che vi sia un deficit nell'insegnamento diretto od implicito della "risk literacy".

La domanda 37 ha l'obiettivo di mettere in luce quale salienza a livello di rappresentazione mentale ha il **linguaggio probabilistico basato sulle frequenze naturali rispetto a quello delle percentuali**. Si è riscontrato in letteratura che la rappresentazione della probabilità come frequenze consente una maggiore valutazione veritiera della informazione, mentre quella in percentuali porta qualche volta ad una sovrastima del fenomeno. Infatti, alla domanda su quale informazione sul rischio di una malattia contagiosa la preoccuperebbe maggiormente (domanda 37), il 61,4% percepisce maggiormente il rischio quando l'informazione è espressa in frequenze, ovvero "su 1500 persone contagiate 15 hanno sviluppato la malattia", rispetto a quando è espressa in percentuali, ovvero "vi è l'1% di probabilità di manifestare la malattia dopo il contagio". Il difetto delle percentuali è che esse, attirando l'attenzione sulla dimensione numerica della percentuale e non sulla realtà quantitativa sottostante, finiscono per generare una rappresentazione meno realistica del fenomeno rispetto alle frequenze naturali che descrivono in modo esatto le quantità coinvolte.

Anche la domanda 38 ha l'obiettivo di verificare **il ruolo psicologico del linguaggio delle percentuali verso quello delle frequenze naturali**. Alla domanda su quale delle due descrizioni sulla efficacia di una terapia medica sia più informativa, il 67,9% risponde che è l'affermazione che aumenta la guarigione del 100% rispetto alle terapie precedenti, mentre solo il 32,1% preferisce l'informazione che in un campione di 10.000 pazienti la terapia guarisce 2 persone rispetto ad una delle precedenti. La salienza della dimensione numerica della percentuale 100% risulta maggiore della frequenza naturale che fa riferimento a piccoli numeri. Nonostante il fatto che sia quest'ultima la formulazione in realtà più informativa, l'espressione "aumenta la guarigione del 100%" ha un impatto maggiore sui processi d'attenzione e quindi viene scelta in misura decisamente superiore.

La domanda 39 indaga quanto le persone sarebbero disposte a pagare ipoteticamente, in percentuale, per assicurare dagli infortuni un secondo figlio rispetto a quanto già pagano per assicurare il primo figlio. I risultati mostrano che, in media, sono disposti a pagare il 47,24% in più, con l'11,4% degli intervistati che non sarebbe disposto a pagare niente, e il 20,3% che pagherebbe ben il 100% in più, ovvero il prezzo pieno.

La domanda 40 ha l'obiettivo di analizzare alcune propensioni comportamentali come lo **sconto temporale** che sono attive in altri contesti di investimento come i mutui per l'acquisto di un immobile. Alla domanda se sia da preferire una polizza malattia che presenta premi alti ma costanti nel tempo o, alternativamente, presenta premi bassi che crescono progressivamente durante la vita del contratto il 63,0% dice di preferire la prima opzione alla seconda. Rispondendo in questo modo i soggetti dimostrano, a differenza della risposta alla domanda 30, che in prevalenza non applicano lo sconto temporale, cioè sono disposti a pagare di più subito invece che posticipare un costo maggiore in un futuro incerto. La ragione in questo caso sembra derivare dalla ambiguità della domanda che non specifica quale sia questo costo crescente e che quindi genera il noto fenomeno della "**avversione all'ambiguità**" o dell'incertezza, che porta a scelte più definite e chiare. Si riscontra inoltre una maggiore propensione alla avversione all'ambiguità fra gli occupati dipendenti ed un maggiore sconto temporale fra i non occupati e gli occupati indipendenti. Gli occupati dipendenti hanno una maggiore propensione a scegliere premi costanti (66,8%) mentre quelli indipendenti esprimano una tendenza minore (58,4%), insieme ai non occupati (52,8%).

La domanda 41 ha l'obiettivo di **valutare competenze di calcolo minimale** applicate al contesto assicurativo. La grande maggioranza dei soggetti (85,2%) risponde correttamente

scegliendo la risposta 200 Euro alla domanda su quanto dovrà risarcire di tasca sua in caso di danno 1000 Euro con un'assicurazione con uno scoperto del 20%. La difficoltà a rispondere alla domanda può essere causata dalla scarsa conoscenza di base di cosa sia uno scoperto. Vi è una correlazione positiva di questa difficoltà con il titolo di studio della licenza elementare, l'età sopra i 74 anni, appartenenza geografica alle Isole ed essere pensionati e casalinghe.

La maggior parte degli intervistati (75,0%) indica nell'agente il **principale canale** attraverso il quale ha sottoscritto le polizze possedute attualmente (domanda 42). Questa percentuale sale al crescere dell'età, in particolare al Sud. Per le categorie compagnia assicurativa online (16,9%) e Banca/posta (17,3%) la percentuale di scelta è simile e decisamente inferiore.

In particolare, per la scelta della compagnia assicurativa **online** le differenze sono per età (maggiore sotto ai 54 anni), tipologia di comune (maggiore nella grande città) e titolo di studio (maggiore per laurea triennale o magistrale): il possesso di risorse e strumenti per la comprensione diretta di condizioni e costi delle polizze sembra rivelare una maggiore autonomia decisionale, che porta ad evitare di ricorrere necessariamente all'intermediazione.

Il 60,7% degli intervistati per sottoscrivere le polizze di solito si rivolge alla **propria compagnia/referente/intermediario assicurativo** (domanda 43). Si rilevano differenze per genere, età e tipo di comune. Innanzitutto, le donne sono un po' più propense a rivolgersi solo alla propria compagnia rispetto agli uomini. Un fenomeno analogo si rileva all'aumentare dell'età (dai 55 anni in avanti). Diversamente nelle grandi città, o si cerca di volta in volta (21,9%) o si fanno entrambe le cose, in relazione al tipo di polizza (37,2%), rivelando una sorta di maggiore autonomia decisionale e ricerca attiva delle informazioni rispetto ad altre tipologie di città (come emergeva anche dalla domanda 42).

Nella maggior parte dei casi in cui si sottoscrive un nuovo prodotto assicurativo o una nuova garanzia accessoria di solito **l'iniziativa è del sottoscrittore che chiede anche supporto all'intermediario assicurativo** (62,1%) (domanda 44). Le uniche differenze sono relative al genere, in quanto le donne sottoscrivono in misura maggiore solo su proposta dell'intermediario (42,6%) mentre gli uomini solo al 32,8%, così come la fascia d'età over 65 anni (pari a circa il 42%).

Tra gli intervistati che risultano **assicurati**, trasparenza (23,4%), esperienza/professionalità (17,4%) e fiducia (17,2%) sono tra i **fattori considerati più importanti** per la scelta del

referente assicurativo (domanda 45). Di poco inferiori sono le percentuali di scelta dell'item capacità di comprendere i bisogni (pari al 12,9%) semplicità (11,3%) e costo delle polizze (11,0%).

La trasparenza è omogenea per età, ed è interessante notare che la fiducia è invece prevalentemente polarizzata negli over 65 anni: il fatto che la popolazione più anziana scelga il referente assicurativo sulla base della fiducia che questi ispira potrebbe forse rivelare una tendenza alla delega rispetto ad un linguaggio e a un prodotto che non si conoscono o si teme di non capire a sufficienza. Il dato si associa anche alla maggiore importanza della fiducia al diminuire del grado di scolarizzazione a partire dalla licenza media inferiore. Questo andamento risulta invertito per quanto riguarda la scelta dell'esperienza e professionalità del referente assicurativo, fattori considerati più importanti all'aumentare del titolo di studio.

Se, infine, all'interno del gruppo degli assicurati identifichiamo il gruppo che ha solo polizze obbligatorie, rileviamo che il costo è considerato importante. Il gruppo con solo polizze obbligatorie è prevalentemente al Sud e Isole ed è composto in misura maggiore da occupati dipendenti, pensionati, studenti, non occupati e casalinghe.

Sottoposti alla stessa domanda, gli intervistati **non assicurati** (solo 141 sul totale degli intervistati) indicano anch'essi in generale la trasparenza (29,4%) e la fiducia (25,1%) fra i principali fattori nella scelta del referente assicurativo (domanda 46). In particolare, la trasparenza è indicata in misura maggiore sotto ai 54 anni e al Nord, mentre la fiducia, al contrario, è indicata in particolare al Centro, Sud e Isole, soprattutto negli over 65 anni. Rispetto agli assicurati l'esperienza e la professionalità è meno rilevante (con la sola eccezione del Nord Est che sceglie questo item nel 30,9%).

Emergono inoltre differenze nel titolo di studio: trasparenza e semplicità le più scelte dai laureati, che, ancora una volta segnalano l'importanza della possibilità di comprendere direttamente le informazioni, rispetto alla delega fiduciaria al referente, rivelando una propensione al *boosting*, ovvero alla possibilità di conoscere e comprendere direttamente le informazioni in modo da favorire la propria autonomia decisionale, rispetto alla preferenza per il *nudging*, che in questo caso consiste nel ricevere un orientamento più o meno indiretto da parte del referente assicurativo.

Per quanto riguarda, in particolare, **l'area della comunicazione**, gli intervistati, prima di sottoscrivere un contratto assicurativo, si soffermano o richiedono informazioni in relazione principalmente ai seguenti aspetti (domanda 47): premio assicurativo da pagare (91,5%) e durata dei contratti (82,5%), a cui seguono franchigie, scoperti, esclusioni (77,6%), gli altri

costi da sostenere (63,1%) ed infine i servizi post-vendita (52,4%).

In particolare, le franchigie sono scelte in misura minore al crescere dell'età (over 65), meno al Sud e Isole e al diminuire del titolo di studio. A questo quadro si associa inoltre il fatto che chi non ha competenza sul concetto di Franchigia la sceglie in misura minore rispetto a chi ha competenza (analogamente a quanto avviene per la categoria Premio).

La maggioranza delle persone intervistate indica la **fiducia** come un fattore molto (65,5%) o abbastanza (27,8%) importante quando si sottoscrive una polizza (domanda 48). Tuttavia, se si considerano solo coloro che hanno risposto "molto", troviamo una minore selezione nella fascia d'età dei 18-34 anni (52,8%) e nel settore occupazionale pubblico (55,3%) rispetto al privato (65,9%). Da notare infine che il fattore fiducia sembra assumere minore rilevanza se posto a confronto con altri fattori (cfr. domanda 25 e 45), rispetto a quando viene valutato isolatamente, mostrando un effetto focalizzazione.

Il 50,9% degli intervistati seguirebbe il referente assicurativo se dovesse spostarsi (domanda 49), rivelando ancora una volta la fedeltà all'intermediario, indipendentemente dalla compagnia di cui questi colloca i prodotti. Questo aspetto merita attenzione in quanto rivela che l'assicurato sembra non considerare che i diritti e gli obblighi derivanti dal contratto assicurativo sussistono nei confronti della compagnia e non dell'intermediario stesso.

Inoltre, la domanda pone in luce la presenza del gruppo di coloro che sottoscrivono solo le **polizze online**. Esso rappresenta il 5,9% del totale, ha un'età che va dai 18 ai 54 anni, risiede prevalentemente nella grande città ed è in possesso di diploma superiore o laurea (cfr. domanda 42), con conseguente possibilità di fruire di strumenti culturali che ne favoriscono l'autonomia decisionale.

Il **set informativo** dei prodotti assicurativi è considerato abbastanza comprensibile (domanda 50) solo dal 34,0% degli intervistati, e, aggregando le valutazioni negative (per niente, poco e così così), rileviamo che più del 50% manifesta **insoddisfazione rispetto alla comprensibilità**.

In particolare, coloro che sono in possesso di una laurea triennale (67,1%) o magistrale (69,7%) segnalano maggior insoddisfazione rispetto alla comprensibilità, rivelando così una maggior consapevolezza della difficoltà interpretativa, frutto di una maggiore capacità di approfondimento delle informazioni stesse. Al polo opposto si collocano infatti coloro che non hanno nessun titolo di studio (57,2%) e licenza media inferiore (53,4%).

Ancora relativamente alla comunicazione, risulta apparentemente in contrasto con la generale percezione di scarsa comprensibilità delle polizze illustrata sopra, il fatto che la

maggior parte degli intervistati (71,1%) dichiarati di aver avuto una **chiara illustrazione** delle esclusioni e limitazioni di garanzia o del rischio residuo (domanda 51). Questa percezione di chiarezza espositiva diminuisce tuttavia in chi ha una laurea triennale, risiede in una grande città e sottoscrive principalmente le polizze online, confermando l'ipotesi che la scarsa chiarezza è percepita e rilevata maggiormente da coloro che hanno una maggiore autonomia decisionale, legata al possesso di strumenti culturali o esperienziali. Coloro che non dispongono di tali strumenti o non hanno fiducia nelle proprie competenze in materia assicurativa e probabilmente si affidano all'intermediario, delegando a tale figura anche il controllo delle condizioni di stipula, su base prevalentemente fiduciaria.

Alla domanda relativa alle **caratteristiche comunicative** più importanti che dovrebbe avere un contratto di assicurazione (domanda 52), si segnalano nell'ordine innanzitutto la generale comprensibilità del linguaggio contrattuale (54,1%) seguita dalla richiesta di maggiore chiarezza su aspetti specifici, quali franchigie e scoperti (53,2%), durata del contratto (44,1%) e chiarezza su casistiche coperte/scoperte (42,5%). In generale, ancora una volta, l'esigenza di chiarezza su specifici aspetti e clausole contrattuali sembra essere meno sentita da chi ha un titolo di studio elementare o non è in possesso di nessun titolo, rivelando una scarsa comprensione dell'importanza contrattuale di questi aspetti.

Gli intervistati al di sotto dei 54 anni e quelli in possesso di un titolo di studio superiore (diploma superiore e ancor più laurea triennale o magistrale) segnalano inoltre l'importanza della presenza di uno schema sintetico (*less-is-more* heuristics), che consenta l'accesso diretto alle informazioni attraverso l'eliminazione degli aspetti che in generale ostacolano maggiormente la comprensione: lunghezza del testo e adozione di una terminologia autoreferenziale. Lo schema sintetico e puntuale del contratto offerto è considerato molto importante anche da coloro che hanno sottoscritto tutte le polizze online (47,0%), suggerendo forse che la modalità online, al di là dei costi, può risultare in linea con le aspettative degli intervistati relative proprio al formato informativo del prospetto contrattuale.

Venendo ora, infine, alla **valutazione della cultura assicurativa** in Italia (domanda 53), dalle risposte fornite dagli intervistati emerge che la maggior parte (oltre il 70%) non la considera adeguata. Tale considerazione negativa si accentua all'aumentare della competenza assicurativa e del titolo di studio (laurea triennale e magistrale). È opinione degli intervistati (domanda 54) che questo gap conoscitivo andrebbe **colmato innanzitutto ad opera delle istituzioni pubbliche** (60,0%) (IVASS, Consob, Banca d'Italia, Ministero dello Sviluppo Economico) e delle compagnie assicurative, banche e intermediari assicurativi (45,5%). Solo una percentuale di intervistati decisamente inferiore (in

prevalenza costituita da laureati triennali) ritiene che anche i media e la scuola possano svolgere questa funzione. Questo risultato generale potrebbe rivelare una tendenza a delegare la divulgazione di un sapere considerato tecnico e quindi elitario solo alle istituzioni che sono considerate depositarie e garanti di questo sapere specialistico, marginalizzando di fatto il ruolo dei media e della scuola. Persino coloro che hanno dei figli non attribuiscono alla scuola un ruolo nel processo di alfabetizzazione assicurativa. Sebbene l'aumento delle competenze in materia di finanza, assicurazione, previdenza e fisco dovrebbe prevedere il coinvolgimento della scuola, oltre che dei media, sembra mancare in generale la percezione dell'importanza di questa funzione.

Appendice 1 – Statistiche Demografiche del Campione

Genere	n
Maschio	989
Femmina	1064
Tot	2053

Età	n
18 – 34 anni	432
35 – 54 anni	712
55 – 64 anni	344
65 – 74 anni	277
+74 anni	288
Tot	2053
Media	52,6

Area geografica	n
NORD OVEST (Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Liguria)	578
NORD EST (Veneto, Friuli, Trentino, Emilia Romagna)	403
CENTRO (Toscana, Umbria, Lazio, Marche)	356
SUD (Campania, Abruzzo, Molise, Puglia, Calabria, Basilicata)	479
ISOLE (Sicilia, Sardegna)	237
Tot	2053

Regioni	n
Valle d'Aosta+ Piemonte	296
Lombardia	193
Liguria	90
Veneto	142
Friuli	49
Trentino	55
Emilia Romagna	157
Toscana	159
Umbria	9
Lazio	99
Marche	89
Abruzzo	68
Molise	0
Campania	187
Puglia	85
Basilicata	37
Calabria	102
Sicilia	183
Sardegna	54
Tot	2053

Ampiezza centri	n
Grandi centri (Milano, Torino, Genova, Roma, Napoli, Palermo)	270
Capoluoghi	442
Non capoluoghi	1341
Tot	2053

Titolo di studio	n
Specializzazione post-laurea	24
Laurea/laurea magistrale	167
Laurea triennale/ diploma universitario	68
Licenza media superiore/diploma	934
Licenza media inferiore	646
Licenza elementare	193
Nessuno	21
Tot	2053

Ruolo in famiglia	n
Capofamiglia	1159
Partner del capofamiglia	557
Figlio del capofamiglia	306
Altro membro della famiglia	31
Tot	2053

Occupazione	n
Lavoratore dipendente	791
Lavoratore autonomo	284
Pensionato	531
Studente	93
Casalinga	166
In cerca di occupazione	72
Non occupato	95
Altro	22
Tot	2053

Dipendenti	n
Dirigente/funzionario/quadro	38
Impiegato/insegnate	400
Operaio/commissa/agricoltore dipendente	310
Militare	10
Altro lavoratore dipendente	33
Tot	791

Autonomi	n
Imprenditore	36
Libero professionista	100
Artigiano	57
Commerciante/esercente	59
Altro lavoratore autonomo	32

Tot	284
-----	-----

Settore lavorativo	n
Settore pubblico	184
Settore privato	607

Tot	791
-----	-----

Professione del capofamiglia	n
Imprenditore	29
Libero professionista	68
Artigiano	46
Commerciante/esercente	49
Altro lavoratore autonomo	28
Dirigente/funzionario/quadro	18
Impiegato/insegnate	171
Militare	10
Operaio/commissa/agricoltore dipendente	161
Casalinga	9
Studente	4
Pensionato	274
Non occupato	27

Tot	894
-----	-----

Stato civile	n
Single	537
Sposato / coniugato	1035
Convivente	161
Iscritto al registro delle coppie di fatto	2
Vedovo / vedova	184
Separato / divorziato	134

Tot	2053
-----	------

Nucleo familiare	n
1 persona	388
2 persone	633
3 persone	460
4 persone	428
Oltre 4 persone	144

Tot	2053
-----	------

Figli in famiglia	n
Sì	819
No	1234
Tot	2053

Situazione abitativa	n
Casa di proprietà	1622
In affitto	343
Altro	88
Tot	2053

Paese di nascita	n
In Italia	1977
In Europa	38
In un paese extra-Europeo	38
Tot	2053

Appendice 2 – Punteggi scale di valutazione e indici

CONOSCENZA DEI TERMINI BASE

Media tra:

- D19x. Il PREMIO è...
- D20x. La FRANCHIGIA è...
- D21x. Il MASSIMALE è....

Ad ogni domanda è stato assegnato un punteggio come segue:

- Risponde correttamente a tutti gli item = +1
- Risponde correttamente all'item esatto, ma sbaglia almeno uno degli altri = 0
- Riconosce come errato l'item esatto = -1
- Dichiarata di non sapere alla domanda precedente (D19-D20-D21) = -1

Per ogni domanda è stato stabilito lo stesso peso.

Il punteggio è stato infine trasformato su scala 0-100.

CONOSCENZA DEI PRODOTTI ASSICURATIVI

Media tra

- D16x. Le leggo alcune possibili garanzie, mi dica se secondo lei sono offerte dalla POLIZZA INFORTUNI
- D17x. Le leggo alcune possibili garanzie, mi dica se, secondo lei, sono offerte dalla POLIZZA TEMPORANEA CASO MORTE
- D18x. Una polizza di PREVIDENZA COMPLEMENTARE consente di ...
- D18bis. Parliamo di polizze vita, secondo lei il capitale che la compagnia eroga alla scadenza è pari almeno alla somma dei premi pagati?
- D18ter. Secondo lei in una polizza vita si può ottenere il capitale prima della scadenza?

Ad ogni domanda è stato assegnato un punteggio come segue:

- Per la domanda D16x
 - o Risponde correttamente a tutti gli item= +1
 - o Risponde correttamente agli item esatti, ma sbaglia almeno uno degli altri (o dichiara "non so") = +0,50

- Risponde correttamente a un item esatto ma non all'altro, risponde correttamente agli item sbagliati = 0
- Risponde correttamente a uno solo degli item esatti e sbaglia almeno uno degli altri = -0,50
- Riconosce come errate le risposte esatte, o dichiara "non so" = -1
- Dichiara di non sapere alla domanda precedente (D16) = -1
- Per le domande D17x-D18x
 - Risponde correttamente a tutti gli item = +1
 - Risponde correttamente all'item esatto, ma sbaglia almeno uno degli altri (o dichiara "non so") = 0
 - Riconosce come errata la risposta esatta, o dichiara "non so" all'item esatto = -1
 - Dichiara di non sapere alla domanda precedente (D16-D17-D18) = -1
- Per le domande D18bis e D18ter
 - Risponde correttamente = +1
 - Risponde in maniera scorretta = -1
 - Risponde "Non so" = -1

Per ogni domanda è stato stabilito lo stesso peso.

Il punteggio è stato infine trasformato su scala 0-100.

INDICE DI CONOSCENZA ASSICURATIVA

Media tra: Valutazione Conoscenza TERMINI BASE e Valutazione Conoscenza PRODOTTI ASSICURATIVI.

Ai punteggi delle due valutazioni è stato assegnato lo stesso peso. Il punteggio dell'indice di conoscenza assicurativa è su scala 0-100.

INDICE DI FIDUCIA

Media tra:

- D8: Quanto si sente sereno nell'affrontare gli imprevisti della vita dopo aver sottoscritto un prodotto assicurativo?

- D9: Nel caso subisse un sinistro, lei pensa che la procedura per ottenere la prestazione dovuta dall'assicuratore sarebbe...
- D45 (opzione 3). mi indichi quale tra questi ritiene sia il fattore più importante nella scelta del referente assicurativo?
- D45 (opzione 4). mi indichi quale tra questi ritiene sia il fattore più importante nella scelta del referente assicurativo?
- D48. Quanto ritiene importante l'elemento della fiducia nella sottoscrizione di una polizza?

Ad ogni domanda è stato assegnato un punteggio come segue:

- Per le domande D8-D9-D48
 - Molto = +1
 - Abbastanza = +0,5
 - Così così = 0
 - Poco = -0,5
 - Per niente/per nulla/pochissimo = -1
- Per le domande D45 opzione 3 e D45 opzione 4
 - Opzione scelta = +1
 - Opzione non scelta = -1

Per ogni domanda è stato stabilito lo stesso peso.

Il punteggio è stato infine trasformato su scala 0-100.

INDICE DI AVVERSIONE AL RISCHIO

Media tra:

- D13.2: l'assicurazione non ha senso perché la probabilità che si verifichi un danno è molto bassa. A questa domanda è stato assegnato un punteggio come segue
 - Sì = -1
 - No = +1
- D13.3: l'assicurazione ha senso perché permette di coprirsi dalla possibilità che si verifichi un danno, ma solo quando questa probabilità è elevata. A questa domanda è stato assegnato un punteggio come segue
 - Sì = -1
 - No = +1

- D13.4: l'assicurazione ha senso perché permette di coprirsi dalla possibilità che si verifichi un danno anche se questa probabilità è molto bassa. A questa domanda è stato assegnato un punteggio come segue
 - Sì = +1
 - No = -1

- D26. Secondo lei, dopo che si è subito un sinistro, rispetto alla media quale è la probabilità di subirne uno analogo nel corso dell'anno successivo? A questa domanda è stato assegnato un punteggio come segue
 - Più probabile rispetto alla media = +1
 - Meno probabile rispetto alla media = -1
 - Con probabilità identica alla media = 0

- D27. Si verificherà un sinistro 25 volte su 100/non si verificherà alcun sinistro 75 volte su 100. Sottoscriverebbe una polizza assicurativa per proteggersi dal rischio di quel sinistro? A questa domanda è stato assegnato un punteggio come segue
 - Sì = +1
 - No = -1

- D28. Data la probabilità annuale di 1 su 1000 /dello 0,1% di perdere 50.000 euro per danni legati a incidenti domestici preferirebbe... A questa domanda è stato assegnato un punteggio come segue
 - pagare una polizza di 100 euro annui = +1
 - rischiare e non pagare una polizza = -1

- D30. Nel caso di un possibile danno alla casa (rottura tubature, muffa, infiltrazioni etc.) quantificabile con 2000 euro preferirebbe... A questa domanda è stato assegnato un punteggio come segue
 - aver pagato un premio assicurativo di 200 euro all'anno che la copre per 10 anni = +1
 - pagare di tasca sua 2000 euro quando si verifica l'evento = -1

Per ogni domanda è stato stabilito lo stesso peso.

Il punteggio è stato infine trasformato su scala 0-100.

INDICE DI LOGICA ASSICURATIVA

Media tra:

- D12. Parliamo della polizza RC auto, in generale, (anche se non la ha sottoscritta). Secondo lei, nello scegliere tra le proposte da compagnie di assicurazione diverse, è più importante valutare...

A questa domanda è stato assegnato un punteggio come segue

- o solo il costo che si deve pagare: più basso è, meglio è perché è più conveniente = -1
 - o solo il costo che si deve pagare: più alto è, meglio è perché è di maggiore qualità = -1
 - o solo le condizioni di polizza, a prescindere dal costo che si deve pagare = -1
 - o sia il costo pagato che le condizioni di polizza: non necessariamente la polizza con prezzo più basso o più alto è la migliore = +1
-
- D15. Qualora la compagnia la assicurasse in presenza di malattie pregresse ritiene che possa aumentare il costo della polizza?

A questa domanda è stato assegnato un punteggio come segue

- o Sì, può aumentare il costo della polizza = +1
 - o No, non può aumentare il costo della polizza = -1
-
- D22. Secondo lei, una polizza che in caso di evento dannoso preveda una FRANCHIGIA, ovvero che una parte di danno resti a carico dell'assicurato, è mediamente più costosa o meno costosa di una polizza che non la preveda?

A questa domanda è stato assegnato un punteggio come segue

- o Più costosa = -1
- o Uguale = -1
- o Meno costosa = +1

Per ogni domanda è stato stabilito lo stesso peso.

Il punteggio è stato infine trasformato su scala 0-100.

INDICE DI EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE ASSICURATIVA

Media tra:

- D50. Ritiene che il set informativo dei prodotti assicurativi sia generalmente comprensibile?

A questa domanda è stato assegnato un punteggio come segue

- Molto = +1
 - Abbastanza = +0,5
 - Così così = 0
 - Poco = -0,5
 - Per niente = -1
- D51. Pensi alle polizze che ha sottoscritto, in generale prima della sottoscrizione le sono state chiaramente illustrate le esclusioni e limitazioni di garanzia o il rischio residuo a suo carico?

A questa domanda è stato assegnato un punteggio come segue

- Sì = +1
 - No = -1
- D53. Secondo lei la cultura assicurativa potrebbe definirsi adeguata in Italia?

A questa domanda è stato assegnato un punteggio come segue

- Molto = +1
- Abbastanza = +0,5
- Così così = 0
- Poco = -0,5
- Per niente = -1

Per ogni domanda è stato stabilito lo stesso peso.

Il punteggio è stato infine trasformato su scala 0-100.

INDICE GENERALE ASSICURAZIONE

Media tra: indice di conoscenza assicurativa, indice di fiducia, indice di avversione al rischio, indice di logica assicurativa e indice di efficacia della comunicazione assicurativa.

Ai punteggi degli indici utilizzati è stato assegnato lo stesso peso. Il punteggio dell'indice generale ASSICURAZIONE è su scala 0-100.

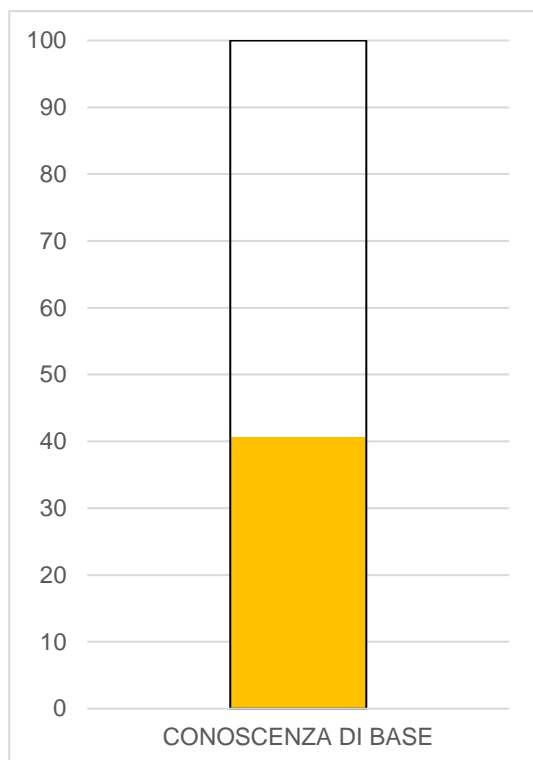
Sezione I: indici e valutazioni

In questa sezione saranno presentati alcuni indici che mostrano, in maniera sintetica, la situazione italiana in relazione a: conoscenza assicurativa, fiducia, avversione al rischio, logica assicurativa e efficacia della comunicazione assicurativa. Questi indici andranno poi a costruire un indice generale di assicurazione.

Saranno descritte, inoltre, una valutazione della conoscenza dei termini base e una valutazione dei prodotti assicurativi, che convergono nell'indice di conoscenza assicurativa.

La elaborazione degli indici e delle valutazioni si è basata sui dati di alcune risposte alle 54 domande del questionario (si veda Appendice 2).

L'Indice di Conoscenza Assicurativa - Valutazione della conoscenza di base



I punteggi della conoscenza di base sono stati creati a partire dalle domande relative alla conoscenza dei termini “premio assicurativo” (domande 19 e 19x), “franchigia” (domande 20 e 20x) e “massimale” (domande 21 e 21x). Indicazioni specifiche sull’attribuzione dei punteggi sono riportate in Appendice 2.

In una scala da 0 a 100, la conoscenza di base degli italiani si attesta su una media di 40,6.

Il 13,9% dei partecipanti risponde correttamente a tutte le domande, mostrando una piena conoscenza dei termini di base. Tuttavia, il 29,9% non li conosce affatto, ottenendo una valutazione di 0 su 100 punti.

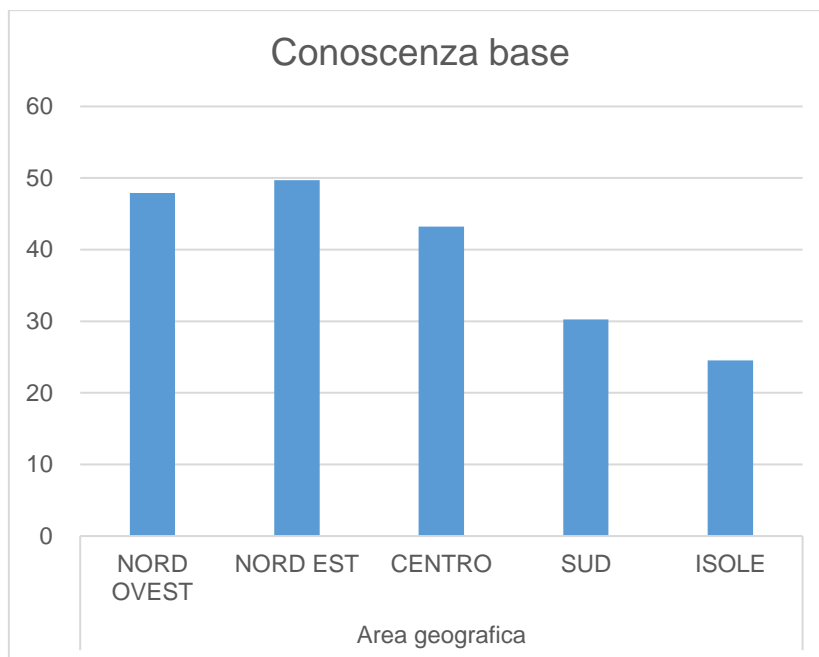
Sono emerse differenze in relazione al genere, le

donne ottengono punteggi più bassi (in media 32,5) rispetto agli uomini (49,3).

All’interno delle varie fasce d’età, si assiste ad un incremento della conoscenza fino ai 64 anni, e a un successivo decremento a partire dai 65 anni in poi.

	Età				
	18-34 anni	35-54 anni	55-64 anni	65-74 anni	+74 anni
Conoscenza di base	33,9	45,0	47,5	41,9	30,5

Significative sono anche le differenze tra le diverse aree geografiche, dove troviamo un peggioramento della conoscenza di base man mano che scendiamo lungo lo stivale. Nord Est, Nord Ovest e Centro ottengono dei punteggi piuttosto simili, tuttavia è ampio il divario tra queste aree e il Sud e le Isole. Il Nord dimostra essere sopra la media, con il Nord Ovest che si attesta su una valutazione media di 47,9 e il Nord Est di 49,7. Il Centro li segue (ma la differenza non è significativa) con un punteggio di 43,2. Chiudono il Sud con 30,3 e le Isole con 24,5.



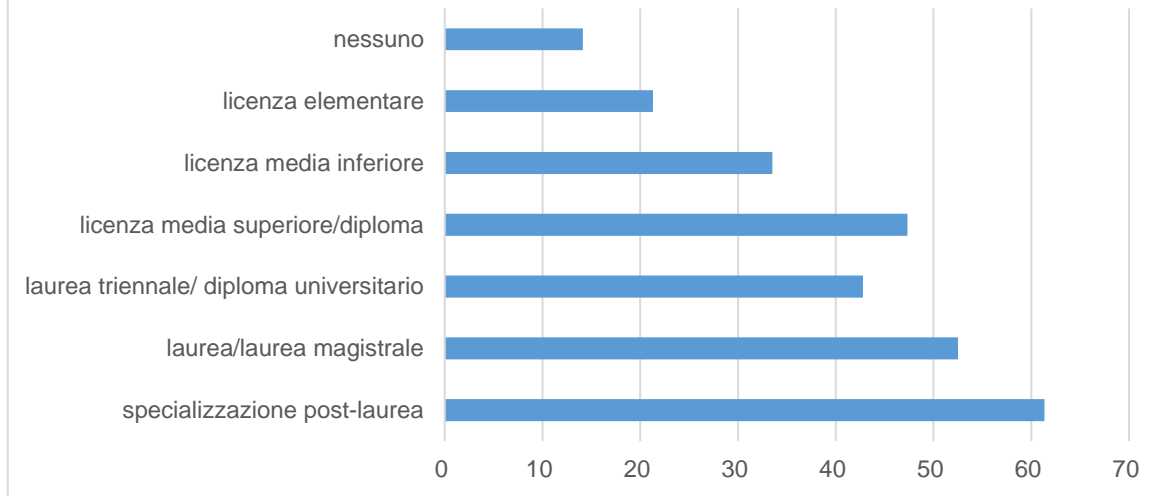
Nelle grandi città la conoscenza di base è inferiore rispetto ai centri più piccoli, come mostrato nella tabella che segue.

	Tipo di comune		
	grande città	capoluogo	non capoluogo
Conoscenza di base	36,8	44,4	40,2

Infine, si segnalano significative differenze in base al titolo di studio. La conoscenza di base cresce con l'aumentare della scolarizzazione e il possesso del diploma di scuola media superiore sembra determinarne un particolare incremento.

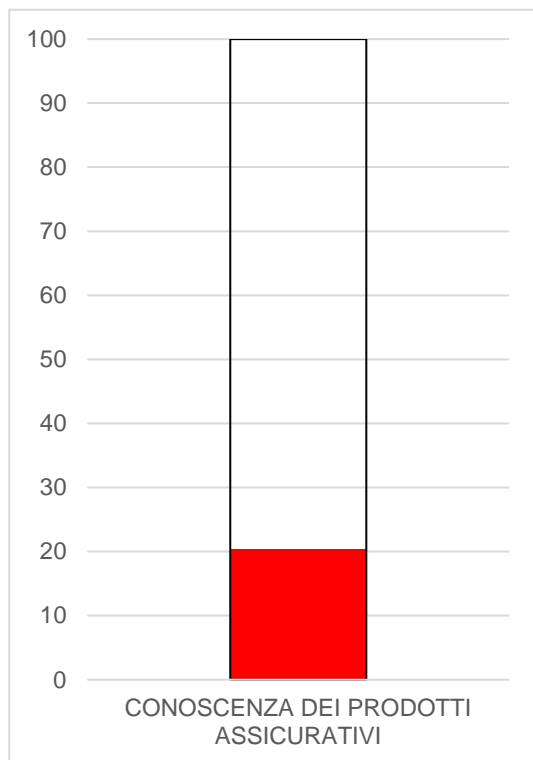
	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
Conoscenza di base	61,3	52,5	42,8	47,3	33,5	21,3	14,1

Conoscenza di base e titolo di studio



L'Indice di Conoscenza Assicurativa - Valutazione della conoscenza dei prodotti assicurativi

I punteggi della conoscenza dei prodotti assicurativi si basano sulle risposte alle domande



sulla polizza infortuni (domande 16 e 16x), sulla polizza temporanea caso morte (domande 17 e 17x), sulla polizza di previdenza complementare (domande 18 e 18x) e sulle polizze vita (domande 18bis e 18ter).

Indicazioni specifiche sull'attribuzione dei punteggi sono riportate in Appendice 2.

In una scala da 0 a 100, la conoscenza dei prodotti assicurativi degli italiani è piuttosto carente, con una media di 20,1.

Il 35% degli intervistati mostra una conoscenza pari a 0 dei prodotti assicurativi, mentre un solo individuo ottiene la valutazione massima (< 0,5%).

La situazione appare più critica per le donne, esse infatti ottengono un punteggio medio di 18,5 contro il 22,4 degli uomini. Come per la conoscenza di base, anche in questo caso si assiste a un incremento della conoscenza con l'aumentare dell'età, e a un successivo decremento dopo i 65 anni.

	Età				
	18-34 anni	35-54 anni	55-64 anni	65-74 anni	+74 anni
Conoscenza prodotti assicurativi	17,7	23,2	23,6	19,5	14,4

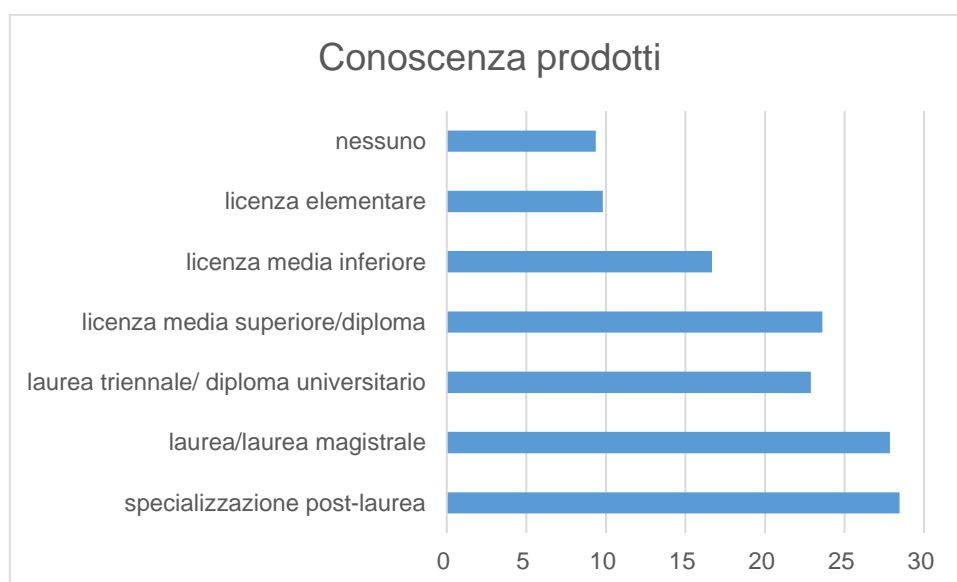
Tra le aree geografiche, sopra la media si trovano il Nord Ovest e il Nord Est. Queste aree ottengono risultati più alti del Sud e delle Isole. Il Centro si colloca invece a metà strada.

	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Conoscenza prodotti assicurativi	22,5	22,7	20,2	17,8	16,4

Coloro che vivono nei capoluoghi esprimono una più elevata conoscenza dei prodotti assicurativi (in media 22,7), rispetto a chi abita nei centri urbani di più grandi dimensioni (19,2) e in quelli più piccoli (19,8).

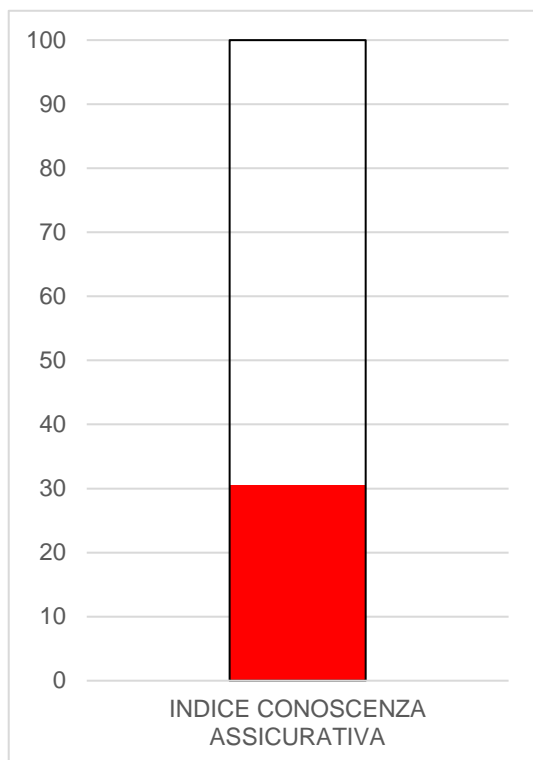
Infine, emergono differenze per quanto riguarda la scolarizzazione. Anche in questo caso, è il diploma di scuola media superiore a determinare un cut-off significativo.

	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
Conoscenza prodotti assicurativi	28,5	27,9	22,9	23,6	16,7	9,8	9,4



L'Indice di Conoscenza Assicurativa

Sulla base delle valutazioni della conoscenza di base e della conoscenza dei prodotti, è



stato creato un indice di conoscenza assicurativa totale. Indicazioni specifiche sull'attribuzione dei pesi ponderali sono riportate in Appendice 2.

In media, la conoscenza assicurativa è di 30,4. La conoscenza assicurativa correla con il numero di coperture assicurative stipulate in famiglia ($r=0,332$; $p<0,001$). Si assiste ad un incremento della conoscenza assicurativa in base all'evoluzione del profilo assicurativo, come mostrato nella tabella che segue.

Profilo assicurativo	CONOSCENZA ASSICURATIVA
Non possiede polizze	13,7
Ha solo polizze obbligatorie	24,1
Possiede anche polizze non obbligatorie	37,5

Le differenze viste finora per la conoscenza di base e la conoscenza dei prodotti assicurativi permangono invariate per la conoscenza assicurativa.

Le analisi mostrano infatti che la conoscenza è migliore negli uomini (35,9), rispetto alle donne (25,5); la conoscenza aumenta con l'aumentare dell'età, raggiungendo il suo apice nella fascia d'età 55-64 anni, per poi decrescere; al Nord Ovest e al Nord Est il punteggio medio è più alto rispetto al Sud e alle Isole, mentre il Centro si colloca in una posizione intermedia. Chi abita in città di medie dimensioni ha una maggior conoscenza (33,5) rispetto a chi vive in grandi città (28,0) o piccoli centri urbani (30,0). Infine, con l'aumento della scolarizzazione aumenta anche la conoscenza assicurativa.

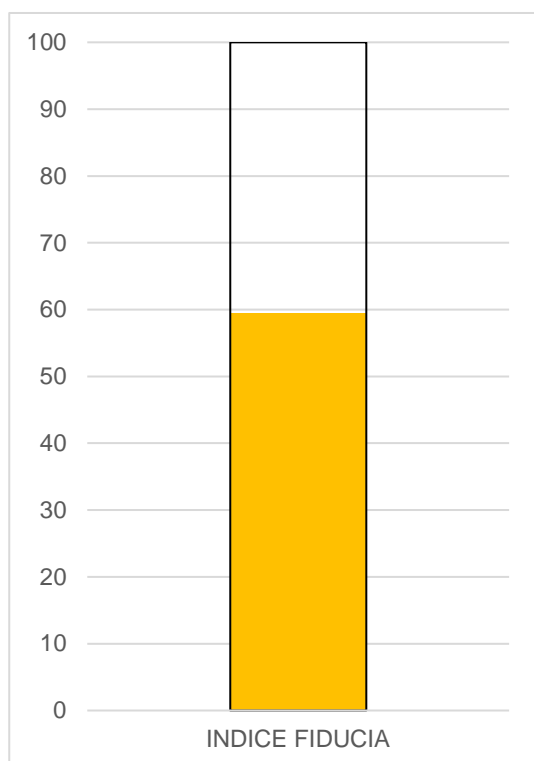
	Età				
	18-34 anni	35-54 anni	55-64 anni	65-74 anni	+74 anni
CONOSCENZA ASSICURATIVA	25,8	34,1	35,5	30,7	22,4

	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
CONOSCENZA ASSICURATIVA	35,2	36,2	31,7	24,0	20,5

	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
CONOSCENZA ASSICURATIVA	44,9	40,2	32,8	35,5	25,1	15,6	11,8

L'Indice di Fiducia

I punteggi dell'importanza attribuita alla fiducia nel comparto assicurativo sono stati creati a partire dalle domande:



- D8: Quanto si sente sereno nell'affrontare gli imprevisti della vita dopo aver sottoscritto un prodotto assicurativo?
- D9: Nel caso subisse un sinistro, lei pensa che la procedura per ottenere la prestazione dovuta dall'assicuratore sarebbe...
- D45 (opzione 3). mi indichi quale tra questi ritiene sia il fattore più importante nella scelta del referente assicurativo? Fiducia che ispira
- D45 (opzione 4). mi indichi quale tra questi ritiene sia il fattore più importante nella scelta del referente assicurativo? Segnalazione di conoscenti di cui mi fido
- D48. Quanto ritiene importante l'elemento della fiducia nella sottoscrizione di una polizza?

Indicazioni specifiche sull'attribuzione dei punteggi sono riportate in Appendice 2.

L'indice della fiducia è di 59,5 e correla con il numero di coperture assicurative possedute ($r=0,117$, $p<0,001$) e significativa è la differenza nei punteggi tra chi possiede solo polizze obbligatorie (57,5) e chi invece ha sottoscritto anche polizza non obbligatorie (61,0).

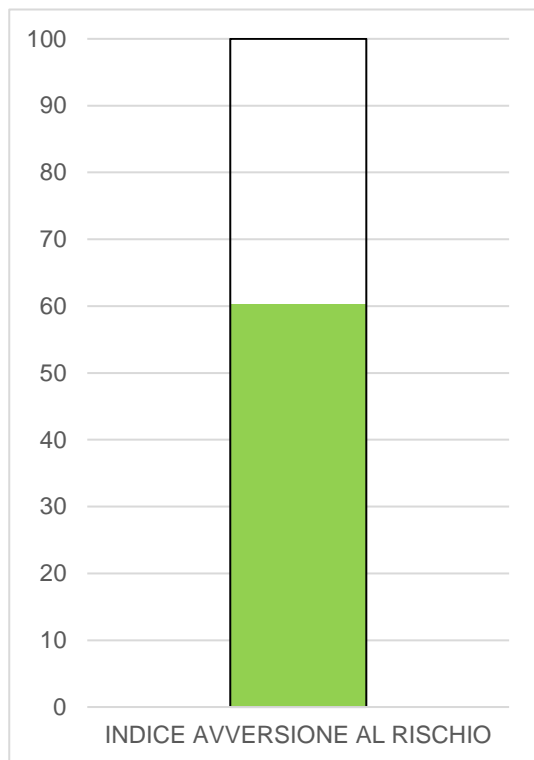
Non emergono particolari differenze tra uomini e donne, tra fasce d'età (anche se gli over 74 attribuiscono maggior importanza alla fiducia rispetto agli altri, con una media di 61,9) e in relazione al titolo di studio. In relazione alle aree geografiche troviamo invece che i punteggi più alti sono espressi dal Nord Est e dal Centro, i più bassi dal Sud e dalle Isole. Il Nord Ovest si colloca in posizione intermedia.

	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
FIDUCIA	59,4	60,9	61,1	58,9	55,8

Nei grandi centri urbani, la fiducia assume meno importanza, con una valutazione media di 56,9, rispetto ai capoluoghi (59,3) e ai non capoluoghi (60,1).

L'Indice di Avversione al Rischio

I punteggi dell'avversione al rischio sono stati creati a partire dalle domande:



- D13.2: l'assicurazione non ha senso perché la probabilità che si verifichi un danno è molto bassa
- D13.3: l'assicurazione ha senso perché permette di coprirsi dalla possibilità che si verifichi un danno, ma solo quando questa probabilità è elevata
- D13.4: l'assicurazione ha senso perché permette di coprirsi dalla possibilità che si verifichi un danno anche se questa probabilità è molto bassa
- D26. Secondo lei, dopo che si è subito un sinistro, rispetto alla media quale è la probabilità di subirne uno analogo nel corso dell'anno successivo?
- D27. Si verificherà un sinistro 25 volte su 100/non si verificherà alcun sinistro 75 volte su 100. Sottoscriverebbe una polizza assicurativa per proteggersi dal rischio di quel sinistro?

- D28. Data la probabilità annuale di 1 su 1000 /dello 0,1% di perdere 50.000 euro per danni legati a incidenti domestici preferirebbe...
- D30. Nel caso di un possibile danno alla casa (rottura tubature, muffa, infiltrazioni etc.) quantificabile con 2000 euro preferirebbe...

Indicazioni specifiche sull'attribuzione dei punteggi sono riportate in Appendice 2.

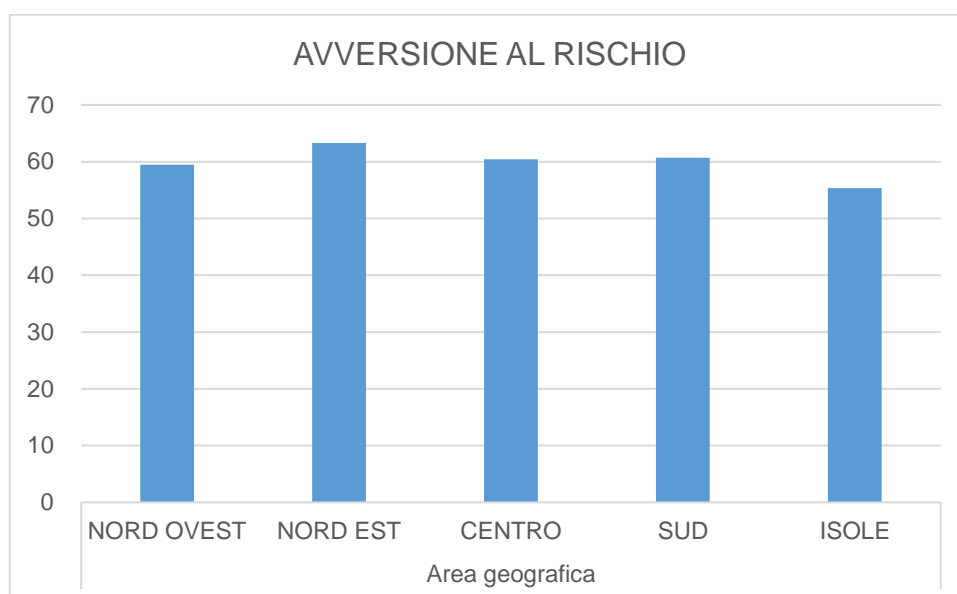
I risultati mostrano che gli italiani sono cautelativamente avversi al rischio, con un punteggio medio di 60,2. Chi è maggiormente avverso al rischio si assicura di più ($r=0,213$; $p<0,001$) ed è evidente la maggior propensione al rischio in chi non possiede polizze assicurative.

