

Questo documento riproduce il questionario utilizzato per l'indagine.

Si presti attenzione al fatto che i codici delle domande iniziano con la lettera “D”, mentre nella legenda delle variabili e negli archivi dati i codici delle domande iniziano con la lettera “Q”.



QUESTIONARIO DI ALFABETIZZAZIONE ASSICURATIVA

Intervistatore: Introdurre sempre lo studio con lettera di presentazione e brochure.

In sintesi:

Stiamo svolgendo un'indagine statistica con finalità scientifiche per conto di IVASS, Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni e del Ministero dello Sviluppo Economico, in collaborazione con Doxa, e Università Milano-Bicocca, l'Herbert Simon Society e il Max Planck Institute. L'indagine rientra nelle iniziative organizzate da IVASS e dal Ministero dello Sviluppo Economico a beneficio dei consumatori.

Lo scopo dello studio è comprendere la cultura ed il comportamento assicurativo degli italiani per attivare iniziative a beneficio dei consumatori e non ha nessuna finalità di vendita.

Le chiediamo di dedicarci una mezz'ora per rispondere ad alcune domande. La sua collaborazione è molto importante!

REGISTRARE ESITO DEL CONTATTO

PRIVACY

SEZIONE CONTROLLO CAMPIONE

- **D1- D3 REGISTRARE REGIONE, AMPIEZZA CENTRO, SESSO, ETA**

A tutti - singola

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

A tutti – singola - ruotare tipologie

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) – singola - ruotare item

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.

Nota per l'intervistatore le polizze obbligatorie sono RCA e INCENDIO-SCOPPIO LEGATA AL MUTUO

- **ITEM IN BATTERIA D6**

Le rileggo le opzioni, mi dica se si adattano alle sue scelte. Risponda SI/ No

		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, cod. 1 in D5.3- D5.11e D5.98) – singola per riga - ruotare item

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, cod. 1 in D5.1- D5.11e D5.98) – singola - ruotare item

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, cod. 1 in D5.1- D5.11e D5.98) – singola

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, cod. 1 in D5.1- D5.11e D5.98) – singola

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 cod. 1 – singola

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) – singola

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

A tutti – singola

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

A tutti – NON ruotare

D13. Le leggo ora alcune affermazioni, mi dica se corrispondono a quello che lei pensa in merito all'assicurazione. Mi risposta Sì/No

		Sì	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 – NON ruotare - singola
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 Sì 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

A tutti – singola

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

A tutti – singola

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**

A tutti – singola

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 - ruotare

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.

- ITEM IN BATTERIA D16X

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

A tutti – singola

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 - ruotare

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.

- ITEM IN BATTERIA D17X

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 su 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

A tutti – singola

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 - ruotare

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 ...

- ITEM IN BATTERIA D18X

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

A tutti – singola

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

A tutti – singola

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

A tutti – singola

D19. Lei sa cosa si intende per PREMIO ASSICURATIVO?

1. Sì
2. No

Se Sì in D19 – porre tutti gli item D19X.1 -4 - ruotare

D19X. Il PREMIO è ...? Vero o Falso

ISTRUZIONE PER L'INTERVISTATORE: DARE ALL'INTERVISTATO LA POSSIBILITÀ DI CORREGGERSI

		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

A tutti – singola

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 - ruotare

D20X. LA FRANCHIGIA è ...? Vero o Falso

ISTRUZIONE PER L'INTERVISTATORE: DARE ALL'INTERVISTATO LA POSSIBILITÀ DI CORREGGERSI

		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

A tutti – singola

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 - **ruotare**

D21X. Il MASSIMALE è ...? Vero o Falso

ISTRUZIONE PER L'INTERVISTATORE: DARE ALL'INTERVISTATO LA POSSIBILITÀ DI CORREGGERSI

		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

A tutti – singola

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

A tutti – singola - ruotare

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

A tutti – ruotare

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** (cod. 1) in D24.1-10 – massimo 3 risposte – ruotare

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

A tutti – singola

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

Dividere il campione in sotto-campione A (50%) e B (50%): somministrare a campione A le domande _A e a campione B le domande _B

Campione A (50% del campione) - singola

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) - singola

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) - singola

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) - singola

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) - singola

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) - singola

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 – singola

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) - singola

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) - singola

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) - singola

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) - singola

D32_B. 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) - 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

registrare _ _ _ (min "0", max. 1000 euro)

FINE SEZIONE DIFFERENZIATA PER SOTTOCAMPIONI

A tutti – singola

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

A tutti – singola

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

A tutti – ruotare

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 ...

