GfK Eurisko

Documento completo relativo al sondaggio[1]

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

1.TITOLO DEL SONDAGGIO

La Customer Satisfaction nel mercato assicurativo - VIII ed. 2013

2. SOGGETTO CHE HA REALIZZATO IL SONDAGGIO

GfK Eurisko SRL

3. SOGGETTO COMMITTENTE

ANIA

4. SOGGETTO ACQUIRENTE

ANIA

5. DATA O PERIODO IN CUI È STATO REALIZZATO IL SONDAGGIO

GIUGNO - LUGLIO 2013

[1] Tutti i campi sono obbligatori.

GfK Eurisko

6. MEZZO/MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA SUL/SUI QUALE/QUALI È PUBBLICATO O DIFFUSO IL SONDAGGIO[2] (*pubblicato sul quotidiano/periodico cartaceo e/o elettronico, diffuso sull'emittente radiofonica, televisiva o sul sito web)*

INSURANCE REVIEW (periodico mensile cartaceo)

7. DATA DI PUBBLICAZIONE O DIFFUSIONE

Aprile 2014

8. TEMI/FENOMENI OGGETTO DEL SONDAGGIO *(economia, società, attualità, costume, marketing, salute, etica, ambiente etc.*)

Monitoraggio della soddisfazione degli assicurati italiani

9. POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO

Capifamiglia assicurati 18-74 anni

10. ESTENSIONE TERRITORIALE DEL SONDAGGIO[3]

Nazionale

[2] Fatti salvi i casi di esclusione di cui all'articolo 2 comma 3 del Regolamento.
[3] Nel definire l'estensione territoriale del sondaggio è possibile scegliere tra due opzioni, la prima con l'elenco dei comuni oggetto della rilevazione, la seconda con il numero dei comuni suddiviso per area geografica.

10.1.COMUNI DI RILEVAZIONE [4]

Opzione a). Elenco dei Comuni

ABBIATEGRASSO
AFRAGOLA
AGORDO
ALATRI
ALBANO S.ALESSANDRO
ALBARETO
ALBESE
ALBIATE
ALBINO
ALTAMURA
ALTAVILLA VICENTINA
ALTOMONTE
ALTOPASCIO
ANCARANO
ANCONA
ANDRIA
ANGUILLARA VENETA
APRILIA
ARCIDOSSO
ARCO
ARCORE
ARICCIA
ARSAGO SEPRIO
ASCOLI PICENO
ASPARETTO
AUGUSTA
AVANE-VECCHIANO
AVELLINO
AVEZZANO
BADIA POLESINE
BAGNI DI LUCCA PONTE
BAISO
BARAGIANO
BARBAIANA
BAREGGIO
BARI
BASIGLIO
BASSANO DEL GRAPPA
BATTIPAGLIA
BAVENO
BEINASCO
BELLIZZI
BELMONTE-SERVIGLIANO
BERNAREGGIO
BERNATE TICINO
BESENELLO

[4] Inserire, nella casella di testo, l'elenco dei comuni in formato tabella.

GfK Eurisko

Opzione b). Numero di comuni[5]

Comuni	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole	Totale
fino a 5mila abitanti					
più di 5mila abitanti					
fino a 10mila abitanti					
tra 10mila e 100mila abitanti					
più di 100mila abitanti					
Totale					

11. METODO DI CAMPIONAMENTO *(inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico, del panel e l'eventuale ponderazione)*

Campione rappresentativo del target considerato, stratificato per aree geografiche ed ampiezza demografica dei centri, con quote pre-assegnate di sesso ed età. Il campione è stato controllato ex post su 6 parametri: area geografica, ampiezza centri, sesso, età, istruzione, professione. Fonte per distribuzione dei parametri: rielaborazione GfK Eurisko di dati ISTAT ed GfK Eurisko (Sinottica - Multifinanziaria Retail Market).

12. RAPPRESENTATIVITÀ DEL CAMPIONE INCLUSA L'INDICAZIONE DEL MARGINE DI ERRORE

RAPPRESENTATIVITÀ" DEI RISULTATI, IN TERMINI "MARGINE DI ERRORE", AL LIVELLO FIDUCIARIO DEL 95%, DELLE STIME OTTENUTE AD UN LIVELLO DEL 50%
3.000 CASI ERRORE +/- 1.79

13. METODO DI RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

Le interviste sono state condotte telefonicamente con metodologia "CATI"

[5] La suddivisione geografica delle Regioni segue la ripartizione dell' Istat:

- Nord Ovest: Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Liguria
- Nord Est: Bolzano-Bozen, Trento, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna
- Centro: Toscana, Umbria, Marche, Lazio
- Sud e Isole: Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna

GfK Eurisko

14. CONSISTENZA NUMERICA DEL CAMPIONE DI INTERVISTATI, NUMERO DEI NON RISPONDENTI E DELLE SOSTITUZIONI EFFETTUATE;

Non reperibili	cifra ……64.056	% ……85,00
Rifiuti	cifra ……4.507	% ……6,00
Sostituzioni	cifra ……3.437	% 5,00
Totale interviste effettuate	cifra ……3.000	% ……4,00

15. TESTO INTEGRALE DI TUTTE LE DOMANDE [6]

(*Testo delle domande e percentuale delle persone che hanno risposto a ciascuna domanda)*

Nel complesso tenendo conto di tutti gli aspetti di cui abbiamo parlato (ambiente, personale, polizze che lei ha stipulato …) quanto si ritiene soddisfatto della sua compagnia?
Trend 1996-2013: quota di mancate risposte inclusa tra 1% ed il 2% del totale rispondenti

In occasione di questo sinistro (incidente/ danno), quanto è rimasto soddisfatto …
Trend 2004- 2013:
tempi di risarcimento --> mancate risposte inclusa tra 2% ed il 4%
cifra rimborsata --> mancate risposte inclusa tra 6% ed il 16%
l'assistenza ricevuta nella gestione del sinistro --> mancate risposte inclusa tra 2% ed il 4%

Le è capitato di avere contatti con il perito per la valutazione del danno?
Trend 2004- 2013: quota di mancate risposte inclusa tra 2% ed il 4% del totale rispondenti

Negli ultimi 2 anni Lei ha spostato qualche polizza auto cambiando Compagnia assicurativa?
Trend 2004- 2013: quota di mancate risposte 0%

Negli ultimi 2 anni, Lei ha spostato qualcuna delle sue polizze danni (ovvero una polizza spese mediche o infortunio o casa/famiglia o professione) cambiando Compagnia assicurativa?
Trend 2007- 2013: quota di mancate risposte 0%

Contenuto bloccato, non è possibile apportare modifiche al documento.

[6] Inserire, nella casella di testo, l'elenco di tutte le domande.