Profilo assicurativo	AVVERSIONE AL RISCHIO
Non possiede polizze	48,0
Ha solo polizze obbligatorie	56,7
Possiede anche polizze non obbligatorie	64,3

Non emergono differenze di genere. Sono invece più avversi al rischio i giovani e, in generale gli under 64, rispetto ai più anziani, con una maggiore propensione al rischio in chi ha più di 74 anni.

	Età				
	18-34 anni	35-54 anni	55-64 anni	65-74 anni	+74 anni
AVVERSIONE AL RISCHIO	64,4	62,4	62,9	55,9	49,6

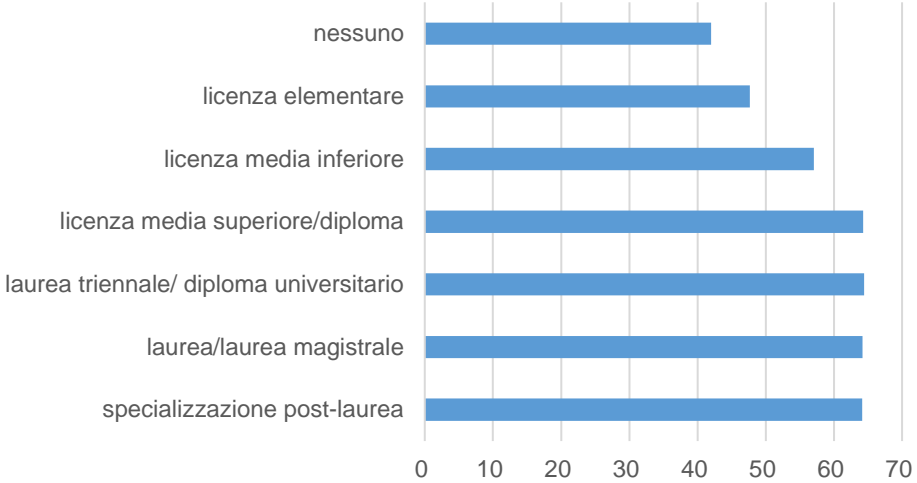
Per quanto concerne le aree geografiche, le Isole sono quelle con una maggior propensione a rischiare (55,4), mentre il Nord Est si dimostra più avverso al rischio (63,3).



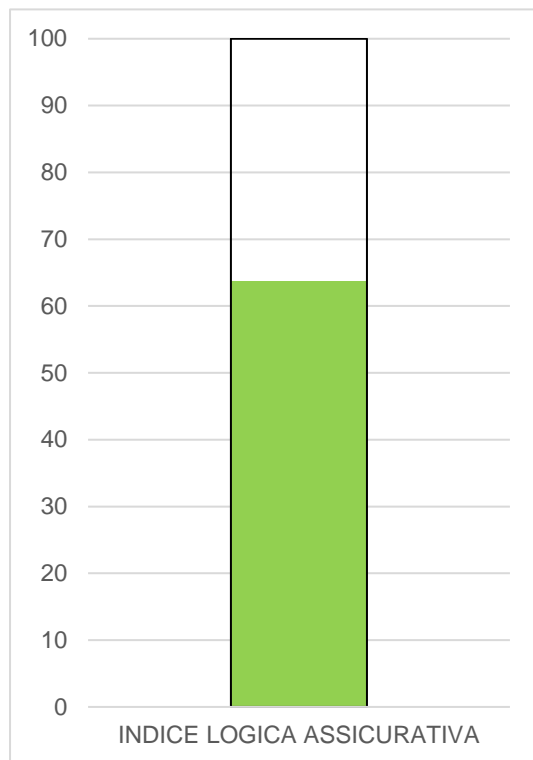
Infine, coloro che possiedono dal diploma di scuola media superiore in su mostrano livelli di avversione al rischio più alti.

	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
AVVERSIONE AL RISCHIO	64,1	64,2	64,4	64,3	57,0	47,7	42,0

AVVERSIONE AL RISCHIO



L'Indice di Logica Assicurativa



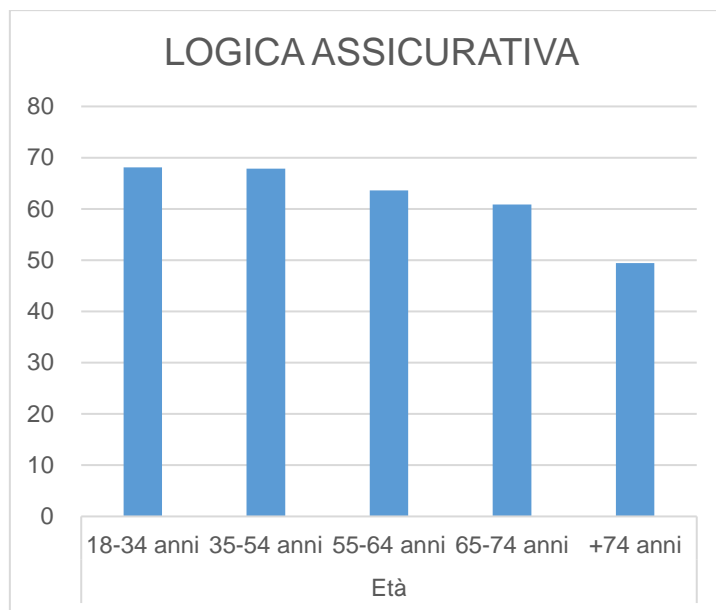
La valutazione della logica assicurativa è stata fatta a partire dalle seguenti domande:

- D12. Parliamo della polizza RC auto, in generale, (anche se non la ha sottoscritta). Secondo lei, nello scegliere tra le proposte da compagnie di assicurazione diverse, è più importante valutare...
- D15. Qualora la compagnia la assicurasse in presenza di malattie pregresse ritiene che possa aumentare il costo della polizza?
- D22. Secondo lei, una polizza che in caso di evento dannoso preveda una FRANCHIGIA, ovvero che una parte di danno resti a carico dell'assicurato, è mediamente più costosa o meno costosa di una polizza che non la preveda?

Indicazioni specifiche sull'attribuzione dei punteggi sono riportate in Appendice 2.

La logica assicurativa si attesta su un punteggio medio complessivo di 63,7 e correla con l'indice assicurazione ($r=0,344$; $p<0,001$).

Gli uomini ottengono un punteggio più alto delle donne (66,0 vs 61,6). Per quanto riguarda l'età, coloro sotto i 54 anni mostrano le valutazioni più alte (18-34 anni: 58,1; 35-54 anni: 67,9), le due fasce d'età che seguono hanno punteggi inferiori (55-64 anni: 63,6; 65-74 anni: 60,9), e infine gli over 74, ottengono la valutazione più bassa (49,2).



I punteggi medi della logica assicurativa aumentano proporzionalmente al crescere con il titolo di studio. La differenza è particolarmente significativa tra i due estremi.

	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
Logica assicurativa	77,7	75,2	69,8	69,1	58,5	43,7	37,3

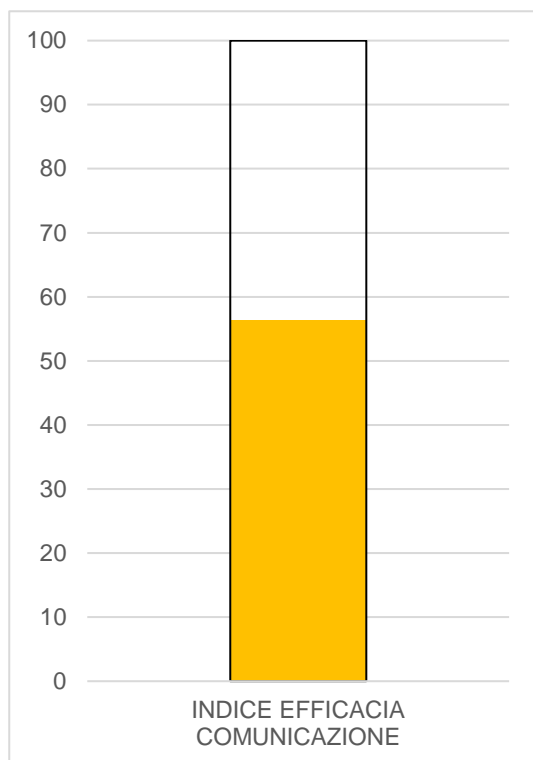
Anche per quanto riguarda le aree geografiche, si riscontrano differenze: al Sud e nelle Isole, i punteggi medi sono più bassi rispetto al resto d'Italia.

	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Logica assicurativa	66,4	69,8	66,8	58,9	51,6

Infine, come mostrato nella tabella che segue, è evidente come la logica assicurativa varia in base ai profili assicurativi degli intervistati.

Profilo assicurativo	LOGICA ASSICURATIVA
Non possiede polizze	46,4
Ha solo polizze obbligatorie	59,0
Possiede anche polizze non obbligatorie	69,4

L'Indice di Efficacia della Comunicazione Assicurativa



I punteggi della valutazione dell'efficacia della comunicazione assicurativa sono stati creati a partire dalle domande:

- D50. Ritiene che il set informativo dei prodotti assicurativi sia generalmente comprensibile?
- D51. Pensi alle polizze che ha sottoscritto, in generale prima della sottoscrizione le sono state chiaramente illustrate le esclusioni e limitazioni di garanzia o il rischio residuo a suo carico?
- D53. Secondo lei la cultura assicurativa potrebbe definirsi adeguata in Italia?

Tutte le domande riguardano la porzione di campione assicurato. Indicazioni specifiche sull'attribuzione dei punteggi sono riportate in

Appendice 2.

Il punteggio medio della valutazione dell'efficacia della comunicazione assicurativa è di 56,3.

Non emergono differenze per genere, età e area geografica.

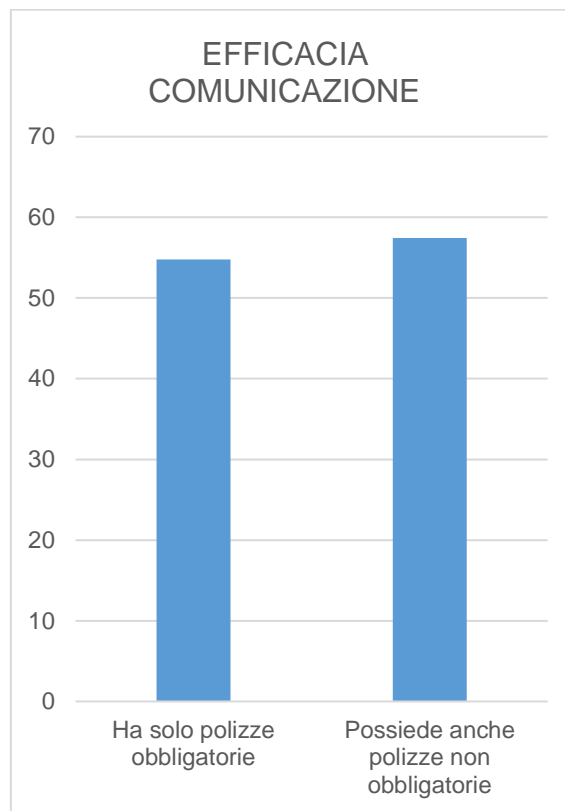
Coloro che vivono nelle grandi città danno una valutazione più bassa all'efficacia della comunicazione, rispetto a chi vive in centri abitati più piccoli.

	Tipo di comune		
	grande città	capoluogo	non capoluogo
Conoscenza di base	48,2	56,3	57,9

Per quanto riguarda il titolo di studio, emergono differenze tra chi possiede una laurea (triennale o magistrale) e chi invece ha una scolarità più bassa (licenza media inferiore). Questi ultimi, infatti, danno un punteggio più alto all'efficacia comunicativa assicurativa.

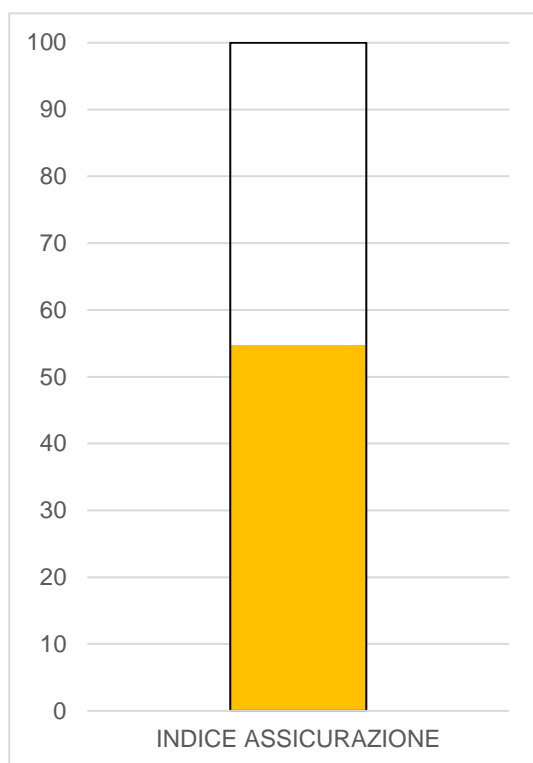
	Titolo di studio						
	specializzazioni e post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
Efficacia comunicazione	56,6	51,8	49,1	56,2	58,5	56,3	56,5

Infine, chi possiede polizze non obbligatorie valuta più favorevolmente l'efficacia della comunicazione assicurativa (57,4), rispetto a chi ha solo polizze obbligatorie (54,8).



L'Indice Generale di Assicurazione

A partire dagli indici di conoscenza assicurativa, fiducia, avversione al rischio, logica assicurativa ed efficacia della comunicazione, è stato costruito un indice complessivo di assicurazione. Indicazioni specifiche sull'attribuzione dei pesi ponderali sono riportate in Appendice 2.



Questo indice ammonta a 54,0 e correla positivamente con una maggiore copertura assicurativa ($r=0,341$; $p<0,001$) e con un maggior numero di polizze non obbligatorie stipulate ($r=0,265$; $p<0,001$).

Infatti, il punteggio di chi ha anche polizze non obbligatorie è sensibilmente maggiore rispetto a chi possiede solo polizze obbligatorie (57,9 vs 50,4).

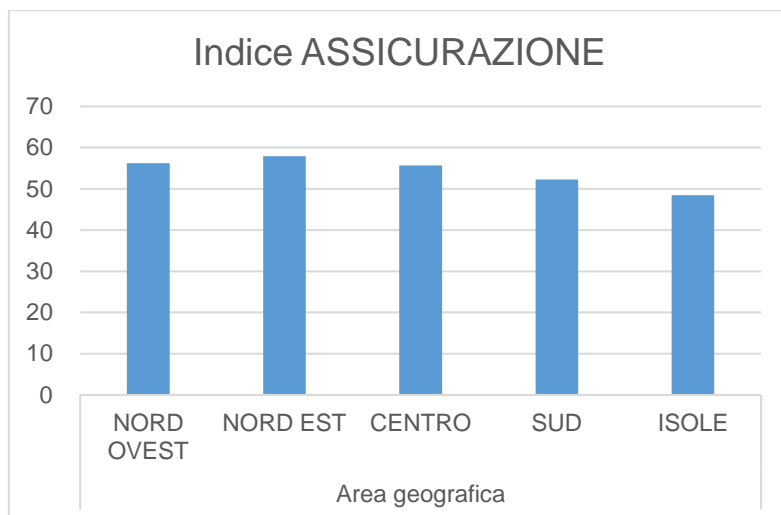
Le donne ottengono punteggi inferiori rispetto alla loro controparte maschile.

	Genere	
	Maschio	Femmina
Indice ASSICURAZIONE	56,3	53,2

Differenze significative si riscontrano anche in relazione alla fascia d'età, entro la quale i punteggi medi tendono a salire fino ai 64 anni, per poi riscendere nelle fasce d'età dei più anziani.

	Età				
	18-34 anni	35-54 anni	55-64 anni	65-74 anni	+74 anni
Indice ASSICURAZIONE	55,7	56,0	56,1	53,2	49,0

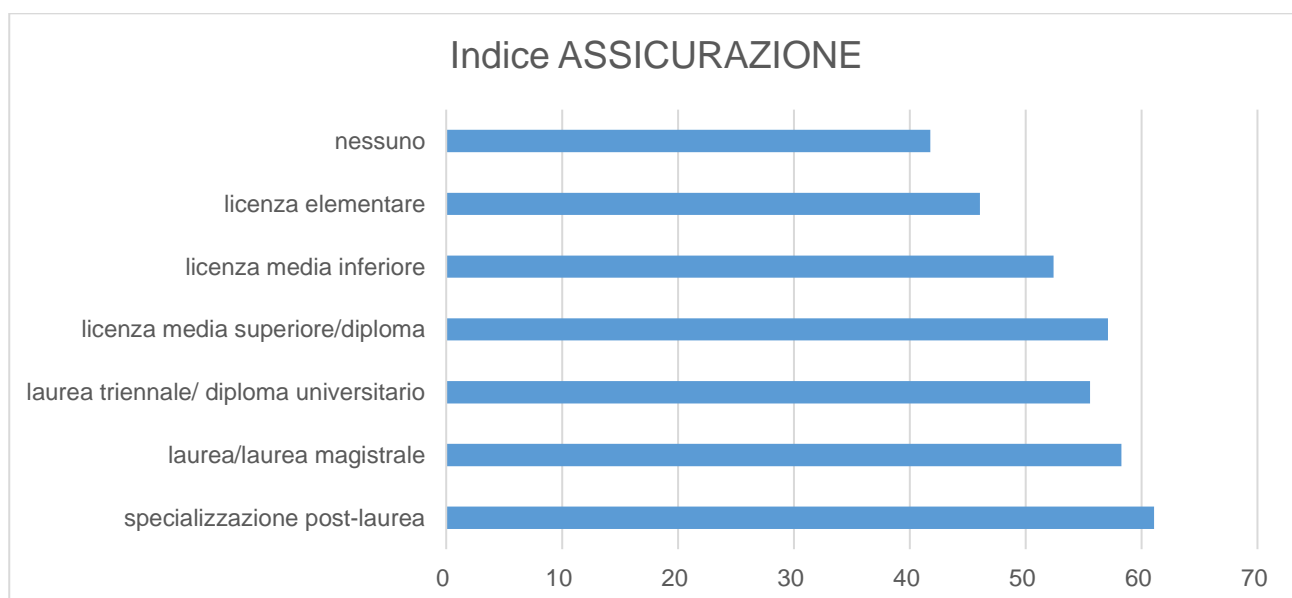
Nel Nord Est si trova la valutazione media più alta (57,9), mentre Nord Ovest e Centro si equivalgono (rispettivamente 56,2 e 55,7). Sud e Isole ottengono i punteggi più bassi, con una media di 52,3 per il Sud e 48,4 per le isole.



Anche in base alla grandezza del centro abitato si possono riscontrare delle differenze. Nelle grandi città il punteggio medio è inferiore, pari a 52,6, rispetto a centri più piccoli (capoluoghi 55,4; non capoluoghi 54,9).

Infine, il titolo di studio dimostra essere correlato con l'indice assicurazione. Una maggiore scolarizzazione assicura infatti punteggi più alti, con un particolare stacco determinato dal possesso del diploma di scuola media superiore.

	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
Indice ASSICURAZIONE	61,1	58,3	55,6	57,1	52,4	46,0	41,8



Sezione II: le risposte al Questionario

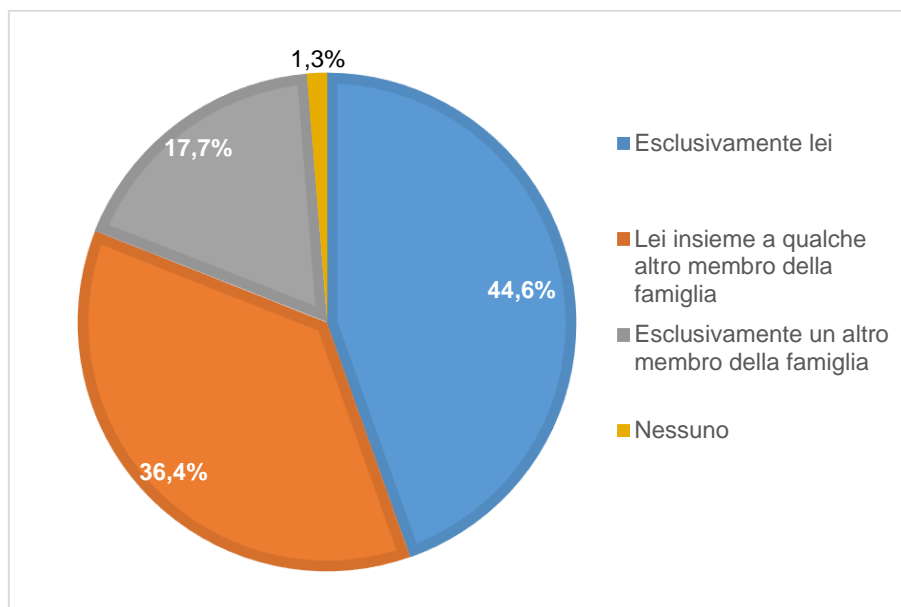
I dati presentati comprendono tutte le domande del Questionario (dalla 4 alla 54) e le relative risposte.

DOMANDA 4

IN FAMIGLIA CHI DECIDE IN RELAZIONE ALLE COPERTURE ASSICURATIVE?

La maggior parte (54,2 %) delle scelte di prodotti assicurativi maturano attraverso l'interazione con un familiare, in alcuni casi affidandosi persino completamente ad esso (17,7%).

In famiglia chi decide in relazione alle coperture assicurative?	%
Esclusivamente lei	44,6%
Lei insieme a qualche altro membro della famiglia	36,5%
Esclusivamente un altro membro della famiglia	17,7%
Nessuno	1,3%



La decisione di sottoscrivere una polizza assicurativa emerge essere una scelta sociale e condivisa che coinvolge più o meno attivamente almeno un altro membro della propria famiglia.

La scelta del prodotto assicurativo si conferma quindi essere un momento di concertazione e negoziazione di tipo familiare, sia per la tipologia dei prodotti assicurati (come le auto e gli immobili di famiglia) sia per l'impatto delle scelte assicurative sul benessere e sulla sicurezza finanziaria del nucleo familiare nel suo complesso.

In famiglia chi decide in relazione alle coperture assicurative?	Genere	
	Maschio	Femmina
esclusivamente lei	56,6%	33,4%
lei insieme a qualche altro membro della famiglia	32,7%	40,0%
esclusivamente un altro membro della famiglia	10,3%	24,6%
Nessuno	0,5%	2,0%

Tra coloro che decidono in completa autonomia la scelta del prodotto assicurativo (44,6%), emerge con evidenza l'effetto della appartenenza di genere: gli uomini hanno una propensione quasi doppia rispetto alle donne a decidere in modo indipendente (56,6% contro 33,4%). Di converso la popolazione femminile ha una tendenza significativamente più che doppia rispetto a quella maschile (24,6% contro 10,3%) a delegare completamente ad un altro membro della famiglia la scelta del prodotto assicurativo.

In famiglia chi decide in relazione alle coperture assicurative?		Esclusivamente lei	Lei insieme a qualche altro membro della famiglia	Esclusivamente un altro membro della famiglia	Nessuno
Maschio	NORD OVEST	55,9%	34,8%	8,8%	0,5%
	NORD EST	46,8%	42,2%	10,8%	0,3%
	CENTRO	59,5%	30,6%	9,9%	0,0%
	SUD	59,5%	27,6%	12,1%	0,8%
	ISOLE	64,8%	24,8%	9,5%	0,9%
Femmina	NORD OVEST	35,6%	42,7%	19,6%	2,0%
	NORD EST	41,5%	39,8%	17,9%	0,8%
	CENTRO	31,2%	47,3%	19,1%	2,4%
	SUD	19,9%	36,7%	39,8%	3,5%
	ISOLE	43,9%	28,9%	27,2%	0,0%

Questa differenziazione di genere pare amplificarsi soprattutto nel Sud e nelle Isole, dove per converso si osserva una diminuzione della propensione alla scelta condivisa ed un aumento della propensione a delegare.

Un altro elemento significativo rispetto alla modalità di scelta è rappresentato dal ruolo familiare. Coloro che si definiscono “capofamiglia” tendono sostanzialmente alla decisione autonoma (68,9%) mentre i loro partner propendono verso la decisione condivisa (59,1%) ed in misura minore alla delega totale (29%). Al contrario i figli, pur maggiorenni, tendono prevalentemente alla completa delega (45,6%) piuttosto che alla partecipazione alla scelta (39,6 %), e solo raramente ad effettuare decisioni assicurative in piena autonomia (13,7%).

In famiglia chi decide in relazione alle coperture assicurative?	Ruolo in famiglia			
	Capofamiglia	Partner del capofamiglia	Figlio del capofamiglia	Altro membro della famiglia
esclusivamente lei	68,9%	11,1%	13,7%	41,7%
lei insieme a qualche altro membro della famiglia	25,1%	59,1%	39,6%	23,6%
esclusivamente un altro membro della famiglia	4,5%	29,0%	45,6%	34,7%
Nessuno	1,6%	0,8%	1,1%	0,0%

Coerentemente, in relazione alle fasce d’età, la propensione alla piena delega ad un altro membro della famiglia è massima nella fascia d’età tra i 18 ed i 34 anni (38%), mentre la propensione a decidere in completa autonomia tende costantemente ad aumentare al crescere delle fasce d’età fino a raggiungere il picco del 56,1% nella fascia degli “over 74”.

In famiglia chi decide in relazione alle coperture assicurative?	Età				
	18-34 anni	35-54 anni	55 -64 anni	65-74 anni	+74 anni
esclusivamente lei	23,9%	48,6%	47,1%	51,4%	56,1%
lei insieme a qualche altro membro della famiglia	37,0%	38,4%	39,5%	38,2%	25,4%
esclusivamente un altro membro della famiglia	38,0%	12,3%	12,3%	9,6%	14,9%
Nessuno	1,1%	0,6%	1,1%	0,8%	3,6%

Infine, la modalità sociale di scelta del prodotto assicurativo si accompagna sia alle proprie conoscenze base sui concetti assicurativi (definizione di franchigia, premio, massimale) sia alla conoscenza dei prodotti assicurativi. Specificamente, il livello di conoscenza di coloro che decidono autonomamente non è significativamente diverso da coloro che decidono insieme ad almeno un altro membro della famiglia. Invece si osserva un collasso delle conoscenze assicurative nella popolazione che delega completamente la scelta assicurativa ai familiari.

	In famiglia chi decide in relazione alle coperture assicurative?			
	Esclusivamente lei	Lei insieme a qualche altro membro della famiglia	Esclusivamente un altro membro della famiglia	Nessuno
Conoscenza termini BASE	44,7	45,2	23,2	12,5
Conoscenza PRODOTTI	22,0	21,8	14,4	6,2

DOMANDA 5

LEI O QUALCHE ALTRO MEMBRO DELLA SUA FAMIGLIA È ATTUALMENTE PROTETTO DA UNA DELLE SEGUENTI TIPOLOGIE DI POLIZZA ASSICURATIVA? FACCIA RIFERIMENTO SOLO A POLIZZE SOTTOSCRITTE PERSONALMENTE E NON A QUELLE SOTTOSCRITTE DAL DATORE DI LAVORO, CON SOCIETÀ SPORTIVE, DAL CONDOMINIO, ETC.

Tipo polizza	%
Polizza RC auto	89,7%
Polizza incendio-scoppio casa legata al mutuo	16,8%
Polizza protezione del credito: per tutelarsi in caso non si sia in grado di pagare le rate di un mutuo o un prestito (ad esempio per malattia grave o perdita del posto di lavoro)	10,6%
Polizza Responsabilità Civile della famiglia/RC famiglia	20,1%
Polizza casa	32,0%
Polizza per le calamità naturali (es. Terremoti, alluvioni)	13,1%
Polizza infortuni	20,2%
Polizza malattia	10,6%
Polizza per garantirsi un sostegno economico in caso di perdita dell'autosufficienza quando si sarà anziani	6,0%
Polizze caso morte	17,8%
Polizza vita per risparmio o per previdenza complementare	16,9%
Altre polizze	1,5%
<i>Polizza professionale</i>	0,6%
<i>Polizza animali domestici</i>	0,4%
<i>Altro</i>	0,4%

Oltre alle polizze obbligatorie come la RC Auto o quelle relative alla tutela dell'immobile oggetto di mutuo, i prodotti assicurativi più acquistati risultano essere la polizza casa (32%), seguita dalle polizze Responsabilità Civile della famiglia (20.1%) e le polizze Infortuni (20,2%). Più in basso abbiamo le polizze Caso Morte (17,8%) e le polizze vita per risparmio e la previdenza complementare (16,9%). Con propensione all'acquisto ancora più moderata troviamo le polizze per le calamità naturali (13,1%), le polizze per la protezione del credito (10,6%) e le polizze Malattia (10,6%). Infine, risultano residuali le sottoscrizioni di polizze professionali e per animali domestici.

In estrema sintesi, il profilo assicurativo degli italiani si può riassumere come segue:

- Non possiede polizze: 6,9%

- Ha solo polizze obbligatorie: 39,6%
- Possiede anche polizze non obbligatorie: 53,5%

Rispetto alle aree geografiche, nel Sud si rileva una tendenza quasi doppia, rispetto al Nord ed al Centro, alla totale mancanza di sottoscrizione di qualsiasi tipo di copertura assicurativa. Propensione che poi triplica nelle Isole.

	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Non possiede polizze	5,5%	4,0%	5,5%	8,4%	14,4%
Ha solo polizze obbligatorie	28,7%	26,2%	38,9%	55,3%	58,1%
Possiede anche polizze non obbligatorie	65,8%	69,9%	55,7%	36,4%	27,5%

Le contrazioni più marcate nei livelli di copertura assicurativa tra Nord, Centro e Sud, si osservano per le polizze Casa che dal picco del 54,9% di sottoscrizioni nel Nord Est, scendono al 29,6% nel Centro e al 7,3% nel Sud. Crollo che si registra anche per le polizze contro le calamità naturali che, dal 22,1% nel Nord Ovest, scendono al 10,5% nel Centro e al 3,5% nelle Isole.

Lei o qualche altro membro della sua famiglia è attualmente protetto da una delle seguenti tipologie di polizza assicurativa?	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Polizza RC auto	89,3%	91,0%	91,6%	90,2%	84,9%
Polizza incendio-scoppio casa legata al mutuo	25,5%	21,5%	15,2%	7,2%	9,9%
Polizza protezione del credito	10,3%	10,0%	12,7%	10,8%	8,9%
Polizza Responsabilità Civile della famiglia/RC famiglia	30,4%	35,2%	16,1%	5,1%	5,8%
Polizza casa	46,7%	54,9%	29,6%	7,3%	10,3%
Polizza per le calamità naturali (es. Terremoti, alluvioni)	22,1%	18,8%	10,5%	4,1%	3,5%
Polizza infortuni	25,9%	28,1%	20,3%	11,5%	10,0%
Polizza malattia	14,7%	13,8%	9,6%	6,6%	5,3%
Polizza per garantirsi un sostegno economico in caso di perdita dell'autosufficienza quando si sarà anziani	7,5%	7,6%	5,0%	4,7%	3,7%
Polizze caso morte	22,1%	22,2%	13,9%	15,5%	10,4%
Polizza vita per risparmio o per previdenza complementare	19,9%	18,7%	15,8%	16,3%	9,1%
ALTRO	3,1%	2,3%	0,5%	0,1%	0,6%

Vigorous il calo geografico nella propensione assicurativa anche per le polizze di Responsabilità Civile della Famiglia, che crolla dal 35,2% di sottoscrizioni nel Nord Est, al 16,1% nel Centro, fino al 5,1% nel Sud.

Non così eclatanti, ma comunque pesanti, risultano poi i cali nella sottoscrizione di polizze per infortuni e malattia, che tendenzialmente vedono una propensione ridotta di circa un terzo tra Nord e Centro e quindi di un ulteriore terzo tra Centro e Sud/Isole.

Per le polizze caso morte, il divario geografico si osserva prevalentemente tra Nord (22,2%) e Centro/Sud (mediamente 14,5%), così come, ma in modo meno marcato, per le polizze vita per il risparmio, per la previdenza complementare, ed in generale per il sostegno economico.

Infine, si rileva una certa omogeneità territoriale per la propensione all'acquisto di polizze per la protezione del credito (con un tendenziale picco del 12,7% al Centro).

Lei o qualche altro membro della sua famiglia è attualmente protetto da una delle seguenti tipologie di polizza assicurativa?	Tipo di comune		
	grande città	capoluogo	non capoluogo
Polizza RC auto	84,7%	89,7%	90,8%
Polizza incendio-scoppio casa legata al mutuo	17,8%	13,8%	17,7%
Polizza protezione del credito	10,2%	9,1%	11,2%
Polizza Responsabilità Civile della famiglia/RC famiglia	14,3%	18,2%	21,9%
Polizza casa	23,1%	28,7%	34,8%
Polizza per le calamità naturali (es. Terremoti, alluvioni)	9,0%	8,5%	15,4%
Polizza infortuni	18,3%	19,4%	20,8%
Polizza malattia	8,0%	11,2%	11,0%
Polizza per garantirsi un sostegno economico in caso di perdita dell'autosufficienza quando si sarà anziani	3,0%	4,2%	7,2%
Polizze caso morte	8,8%	16,6%	20,0%
Polizza vita per risparmio o per previdenza complementare	13,1%	14,9%	18,3%
ALTRO	0,8%	1,2%	1,7%

Rispetto poi alla dimensione della propria città, si osserva una marcata maggiore propensione alla sottoscrizione di polizze casa nelle città non capoluogo (34,8%) rispetto ai capoluoghi (28,7%) e alle grandi città (23,1%), probabilmente per effetto di una maggiore propensione a tutelare abitazioni singole piuttosto che appartamenti in grandi condomini. Un trend simile si registra anche per altre tipologie di polizza, come quelle Caso Morte e Responsabilità Civile della Famiglia. Anche in questi casi la contrazione della propensione

ad assicurarsi nei “non capoluoghi” è nettamente superiore rispetto alla propensione nei capoluoghi, che a sua volta è nettamente superiore rispetto alle grandi città.

Le polizze per la protezione del credito e le polizze infortuni paiono distribuirsi omogeneamente tra i diversi contesti di urbanizzazione mentre appare ancora una volta marcatamente diversa la propensione ad assicurarsi contro calamità naturali. In questo caso la propensione nelle grandi città e nei capoluoghi è quasi dimezzata rispetto alla propensione del 15,4% a tutelarsi degli abitanti nei “non capoluoghi”, probabilmente per la maggior esposizione a rischi idro-geologici nei contesti non fortemente urbanizzati.

Lei o qualche altro membro della sua famiglia è attualmente protetto da una delle seguenti tipologie di polizza assicurativa?	Dimensioni nucleo familiare		
	Solo/a	Coppia	3+
Polizza RC auto	76,5%	89,5%	94,9%
Polizza incendio-scoppio casa legata al mutuo	10,8%	15,1%	20,2%
Polizza protezione del credito	6,7%	7,4%	14,0%
Polizza Responsabilità Civile della famiglia/RC famiglia	15,6%	19,5%	22,2%
Polizza casa	31,2%	34,4%	30,7%
Polizza per le calamità naturali (es. Terremoti, alluvioni)	10,3%	14,5%	13,3%
Polizza infortuni	16,5%	16,3%	23,9%
Polizza malattia	7,3%	9,4%	12,6%
Polizza per garantirsi un sostegno economico in caso di perdita dell'autosufficienza quando si sarà anziani	4,1%	5,4%	7,1%
Polizze caso morte	10,8%	14,4%	22,5%
Polizza vita per risparmio o per previdenza complementare	8,1%	15,2%	21,2%
ALTRO	1,3%	1,9%	1,3%

Rispetto alle dimensioni del nucleo familiare, si osserva una generale tendenza ad una incrementale copertura assicurativa all'aumentare delle dimensioni della famiglia. Tendenza che è particolarmente marcata per le polizze vita per il risparmio e la previdenza complementare (che passa dall' 8,1% dei singoli al 21,2% dei nuclei familiari con più di tre membri), per polizze Caso Morte (dal 10,2% al 22,5%) e, in misura minore, per le polizze Malattia (dal 7,3% al 12,6%), di protezione del credito (dal 6,7% al 14%), ed ovviamente per le polizze di Responsabilità Civile della Famiglia (dal 15,6% al 22,2%).

Per le polizze infortuni, appare significativa in modo particolare la nascita di figli che porta la propensione alla sottoscrizione da circa il 16% al 23,9%.

Al contrario sia le polizze casa che le polizze di protezione dalle calamità naturali mostrano un picco della propensione alla sottoscrizione per le coppie rispetto ai singoli e ai nuclei con figli.

Infine, si registra un effetto della condizione occupazionale nella propensione alla copertura assicurativa, con una propensione massima alla sottoscrizione per il lavoratore autonomo e, in misura leggermente inferiore, per il dipendente. A seguire abbiamo il pensionato, lo studente ed infine la casalinga ed il disoccupato.

Lei o qualche altro membro della sua famiglia è attualmente protetto da una delle seguenti tipologie di polizza assicurativa?	Occupazione						
	occupato dipendente	occupato indipendente	studente	in cerca di occupazione	pensionato	non occupato	casalinga
Polizza RC auto	94,3%	94,7%	89,5%	84,3%	82,3%	86,6%	86,8%
Polizza incendio-scoppio casa legata al mutuo	22,1%	25,8%	14,8%	10,5%	8,7%	11,6%	9,6%
Polizza protezione del credito	15,1%	14,2%	10,7%	9,6%	4,1%	7,2%	6,2%
Polizza Responsabilità Civile della famiglia/RC famiglia	21,3%	32,1%	11,6%	11,5%	18,3%	11,5%	14,0%
Polizza casa	32,9%	38,6%	21,4%	18,8%	36,5%	20,0%	18,6%
Polizza per le calamità naturali (es. Terremoti, alluvioni)	12,8%	19,8%	8,9%	3,7%	15,0%	6,1%	8,0%
Polizza infortuni	21,3%	39,0%	13,7%	11,3%	14,7%	14,1%	10,2%
Polizza malattia	11,2%	22,0%	6,9%	9,8%	6,6%	9,4%	5,3%
Polizza per garantirsi un sostegno economico in caso di perdita dell'autosufficienza quando si sarà anziani	6,6%	12,3%	6,5%	1,6%	3,5%	4,1%	3,8%
Polizze caso morte	20,2%	32,5%	11,5%	9,1%	10,1%	15,5%	14,9%
Polizza vita per risparmio o per previdenza complementare	20,3%	27,2%	19,6%	6,1%	8,7%	15,1%	14,1%
ALTRO	1,5%	3,0%	0,0%	0,0%	0,9%	1,2%	2,3%

DOMANDA 6

LEI HA SOTTOSCRITTO ANCHE POLIZZE NON OBBLIGATORIE. PERCHÉ HA DECISO DI SOTTOSCRIVERE ANCHE POLIZZE NON OBBLIGATORIE?

Perché ha deciso di sottoscrivere anche polizze non obbligatorie?	%
Le è stata proposta dall'agente/intermediario assicurativo	43,7%
È stato influenzato dalla pubblicità	1,5%
Ha sottoscritto dopo un evento critico accaduto a lei o suoi conoscenti	10,8%
È stato influenzato dalla lettura di dati statistici relativi all'incremento della frequenza del sinistro	4,4%
È stata una sua iniziativa, sulla base della percezione di un bisogno, non influenzata da altre persone o eventi esterni	68,7%

La scelta di sottoscrivere una polizza è fortemente percepita con una decisione mossa da una personalissima iniziativa non influenzata da persone ed eventi esterni (68,7%). Solo l'1,5% del campione percepisce di essere stato influenzato da campagne pubblicitarie e promozionali, mentre solo il 4,4% dichiara di aver preso la decisione a seguito della esposizione a informazioni e statistiche sulla probabilità di accadimento di un certo sinistro.

Vi è comunque un 43,7% del campione che ammette di essere stato guidato nella scelta dal proprio referente/intermediario assicurativo, mentre un non marginale 10,8% è consapevole di essere stato spinto alla sottoscrizione dall'aver sperimentato un evento critico sia direttamente che indirettamente attraverso i propri conoscenti.

Dal punto di vista comportamentale, le tendenze di risposta osservate rispecchiano il bias della autonomia per cui l'essere umano è propenso ad ammettere che in gran parte il comportamento dei propri simili è influenzato dal comportamento e dalle suggestioni degli altri, salvo al contempo non riconoscere e persino fermamente negare che la stessa influenza sociale possa avere lo stesso effetto anche su di sé (Pronin, Berger e Molouki, 2007).

Interpretando l'adesione alla quinta opzione di risposta (che contiene l'espressione "è stata una iniziativa...non influenzata da altre persone ed eventi esterni") come possibile indicatore del "bias dell'autonomia", si può osservare che a questa distorsione siano più proni gli uomini (72,3%) piuttosto che le donne (65,2%), gli individui più maturi (con un picco nella fascia 65 – 74 anni) piuttosto che i più giovani, gli abitanti del Nord piuttosto che quelli del Sud e delle Isole e, ovviamente, coloro che si autopercepiscono come altamente

competenti in ambito assicurativo (74,8%) piuttosto che quelli autodefinentesi incompetenti (54,8%).

Perché ha deciso di sottoscrivere anche polizze non obbligatorie?	In famiglia chi decide in relazione alle coperture assicurative?	
	esclusivamente lei	lei insieme a qualche altro membro della famiglia
Le è stata proposta dall'agente/intermediario assicurativo	38,6%	47,3%
È stato influenzato dalla pubblicità	1,0%	1,9%
Ha sottoscritto dopo un evento critico accaduto a lei o suoi conoscenti	10,3%	11,1%
È stato influenzato dalla lettura di dati statistici relativi all'incremento della frequenza del sinistro	3,8%	4,0%
È stata una sua iniziativa, sulla base della percezione di un bisogno, non influenzata da altre persone o eventi esterni	71,4%	70,5%

Rispetto alla modalità sociale di decisione, coloro che sottoscrivono le polizze insieme ad un altro membro della famiglia, appaiono più propensi ad affidarsi alle indicazioni ed ai suggerimenti del proprio consulenze assicurativo (47,3%) rispetto a coloro che dichiarano di decidere autonomamente (38,6%).

Perché ha deciso di sottoscrivere anche polizze non obbligatorie?	Genere	
	Maschio	Femmina
Le è stata proposta dall'agente/intermediario assicurativo	39,4%	47,8%
È stato influenzato dalla pubblicità	1,7%	1,4%
Ha sottoscritto dopo un evento critico accaduto a lei o suoi conoscenti	8,5%	13,1%
È stato influenzato dalla lettura di dati statistici relativi all'incremento della frequenza del sinistro	4,7%	4,2%
È stata una sua iniziativa, sulla base della percezione di un bisogno, non influenzata da altre persone o eventi esterni	72,3%	65,2%

In relazione, invece, alle differenze di genere, la popolazione femminile sembra nettamente più propensa ad affidarsi alla consulenza del proprio referente/intermediario assicurativo (47,8%) rispetto alla maschile (39,4%), così come il 50% più propensa a lasciarsi suggestionare da eventi critici accaduti a sé stessa e ai propri conoscenti.

Perché ha deciso di sottoscrivere anche polizze non obbligatorie?	Età				
	18-34 anni	35-54 anni	55 -64 anni	65-74 anni	+74 anni
Le è stata proposta dall'agente/intermediario assicurativo	47,6%	49,2%	42,2%	37,0%	30,0%
È stato influenzato dalla pubblicità	4,2%	0,5%	1,7%	1,1%	0,6%
Ha sottoscritto dopo un evento critico accaduto a lei o suoi conoscenti	17,5%	11,2%	8,0%	8,1%	6,5%
È stato influenzato dalla lettura di dati statistici relativi all'incremento della frequenza del sinistro	8,7%	4,5%	2,4%	4,4%	1,2%
È stata una sua iniziativa, sulla base della percezione di un bisogno, non influenzata da altre persone o eventi esterni	65,0%	67,6%	71,5%	71,8%	70,4%

Per quanto riguarda le differenze anagrafiche, la propensione a seguire i suggerimenti del consulente assicurativo tende sistematicamente a diminuire con l'avanzare dell'età (dal 47,6% tra il 18 e il 34, e il 30% degli "over 74"). La fascia d'età più giovane è inoltre quella più consapevole (4,2 %) di essere influenzata dai media e dalla pubblicità, così come è quella che si dichiara più influenzata dalle statistiche (8,7%) e, soprattutto, dall'aver sperimentato direttamente o indirettamente eventi critici, con una propensione quasi tripla rispetto ai più anziani (17,5% contro 6,5%).

Perché ha deciso di sottoscrivere anche polizze non obbligatorie?	Mi sento competente in ambito assicurativo				
	Per niente	Poco	Così così	Abbastanza	Molto
Le è stata proposta dall'agente/intermediario assicurativo	44,1%	44,5%	47,3%	41,1%	33,2%
È stato influenzato dalla pubblicità	0,7%	1,8%	1,8%	1,7%	0,0%
Ha sottoscritto dopo un evento critico accaduto a lei o suoi conoscenti	9,2%	13,5%	11,7%	8,1%	11,2%
È stato influenzato dalla lettura di dati statistici relativi all'incremento della frequenza del sinistro	2,5%	2,1%	3,7%	6,5%	16,6%
È stata una sua iniziativa, sulla base della percezione di un bisogno, non influenzata da altre persone o eventi esterni	54,8%	65,4%	70,3%	77,8%	74,8%

Indipendentemente dall'età, il dichiararsi competenti in ambito assicurativo, ovvero sia capaci di valutare i rischi da assicurare e le condizioni di polizza, diminuisce la propensione ad affidarsi ai consigli dell'assicuratore, aumenta la propensione a fare riferimento a dati statistici sulla frequenza dei possibili eventi avversi (dal 2,5% dei sedicenti incompetenti al 16,6% dei sedicenti molto competenti) e anche la propensione a prendere iniziative autonome di sottoscrizione. È interessante osservare come il livello di competenza autodichiarata non influenzi in modo sistematico la propensione a lasciarsi influenzare da sinistri passati accaduti a sé e agli altri.

Perché ha deciso di sottoscrivere anche polizze non obbligatorie?	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Le è stata proposta dall'agente/intermediario assicurativo	41,0%	41,1%	36,7%	61,1%	45,5%
È stato influenzato dalla pubblicità	1,1%	1,5%	1,3%	1,5%	4,9%
Ha sottoscritto dopo un evento critico accaduto a lei o suoi conoscenti	12,8%	9,2%	13,6%	6,2%	9,2%
È stato influenzato dalla lettura di dati statistici relativi all'incremento della frequenza del sinistro	4,7%	3,7%	2,0%	7,3%	5,9%
È stata una sua iniziativa, sulla base della percezione di un bisogno, non influenzata da altre persone o eventi esterni	75,3%	73,7%	64,4%	56,3%	54,6%

Per quanto riguarda le differenze geografiche, emerge al Sud un picco della propensione ad affidarsi al proprio intermediario assicurativo (61,1%) mentre una depressione al Centro (36,7%). Al contrario, la percezione di essere influenzati dagli accadimenti avversi osservati appare avere un trend speculare con un picco al Centro (13,6%) ed una depressione al Sud (6,2%).

La consapevolezza di essere influenzati dalla pubblicità appare nettamente più alta nelle Isole (4,9%), così come il far riferimento a statistiche appare più marcato nel Sud e nelle Isole.

Infine, nel Nord, ed in particolare nel Nord Ovest (75,3%) prevale la percezione dello scegliere prodotti assicurativi per propria personalissima iniziativa, scevra da influenze interpersonali e dall'impatto di eventi esterni.

DOMANDA 7

QUANTO SI RICONOSCE NELLE SEGUENTI AFFERMAZIONI?

- **Prima di sottoscrivere una copertura assicurativa valuto diverse offerte**
- **Ho molta fiducia nelle proposte del mio agente / referente assicurativo a cui mi affido**
- **Mi sento competente in ambito assicurativo**

(A tutti gli assicurati protetti con prodotti diversi da solo RCA o/e solo incendio-scoppio legata al mutuo)

Quanto si riconosce nelle seguenti affermazioni?	Molto	Abbastanza	Così così	Poco	Per niente
Prima di sottoscrivere una copertura assicurativa valuto diverse offerte	28,0%	37,9%	9,9%	11,8%	12,3%
Ho molta fiducia nelle proposte del mio agente / referente assicurativo a cui mi affido	19,9%	47,6%	16,9%	8,9%	6,7%
Mi sento competente in ambito assicurativo	4,8%	27,2%	24,9%	26,7%	16,3%

Il 65,9% del campione dichiara di avere una buona propensione (molto e abbastanza) alla valutazione di diverse offerte prima di scegliere quale polizza sottoscrivere. Al contrario il 24,1% del campione si riconosce questa attitudine con una intensità limitata o nulla.

Prima di sottoscrivere una copertura assicurativa valuto diverse offerte	Genere	
	Maschio	Femmina
Per niente	10,6%	13,9%
Poco	10,9%	12,7%
Così così	8,1%	11,8%
Abbastanza	38,7%	37,2%
Molto	31,8%	24,4%

Questa propensione è influenzata dall'appartenenza di genere (gli uomini si dichiarano più orientati alla valutazione delle alternative rispetto alle donne), dall'età (all'aumentare della anzianità diminuisce la propensione) e dal titolo di studio (al crescere della scolarizzazione tendenzialmente aumenta la propensione).

Prima di sottoscrivere una copertura assicurativa valuto diverse offerte	Età				
	18-34 anni	35-54 anni	55-64 anni	65-74 anni	+74 anni
Per niente	4,3%	8,6%	14,0%	20,3%	24,8%
Poco	7,0%	10,0%	12,8%	14,4%	20,3%
Così così	14,6%	6,6%	11,5%	11,0%	9,5%
Abbastanza	39,1%	40,0%	41,8%	34,2%	27,6%
Molto	35,0%	34,8%	19,9%	20,1%	17,8%

Prima di sottoscrivere una copertura assicurativa valuto diverse offerte	Titolo di studio						
	specializzazioni e post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenze elementari	nessuno
Per niente	6,4%	8,0%	8,2%	9,1%	17,0%	24,1%	32,5%
Poco	14,8%	13,4%	4,9%	9,9%	11,9%	25,3%	34,0%
Così così	14,3%	12,5%	8,3%	10,2%	7,5%	15,7%	0,0%
Abbastanza	28,3%	37,4%	51,6%	40,8%	35,5%	24,4%	0,0%
Molto	36,1%	28,7%	26,9%	30,1%	28,0%	10,5%	33,6%

Un confortante 67,6% del campione si dichiara portatore di sentimenti di fiducia soddisfacenti (abbastanza) e persino elevati (molto) verso le proposte del proprio referente/intermediario assicurativo, mentre il 15,6% del campione dichiara questa attitudine in misura limitata o nulla.

Questa propensione alla fiducia non appare influenzata né dall'appartenenza di genere, né dall'età, né dal titolo di studio, né dalla collocazione territoriale, dimostrandosi presumibilmente quindi una attitudine disposizionale abbastanza stabile dei singoli individui. Operativamente la propensione alla fiducia risulta invece essere associata al numero delle polizze assicurative sottoscritte, più aumentano le polizze più cresce la propensione alla fiducia, in una relazione di causa-effetto presumibilmente bidirezionale.

Infine, il 32% del campione dichiara di sentirsi competente in ambito assicurativo, ovverosia capace di valutare rischi da assicurare e condizioni di polizza, ad un livello soddisfacente (abbastanza) ed elevato (molto). Al contrario un consistente 43% del campione si percepisce competente a livelli limitati o persino nulli.

L'appartenenza di genere influenza la propensione a percepirsi competente: lo fanno più gli uomini che le donne.

Mi sento competente in ambito assicurativo	Genere	
	Maschio	Femmina
Per niente	10,5%	22,1%
Poco	24,6%	28,9%
Così così	25,8%	24,1%
Abbastanza	33,4%	21,1%
Molto	5,8%	3,9%

Autopercezione che in qualche misura appare fondata essendovi una maggiore propensione, tra chi si dichiara competente, a riconoscere correttamente alcuni termini base dei prodotti assicurativi.

Rispetto alle correlazioni tra queste tre attitudini, emerge una correlazione tra il sentirsi competente ed avere una propensione a valutare diverse offerte prima di scegliere, così come una propensione tra quest'ultima attitudine e la fiducia verso le proposte dell'assicuratore.

DOMANDA 8

QUANTO SI SENTE SERENO NELL’AFFRONTARE GLI IMPREVISTI DELLA VITA DOPO AVER SOTTOSCRITTO UN PRODOTTO ASSICURATIVO?