ISTRUZIONE PER L'INTERVISTATORE: DARE ALL'INTERVISTATO LA POSSIBILITÀ DI CORREGGERSI

		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 – ruotare – mostrare item veri in D36 - singola

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

A tutti – singola - ruotare

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

A tutti – singola - ruotare

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

A tutti – singola

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)

A tutti – singola - ruotare

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

A tutti – singola

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, cod. 1 in D5.1- D5.11e D5.98) – multipla –

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 / promotore
4. su un sito aggregatore / comparatore
5. altro canale

ISTRUZIONE PER L'INTERVISTATORE: I SITI AGGREGATORI/COMPARATORI SONO FACILE, SEGUGIO, COMPARAFACILE, SEI SICURO

A tutti gli assicurati (almeno un Sì, cod. 1 in D5.1- D5.11e D5.98) – singola – NON ruotare

D43. Per le polizze assicurative da lei sottoscritte, lei è solito...?

1. rivolgersi alla sua compagnia / banca/ referente finanziario di fiducia
2. cercare di volta in volta la compagnia / banca/ 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) – singola – NON ruotare

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, cod. 1 in D5.1- D5.11e D5.98) – singola - ruotare item

D45. Nella scelta del referente assicurativo quale tra questi ritiene sia il fattore più importante?

A tutti i non assicurati (nessun Sì, cod. 1 in D5.1- D5.11e D5.98) – singola - ruotare item

D46. Nella scelta del referente assicurativo, quale tra questi ritiene che potrebbe essere il fattore più importante?

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, cod. 1 in D5.1- D5.11e D5.98) – ruotare item – tenere sempre D47.5 (gli altri costi...) dopo D47.4 (il premio)

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.

- ITEM IN BATTERIA D47

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, cod. 1 in D5.1- D5.11e D5.98) – singola

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, cod. 1 in D5.1- D5.11e D5.98) – singola

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) (non leggere; barrare solo nel caso in cui emerga spontaneamente questa eventualità)

A tutti gli assicurati (almeno un Sì, cod. 1 in D5.1- D5.11e D5.98) – singola

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, cod. 1 in D5.1- D5.11e D5.98) – singola

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, cod. 1 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? Ne leggo alcune, mi indichi le 3 più importanti per lei

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

A tutti – singola

D53. Secondo lei la cultura assicurativa potrebbe definirsi adeguata in Italia?

1. molto adeguata
2. abbastanza
3. così-così
4. poco
5. per niente

A tutti – max 2 risposte - ruotare

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

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

Abbiamo quasi terminato, le faccio le ultime domande a scopo di classificazione.

A tutti - singola

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

A tutti – singola

D56. In famiglia Lei è

1. capofamiglia
2. partner del capofamiglia
3. figlio del capofamiglia
4. altro membro della famiglia

A tutti – singola

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
10. *A tutti – singola*

D58. Può dirmi qual è la sua attuale posizione professione?

Se occupato dipendente in D57, cod. 1 – singola

1. dirigente/funzionario/quadro
2. impiegato/insegnante
3. operaio/commissa/agricoltore dipendente
4. militare
5. altro lavoratore dipendente

Se occupato indipendente in D57, cod. 2 – singola

1. imprenditore
2. libero professionista
3. artigiano
4. commerciante/esercente
5. altro lavoratore autonomo

Se occupato dipendente in D57, cod. 1 – singola

D59. Lei lavora nel settore pubblico o privato?

1. settore pubblico
2. settore privato

Se non è il capofamiglia cod #1 in D56 - singola

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/commessa/agricoltore dipendente
10. casalinga
11. studente
12. pensionato
13. non occupato

A tutti – singola

D61. Compreso lei, quante persone siete in famiglia (se più di 8, registrare 8)

1. n. componenti: 2

A tutti – Multipla sul sì-età

D62. Ha figli che vivono ancora in famiglia con voi?

1. Sì
2. No

Se ha figli in famiglia D62, cod. 1 - Multipla

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

A tutti – Singola

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

A tutti – Singola

D65. La casa in cui abita è ...?

1. Di proprietà sua/della sua famiglia
2. In affitto
3. Altro

A tutti – Singola

D66. Lei è nato in Italia o all'estero ...?

1. In Italia
2. In Europa
3. In un paese extra-Europeo

RINGRAZIAMENTO

L'intervista è terminata, la ringraziamo a nome di IVASS e del Ministero dello Sviluppo Economico.