Quanto si sente sereno nell'affrontare gli imprevisti della vita dopo aver sottoscritto un prodotto assicurativo?	%
Molto	11,3%
Abbastanza	50,6%
Così, così	23,3%
Poco	9,5%
Per niente	5,4%

Gran parte del campione (61,9%) si dichiara abbastanza e persino molto (11,3%) sereno nell'affrontare gli imprevisti della vita dopo aver sottoscritto un prodotto assicurativo. Al contrario il 14,9% del campione dichiara un incremento limitato o persino nullo (5,4%) di questa serenità dopo la stipula.

Quanto si sente sereno nell'affrontare gli imprevisti della vita dopo aver sottoscritto un prodotto assicurativo?	Età				
	18-34 anni	35-54 anni	55-64 anni	65-74 anni	+74 anni
Per niente	2,2%	6,3%	5,4%	6,9%	6,5%
Poco	9,3%	9,6%	7,4%	10,1%	11,8%
Così così	19,3%	22,3%	24,9%	29,9%	23,6%
Abbastanza	58,0%	50,9%	50,2%	43,5%	45,3%
Molto	11,2%	11,0%	12,2%	9,6%	12,7%

Queste percezioni di serenità sono tendenzialmente influenzate dalla fascia di età di appartenenza. Pur in maniera non sempre lineare emerge infatti la propensione a sperimentare i più alti livelli di serenità da copertura nelle fasce d'età più giovani.

La serenità post-stipula correla fortemente con tre fenomeni:

- la percezione che in, caso di sinistro, la procedura per ottenere la prestazione dovuta dall'assicuratore sarebbe facile;
- la fiducia nelle proposte del proprio referente/intermediario assicurativo;
- la sensazione di possedere competenza assicurativa nel valutare rischi da assicurare e condizioni di polizza.

Inoltre, si rileva una correlazione significativa, seppur moderata, tra lo sperimentare serenità post-stipula e la propensione a valutare diverse offerte prima di sottoscrivere una polizza.

	Quanto si sente sereno nell'affrontare gli imprevisti della vita dopo aver sottoscritto
Nel caso subisse un sinistro, lei pensa che la procedura per ottenere la prestazione dovuta dall'assicuratore sarebbe agevole	0,327**
Ho molta fiducia nelle proposte del mio agente / referente assicurativo a cui mi affido	0,304**
Mi sento competente in ambito assicurativo (sono in grado di valutare i rischi da assicurare e le condizioni di polizza)	0,203**
Prima di sottoscrivere una copertura assicurativa valuto diverse offerte (Quanto si riconosce nelle seguenti affermazioni?)	0,067*
**La correlazione è significativa a livello 0,01 (a due code).	
* La correlazione è significativa a livello 0,05 (a due code).	

DOMANDA 9

NEL CASO SUBISSE UN SINISTRO, LEI PENSA CHE LA PROCEDURA PER OTTENERE LA PRESTAZIONE DOVUTA DALL'ASSICURATORE SAREBBE...

Nel caso subisse un sinistro, lei pensa che la procedura per ottenere la prestazione dovuta dall'assicuratore sarebbe	%
Molto agevole	11,2%
Abbastanza agevole	44,3%
Così, così	29,3%
Poco agevole	11,8%
Per nulla agevole	3,4%

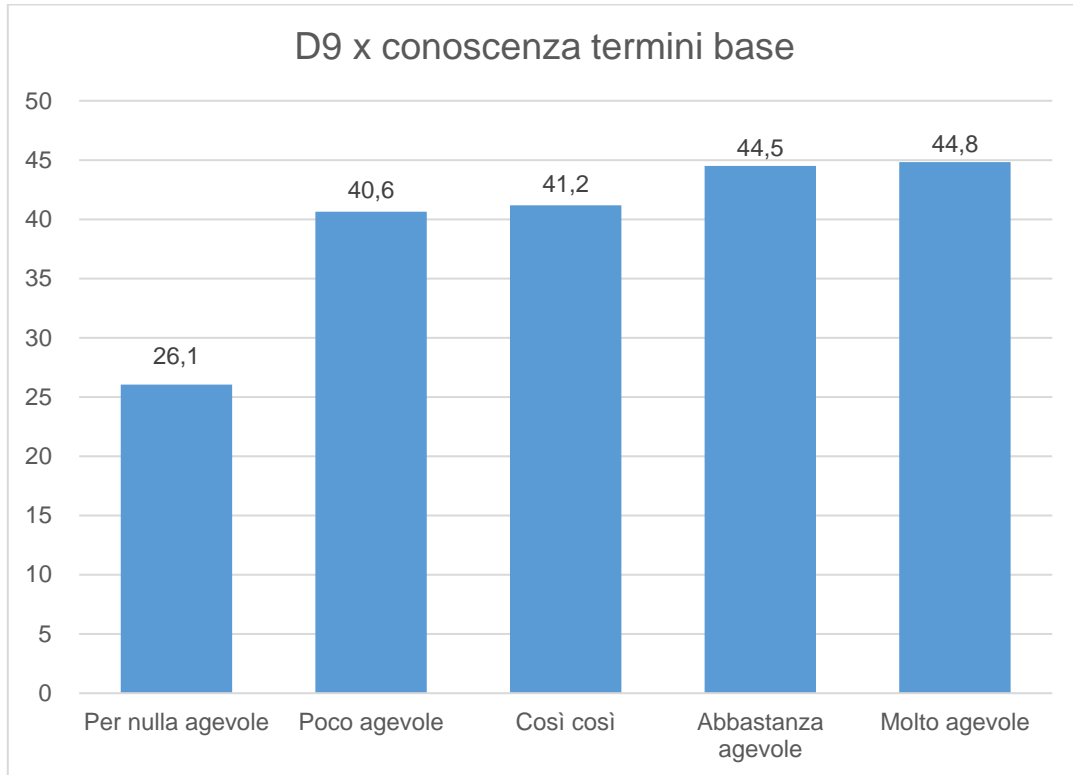
Il 55,5% del campione ritiene che sarebbe abbastanza o persino molto (11,2%) agevole ottenere il risarcimento dovuto in caso di sinistro. Sul versante opposto il 15,2% del campione ritiene che le procedure per ottenere l'indennizzo sarebbero poco o per nulla facili.

Nel caso subisse un sinistro, lei pensa che la procedura per ottenere la prestazione dovuta dall'assicuratore sarebbe:	Età				
	18-34 anni	35-54 anni	55-64 anni	65-74 anni	+74 anni
Per nulla agevole	1,0%	4,3%	3,1%	6,1%	2,3%
Poco agevole	8,0%	11,4%	11,8%	14,3%	16,5%
Così così	33,7%	28,3%	25,9%	30,7%	28,6%
Abbastanza agevole	47,9%	43,2%	47,3%	39,9%	42,2%
Molto agevole	9,4%	12,9%	11,9%	9,1%	10,4%

Nel caso subisse un sinistro, lei pensa che la procedura per ottenere la prestazione dovuta dall'assicuratore sarebbe:	Ruolo in famiglia			
	capofamiglia	partner del capofamiglia	figlio del capofamiglia	altro membro della famiglia
Per nulla agevole	3,3%	3,9%	2,5%	5,2%
Poco agevole	12,5%	11,8%	9,3%	10,0%
Così così	26,6%	28,9%	40,5%	29,4%
Abbastanza agevole	45,6%	44,4%	40,0%	40,4%
Molto agevole	12,0%	11,0%	7,8%	15,0%

Queste percezioni sono influenzate dall'età (all'aumentare dell'anzianità le percezioni di facilità tendono a diminuire), dal ruolo in famiglia (i sedicenti "capofamiglia" tendono a percepire i processi più agevoli rispetto a partner e figli) e dalle conoscenze base di termini assicurativi quale "premio", "massimale", "franchigia". Pare sufficiente la padronanza di

questi concetti fondamentali per promuovere una percezione di maggior facilità nell'ottenere l'indennizzo dovuto.

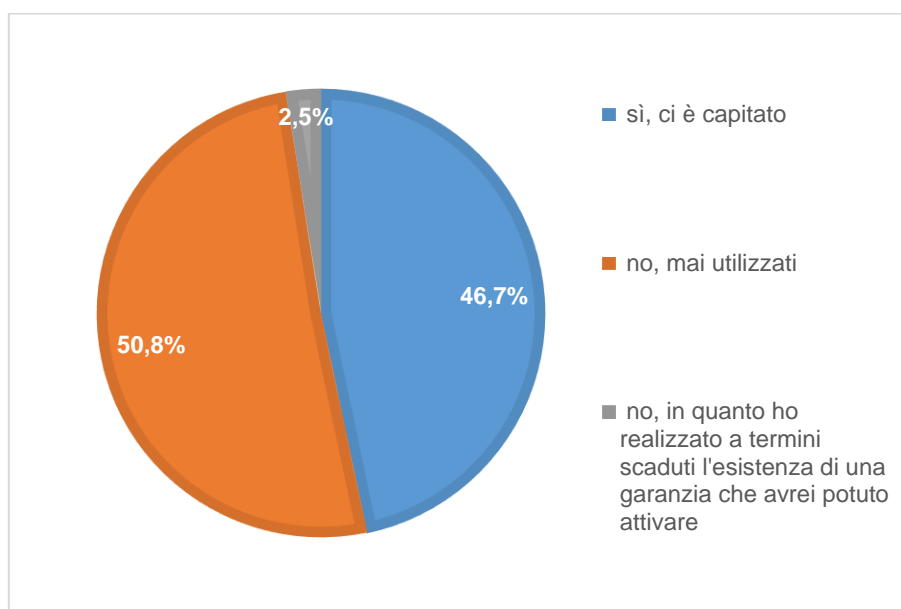


Non sembrano avere invece effetti su queste percezioni la collocazione geografica e nemmeno il titolo di studio.

DOMANDA 10

PENSI A TUTTI I PRODOTTI ASSICURATIVI CHE AVETE SOTTOSCRITTO IN FAMIGLIA, VI È CAPITATO DI UTILIZZARLI PER INCIDENTI, DANNI, RISCOSSIONI (ANCHE DI TIPO PENSIONISTICO) O PRESTAZIONI DI ALTRO TIPO?

Pensi a tutti i prodotti assicurativi che avete sottoscritto in famiglia, vi è capitato di utilizzarli per incidenti, danni, riscossioni (anche di tipo pensionistico) o prestazioni di altro tipo?	%
Sì, ci è capitato	46,7%
No, mai utilizzati	50,8%
No, in quanto ho realizzato a termini scaduti l'esistenza di una garanzia che avrei potuto attivare	2,5%



Il campione si suddivide sostanzialmente a metà tra gli individui che hanno riscosso risarcimenti e/o prestazioni grazie a prodotti assicurati ed individui che non hanno ottenuto nessun riscontro economico.

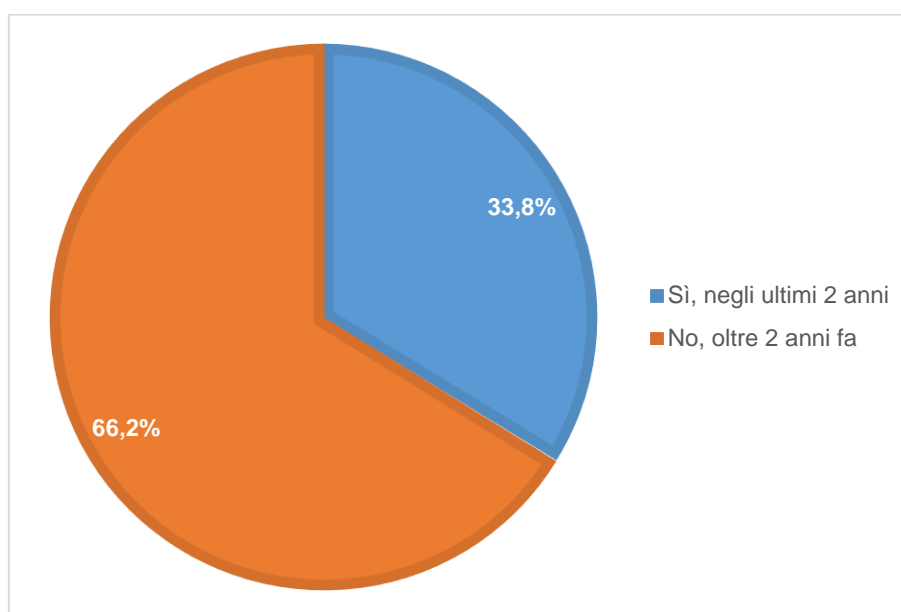
Vi è poi una porzione limitatissima del campione (2,5%) che lamenta un fenomeno significativo: l'aver realizzato ormai a termini scaduti l'esistenza di una garanzia che si sarebbe potuta attivare.

Evidentemente gli effetti del pensiero controfattuale e del regret potrebbero trasformare questa circostanza in un evento emotivamente doloroso.

DOMANDA 10X

CIÒ È ACCADUTO NEGLI ULTIMI 2 ANNI?

Ciò è accaduto negli ultimi 2 anni?	%
Sì, negli ultimi 2 anni	33,8%
No, oltre 2 anni fa	66,2%



La maggior parte delle transazioni economiche a favore del campione è comunque avvenuto oltre due anni prima della intervista (66,2 %). Fenomeno che si ribilancia per gli abitanti delle Isole dove ben il 45,4% del campione dichiara di aver ricevuto una prestazione economica negli ultimi due anni.

		Area geografica				
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Vi è capitato di utilizzarli?	sì ci è capitato	55,6%	59,4%	49,8%	30,8%	27,7%
	no, mai utilizzati	42,8%	38,4%	49,7%	66,5%	63,7%
	no, in quanto ho realizzato a termini scaduti l'esistenza di	1,6%	2,2%	0,5%	2,8%	8,6%
Ciò è accaduto negli ultimi 2 anni?	Sì negli ultimi 2 anni	38,4%	30,4%	32,5%	26,1%	45,4%
	No, oltre 2 anni fa	61,6%	69,6%	67,5%	73,9%	54,6%

In generale, però, l'eventualità di un risarcimento indipendentemente dalla sua recenza si osserva con maggiore frequenza nel Nord, ed in particolare nel Nord Est (59,4%) e poi progressivamente meno nel Centro (49,8%), nel Sud (30,8%) e nelle Isole (27,7%).

DOMANDA 11

IN GENERALE, QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DI QUESTA COPERTURA ASSICURATIVA CHE HA UTILIZZATO NEGLI ULTIMI DUE ANNI? IN CASO DI UTILIZZO DI PIÙ COPERTURE SI RIFERISCA AL DANNO DI ENTITÀ MAGGIORE.

In generale, quanto si ritiene soddisfatto di questa copertura assicurativa che ha utilizzato negli ultimi due anni?	%
Molto	24,8%
Abbastanza	53,3%
Così, così	13,2%
Poco	5,0%
Per niente	3,5%

Tra coloro che hanno fruito di prestazioni assicurative negli ultimi due anni, un solido 78,3% si ritiene abbastanza e persino molto (24,8%) soddisfatto. Al contrario l'8,5% del sottocampione si dichiara poco o per nulla contento della prestazione ricevuta.

Questa percezione di soddisfazione correla solidamente con tre fenomeni:

- la serenità sperimentata dopo la sottoscrizione dei prodotti assicurativi;
- la percezione di facilità della procedura per l'ottenimento della prestazione;
- la fiducia nelle proposte del proprio referente/intermediario assicurativo.

Inoltre, la soddisfazione correla significativamente, seppur in modo più moderato, con la autopercezione dell'essere competenti nel valutare i prodotti assicurativi.

	In generale, quanto si ritiene soddisfatto di questa copertura assicurativa che ha utilizzato negli ultimi due anni?
Quanto si sente sereno nell'affrontare gli imprevisti della vita dopo aver sottoscritto un prodotto assicurativo?	0,171**
Nel caso subisse un sinistro, lei pensa che la procedura per ottenere la prestazione dovuta dall'assicuratore sarebbe agevole	0,425**
Ho molta fiducia nelle proposte del mio agente / referente assicurativo a cui mi affido	0,219**
Mi sento competente in ambito assicurativo (sono in grado di valutare i rischi da assicurare e le condizioni di polizza)	0,161*
**La correlazione è significativa a livello 0,01 (a due code).	
* La correlazione è significativa a livello 0,05 (a due code).	

DOMANDA 12

PARLIAMO DELLA POLIZZA RC AUTO, IN GENERALE (ANCHE SE NON LA HA SOTTOSCRITTA). SECONDO LEI, NELLO SCEGLIERE TRA LE PROPOSTE DA COMPAGNIE DI ASSICURAZIONE DIVERSE, È PIÙ IMPORTANTE VALUTARE:

Secondo lei, nello scegliere tra le proposte da compagnie di assicurazione diverse, è più importante valutare:	%
solo il costo che si deve pagare: più basso è, meglio è perché è più conveniente	17,5%
solo il costo che si deve pagare: più alto è, meglio è perché è di maggiore qualità	4,8%
solo le condizioni di polizza, a prescindere dal costo che si deve pagare	16,1%
sia il costo pagato che le condizioni di polizza: non necessariamente la polizza con prezzo più basso o più alto è la migliore	61,5%

Il 17,5% del campione nel valutare uno dei prodotti assicurativi più acquistati (RC auto) si dichiara esclusivamente sensibile alla economicità del premio, mentre la maggioranza (61,5%) tende a valutare il costo del premio in relazione alle condizioni di copertura offerte dalla polizza.

Sul polo opposto il 16,1% del campione si dichiara esclusivamente focalizzato sulla qualità delle condizioni di polizza indipendentemente dal costo del premio, mentre un limitato 4,8% si spinge ad adottare la "Price Heuristic" per cui più è alto il prezzo del prodotto assicurativo meglio è, in quanto tendenzialmente prodotti più economicamente impegnativi possono offrire servizi di qualità maggiore (Gneezy, Gneezy e Lauga, 2014).

Nello scegliere tra le proposte da compagnie di assicurazione diverse, è più importante valutare:	Genere	
	Maschio	Femmina
solo il costo che si deve pagare: più basso è, meglio è perché è più conveniente	17,5%	17,5%
solo il costo che si deve pagare: più alto è, meglio è perché è di maggiore qualità	5,4%	4,2%
solo le condizioni di polizza, a prescindere dal costo che si deve pagare	18,5%	14,0%
sia il costo pagato che le condizioni di polizza: non necessariamente la polizza con prezzo più basso o più alto è la migliore	58,6%	64,3%

La propensione a focalizzarsi esclusivamente sulle coperture indipendentemente dal loro costo tende ad essere più maschile che femminile, mentre al contrario la propensione a prediligere un bilanciamento di attenzione tra condizioni e costi appare più femminile che maschile.

Nello scegliere tra le proposte da compagnie di assicurazione diverse, è più importante valutare:	Età				
	18 -34 anni	35 -54 anni	55 -64 anni	65 -74 anni	+74 anni
solo il costo che si deve pagare: più basso è, meglio è perché è più conveniente	13,0%	17,5%	15,7%	21,9%	22,1%
solo il costo che si deve pagare: più alto è, meglio è perché è di maggiore qualità	4,3%	4,1%	5,7%	3,2%	7,6%
solo le condizioni di polizza, a prescindere dal costo che si deve pagare	9,7%	13,3%	20,4%	19,8%	24,3%
sia il costo pagato che le condizioni di polizza: non necessariamente la polizza con prezzo più basso o più alto è la migliore	73,0%	65,1%	58,1%	55,1%	46,0%

Anche la fascia di età pare avere un ruolo significativo. All'aumentare della anzianità tende a crescere sia la focalizzazione sul costo in entrambe le direzioni (sia orientandosi al prodotto più economico, sia orientandosi al prodotto più caro) sia la propensione alla focalizzazione esclusiva sulle condizioni di polizza. Il tutto a discapito della propensione a valutare in modo bilanciato costi e condizioni che cala decisamente con l'aumentare dell'età (dal 73% della fascia 18-34 anni al 46% della fascia "over 74").

Nello scegliere tra le proposte da compagnie di assicurazione diverse, è più importante valutare:	Titolo di studio						
	specializzazioni post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
solo il costo che si deve pagare: più basso è, meglio è perché è più conveniente	11,6%	10,9%	9,9%	12,8%	21,9%	32,9%	33,8%
solo il costo che si deve pagare: più alto è, meglio è perché è di maggiore qualità	0,0%	2,5%	3,7%	3,8%	6,5%	5,7%	14,3%
solo le condizioni di polizza, a prescindere dal costo che si deve pagare	12,1%	10,5%	9,0%	15,2%	17,5%	24,5%	13,5%
sia il costo pagato che le condizioni di polizza: non necessariamente la polizza con prezzo più basso o più alto è la migliore	76,3%	76,2%	77,4%	68,2%	54,1%	36,9%	38,4%

Trend sovrapponibili a quelli dell'età si rilevano anche per il titolo di studio, con la tendenza, al diminuire del livello di scolarizzazione, a concentrarsi esclusivamente e disgiuntamente sia sulle sole condizioni economiche (sia per cercare il prodotto più economico o il prodotto più costoso) sia sulle sole condizioni di polizza. Al contrario la propensione alla valutazione congiunta dei due elementi tende ad aumentare al crescere del livello di scolarizzazione.

Nello scegliere tra le proposte da compagnie di assicurazione diverse, è più importante valutare:	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
solo il costo che si deve pagare: più basso è, meglio è perché è più conveniente	14,1%	10,9%	18,9%	24,2%	21,5%
solo il costo che si deve pagare: più alto è, meglio è perché è di maggiore qualità	3,8%	3,3%	2,7%	7,8%	6,8%
solo le condizioni di polizza, a prescindere dal costo che si deve pagare	15,7%	16,1%	17,9%	12,6%	22,0%
sia il costo pagato che le condizioni di polizza: non necessariamente la polizza con prezzo più basso o più alto è la migliore	66,4%	69,7%	60,5%	55,5%	49,8%

Una dinamica analoga si osserva per effetto della collocazione geografica. Passando dal Nord, al Centro e al Sud/Isole si nota una progressiva focalizzazione sul costo della polizza, sia al fine di limitarlo che al fine di massimizzarlo nella speranza di individuare così prodotti di maggiore qualità. La tendenza alla focalizzazione sulle condizioni di polizza tende invece a diminuire scendendo lungo la penisola, con la curiosa eccezione delle Isole dove tocca il picco del 22%.

Nello scegliere tra le proposte da compagnie di assicurazione diverse, è più importante valutare:	Tipo di comune		
	grande città	capoluogo	non capoluogo
solo il costo che si deve pagare: più basso è, meglio è perché è più conveniente	17,7%	14,7%	18,4%
solo il costo che si deve pagare: più alto è, meglio è perché è di maggiore qualità	2,4%	5,1%	5,2%
solo le condizioni di polizza, a prescindere dal costo che si deve pagare	12,5%	17,1%	16,6%
sia il costo pagato che le condizioni di polizza: non necessariamente la polizza con prezzo più basso o più alto è la migliore	67,5%	63,1%	59,8%

Invece si dimostra linearmente in riduzione scendendo lungo la penisola la propensione a valutare congiuntamente e compensativamente il costo del premio e le condizioni di polizza; così come avviene passando dalle grandi città ai “non capoluoghi”.

Nello scegliere tra le proposte da compagnie di assicurazione diverse, è più importante valutare:	Occupazione						
	occupato dipendente	occupato indipendente	studente	in cerca di occupazione	pensionato	non occupato	casalinga
solo il costo che si deve pagare: più basso è, meglio è perché è più conveniente	15,3%	14,4%	7,7%	19,8%	22,6%	23,9%	19,1%
solo il costo che si deve pagare: più alto è, meglio è perché è di maggiore qualità	3,4%	5,9%	2,2%	9,5%	5,3%	7,7%	6,3%
solo le condizioni di polizza, a prescindere dal costo che si deve pagare	14,7%	16,1%	6,0%	13,9%	21,6%	7,8%	17,7%
sia il costo pagato che le condizioni di polizza: non necessariamente la polizza con prezzo più basso o più alto è la migliore	66,6%	63,6%	84,0%	56,8%	50,6%	60,6%	57,0%

Rispetto alla condizione occupazionale, la propensione più alta a scegliere prodotti assicurativi solo sulla base della economicità del premio si osserva tra i pensionati (22,6%, che hanno anche la più elevata propensione a focalizzarsi solo sulle condizioni di polizza, 21,6%) ed i disoccupati (23,9%). Paradossalmente la propensione più marcata a scegliere il prodotto assicurativo più costoso si rileva tra coloro che sono in cerca di occupazione (9,5%). Infine, la più alta propensione ad adottare un bilanciamento tra costi e coperture si osserva tra gli studenti, con un picco dell'84%.

Più specificamente, rispetto alla professione, gli imprenditori mostrano la più elevata propensione a focalizzarsi sul solo costo, sia per contenerlo (31,9 %) che per massimizzarlo (11,7%). Mentre è tra la popolazione dei dirigenti (81,4 %) e degli insegnanti (74,9%) che si registra la più elevata propensione alla valutazione bilanciata tra costo del premio e condizioni di polizza.

DOMANDA 13

LE LEGGO ORA ALCUNE AFFERMAZIONI, MI DICA SE CORRISPONDONO A QUELLO CHE LEI PENSA IN MERITO ALL'ASSICURAZIONE.

Mi dica se corrispondono a quello che lei pensa in merito all'assicurazione	%
L'assicurazione non ha senso perché si paga comunque anche quando non si verifica un danno: sono "soldi buttati"	15,4%
L'assicurazione non ha senso perché la probabilità che si verifichi un danno è molto bassa	12,5%
L'assicurazione ha senso perché permette di coprirsi dalla possibilità che si verifichi un danno, ma solo quando questa probabilità è elevata	45,9%
L'assicurazione ha senso perché permette di coprirsi dalla possibilità che si verifichi un danno anche se questa probabilità è molto bassa	81,2%

Quasi metà del campione (45,9%) ritiene che l'assicurazione abbia senso solo per tutelarsi da eventi avversi che abbiano una elevata probabilità di accadimento, mentre un altro 27,9% ritiene che l'assicurazione proprio non abbia senso vuoi perché se poi l'evento avverso non si verifica sono soldi buttati, vuoi perché la possibilità che si verifichi un evento dannoso è molto bassa. Molti (81,2%) di coloro che esprimono queste attitudini, comunque, concordano pure sul fatto che l'assicurazione abbia senso anche nel tutelare da eventi dannosi che abbiano una probabilità di accadimento molto bassa.

Mi dica se corrispondono a quello che lei pensa in merito all'assicurazione	Genere	
	Maschio	Femmina
L'assicurazione non ha senso perché si paga comunque anche quando non si verifica un danno: sono "soldi buttati"	14,0%	16,7%
L'assicurazione non ha senso perché la probabilità che si verifichi un danno è molto bassa	11,1%	13,8%
L'assicurazione ha senso perché permette di coprirsi dalla possibilità che si verifichi un danno, ma solo quando questa probabilità è elevata	48,8%	43,1%
L'assicurazione ha senso perché permette di coprirsi dalla possibilità che si verifichi un danno anche se questa probabilità è molto bassa	80,5%	81,9%

L'idea che assicurarsi abbia senso solo per eventi ad alta probabilità risulta sensibile all'appartenenza di genere: gli uomini vi aderiscono in misura maggiore (48,8%) rispetto alle donne (43,1%). Fenomeno che appare coerente con la tendenziale più elevata propensione al rischio da parte degli uomini, tendenza che potrebbe spingerli a ritenere interessante orientarsi alla sottoscrizione di un prodotto assicurativo solo per rischi altamente probabili.

Mi dica se corrispondono a quello che lei pensa in merito all'assicurazione	Età				
	18-34 anni	35-54 anni	55 -64 anni	65-74 anni	+74 anni
L'assicurazione non ha senso perché si paga comunque anche quando non si verifica un danno: sono "soldi buttati"	9,0%	14,5%	15,6%	21,0%	21,7%
L'assicurazione non ha senso perché la probabilità che si verifichi un danno è molto bassa	7,5%	12,1%	12,2%	14,7%	19,4%
L'assicurazione ha senso perché permette di coprirsi dalla possibilità che si verifichi un danno, ma solo quando questa probabilità è elevata	44,8%	43,1%	43,0%	51,0%	52,6%
L'assicurazione ha senso perché permette di coprirsi dalla possibilità che si verifichi un danno anche se questa probabilità è molto bassa	85,4%	81,1%	81,5%	80,4%	75,4%

L'effetto invece dell'età agisce sull'intera configurazione delle quattro attitudini. Specificamente, invecchiando si tende progressivamente e sostanzialmente a ritenere che l'assicurazione non abbia senso, così come progressivamente, anche se più moderatamente, a sostenere l'idea che abbia senso assicurarsi solo contro rischi altamente probabili. Al contrario, più le fasce d'età sono giovani più si ritiene sensato assicurarsi anche contro eventi dalla probabilità remota.

Mi dica se corrispondono a quello che lei pensa in merito all'assicurazione	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
L'assicurazione non ha senso perché si paga comunque anche quando non si verifica un danno: sono "soldi buttati"	16,7%	9,1%	16,7%	18,2%	15,3%
L'assicurazione non ha senso perché la probabilità che si verifichi un danno è molto bassa	14,3%	6,5%	12,8%	14,3%	14,4%
L'assicurazione ha senso perché permette di coprirsi dalla possibilità che si verifichi un danno, ma solo quando questa probabilità è elevata	45,9%	44,0%	45,0%	46,3%	49,3%
L'assicurazione ha senso perché permette di coprirsi dalla possibilità che si verifichi un danno anche se questa probabilità è molto bassa	77,3%	84,9%	86,2%	79,7%	80,0%

In relazione alla collazione geografica, la propensione a ritenere che l'assicurazione non abbia senso è minima nel Nord Est mentre è massima nel Sud. Sul versante "pro assicurativo", la convinzione che abbia senso assicurarsi anche per rischi bassi è massima sia nel Nord Est (84,9%) che nel Centro (86,2%). Rispetto al livello di urbanizzazione, le grandi città ospitano sia coloro che in misura maggiore condividono l'idea che la assicurazione abbia senso anche per tutelarsi contro rischi remoti, sia, per converso, coloro che in misura minore condividono l'idea che abbia senso tutelarsi solo contro rischi altamente probabili.

Mi dica se corrispondono a quello che lei pensa in merito all'assicurazione	Occupazione						
	occupato dipendente	occupato indipendente	studente	in cerca di occupazione	pensionato	non occupato	casalinga
L'assicurazione non ha senso perché si paga comunque anche quando non si verifica un danno: sono "soldi buttati"	11,1%	14,5%	5,3%	14,5%	21,0%	21,4%	23,1%
L'assicurazione non ha senso perché la probabilità che si verifichi un danno è molto bassa	9,2%	10,2%	7,2%	10,5%	17,5%	16,0%	18,7%
L'assicurazione ha senso perché permette di coprirsi dalla possibilità che si verifichi un danno, ma solo quando questa probabilità è elevata	42,9%	45,7%	51,2%	35,7%	52,3%	48,1%	42,9%
L'assicurazione ha senso perché permette di coprirsi dalla possibilità che si verifichi un danno anche se questa probabilità è molto bassa	82,3%	79,8%	90,8%	77,6%	78,6%	82,3%	81,4%

Rispetto al tipo di occupazione, le convinzioni di insensatezza dell'assicurazione sono più elevate tra pensionati e casalinghe, mentre la convinzione che sia utile assicurarsi anche contro rischi bassi raggiunge il piccolo nella popolazione studentesca (90,8%). Inoltre, è interessante osservare come quest'ultima saggia attitudine sia tendenzialmente più condivisa tra i lavoratori del settore privato (83,8%) che tra i lavoratori del settore pubblico (77,6%).

Infine, quando gli intervistati sono chiamati a scegliere tra le quattro convinzioni quella che più rappresenti la propria attitudine, solo l'8,4% conferma quelle implicanti che la assicurazione non abbia senso, mentre il 21,2% fa propria la convinzione che abbia senso assicurarsi solo contro rischi molto probabili ed il 70,4% quella per cui abbia senso farlo anche per quelli poco probabili.

Anche questa scelta attitudinale risente dell'appartenenza di genere (con gli uomini che preferiscono di più l'assicurazione solo per situazioni ad alto rischio), dell'età (invecchiando si osserva una progressiva tendenza a percepire l'assicurazione insensata e con una minore valorizzazione dell'assicurarsi contro rischi remoti), della collocazione territoriale (con la massima propensione al Sud e anche al Nord Ovest a ritenere insensate le assicurazioni e comunque poco utile assicurarsi contro rischi remoti), e del titolo di studio (con le percezioni di insensatezza maggiori per i titoli di studio più bassi). Inoltre, è da sottolineare come nel Centro Italia emerga la più forte tendenza a ritenere sensato assicurarsi anche contro bassi rischi.

DOMANDA 14

PARLIAMO DI POLIZZE MALATTIA. È NOTO CHE LE POLIZZE MALATTIA INDIVIDUALI NON COPRONO EVENTI RICONDUCEBILI A MALATTIE PREGRESSE E NON DICHIARATE AL MOMENTO DELLA STIPULA. COME CONSIDERA QUESTA CONDIZIONE: GIUSTA O INGIUSTA?

Parliamo di polizze malattia. È noto che le polizze malattia individuali non coprono eventi riconducibili a malattie pregresse e non dichiarate al momento della stipula. Come considera questa condizione: giusta o ingiusta?	%
Giusta	49,6%
Ingiusta	50,4%

La questione, se sia giusto negare la copertura assicurativa a coloro che non dichiarino le loro malattie pregresse, spacca sostanzialmente il campione a metà tra coloro che lo ritengono giusto e coloro che lo ritengono ingiusto.

Specificamente, tendono a percepire questo rifiuto come giusto più gli uomini (52,9%) che le donne (46,5%), le fasce d'età giovani piuttosto che anziane, chi vive al Centro e al Nord piuttosto che al Sud e nelle Isole, e chi ha un titolo di studio elevato piuttosto che basso.

Come considera questa condizione?	Età				
	18 -34 anni	35 -54 anni	55 -64 anni	65 -74 anni	+74 anni
Giusta	52,9%	49,9%	50,1%	44,9%	47,5%
Ingiusta	47,1%	50,1%	49,9%	55,1%	52,5%

Come considera questa condizione?	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Giusta	49,7%	52,3%	54,6%	46,8%	42,6%
Ingiusta	50,3%	47,7%	45,4%	53,2%	57,4%

Come considera questa condizione?	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
Giusta	67,5%	58,0%	59,4%	51,3%	44,8%	43,7%	53,1%
Ingiusta	32,5%	42,0%	40,6%	48,7%	55,2%	56,3%	46,9%

DOMANDA 15

QUALORA LA COMPAGNIA LA ASSICURASSE IN PRESENZA DI MALATTIE PREGRESSE RITIENE CHE POSSA AUMENTARE IL COSTO DELLA POLIZZA?

Qualora la compagnia la assicurasse in presenza di malattie pregresse ritiene che possa aumentare il costo della polizza?	%
Sì, può aumentare il costo della polizza	67,7%
No, non può aumentare il costo della polizza	32,3%

Nonostante il campione non sia più spaccato come quando valuta la correttezza del rifiutare completamente la copertura assicurativa per malattie pregresse non dichiarate, ancora un 32,3% del campione ritiene che una polizza assicurativa che coprisse anche le spese per malattie pregresse “dichiarate” non dovrebbe avere un costo maggiore.

Questa concezione è superiore nelle donne (35%) piuttosto che negli uomini (29,3%), nella fascia d'età “over 74” (43,2%) piuttosto che nella fascia tra i 35 e i 54 anni (28,5%), tra chi vive nel Sud e nelle Isole piuttosto che nel Centro – Nord, e tra chi è in possesso della sola licenza elementare (48,9%) piuttosto che di una specializzazione post-universitaria (28%).

DOMANDA 16

PARLIAMO DI POLIZZE INFORTUNI. LEI SA QUALI SONO LE GARANZIE DI COPERTURA SOTTOSCRIVIBILI ATTRAVERSO UNA POLIZZA INFORTUNI?

Parliamo di polizze infortuni. Lei sa quali sono le garanzie di copertura sottoscrivibili attraverso una polizza infortuni?	%
Si	23,2%
No	76,8%

Rispetto alla conoscenza dei prodotti assicurativi, e specificamente dei fondamenti della polizza infortuni, il 23,2% ritiene di conoscere quali sono le garanzie di copertura sottoscrivibili attraverso una polizza infortuni.

DOMANDA 16X

ORA RILEGGO LE POSSIBILI GARANZIE E PER CIASCUNA MI DICA SE, SECONDO LEI, SONO OFFERTE DALLA POLIZZA INFORTUNI.

Dica se, secondo lei, le seguenti opzioni sono offerte dalla polizza infortuni.	Ricovero in caso di infortunio	Invalidità permanente derivante da malattia	Morte, invalidità permanente, spese mediche derivanti da infortunio	Morte, invalidità permanente, spese mediche derivanti da malattia grave
Si	88,6%	53,4%	83,1%	49,3%
No	6,6%	38,9%	11,2%	40,1%
Non so	4,9%	7,8%	5,7%	10,6%

In realtà, a fronte della proposta di quattro possibili descrizioni delle coperture del prodotto di cui due possono considerarsi corrette, e potendo accettare più descrizioni, solo il 24,1% del sottocampione che ritiene di conoscere la risposta esatta si dimostra effettivamente capace al contempo di riconoscere le opzioni corrette e di rifiutare le opzioni scorrette.

Questo fenomeno è coerente con la ben nota tendenza umana all'overconfidence, ovvero sia a sovrastimare la quantità ed accuratezza delle proprie conoscenze e delle proprie valutazioni (Moore e Schatz, 2017).

		Genere	
		Maschio	Femmina
D16 Parliamo di polizze infortuni. Lei sa quali sono le garanzie di copertura sottoscrivibili attraverso una polizza infortuni?	Sì	27,4%	19,2%
	No	72,6%	80,8%
Ricovero in caso di infortunio	Si	90,9%	85,5%
	No	5,3%	8,3%
	Non so	3,8%	6,3%
Invalidità permanente derivante da malattia	Si	55,4%	50,7%
	No	36,8%	41,6%
	Non so	7,8%	7,7%
Morte, invalidità permanente, spese mediche derivanti da infortunio	Si	84,0%	81,8%
	No	10,6%	11,9%
	Non so	5,4%	6,2%
Morte, invalidità permanente, spese mediche derivanti da malattia grave	Si	49,3%	49,2%
	No	39,5%	40,9%
	Non so	11,2%	9,9%

Poco confortante è osservare che circa metà di questo sottocampione ritiene che le coperture di una polizza infortuni possano riguardare anche le malattie. Questa attribuzione scorretta appare più elevata negli uomini che nelle donne, e nel Sud e nelle Isole piuttosto che nel Centro e nel Nord. Il riconoscimento delle coperture corrette invece è massimo tra coloro in possesso di specializzazioni post-laurea (100%) e minima tra coloro in possesso della sola licenza elementare (62,5% in media).

		Area geografica				
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
D16 Parliamo di polizze infortuni. Lei sa quali sono le garanzie di copertura sottoscrivibili attraverso una polizza infortuni?	Si	26,9%	30,0%	22,4%	17,2%	15,5%
	No	73,1%	70,0%	77,6%	82,8%	84,5%
Ricovero in caso di infortunio	Si	89,9%	89,3%	85,6%	86,7%	91,2%
	No	6,9%	5,3%	10,9%	4,9%	3,8%
	Non so	3,2%	5,5%	3,5%	8,4%	5,0%
Invalidità permanente derivante da malattia	Si	48,0%	49,6%	58,3%	60,2%	62,2%
	No	45,0%	39,9%	39,8%	27,1%	34,0%
	Non so	7,0%	10,5%	1,9%	12,6%	3,8%
Morte, invalidità permanente, spese mediche derivanti da infortunio	Si	85,4%	85,4%	80,1%	76,2%	87,4%
	No	11,1%	6,3%	13,3%	17,1%	9,6%
	Non so	3,5%	8,3%	6,6%	6,7%	3,0%
Morte, invalidità permanente, spese mediche derivanti da malattia grave	Si	41,7%	43,1%	55,7%	58,0%	67,7%
	No	49,4%	42,2%	37,4%	27,0%	29,3%
	Non so	8,9%	14,6%	6,9%	14,9%	3,0%

		Titolo di studio						
		specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
D16 Parliamo di polizze infortuni. Lei sa quali sono le garanzie di copertura sottoscrivibili attraverso una polizza infortuni?	Si	49,3%	29,1%	28,4%	26,9%	16,8%	18,1%	6,9%
	No	50,7%	70,9%	71,6%	73,1%	83,2%	81,9%	93,1%
Ricovero in caso di infortunio	Si	100,0%	87,4%	82,8%	90,4%	91,3%	67,6%	100,0%
	No	0,0%	9,4%	6,2%	4,9%	8,7%	10,7%	0,0%
	Non so	0,0%	3,2%	11,0%	4,7%	0,0%	21,8%	0,0%
Invalidità permanente derivante da malattia	Si	69,0%	47,7%	46,1%	52,8%	57,5%	49,3%	100,0%
	No	25,7%	47,6%	38,6%	41,0%	34,6%	30,7%	0,0%
	Non so	5,3%	4,7%	15,3%	6,2%	7,9%	19,9%	0,0%
Morte, invalidità permanente, spese mediche derivanti da infortunio	Si	100,0%	82,5%	93,5%	86,4%	81,2%	57,3%	0,0%
	No	0,0%	8,9%	6,5%	8,5%	15,2%	24,2%	100,0%
	Non so	0,0%	8,5%	0,0%	5,1%	3,6%	18,5%	0,0%
Morte, invalidità permanente, spese mediche derivanti da malattia grave	Si	50,2%	38,4%	48,6%	51,3%	49,2%	48,0%	100,0%
	No	45,7%	50,4%	45,4%	41,9%	36,7%	20,5%	0,0%
	Non so	4,0%	11,2%	5,9%	6,8%	14,1%	31,5%	0,0%

DOMANDA 17

PARLIAMO DI POLIZZE TEMPORANEA CASO MORTE (TCM). LEI SA QUALI SONO LE GARANZIE DI COPERTURA SOTTOSCRIVIBILI ATTRAVERSO UNA POLIZZA TEMPORANEA CASO MORTE?

Lei sa quali sono le garanzie di copertura sottoscrivibili attraverso una polizza temporanea caso morte?	%
Sì	13,7%
No	86,3%

Rispetto alla conoscenza dei prodotti assicurativi, e specificamente dei fondamenti della polizza Temporanea Caso Morte, il 13% ritiene di conoscere quali sono le garanzie di copertura sottoscrivibili attraverso una polizza TCM.

DOMANDA 17X

ORA RILEGGO LE POSSIBILI GARANZIE E PER CIASCUNA MI DICA SE, SECONDO LEI, SONO OFFERTE DALLA POLIZZA TEMPORANEA CASO MORTE.

Dica se, secondo lei, le seguenti opzioni sono offerte dalla polizza temporanea caso morte.	Erogazione di una somma in caso di morte, entro il periodo di validità della polizza, anche se derivante da infortunio su lavoro	Erogazione di una somma in un'unica soluzione in caso di morte, durante il periodo di validità della polizza	Erogazione di una somma in caso di morte, in qualsiasi momento essa avvenga	Erogazione di una rendita ai beneficiari in caso di morte entro la data di validità della polizza.
Sì	58,9%	80,9%	64,5%	63,3%
No	21,4%	11,7%	25,4%	24,9%
Non so	19,8%	7,4%	10,1%	11,9%

In realtà, a fronte della proposta di quattro possibili descrizioni delle coperture del prodotto di cui solo una corretta e potendo accettare più descrizioni, solo lo 0,9% di coloro che ritengono di conoscere la risposta esatta si dimostra capace al contempo di riconoscere l'opzione corretta e di rifiutare le opzioni scorrette.

Anche in questo caso il fenomeno è coerente con la ben nota tendenza umana all'overconfidence, ovvero a sovrastimare la quantità ed accuratezza delle proprie conoscenze e delle proprie valutazioni (Moore e Schatz, 2017).

È comunque confortante che, pur tendendo a compiere l'errore di riconoscere come vere anche definizioni sbagliate, ben l'80,9% del sottocampione di coloro che ritengono di sapere la risposta esatta riconosce come corretto il reale gruppo di coperture offerte dalla polizza TCM ("erogazione di una somma in un'unica soluzione in caso di morte, durante il periodo di validità della polizza").

Meno confortante è osservare che il 64,5% di questo sottocampione ritiene che le coperture di una polizza TCM possano risarcire il caso morte in qualsiasi momento anche oltre il periodo di validità della polizza. Questa attribuzione scorretta appare meno frequente in coloro che vivono nelle grandi città piuttosto che in coloro che vivono nei "non capoluoghi" e nei capoluoghi, e, controintuitivamente, in coloro che hanno la sola licenza elementare (16,7%) e nei più anziani (57,8%).

Infine, si rileva una tendenziale maggior capacità degli uomini (85,4%) nel riconoscere la opzione corretta rispetto alle donne (75,8%).

		Genere	
		Maschio	Femmina
D17. Parliamo di polizze temporanea caso morte (TCM). Lei sa quali sono le garanzie di copertura sottoscrivibili attraverso una polizza temporanea caso morte?	Sì	15,1%	12,3%
	No	84,9%	87,7%
Erogazione di una somma in caso di morte, entro il periodo di validità della polizza, anche se derivante da infortunio su lavoro	Sì	65,3%	51,6%
	No	16,7%	26,6%
	Non so	18,0%	21,8%
Erogazione di una somma in un'unica soluzione in caso di morte, durante il periodo di validità della polizza	Sì	85,4%	75,8%
	No	10,0%	13,6%
	Non so	4,6%	10,6%
Erogazione di una somma in caso di morte, in qualsiasi momento essa avvenga	Sì	64,4%	64,6%
	No	28,8%	21,6%
	Non so	6,8%	13,9%
Erogazione di una rendita ai beneficiari in caso di morte entro la data di validità della polizza.	Sì	60,9%	65,9%
	No	28,4%	20,9%
	Non so	10,7%	13,2%

		Età				
		18 -34 anni	35 -54 anni	55 -64 anni	65 -74 anni	+74 anni
D17. Parliamo di polizze temporanea caso morte (TCM). Lei sa quali sono le garanzie di copertura sottoscrivibili attraverso una polizza temporanea caso morte?	Sì	10,0%	17,7%	16,2%	11,6%	8,0%
	No	90,0%	82,3%	83,8%	88,4%	92,0%
Erogazione di una somma in caso di morte, entro il periodo di validità della polizza, anche se derivante da infortunio su lavoro	Sì	71,9%	55,5%	64,7%	51,2%	49,6%
	No	21,7%	24,6%	19,1%	13,7%	19,3%
	Non so	6,4%	19,9%	16,2%	35,2%	31,0%
Erogazione di una somma in un'unica soluzione in caso di morte, durante il periodo di validità della polizza	Sì	89,5%	80,7%	80,5%	76,7%	72,7%
	No	7,0%	12,6%	9,6%	14,5%	16,6%
	Non so	3,6%	6,7%	9,9%	8,8%	10,7%
Erogazione di una somma in caso di morte, in qualsiasi momento essa avvenga	Sì	64,1%	63,3%	71,0%	63,3%	57,8%
	No	26,8%	28,7%	21,8%	17,6%	24,4%
	Non so	9,1%	8,1%	7,2%	19,1%	17,8%
Erogazione di una rendita ai beneficiari in caso di morte entro la data di validità della polizza.	Sì	69,7%	60,1%	69,3%	60,9%	56,9%
	No	16,9%	29,5%	20,5%	24,1%	25,8%
	Non so	13,3%	10,3%	10,3%	15,0%	17,3%

		Area geografica				
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
D17. Parliamo di polizze temporanea caso morte (TCM). Lei sa quali sono le garanzie di copertura sottoscrivibili attraverso una polizza temporanea caso morte?	Sì	14,3%	18,7%	11,4%	12,9%	8,2%
	No	85,7%	81,3%	88,6%	87,1%	91,8%
Erogazione di una somma in caso di morte, entro il periodo di validità della polizza, anche se derivante da infortunio su lavoro	Sì	55,3%	60,3%	58,7%	54,4%	83,3%
	No	27,8%	16,4%	21,6%	22,9%	8,1%
	Non so	16,9%	23,3%	19,7%	22,7%	8,6%
Erogazione di una somma in un'unica soluzione in caso di morte, durante il periodo di validità della polizza	Sì	82,8%	87,1%	73,4%	73,7%	86,9%
	No	9,7%	5,5%	23,0%	15,1%	9,6%
	Non so	7,5%	7,4%	3,5%	11,1%	3,5%
Erogazione di una somma in caso di morte, in qualsiasi momento essa avvenga	Sì	62,2%	56,5%	66,7%	74,1%	69,9%
	No	30,2%	30,9%	30,3%	11,8%	16,7%
	Non so	7,6%	12,5%	3,0%	14,1%	13,4%
Erogazione di una rendita ai beneficiari in caso di morte entro la data di validità della polizza.	Sì	59,0%	60,9%	74,7%	64,2%	63,8%
	No	32,8%	23,6%	19,4%	16,9%	32,7%
	Non so	8,2%	15,5%	5,9%	18,8%	3,5%

		Tipo di comune		
		grande città	capoluogo	non capoluogo
D17. Parliamo di polizze temporanea caso morte (TCM). Lei sa quali sono le garanzie di copertura sottoscrivibili attraverso una polizza temporanea caso morte?	Sì	9,9%	15,9%	13,7%
	No	90,1%	84,1%	86,3%
Erogazione di una somma in caso di morte, entro il periodo di validità della polizza, anche se derivante da infortunio su lavoro	Sì	47,9%	62,7%	59,0%
	No	26,2%	18,2%	21,8%
	Non so	25,9%	19,1%	19,1%
Erogazione di una somma in un'unica soluzione in caso di morte, durante il periodo di validità della polizza	Sì	87,4%	90,4%	76,3%
	No	4,5%	6,6%	14,7%
	Non so	8,1%	2,9%	9,0%
Erogazione di una somma in caso di morte, in qualsiasi momento essa avvenga	Sì	45,2%	78,3%	62,0%
	No	37,7%	17,3%	26,7%
	Non so	17,1%	4,4%	11,3%
Erogazione di una rendita ai beneficiari in caso di morte entro la data di validità della polizza.	Sì	76,1%	62,8%	61,6%
	No	17,4%	27,2%	25,1%
	Non so	6,5%	10,0%	13,4%

		Titolo di studio						
		specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
D17. Parliamo di polizze temporanea caso morte (TCM). Lei sa quali sono le garanzie di copertura sottoscrivibili attraverso una polizza temporanea caso morte?	Si	26,7%	14,1%	11,7%	16,7%	12,0%	3,7%	6,9%
	No	73,3%	85,9%	88,3%	83,3%	88,0%	96,3%	93,1%
Erogazione di una somma in caso di morte, entro il periodo di validità della polizza, anche se derivante da infortunio su lavoro	Si	52,7%	52,9%	65,0%	56,8%	66,3%	33,2%	100,0%
	No	39,4%	24,6%	18,9%	22,7%	17,2%	16,8%	0,0%
	Non so	7,8%	22,5%	16,1%	20,5%	16,5%	50,0%	0,0%
Erogazione di una somma in un'unica soluzione in caso di morte, durante il periodo di validità della polizza	Si	83,6%	87,8%	93,6%	81,6%	77,0%	65,2%	100,0%
	No	0,0%	12,2%	6,4%	9,3%	17,4%	17,2%	0,0%
	Non so	16,4%	0,0%	0,0%	9,1%	5,6%	17,6%	0,0%
Erogazione di una somma in caso di morte, in qualsiasi momento essa avvenga	Si	51,5%	52,6%	41,4%	66,5%	73,1%	16,7%	0,0%
	No	32,1%	41,7%	37,5%	25,4%	18,4%	33,3%	0,0%
	Non so	16,4%	5,7%	21,1%	8,1%	8,5%	50,0%	100,0%
Erogazione di una rendita ai beneficiari in caso di morte entro la data di validità della polizza.	Si	69,2%	73,2%	78,2%	66,9%	54,5%	16,7%	100,0%
	No	23,0%	21,7%	21,8%	23,6%	28,4%	34,0%	0,0%
	Non so	7,8%	5,1%	0,0%	9,5%	17,1%	49,3%	0,0%

DOMANDA 18

PARLIAMO DI POLIZZE DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE. LEI SA CON QUALE SCOPO VIENE SOTTOSCRITTA UNA POLIZZA DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE?

Lei sa con quale scopo viene sottoscritta una polizza di previdenza complementare?	%
Si	23,0%
No	77,0%

Rispetto alla conoscenza dei prodotti assicurativi, e specificamente dei fondamenti della polizza di previdenza complementare, il 23% ritiene di conoscere lo scopo con il quale essa viene sottoscritta.

DOMANDA 18X

MI DICA SE, SECONDO LEI, UNA POLIZZA DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE CONSENTE DI ...

Una polizza di previdenza complementare consente di ...	Accantonare somme di denaro per esigenze a breve e medio termine	Integrare la pensione pubblica con un accantonamento privato	Tutelarsi in caso di malattie e infortunio	Tutelarsi in caso di perdita del reddito da lavoro o in caso di inoccupazione
Si	38,4%	92,3%	33,2%	36,8%
No	54,8%	6,5%	56,4%	51,7%
Non so	6,8%	1,3%	10,3%	11,5%

In realtà, a fronte della proposta di quattro possibili descrizioni dello scopo del prodotto di cui solo una corretta e potendo accettare più descrizioni, solo l'8,4% di coloro che ritiene di conoscere la risposta esatta si dimostra capace al contempo di riconoscere l'opzione corretta e di rifiutare le opzioni scorrette.

Una volta ancora questo fenomeno è coerente con la ben nota tendenza umana all'overconfidence, ovvero a sovrastimare la quantità ed accuratezza delle proprie conoscenze e delle proprie valutazioni (Moore e Schatz, 2017).

È comunque confortante che, pur tendendo a compiere l'errore di riconoscere come vere anche definizioni sbagliate, ben il 92% del sottocampione che ritiene di sapere la risposta

esatta riconosce come corretto il reale scopo delle polizze di previdenza complementare (“integrare la pensione pubblica con un accantonamento privato”).

Meno confortante è osservare che un terzo del campione ritiene che lo scopo di una polizza di previdenza complementare sia quello di tutelarsi in caso di malattia e di infortunio. La tendenza a questa attribuzione scorretta cresce all’aumentare dell’età e al diminuire del livello di scolarizzazione.

		Genere	
		Maschio	Femmina
D18. Parliamo di polizze di previdenza complementare. Lei sa con quale scopo viene sottoscritta una polizza di previdenza complementare?	Si	27,0%	19,2%
	No	73,0%	80,8%
Accantonare somme di denaro per esigenze a breve e medio termine	Si	35,0%	42,8%
	No	57,7%	51,1%
	Non so	7,3%	6,1%
Integrare la pensione pubblica con un accantonamento privato	Si	91,6%	93,2%
	No	7,5%	5,1%
	Non so	0,9%	1,7%
Tutelarsi in caso di malattie e infortunio	Si	31,9%	35,0%
	No	56,7%	56,0%
	Non so	11,4%	9,0%
Tutelarsi in caso di perdita del reddito da lavoro o in caso di inoccupazione	Si	37,5%	35,8%
	No	51,4%	52,1%
	Non so	11,1%	12,1%

		Età				
		18 -34 anni	35 -54 anni	55 -64 anni	65 -74 anni	+74 anni
D18. Parliamo di polizze di previdenza complementare. Lei sa con quale scopo viene sottoscritta una polizza di previdenza complementare?	Sì	12,2%	27,6%	34,0%	20,6%	16,7%
	No	87,8%	72,4%	66,0%	79,4%	83,3%
Accantonare somme di denaro per esigenze a breve e medio termine	Sì	35,0%	33,7%	44,0%	33,2%	53,5%
	No	52,1%	58,9%	52,0%	61,9%	39,8%
	Non so	12,9%	7,3%	4,0%	4,8%	6,7%
Integrare la pensione pubblica con un accantonamento privato	Sì	96,4%	95,1%	91,3%	89,9%	81,4%
	No	3,6%	3,9%	8,0%	6,5%	15,9%
	Non so	0,0%	1,0%	0,7%	3,5%	2,7%
Tutelarsi in caso di malattie e infortunio	Sì	23,9%	29,2%	37,3%	37,0%	45,7%
	No	57,5%	59,9%	54,8%	59,0%	42,1%
	Non so	18,6%	10,9%	8,0%	4,0%	12,2%
Tutelarsi in caso di perdita del reddito da lavoro o in caso di inoccupazione	Sì	52,0%	32,4%	30,8%	39,1%	49,3%
	No	37,7%	55,0%	59,7%	51,5%	34,8%
	Non so	10,3%	12,6%	9,5%	9,4%	15,9%

		Area geografica				
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
D18. Parliamo di polizze di previdenza complementare. Lei sa con quale scopo viene sottoscritta una polizza di previdenza complementare?	Sì	26,8%	31,6%	21,8%	16,6%	13,7%
	No	73,2%	68,4%	78,2%	83,4%	86,3%
Accantonare somme di denaro per esigenze a breve e medio termine	Sì	35,0%	39,2%	41,3%	44,8%	28,4%
	No	58,1%	53,3%	55,1%	46,7%	64,8%
	Non so	6,8%	7,5%	3,6%	8,5%	6,8%
Integrare la pensione pubblica con un accantonamento privato	Sì	90,4%	96,3%	93,9%	86,9%	94,7%
	No	8,7%	2,0%	5,1%	10,9%	5,3%
	Non so	0,9%	1,7%	1,0%	2,2%	0,0%
Tutelarsi in caso di malattie e infortunio	Sì	31,6%	31,1%	34,3%	40,5%	29,1%
	No	53,2%	57,6%	58,5%	55,0%	65,5%
	Non so	15,2%	11,3%	7,2%	4,6%	5,4%
Tutelarsi in caso di perdita del reddito da lavoro o in caso di inoccupazione	Sì	40,5%	28,2%	38,5%	41,5%	37,2%
	No	49,0%	53,9%	52,1%	51,5%	56,1%
	Non so	10,6%	17,9%	9,5%	7,1%	6,8%

		Tipo di comune		
		grande città	capoluogo	non capoluogo
D18. Parliamo di polizze di previdenza complementare. Lei sa con quale scopo viene sottoscritta una polizza di previdenza complementare?	Sì	24,2%	26,7%	21,5%
	No	75,8%	73,3%	78,5%
Accantonare somme di denaro per esigenze a breve e medio termine	Sì	39,4%	41,7%	36,8%
	No	52,9%	50,2%	57,2%
	Non so	7,7%	8,0%	6,0%
Integrare la pensione pubblica con un accantonamento privato	Sì	89,9%	95,6%	91,4%
	No	9,3%	3,8%	6,9%
	Non so	0,9%	0,6%	1,7%
Tutelarsi in caso di malattie e infortunio	Sì	24,7%	41,3%	31,9%
	No	65,5%	52,4%	56,0%
	Non so	9,7%	6,4%	12,1%
Tutelarsi in caso di perdita del reddito da lavoro o in caso di inoccupazione	Sì	38,2%	44,3%	33,3%
	No	54,4%	43,0%	54,7%
	Non so	7,4%	12,8%	11,9%

		Titolo di studio						
		specializzazioni e post-laurea	Laurea/ laurea magistral e	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementar e	nessuno
D18. Parliamo di polizze di previdenza complementare. Lei sa con quale scopo viene sottoscritta una polizza di previdenza complementare?	Sì	45,8%	39,1%	25,2%	28,0%	16,7%	3,8%	6,9%
	No	54,2%	60,9%	74,8%	72,0%	83,3%	96,2%	93,1%
Accantonare somme di denaro per esigenze a breve e medio termine	Sì	32,7%	35,0%	39,5%	36,3%	43,6%	59,2%	100,0%
	No	57,2%	58,9%	45,6%	56,7%	50,9%	40,8%	0,0%
	Non so	10,1%	6,1%	14,8%	7,0%	5,5%	0,0%	0,0%
Integrare la pensione pubblica con un accantonamento privato	Sì	84,7%	97,9%	93,1%	92,2%	90,3%	100,0%	0,0%
	No	10,2%	1,3%	2,7%	6,6%	8,6%	0,0%	100,0%
	Non so	5,1%	0,8%	4,2%	1,2%	1,2%	0,0%	0,0%
Tutelarsi in caso di malattie e infortunio	Sì	47,4%	25,4%	29,2%	27,9%	48,1%	66,5%	0,0%
	No	27,6%	65,5%	56,4%	63,1%	38,7%	33,5%	100,0%
	Non so	25,0%	9,1%	14,4%	8,9%	13,2%	0,0%	0,0%
Tutelarsi in caso di perdita del reddito da lavoro o in caso di inoccupazione	Sì	25,2%	23,7%	35,3%	35,1%	45,9%	84,8%	100,0%
	No	48,2%	64,9%	50,9%	54,5%	41,8%	0,0%	0,0%
	Non so	26,6%	11,4%	13,8%	10,4%	12,3%	15,2%	0,0%

DOMANDA 18BIS

PARLIAMO DI POLIZZE VITA, SECONDO LEI IL CAPITALE CHE LA COMPAGNIA EROGA ALLA SCADENZA È PARI ALMENO ALLA SOMMA DEI PREMI PAGATI?

Parliamo di polizze vita, secondo lei il capitale che la compagnia eroga alla scadenza è pari almeno alla somma dei premi pagati?	%
Si, sempre	20,5%
No, mai	18,9%
Si, se è una polizza rivalutabile	19,3%
Non so	41,3%

In relazione alle polizze vita, il 58,7% del campione ritiene di sapere quali sono le condizioni in cui il capitale che la compagnia eroga alla scadenza di una polizza vita sia almeno pari alla somma dei premi pagati.

In realtà solo meno di un quinto del campione riconosce la condizione corretta (“quando si tratta di una polizza rivalutabile”) mentre circa un altro quinto ritiene erroneamente che questa condizione non si verifichi mai, ed il restante quinto che si verifichi sempre e comunque.

Gli uomini tendono a rispondere più correttamente delle donne, gli “over 74” tendono a sbagliare di più rispetto a tutte le altre fasce d’età, così come gli abitanti del Sud e delle Isole rispetto al resto d’Italia. Infine, ancora una volta, il livello di scolarizzazione tende ad associarsi ad una maggiore propensione ad individuare la risposta corretta.

Parliamo di polizze vita, secondo lei il capitale che la compagnia eroga alla scadenza è pari almeno alla somma dei premi pagati?	Genere	
	Maschio	Femmina
Si, sempre	21,4%	19,7%
No, mai	20,8%	17,1%
Si, se è una polizza rivalutabile	22,0%	16,9%
Non so	35,9%	46,4%

Parliamo di polizze vita, secondo lei il capitale che la compagnia eroga alla scadenza è pari almeno alla somma dei premi pagati?	Età				
	18 -34 anni	35 -54 anni	55 -64 anni	65 -74 anni	+ 74 anni
Si, sempre	14,7%	23,3%	25,4%	21,7%	15,3%
No, mai	14,6%	19,0%	20,4%	19,7%	22,1%
Sì, se è una polizza rivalutabile	19,4%	20,0%	21,7%	19,3%	14,6%
Non so	51,2%	37,7%	32,5%	39,3%	48,1%

Parliamo di polizze vita, secondo lei il capitale che la compagnia eroga alla scadenza è pari almeno alla somma dei premi pagati?	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Si, sempre	21,8%	17,1%	17,3%	28,1%	12,2%
No, mai	14,1%	14,5%	24,1%	18,8%	30,1%
Sì, se è una polizza rivalutabile	20,8%	20,9%	21,9%	16,2%	15,5%
Non so	43,3%	47,5%	36,6%	36,8%	42,2%

Parliamo di polizze vita, secondo lei il capitale che la compagnia eroga alla scadenza è pari almeno alla somma dei premi pagati?	Tipo di comune		
	grande città	capoluogo	non capoluogo
Si, sempre	20,0%	19,5%	20,9%
No, mai	19,5%	17,0%	19,4%
Sì, se è una polizza rivalutabile	16,1%	23,5%	18,6%
Non so	44,4%	40,0%	41,1%

Parliamo di polizze vita...	Titolo di studio						
	specializzazioni e post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
Si, sempre	24,8%	23,8%	13,7%	21,3%	22,0%	11,2%	14,0%
No, mai	19,9%	11,7%	15,2%	16,4%	21,4%	30,5%	11,1%
Sì, se è una polizza rivalutabile	21,1%	28,1%	17,8%	21,6%	16,5%	11,9%	6,4%
Non so	34,2%	36,4%	53,3%	40,7%	40,2%	46,4%	68,5%

D18TER

SECONDO LEI IN UNA POLIZZA VITA SI PUÒ OTTENERE IL CAPITALE PRIMA DELLA SCADENZA?

Secondo lei in una polizza vita si può ottenere il capitale prima della scadenza?	%
No, si deve attendere la scadenza	18,5%
Sì, si può ricevere in qualsiasi momento senza penali	8,3%
Sì, ma si potrebbe ricevere una somma inferiore ai premi pagati	46,9%
Non so	26,3%

Le conoscenze sui prodotti assicurativi, e specificamente sulle polizze vita, sono stati testati anche interrogando gli intervistati su una caratteristica specifica del prodotto e nella fattispecie la possibilità di ottenere il capitale prima della scadenza. Il 73,7% del campione ritiene di essere in grado di fornire una risposta al quesito. In effetti quasi la metà del campione individua la risposta corretta tra le tre opzioni possibili. L'accuratezza tendenziale della risposta è anche indicatrice del fatto che, almeno relativamente alle polizze vita, non si cade in aspettative fuorvianti ed irrealistiche rispetto al prodotto. Infatti, solo l'8,3% crede che si possa riscuotere il capitale in qualsiasi momento anche prima della scadenza e senza alcuna penale, mentre il 18,5% del campione esprime persino aspettative negative ritenendo che sia proprio impossibile riscuotere il capitale prima della scadenza.

Queste aspettative negative tendono ad aumentare con l'età, così come la minor percentuale di risposte corrette al quesito si registra tra gli "over 74" (33,6%).

Vi è una tendenza a coltivare irrealistiche aspettative positive rispetto alla possibilità di riscuotere il capitale in anticipo e senza penali al Centro-Sud e Isole rispetto al Nord del Paese.

Infine, la propensione a fornire la risposta giusta si abbassa per i livelli di scolarizzazione più modesti, fino al 25,1% di coloro che possiedono solo la licenza elementare.

Secondo lei in una polizza vita si può ottenere il capitale prima della scadenza?	Età				
	18 -34 anni	35 -54 anni	55 -64 anni	65 -74 anni	+74 anni
No, si deve attendere la scadenza	16,9%	18,3%	19,9%	16,8%	21,3%
Si, si può ricevere in qualsiasi momento senza penali	7,5%	8,2%	8,2%	8,9%	9,3%
Si, ma si potrebbe ricevere una somma inferiore ai premi pagati	45,5%	51,2%	50,8%	46,8%	33,6%
Non so	30,1%	22,2%	21,1%	27,5%	35,9%

Secondo lei in una polizza vita si può ottenere il capitale prima della scadenza?	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
No, si deve attendere la scadenza	15,7%	21,7%	20,6%	16,7%	20,2%
Si, si può ricevere in qualsiasi momento senza penali	6,8%	4,7%	9,5%	11,6%	9,5%
Si, ma si potrebbe ricevere una somma inferiore ai premi pagati	50,1%	42,8%	47,1%	48,0%	43,4%
Non so	27,5%	30,8%	22,7%	23,7%	26,8%

Secondo lei in una polizza vita si può ottenere il capitale prima della scadenza?	Tipo di comune		
	grande città	capoluogo	non capoluogo
No, si deve attendere la scadenza	19,9%	17,5%	18,5%
Si, si può ricevere in qualsiasi momento senza penali	9,3%	6,9%	8,5%
Si, ma si potrebbe ricevere una somma inferiore ai premi pagati	45,4%	50,3%	46,1%
Non so	25,4%	25,4%	26,9%

Secondo lei in una polizza vita si può ottenere il capitale prima della scadenza?	Titolo di studio						
	specializzazioni post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
No, si deve attendere la scadenza	22,8%	14,2%	12,4%	15,9%	21,7%	26,4%	12,4%
Si, si può ricevere in qualsiasi momento senza penali	8,7%	9,9%	4,1%	7,8%	8,9%	9,0%	6,2%
Si, ma si potrebbe ricevere una somma inferiore ai premi pagati	48,8%	57,2%	55,8%	52,6%	41,8%	25,1%	35,3%
Non so	19,7%	18,7%	27,7%	23,7%	27,6%	39,5%	46,1%

DOMANDA 19

LEI SA COSA SI INTENDE PER PREMIO ASSICURATIVO?

Lei sa cosa si intende per PREMIO ASSICURATIVO?	%
Sì	63,3%
No	36,7%

DOMANDA 19X

IL PREMIO È ...?

IL PREMIO È ...?	Il prezzo che si paga per sottoscrivere una polizza	Il rendimento di una polizza	Il capitale in caso di rimborso	La cifra che si ottiene in caso non si verifichi il sinistro
Vero	72,1%	22,8%	24,8%	13,1%
Falso	27,9%	77,2%	75,2%	86,9%

Rispetto ai concetti base relativi ai prodotti assicurativi, il 36,7% del campione ritiene di non sapere cosa si intenda per “premio assicurativo”. Poi, invitati dall’intervistatore a valutare la correttezza di quattro diverse possibili definizioni, il sottocampione di coloro che ritengono di conoscere la risposta esatta riesce effettivamente ad individuare la risposta corretta nel 72,1% dei casi pur mantenendo una certa predisposizione a segnalare come corrette anche definizioni sbagliate (quasi un quarto del campione ritiene, ad esempio, che per premio si intenda il capitale in caso di rimborso o il rendimento della polizza). In realtà coloro che in questo sottocampione individuano esclusivamente la risposta corretta rifiutando quelle scorrette è pari al 57,2%, corrispondente al 36,2% del campione totale.

Gli uomini rispetto alle donne hanno una maggiore propensione sia a ritenere di conoscere la risposta, sia ad individuare effettivamente quella corretta. Al crescere dell’età diminuisce la capacità di fornire la risposta corretta, ad eccezione della fascia dei giovani (18 – 34 anni) che dimostra livelli di accuratezza limitati, inferiori a quelli degli “over 74”.

Anche se la accuratezza dei diplomati è maggiore rispetto a quella dei laureati, si osserva anche qui una capacità di individuare la risposta corretta che tendenzialmente diminuisce al ridursi del livello di scolarizzazione.

Oltre a registrare una minore correttezza di risposta negli abitanti delle grandi città, il picco delle risposte corrette si registra nel Nord Est per poi scendere progressivamente passando al Nord Ovest, al Centro, al Sud e alle Isole.

In generale si osserva nel campione un buon livello di autoconsapevolezza rispetto alle proprie effettive conoscenze, infatti in tutte le tendenze finora descritte la propensione a dichiarare di conoscere la risposta ha un andamento simile alla effettiva correttezza della stessa.

Premio		Genere	
		Maschio	Femmina
D19x.1	risposta errata	47,6%	60,6%
	risposta corretta	52,4%	39,4%
D19x.2	risposta errata	19,3%	26,8%
	risposta corretta	80,7%	73,2%
D19x.3	risposta errata	23,7%	26,2%
	risposta corretta	76,3%	73,8%
D19x.4	risposta errata	10,3%	16,5%
	risposta corretta	89,7%	83,5%

Premio		Età				
		18 -34 anni	35 -54 anni	55 -64 anni	65 -74 anni	+74 anni
D19x.1	risposta errata	61,5%	50,5%	47,0%	55,2%	60,8%
	risposta corretta	38,5%	49,5%	53,0%	44,8%	39,2%
D19x.2	risposta errata	22,5%	23,3%	22,1%	22,8%	22,1%
	risposta corretta	77,5%	76,7%	77,9%	77,2%	77,9%
D19x.3	risposta errata	28,7%	23,6%	23,6%	25,0%	23,6%
	risposta corretta	71,3%	76,4%	76,4%	75,0%	76,4%
D19x.4	risposta errata	20,5%	11,9%	9,8%	9,2%	13,9%
	risposta corretta	79,5%	88,1%	90,2%	90,8%	86,1%

Premio		Titolo di studio						
		specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
D19x.1	risposta errata	36,7%	45,6%	59,8%	46,7%	61,7%	69,4%	100,0%
	risposta corretta	63,3%	54,4%	40,2%	53,3%	38,3%	30,6%	0,0%
D19x.2	risposta errata	16,1%	18,3%	20,7%	20,0%	29,8%	19,4%	100,0%
	risposta corretta	83,9%	81,7%	79,3%	80,0%	70,2%	80,6%	0,0%
D19x.3	risposta errata	15,6%	21,4%	24,7%	22,4%	31,5%	22,0%	36,7%
	risposta corretta	84,4%	78,6%	75,3%	77,6%	68,5%	78,0%	63,3%
D19x.4	risposta errata	6,5%	7,5%	12,9%	13,4%	13,1%	20,8%	36,7%
	risposta corretta	93,5%	92,5%	87,1%	86,6%	86,9%	79,2%	63,3%

Premio		Area geografica				
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
D19x.1	risposta errata	49,5%	45,1%	53,9%	60,9%	69,1%
	risposta corretta	50,5%	54,9%	46,1%	39,1%	30,9%
D19x.2	risposta errata	24,5%	17,3%	17,8%	29,7%	23,7%
	risposta corretta	75,5%	82,7%	82,2%	70,3%	76,3%
D19x.3	risposta errata	25,0%	24,8%	19,4%	27,1%	29,4%
	risposta corretta	75,0%	75,2%	80,6%	72,9%	70,6%
D19x.4	risposta errata	10,6%	10,6%	13,3%	18,8%	14,6%
	risposta corretta	89,4%	89,4%	86,7%	81,2%	85,4%

DOMANDA 20
LEI SA COSA SI INTENDE PER FRANCHIGIA?

Lei sa cosa si intende per FRANCHIGIA?	%
Sì	59,9%
No	40,1%

DOMANDA 20X
LA FRANCHIGIA È ...?

La FRANCHIGIA è ...?	L'importo del danno che rimane a carico del cliente che ha sottoscritto il contratto	L'importo massimo risarcito	L'importo minimo risarcito	L'importo, raggiunto il quale, il danno non viene risarcito
Vero	78,0%	12,1%	17,7%	29,0%
Falso	22,0%	87,9%	82,3%	71,0%

Rispetto ad un secondo concetto base relativo ai prodotti assicurativi, il 40,1% del campione ritiene di non sapere cosa si intenda per “franchigia”. Poi, invitati dall’intervistatore a valutare la correttezza di quattro diverse possibili definizioni, del sottocampione che ritiene di conoscere la risposta esatta, il 78% riesce effettivamente ad individuare la risposta corretta pur mantenendo una certa predisposizione a segnalare come corrette anche definizione sbagliate (quasi un terzo del campione ritiene, ad esempio, che per franchigia si intenda l’importo raggiunto il quale il danno non viene risarcito). In realtà coloro che in questo sottocampione individuano esclusivamente la risposta corretta rifiutando quelle scorrette è pari al 53,3%, corrispondente al 32% del campione totale.

Anche in questo caso gli uomini rispetto alle donne hanno una maggiore propensione sia a ritenere di conoscere la risposta, sia ad effettivamente individuare quella corretta. Al crescere dell’età diminuisce la capacità di fornire la risposta corretta, ad eccezione ancora della fascia dei giovani (18 – 34 anni) che dimostra livelli di accuratezza limitati, di poco superiori a quelle degli “over 74”.

Anche se pure qui la accuratezza dei diplomati è maggiore rispetto a quella dei laureati triennalisti, si osserva ancora una capacità di individuare la risposta corretta che tendenzialmente diminuisce al decrescere del livello di scolarizzazione.

Relativamente alla collocazione geografica, il picco delle risposte corrette si registra questa volta nel Nord Ovest per poi scendere progressivamente passando al Nord Ovest, al Centro, al Sud e alle Isole.

Anche per il concetto di “franchigia” si osserva nel campione un buon livello di autoconsapevolezza rispetto alle proprie effettive conoscenze in quanto, in tutte le tendenze finora descritte, la propensione a dichiarare di conoscere la risposta ha un andamento simile alla effettiva correttezza della stessa.

Franchigia		Genere	
		Maschio	Femmina
D20x.1	risposta errata	42,4%	63,4%
	risposta corretta	57,6%	36,6%
D20x.2	risposta errata	12,3%	11,9%
	risposta corretta	87,7%	88,1%
D20x.3	risposta errata	15,8%	20,3%
	risposta corretta	84,2%	79,7%
D20x.4	risposta errata	29,4%	28,5%
	risposta corretta	70,6%	71,5%

Franchigia		Età				
		18 -34 anni	35 -54 anni	55 -64 anni	65 -74 anni	+74 anni
D20x.1	risposta errata	63,9%	46,8%	45,1%	50,0%	66,2%
	risposta corretta	36,1%	53,2%	54,9%	50,0%	33,8%
D20x.2	risposta errata	15,9%	12,0%	11,5%	9,6%	11,0%
	risposta corretta	84,1%	88,0%	88,5%	90,4%	89,0%
D20x.3	risposta errata	17,4%	16,6%	17,7%	18,0%	21,9%
	risposta corretta	82,6%	83,4%	82,3%	82,0%	78,1%
D20x.4	risposta errata	36,1%	28,2%	25,5%	23,5%	34,7%
	risposta corretta	63,9%	71,8%	74,5%	76,5%	65,3%

Franchigia		Titolo di studio						
		specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
D20x.1	risposta errata	23,9%	42,9%	53,3%	48,2%	57,1%	76,4%	67,0%
	risposta corretta	76,1%	57,1%	46,7%	51,8%	42,9%	23,6%	33,0%
D20x.2	risposta errata	8,4%	9,6%	15,5%	10,1%	16,2%	9,8%	32,8%
	risposta corretta	91,6%	90,4%	84,5%	89,9%	83,8%	90,2%	67,2%
D20x.3	risposta errata	3,2%	9,7%	13,4%	14,5%	23,9%	35,0%	30,4%
	risposta corretta	96,8%	90,3%	86,6%	85,5%	76,1%	65,0%	69,6%
D20x.4	risposta errata	13,2%	28,2%	20,7%	28,1%	32,9%	23,5%	64,9%
	risposta corretta	86,8%	71,8%	79,3%	71,9%	67,1%	76,5%	35,1%

DOMANDA 21
LEI SA COSA SI INTENDE PER MASSIMALE?

Lei sa cosa si intende per MASSIMALE?	%
Sì	56,5%
No	43,5%

DOMANDA 21X
IL MASSIMALE È ...?

Il MASSIMALE è ...?	Somma massima indicata nella polizza che l'assicuratore si impegna a pagare in caso di sinistro	Somma rimborsata dall'assicuratore in caso di sinistro	Importo fisso a carico dell'assicurato
Vero	87,5%	35,1%	10,3%
Falso	12,5%	64,9%	89,7%

Rispetto, infine, ad un terzo concetto base fondamentale relativo ai prodotti assicurativi, il 43,5% del campione ritiene di non sapere cosa si intenda per “massimale”. Poi, invitati dall'intervistatore a valutare la correttezza di tre diverse possibili definizioni, del sottocampione di coloro che ritengono di conoscere la risposta esatta, l'87,5% riesce effettivamente ad individuare la risposta corretta pur mantenendo una certa predisposizione a segnalare come corrette anche definizione sbagliate (più di un terzo del campione cade, ad esempio, nell'errore di ritenere che per massimale si intenda la somma rimborsata in caso di sinistro). In realtà coloro che in questo sottocampione individuano esclusivamente la risposta corretta rifiutando quelle scorrette è pari al 59,9%, corrispondente al 33,8% del campione totale.

Anche in questo caso gli uomini rispetto alle donne hanno una maggiore propensione sia a ritenere di conoscere la risposta, sia ad effettivamente individuare quella corretta. In relazione alle fasce d'età il picco delle risposte corrette (56,5%) si ottiene da coloro che hanno tra il 55 ed i 64 anni, per poi peggiorare simmetricamente sia al crescere che al decrescere dell'età.

Anche se pure qui la accuratezza dei diplomati è leggermente maggiore rispetto a quella dei laureati triennalisti, si osserva ancora una capacità di individuare la risposta corretta che tendenzialmente diminuisce al decrescere del livello di scolarizzazione.

Relativamente alla collocazione geografica, il picco delle risposte corrette si registra nel Nord Est (61,4%) per poi scendere progressivamente passando al Nord Ovest, al Centro, al Sud e alle Isole. Inoltre, nei capoluoghi si tende a rispondere più correttamente rispetto ai “non capoluoghi” ed infine alle grandi città.

Anche per il concetto di “massimale” si osserva nel campione un buon livello di autoconsapevolezza rispetto alle proprie effettive conoscenze in quanto, in tutte le tendenze finora descritte, la propensione a dichiarare di conoscere la risposta ha un andamento simile alla effettiva correttezza della stessa.

Massimale		Genere	
		Maschio	Femmina
D21x.1	risposta errata	38,8%	61,5%
	risposta corretta	61,2%	38,5%
D21x.2	risposta errata	32,8%	38,5%
	risposta corretta	67,2%	61,5%
D20x.3	risposta errata	8,8%	12,6%
	risposta corretta	91,2%	87,4%

Massimale		Età				
		18 -34 anni	35 -54 anni	55 -64 anni	65 -74 anni	+74 anni
D21x.1	risposta errata	55,5%	47,1%	43,5%	50,9%	59,9%
	risposta corretta	44,5%	52,9%	56,5%	49,1%	40,1%
D21x.2	risposta errata	32,2%	33,2%	34,7%	34,2%	48,1%
	risposta corretta	67,8%	66,8%	65,3%	65,8%	51,9%
D20x.3	risposta errata	6,9%	9,2%	11,1%	8,1%	21,0%
	risposta corretta	93,1%	90,8%	88,9%	91,9%	79,0%

Massimale		Titolo di studio						
		specializzazione post-laurea	laurea/laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
D21x.1	risposta errata	37,1%	36,7%	46,0%	43,7%	57,0%	75,2%	74,3%
	risposta corretta	62,9%	63,3%	54,0%	56,3%	43,0%	24,8%	25,7%
D21x.2	risposta errata	44,0%	26,0%	29,6%	30,6%	44,6%	49,6%	21,7%
	risposta corretta	56,0%	74,0%	70,4%	69,4%	55,4%	50,4%	78,3%
D20x.3	risposta errata	0,0%	4,1%	3,8%	8,6%	13,6%	26,4%	43,0%
	risposta corretta	100,0%	95,9%	96,2%	91,4%	86,4%	73,6%	57,0%

Massimale		Area geografica				
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
D21x.1	risposta errata	42,9%	38,6%	44,7%	63,5%	72,5%
	risposta corretta	57,1%	61,4%	55,3%	36,5%	27,5%
D21x.2	risposta errata	35,4%	32,4%	35,6%	38,0%	34,1%
	risposta corretta	64,6%	67,6%	64,4%	62,0%	65,9%
D20x.3	risposta errata	8,7%	8,7%	8,1%	15,9%	15,2%
	risposta corretta	91,3%	91,3%	91,9%	84,1%	84,8%

Massimale		Tipo di comune		
		grande città	capoluogo	non capoluogo
D21x.1	risposta errata	59,8%	43,7%	51,0%
	risposta corretta	40,2%	56,3%	49,0%
D21x.2	risposta errata	30,5%	36,1%	35,6%
	risposta corretta	69,5%	63,9%	64,4%
D20x.3	risposta errata	10,1%	10,4%	10,3%
	risposta corretta	89,9%	89,6%	89,7%

DOMANDA 22

SECONDO LEI, UNA POLIZZA CHE IN CASO DI EVENTO DANNOSO PREVEDA UNA FRANCHIGIA, OVVERO CHE UNA PARTE DI DANNO RESTI A CARICO DELL'ASSICURATO, È MEDIAMENTE PIÙ COSTOSA O MENO COSTOSA DI UNA POLIZZA CHE NON LA PREVEDA?

Una polizza che in caso di evento dannoso preveda una FRANCHIGIA, ovvero che una parte di danno resti a carico dell'assicurato, è mediamente più costosa o meno costosa di una polizza che non la preveda?	%
Più costosa	22,9%
Uguale	15,3%
Meno costosa	61,8%

Ben il 38,2% del campione dimostra di non comprendere che una polizza che preveda franchigie dovrebbe essere mediamente meno costosa di una polizza che non le preveda, e un 22,9% arriva a ritenere che dovrebbe addirittura essere più costosa!

Questa distorsione logica è influenzata da diversi fattori. Dall'appartenenza di genere, le donne ne cadono vittima in misura maggiore rispetto agli uomini. Dall'età, le fasce più mature sono più prone a questo errore di ragionamento. Dalla collocazione geografica, con un picco di risposte corrette nel Nord Est (66,3%) ed una depressione nelle Isole (50,2) con il Nord Ovest, il Centro ed il Sud in una posizione intermedia. Dal livello di scolarizzazione, con un picco di risposte corrette tra coloro che sono in possesso di una specializzazione post-laurea (84,8%) ed una depressione tra coloro in possesso della sola licenza elementare (43,1%). Ed infine dal tipo di occupazione, con un picco di risposte corrette tra gli occupati indipendenti (71%) ed una depressione tra i pensionati (52,7%), con invece i disoccupati che esprimono la più alta propensione (29,6%) a fornire la risposta completamente errata, ovvero sia che una polizza con franchigia dovrebbe essere mediamente più costosa.

Una polizza che in caso di evento dannoso preveda una FRANCHIGIA è mediamente	Genere	
	Maschio	Femmina
Più costosa	20,3%	25,3%
Uguale	11,0%	19,2%
Meno costosa	68,7%	55,4%

Una polizza che in caso di evento dannoso preveda una FRANCHIGIA è mediamente	Età				
	18 -34 anni	35 -54 anni	55 -64 anni	65 -74 anni	+ 74 anni
Più costosa	25,7%	20,7%	21,1%	22,2%	27,2%
Uguale	11,9%	12,2%	16,2%	14,9%	27,3%
Meno costosa	62,5%	67,1%	62,7%	62,9%	45,5%

Una polizza che in caso di evento dannoso preveda una FRANCHIGIA è mediamente	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Più costosa	25,3%	19,3%	22,1%	21,5%	27,4%
Uguale	11,9%	14,4%	15,1%	16,7%	22,4%
Meno costosa	62,8%	66,3%	62,8%	61,7%	50,2%

Una polizza che in caso di evento dannoso preveda una FRANCHIGIA è mediamente	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenze elementare	nessuno
Più costosa	8,5%	15,4%	21,5%	22,5%	25,1%	25,5%	34,6%
Uguale	6,7%	10,2%	13,6%	11,1%	17,3%	31,4%	47,0%
Meno costosa	84,8%	74,4%	64,9%	66,4%	57,6%	43,1%	18,4%

Una polizza che in caso di evento dannoso preveda una FRANCHIGIA è mediamente	Occupazione						
	occupato dipendente	occupato indipendente	Studente	in cerca di occupazione	pensionato	non occupato	casalinga
Più costosa	22,6%	17,3%	22,6%	26,8%	24,1%	29,6%	26,0%
Uguale	11,1%	11,7%	13,1%	17,4%	23,1%	9,7%	20,1%
Meno costosa	66,3%	71,0%	64,3%	55,8%	52,7%	60,7%	53,9%

DOMANDA 23

OLTRE AGLI EVENTI COPERTI, SU QUALE DEI SEGUENTI ELEMENTI DELLA POLIZZA È PER LEI PARTICOLARMENTE UTILE FOCALIZZARSI?

Oltre agli eventi coperti, su quale dei seguenti elementi della polizza è per lei particolarmente utile focalizzarsi?	%
Sui massimali in caso di sinistro, ovvero la somma massima risarcibile dalla polizza	44,9%
Sull'entità del premio, ovvero il costo di sottoscrizione	26,5%
Sulle esclusioni, ovvero le clausole di limitazione contrattuale	28,5%

Quasi metà del campione, quando valuta gli elementi di una polizza, si focalizza prevalentemente sui massimali in caso di sinistro. L'altra metà si suddivide abbastanza omogeneamente tra chi si focalizza sulla entità del premio e chi, denotando un livello di maggiore evoluzione nella valutazione dei prodotti assicurativi, si focalizza sulle clausole di limitazione contrattuale.

Queste diverse sensibilità appaiono influenzate dall'età, dalla collocazione geografica, dal titolo di studio e dal tipo di occupazione.

Specificamente, sulla dimensione anagrafica, la sensibilità verso i massimali è maggiore nella fascia tra i 65 ed i 74 anni, mentre tra gli "over 74" vi sono coloro più attenti alla entità del premio e tra i 35 e 54 anni vi sono coloro più sensibili alle esclusioni.

A livello geografico, il Centro/Sud e Isole si caratterizza per una sensibilità superiore del Nord verso l'entità dei premi, con una concomitante minore focalizzazione sulle esclusioni.

Analogamente, la propensione a concentrarsi sulla consistenza del premio assicurativo aumenta al decrescere del livello del titolo di studio. Al contrario della propensione a focalizzarsi sulle esclusioni che tende ad incrementare al crescere della scolarizzazione.

Infine, relativamente al tipo di occupazione, la sensibilità verso i massimali raggiunge il picco in coloro che sono alla ricerca di occupazione (53,9%) ed il livello più basso in coloro che hanno un lavoro dipendente (41%). La focalizzazione sull'entità del premio assicurativo è massima tra le casalinghe (29,6%) ed i pensionati (28,6%), mentre la evoluta focalizzazione sulle esclusioni di polizza è più alta tra gli occupati indipendenti (37,1%).

Oltre agli eventi coperti, su quale dei seguenti elementi della polizza è per lei particolarmente utile focalizzarsi?	Età				
	18 -34 anni	35 -54 anni	55 -64 anni	65 -74 anni	+74 anni
Sui massimali in caso di sinistro, ovvero la somma massima risarcibile dalla polizza	45,0%	41,2%	47,7%	54,9%	41,1%
Sull'entità del premio, ovvero il costo di sottoscrizione	26,9%	26,6%	23,0%	24,2%	32,3%
Sulle esclusioni, ovvero le clausole di limitazione contrattuale	28,1%	32,2%	29,3%	21,0%	26,6%

Oltre agli eventi coperti, su quale dei seguenti elementi della polizza è per lei particolarmente utile focalizzarsi?	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Sui massimali in caso di sinistro, ovvero la somma massima risarcibile dalla polizza	43,0%	46,8%	49,4%	42,3%	44,7%
Sull'entità del premio, ovvero il costo di sottoscrizione	23,3%	19,3%	27,9%	32,6%	32,4%
Sulle esclusioni, ovvero le clausole di limitazione contrattuale	33,6%	33,9%	22,7%	25,0%	22,9%

Oltre agli eventi coperti, su quale dei seguenti elementi della polizza è per lei particolarmente utile focalizzarsi?	Titolo di studio						
	specializzazioni post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
Sui massimali in caso di sinistro, ovvero la somma massima risarcibile dalla polizza	41,9%	36,4%	41,5%	44,5%	49,6%	39,9%	45,7%
Sull'entità del premio, ovvero il costo di sottoscrizione	17,8%	19,3%	21,2%	23,8%	28,9%	40,6%	32,1%
Sulle esclusioni, ovvero le clausole di limitazione contrattuale	40,2%	44,2%	37,2%	31,7%	21,5%	19,5%	22,3%

Oltre agli eventi coperti, su quale dei seguenti elementi della polizza è per lei particolarmente utile focalizzarsi?	Occupazione						
	occupato dipendente	occupato indipendente	studente	in cerca di occupazione	pensionato	non occupato	casalinga
Sui massimali in caso di sinistro, ovvero la somma massima risarcibile dalla polizza	41,0%	42,6%	45,4%	53,9%	48,4%	50,2%	48,0%
Sull'entità del premio, ovvero il costo di sottoscrizione	27,8%	20,3%	26,9%	24,7%	28,6%	22,8%	29,6%
Sulle esclusioni, ovvero le clausole di limitazione contrattuale	31,2%	37,1%	27,7%	21,4%	23,0%	27,0%	22,4%

DOMANDA 24

LE LEGGO UN ELENCO DI POSSIBILI TIMORI, PER IL PRESENTE O IL FUTURO, MI DICA QUALI CONDIVIDE MOLTO, QUALI ABBASTANZA, QUALI POCO E QUALI PER NIENTE?

In generale, il rischio più sentito è relativo ai problemi di salute per malattie o infortuni (76,7%) sommando “molto” (34,9%) e “abbastanza” (41,8%), seguito dalla paura di non poter provvedere al benessere di figli/nipoti (64,6%) e/o persone care non autosufficienti (67,9%), oltre al reddito ridotto in pensione (63,4%). I rischi informatici (33,3%) non sono invece molto sentiti, così come i danni arrecati ad altri (54%).

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Perdita del lavoro	31,8%	25,9%	17,9%	24,3%
Riduzione del reddito quando sarà in pensione	29,4%	34,0%	19,1%	17,5%
Problemi di salute per malattie o infortuni	34,9%	41,8%	17,1%	6,1%
Subire furti, scippi, aggressioni...	22,4%	36,0%	30,3%	11,2%
Non poter provvedere al benessere dei figli/nipoti	34,2%	30,4%	20,1%	15,4%
Dover sostenere persone care non autosufficienti	28,4%	39,5%	19,8%	12,3%
Danni alle abitazioni	20,0%	39,2%	30,6%	10,2%
Disastri naturali (es.: alluvioni, terremoti, etc.)	21,7%	34,7%	32,0%	11,6%
Rischi informatici quando naviga o acquista on line	11,0%	22,3%	34,3%	32,4%
Danni che lei o i suoi familiari potete involontariamente arrecare ad altri	18,4%	35,6%	32,3%	13,6%

Esiste una correlazione fra la preoccupazione media e il numero di coperture assicurative non obbligatorie: chi è più preoccupato si copre in misura maggiore. Tuttavia, il fatto che la salute sia la fonte di maggiori preoccupazioni non si traduce in realtà nella sottoscrizione di polizze assicurative sanitarie, come emerge dall'incrocio con la D5. Vediamo infatti che coloro che sottoscrivono una Polizza Malattie sono solo il 10,6% del totale degli intervistati, percentuale che sale per la Polizza Infortuni al 20,2%, ma che comunque rimane molto bassa, rispetto al fatto che ben il 77% del campione indichi la salute (malattia/infortuni) come principale fonte di preoccupazione.

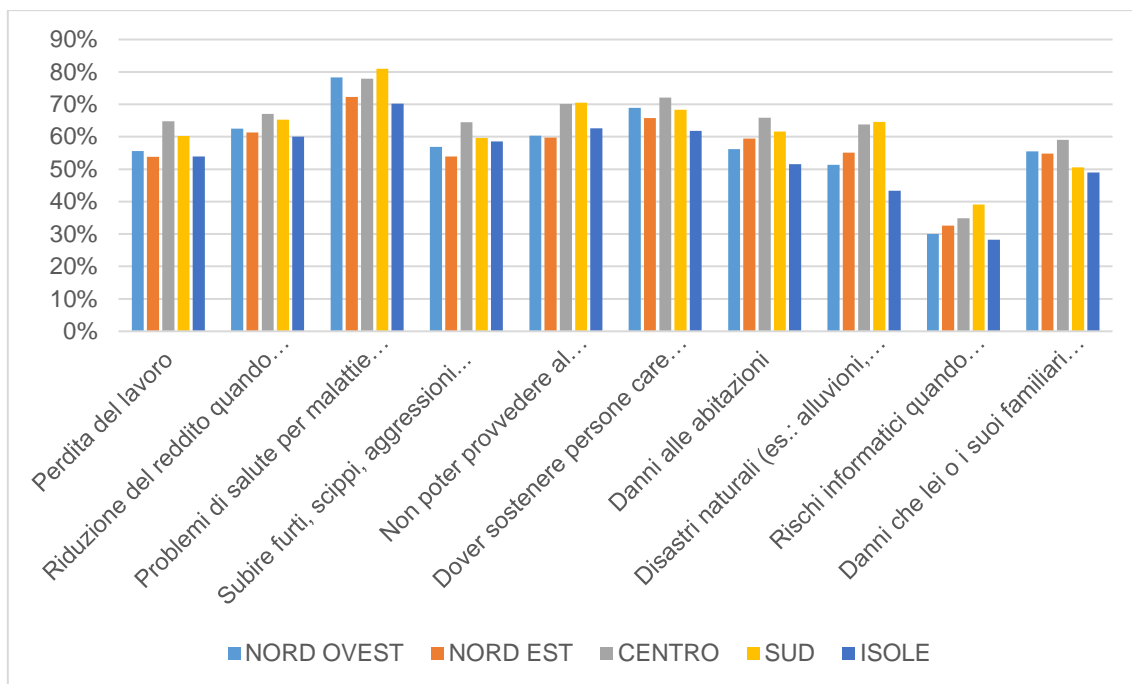
Sarebbe importante soffermarsi sulla rappresentazione della polizza sanitaria rispetto al rischio salute: se essa si limita alla possibilità di ricevere assistenza presso strutture sanitarie private (prestazioni specialistiche o ricoveri presso cliniche private) potrebbe risultare poco interessante in un paese come l'Italia con un sistema sanitario pubblico.

Per quanto riguarda l'area geografica, Centro e Sud manifestano una preoccupazione maggiore per tutti gli item, in particolare per i Disastri Naturali (63,8% Centro e 64,6% Sud, e di conseguenza, ma in misura minore, per Danni alle abitazioni), Perdita Lavoro, Reddito diminuito, esprimendo una percezione di maggiore precarietà geografico-lavorativa.

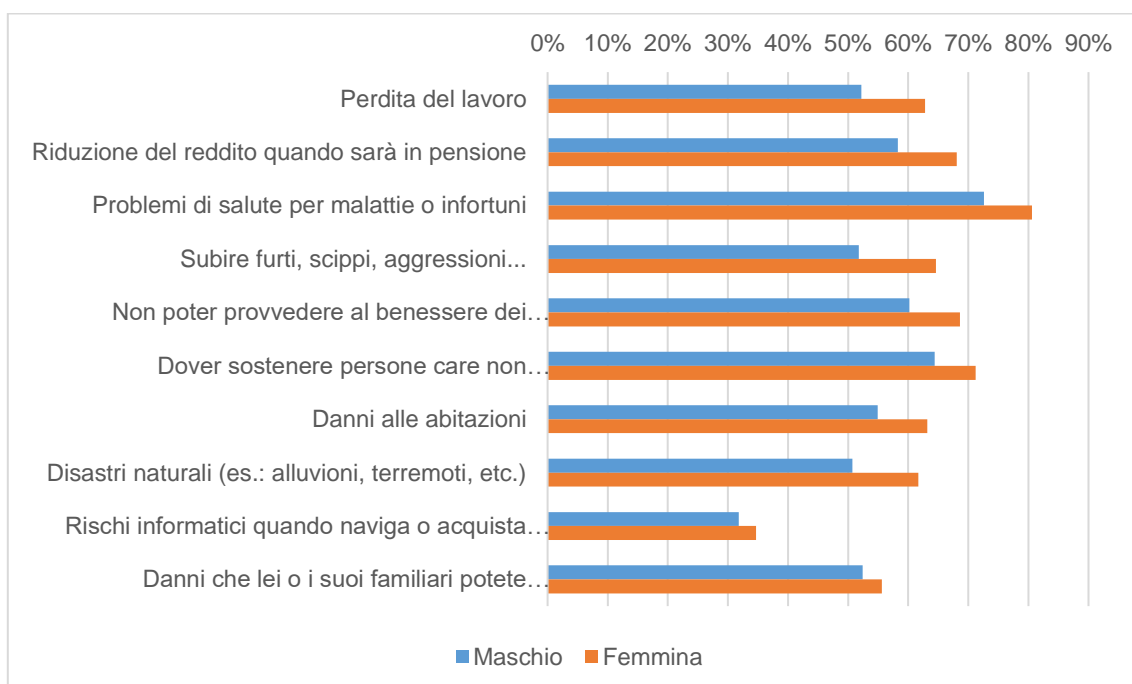
	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Perdita del lavoro	55,6%	53,8%	64,8%	60,2%	53,9%
Riduzione del reddito quando sarà in pensione	62,5%	61,3%	67,0%	65,3%	60,0%
Problemi di salute per malattie o infortuni	78,3%	72,3%	77,9%	81,0%	70,2%
Subire furti, scippi, aggressioni...	56,9%	53,9%	64,5%	59,6%	58,6%
Non poter provvedere al benessere dei figli/nipoti	60,3%	59,7%	70,1%	70,5%	62,6%
Dover sostenere persone care non autosufficienti	68,9%	65,8%	72,1%	68,3%	61,8%
Danni alle abitazioni	56,2%	59,4%	65,9%	61,6%	51,5%
Disastri naturali (es.: alluvioni, terremoti, etc.)	51,3%	55,1%	63,8%	64,6%	43,3%
Rischi informatici quando naviga o acquista on line	30,0%	32,6%	34,9%	39,1%	28,2%
Danni che lei o i suoi familiari potete involontariamente arrecare ad altri	55,5%	54,8%	59,0%	50,6%	49,0%

Il maggior timore connesso ai Disastri Naturali non si traduce tuttavia in una maggiore sottoscrizione di polizze ad essi relative né al Centro (10,4%) né al Sud (4,1%), rispetto a quanto si osserva invece al Nord (circa 20% di sottoscrizioni), come emerge dal confronto con D5.

Inoltre, il Centro (70,1%) e il Sud (70,5%) in particolare rivelano preoccupazione rispetto al Provvedere al Benessere dei figli (dato che si può in parte spiegare con l'elevato tasso di disoccupazione giovanile).



Infine, sussiste una differenza di genere, che vede le donne più preoccupate in generale e soprattutto in relazione alla salute.



Per quanto riguarda il titolo di studio: la categoria “Nessun titolo”, prevalentemente costituita da anziani over 74, ha maggiore percezione del rischio rispetto alla Salute e ai Disastri naturali. “Nessun titolo” e “Titolo Elementare” hanno minore percezione del rischio legato a danni informatici, lavoro, reddito, danni ad altri: in generale si può dire che queste categorie

hanno minore percezione del rischio associato a dimensioni che implicano la presenza di un lavoro e di un reddito (che si avrebbe timore di perdere), in quanto prevalentemente costituite da pensionati. Coerentemente con quanto rilevato finora, chi è invece in possesso di una Laurea Triennale manifesta una maggiore preoccupazione per la perdita del Lavoro.

	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
Perdita del lavoro	51,2%	58,0%	67,7%	61,9%	58,7%	33,3%	35,3%
Riduzione del reddito quando sarà in pensione	56,9%	70,8%	66,2%	67,4%	63,2%	39,6%	47,8%
Problemi di salute per malattie o infortuni	81,0%	80,3%	79,8%	78,9%	74,5%	68,5%	85,3%
Subire furti, scippi, aggressioni...	42,1%	51,2%	63,4%	56,1%	62,4%	63,3%	58,9%
Non poter provvedere al benessere dei figli/nipoti	49,9%	63,0%	59,8%	64,6%	66,6%	64,5%	41,9%
Dover sostenere persone care non autosufficienti	73,9%	66,8%	75,6%	69,7%	68,4%	55,0%	68,2%
Danni alle abitazioni	47,6%	55,0%	67,1%	59,4%	61,0%	55,5%	52,2%
Disastri naturali (es.: alluvioni, terremoti, etc.)	51,0%	49,4%	63,7%	53,6%	60,6%	59,0%	66,5%
Rischi informatici quando naviga o acquista on line	32,4%	36,4%	37,5%	33,2%	37,6%	16,4%	21,5%
Danni che lei o i suoi familiari potete involontariamente arrecare ad altri	54,8%	51,3%	60,7%	55,9%	56,6%	38,4%	40,6%

Si rileva una differenza anche fra occupati nel settore pubblico e privato, con una maggiore preoccupazione relativa alla perdita del lavoro nel settore privato (74,6%) rispetto al settore pubblico (49,9%).

	Settore lavorativo	
	settore pubblico	settore privato
Perdita del lavoro	49,9%	74,6%
Riduzione del reddito quando sarà in pensione	72,5%	77,0%
Problemi di salute per malattie o infortuni	74,2%	78,6%
Subire furti, scippi, aggressioni...	55,4%	54,8%
Non poter provvedere al benessere dei figli/nipoti	62,4%	68,7%
Dover sostenere persone care non autosufficienti	66,1%	71,7%
Danni alle abitazioni	57,5%	56,9%
Disastri naturali (es.: alluvioni, terremoti, etc.)	47,2%	54,4%
Rischi informatici quando naviga o acquista on line	40,3%	37,1%
Danni che lei o i suoi familiari potete involontariamente arrecare ad altri	56,9%	59,1%

DOMANDA 25

LE LEGGO ALCUNE MOTIVAZIONI, MI DICA FRA QUESTE, QUALI SONO LE 3 PRINCIPALI PER CUI EVENTUALMENTE NON SI È ASSICURATO/A PUR AVENDO PERCEPITO IL RISCHIO?

Le leggo alcune motivazioni, mi dica fra queste, quali sono le 3 principali per cui eventualmente non si è assicurato/a pur avendo percepito il rischio?	%
Costo della polizza	67,5%
Scarsa comprensibilità della polizza	50,0%
Esperienza negativa in occasione di un sinistro	28,7%
Sfiducia nei confronti delle assicurazioni	42,4%
Pur avendone percepito il rischio, è improbabile che mi capiti	34,1%

In generale, il costo (67,5%) è la causa più importante insieme alla scarsa comprensibilità della polizza (50,0%), seguite dalla sfiducia nei confronti delle assicurazioni (42,4%) e da esperienze negative pregresse (28,7%).

L'importanza attribuita al costo della polizza non risulta differente per area geografica (a parte un picco nel Nord Est, 75,9%), né per aree a basso/alto reddito, ma risulta direttamente proporzionale al titolo di studio. In particolare, cresce la preoccupazione per laurea magistrale (72,2%) e specializzazione ulteriore (78,2%); per gli altri titoli non si rileva nessuna differenza significativa (dal 65,1% licenza elementare al 67,4% laurea triennale), riducendosi poi notevolmente nel caso di nessun titolo di studio (50,8%). Il dato sembra avere un andamento paradossale e controintuitivo. In realtà potrebbe essere dovuto al fatto che coloro che non hanno alcun titolo di studio sono prevalentemente anziani (e quindi sono in genere meno assicurati).

Anche la scarsa comprensibilità, pur essendo un fattore generale, cambia rispetto al titolo di studio: è maggiore per laurea triennale (55,2%), laurea magistrale (56,4%) rispetto a media inferiore (48%), licenza elementare (45,9%) e nessun titolo (43,8%).

	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	Laurea /laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
Costo della polizza	78,2%	72,2%	67,4%	68,4%	66,1%	65,1%	50,8%
Scarsa comprensibilità della polizza	52,5%	56,4%	55,2%	50,6%	48,0%	45,9%	43,8%
Esperienza negativa in occasione di un sinistro	8,6%	15,1%	28,6%	30,9%	30,3%	26,4%	24,5%
Sfiducia nei confronti delle assicurazioni	62,9%	38,6%	43,0%	43,0%	41,6%	45,7%	29,9%
Pur avendone percepito il rischio, è improbabile che mi capiti	38,2%	40,9%	39,8%	37,8%	29,5%	20,9%	28,2%

È inoltre massima negli studenti (69,3%) e in chi lavora nel settore privato (54,1%) rispetto al pubblico (42%). In generale, sembrerebbe possibile affermare che la scarsa comprensibilità sia rilevata da chi è più consapevole, perché ha strumenti interpretativi maggiori (laureati e studenti), o perché più abituato ad assicurarsi provenendo dal settore privato - occupato o indipendente- che ha più coperture 3.54 rispetto all'occupato dipendente 2.87.

	Occupazione						
	occupato dipendente	occupato indipendente	studente	in cerca di occupazione	pensionato	non occupato	casalinga
Costo della polizza	71,0%	72,3%	59,2%	71,6%	60,0%	60,3%	69,5%
Scarsa comprensibilità della polizza	51,7%	45,8%	69,3%	39,7%	50,6%	46,8%	44,6%
Esperienza negativa in occasione di un sinistro	27,4%	28,1%	33,2%	35,6%	27,9%	34,6%	29,7%
Sfiducia nei confronti delle assicurazioni	43,2%	36,8%	42,3%	43,8%	41,7%	44,4%	49,8%
Pur avendone percepito il rischio, è improbabile che mi capiti	37,3%	37,2%	45,2%	38,1%	24,7%	30,5%	30,6%

	Settore lavorativo	
	settore pubblico	settore privato
Costo della polizza	75,4%	70,0%
Scarsa comprensibilità della polizza	42,0%	54,1%
Esperienza negativa in occasione di un sinistro	27,5%	27,4%
Sfiducia nei confronti delle assicurazioni	43,6%	43,1%
Pur avendone percepito il rischio, è improbabile che mi capiti	41,5%	36,2%

La sfiducia risulta maggiore nella fascia d'età 35-54 anni (46,4%), nelle grandi città (55,4%) e al Sud (46,9%).

	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Costo della polizza	65,3%	75,9%	68,8%	64,3%	62,2%
Scarsa comprensibilità della polizza	48,1%	48,5%	49,2%	53,5%	50,8%
Esperienza negativa in occasione di un sinistro	30,5%	30,4%	24,0%	28,3%	29,5%
Sfiducia nei confronti delle assicurazioni	41,8%	40,5%	39,7%	46,9%	42,2%
Pur avendone percepito il rischio, è improbabile che mi capiti	35,9%	38,7%	27,5%	35,0%	28,8%

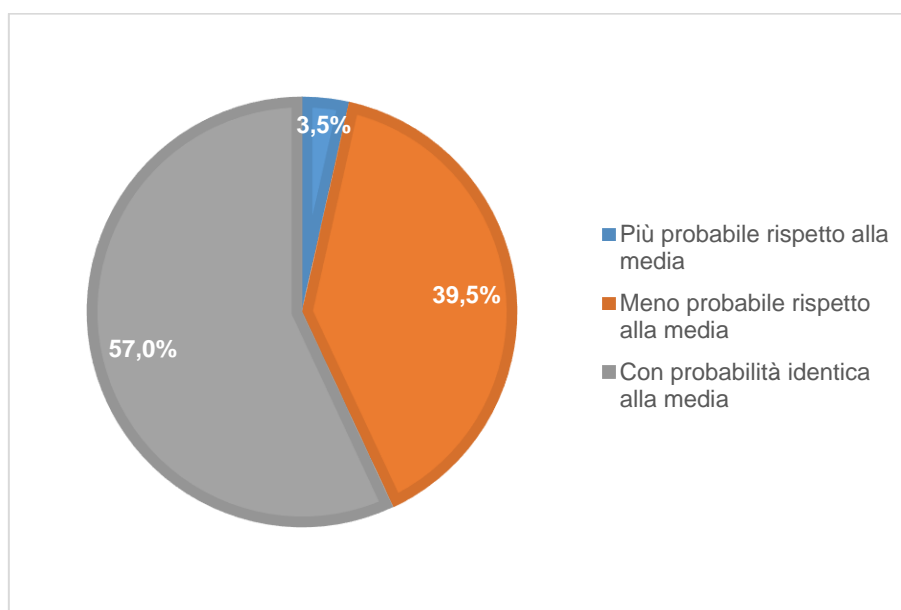
È infine considerato “improbabile che mi capiti” nei 18-34enni (42,3%), oltre che negli studenti, in accordo con una visione più ottimistica rispetto agli over 35.

	Età				
	18 -34 anni	35 -54 anni	55 -64 anni	65 -74 anni	+74 anni
Costo della polizza	66,1%	71,8%	66,1%	64,0%	62,8%
Scarsa comprensibilità della polizza	50,6%	49,6%	51,5%	49,5%	48,0%
Esperienza negativa in occasione di un sinistro	28,6%	29,9%	29,4%	28,8%	24,1%
Sfiducia nei confronti delle assicurazioni	37,5%	46,4%	42,5%	42,7%	39,1%
Pur avendone percepito il rischio, è improbabile che mi capiti	42,3%	36,3%	30,3%	25,1%	26,7%

DOMANDA 26

**SECONDO LEI, DOPO CHE SI È SUBITO UN SINISTRO, RISPETTO ALLA MEDIA
QUALE È LA PROBABILITÀ DI SUBIRNE UNO ANALOGO NEL CORSO DELL'ANNO
SUCCESSIVO?**

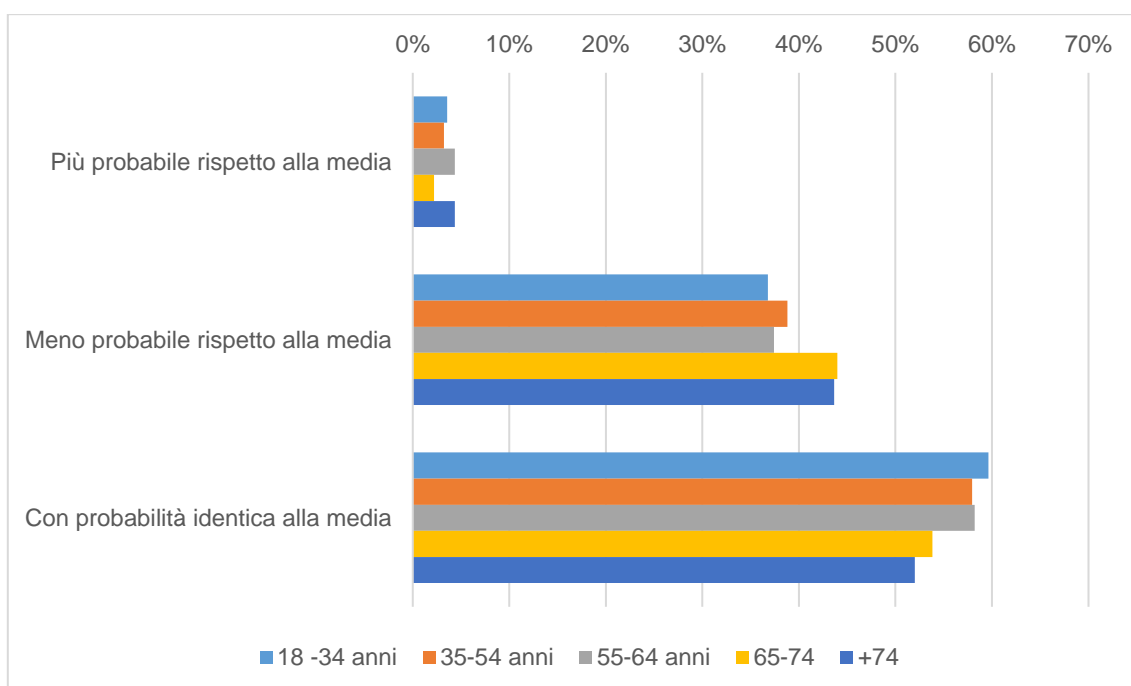
Secondo lei, dopo che si è subito un sinistro, rispetto alla media quale è la probabilità di subirne uno analogo nel corso dell'anno successivo?	%
Più probabile rispetto alla media	3,5%
Meno probabile rispetto alla media	39,5%
Con probabilità identica alla media	57,0%



La maggioranza risponde correttamente alla domanda su quale sia la probabilità di avere un nuovo sinistro dopo che lo si è già sperimentato. La probabilità per il 57% rimane identica, mentre per il 39,5% diminuisce e per il 3,5% aumenta. Questa risposta scorretta del più del 40%, anche nota come “fallacia dello scommettitore”, conosciuto come “Monte Carlo Fallacy”, denota una scarsa conoscenza delle leggi della statistica. È stata riscontrata in molte situazioni come gioco d’azzardo o valutazione del rischio di incidenti, in cui non si è consapevoli che sui piccoli numeri ogni ripetizione di evento mantiene intatta le probabilità medie della serie statistica. Secondo Tversky e Kahneman (1971) questa fallacia legata alla

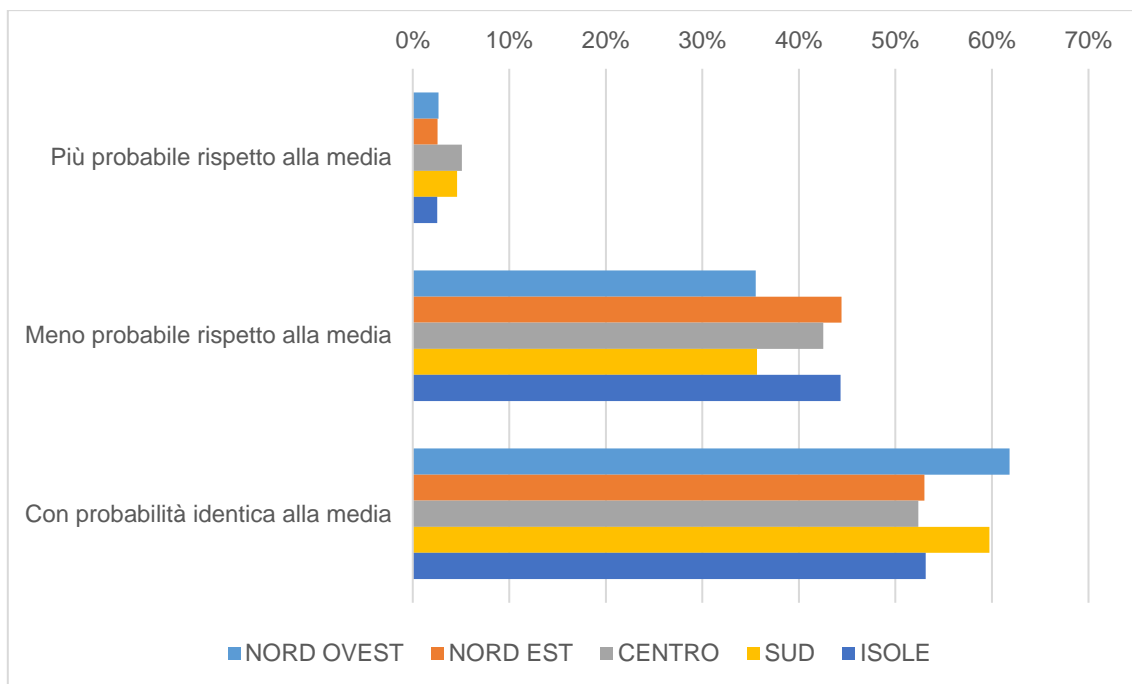
“legge dei piccoli numeri” è un “bias” cognitivo prodotto dalla euristica della rappresentatività.

Secondo lei, dopo che si è subito un sinistro, rispetto alla media, quale è la probabilità di subirne uno analogo nel corso dell'anno successivo?	Età				
	18 -34 anni	35 -54 anni	55 -64 anni	65 -74 anni	+74 anni
Più probabile rispetto alla media	3,6%	3,2%	4,4%	2,2%	4,3%
Meno probabile rispetto alla media	36,8%	38,8%	37,4%	44,0%	43,6%
Con probabilità identica alla media	59,6%	57,9%	58,2%	53,8%	52,0%



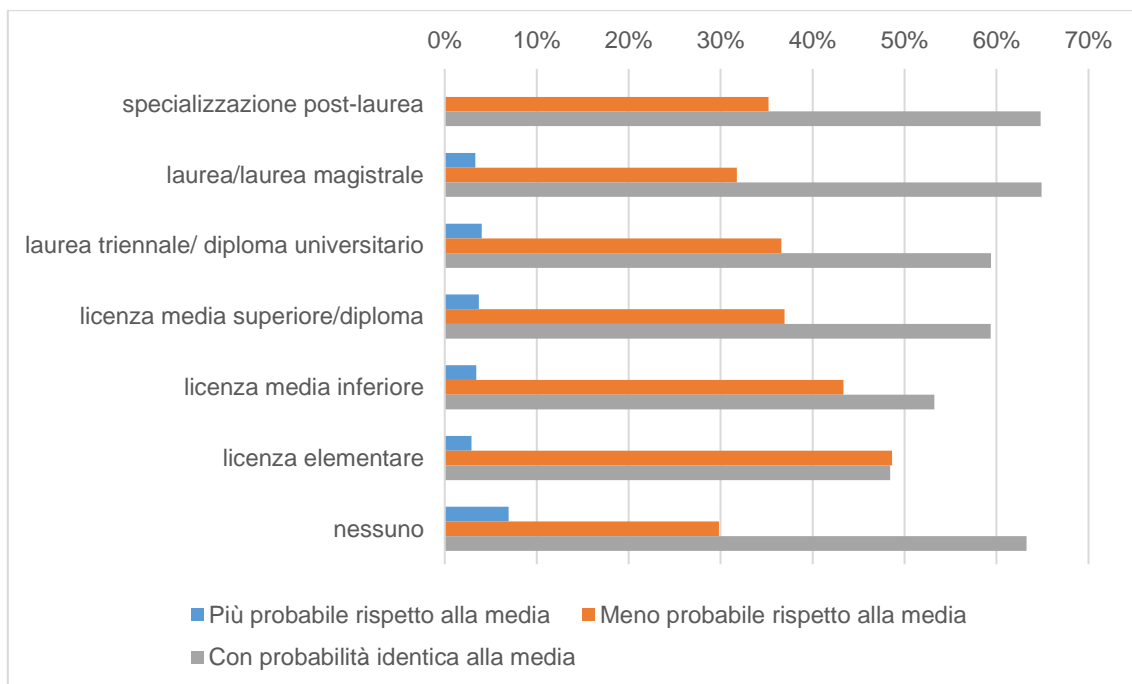
Si riscontra un aumento della fallacia fra le persone sopra i 65 anni (44%) rispetto alla fascia 18-34 (36,8%)

Secondo lei, dopo che si è subito un sinistro, rispetto alla media, quale è la probabilità di subirne uno analogo nel corso dell'anno successivo?	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Più probabile rispetto alla media	2,7%	2,6%	5,1%	4,6%	2,5%
Meno probabile rispetto alla media	35,5%	44,4%	42,5%	35,7%	44,3%
Con probabilità identica alla media	61,8%	53,0%	52,4%	59,7%	53,1%



Anche l'area geografica presenta alcune differenze. Il Nord-Ovest risponde correttamente al 61,8% verso le Isole al 53,1%. Mentre la fallacia è maggiormente presente nelle Isole al 44,3% nei confronti del Nord-Ovest al 35,5%.

Secondo lei, dopo che si è subito un sinistro...	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
Più probabile rispetto alla media	0,0%	3,3%	4,0%	3,7%	3,4%	2,9%	6,9%
Meno probabile rispetto alla media	35,2%	31,8%	36,6%	36,9%	43,3%	48,7%	29,8%
Con probabilità identica alla media	64,8%	64,9%	59,4%	59,4%	53,2%	48,4%	63,2%



Anche il titolo di studio sembra correlato con la risposta corretta e quella fallace. Chi ha la specializzazione post-laurea (64,8%) e la laurea magistrale (64,9%) risponde correttamente in confronto a chi possiede la licenza elementare (48,4%). Simmetricamente chi possiede la laurea magistrale commette la fallacia per il 31,8% nei confronti del 48,7% di chi ha solo la licenza elementare.

I dati sul titolo di studio sembrano collegarsi ai dati sulla conoscenza dei termini di base, come mostrato nella tabella seguente.

	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
Conoscenza termini base	61,3	52,5	42,8	47,3	33,5	21,3	14,1

Chi ha una maggior conoscenza dei concetti assicurativi di base (premio, franchigia e massimale) tende a considerare più correttamente la probabilità di futuri sinistri rispetto a chi ce l'ha più bassa. E specularmente chi ha meno conoscenza di base tende a commettere la fallacia maggiormente che chi ha questa conoscenza. Quindi sembrerebbe che la maggiore istruzione aumenti sia la conoscenza di base, sia la competenza statistica.

Secondo lei, dopo che si è subito un sinistro, rispetto alla media, quale è la probabilità di subirne uno analogo nel corso dell'anno successivo?	Conoscenza termini base
Più probabile rispetto alla media	31,3
Meno probabile rispetto alla media	36,7
Con probabilità identica alla media	43,9

Secondo lei, dopo che si è subito un sinistro, rispetto alla media, quale è la probabilità di subirne uno analogo nel corso dell'anno successivo?	Chi decide in relazione alle coperture assicurative			
	esclusivamente lei	lei insieme a qualche altro membro della famiglia	esclusivamente un altro membro della famiglia	Nessuno
Più probabile rispetto alla media	3,5%	3,9%	2,3%	9,9%
Meno probabile rispetto alla media	39,8%	37,3%	45,1%	15,4%
Con probabilità identica alla media	56,7%	58,8%	52,6%	74,7%

Un altro dato interessante è la correlazione con il ruolo di decisore all'interno della famiglia. È maggiore la percentuale di risposte corrette di chi decide da solo (56,7%) o con un altro membro della famiglia (58,8%) mentre è maggiore la risposta fallace tra chi delega la scelta ad altri membri della famiglia (45,1%). L'impegno analitico nella scelta di una polizza sembra aumentare la competenza statistica.

DOMANDA 27

Campione A (50% del campione)

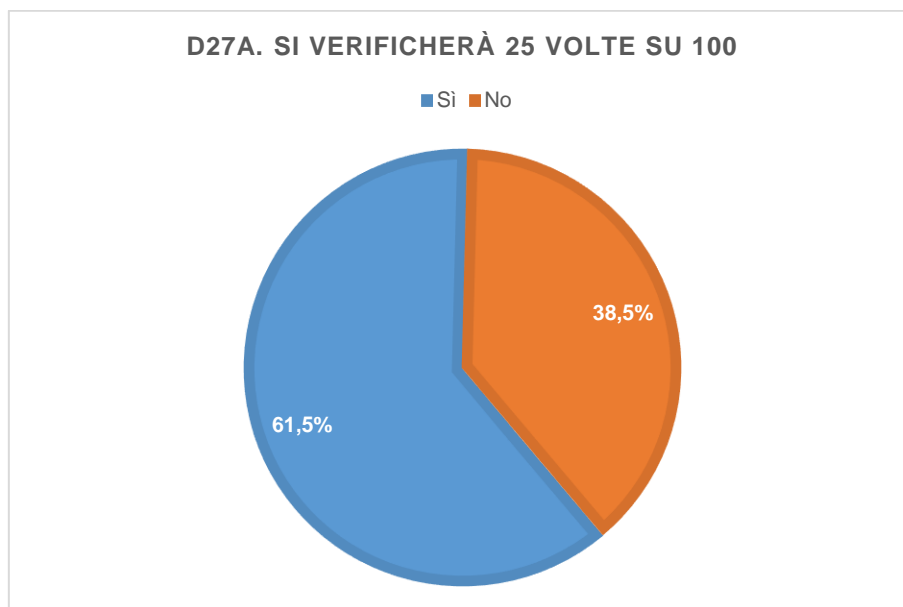
D27_A. SI VERIFICHERÀ UN SINISTRO 25 VOLTE SU 100. SOTTOSCRIVEREBBE UNA POLIZZA ASSICURATIVA PER PROTEGGERSI DAL RISCHIO DI QUEL SINISTRO?

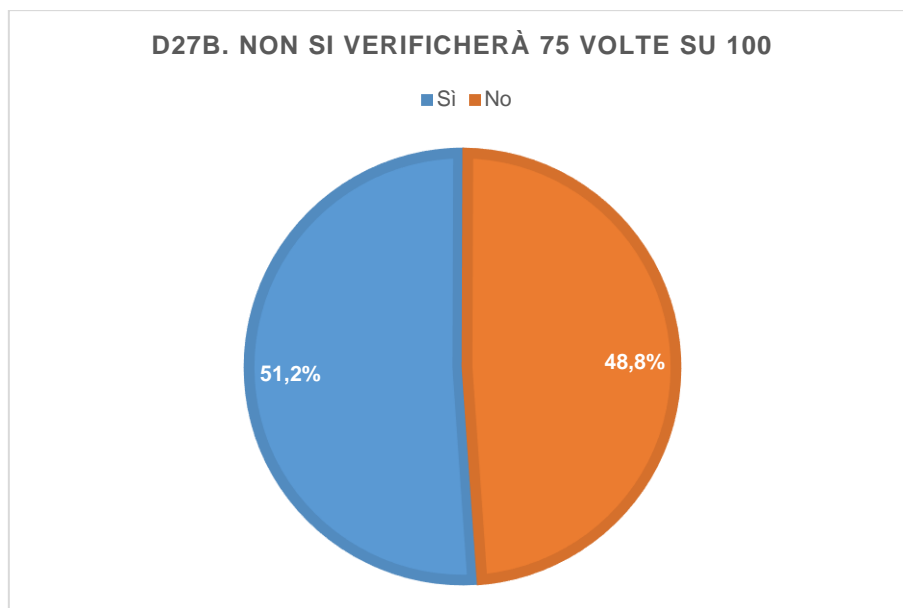
1. sì
2. no

Campione B (50% del campione)

D27_B. NON SI VERIFICHERÀ ALCUN SINISTRO 75 VOLTE SU 100. SOTTOSCRIVEREBBE UNA POLIZZA ASSICURATIVA PER PROTEGGERSI DAL RISCHIO DI QUEL SINISTRO?

1. sì
2. no



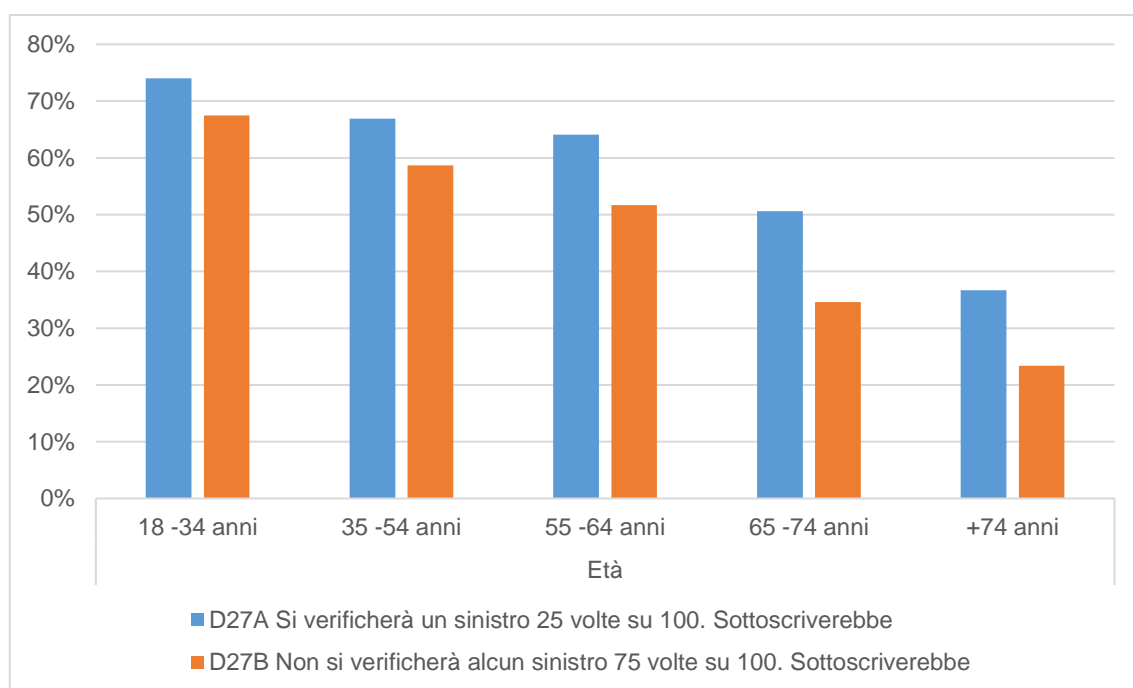


La domanda verifica se un diverso frame, uno come impostato in senso negativo di probabilità di accadimento di un sinistro e l'altro in senso positivo di probabilità di non accadimento di un sinistro, a parità di contenuto semantico, è in grado di generare una diversa risposta assicurativa. I risultati sembra che evidenzino un effetto "framing" (Tversky e Kahneman, 1981), in quanto la probabilità di sottoscrivere la polizza aumenta dal 51,2% al 61,5% quando si passa dal frame di assenza di sinistro a quello di presenza di sinistro. Nel caso le informazioni rendano saliente la probabilità di un incidente 25 volte su 100 i soggetti si rappresentano in modo più vivido il rischio e quindi aumentano la loro propensione a tutelarsi con una copertura assicurativa. Il contrario avviene quando la salienza è che 75 volte su 100 non avviene alcun sinistro. La rappresentazione mentale è in questo caso focalizzata sulla probabilità che non avvenga alcun sinistro, per cui non è necessario tutelarsi a livello assicurativo.

Sottoscriverebbe una polizza assicurativa	Genere	
	Maschio	Femmina
D27A Si verificherà un sinistro 25 volte su 100.	65,2%	58,1%
D27B Non si verificherà alcun sinistro 75 volte su 100.	54,5%	48,1%

I maschi tendono ad avere una maggiore propensione ad assicurarsi in entrambe le condizioni, mentre le femmine una minore propensione.

Sottoscriverebbe una polizza assicurativa	Età				
	18 -34 anni	35 -54 anni	55 -64 anni	65 -74 anni	+74 anni
D27A Si verificherà un sinistro 25 volte su 100.	74,0%	66,9%	64,1%	50,6%	36,7%
D27B Non si verificherà alcun sinistro 75 volte su 100.	67,5%	58,7%	51,7%	34,6%	23,4%



Una differenza maggiore fra condizione assenza e presenza di sinistro si riscontra nella classe di età 65-74 (50,6% vs. 34,6%). La percentuale maggiore di sottoscrittori nel frame presenza di sinistro si ha nella classe d'età 18-34 anni, che però presentano anche un'alta probabilità (67,5%) di sottoscrizione nel frame di guadagno. La differenza di sottoscrizione fra i due frame è bassa nella fascia 18-34 (6,5%) e si alza progressivamente con l'età.

Sottoscriverebbe una polizza assicurativa	Titolo di studio						
	specializzazioni e post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
D27A Si verificherà un sinistro 25 volte su 100.	77,1%	70,7%	76,3%	68,9%	54,6%	34,8%	40,0%
D27B Non si verificherà alcun sinistro 75 volte su 100.	42,3%	59,9%	61,7%	57,6%	48,7%	21,4%	37,9%

Un maggior effetto framing polarizzante si constata fra chi ha una laurea triennale (76,3% vs. 61,7%) mentre un minore effetto si ha fra chi ha la licenza elementare (34,8% vs. 21,4%).

La minor propensione ad assicurarsi in entrambe le condizioni si ha fra chi è in possesso solo della licenza elementare.

Sottoscriverebbe una polizza assicurativa	Occupazione						
	occupato dipendente	occupato indipendente	studente	in cerca di occupazione	pensionato	non occupato	casalinga
D27A Si verificherà un sinistro 25 volte su 100.	64,5%	75,5%	82,8%	62,2%	44,5%	72,5%	64,2%
D27B Non si verificherà alcun sinistro 75 volte su 100.	58,2%	58,8%	67,8%	63,3%	29,0%	66,6%	51,1%

La maggiore sottoscrizione in entrambe le condizioni si ha tra gli occupati indipendenti e tra gli studenti, mentre il minor tasso di sottoscrizione si ha fra i pensionati. Fra gli studenti e gli occupati indipendenti è presente anche un maggior effetto “framing”.

DOMANDA 28

Campione A (50% del campione)

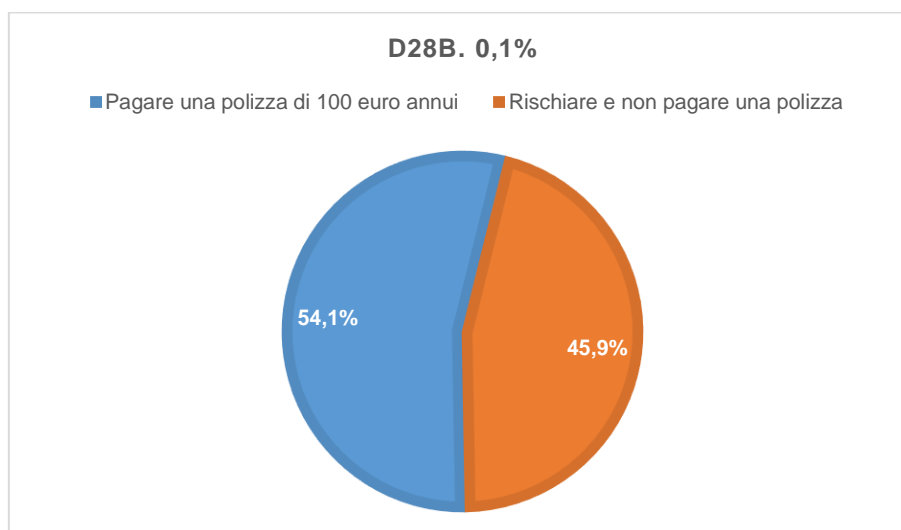
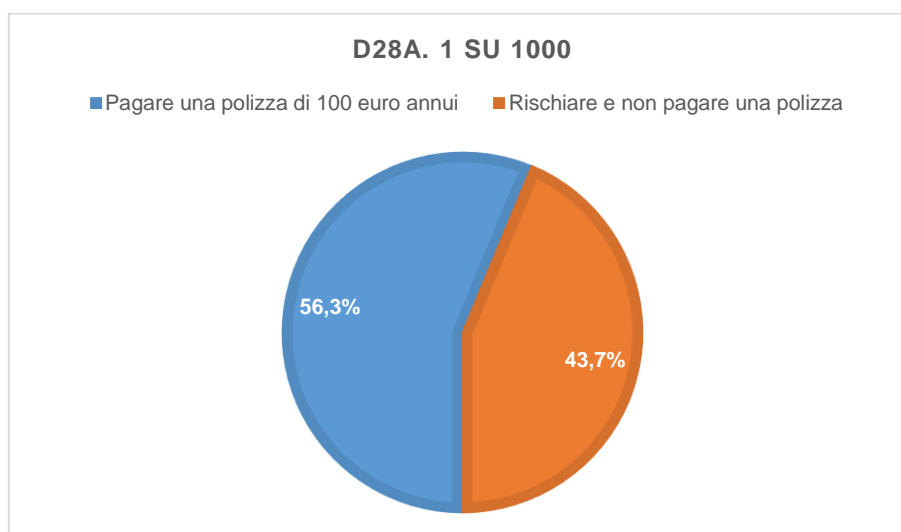
D28_A. DATA LA PROBABILITÀ ANNUALE DI 1 SU 1000 DI PERDERE 50.000 EURO PER DANNI LEGATI A INCIDENTI DOMESTICI PREFERIREBBE:

1. pagare una polizza di 100 euro annui
2. rischiare e non pagare una polizza

Campione B (50% del campione)

D28_B. DATA LA PROBABILITÀ ANNUALE DELLO 0,1% DI PERDERE 50.000 EURO PER DANNI LEGATI A INCIDENTI DOMESTICI PREFERIREBBE:

1. pagare una polizza di 100 euro annui
2. rischiare e non pagare una polizza

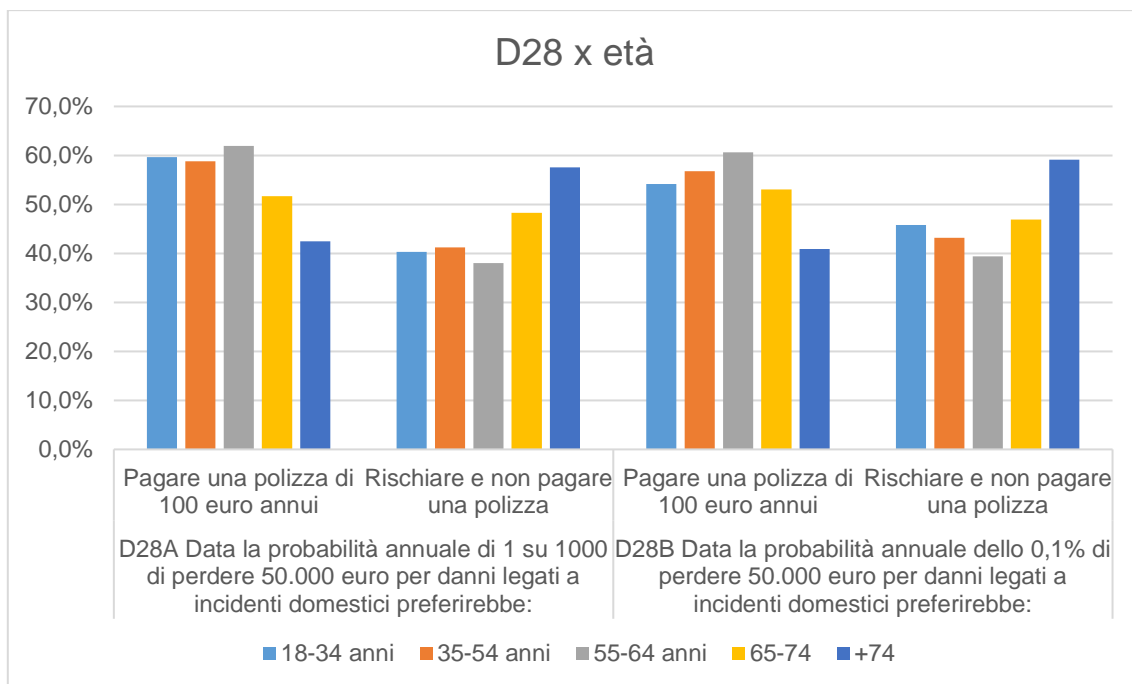


La risposta alla domanda 28, che aveva l'obiettivo di testare se la rappresentazione del rischio sotto forma di percentuale rispetto a frequenza naturale poteva modificare la percezione del rischio e la conseguente propensione ad assicurarsi, non ha dato risultati significativi. Come è noto (Gigerenzer, 2015; Gigerenzer, Gassmaier, Kurz-Milcke, Schwartz & Woloshin, 2007) la presentazione delle informazioni come percentuali e non come frequenze naturali può aumentare la sovrapponderazione psicologica dei dati. La rappresentazione della probabilità come frequenze consente una maggiore valutazione veritiera della informazione mentre quella in percentuali porta qualche volta ad una sovrastima del fenomeno. Vi sono ragioni anche di psicologia evoluzionista che spiegano la maggiore caratteristica ecologica delle frequenze naturali rispetto le percentuali (Gigerenzer, 1996). L'uomo fin dalla epoca primitiva era abituato a rappresentarsi una relazione fra quantità di oggetti. Le percentuali e le probabilità condizionali sono invece un recente prodotto della conoscenza umana³.

Alla domanda se assicurarsi per essere protetti dal rischio annuale di 1 su 1000 di perdere 50.000 euro per danni legati ad incidenti domestici il 56,3% dei soggetti indicano la scelta assicurativa. Il 54,1% dei soggetti fa lo stesso quando la domanda è articolata con le percentuali (0,1%). Non si hanno quindi differenze significative nella propensione ad assicurarsi nelle due condizioni. Quindi la percezione del rischio sembra simile fra rappresentazione della probabilità come percentuale e come frequenze naturali.

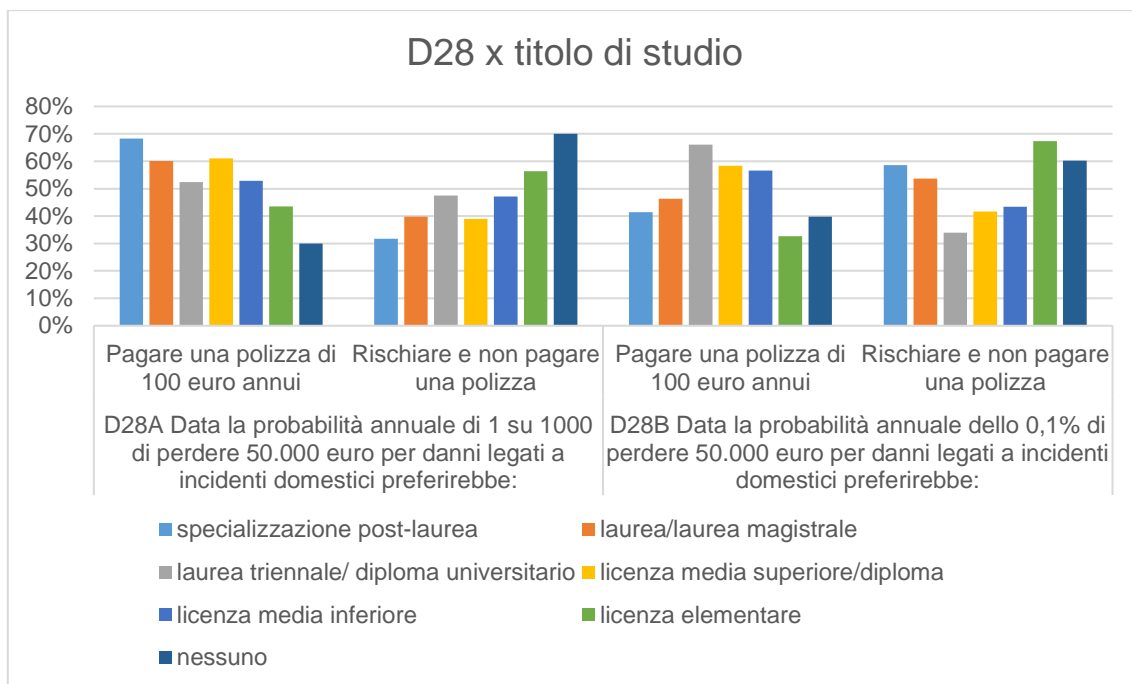
		Età				
		18 -34 anni	35 -54 anni	55 -64 anni	65 -74 anni	+74 anni
D28A. Data la probabilità annuale di 1 su 1000 di perdere 50.000 euro...	Pagare una polizza di 100 euro annui	59,7%	58,8%	62,0%	51,7%	42,4%
	Rischiare e non pagare una polizza	40,3%	41,2%	38,0%	48,3%	57,6%
D28B. Data la probabilità annuale dello 0,1% di perdere 50.000 euro...	Pagare una polizza di 100 euro annui	54,2%	56,8%	60,6%	53,1%	40,9%
	Rischiare e non pagare una polizza	45,8%	43,2%	39,4%	46,9%	59,1%

³ Il simbolo di percentuale % è di origini italiane. Non esistono prove precedenti al 1425 dell'utilizzo di un simbolo particolare per indicare la percentuale, bensì il termine «per cento» era spesso abbreviato in modi differenti, quali «per 100», «p 100», «p cento» ed altri (Smith, 1898). Nella paleografia medievale e rinascimentale la lettera p con il gambo sbarrato da una linea orizzontale o diagonale è convenzionalmente da leggere come "per" (Cappelli, 1912). Giorgio Chiarino (1481) usa il simbolo xx per c. per indicare 20 per cento. In una lettera commerciale sempre del XV secolo viene usato un simbolo costituito da una p e uno 0. In seguito, viene usato un simbolo del tipo 0/0 e nel 1650 il moderno %.



Sembra esserci una differenza significativa fra i giovani (59,7%) a pagare la polizza e gli anziani (42%). Non si ha però un effetto della rappresentazione in percentuali o frequenze nell'aumentare questa propensione.

		Titolo di studio						
		specializzazi one post- laurea	laurea/ laurea magistra le	laurea triennale/ diploma universita rio	licenza media superior e/ diploma	licenza media inferiore	licenza element are	nessuno
D28A. Data la probabilità annuale di 1 su 1000 di perdere 50.000 euro...	Pagare una polizza di 100 euro annui	68,3%	60,2%	52,5%	61,1%	52,8%	43,6%	30,0%
	Rischiare e non pagare una polizza	31,7%	39,8%	47,5%	38,9%	47,2%	56,4%	70,0%
D28B. Data la probabilità annuale dello 0,1% di perdere 50.000 euro...	Pagare una polizza di 100 euro annui	41,4%	46,3%	66,0%	58,4%	56,6%	32,6%	39,8%
	Rischiare e non pagare una polizza	58,6%	53,7%	34,0%	41,6%	43,4%	67,4%	60,2%



Sembra esserci una differenza significativa fra chi ha un titolo di studio avanzato come la laurea magistrale (60,2%) e chi è in possesso solo della licenza media (43,6%) a pagare la polizza nella condizione di frequenza naturale. Si ha anche un certo effetto della rappresentazione in percentuali o frequenze nell'aumentare questa propensione in chi ha la laurea magistrale (60,2 % nella condizione delle frequenze naturali vs. 41,4% nella condizione della percentuale). Si ha anche nella stessa categoria di soggetti un capovolgimento della propensione ad assicurarsi nella condizione della percentuale, per cui i soggetti per il 58,6% opterebbero per non assicurarsi, mentre nella condizione delle frequenze naturali sarebbero solo il 31,7% a farlo. Un andamento simile anche nelle lauree magistrali. Ciò sembra corroborare la tesi che la rappresentazione con frequenze naturali metta in luce in modo più saliente a livello mentale il rischio.

DOMANDA 29

CAMPIONE A (50% del campione)

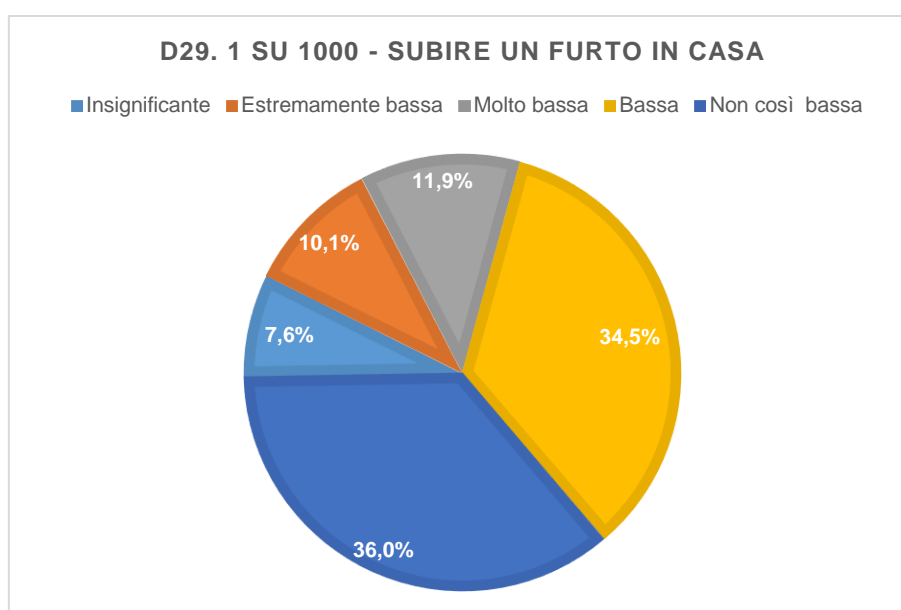
D29_A. COME VALUTA LA PROBABILITÀ PARI A 1 SU 1000 DI SUBIRE UN FURTO IN CASA?

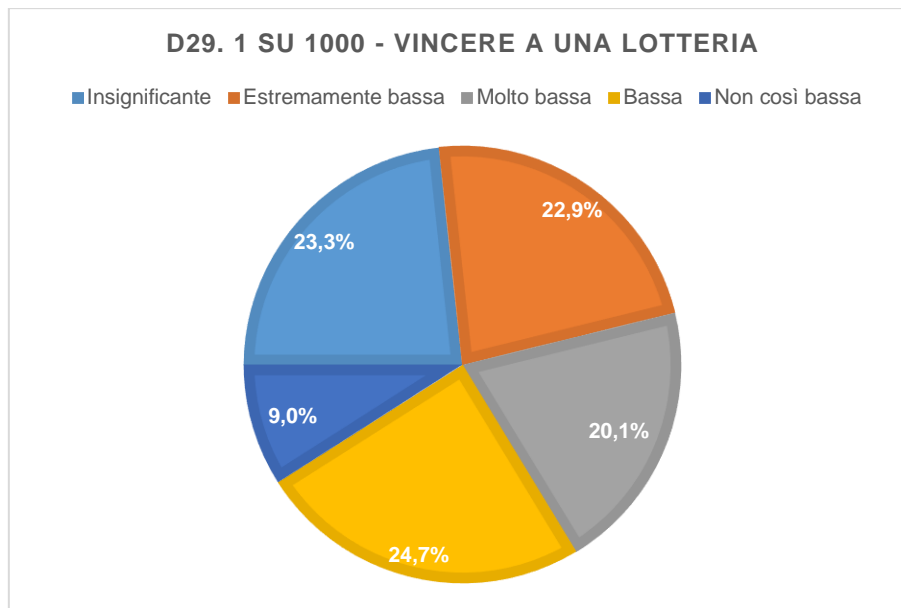
1. Insignificante
2. Estremamente bassa
3. Molto bassa
4. Bassa
5. Non così bassa

CAMPIONE B (50% del campione)

D29_B. COME VALUTA LA PROBABILITÀ PARI A 1 SU 1000 DI VINCERE A UNA LOTTERIA?

1. Insignificante
2. Estremamente bassa
3. Molto bassa
4. Bassa
5. Non così bassa





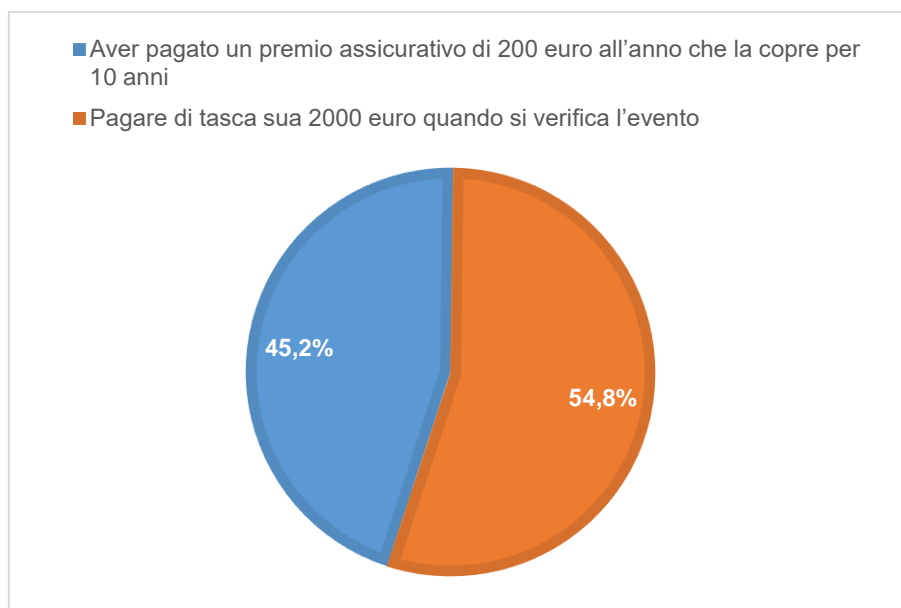
Le risposte a questa domanda mostrano una significativa inversione di ponderazione delle probabilità basse nelle due condizioni, quella di subire un furto in casa e quella di vincere una lotteria. Alla domanda di come valuta la probabilità di 1 su 1000 di subire un furto in casa il 29,6% la valuta come insignificante, estremamente bassa e molto bassa. Mentre il 60,4% la valuta come bassa e non così bassa. Cioè la maggioranza da una maggiore ponderazione a questa bassa probabilità. Il contrario succede quando la domanda è su vincere una lotteria. Il 66,3% la considera insignificante, estremamente bassa e molto bassa, mentre il 33,7% la considera bassa e non così bassa. Cioè si ha una minore ponderazione rispetto alla condizione precedente di questa bassa probabilità. Secondo la teoria del prospetto (Kahneman e Tversky, 1979) esiste una funzione di ponderazione della probabilità per cui le probabilità oggettivamente basse vengono generalmente sovraperponderate. Kahneman e Tversky però non fanno distinzione fra ponderazione di eventi con differenti aspetti ed intensità emozionali. Da successive ricerche si è riscontrato che l'emozione cambia la ponderazione di probabilità piccole. Maggiore è l'intensità emozionale maggiore è la sovraperponderazione (Rottenstreich e Hsee, 2001; Attia e Hilton, 2011). Contrariamente a quanto postulato dalla teoria classica dell'utilità attesa e dalla teoria del prospetto, secondo le quali utilità (o valori) e probabilità (o ponderazione) sono indipendenti, i risultati mostrano che la percezione soggettiva delle probabilità dipende dal valore affettivo che l'individuo associa agli esiti attesi. Ciò opera un'importante distinzione tra componente monetaria e quella affettiva del valore. Secondo Lowenstein et al. (2001) la sovraperponderazione delle basse probabilità è dovuta all'insorgere di sentimenti di speranza

e paura, rispettivamente quando gli esiti sono positivi o negativi. Ciò è noto, ad esempio nell'acquisto dei premium bonds in UK. Questi bonds mettono in palio un jackpot di un milione di sterline. Quando la persona fa l'investimento assegnando la possibile vincita ad un familiare invece che a se stesso, la percezione delle basse probabilità tende ad essere sovraperponderata e ciò aumenta la propensione all'acquisto (Attia e Hilton, 2011). La ragione di questa sovraperponderazione sembra dipendere dall'effetto della Euristiche della Affettività (Slovic, et al., 2005). Per tornare al risultato della domanda 29 da una parte si ha la probabilità di una vincita monetaria senza alcuna valenza affettiva. Dall'altra il rischio di un evento negativo a forte componente emozionale come il furto. Inoltre, mentre il furto prevede una perdita, la vincita alla lotteria un guadagno economico. Come è noto il peso psicologico di perdere è superiore (il doppio) a quello del guadagno di una stessa quantità di denaro. Infine, nel caso del furto una maggiore ponderazione su base affettiva potrebbe derivare anche dall'effetto dotazione rispetto ai nostri beni materiali a cui siamo legati affettivamente.

DOMANDA 30

NEL CASO DI UN POSSIBILE DANNO ALLA CASA (ROTTURA TUBATURE, MUFFA, INFILTRAZIONI ETC.) QUANTIFICABILE CON 2000 EURO PREFERIREBBE:

1. aver pagato un premio assicurativo di 200 euro all'anno che la copre per 10 anni
2. pagare di tasca sua 2000 euro quando si verifica l'evento

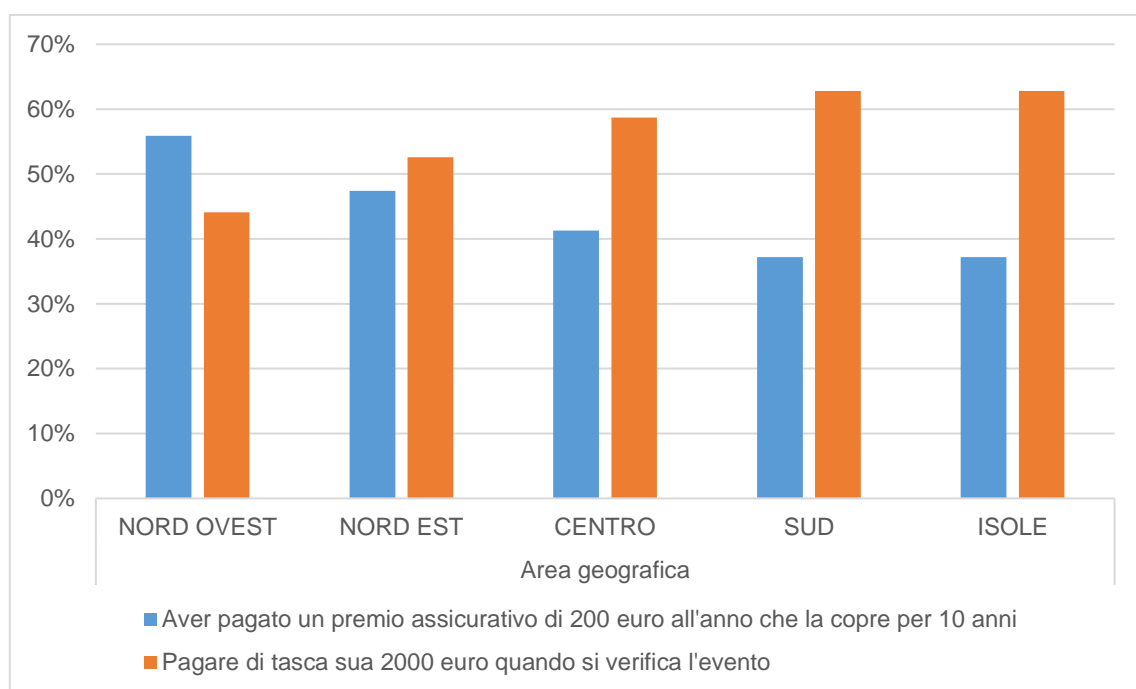


Nel caso di un possibile danno alla casa quantificabile con 2000 euro preferirebbe	Genere	
	Maschio	Femmina
Aver pagato un premio assicurativo di 200 euro all'anno che la copre per 10 anni	45,2%	45,2%
Pagare di tasca sua 2000 euro quando si verifica l'evento	54,8%	54,8%

La risposta alla domanda 30 sulla preferenza di un possibile danno in casa quantificabile a 2000 euro di pagare per 10 anni un premio assicurativo di 200 euro o pagare di tasca il costo del danno una volta che si verifici, la maggioranza dei soggetti (54,8%) preferisce scommettere che non succeda niente nel futuro ed in ogni caso posticipare il costo del danno nel futuro. Questo comportamento viene definito fenomeno dello “sconto temporale” (Frederick, et al., 2002) ed è presente in molti contesti di scelta economica. Ad esempio, in finanza si parla di “sconto iperbolico” e attiene ai problemi di scelta intertemporale. Nella fattispecie, è un fenomeno in base al quale, nella valutazione di un prospetto di scelta intertemporale, un decisore tende ad utilizzare un tasso di sconto molto elevato (iperbolico

per l'appunto) per orizzonti temporali ridotti, e un tasso meno elevato per orizzonti temporali tra il futuro prossimo e gli eventi più distanti nel tempo. In particolare, gli individui sembrano scontare il futuro a tassi molto più alti nel breve che nel lungo periodo. Meglio, quindi nel caso della risposta alla domanda 30, non pagare un costo immediato sicuro, anche se piccolo, per un rischio di un danno non presente e non certo, anche se maggiore. D'altra parte, è significativa la percentuale che sceglie di assicurarsi a fronte di un danno non certo che è di entità uguale alla somma dei premi.

Nel caso di un possibile danno alla casa quantificabile con 2000 euro preferirebbe	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Aver pagato un premio assicurativo di 200 euro all'anno che la copre per 10 anni	55,9%	47,4%	41,3%	37,2%	37,2%
Pagare di tasca sua 2000 euro quando si verifica l'evento	44,1%	52,6%	58,7%	62,8%	62,8%



Si riscontra una differenza fra aree geografiche. Mentre il Nord Ovest per il 55,9% preferisce sentirsi tutelato con l'assicurazione, l'opposto avviene nel Sud e nelle Isole che per il 62,8% privilegiano il pagamento ad hoc nel momento del danno. Lo sconto temporale del campione Sud e Isole può essere dovuto a ragioni di carattere economico, cioè minore potere d'acquisto o per altri fattori contestuali. Ci sono differenze significative tra nord e sud per quanto riguarda il numero di polizze non obbligatorie sottoscritte (in media: Nord Ovest 3,1, Nord Est 3,0, Centro 2,4, Sud: 2,3, Isole 2,5).

DOMANDA 31

Campione A (50% del campione)

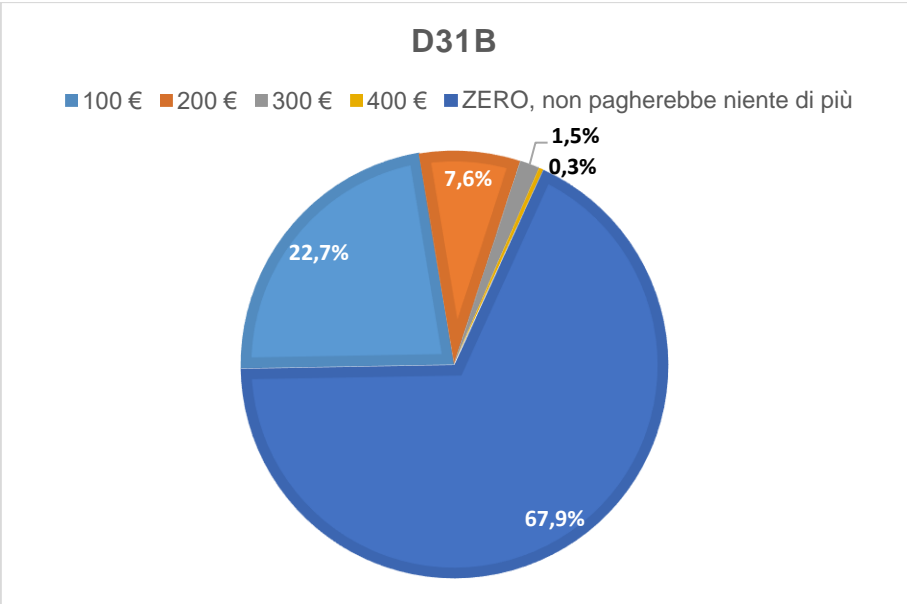
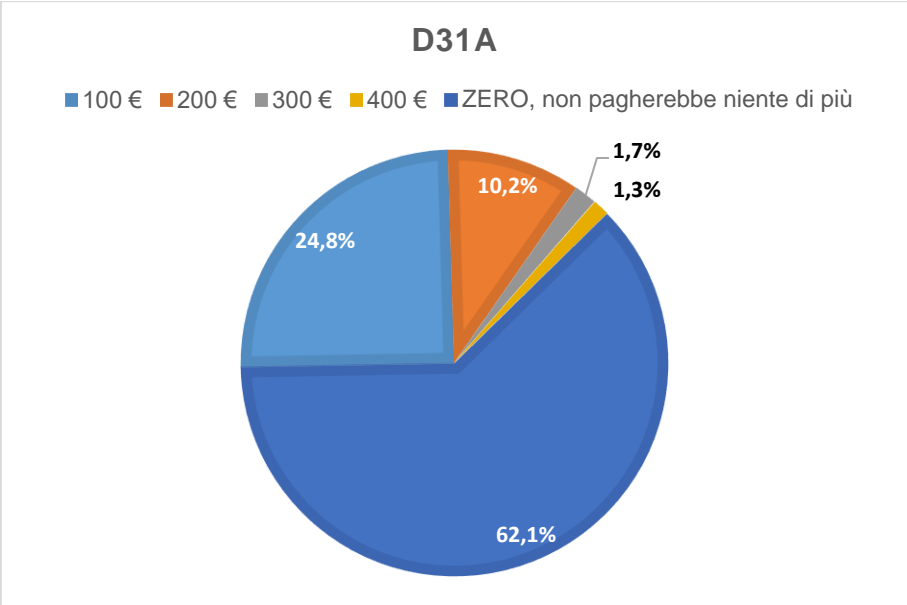
D31_A. IPOTIZZANDO CHE LEI PAGHI ATTUALMENTE 200 EURO DI ASSICURAZIONE ANNUALE PER FURTO, QUANTO SAREBBE DISPOSTO A PAGARE IN PIÙ SAPENDO CHE IL RISCHIO DI FURTO È RADDOPPIATO NELLA SUA CITTÀ:

1. 100€
2. 200€
3. 300€
4. 400€
5. ZERO, non pagherebbe niente di più

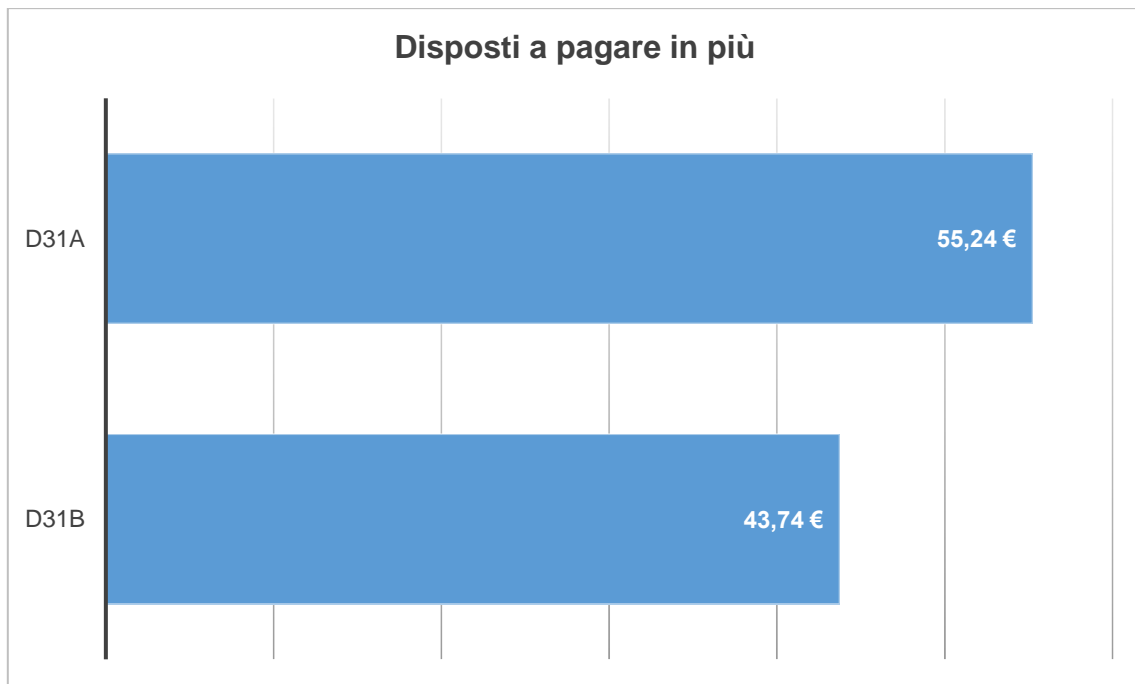
Campione B (50% del campione)

D31_B. IPOTIZZANDO CHE LEI PAGHI ATTUALMENTE 200 EURO DI ASSICURAZIONE ANNUALE PER FURTO, QUANTO SAREBBE DISPOSTO A PAGARE IN PIÙ SAPENDO CHE IL RISCHIO DI FURTO È PASSATO DA 1 SU 1000 A 2 SU 1000

1. 100
2. 200
3. 300
4. 400
5. ZERO, non pagherei niente di più



	Disposti a pagare in più
D31A	55,24 €
D31B	43,74 €



La domanda 31 affronta nuovamente il tema dell'effetto della rappresentazione, questa volta in rapporto a quella basata su frequenze naturali o su termini riassuntivi del "raddoppio" (rappresentazione analoga al 100%).

Nella risposta alla domanda 31 su quanto uno sarebbe disposto a pagare di più di assicurazione annuale sul furto sapendo che il rischio di furto è raddoppiato rispetto a sapere che è passato da 1 su 1000 a 2 su 1000 si nota l'effetto di sovrapponderazione dell'informazione "doppio" rispetto alle frequenze naturali. Il campione che ha l'informazione come "raddoppiato" è disposto a pagare in media 55,24 euro di più, rispetto ai 43,74 euro di più del campione con l'informazione in frequenze. C'è da sottolineare che il 62% del sottogruppo "raddoppiato" non pagherebbe niente ed il 68% del sottogruppo "frequenze" farebbe lo stesso. Pertanto, la rappresentazione della probabilità come frequenze naturali consente una maggiore valutazione veritiera della informazione mentre quella formulata nei termini del "raddoppio" porta qualche volta ad una sovrastima del rischio del fenomeno che spiega la maggior propensione a pagare.

DOMANDA 32 e 33

Campione A (50% del campione)

D32_A. QUAL È LA PROBABILITÀ ANNUALE DI SUBIRE UN QUALSIASI TIPO DI FURTO FUORI CASA? INDICHI UNA PROBABILITÀ DA 0 A 100

D33_A. QUANTO SAREBBE DISPOSTO A PAGARE ALL'ANNO PER UNA POLIZZA A COPERTURA DI UN QUALSIASI TIPO DI FURTO FUORI CASA? INDICHI UNA CIFRA DA 0 A 1000 EURO

Campione B (50% del campione)

D32_B. LE LEGGERÒ ORA UN ELENCO DI POSSIBILI FURTI CHE SI POTREBBERO SUBIRE FUORI CASA.

D32_B1 del portafoglio (da 0 a 100)

D32_B2 dell'orologio (da 0 a 100)

D32_B3 del telefonino (da 0 a 100)

D32_B4 di un gioiello (da 0 a 100)

D32_B5 di una bicicletta (da 0 a 100)

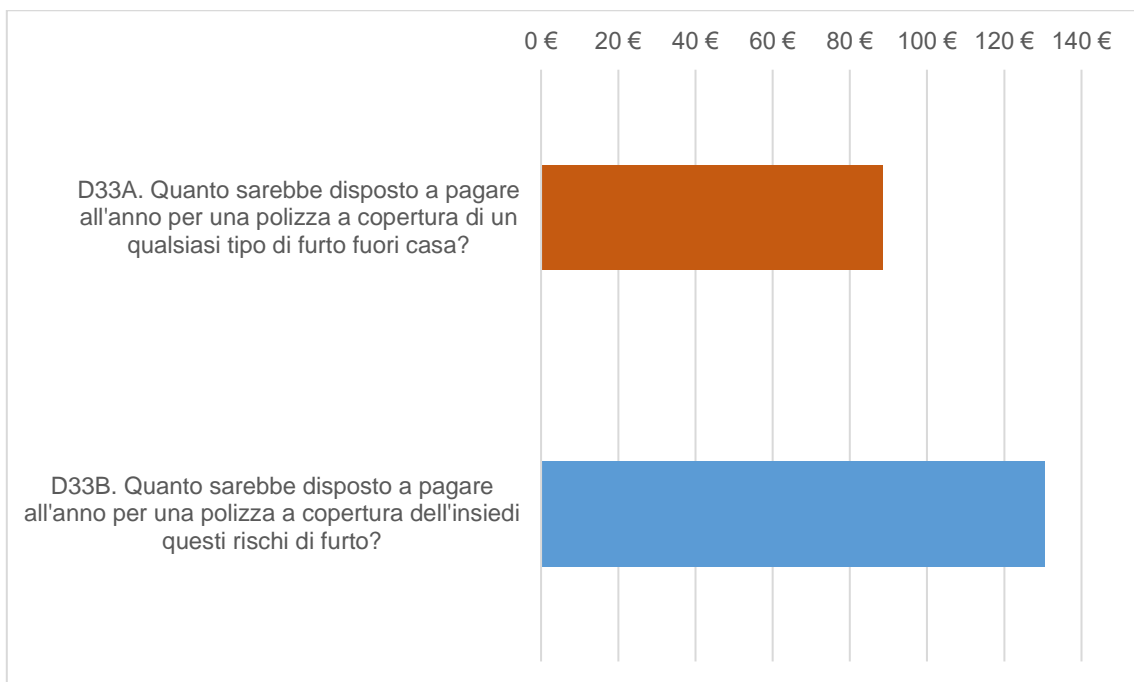
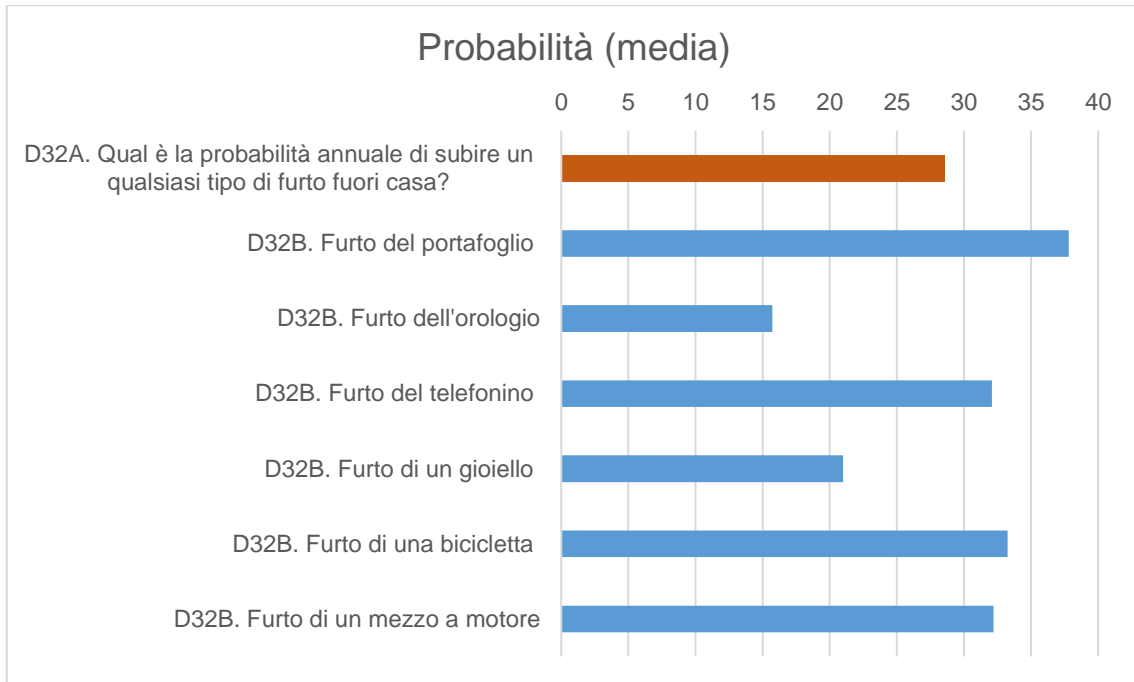
D32_B6 di un mezzo a motore (da 0 a 100)

Campione B (50% del campione) - singola

D33_B. QUANTO SAREBBE DISPOSTO A PAGARE ALL'ANNO PER UNA POLIZZA A COPERTURA DELL'INSIEME DI QUESTI RISCHI DI FURTO? INDICHI UNA CIFRA DA 0 A 1000 EURO

	Probabilità (media)
D32A. Qual è la probabilità annuale di subire un qualsiasi tipo di furto fuori casa?	28,6
D32B. Furto del portafoglio	37,8
D32B. Furto dell'orologio	15,7
D32B. Furto del telefonino	32,1
D32B. Furto di un gioiello	21,0
D32B. Furto di una bicicletta	33,3
D32B. Furto di un mezzo a motore	32,2

	Disposizione a pagare €
D33A. Quanto sarebbe disposto a pagare all'anno per una polizza a copertura di un qualsiasi tipo di furto fuori casa?	88,37
D33B. Quanto sarebbe disposto a pagare all'anno per una polizza a copertura dell'insieme di questi rischi di furto?	130,34



Vi è una tendenza nelle persone di assegnare giudizi di probabilità inferiori ad una descrizione “impacchettata” di un evento rispetto alla somma delle probabilità che vengono assegnate agli elementi esclusivi ed esaustivi che costituiscono l’evento. Questo fenomeno ha il nome di “subadditività implicita” ed è stato studiato approfonditamente da Tversky e Koehler (1994) con la “teoria del supporto”.

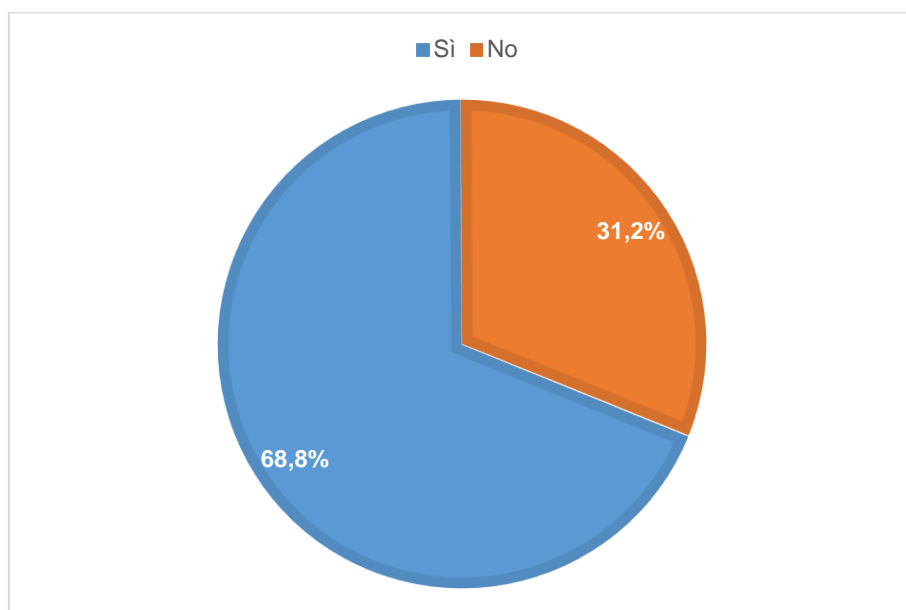
Nella domanda D32A si chiede di stimare la probabilità di subire un furto di qualsiasi tipo fuori casa. La risposta in media è 28,6%. Nella domanda D32B ad un sottogruppo diverso si chiede invece di stimare la probabilità di sei singoli tipi di furti fuori casa. La risposta sommando tutte le probabilità è 172,1%, quindi molto più grande di quella media della domanda impacchettata. Paradossalmente la probabilità che viene assegnata a singoli furti come quello del portafoglio (37,8%), quello del telefonino (32,1%), quello della bicicletta (32,3%) e quello di un mezzo motore (32,2%) è superiore alla probabilità media di tutti furti insieme. La causa psicologica di questo fenomeno sono due secondo Tversky e Koehler (1994): lo spaccettamento rende possibile il giudizio su più possibilità mentre quella impacchettata fa venire in mente solo un esempio tipico, un prototipo della categoria secondo l’euristica del prototipo (Kahneman e Frederick, 2002); spaccettare aumenta la salienza degli elementi costitutivi spaccettati e quindi il loro grado di supporto.

Nella domanda 33A ad un sottogruppo si chiede quanto uno sarebbe disposto a pagare per il fenomeno furto fuori casa impacchettato e nella domanda 33B ad un altro sottogruppo si chiede quanto uno sarebbe disposto a pagare per i sei singoli componenti del pacchetto furto fuori casa. La risposta a questa domanda è collegata a quanto probabile riteniamo l’evento, quindi è legata all’effetto impacchettamento prima evidenziato. Inoltre, la risposta deriva anche dal valore che uno dà agli oggetti rubati. La risposta alla domanda impacchettata furto fuori casa è in media 88,37 euro, mentre la risposta riguardante la somma dei singoli sei furti ammonta a 130,34 euro. Da questo punto di vista lo scostamento fra il dato impacchettato e spaccettato è minore che nella stima della probabilità. La ragione deriva dal valore intrinseco che viene dato ai singoli oggetti obiettivo del furto.

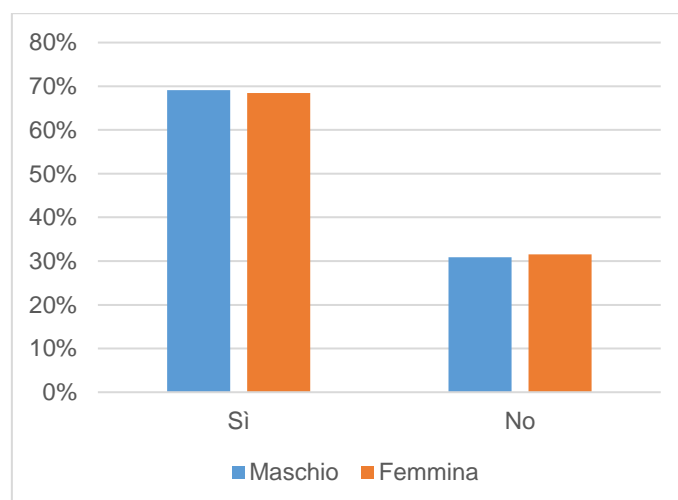
DOMANDA 34

SE IPOTIZZIAMO CHE IN ETÀ PENSIONABILE IL TENORE DI VITA PEGGIORI, RITIENE OPPORTUNO CHE LE PERSONE SOTTOSCRIVANO UNA POLIZZA INTEGRATIVA PER PREVENIRE TALE EVENTUALITÀ?

1. Sì
2. No

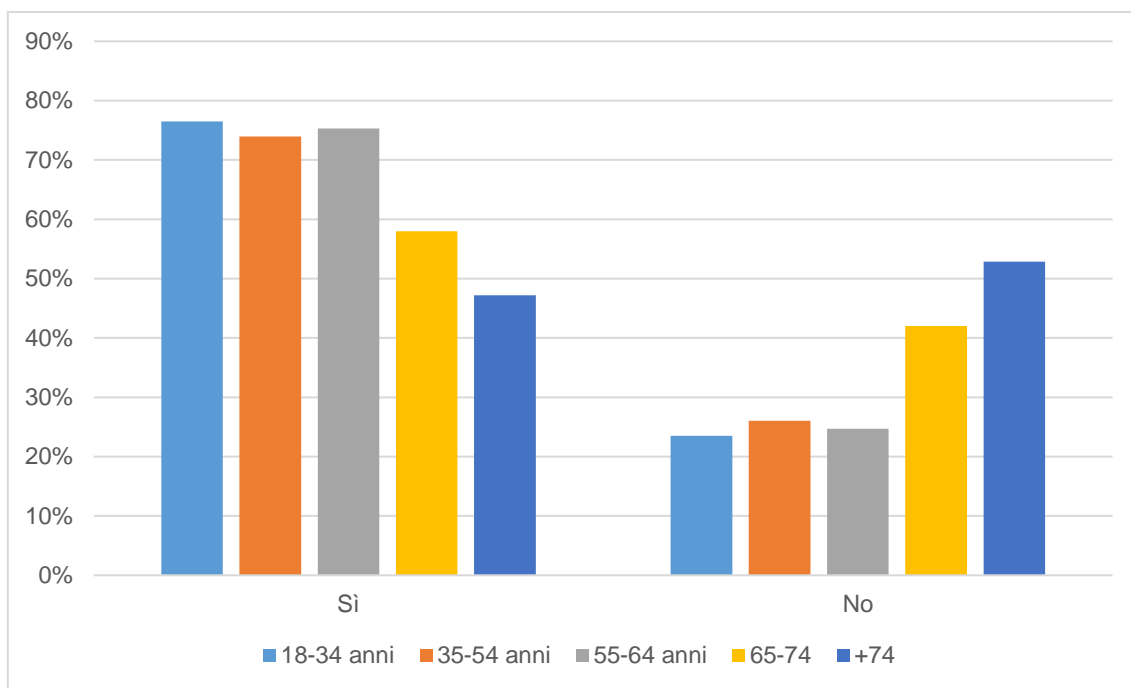


La risposta alla domanda 34 se in caso si possa prevedere un peggioramento in età pensionabile del tenore di vita si è disposti a sottoscrivere una polizza integrativa, mostra che il 68,8% risponde positivamente. Non vi è differenza di genere nella risposta.

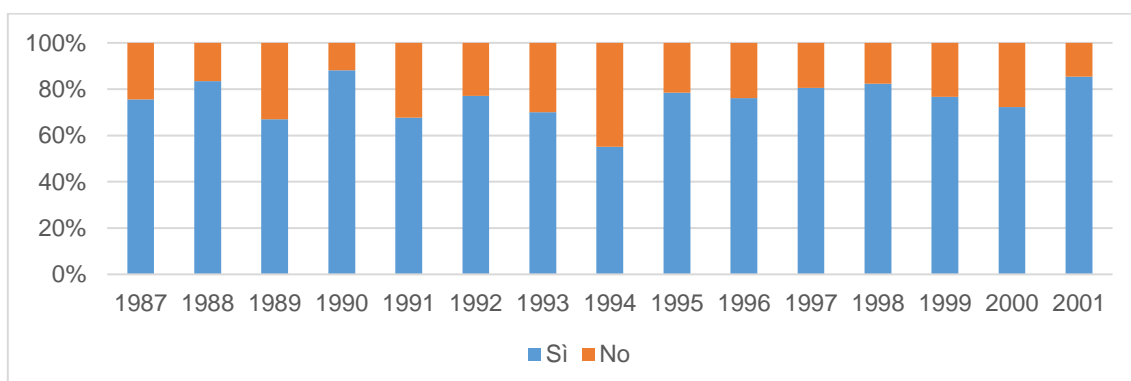


Vi sono invece differenze significative relative al titolo di studio ed alla età. Ciò che stupisce è che il dato contrasta con l'effettivo possesso di questo tipo di polizze che ammonta a solo il 16,9% per quella vita per risparmio o per previdenza complementare ed il 6% per la polizza per garantirsi un sostegno economico in caso di perdita dell'autosufficienza quando si sarà anziani. La spiegazione potrebbe derivare da una valutazione ottimistica del proprio futuro economico una volta in pensione unito ad uno sconto temporale che porta il soggetto a dare meno importanza e salienza al futuro rispetto al presente.

Ritiene opportuno che le persone sottoscrivano una polizza integrativa per prevenire tale eventualità?	Età				
	18 -34 anni	35 -54 anni	55 -64 anni	65 -74 anni	+74 anni
Sì	76,5%	73,9%	75,3%	58,0%	47,2%
No	23,5%	26,1%	24,7%	42,0%	52,8%



Approfondimento tra i 18 e i 34 anni.



Il rapporto con l'età è significativo. Fino a 64 anni la propensione ad assicurarsi con una polizza integrativa è alta 76,5% per 18-34 anni, 73,9% per 35-54 anni e 75,3% per 55-64 anni, mentre decade successivamente 58% per 65-74 anni e 47,2% per oltre 74 anni. Ciò può essere spiegato con il costo di una polizza fatta in tarda età oltre a questioni legate al titolo di studio inferiore che caratterizza le fasce di età più avanzata rispetto alla generazione della scuola dell'obbligo e una più debole conoscenza di base assicurativa.

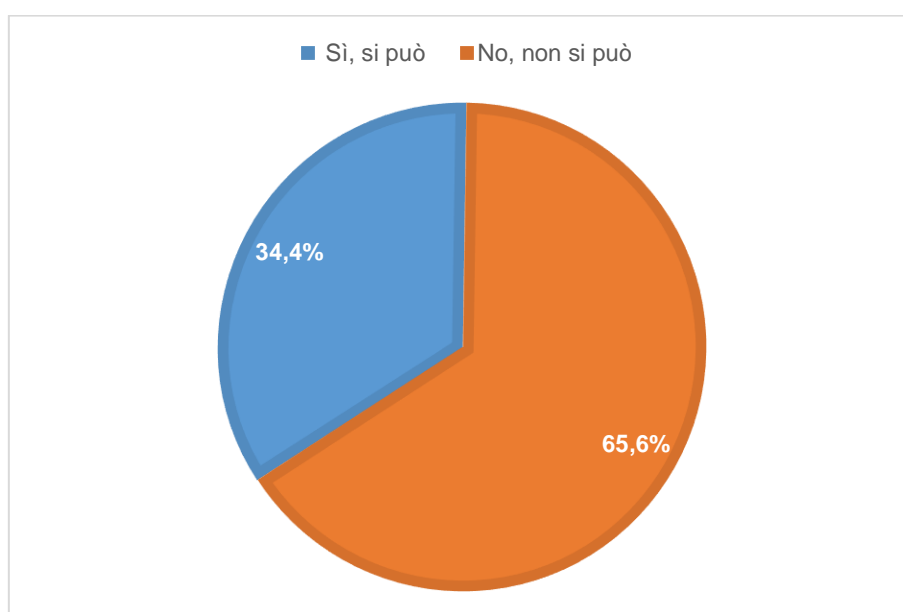
Ritiene opportuno che le persone ...	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	laurea/laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
Sì	82,5%	76,9%	83,8%	76,1%	63,0%	43,1%	26,9%
No	17,5%	23,1%	16,2%	23,9%	37,0%	56,9%	73,1%

Si evidenzia una prevalenza del comportamento previdenziale fra chi ha un titolo di studio superiore come la laurea triennale (83,8%) o la specializzazione post-laurea (82,5%) mentre diminuisce molto fra chi è in possesso della licenza media inferiore (63%) e licenza elementare (43,1%). È probabile che ciò sia correlato con l'età media di queste ultime due categorie. Come si è visto le persone con età 65-74 rispondono positivamente al 58% mentre quelle sopra ai 74 anni al 47,2%. Un altro fattore potrebbe essere anche la minore conoscenza assicurativa di base di chi non ha proseguito con gli studi.

DOMANDA 35

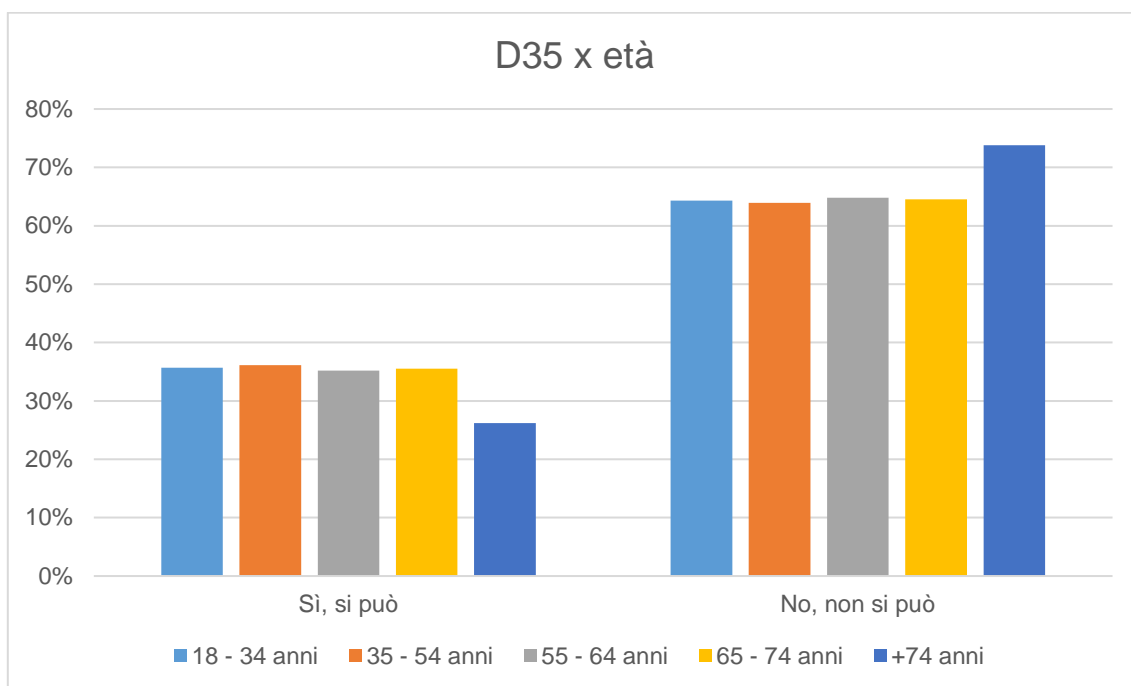
A SUO PARERE, A FENOMENI COME EPIDEMIE, TERREMOTI, CRISI FINANZIARIE, CONFLITTI MILITARI ETC. SI PUÒ ATTRIBUIRE UNA STIMA DI PROBABILITÀ DEL LORO ACCADIMENTO?

1. Sì, si può
2. No, non si può



La maggior parte del campione (65,6%) alla domanda 35 se si possa attribuire una stima di probabilità a fenomeni incerti come terremoti, epidemie, crisi finanziarie e conflitti militari dimostra di capire il concetto di incertezza e sceglie la risposta che non sia possibile alcuna attribuzione di probabilità. Rimane però un 34,4% che afferma, implicitamente, che sia possibile considerare questi fenomeni come esempi di rischio, in cui cioè sia possibile una valutazione probabilistica del loro accadimento futuro.

Si può attribuire una stima di probabilità del loro accadimento?	Età				
	18 - 34 anni	35 - 54 anni	55 - 64 anni	65 - 74 anni	+74 anni
Sì, si può	35,7%	36,1%	35,2%	35,5%	26,2%
No, non si può	64,3%	63,9%	64,8%	64,5%	73,8%



Vi è una debole differenza fra chi ha più di 74 anni (26,2%) e le altre fasce di età nel ritenere che si possa fare una stima probabilistica dei fenomeni enunciati nella domanda.

Si può attribuire una stima di probabilità del loro accadimento?	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Si, si può	32,6%	33,8%	30,5%	41,2%	31,7%
No, non si può	67,4%	66,2%	69,5%	58,8%	68,3%

Una differenza significativa a livello geografico avviene fra Nord Ovest (32,6%), Nord Est (33,8%) rispetto al Sud (41,2%) nel valutare possibile una previsione probabilistica dei fenomeni.

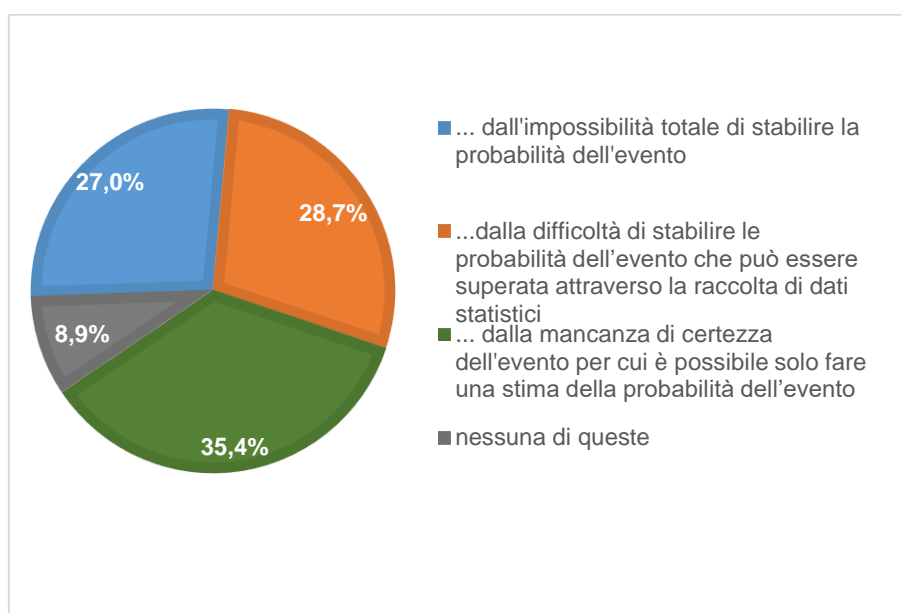
Si può attribuire una stima di probabilità del loro accadimento?	Occupazione						
	occupato dipendente	occupato indipendente	studente	in cerca di occupazione	pensionato	non occupato	casalinga
Si, si può	34,4%	33,9%	39,2%	43,9%	28,9%	43,9%	39,7%
No, non si può	65,6%	66,1%	60,8%	56,1%	71,1%	56,1%	60,3%

Si riscontra una debole differenza fra chi è in cerca di occupazione o non è occupato (entrambi al 43,9%) e le restanti categorie di lavoro nel ritenere possibile la valutazione probabilistica dei fenomeni enunciati nella domanda.

DOMANDA 36

L'INCERTEZZA DI UN EVENTO È DEFINITA ...

- ... dall'impossibilità totale di stabilire la probabilità dell'evento
- ... dalla difficoltà di stabilire le probabilità dell'evento che può essere superata attraverso la raccolta di dati statistici
- ... dalla mancanza di certezza dell'evento per cui è possibile solo fare una stima delle probabilità dell'evento



La gente spesso non è consapevole della differenza fra situazioni di rischio e incertezza. Come è noto seguendo la tradizione di Frank Knight (1921) si definisce una situazione di rischio quando è possibile individuare la probabilità del suo accadimento. In teoria la scelta è razionale quando può basarsi sull'analisi delle opzioni disponibili e delle probabilità delle conseguenze delle opzioni. In realtà, poche scelte riescono ad individuare tutte le opzioni possibili ed attribuire loro una probabilità. In questo caso le decisioni sono in condizioni di incertezza. L'incertezza può essere di tipo epistemico quando è possibile attraverso l'analisi empirica fare una valutazione statistica del fenomeno, e di tipo ontico, quando non è possibile questa attribuzione statistica. Nella domanda 36 si è cercato di capire quale è il concetto che i soggetti hanno in mente e che può influire sul comportamento assicurativo. Alla domanda di come definirebbe il concetto di incertezza, il 27% delle persone ha risposto condividendo una definizione di incertezza ontica cioè "dall'impossibilità totale di stabilire la probabilità dell'evento", il 28,7% ha condiviso la definizione di tipo epistemico cioè "dalla difficoltà di stabilire la probabilità dell'evento che può essere superata attraverso la raccolta

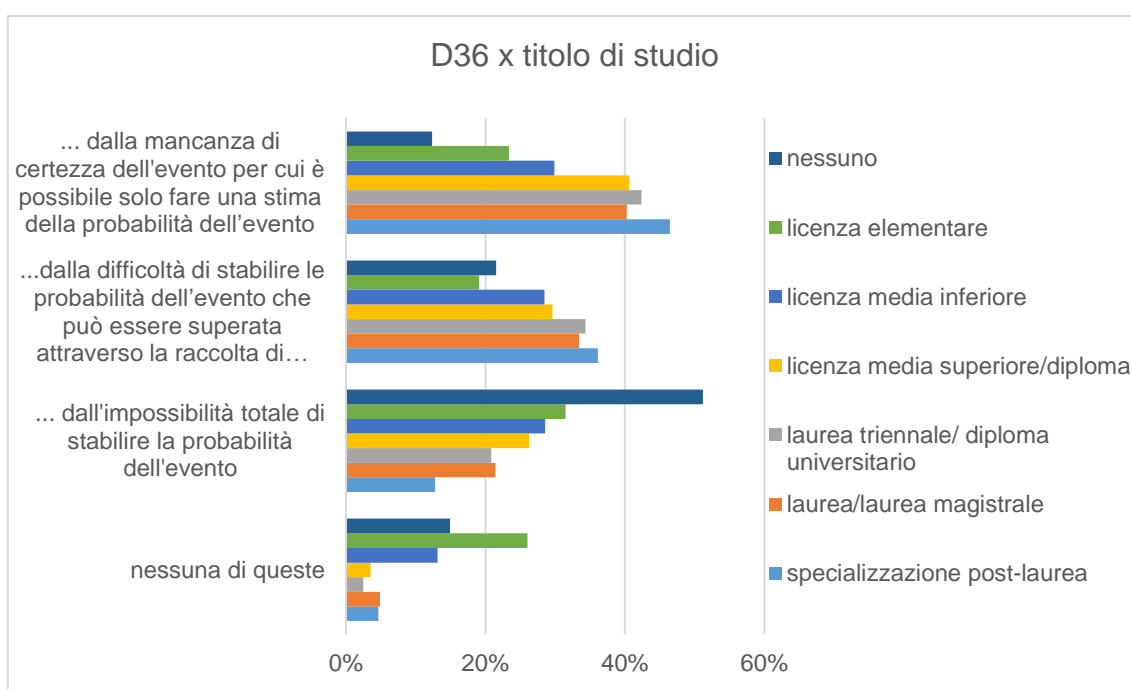
di dati statistici” ed infine il 35,4% ha scambiato incertezza con rischio, cioè ha scelto “dalla mancanza di certezza dell’evento per cui è possibile solo fare una stima delle probabilità dell’evento”. Questo dato ci presenta un campione significativo della “risk literacy” degli italiani. Più di un terzo confonde rischio e incertezza.

Una spiegazione di questa confusione potrebbe derivare anche dalla interpretazione semantica del termine stima nella domanda “...dalla mancanza di certezza dell’evento per cui è possibile solo fare una stima della probabilità dell’evento”. Il termine *stima* potrebbe essere interpretato come interpretazione soggettiva euristica della probabilità anche se si è in mancanza di dati statistici. Il ritenere, però, che esista la possibilità di calcolare la probabilità di tutti i fenomeni, anche quelli a prima vista imprevedibili come crisi finanziarie, guerre, catastrofi naturali, pandemie, etc., oltre ad essere scorretto, potrebbe influire sui comportamenti precauzionali dei soggetti. Infatti, è noto che l’individuo tende ad avere avversione alla ambiguità ed incertezza di eventi futuri che lo porta a comportamenti di tipo precauzionale e di tutela, anche assicurativa. Se, invece, ritiene che la probabilità del fenomeno sia stimabile, inevitabilmente in maniera soggettiva, non essendoci statistiche in merito, il suo comportamento sarà meno precauzionale, con tutti i pericoli e gli azzardi del caso. I riferimenti ad informazione distorta e relativi comportamenti sconsiderati durante la pandemia da Covid 19 ed i terremoti illustra questo punto.

L’incertezza di un evento è definita ...	Età				
	18 - 34 anni	35 - 54 anni	55 - 64 anni	65 - 74 anni	+74 anni
... dall’impossibilità totale di stabilire la probabilità dell’evento	26,5%	24,4%	27,9%	26,3%	33,8%
...dalla difficoltà di stabilire le probabilità dell’evento che può essere superata attraverso la raccolta di dati statistici	29,1%	31,5%	30,7%	28,0%	19,5%
... dalla mancanza di certezza dell’evento per cui è possibile solo fare una stima della probabilità dell’evento	40,2%	38,4%	35,9%	28,0%	27,3%
nessuna di queste	4,2%	5,6%	5,5%	17,7%	19,4%

Vi è una differenza significativa per le fasce di età. Si passa progressivamente dal 40,2 % della fascia 18-35 al 27,3% delle persone sopra i 74 anni nel cadere nell’errore di confondere rischio e incertezza. Questo fenomeno potrebbe spiegarsi dal ruolo non positivo della istruzione scolastica nell’insegnare la risk literacy.

L'incertezza di un evento è definita ...	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore / diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
... dall'impossibilità totale di stabilire la probabilità dell'evento	12,8%	21,5%	20,8%	26,2%	28,5%	31,5%	51,2%
...dalla difficoltà di stabilire le probabilità dell'evento che può essere superata attraverso la raccolta di dati statistici	36,1%	33,4%	34,3%	29,6%	28,5%	19,1%	21,5%
... dalla mancanza di certezza dell'evento per cui è possibile solo fare una stima della probabilità dell'evento	46,4%	40,3%	42,4%	40,6%	29,9%	23,4%	12,4%
nessuna di queste	4,7%	4,9%	2,5%	3,5%	13,1%	26,1%	14,9%

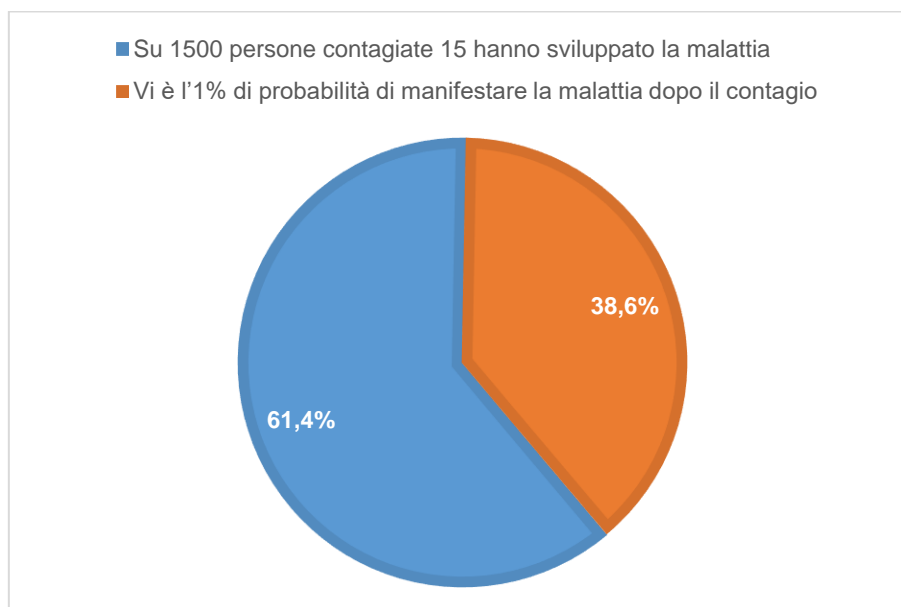


Come per l'età anche nella scolarità si riscontra una progressione ad un aumento progressivo della confusione fra rischio e incertezza a partire dalla licenza elementare (23,4%) fino alla specializzazione post-laurea (46,4%). Ciò può essere spiegato da un deficit della risk literacy nelle nostre scuole ed università che sembra, invece, avere un effetto distorsivo. Infatti, quando i soggetti hanno poca scolarità sembra esserci una "folk risk literacy" di tipo intuitivo che porta a non confondere con rischio il concetto di incertezza o ad affermare che non si riconoscono con nessuna delle definizioni proposte (26,1%).

DOMANDA 37

QUALE DELLE SEGUENTI INFORMAZIONI SUL RISCHIO DI UNA MALATTIA CONTAGIOSA LA PREOCCUPEREBBE MAGGIORMENTE?

1. su 1500 persone contagiate 15 hanno sviluppato la malattia
2. vi è l'1% di probabilità di manifestare la malattia dopo il contagio



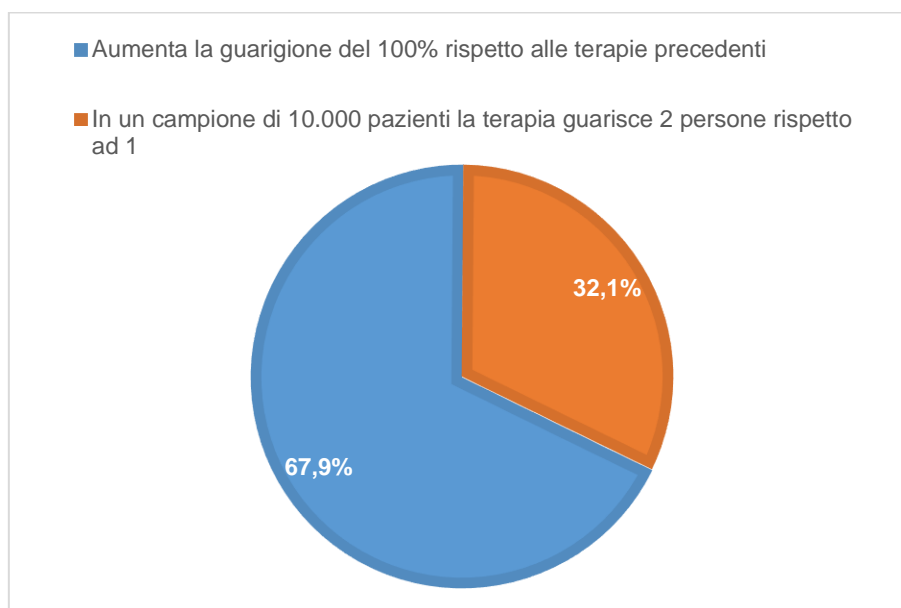
La domanda 37 ha l'obiettivo di mettere in luce quale salienza a livello di rappresentazione mentale ha il linguaggio probabilistico basato sulle frequenze naturali rispetto a quello delle percentuali. Si è riscontrato in letteratura che la rappresentazione della probabilità come frequenze consente una maggiore valutazione veritiera della informazione mentre quella in percentuali porta qualche volta ad una sovrastima del fenomeno.

Infatti, alla domanda su quale informazione sul rischio di una malattia contagiosa la preoccuperebbe maggiormente (domanda 37), il 61,4% percepisce maggiormente il rischio quando l'informazione è espressa in frequenze, ovvero "su 1500 persone contagiate 15 hanno sviluppato la malattia", rispetto a quando è espressa in percentuali, ovvero "vi è l'1% di probabilità di manifestare la malattia dopo il contagio". Il difetto delle percentuali è che esse, attirando l'attenzione sulla dimensione numerica della percentuale e non sulla realtà quantitativa sottostante, finiscono per generare una rappresentazione meno realistica del fenomeno rispetto alle frequenze naturali che descrivono in modo esatto le quantità coinvolte.

DOMANDA 38

RISPETTO ALL'EFFICACIA DI UNA TERAPIA MEDICA, QUALE DELLE DUE ESPRESSIONI È PIÙ INFORMATIVA?

1. aumenta la guarigione del 100% rispetto alle terapie precedenti
2. in un campione di 10.000 pazienti la terapia guarisce 2 persone rispetto ad 1 delle precedenti terapie



Anche la domanda 38 ha l'obiettivo di verificare il ruolo psicologico del linguaggio delle percentuali verso quello delle frequenze naturali. Alla domanda su quale delle due descrizioni sulla efficacia di una terapia medica sia più informativa, il 67,9% risponde che è l'affermazione che aumenta la guarigione del 100% rispetto alle terapie precedenti mentre solo il 32,1% preferisce l'informazione che in un campione di 10.000 pazienti la terapia guarisce 2 persone rispetto ad una delle precedenti. La salienza della dimensione numerica della percentuale 100% risulta maggiore della frequenza naturale che fa riferimento a piccoli numeri. Nonostante il fatto che sia quest'ultima la formulazione in realtà più informativa, l'espressione "aumenta la guarigione del 100%" ha un impatto maggiore sui processi d'attenzione e quindi viene scelta in misura decisamente superiore. Questa salienza porta a sovraperponderare l'aspetto informativo della comunicazione con la conseguenza di comportamenti che si basano sulla rappresentazione non realistica dell'evidenza. Questa distorsione della evidenza, talvolta presente nella comunicazione pubblica è stata responsabile di fenomeni di allarmismo ingiustificato e di comportamenti reattivi nocivi per il benessere individuale (Gigerenzer, 2015).

DOMANDA 39

ANCHE SE NON NE AVESSE, IPOTIZZI DI DOVER SOTTOSCRIVERE UNA ASSICURAZIONE INFORTUNI PER DEI FIGLI. RISPETTO ALL'ASSICURAZIONE DI UN SOLO FIGLIO, QUANTO SAREBBE DISPOSTO A PAGARE DI PIÙ IN PERCENTUALE PER ASSICURARE DAGLI INFORTUNI DUE FIGLI? INDICHI UNA PERCENTUALE DA 0 A 100

La percentuale media rispetto a quanto si sarebbe disposti a pagare in più è il 47,24%. La percentuale minima indicata è dello 0% (scelto dall'11,4% del campione) e quella massima è del 100% (scelto dal 20,3% del campione).

Non emergono differenze statisticamente significative in relazione al genere e alla presenza di figli che vivono in famiglia.

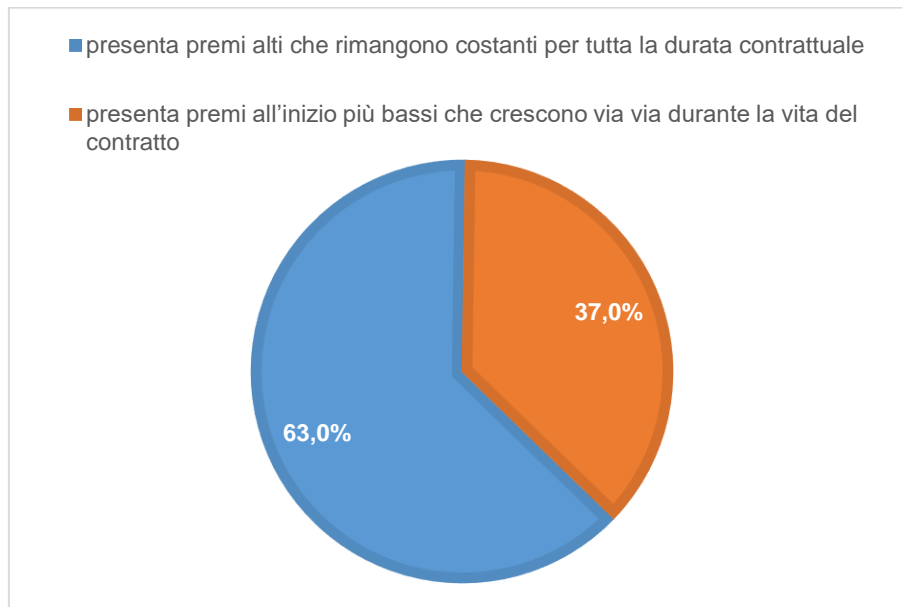
Sono invece disposti a pagare una percentuale maggiore chi ha tra i 18 e i 34 anni (in media 51,11%) e chi ha tra i 35 e i 54 anni (in media 47,79%), rispetto agli over 74 (in media 41,26%). Inoltre, chi risiede al Sud indica una percentuale più bassa (42,34%), rispetto a chi abita al Nord Est (48,87%) e al Centro (51,90%). Non ci sono differenze in relazione alla grandezza del centro abitato.

Infine, coloro che non hanno nessun titolo di studio sono disposti a pagare una percentuale minore (24,51% in più) rispetto a chi possiede la licenza media (47,89%) o il diploma (48,95%).

DOMANDA 40

PREFERIREBBE UNA POLIZZA MALATTIA CHE:

1. presenta premi alti che rimangono costanti per tutta la durata contrattuale
2. presenta premi all'inizio più bassi che crescono via via durante la vita del contratto



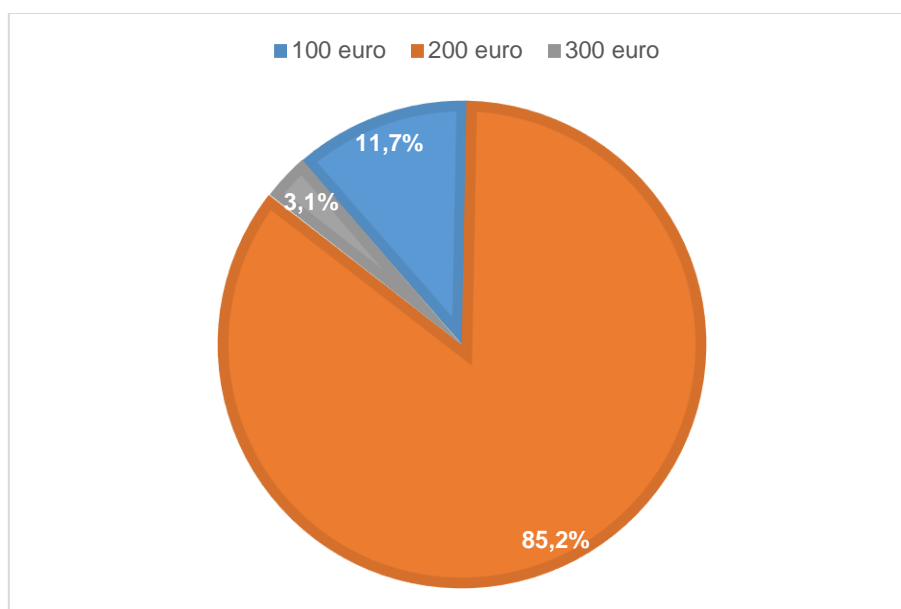
La domanda 40 ha l'obiettivo di analizzare alcune propensioni comportamentali come lo sconto temporale che sono attive in altri contesti di investimento come i mutui per l'acquisto di un immobile. Alla domanda se sia da preferire una polizza malattia che presenta premi alti ma costanti nel tempo, o alternativamente presenta premi bassi che crescono progressivamente durante la vita del contratto, il 63% dice di preferire la prima opzione alla seconda. Rispondendo in questo modo i soggetti dimostrano, a differenza della risposta alla domanda 30, che in prevalenza non applicano lo sconto temporale, cioè sono disposti a pagare di più subito invece che posticipare un costo maggiore in un futuro svalutato ed incerto. La ragione in questo caso sembra derivare dalla ambiguità della domanda che non specifica quale sia questo costo crescente e che quindi genera il noto fenomeno della "avversione all'ambiguità", o dell'incertezza, che porta a scelte più definite e chiare. Questa avversione è studiata nella teoria della decisione in collegamento con il "paradosso di Ellsberg". Essa corrisponde ad una preferenza per i rischi noti rispetto a quelli sconosciuti. Ciò porta il soggetto a scegliere alternative in cui la distribuzione delle probabilità sia nota

rispetto ad alternative incerte in cui non si conoscano o non si possano conoscere le probabilità (Epstein, 1999).

DOMANDA 41

IMMAGINI DI AVER CAUSATO UN DANNO DI 1000 EURO AL SUO VICINO DI CASA E DI ESSERE ASSICURATO, MA CON UNO SCOPERTO A SUO CARICO DEL 20% DA DEDURRE DALL'INDENNIZZO. QUANTO DOVRÀ RISARCIRE DI TASCA SUA AL VICINO DI CASA?

1. 100 euro
2. 200 euro
3. 300 euro



La domanda 41 ha l'obiettivo di valutare competenze di calcolo minimale applicate al contesto assicurativo. La grande maggioranza dei soggetti (85,2%) risponde correttamente scegliendo la risposta 200 euro alla domanda su quanto dovrà risarcire di tasca sua in caso di danno 1000 euro con un'assicurazione con uno scoperto del 20%. La difficoltà a rispondere alla domanda può essere causata dalla scarsa conoscenza di base di cosa sia uno scoperto.

Quanto dovrà risarcire di tasca sua al vicino di casa?	Età				
	18 -34 anni	35 -54 anni	55 -64 anni	65 -74 anni	+74 anni
100 euro	11,0%	8,0%	8,3%	13,5%	24,2%
200 euro	86,4%	89,7%	89,8%	80,7%	71,1%
300 euro	2,6%	2,3%	1,9%	5,8%	4,7%

Anche l'età sembra correlata con la capacità di rispondere correttamente alla domanda 41. Oltre 74 anni solo 71% risponde correttamente contro l'89,7% della fascia di età 35-54.

Quanto dovrà risarcire di tasca sua al vicino di casa?	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
100 euro	10,3%	9,6%	8,0%	13,7%	20,3%
200 euro	87,8%	88,5%	87,8%	81,8%	76,1%
300 euro	2,0%	1,8%	4,3%	4,5%	3,6%

Una discreta correlazione è in rapporto all'area geografica: si va dall'88,5% di risposte giuste del Nord Est al 76,1% delle Isole. Ciò può essere dovuto anche alla differente scolarità presente nelle aree geografiche del Nord verso quelle del Sud e Isole.

Quanto dovrà risarcire di tasca sua al vicino di casa?	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
100 euro	0,0%	7,8%	9,1%	6,4%	14,2%	30,2%	54,5%
200 euro	100,0%	89,1%	90,2%	91,7%	81,9%	61,9%	45,5%
300 euro	0,0%	3,1%	0,7%	1,9%	4,0%	7,9%	0,0%

Una correlazione significativa si riscontra con il titolo di studio. Si va dal 100% di risposta corretta in chi ha la specializzazione post-laurea al 61,9% di chi possiede la licenza elementare.

Quanto dovrà risarcire di tasca sua al vicino di casa?	Occupazione						
	occupato dipendente	occupato indipendente	studente	in cerca di occupazione	pensionato	non occupato	casalinga
100 euro	7,8%	6,8%	8,3%	12,3%	18,2%	13,1%	19,6%
200 euro	89,9%	90,0%	90,9%	86,4%	77,2%	81,6%	77,1%
300 euro	2,3%	3,2%	0,8%	1,4%	4,6%	5,3%	3,3%

Una certa correlazione fra difficoltà a rispondere correttamente si riscontra tra i pensionati (77,2%) e le casalinghe (77,1%).

DOMANDA 42

PRESSO QUALI CANALI AVETE SOTTOSCRITTO LE POLIZZE ASSICURATIVE CHE AVETE ATTUALMENTE ...?

Presso quali canali avete sottoscritto le polizze assicurative che avete attualmente ...?	%
Compagnia assicurativa online / telefonica	16,9%
Con un agente / in una agenzia assicurativa/ broker	75,0%
In banca/ in posta/ consulente finanziario	17,3%
Su un sito aggregatore / comparatore	1,9%
altro canale	1,4%

Il 75% degli intervistati indica nell'agente/broker assicurativo il principale canale attraverso il quale ha sottoscritto le polizze possedute attualmente. Questa percentuale sale al crescere dell'età, passando da poco più del 70% per la fascia d'età dei 18-54 a. all'80% dei 55-65 a., percentuale che sale ulteriormente all'84,4% per gli over 75. La percentuale di scelta è omogenea per area geografica, con un solo picco al Sud (83,1%).

Presso quali canali avete sottoscritto le polizze assicurative che avete attualmente ...?	Età				
	18 -34 anni	35 -54 anni	55 -64 anni	65 -74 anni	+74 anni
Compagnia assicurativa online / telefonica	20,3%	20,9%	14,2%	12,9%	7,5%
Con un agente / in una agenzia assicurativa/ broker	70,9%	70,7%	80,0%	78,0%	84,4%
In banca/ in posta/ consulente finanziario	14,0%	20,1%	19,1%	19,2%	10,5%
Su un sito aggregatore / comparatore	3,5%	2,4%	1,0%	0,8%	0,0%
altro canale	1,9%	1,5%	1,4%	0,2%	1,7%

Presso quali canali avete sottoscritto le polizze assicurative che avete attualmente ...?	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Compagnia assicurativa online / telefonica	15,2%	16,9%	25,5%	9,7%	22,7%
Con un agente / in una agenzia assicurativa/ broker	77,8%	71,7%	70,4%	83,1%	63,9%
In banca/ in posta/ consulente finanziario	15,3%	23,8%	21,3%	10,8%	18,1%
Su un sito aggregatore / comparatore	3,8%	1,3%	2,0%	0,5%	0,4%
altro canale	1,1%	1,6%	1,0%	1,7%	2,0%

Per le categorie compagnia assicurativa online (16,9%) e Banca/posta/consulenti finanziari (17,3%) la percentuale di scelta è simile e decisamente inferiore. Non si rilevano differenze di genere.

In particolare, per la scelta della compagnia assicurativa online le differenze sono per età, titolo di studio, area e tipologia di comune. È più selezionata fino ai 54 anni (20,3% nella fascia dei 18-34 anni e 20,9% per i 35-54 anni), da chi è in possesso in particolare di laurea triennale (29,3%) o magistrale (24,7%): il possesso di risorse/strumenti per la comprensione diretta di condizioni e costi delle polizze sembra supportare una maggiore autonomia decisionale, che porta ad evitare di ricorrere necessariamente all'intermediazione. La percentuale di scelta di questa modalità di sottoscrizione è maggiore fra i lavoratori dipendenti (22,2%) e gli studenti (22,8%). È presente in particolare al Centro (25,5%) e nelle Isole (22,7%). Infine, nella grande città ci si affida un po' meno all'agente (58,7%), rispetto agli altri comuni (che arrivano fino al 78,8%), favorendo la modalità online rispetto ad altre tipologie di città o paesi (35,4% vs. 14% circa).

Presso quali canali avete sottoscritto le polizze assicurative che avete attualmente ...?	Titolo di studio						
	specializzazioni post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
Compagnia assicurativa online / telefonica	19,4%	24,7%	29,3%	19,0%	12,1%	10,9%	0,0%
Con un agente / in una agenzia assicurativa/ broker	69,2%	72,1%	67,7%	73,1%	77,5%	83,7%	75,2%
In banca/ in posta/ consulente finanziario	16,8%	19,9%	21,3%	18,2%	17,9%	6,4%	13,3%
Su un sito aggregatore / comparatore	0,0%	2,5%	3,4%	2,4%	1,4%	0,0%	0,0%
altro canale	6,5%	0,3%	2,9%	1,4%	1,0%	2,3%	11,5%

	Tipo di comune		
	grande città	capoluogo	non capoluogo
Compagnia assicurativa online / telefonica	35,4%	14,7%	14,1%
Con un agente / in una agenzia assicurativa/ broker	58,7%	78,8%	76,9%
In banca/ in posta/ consulente finanziario	18,2%	17,8%	17,0%
Su un sito aggregatore / comparatore	3,4%	1,4%	1,7%
altro canale	1,5%	1,6%	1,4%

Infine, chi ha tante polizze non obbligatorie (8, 9) si affida maggiormente all'agente e a banca/posta/consulente finanziario. Chi ha risposto "altro" potrebbe far riferimento a canali in cui si fanno assicurazioni specifiche finalizzate al prodotto.

DOMANDA 43

PER LE POLIZZE ASSICURATIVE DA LEI SOTTOSCRITTE, LEI È SOLITO...?

Per le polizze assicurative da lei sottoscritte, lei è solito...?	%
rivolgersi alla sua compagnia /referente assicurativo di fiducia	60,7
cercare di volta in volta la compagnia / referente più adatto	13,5
entrambi, dipende dal tipo di polizza	25,8

Il 60,7% degli intervistati si rivolge alla propria compagnia/ referente assicurativo di fiducia. Il 13,5% cerca di volta in volta; il 25,8% entrambe, in relazione al tipo di polizza.

Si rilevano differenze per genere, età e tipo di comune. Innanzitutto, le donne sono un po' più propense a rivolgersi solo alla propria compagnia/referente assicurativo di fiducia rispetto agli uomini (63% vs. 57%). Per quanto riguarda invece l'età, al suo crescere aumenta anche la tendenza a rivolgersi alla propria compagnia/referente assicurativo di fiducia: si passa infatti dal 51% nella fascia dei 18-34 anni e 53,2% nei 35-54enni al 62,8% nella fascia dei 55-64 anni, a crescere fino al 73,7% nei 65-74 e 81,6% negli over 75.

Si rileva inoltre una percentuale maggiore di scelta relativa alla propria compagnia/referente assicurativo di fiducia fra i pensionati (77,7%) e le casalinghe (66,3%), rispetto alle altre tipologie occupazionali.

Per le polizze assicurative da lei sottoscritte, lei è solito...?	Età				
	18 - 34 anni	35 - 54 anni	55 - 64 anni	65 - 74 anni	+74 anni
rivolgersi alla sua compagnia / referente assicurativo di fiducia	51,0%	53,2%	62,8%	73,7%	81,6%
cercare di volta in volta la compagnia/ referente più adatto	17,6%	16,5%	11,8%	7,9%	6,1%
entrambi, dipende dal tipo di polizza	31,4%	30,3%	25,4%	18,4%	12,2%

Nel non capoluogo ci si rivolge maggiormente alla propria compagnia/referente assicurativo di fiducia (64,7%) così come nel capoluogo (59,8%), rispetto a quanto emerge invece nella grande città (40,9%), nella quale, o si cerca di volta in volta (21,9%), o entrambi, in relazione al tipo di polizza (37,2%), rivelando una sorta di maggiore autonomia decisionale e ricerca attiva delle informazioni (come emergeva anche da D42).

Per le polizze assicurative da lei sottoscritte, lei è solito...?	Tipo di comune		
	grande città	capoluogo	non capoluogo
rivolgersi alla sua compagnia / referente assicurativo di fiducia	40,9%	59,8%	64,7%
cercare di volta in volta la compagnia / referente più adatto	21,9%	13,6%	11,9%
entrambi, dipende dal tipo di polizza	37,2%	26,6%	23,4%

DOMANDA 44

QUANDO SOTTOSCRIVE UN NUOVO PRODOTTO ASSICURATIVO O UNA NUOVA GARANZIA ACCESSORIA DI SOLITO ...

Quando sottoscrive un nuovo prodotto assicurativo o una nuova garanzia accessoria di solito ...	%
Lo fa su proposta del suo referente assicurativo	37,9%
L'iniziativa è sua e chiede supporto al suo referente assicurativo	62,1%

Nella maggior parte dei casi in cui si sottoscrive un nuovo prodotto assicurativo o una nuova garanzia accessoria di solito l'iniziativa è del sottoscrittore che chiede supporto (62,1%). Le uniche differenze sono relative al genere, in quanto le donne sottoscrivono in misura maggiore su proposta del referente assicurativo (42,6% vs. 32,8%) e all'età, se si pone a confronto la fascia over 65 anni (pari a circa il 42%) con la fascia dei 35-64 anni (pari a circa il 35%).

Quando sottoscrive un nuovo prodotto assicurativo o una nuova garanzia accessoria di solito ...	Età				
	18 - 34 anni	35 - 54 anni	55 - 64 anni	65 - 74 anni	+74 anni
Lo fa su proposta del suo referente assicurativo	39,3%	35,3%	35,5%	42,1%	41,3 %
L'iniziativa è sua e chiede supporto al suo referente assicurativo	60,7%	64,7%	64,5%	57,9%	58,7 %

DOMANDA 45

INDICHI QUALE TRA QUESTI RITIENE SIA IL FATTORE PIÙ IMPORTANTE NELLA SCELTA DEL REFERENTE ASSICURATIVO (ASSICURATI)

Mi indichi quale tra questi ritiene sia il fattore più importante nella scelta del referente assicurativo?	%
Esperienza e professionalità	17,4%
Trasparenza	23,4%
Fiducia che ispira	17,2%
Segnalazione di conoscenti di cui mi fido	6,8%
Costo delle polizze	11,0%
Capacità di comprendere i miei bisogni	12,9%
Semplicità nell'illustrare le polizze i prodotti proposti	11,3%

Trasparenza (23,4%), esperienza/professionalità (17,4%) e fiducia (17,2%) sono tra i fattori considerati più importanti per la scelta del referente. Di poco inferiori sono le percentuali di scelta dell'item capacità di comprendere i bisogni (pari al 12,9%) semplicità (11,3%) e costo delle polizze (11%). Molto bassa la percentuale del "passaparola" (segnalazione, 6,8%). Non si rilevano differenze di genere.

La trasparenza è omogenea per età, ed è interessante notare che la fiducia è invece prevalentemente polarizzata negli over 65 anni (24,4% nei 65-74 a. fino a 28,7% negli over 75 vs. 11,6% nei 18-34 e 13,2% nei 35-54 a.): il fatto che la popolazione più anziana scelga il referente assicurativo sulla base della fiducia che questi ispira potrebbe forse rivelare una tendenza alla delega rispetto ad un linguaggio/prodotto che non si conosce o si teme di non capire a sufficienza. La fiducia ha inoltre un picco nel Centro (23,6%), così come la trasparenza (27,7%) insieme al Sud (26%). La trasparenza è invece significativamente più bassa sulle Isole (18,9%).

Infine, la scelta della fiducia è un fattore significativamente più importante nel non capoluogo (19,8%) e nel capoluogo (13,8%), rispetto alla grande città (8,7%).

Indichi quale tra questi ritiene sia il fattore più importante nella scelta del referente assicurativo	Età				
	18-34 anni	35-54 anni	55-64 anni	65-74 anni	+74 anni
Esperienza e professionalità	17,9%	18,0%	17,2%	18,3%	14,1%
Trasparenza	27,9%	22,4%	22,5%	21,3%	22,4%
Fiducia che ispira	11,6%	13,2%	18,1%	24,4%	28,7%
Segnalazione di conoscenti di cui mi fido	7,4%	6,9%	4,2%	6,7%	9,2%
Costo delle polizze	12,6%	11,6%	9,8%	9,6%	10,4%
Capacità di comprendere i miei bisogni	12,4%	15,4%	13,6%	10,2%	8,1%
Semplicità nell'illustrare le polizze i prodotti proposti	10,2%	12,5%	14,7%	9,6%	7,2%

Indichi quale tra questi ritiene sia il fattore più importante nella scelta del referente assicurativo	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Esperienza e professionalità	19,3%	18,0%	11,5%	17,6%	20,7%
Trasparenza	21,9%	21,2%	27,7%	26,0%	18,9%
Fiducia che ispira	14,7%	17,4%	23,6%	17,3%	12,4%
Segnalazione di conoscenti di cui mi fido	5,9%	9,5%	4,6%	6,4%	8,7%
Costo delle polizze	9,6%	9,3%	13,5%	9,8%	16,9%
Capacità di comprendere i miei bisogni	14,7%	13,3%	10,6%	11,4%	14,1%
Semplicità nell'illustrare le polizze i prodotti proposti	14,1%	11,2%	8,6%	11,6%	8,2%

Indichi quale tra questi ritiene sia il fattore più importante nella scelta del referente assicurativo	Tipo di comune		
	grande città	capoluogo	non capoluogo
Esperienza e professionalità	19,0%	19,0%	16,6%
Trasparenza	19,8%	23,8%	24,0%
Fiducia che ispira	8,7%	13,8%	19,8%
Segnalazione di conoscenti di cui mi fido	7,7%	9,4%	5,8%
Costo delle polizze	17,3%	10,6%	10,0%
Capacità di comprendere i miei bisogni	15,2%	13,4%	12,2%
Semplicità nell'illustrare le polizze i prodotti proposti	12,2%	10,0%	11,6%

Rispetto al titolo di studio, si rileva una maggiore importanza della fiducia al diminuire del grado di scolarizzazione: licenza media inferiore (20,3%), elementare (30,5%), nessun titolo (38,2%) vs. laurea triennale (7,1%), magistrale (13,2) e specializzazione (5,1%).

Questo andamento risulta invertito per quanto riguarda la scelta dell'esperienza e professionalità del referente assicurativo: si va dal 20,4% nel diploma superiore fino al 26,6% con specializzazione, vs. il 13,5% con licenza media inferiore, 8,3% elementare e 0% nessun titolo.

Indichi quale tra questi ritiene sia il fattore più importante nella scelta del referente assicurativo	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	Laurea / laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
Esperienza e professionalità	26,6%	22,9%	19,7%	20,4%	13,5%	8,3%	0,0%
Trasparenza	14,8%	22,0%	29,8%	24,2%	22,5%	22,5%	22,4%
Fiducia che ispira	5,1%	13,2%	7,1%	14,2%	20,3%	30,5%	38,2%
Segnalazione di conoscenti di cui mi fido	15,3%	7,1%	5,8%	7,5%	4,6%	9,4%	13,1%
Costo delle polizze	11,0%	9,5%	6,3%	10,4%	12,2%	12,6%	26,4%
Capacità di comprendere i miei bisogni	16,0%	13,4%	18,5%	13,0%	13,7%	7,0%	0,0%
Semplicità nell'illustrare le polizze i prodotti proposti	11,3%	11,9%	12,8%	10,4%	13,1%	9,7%	0,0%

Se all'interno del gruppo degli assicurati identifichiamo il gruppo che ha solo polizze obbligatorie rileviamo che il costo è considerato importante (17.3% secondo dopo la trasparenza 22.3%), a differenza di ciò che accade nel gruppo di coloro che hanno anche polizze non obbligatorie. Il gruppo con solo polizze obbligatorie è prevalentemente al Sud e Isole ed è composto in misura maggiore da occupati dipendenti, pensionati, studenti, non occupati e casalinghe.

DOMANDA 46

MI INDICHI QUALE TRA QUESTI RITIENE CHE POTREBBE ESSERE IL FATTORE PIÙ IMPORTANTE NELLA SCELTA DEL REFERENTE ASSICURATIVO (NON ASSICURATI)

Mi indichi quale tra questi ritiene sia il fattore più importante nella scelta del referente assicurativo?	%
Esperienza e professionalità	7,6%
Trasparenza	29,4%
Fiducia che ispira	25,1%
Segnalazione di conoscenti di cui mi fido	9,2%
Costo delle polizze	10,8%
Capacità di comprendere i miei bisogni	5,8%
Semplicità nell'illustrare le polizze i prodotti proposti	12,1%

Gli intervistati non assicurati rappresentano un gruppo di numerosità ridotta (141 sul totale degli intervistati). Sottoposti alla stessa domanda D45 indicano anch'essi in generale la trasparenza (29,4%) e la fiducia (25,1%) fra i principali fattori nella scelta del referente.

In particolare, la trasparenza è indicata in misura maggiore sotto ai 54 a., arrivando a picchi di 41,2% (18-34 anni) e 43,8% (35-54 anni). È considerata importante in particolare al Nord (Ovest 52,3%, Est 36,2%) rispetto al Centro (23,5%) e al Sud (24,2%) e Isole (14,4%).

La fiducia al contrario è indicata in particolare al Centro (28,1%), Sud (37,6%) e Isole (35,7%) rispetto al Nord Est (5,6%) e Nord Ovest (6,1%) e soprattutto negli over 65 anni (fino al 32,8% per la fascia 65-74 anni e 39,2% negli over 75).

La semplicità è segnalata solo dalla fascia 55-64 anni (26%). Rispetto agli assicurati l'esperienza e la professionalità è meno rilevante (con la sola eccezione del Nord Est che sceglie questo item nel 30,9%).

Indichi quale tra questi ritiene sia il fattore più importante nella scelta del referente assicurativo	Età				
	18 -34 anni	35-54 anni	55-64 anni	65-74 anni	+74 anni
Esperienza e professionalità	5,2%	12,3%	9,6%	0,0%	8,5%
Trasparenza	41,2%	43,8%	29,1%	13,1%	20,4%
Fiducia che ispira	26,3%	3,5%	3,4%	32,8%	39,2%
Segnalazione di conoscenti di cui mi fido	5,2%	9,6%	9,6%	13,1%	9,8%
Costo delle polizze	7,6%	14,3%	16,4%	16,2%	7,6%
Capacità di comprendere i miei bisogni	4,5%	0,0%	6,0%	9,6%	8,2%
Semplicità nell'illustrare le polizze i prodotti proposti	10,1%	16,5%	25,7%	15,2%	6,3%

Indichi quale tra questi ritiene sia il fattore più importante nella scelta del referente assicurativo	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Esperienza e professionalità	2,9%	30,9%	8,5%	5,6%	2,7%
Trasparenza	52,3%	36,2%	23,5%	24,2%	14,4%
Fiducia che ispira	6,1%	5,6%	28,1%	37,6%	35,7%
Segnalazione di conoscenti di cui mi fido	17,4%	13,7%	2,8%	9,7%	2,3%
Costo delle polizze	7,0%	0,0%	11,1%	9,2%	21,2%
Capacità di comprendere i miei bisogni	0,0%	10,4%	6,3%	6,4%	8,0%
Semplicità nell'illustrare le polizze i prodotti proposti	14,2%	3,2%	19,7%	7,3%	15,7%

Le differenze nel titolo di studio: trasparenza e semplicità le più scelte dai laureati, che, ancora una volta segnalano l'importanza della possibilità di comprendere direttamente le informazioni, rispetto alla delega fiduciaria al referente, rivelando una propensione al *boosting*, ovvero alla possibilità di conoscere direttamente le informazioni in modo da favorire un'autonomia decisionale, rispetto al *nudging*, ricevere un orientamento più o meno indiretto da parte del referente assicurativo (Hertwig & Grüne-Yanoff, 2017).

Indichi quale tra questi ritiene sia il fattore più importante nella scelta del referente assicurativo	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	Laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
Esperienza e professionalità	0,0%	0,0%	14,1%	7,4%	8,8%	8,4%	0,0%
Trasparenza	0,0%	5,7%	72,2%	38,7%	33,9%	17,9%	16,3%
Fiducia che ispira	0,0%	28,1%	0,0%	8,1%	22,7%	35,6%	68,6%
Segnalazione di conoscenti di cui mi fido	100,0%	17,2%	13,7%	7,7%	5,6%	14,3%	0,0%
Costo delle polizze	0,0%	8,3%	0,0%	20,2%	8,5%	10,6%	0,0%
Capacità di comprendere i miei bisogni	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	10,0%	0,0%	15,1%
Semplicità nell'illustrare le polizze i prodotti proposti	0,0%	40,7%	0,0%	13,3%	10,4%	13,2%	0,0%

DOMANDA 47

MI DICA SE, PRIMA DI SOTTOSCRIVE UN CONTRATTO ASSICURATIVO, È SOLITO/A SOFFERMARSI NELLA LETTURA DEL SET INFORMATIVO O RICHIEDERE INFORMAZIONI IN RELAZIONE A CIASCUN ASPETTO.

Prima di sottoscrive un contratto assicurativo, è solito/a soffermarsi nella lettura del set informativo o richiedere informazioni in relazione a ciascun aspetto	%
franchigie, scoperti, esclusioni, coperture	77,6%
servizi post-vendita (gestione sinistri)	52,4%
durata dei contratti	82,5%
premio assicurativo da pagare	91,5%
gli altri costi da sostenere (remunerazione per l'intermediario, costi periodici di gestione...)	63,1%

Per quanto riguarda in particolare la comunicazione, gli intervistati, prima di sottoscrivere un contratto assicurativo, si soffermano o richiedono informazioni in relazione principalmente ai seguenti aspetti: premio assicurativo da pagare (91,5%) e durata dei contratti (82,5%), a cui seguono franchigie, scoperti, esclusioni (77,6%), gli altri costi da sostenere (63,1%) ed infine la gestione sinistri (52,4%).

In particolare: le franchigie sono scelte in misura inversamente proporzionale rispetto all'età (65-74 a. nel 72,3% e over 75 nel 64,9%) e al Sud (68,8%) e Isole (69,7%). Inoltre, le franchigie e la durata decrescono anche al diminuire del titolo di studio, in particolar modo per le condizioni "licenza elementare" (57,5%) e "nessun titolo" (20%) (principalmente costituite da anziani, con minor competenza assicurativa di base). Si rilevi inoltre che chi non ha competenza sul concetto di Franchigia la sceglie nel 76,3% rispetto a chi ha competenza, che la sceglie nell' 87,1%. Se si considera inoltre la scelta di questo item in relazione al grado di competenza assicurativa generale si passa da un minimo del 72,8% rispetto all'87% di chi dimostra di avere una competenza assicurativa generale. Troviamo differenze analoghe per quanto riguarda anche il Premio: chi ha un grado di competenza maggiore sceglie in misura maggiore questo item (95%), rispetto a chi non conosce il significato del termine (89,5%).

È solito/a soffermarsi o richiedere informazioni su	Età				
	18-34 anni	35-54 anni	55-64 anni	65-74 anni	+74 anni
franchigie, scoperti, esclusioni, coperture	81,5%	80,7%	79,7%	72,3%	64,9%
servizi post-vendita (gestione sinistri)	55,0%	48,7%	56,2%	57,4%	47,8%
durata dei contratti	86,3%	86,7%	78,8%	82,0%	70,1%
premio assicurativo da pagare	93,9%	93,0%	90,9%	90,4%	85,5%
gli altri costi da sostenere (remunerazione per l'intermediario, costi periodici di gestione)	68,4%	66,6%	60,6%	62,5%	48,2%

È solito/a soffermarsi o richiedere informazioni su	Area geografica				
	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD	ISOLE
franchigie, scoperti, esclusioni, coperture	82,1%	84,8%	78,3%	68,8%	69,7%
servizi post-vendita (gestione sinistri)	49,6%	57,0%	59,8%	46,4%	51,9%
durata dei contratti	82,0%	83,0%	87,4%	79,8%	81,0%
premio assicurativo da pagare	88,4%	94,0%	95,2%	91,0%	90,2%
gli altri costi da sostenere (remunerazione per l'intermediario, costi periodici di gestione)	60,8%	61,2%	67,8%	62,6%	66,3%

È solito/a soffermarsi o richiedere informazioni su	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
franchigie, scoperti, esclusioni, coperture	79,6%	82,3%	84,2%	82,9%	73,9%	57,5%	20,0%
servizi post-vendita (gestione sinistri)	61,0%	55,0%	55,7%	53,7%	51,2%	46,8%	11,5%
durata dei contratti	80,2%	82,0%	84,1%	85,9%	81,1%	72,2%	37,7%
premio assicurativo da pagare	87,1%	91,4%	91,3%	93,7%	89,3%	90,6%	59,4%
gli altri costi da sostenere (remunerazione per l'intermediario, costi periodici di gestione)	73,6%	64,0%	69,7%	67,1%	58,3%	56,5%	20,0%

Coloro che hanno il numero massimo di polizze non obbligatorie prestano attenzione ai servizi post-vendita (83,8%) e agli altri costi (92,6%) in misura decisamente maggiore rispetto agli altri intervistati, rivelando una consapevolezza maggiore di possibili problemi/costi impliciti dei contratti assicurativi.

DOMANDA 48

QUANTO RITIENE IMPORTANTE L'ELEMENTO DELLA FIDUCIA NELLA SOTTOSCRIZIONE DI UNA POLIZZA?

Quanto ritiene importante l'elemento della fiducia nella sottoscrizione di una polizza?	%
Molto	65,5%
Abbastanza	27,8%
Così, così	3,9%
Poco	1,9%
Per niente	0,8%

La maggioranza delle persone intervistate indica la fiducia come un fattore molto (65%) o abbastanza (28%) importante quando si sottoscrive una polizza. Non si rilevano differenze significative.

Se si considerano solo coloro che hanno risposto Molto, troviamo una minore selezione nella fascia d'età dei 18-34 anni (52,8%) e nel settore occupazionale pubblico (55,3%) rispetto al privato (65,9%).

Da notare infine che il fattore fiducia sembra assumere minore rilevanza se posto a confronto con altri fattori, rispetto a quando viene valutato isolatamente, mostrando un effetto focalizzazione.

DOMANDA 49

SE IL SUO AGENTE / INTERMEDIARIO ASSICURATIVO DOVESSE CAMBIARE COMPAGNIA LO SEGUIREBBE?

Se il suo agente / intermediario assicurativo dovesse cambiare compagnia lo seguirebbe?	%
Sì	50,9%
No	43,2%
HO SOTTOSCRITTO TUTTE LE POLIZZE ON LINE	5,9%

Il 50,9% degli intervistati seguirebbe il referente se dovesse spostarsi. La circostanza, che più della metà delle persone seguirebbe l'agente qualora cambiasse compagnia, pone in luce la fedeltà all'intermediario, indipendentemente dalla compagnia per la quale lavora.

Questo aspetto merita attenzione in quanto rivela che l'assicurato sembra non considerare che i diritti e gli obblighi derivanti dal contratto assicurativo sussistono nei confronti della compagnia e non dell'intermediario stesso.

Questa domanda fa emergere anche la presenza del gruppo di coloro che sottoscrivono solo le polizze online: rappresenta il 5,9% del totale, ha un'età che va dai 18 ai 54 anni (18-34, 7,7%; 35-54, 8,4%), risiede prevalentemente nella grande città (13,9% vs. capoluogo 4,2% e non capoluogo 5%) ed è in possesso di diploma superiore (7,3%), laurea triennale (11,3%) o magistrale (9%) (cfr. D 42).

DOMANDA 50

RITIENE CHE IL SET INFORMATIVO DEI PRODOTTI ASSICURATIVI SIA GENERALMENTE COMPRESIBILE?

Ritiene che il set informativo dei prodotti assicurativi sia generalmente comprensibile?	%
Molto	7,3%
Abbastanza	34,0%
Così, così	28,9%
Poco	19,8%
Per niente	10,1%

Il set informativo dei prodotti assicurativi è considerato abbastanza comprensibile solo dal 34% degli intervistati, e, aggregando le valutazioni negative (per niente 10,1%, poco 19,8%, così così 28,9%) rileviamo che più del 50% manifesta insoddisfazione rispetto alla comprensibilità.

Dato da segnalare: coloro che sono in possesso di una laurea triennale (67,1%) o magistrale (69,7%) segnalano maggior insoddisfazione rispetto alla comprensibilità, rivelando così una maggior consapevolezza della difficoltà interpretativa, frutto di una maggiore capacità di approfondimento delle informazioni stesse. Al polo opposto si collocano coloro che non hanno nessun titolo di studio (57,2%) e licenza medie inferiori (53,4%)

Gli occupati nel settore pubblico inoltre segnalano maggiore insoddisfazione relativamente alla comprensibilità (68,7%) rispetto a chi opera nel settore privato (occupazione dipendente o indipendente-56,8%).

DOMANDA 51

PENSI ALLE POLIZZE CHE HA SOTTOSCRITTO: IN GENERALE PRIMA DELLA SOTTOSCRIZIONE LE SONO STATE CHIARAMENTE ILLUSTRATE LE ESCLUSIONI E LIMITAZIONI DI GARANZIA O IL RISCHIO RESIDUO A SUO CARICO?

Pensi alle polizze che ha sottoscritto, in generale prima della sottoscrizione le sono state chiaramente illustrate le esclusioni e limitazioni di garanzia o il rischio residuo a suo carico?	%
Si	71,1%
No	28,9%

Apparentemente in contrasto con la generale percezione di scarsa comprensibilità delle polizze illustrata sopra, rispetto alle polizze sottoscritte, la maggior parte degli intervistati (71,1%) dichiara di aver avuto una chiara illustrazione delle esclusioni e limitazioni di garanzia o del rischio residuo. Pur restando elevata, la percentuale cala nel Sud (66,6%) e nelle Isole (63,1%) e diminuisce ancora di più in chi ha una laurea triennale (58,3%-vedi D49), risiede in una grande città (54,3%) e sottoscrive principalmente le polizze online (53%) vs. chi si rivolge ad un intermediario (67,5%).

Area geografica	Sono state chiaramente illustrate
NORD OVEST	72,7%
NORD EST	77,1%
CENTRO	72,2%
SUD	66,6%
ISOLE	63,1%

Titolo di studio	Sono state chiaramente illustrate
specializzazione post-laurea	70,7%
laurea/laurea magistrale	64,3%
laurea triennale/ diploma universitario	58,3%
licenza media superiore/diploma	71,0%
licenza media inferiore	73,9%
licenza elementare	73,1%
Nessuno	73,6%

Tipo di comune	Sono state chiaramente illustrate
grande città	54,3%
Capoluogo	71,5%
non capoluogo	74,1%

DOMANDA 52

LE CHIEDO DI INDICARMI LE 3 CARATTERISTICHE DI COMUNICAZIONE PIÙ IMPORTANTI PER LEI, IN RELAZIONE AD UN CONTRATTO DI ASSICURAZIONE

Le chiedo di indicarmi le 3 caratteristiche di comunicazione più importanti per lei, in relazione ad un contratto di assicurazione	%
Chiarezza su franchigie e scoperti	53,2%
Chiarezza su casistiche coperte/scoperte	42,5%
Dettaglio sulla composizione del premio tra costi delle coperture, remunerazione intermediario, costi di gestione	35,3%
Comprensibilità del linguaggio contrattuale	54,1%
Indicazione chiara della durata del contratto	44,1%
Presenza di uno schema sintetico e puntuale del contratto offerto	39,5%

Alla domanda relativa alle caratteristiche comunicative più importanti che dovrebbe avere un contratto di assicurazione, si segnalano nell'ordine innanzitutto la comprensibilità del linguaggio contrattuale (54,1%) e la chiarezza su franchigie e scoperti (53,2%), seguiti dall'indicazione della durata del contratto (44,1%) e dalla chiarezza su casistiche coperte/scoperte (42,5%).

Relativamente all'età, negli intervistati al di sotto dei 54 anni (39,4% nella fascia 18-34 anni e 44,7% 35-54 anni) viene segnalata l'importanza della presenza di uno schema sintetico.

Caratteristiche più importanti in relazione ad un contratto di assicurazione	Età				
	18 -34 anni	35-54 anni	55-64 anni	65-74 anni	+74 anni
Chiarezza su franchigie e scoperti	50,4%	57,1%	56,5%	52,0%	43,2%
Chiarezza su casistiche coperte/scoperte	51,1%	41,0%	39,8%	40,7%	38,1%
Dettaglio sulla composizione del premio tra costi delle coperture, remunerazione intermediario, costi di gestione	38,4%	36,2%	36,8%	31,5%	29,3%
Comprensibilità del linguaggio contrattuale	53,3%	52,9%	57,1%	53,8%	55,4%
Indicazione chiara della durata del contratto	43,7%	41,6%	43,2%	50,1%	46,4%
Presenza di uno schema sintetico e puntuale del contratto offerto	39,4%	44,7%	36,7%	33,8%	34,4%

Per quanto concerne il titolo di studio, la chiarezza su franchigie e scoperti è meno sentita da coloro che hanno la licenza elementare (40%) o nessun titolo (41%), così come la presenza di uno schema sintetico, rispettivamente nel 27,8% e 13,1%.

Caratteristiche più importanti in relazione ad un contratto di assicurazione	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
Chiarezza su franchigie e scoperti	59,2%	54,5%	52,4%	55,5%	52,8%	40,1%	41,0%
Chiarezza su casistiche coperte/scoperte	36,0%	47,1%	41,8%	44,1%	40,8%	38,4%	21,7%
Dettaglio sulla composizione del premio tra costi delle coperture, remunerazione intermediario, costi di gestione	41,3%	32,7%	33,3%	38,3%	32,7%	31,9%	13,1%
Comprensibilità del linguaggio contrattuale	56,0%	49,8%	54,9%	55,3%	51,7%	61,0%	51,3%
Indicazione chiara della durata del contratto	30,3%	36,6%	41,7%	42,2%	46,8%	52,3%	75,9%
Presenza di uno schema sintetico e puntuale del contratto offerto	42,2%	44,6%	45,4%	42,0%	37,1%	27,8%	13,1%

ONLINE VS INTERMEDIARI: La comprensibilità del linguaggio contrattuale viene ritenuto meno importante per coloro che hanno sottoscritto tutte le polizze online (46,3%) rispetto a coloro che si avvalgono dell'intermediario (54,7%). I primi ritengono importante la presenza di uno schema sintetico e puntuale del contratto offerto (47% online vs. 39% con intermediario), proprio della modalità informativa dei prospetti online.

Caratteristiche più importanti in relazione ad un contratto di assicurazione	Tipo di sottoscrizioni	
	HO SOTTOSCRITTO TUTTE LE POLIZZE ON LINE	Ho sottoscritto anche polizze con intermediario
Chiarezza su franchigie e scoperti	51,1%	53,2%
Chiarezza su casistiche coperte/scoperte	44,7%	42,4%
Dettaglio sulla composizione del premio tra costi delle coperture, remunerazione intermediario, costi di gestione	32,8%	35,4%
Comprensibilità del linguaggio contrattuale	46,3%	54,7%
Indicazione chiara della durata del contratto	48,3%	43,8%
Presenza di uno schema sintetico e puntuale del contratto offerto	47,0%	39,0%

DOMANDA 53

SECONDO LEI LA CULTURA ASSICURATIVA POTREBBE DEFINIRSI ADEGUATA IN ITALIA?

Secondo lei la cultura assicurativa potrebbe definirsi adeguata in Italia?	%
Molto adeguata	2,6%
Abbastanza	26,2%
Così così	31,7%
Poco	28,8%
Per niente	10,7%

Infine, per quanto riguarda la valutazione generale della cultura assicurativa in Italia la maggior parte degli intervistati non la considera adeguata, sommando per niente (10,7%) poco (28,8%) e così così (31,7%). Tale considerazione negativa si accentua all'aumentare del titolo di studio (laurea triennale e magistrale).

Secondo lei la cultura assicurativa potrebbe definirsi adeguata in Italia?	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
Per niente, poco, così così	66,9%	76,8%	75,2%	73,3%	66,4%	69,0%	92,7%
Abbastanza	31,4%	22,6%	24,0%	24,4%	30,1%	27,3%	7,3%
Molto	1,6%	0,6%	0,7%	2,3%	3,5%	3,7%	0,0%

DOMANDA 54

SECONDO LEI CHI DOVREBBE AVERE IL COMPITO DI AUMENTARE LA CULTURA ASSICURATIVA DEI NOSTRI CONCITTADINI? MI DICA FRA QUELLI CHE LE LEGGERÒ I 2 ATTORI CHE DOVREBBERO AVERE PRINCIPALMENTE IL COMPITO DI AUMENTARE LA CULTURA ASSICURATIVA DEI CITTADINI

Secondo lei chi dovrebbe avere il compito di aumentare la cultura assicurativa dei nostri concittadini? Mi dica fra quelli che le leggerò i 2 attori che dovrebbero avere principalmente il compito di aumentare la cultura assicurativa dei cittadini	%
Famiglia	13,0%
Scuola	27,5%
compagnie assicurative/banche/intermediari assicurativi	45,5%
i mass media (internet/televisione/giornali etc....)	25,5%
istituzioni pubbliche (IVASS, Consob, Banca d'Italia, Ministero dello Sviluppo Economico...)	60,0%

Questo gap conoscitivo andrebbe colmato innanzitutto ad opera delle istituzioni pubbliche (60%) (IVASS, Consob, Banca d'Italia, Ministero dello Sviluppo Economico) e delle compagnie assicurative, banche e intermediari assicurativi (45,5%). Questo risultato potrebbe rivelare una tendenza a delegare la divulgazione di un sapere tecnico e quindi elitario alle istituzioni che sono considerate depositarie di questo sapere specialistico (Sperber, 2010; Sperber e Wilson, 1995), che vengono così a svolgere una rassicurante funzione di garanzia della verità e trasparenza comunicativa. Un percentuale decisamente inferiore ritiene che anche i media (25,5%) e la scuola (27,5%) possano svolgere questa funzione. Persino coloro che hanno dei figli non attribuiscono alla scuola un ruolo nel processo di alfabetizzazione assicurativa. Sebbene l'aumento delle competenze in materia di finanza, assicurazione, previdenza e fisco dovrebbe prevedere anche il coinvolgimento della scuola, oltre che dei media, sembra mancare la percezione dell'importanza di questa funzione. Un'eccezione è rappresentata dai laureati triennali che indicano nella scuola (39,6%) e nei media (32,7%) delle istituzioni che dovrebbero avere anche il compito di aumentare la cultura assicurativa.

Chi dovrebbe avere il compito di aumentare la cultura assicurativa dei nostri concittadini?	Titolo di studio						
	specializzazione post-laurea	laurea/ laurea magistrale	laurea triennale/ diploma universitario	licenza media superiore/ diploma	licenza media inferiore	licenza elementare	nessuno
famiglia	22,6%	14,6%	8,8%	12,7%	12,6%	13,8%	25,5%
scuola	27,5%	26,0%	39,6%	28,9%	27,0%	21,0%	14,6%
compagnie assicurative/banche/ intermediari assicurativi	42,6%	48,9%	37,8%	46,3%	46,6%	39,8%	25,0%
i mass media (internet/televisione/ giornali etc....)	14,5%	21,9%	32,7%	28,1%	24,1%	21,1%	17,3%
istituzioni pubbliche (IVASS, Consob, Banca d'Italia, Ministero dello Sviluppo Economico...)	69,5%	65,9%	61,6%	62,8%	56,8%	51,9%	43,2%

Bibliografia

Attia, C. e Hilton, D.J. (2011). *Decidere in Finanza. Come la Psicologia Migliora il Risk Management*. Milano: Il Sole 24 Ore.

Cappelli, A. (1912) *Lettera P* (JPG), in *Lexicon abbreviatarum*, Milano, p. 257.

Epstein, L.G. (1999). A definition of uncertainty aversion, *Review of Economic Studies* 66, 579-608

Gneezy, A., Gneezy, U., & Lauga, D. O. (2014). A reference-dependent model of the price–quality heuristic. *Journal of Marketing Research*, 51(2), 153-164.

Gigerenzer, G. (1996). The Psychology of Good Judgment: Frequency Formats and Simple Algorithms, *Medical Decision Making*, 16:273-280.

Gigerenzer, G. (2015). *Imparare a rischiare*. Milano: Cortina.

Gigerenzer, G., Gassmaier, W., Kurz-Milcke, E. Schwartz, L. M., & Woloshin, S. (2007). Helping doctors and patients to make sense of health statistics. *Psychological Science in the Public Interest*, 8, 53-96.

Hertwig, R., Grüne-Yanoff, T. (2017). Nudging and boosting: Steering or empowering good decisions. *Perspectives on Psychological Science*, 12, 6, 973-986.

Kahneman, D. and Tversky, A. (1979). A prospect theory: An analysis of decision under risk". *Econometrica*, 42, 2, 263-291.

Kahneman, D. e Frederick, S. (2002). Representativeness revisited. Attribute substitution in intuitive judgement, in T.Gilovich, D.Griffin e D. Kahneman (a cura di), *Heuristics and Biases: The Psychology of Intuitive Judgement*, Cambridge: Cambridge University Press.

Koehler, J.J., & Macchi, L. (2004). Thinking about low-probability events - An exemplar-cueing theory. *Psychological Science*, 15(8), 540-546.

Knight, F. H. (1921). *Risk, uncertainty and profit*. Boston and New York: Houghton Mifflin Company.

- Lowenstein, G, Weber, E.U. e Hsee, C.K. (2001). Risks as Feelings, *Psychological Bulletin*, 127(2), pp. 267-286.
- Macchi, L. (1994). On expression and comprehension of probabilistic information. *Behavioral & Brain Sciences, PSYCOLOQUI*, 4(11), 5 March, Princeton.
- Macchi, L., Osherson, D., Krantz, E.H. (1999). A note on Superadditive probability judgment. *Psychological Review*, 106(1), 210-214.
- Macchi, L., Zulato, E. (2021). Numbers do not add up! The pragmatic approach in the framing of medical treatments. *Judgment and Decision Making* (in press).
- Macchi, L. (2000). Partitive formulation of information in probabilistic problems: Beyond heuristics and frequency format explanations. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 82(2), 217-236.
- Moore, D. A., & Schatz, D. (2017). The three faces of overconfidence. *Social and Personality Psychology Compass*, 11(8), e12331.
- Pronin, E., Berger, J., & Molouki, S. (2007). Alone in a crowd of sheep: Asymmetric perceptions of conformity and their roots in an introspection illusion. *Journal of personality and social psychology*, 92(4), 585.
- Rottenstreich, Y. E Hsee, C.K. (2001). Money, Kisses and Electric Shocks: On the Affective Psychology of Risk, *Psychological Science*, 12(3), pp. 186-190
- Shane, F., Loewenstein, G. and O'donoghue, T. (2002). Time Discounting and Time Preference: A Critical Review. *Journal of Economic Literature*, 40 (2): 351–401.
- Slovic, P., Peters, E., Finucane, M.L. e Mc Gregor D.G. (2005). Affect Risks and Decision Making. *Health Psychology*, 24(4).
- Smith, D.E. (1898) *Rara Arithmetica: a catalogue of the arithmetics written before MDCl, with description of those in the library of George Arthur Plimpton of New York*
- Sperber, D. (2010). The guru effect. *Review of Philosophy and Psychology*, 1, 583-592.
- Sperber, D., Wilson, D. (1995). *Relevance: Communication and Cognition*. Oxford: Blackwell.

Tversky, A., & Kahneman, D. (1971). Belief in the law of small numbers. *Psychological Bulletin*, 76(2), 105–110.

Tversky, A. e D. Kahneman, (1981), Rational choice and the framing of decisions. *Science*, 211: 453-458.

Tversky, A. e Koehler, D.J. (1994). Support theory: A nonextensional representation of subjective probability, *Psychological Review*, 101: 547-567

Viale, R. (2021). *Handbook on Bounded Rationality*. London: Routledge.

Viale, R. (2021). *Nudging*. Cambridge Mass: The MIT Press

Allegato 2 – Il Questionario

D1- D3. Regione, ampiezza centro, genere, età

D4. In famiglia chi decide in relazione alle coperture assicurative?

1. esclusivamente lei
2. lei insieme a qualche altro membro della famiglia
3. esclusivamente un altro membro della famiglia
4. nessuno

AUTOPROFILO ASSICURATIVO

D5. Lei o qualche altro membro della sua famiglia è attualmente protetto da una delle seguenti tipologie di polizza assicurativa? Faccia riferimento solo a polizze sottoscritte personalmente e non a quelle sottoscritte dal datore di lavoro, con società sportive, dal condominio, etc.

		SI	NO
D5.1	polizza RC auto	1	2
D5.2	polizza incendio-scoppio casa legata al mutuo	1	2
D5.3	polizza protezione del credito: per tutelarsi in caso non si sia in grado di pagare le rate di un mutuo o un prestito (ad esempio per malattia grave o perdita del posto di lavoro)	1	2
D5.4	polizza Responsabilità Civile della famiglia/RC famiglia	1	2
D5.5	polizza casa	1	2
D5.6	polizza per le calamità naturali (es. terremoti, alluvioni)	1	2
D5.7	polizza infortuni	1	2
D5.8	polizza malattia	1	2
D5.9	polizza per garantirsi un sostegno economico in caso di perdita dell'autosufficienza quando si sarà anziani	1	2
D5.10	polizze caso morte	1	2
D5.11	polizza vita per risparmio o per previdenza complementare	1	2
D5.98	altro specificare ____	1	

A tutti gli assicurati protetti con prodotti diversi da solo RCA o/e solo incendio-scoppio legata al mutuo (almeno un Sì, cod. 1 in D5.3- D5.11e D5.98)

D6. Lei ha sottoscritto anche polizze non obbligatorie. Perché ha deciso di sottoscrivere anche polizze non obbligatorie? Le leggo delle opzioni, poi le rileggerò e per ciascuna le chiederò di dirmi se si adattano alle sue scelte.

		SI	NO
D6.1	le è stata proposta dall'agente assicurativo / dall' intermediario finanziario	1	2
D6.2	è stato influenzato dalla pubblicità	1	2
D6.3	ha sottoscritto dopo un evento critico accaduto a lei o suoi conoscenti	1	2
D6.4	è stato influenzato dalla lettura di dati statistici relativi all'incremento della frequenza del sinistro	1	2
D6.5	è stata una sua iniziativa, sulla base della percezione di un bisogno, non influenzata da altre persone o eventi esterni	1	2

A tutti gli assicurati protetti con prodotti diversi da solo RCA o/e solo incendio-scoppio legata al mutuo (almeno un Sì in D5.3- D5.11e D5.98)

D7. Quanto si riconosce nelle seguenti affermazioni?

		Molto	Abbastanza	Così, così	Poco	Per niente
D7.1	prima di sottoscrivere una copertura assicurativa valuto diverse offerte	1	2	3	4	5
D7.2	ho molta fiducia nelle proposte del mio agente / referente assicurativo a cui mi affido	1	2	3	4	5
D7.3	mi sento competente in ambito assicurativo (sono in grado di valutare i rischi da assicurare e le condizioni di polizza)	1	2	3	4	5

A tutti gli assicurati (almeno un Sì in D5.1- D5.11e D5.98)

D8. Quanto si sente sereno nell'affrontare gli imprevisti della vita dopo aver sottoscritto un prodotto assicurativo?

1. molto
2. abbastanza
3. così così

4. poco
5. per niente

A tutti gli assicurati (almeno un Sì in D5.1- D5.11e D5.98)

D9. Nel caso subisse un sinistro, lei pensa che la procedura per ottenere la prestazione dovuta dall'assicuratore sarebbe:

1. molto agevole
2. abbastanza agevole
3. così così
4. poco agevole
5. per nulla agevole

A tutti gli assicurati (almeno un Sì in D5.1- D5.11e D5.98)

D10. Pensi a tutti i prodotti assicurativi che avete sottoscritto in famiglia, vi è capitato di utilizzarli per incidenti, danni, riscossioni (anche di tipo pensionistico) o prestazioni di altro tipo?

1. sì, ci è capitato
2. no, mai utilizzati
3. no, in quanto ho realizzato a termini scaduti l'esistenza di una garanzia che avrei potuto attivare

Se ha usato polizze in D10

D10x. Ciò è accaduto negli ultimi 2 anni?

1. Sì, negli ultimi 2 anni
2. No, oltre 2 anni fa

Se ha utilizzato negli ultimi due anni (D10X = 1)

D11. In generale, quanto si ritiene soddisfatto di questa copertura assicurativa che ha utilizzato negli ultimi due anni? In caso di utilizzo di più coperture si riferisca al danno di entità maggiore.

1. molto

2. abbastanza
3. così così
4. poco
5. per niente

CONOSCENZA IN AMBITO ASSICURATIVO

D12. Parliamo della polizza RC auto, in generale, [se in D5.1 cod.2 NO: anche se non la ha sottoscritta]. Secondo lei, nello scegliere tra le proposte da compagnie di assicurazione diverse, è più importante valutare:

1. solo il costo che si deve pagare: più basso è, meglio è perché è più conveniente
2. solo il costo che si deve pagare: più alto è, meglio è perché è di maggiore qualità
3. solo le condizioni di polizza, a prescindere dal costo che si deve pagare
4. sia il costo pagato che le condizioni di polizza: non necessariamente la polizza con prezzo più basso o più alto è la migliore

D13. Le leggo ora alcune affermazioni, mi dica se corrispondono a quello che lei pensa in merito all'assicurazione. Mi risposta Sì/No

		SI	NO
D13.1	l'assicurazione non ha senso perché si paga comunque anche quando non si verifica un danno: sono "soldi buttati"	1	2
D13.2	l'assicurazione non ha senso perché la probabilità che si verifichi un danno è molto bassa	1	2
D13.3	l'assicurazione ha senso perché permette di coprirsi dalla possibilità che si verifichi un danno, ma solo quando questa probabilità è elevata	1	2
D13.4	l'assicurazione ha senso perché permette di coprirsi dalla possibilità che si verifichi un danno anche se questa probabilità è molto bassa	1	2

Se più di un sì (cod.1) in domande D13.1-D13.4 – mostrare solo i Sì in D13

D13X. Le rileggo le affermazioni che mi ha detto corrispondere a quello che lei pensa, mi dica quale di queste rispecchia di più il suo pensiero in merito all'assicurazione.

		Solo SI in D13
D13X.1	l'assicurazione non ha senso perché si paga comunque anche quando non si verifica un danno: sono "soldi buttati"	1
D13X.2	l'assicurazione non ha senso perché la probabilità che si verifichi un danno è molto bassa	2
D13X.3	l'assicurazione ha senso perché permette di coprirsi dalla possibilità che si verifichi un danno, ma solo quando questa probabilità è elevata	3
D13X.4	l'assicurazione ha senso perché permette di coprirsi dalla possibilità che si verifichi un danno anche se questa probabilità è molto bassa	4

D14. Parliamo di polizze malattia. È noto che le polizze malattia individuali non coprono eventi riconducibili a malattie pregresse e non dichiarate al momento della stipula. Come considera questa condizione: giusta o ingiusta?

1. Giusta
2. Ingiusta

D15. Qualora la compagnia la assicurasse in presenza di malattie pregresse ritiene che possa aumentare il costo della polizza?

1. Sì, può aumentare il costo della polizza
2. No, non può aumentare il costo della polizza

D16. Parliamo di polizze infortuni. Lei sa quali sono le garanzie di copertura sottoscrivibili attraverso una polizza infortuni?

1. Sì
2. No

Se Sì in D16 porre D16X, tutti gli item

D16X. Le leggo alcune possibili garanzie, mi dica se secondo lei sono offerte dalla polizza infortuni? Le leggo tutte una prima volta e poi le rileggerò una a una.

Ora rileggo le possibili garanzie e per ciascuna mi dica se, secondo lei, sono offerte dalla polizza infortuni. Mi risponda sì / no

		SI	NO	Non so
D16X.1	ricovero in caso di infortunio	1	2	3
D16X.2	invalidità permanente derivante da malattia	1	2	3
D16X.3	morte, invalidità permanente, spese mediche derivanti da infortunio	1	2	3
D16X.4	morte, invalidità permanente, spese mediche derivanti da malattia grave	1	2	3

D17. Parliamo di polizze temporanea caso morte (TCM). Lei sa quali sono le garanzie di copertura sottoscrivibili attraverso una polizza temporanea caso morte?

1. Sì
2. No

Se Sì in D17 porre D17X, tutti gli item

D17X. Le leggo alcune possibili garanzie, mi dica se, secondo lei, sono offerte dalla polizza temporanea caso morte? Le leggo tutte una prima volta e poi le rileggerò una a una.

Ora rileggo le possibili garanzie e per ciascuna mi dica se, secondo lei, sono offerte dalla polizza temporanea caso morte. Mi risponda sì / no

		SI	NO	Non so
D17X.1	erogazione di una somma in caso di morte, entro il periodo di validità della polizza, anche se derivante da infortunio sul lavoro	1	2	3
D17X.2	erogazione di una somma in un'unica soluzione in caso di morte, durante il periodo di validità della polizza	1	2	3
D17X.3	erogazione di una somma in caso di morte, in qualsiasi momento essa avvenga	1	2	3
D17X.4	erogazione di una rendita ai beneficiari in caso di morte entro la data di validità della polizza.	1	2	3

D18. Parliamo di polizze di previdenza complementare. Lei sa con quale scopo viene sottoscritta una polizza di previdenza complementare?

1. Sì
2. No

Se Sì in D18 porre D18X, tutti gli item

D18X. Secondo lei, quali prestazioni dà una polizza di previdenza complementare? Le leggo delle possibili prestazioni una prima volta e poi le rileggerò una a una. Una polizza di previdenza complementare potrebbe consentire di ...

Ora rileggo: mi dica se, secondo lei, una polizza di previdenza complementare consente di ... Mi risponda sì / no

		SI	NO	Non so
D18X.1	accantonare somme di denaro per esigenze a breve e medio termine	1	2	3
D18X.2	integrare la pensione pubblica con un accantonamento privato	1	2	3
D18X.3	tutelarsi in caso di malattie e infortunio	1	2	3
D18X.4	tutelarsi in caso di perdita del reddito da lavoro o in caso di inoccupazione	1	2	3

D18bis Parliamo di polizze vita, secondo lei il capitale che la compagnia eroga alla scadenza è pari almeno alla somma dei premi pagati?

1. Sì, sempre
2. No, mai
3. Sì, se è una polizza rivalutabile
4. Non so

D18ter Secondo lei in una polizza vita si può ottenere il capitale prima della scadenza?

1. No, si deve attendere la scadenza
2. Sì, si può ricevere in qualsiasi momento senza penali
3. Sì, ma si potrebbe ricevere una somma inferiore ai premi pagati
4. Non so

D19. Lei sa cosa si intende per PREMIO ASSICURATIVO?

1. Sì
2. No

Se Sì in D19 – porre tutti gli item D19X.1 -4

D19X. II PREMIO è ...? Vero o Falso

		VERO	FALSO
D19X.1	il prezzo che si paga per sottoscrivere una polizza	1	2
D19X.2	il rendimento di una polizza	1	2
D19X.3	il capitale in caso di rimborso	1	2
D19X.4	la cifra che si ottiene in caso non si verifichi il sinistro	1	2

D20. Le sa cosa si intende in un'assicurazione per FRANCHIGIA?

1. sì
2. no

Se Sì in D20 – porre tutti gli item D20X.1-4

D20X. LA FRANCHIGIA è ...? Vero o Falso

		VERO	FALSO
D20X.1	l'importo del danno che rimane a carico del cliente che ha sottoscritto il contratto	1	2
D20X.2	l'importo massimo risarcito	1	2
D20X.3	l'importo minimo risarcito	1	2
D20X.4	l'importo, raggiunto il quale, il danno non viene risarcito	1	2

D21. Le sa cosa si intende in un'assicurazione per MASSIMALE?

1. sì
2. no

Se Sì in D21 – porre tutti gli item D21X.1-3

D21X. II MASSIMALE è ...? Vero o Falso

		VERO	FALSO
D21X.1	somma massima indicata nella polizza che l'assicuratore si impegna a pagare in caso di sinistro	1	2
D21X.2	somma rimborsata dall'assicuratore in caso di sinistro	1	2
D21X.3	importo fisso a carico dell'assicurato	1	2

D22. Secondo lei, una polizza che in caso di evento dannoso preveda una FRANCHIGIA, ovvero che una parte di danno resti a carico dell'assicurato, è mediamente più costosa o meno costosa di una polizza che non la preveda?

1. più costosa
2. uguale
3. meno costosa

D23. Oltre agli eventi coperti, su quale dei seguenti elementi della polizza è per lei particolarmente utile focalizzarsi?

1. sui massimali in caso di sinistro, ovvero somma massima risarcibile dalla polizza
2. sull'entità del premio, ovvero il costo di sottoscrizione
3. sulle esclusioni, ovvero le clausole di limitazione contrattuale

PERCEZIONE E PROPENSIONE AL RISCHIO

D24. Le leggo un elenco di possibili timori, per il presente o il futuro, mi dica quali condivide molto, quali abbastanza, quali poco e quali per niente?

		Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
D24.1	perdita del lavoro	1	2	3	4
D24.2	riduzione del reddito quando sarà in pensione	1	2	3	4
D24.3	problemi di salute per malattie o infortuni	1	2	3	4
D24.4	subire furti, scippi, aggressioni...	1	2	3	4
D24.5	non poter provvedere al benessere dei figli/nipoti	1	2	3	4
D24.6	dover sostenere persone care non autosufficienti	1	2	3	4
D24.7	danni alle abitazioni	1	2	3	4
D24.8	disastri naturali (es.: alluvioni, terremoti, etc.)	1	2	3	4
D24.9	rischi informatici quando naviga o acquista on line	1	2	3	4
D24.10	danni che lei o i suoi familiari potete involontariamente arrecare ad altri	1	2	3	4

*Se almeno un timore sentito **molto** in D24.1-10 – massimo 3 risposte*

D25. Le leggo alcune motivazioni, mi dica fra queste, quali sono le 3 principali per cui eventualmente non si è assicurato/a pur avendo percepito il rischio?

1. costo della polizza
2. scarsa comprensibilità della polizza
3. esperienza negativa in occasione di un sinistro
4. sfiducia nei confronti delle assicurazioni
5. pur avendone percepito il rischio, è improbabile che mi capiti

VALUTAZIONE DEL RISCHIO, CALCOLO DELLA PROBABILITA', DECISION MAKING IN CAMPO ASSICURATIVO

D26. Secondo lei, dopo che si è subito un sinistro, rispetto alla media quale è la probabilità di subirne uno analogo nel corso dell'anno successivo?

1. più probabile rispetto alla media
2. meno probabile rispetto alla media
3. con probabilità identica alla media

-----inizio sezione differenziata per sottocampioni-----

Campione A (50% del campione)

D27_A. Si verificherà un sinistro 25 volte su 100. Sottoscriverebbe una polizza assicurativa per proteggersi dal rischio di quel sinistro?

1. sì
2. no

Campione B (50% del campione)

D27_B. Non si verificherà alcun sinistro 75 volte su 100. Sottoscriverebbe una polizza assicurativa per proteggersi dal rischio di quel sinistro?

1. sì
2. no

Campione A (50% del campione)

D28_A. Data la probabilità annuale di 1 su 1000 di perdere 50.000 euro per danni legati a incidenti domestici preferirebbe:

1. pagare una polizza di 100 euro annui
2. rischiare e non pagare una polizza

Campione B (50% del campione)

D28_B. Data la probabilità annuale dello 0,1% di perdere 50.000 euro per danni legati a incidenti domestici preferirebbe:

1. pagare una polizza di 100 euro annui
2. rischiare e non pagare una polizza

Campione A (50% del campione)

D29_A. Come valuta la probabilità pari a 1 su 1000 di subire un furto in casa?

1. insignificante
2. estremamente bassa
3. molto bassa
4. bassa
5. non così bassa

Campione B (50% del campione)

D29_B. Come valuta la probabilità pari a 1 su 1000 di vincere a una lotteria?

1. insignificante
2. estremamente bassa
3. molto bassa
4. bassa
5. non così bassa

A tutti sia Campione A sia campione B

D30. Nel caso di un possibile danno alla casa (rottura tubature, muffa, infiltrazioni etc.) quantificabile con 2000 euro preferirebbe:

1. aver pagato un premio assicurativo di 200 euro all'anno che la copre per 10 anni
2. pagare di tasca sua 2000 euro quando si verifica l'evento

Campione A (50% del campione)

D31_A. Ipotizzando che lei paghi attualmente 200 euro di assicurazione annuale per furto, quanto sarebbe disposto a pagare in più sapendo che il rischio di furto è raddoppiato nella sua città:

1. 100€
2. 200€
3. 300€
4. 400€
5. ZERO, non pagherebbe niente di più

Campione B (50% del campione)

D31_B. Ipotizzando che lei paghi attualmente 200 euro di assicurazione annuale per furto, quanto sarebbe disposto a pagare in più sapendo che il rischio di furto è passato da 1 su 1000 a 2 su 1000

1. 100
2. 200
3. 300
4. 400
5. ZERO, non pagherei niente di più

Campione A (50% del campione)

D32_A. Qual è la probabilità annuale di subire un qualsiasi tipo di furto fuori casa? Indichi una probabilità da 0 a 100

registrare __ __ (min "0", max. 100)

D33_A. Quanto sarebbe disposto a pagare all'anno per una polizza a copertura di un qualsiasi tipo di furto fuori casa? Indichi una cifra da 0 a 1000 euro

registrare __ __ __ __ (min "0", max. 1000 euro)

Campione B (50% del campione)

D32_B. Le leggerò ora un elenco di possibili furti che si potrebbero subire fuori casa.

Ora li rileggo, per ciascuno mi dica qual è la probabilità annuale di subire uno dei seguenti furti fuori casa?

D32_B1 del portafoglio (da 0 a 100)

D32_B2 dell'orologio (da 0 a 100)

D32_B3 del telefonino (da 0 a 100)

D32_B4 di un gioiello (da 0 a 100)

D32_B5 di una bicicletta (da 0 a 100)

D32_B6 di un mezzo a motore (da 0 a 100)

Campione B (50% del campione)

D33_B. Quanto sarebbe disposto a pagare all'anno per una polizza a copertura dell'insieme di questi rischi di furto? Indichi una cifra da 0 a 1000 euro

registrare _ _ _ (min "0", max. 1000 euro)

-----fine sezione differenziata per sottocampioni-----

D34. Se ipotizziamo che in età pensionabile il tenore di vita peggiori, ritiene opportuno che le persone sottoscrivano una polizza integrativa per prevenire tale eventualità?

1. Sì
2. No

D35. A suo parere, a fenomeni come epidemie, terremoti, crisi finanziarie, conflitti militari etc. si può attribuire una stima di probabilità del loro accadimento?

1. Sì, si può
2. No, non si può

D36. Come definirebbe il concetto di incertezza di un evento, le leggo tre definizioni mi indichi quali sono vere e quali false secondo lei.

L'incertezza di un evento è definita ...

		VERO	FALSO
D36.1	... dall'impossibilità totale di stabilire la probabilità dell'evento	1	2
D36.2	... dalla difficoltà di stabilire le probabilità dell'evento che può essere superata attraverso la raccolta di dati statistici	1	2
D36.3	... dalla mancanza di certezza dell'evento per cui è possibile solo fare una stima della probabilità dell'evento	1	2

Se più di un VERO in D36 – mostrare item veri in D36

D36X. E secondo Lei quali tra queste definizioni è più corretta.

L'incertezza di un evento è definita ...

D36X.1	... dall'impossibilità totale di stabilire la probabilità dell'evento	1
D36X.2	... dalla difficoltà di stabilire le probabilità dell'evento che può essere superata attraverso la raccolta di dati statistici	2
D36X.3	... dalla mancanza di certezza dell'evento per cui è possibile solo fare una stima della probabilità dell'evento	3

D37. Quale delle seguenti informazioni sul rischio di una malattia contagiosa la preoccuperebbe maggiormente?

1. su 1500 persone contagiate 15 hanno sviluppato la malattia
2. vi è l'1% di probabilità di manifestare la malattia dopo il contagio

D38. Rispetto all'efficacia di una terapia medica, quale delle due espressioni è più informativa?

1. aumenta la guarigione del 100% rispetto alle terapie precedenti
2. in un campione di 10.000 pazienti la terapia guarisce 2 persone rispetto ad 1 delle precedenti terapie

D39. Anche se non ne avesse, ipotizzi di dover sottoscrivere una assicurazione infortuni per dei figli. Rispetto all'assicurazione di un solo figlio, quanto sarebbe disposto a pagare di più in percentuale per assicurare dagli infortuni due figli? Indichi una percentuale da 0 a 100

1. registrare ___ (min "0", max. 100)

D40. Preferirebbe una polizza malattia che:

1. presenta premi alti che rimangono costanti per tutta la durata contrattuale
2. presenta premi all'inizio più bassi che crescono via via durante la vita del contratto

D41. Immagini di aver causato un danno di 1000 euro al suo vicino di casa e di essere assicurato, ma con uno scoperto a suo carico del 20% da dedurre dall'indennizzo.

Quanto dovrà risarcire di tasca sua al vicino di casa?

1. 100 euro
2. 200 euro
3. 300 euro

COMUNICAZIONE E RAPPORTO CON COMPAGNIA/INTERMEDIARI

A tutti gli assicurati (almeno un Sì in D5.1- D5.11e D5.98)

D42. Presso quali canali avete sottoscritto le polizze assicurative che avete attualmente ...?

1. compagnia assicurativa online / telefonica
2. con un agente / in una agenzia assicurativa/ broker
3. in banca/ in posta/ consulente finanziario
4. su un sito aggregatore / comparatore
5. altro canale

A tutti gli assicurati (almeno un Sì in D5.1- D5.11e D5.98)

D43. Per le polizze assicurative da lei sottoscritte, lei è solito...?

1. rivolgersi alla sua compagnia / referente assicurativo di fiducia
2. cercare di volta in volta la compagnia / referente più adatto
3. entrambi, dipende dal tipo di polizza

Se usa il canale fisico e ha referente di fiducia (D42. almeno un cod. 2-7, o 98 and D43 cod. 1)

D44. Quando sottoscrive un nuovo prodotto assicurativo o una nuova garanzia accessoria di solito ...

1. lo fa su proposta del suo referente assicurativo
2. l'iniziativa è sua e chiede supporto al suo referente assicurativo

A tutti gli assicurati (almeno un Sì in D5.1- D5.11e D5.98)

D45. Le leggerò ora alcuni fattori importanti nella scelta del referente assicurativo.

Ora li rileggo, mi indichi quale tra questi ritiene sia il fattore più importante nella scelta del referente assicurativo?

1. esperienza e professionalità
2. trasparenza
3. fiducia che ispira
4. segnalazione di conoscenti di cui mi fido
5. costo delle polizze
6. capacità di comprendere i miei bisogni
7. semplicità nell'illustrare le polizze i prodotti proposti

A tutti i non assicurati (nessun Sì in D5.1- D5.11e D5.98)

D46. Le leggerò ora alcuni fattori importanti nella scelta del referente assicurativo.

Ora li rileggo, mi indichi quale tra questi ritiene che potrebbe essere il fattore più importante nella scelta del referente assicurativo?

1. esperienza e professionalità
2. trasparenza
3. fiducia che ispira
4. segnalazione di conoscenti di cui mi fido
5. costo delle polizze
6. capacità di comprendere i miei bisogni
7. semplicità nell'illustrare le polizze i prodotti proposti

A tutti gli assicurati (almeno un Sì in D5.1- D5.11e D5.98)

D47. Prima di sottoscrivere un contratto assicurativo, è solito/a soffermarsi nella lettura del set informativo o richiedere informazioni in relazione ai seguenti aspetti. Li leggo tutti una prima volta e poi li rileggerò uno a uno.

Ora li rileggo mi dica se prima di sottoscrivere un contratto assicurativo, è solito/a soffermarsi nella lettura del set informativo o richiedere informazioni in relazione a ciascun aspetto. Mi risponda sì / no

		SI	NO
D47.1	franchigie, scoperti, esclusioni, coperture	1	2
D47.2	servizi post-vendita (gestione sinistri)	1	2
D47.3	durata dei contratti	1	2
D47.4	premio assicurativo da pagare	1	2
D47.5	gli altri costi da sostenere (remunerazione per l'intermediario, costi periodici di gestione...)	1	2

A tutti gli assicurati (almeno un Sì in D5.1- D5.11e D5.98)

D48. Quanto ritiene importante l'elemento della fiducia nella sottoscrizione di una polizza?

1. molto
2. abbastanza
3. così così
4. poco
5. pochissimo

A tutti gli assicurati (almeno un Sì in D5.1- D5.11e D5.98)

D49. Se il suo agente / intermediario assicurativo dovesse cambiare compagnia / banca lo seguirebbe?

1. Sì
2. No
3. (HO SOTTOSCRITTO TUTTE LE POLIZZE ON LINE)

A tutti gli assicurati (almeno un Sì in D5.1- D5.11e D5.98)

D50. Ritiene che il set informativo dei prodotti assicurativi sia generalmente comprensibile?

1. molto
2. abbastanza
3. così così
4. poco
5. per niente

A tutti gli assicurati (almeno un Sì in D5.1- D5.11e D5.98)

D51. Pensi alle polizze che ha sottoscritto, in generale prima della sottoscrizione le sono state chiaramente illustrate le esclusioni e limitazioni di garanzia o il rischio residuo a suo carico?

1. Sì
2. No

A tutti gli assicurati (almeno un Sì in D5.1- D5.11e D5.98) – max 3 risposte

D52. Secondo lei quali caratteristiche di comunicazione dovrebbe avere un contratto di assicurazione per poterlo sottoscrivere in autonomia? Le leggo l'elenco delle possibili caratteristiche una prima volta.

Ora le rileggo, le chiedo di indicarmi le 3 caratteristiche di comunicazione più importanti per lei, in relazione ad un contratto di assicurazione

1. chiarezza su franchigie e scoperti
2. chiarezza su casistiche coperte/scoperte
3. dettaglio sulla composizione del premio tra costi delle coperture, remunerazione intermediario, costi di gestione
4. comprensibilità del linguaggio contrattuale
5. indicazione chiara della durata del contratto
6. presenza di uno schema sintetico e puntuale del contratto offerto

D53. Secondo lei la cultura assicurativa potrebbe definirsi adeguata in Italia?

1. molto adeguata
2. abbastanza
3. così così
4. poco

5. per niente

D54. Secondo lei chi dovrebbe avere il compito di aumentare la cultura assicurativa dei nostri concittadini? Mi dica fra quelli che le leggerò i 2 attori che dovrebbero avere principalmente il compito di aumentare la cultura assicurativa dei cittadini

(max 2 risposte)

1. famiglia
2. scuola
3. compagnie assicurative/banche/intermediari assicurativi
4. i mass media (internet/televisione/giornali etc....)
5. istituzioni pubbliche (IVASS, Consob, Banca d'Italia, Ministero dello Sviluppo Economico...)

DATI ANAGRAFICI

D55. Qual è il suo titolo di studio

1. specializzazione post-laurea
2. laurea/laurea magistrale
3. laurea triennale/ diploma universitario
4. licenza media superiore/diploma
5. licenza media inferiore
6. licenza elementare
7. nessuno

D56. In famiglia Lei è

1. capofamiglia
2. partner del capofamiglia
3. figlio del capofamiglia
4. altro membro della famiglia

D57. Può dirmi qual è la sua attuale condizione occupazionale?

1. occupato dipendente;
2. occupato indipendente;
3. studente;
4. in cerca di occupazione;
5. pensionato;
6. non occupato
7. casalinga
8. redditiera/benestante
9. altra condizione diversa dalle precedenti

D58. Può dirmi qual è la sua attuale posizione professione?

Se occupato dipendente in D57

1. dirigente/funzionario/quadro
2. impiegato/insegnate
3. operaio/commissa/agricoltore dipendente
4. militare
5. altro lavoratore dipendente

Se occupato indipendente in D57

1. imprenditore
2. libero professionista
3. artigiano
4. commerciante/esercente
5. altro lavoratore autonomo

D59. Lei lavora nel settore pubblico o privato?

1. settore pubblico
2. settore privato

Se non è il capofamiglia

D60. Può dirmi qual è la professione del capofamiglia?

1. imprenditore
2. libero professionista
3. artigiano
4. commerciante/esercente
5. altro lavoratore autonomo
6. dirigente/funzionario/quadro
7. impiegato/insegnate
8. militare
9. operaio/commissa/agricoltore dipendente
10. casalinga
11. studente
12. pensionato
13. non occupato

D61. Compreso lei, quante persone siete in famiglia (se più di 8, registrare 8)

1. n. componenti:

D62. Ha figli che vivono ancora in famiglia con voi?

1. Sì
2. No

Se ha figli in famiglia

D63. Di che età sono questi figli?

1. meno di 3 anni
2. 3-5 anni
3. 6-15 anni
4. 16-18 anni
5. Oltre 18 anni

D64. Mi può indicare il suo stato civile?

1. Single
2. Sposato / coniugato
3. Convivente
4. Iscritto al registro delle coppie di fatto

5. Vedovo / vedova
6. Separato / divorziato

D65. La casa in cui abita è ...?

1. Di proprietà sua/della sua famiglia
2. In affitto
3. Altro

D66. Lei è nato in Italia o all'estero ...?

1. In Italia
2. In Europa
3. In un paese extra-Europeo

Allegato 3 – L'indagine dell'IVASS sulle conoscenze e sui comportamenti assicurativi degli italiani - Nota metodologica

Definizione del questionario

L'indagine sulle conoscenze e sui comportamenti assicurativi degli italiani è stata disposta dall'IVASS nell'ambito del proprio obiettivo strategico volto a promuovere l'educazione assicurativa. Il progetto è finanziato con i fondi messi a disposizione dal Ministero dello Sviluppo Economico.

La definizione del questionario strutturato, finalizzato alla valutazione delle competenze degli italiani in materia assicurativa e della consapevolezza dei rischi cui sono esposti, è stata condotta in collaborazione tra IVASS, Università degli Studi di Milano-Bicocca e BVA-Doxa, con il supporto dell'Herbert Simon Society.

Antecedentemente alla costruzione di tale strumento di misura, è stato definito un modello concettuale di alfabetizzazione assicurativa fondato su diversi contributi delle scienze sociali ed economiche e sull'esperienza sul campo degli operatori e degli utenti. Alla base dell'alfabetizzazione assicurativa vengono considerate competenze fondamentali di calcolo probabilistico, la capacità di valutazione dei rischi e la conseguente capacità di presa di decisione. A tale scopo è stata condotta un'analisi qualitativa che ha coinvolto cittadini assicurati, agenti assicurativi e rappresentanti delle imprese assicuratrici).

Il questionario definito sulla base delle informazioni scaturite da questa prima fase è stato testato tramite tre livelli di interviste pilota:

- inizialmente sono state condotte 6 interviste pilota con individui con un buon mix di età, sesso e scolarizzazione, gestite in collaborazione dall'Università degli Studi di Milano-Bicocca e BVA-Doxa. Questa prima fase ha fatto emergere alcune prime difficoltà nella comprensione dei testi di alcune domande ed ha consentito una prima verifica delle durate;
- revisionato il questionario, sono state condotte 4 ulteriori interviste pilota a individui con un buon mix di età, sesso e scolarizzazione, cui IVASS, l'Università degli Studi di Milano-Bicocca e BVA-Doxa hanno assistito. Questa seconda fase pilota ha dato ulteriori indicazioni per la messa a punto della versione definitiva del questionario;

- prima dell'avvio del field, sono state condotte ulteriori 20 interviste pilota distribuite equamente sul territorio nazionale nelle quattro aree macro-geografiche (Nord Ovest, Nord Est, Centro, Sud e Isole). Le interviste condotte sul territorio hanno confermato l'efficacia del questionario definito, che non è stato ulteriormente modificato. La durata media di intervista è stata di 27 minuti.

Selezione e formazione degli intervistatori

Per la conduzione della rilevazione sul campo sono stati selezionati intervistatori in possesso dei seguenti requisiti:

- esperienza mediamente decennale nella conduzione di interviste nell'ambito di attività di indagini statistiche;
- esperienza più che triennale nella conduzione di rilevazioni basate sul sistema CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing) con supporto di tablet;
- esperienza nella conduzione di rilevazioni basate su campioni casuali stratificati con estrazioni di nominativi da fonti ufficiali (es. sezioni elettorali);
- livello di istruzione superiore con diploma o laurea.

L'esecuzione delle interviste è stata preceduta da riunioni di addestramento degli intervistatori, dette briefing, che hanno avuto luogo a cura di BVA-Doxa e a cui hanno potuto assistere anche rappresentanti di IVASS e dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca.

Le sessioni di briefing collettive sono state condotte via web e hanno coinvolto un massimo di 20 partecipanti per sessione.

Il programma del briefing è stato il seguente:

- presentazione dell'ente promotore dell'indagine
- condivisione dei contenuti e degli obiettivi d'indagine
- illustrazione delle procedure di estrazione dei nominativi dalle liste elettorali e gestione della lista dei nominativi
- illustrazione della procedura di primo contatto (gestione brochure e lettera di presentazione)
- condivisione dei materiali forniti all'intervistatore
- illustrazione del questionario e delle tecniche di intervista

- esemplificazione mediante una intervista simulata, durante la riunione
- raccolta dei feedback: momento dedicato a domande ed approfondimenti.

Le riunioni di briefing sono tenute dai ricercatori responsabili dell'indagine e dai funzionari del reparto field. Tutte le figure che hanno avuto il ruolo di istruttori hanno ampia expertise di contesti formativi dedicati agli intervistatori.

Inoltre, a ciascun intervistatore è stato fornito il *Manuale degli Intervistatori* che illustra le finalità dello studio ed affronta in modo dettagliato tutte le fasi di conduzione delle attività di rilevazione. Più nel dettaglio, il manuale è stato articolato in cinque sezioni, ciascuna delle quali si riferisce ad una fase specifica del fieldwork:

- Fase 1. Estrazione dei nominativi dalle liste elettorali
- Fase 2. Recapito dei materiali informativi ai potenziali intervistati
- Fase 3. Il contatto con i rispondenti
- Fase 4. Tecniche per favorire la partecipazione
- Fase 5. Conduzione dell'intervista

La situazione pandemica ha richiesto che in fase di rilevazione la squadra di intervistatori fosse ampliata e fossero fatte delle sostituzioni. I criteri di selezione degli intervistatori sono rimasti invariati e ciascun intervistatore di nuovo inserimento ha ricevuto una formazione dedicata a cura del responsabile field.

Complessivamente hanno contribuito allo studio 112 intervistatori.

Tutti gli intervistatori sono stati dotati di un tablet, nel quale è stato installato il questionario, nonché i programmi specializzati per la gestione delle interviste e la trasmissione delle stesse – per via telematica – al centro di elaborazione dati BVA-Doxa. L'intervistatore ha condotto le interviste leggendo le domande che comparivano man mano sul video del computer e ha registrato le risposte digitandole sullo schermo.

Controllo del lavoro degli intervistatori

I controlli sulla qualità del lavoro svolto dagli intervistatori sono stati effettuati on going a due livelli:

- a tavolino, esaminando criticamente il flusso delle interviste svolte;

- sul campo, effettuando interviste di controllo telefoniche alle persone che risultano intervistate.

I controlli *a tavolino* hanno per oggetto la verifica della correttezza formale della procedura di intervista, tramite la verifica delle segnalazioni su eventuali anomalie o incidenti nella conduzione delle interviste o nelle condizioni ambientali dell'intervista che l'intervistatore è tenuto a rispettare.

I controlli *sul campo* sono condotti mediante intervista telefonica. Nello specifico un gruppo di intervistatori specializzati nelle interviste telefoniche, indipendente dal team di intervistatori face to face e formato adeguatamente sul contenuto delle rilevazioni da controllare, ricontatta telefonicamente parte degli intervistati per verificare la corretta esecuzione dell'intervista. Le interviste da controllare sono estratte in modo randomico sul totale delle interviste effettuate, oppure sulla base di segnalazioni emerse dai controlli a tavolino.

Quando è emersa qualche problematicità, l'intervistatore è stato contattato ed è stata rivista con lui la procedura di intervista. Interviste non rispondenti agli standard di conduzione sono state annullate e intervistatori emersi come non idonei sostituiti. Complessivamente sono state annullate 69 interviste (pari al 3.2% delle interviste complessivamente raccolte). Le interviste valide sono 2.053.

I controlli telefonici sono stati condotti sul 100% degli intervistatori e sul 39,1% delle interviste.

Definizione del campione

La rilevazione ha coinvolto un campione di 2.053 individui rappresentativi di un universo di circa 50.7 milioni di italiani maggiorenni (Fonte Istat, 2020).

Il campione è stato stratificato per sesso, area geografica e dimensione del centro abitato.

maschi	48%
femmine	52%

grandi città	13%
capoluoghi	22%
non capoluoghi	65%

nord ovest	28%
nord est	20%
centro	17%
sud e isole	34%

La rilevazione è stata estesa a 173 comuni.

Il campione è stato tratto dalle liste delle sezioni elettorali: gli intervistatori, dotati di cartellino identificativo, documento di presentazione, lettera di presentazione dell'iniziativa firmata dal Presidente IVASS e brochure informativa, si sono recati presso gli uffici elettorali dei comuni campionati.

Per fare l'estrazione casuale dei nominativi dei potenziali intervistati, si sono fatti consegnare il registro sezionale maschile e il registro sezionale femminile della sezione elettorale che è stata loro assegnata da piano campionario.

Le estrazioni dei nominativi dei potenziali intervistati sono state effettuate casualmente sulla base delle istruzioni relative ai "passi di estrazione" fornite durante le sezioni di briefing e dettagliate nel *Manuale degli Intervistatori*.

L'andamento della rilevazione è stato verificato giornalmente e riassunto settimanalmente nei documenti di field report condivisi con tutto il team di lavoro.

Procedura di intervista

Lo studio ha previsto che tutti i potenziali intervistati ricevessero una comunicazione anticipatoria dell'indagine, prima del contatto da parte dell'intervistatore. A ciascun potenziale intervistato è stata recapitata nella cassetta postale la lettera di presentazione IVASS e la brochure informativa.

La consegna è stata fatta in parte ad opera dell'intervistatore ed in parte tramite spedizioni. Nel primo caso, il primo contatto per l'effettuazione dell'intervista poteva essere agito dopo una settimana dalla data di consegna, nel secondo caso dopo 15 giorni dalla data di spedizione.

La brochure riportava i contatti e-mail ed il numero verde dedicato a questa iniziativa a cui il potenziale intervistato poteva rivolgersi per chiedere delucidazioni.

Sebbene il materiale informativo sia stato anticipato nella posta, gli intervistatori, dotati di cartellino identificativo, mostravano copia dello stesso al primo contatto per favorire il ricordo e agevolare il buon esito.

Il primo contatto è stato sempre effettuato di persona. I contatti successivi per gestire eventuali appuntamenti sono stati svolti telefonicamente.

Le visite per il primo contatto sono state svolte in giorni diversi della settimana e in orari diversi, almeno uno dei tentativi di contatto è avvenuto dopo le 18 in un giorno feriale o durante i week-end.

Le interviste sono state svolte tutte face to face in aree idonee e private, prendendo tutte le precauzioni necessarie nel contesto pandemico (mascherina e distanziamento), favorendo ad esempio lo svolgimento dell'intervista in luoghi privati e riservati, ma all'aperto (ad esempio, nel giardino, cortile o atrio dell'abitazione).

Prima dell'effettuazione dell'intervista è stata letta l'informativa privacy ed è stato raccolto il consenso a prendere parte allo studio.

Allegato A

Lettera di presentazione dell'iniziativa firmata dal Presidente IVASS



Il Presidente

Gentile Signora/ Signore,

La invito a partecipare ad un'indagine volta a misurare il livello di conoscenza assicurativa degli italiani. L'indagine è promossa dall'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), Autorità pubblica indipendente che opera per garantire l'adeguata protezione degli assicurati perseguendo la sana e prudente gestione delle imprese di assicurazione e la loro trasparenza e correttezza nei confronti della clientela. L'iniziativa è finanziata dal Ministero dello Sviluppo Economico ed è condotta in collaborazione con l'Università degli Studi di Milano-Bicocca e con l'Istituto di ricerche di mercato BVA-Doxa.

I dati serviranno all'Istituto a rilevare il grado di comprensione dei concetti assicurativi di base da parte dei cittadini e il livello di consapevolezza dei rischi cui sono esposti. L'obiettivo ultimo è quello di individuare le iniziative di educazione assicurativa più adeguate per la tutela degli interessi dei consumatori.

Il Suo nominativo è stato estratto dalle liste elettorali con un procedimento casuale finalizzato a creare un campione rappresentativo dell'intera popolazione italiana.

La Sua partecipazione, insieme a quella degli altri componenti del campione, è essenziale per disporre di un quadro affidabile dell'atteggiamento verso il rischio e della propensione degli italiani a utilizzare gli strumenti assicurativi per governarlo.

Confido che Lei voglia partecipare a questa iniziativa e accogliere presso la Sua abitazione l'intervistatore della società di rilevazione BVA-Doxa, incaricata delle interviste, accuratamente selezionato dalla società stessa. L'intervistatore si identificherà mostrando un cartellino simile a quello riprodotto a lato e le proporrà di rispondere a una serie di domande. Se ritiene, potrà verificarne l'identità chiamando BVA-Doxa al numero verde 800.828109 o scrivendo all'indirizzo ivass@bva-doxa.com, utilizzabili anche per fissare un appuntamento per l'intervista nel caso in cui Lei non sia in casa al momento del contatto.



I dati raccolti saranno anonimizzati e trattati nel rispetto della legge che tutela la riservatezza dei dati personali (Regolamento UE GDPR 2016/679). Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet dell'IVASS all'indirizzo: www.ivass.it

La ringrazio fin d'ora per la preziosa collaborazione e per il tempo che vorrà dedicarci.

Con i miei più cordiali saluti,

Daniele Franco

Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma - Tel. (+39) 06 4213 3200 - Fax (+39) 06 4213 3512

Allegato B

Brochure informativa

*Assicurati di
saperti assicurare*

numero verde
800 828 109

Il numero è attivo
da Lunedì a Venerdì / ore 9 - 20
o scrivi a
ivass@bva-doxa.com
Per ulteriori informazioni visita
il sito IVASS www.ivass.it

**IVASS**
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI

**Doxa**

*Assicurati di
saperti assicurare*

IL SUO NOMINATIVO È STATO SELEZIONATO IN MODO CASUALE DALLE LISTE ELETTORALI PER PARTECIPARE AD UN'INDAGINE SUL LIVELLO DI CONOSCENZA ASSICURATIVA DEGLI ITALIANI

CHI HA COMMISSIONATO L'INDAGINE?
La ricerca è commissionata dall'IVASS (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni), Autorità indipendente che esercita la vigilanza sul mercato assicurativo italiano per garantirne la stabilità e tutelare il consumatore. L'iniziativa è finanziata dal Ministero dello Sviluppo Economico.

QUESTA INDAGINE È UTILE A TUTTI
L'indagine sarà utile a Lei, per rendersi conto del suo grado di conoscenza e comprensione dei concetti assicurativi e dei possibili rischi della vita quotidiana. Si parlerà di condizioni di salute, di rapporti familiari ed economici e di rischi connessi ai beni mobili e immobili.

*Assicurati di
saperti assicurare*

PERCHÉ CHIEDIAMO LA SUA PARTECIPAZIONE?
Perché vogliamo comprendere il suo livello di consapevolezza sui rischi che corriamo quotidianamente e sugli strumenti per proteggerci.
Attraverso i dati che potremo raccogliere, grazie alla Sua collaborazione, saremo in grado di capire i bisogni assicurativi del cittadino e come tutelarli al meglio quando decide di ricorrere all'assicurazione.

CHI CONDUCE L'INDAGINE?
L'indagine viene condotta da due importanti istituti italiani in collaborazione tra di loro: la BVA-Doxa, uno dei maggiori Istituti di Ricerca Statistica in Italia e l'Università degli Studi di Milano-Bicocca, particolarmente impegnata nel settore dell'alfabetizzazione al rischio.

COME SI SVOLGERANNO LE INTERVISTE?
Ogni intervista verrà condotta da un intervistatore professionista della BVA-Doxa che La contatterà al suo domicilio e sarà dotato di un tesserino di riconoscimento e di questa stessa brochure. Per verificare l'identità dell'intervistatore può contattare il numero verde BVA-Doxa 800 828109 o scrivere all'indirizzo ivass@bva-doxa.com. Chiamando lo stesso numero verde potrà anche fissare, sin d'ora, l'appuntamento per svolgere l'intervista.

COME VENGONO UTILIZZATE LE RISPOSTE?
Tutte le informazioni fornite sono rese anonime nel rispetto della normativa che tutela la privacy (Regolamento UE GDPR 2016/679). I dati raccolti con l'intervista verranno privati di ogni informazione che potrebbe in qualche modo ricondurre ai nomi dei partecipanti e le risposte verranno analizzate in maniera anonima ed aggregata. L'identità dei partecipanti resterà totalmente sconosciuta. I risultati dell'indagine saranno pubblicati sul sito dell'IVASS.

LA PARTECIPAZIONE È OBBLIGATORIA?
La Sua partecipazione è importante per dare voce a migliaia di altre persone come Lei, ma è in ogni caso assolutamente volontaria. Anche se Lei accetta di partecipare, può interrompere l'indagine quando desidera.

**IVASS**
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI

Allegato C

Nel percorso di realizzazione del test per valutare l'alfabetizzazione assicurativa, il focus group ha rappresentato il primo passo, essendo questo strumento generalmente impegnato nella preliminare discussione di un argomento prestabilito, allo scopo di determinare le idee e gli orientamenti di fondo di un insieme più vasto di persone. Nel contesto della nostra ricerca il focus group aveva lo scopo di raccogliere informazioni relative alla comprensione del concetto di assicurazione, alle informazioni possedute sui prodotti assicurativi, alla conoscenza dei rischi contro i quali gli individui si vogliono assicurare e alla capacità di applicazione della conoscenza per valutare diverse opzioni assicurative, al fine di prendere decisioni assicurative in linea con i rischi percepiti. Il confronto, inoltre, prevedeva l'esplorazione della comprensione di concetti di base in ambito assicurativo, quali il "premio", la "franchigia" e il concetto stesso di assicurazione per indagare poi tutti quegli aspetti costitutivi dell'ambito assicurativo che avrebbero dovuto poi comparire negli item del test. A tale scopo, sono state elaborate delle domande aperte prendendo spunto dal modello teorico di riferimento, costituito da 4 macroaree:

1. La cultura assicurativa identificabile con il profilo assicurativo e la competenza assicurativa, dalla tutela patrimoniale alla pianificazione del rischio e delle risorse.
2. Il livello di Risk Literacy, intesa come capacità di ragionamento probabilistico in associazione alla valutazione e alla propensione al rischio.
3. Le emozioni e le motivazioni implicate nella scelta dei prodotti assicurativi e nella strutturazione della propria identità assicurativa.
4. Le componenti valoriali come la considerazione, da parte degli utenti, del sistema previdenziale pubblico o privato e l'influenza sociale del gruppo di riferimento nel determinare le scelte assicurative degli individui.

Alla luce delle precedenti premesse, si è deciso di organizzare tre focus group a novembre 2019, due dei quali mediati dalla Prof.ssa Macchi e uno dal Prof. Pietroni, costituiti da una media di 6 persone per gruppo, equamente distribuite per genere, età e istruzione e di durata non superiore ai 120 minuti.

Il focus group, come da prassi, ha previsto 4 fasi sequenziali. Nella prima, cosiddetta di riscaldamento, i conduttori, attraverso un approccio amichevole e non giudicante, hanno

agevolato le presentazioni, per strutturare successivamente la comunicazione sul contenuto specifico, oggetto del Focus, stimolando i partecipanti con un giro di tavolo. Nella seconda fase i mediatori si sono dedicati al riconoscimento del clima di gruppo e della disponibilità alla partecipazione, ponendo domande su tematiche di interesse comune al fine di fornire a tutti la possibilità di prendere parola. In seguito, si è passati alla fase di consolidamento in cui i moderatori hanno utilizzato la scaletta preimpostata di domande relative all'alfabetizzazione assicurativa, da proporre sotto forma di brainstorming. Questa fase è stata rilevante per raccogliere informazioni su alcuni temi caldi che sono poi stati utilizzati nella costruzione degli item del questionario. Per un ulteriore approfondimento, sono stati proposti un lavoro di gruppo e un lavoro individuale, rispettivamente dedicati alla percezione di eventuali ambiguità comunicative dei contratti assicurativi e alla rilevazione delle competenze legate al ragionamento probabilistico e alla propensione al rischio.

In conclusione, è stata predisposta la fase di allontanamento progressivo, in parte riprendendo i punti fondamentali toccati dal gruppo durante l'intervista.

