

II "Documento" completo relativo ai sondaggi

(in ottemperanza al regolamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa: delibera 153/02/CSP, allegato A, art. 3, pubblicato su G.U. 185 del 8/8/2002)

<< **Osservatorio CS nel mercato Assicurativo – VII Ed. 2010** >>

04 Febbraio 2011

A. SOGGETTO CHE HA REALIZZATO IL SONDAGGIO

⇒ GfK Eurisko s.r.l.

B. COMMITTENTE E ACQUIRENTE

⇒ ANIA

C. TIPO E OGGETTO DEL SONDAGGIO

⇒ Osservatorio per il monitoraggio della soddisfazione degli assicurati italiani

UNIVERSO O COLLETTIVO DI RIFERIMENTO

⇒ Capifamiglia assicurati, in età 18-74 anni.

UNITÀ INTERVISTATE

3000 interviste effettuate

TIPO DI CAMPIONAMENTO E DETTAGLIO SUI CRITERI SEGUITI PER LA FORMAZIONE DEL CAMPIONE

⇒ Campione rappresentativo del target considerato, stratificato per aree geografiche ed ampiezza demografica dei centri, con quote di sesso ed età. Il campione è stato controllato ex post sui seguenti parametri: area geografica, ampiezza centri, sesso, età, istruzione, professione. Fonte per distribuzione dei parametri: GfK Eurisko Multifinanziaria Retail.

D. ESTENSIONE TERRITORIALE DEL SONDAGGIO (COMUNI DI RILEVAZIONE)

| | | |
|---------------|--------------|-----------|
| ABBIATEGRASSO | ALBANO | ALBINO |
| AFRAGOLA | S.ALESSANDRO | ALTAMURA |
| AGORDO | ALBARETO | ALTAVILLA |
| ALATRI | ALBESE | VICENTINA |
| | ALBIATE | ALTOMONTE |

GfK Eurisko S.r.l.
Via Monte Rosa 15
20149 Milano

Tel +39 02/438091
Fax +39 02/4814177
www.gfk-eurisko.it

Piazza della Repubblica 59
00185 Roma
Tel +39 06/47823302
Fax +39 06/96703967

Cap. soc. € 2.600.000,00 i.v.
REA Milano 1514546
C.F., P.IVA e Iscr. Reg. Imp.
11955940157

Direzione e coordinamento: GfK AG

| | | |
|-----------------|------------------|------------------|
| ALTOPASCIO | BOLZANO | CASALNUOVO DI |
| ANCARANO | VICENTINO | NAPOLI |
| ANCONA | BONDO | CASALPUSTERLENGO |
| ANDRIA | BORGIA | O |
| ANGUILLARA | BORGO VELINO | CASAMASSIMA |
| VENETA | BORGOROSE | CASARANO |
| APRILIA | BOZZANO | CASELLE DI |
| ARCIDOSSO | BRA | SELVAZZANO |
| ARCO | BREGANZE | CASELLE TORINESE |
| ARCORE | BREMBATE DI | CASORATE PRIMO |
| ARICCIA | SOPRA | CASOREZZO |
| ARSAGO SEPRIO | BRESCIA | CASSANO D'ADDA |
| ASCOLI PICENO | BRINDISI | CASSANO JONIO |
| ASPARETTO | BRUINO | CASTANO PRIMO |
| AUGUSTA | BUIA | CASTEGNATO |
| AVANE-VECCHIANO | BURAGO DI | CASTEL D'AZZANO |
| AVELLINO | MOLGORA | CASTELFRANCO |
| AVEZZANO | BUSSI SUL TIRINO | EMILIA |
| BADIA POLESINE | BUSTO ARSIZIO | CASTELLAZZO |
| BAGNI DI LUCCA | BUSTO GAROLFO | BORMIDA |
| PONTE | BUTTIGLIERA | CASTELLETTO |
| BAISO | D'ASTI | TICINO |
| BARAGIANO | CALMAZZO- | CASTELLO |
| BARBAIANA | FOSSOMBRONE | ROGANZUOLO |
| BAREGGIO | CAMAIORE | CASTELMELLA |
| BARI | CAMPAGNA | CASTELNOVO |
| BASIGLIO | CAMPOFORMIDO | BARIANO |
| BASSANO DEL | CAMPOSAMPIERO | CASTELNUOVO |
| GRAPPA | CANEGRATE | RANGONE |
| BATTIPAGLIA | CANELLI | CASTELPLANIO |
| BAVENO | CAORLE | CASTELVETRO DI |
| BEINASCIO | CAPACI | MODENA |
| BELLIZZI | CAPALLE | CASTIGLIONE |
| BELMONTE- | CAPANNORI | M.MARINO |
| SERVIGLIANO | CAPOTERRA | CASTIGLIONE |
| BERNAREGGIO | CARAMAGNA | STIVIERE |
| BERNATE TICINO | PIEMONTE | CATANIA |
| BESENELLO | CARIGNANO | CATANZARO |
| BESOZZO | CARMAGNOLA | CAVA DE' TIRRENI |
| BETTOLLE | CARMIGNANO | CAVRIGLIA |
| BISCEGLIE | CARPI | CENCENIGHE |
| BOLGARE | CARUGATE | AGORDINO |
| BOLOGNA | CASALGRANDE | CENTO |

GfK Eurisko S.r.l.
Via Monte Rosa 15
20149 Milano

Tel +39 02/438091
Fax +39 02/4814177
www.gfk-eurisko.it

Piazza della Repubblica 59
00185 Roma
Tel +39 06/47823302
Fax +39 06/96703967

Cap. soc. € 2.600.000,00 i.v.
REA Milano 1514546
C.F., P.IVA e Iscr. Reg. Imp.
11955940157

Direzione e coordinamento: GfK AG

| | | |
|--------------------------|-------------------------|-----------------------|
| CERASOLO- OSPEDALETTO | CURTATONE- MONTANARA | GRADARA |
| CERMENATE | CUSANO MILANINO | GRAGNANO |
| CERNUSCO SUL NAVIGLIO | DALMINE | GRANCONA |
| CERVIA | DELICETO | GRASSANO |
| CESANO MADERNO | DEMONTE | GRIZZANA |
| CESATE | DOLO | MORANDI |
| CESENA | EBOLI | GROPELLO CAIROLI |
| CHIARANO | ENDINE GAIANO | GROSSETO |
| CHIETI | ERCOLANO | GRUMELLO DEL MONTE |
| CHIVASSO | ESTE | GUALDO TADINO |
| CICCIANO | FAENZA | GUARDIAGRELE |
| CILAVEGNA | FAVRIA | GUASTALLA |
| CINISELLO BALSAMO | FELINO | GUSSAGO |
| CISTERNA DI LATINA | FERENTILLO | IGLESIAS |
| CITTA' DI | FERRARA | INVORIO |
| CASTELLO | FICULLE | ISOLA DELLE |
| CITTADELLA | FIESSO D'ARTICO | FEMMINE |
| CIVATE | FIRENZE | ISOLA LIRI |
| CIVIDALE DEL | FOLLONICA | SUPERIORE |
| FRIULI | FONTANELICE | ITRI |
| CIVITAVECCHIA | FONTANIVA | JESI |
| CIVITELLA DEL | FORIO | JESOLO |
| TRONTO | FOSSALTA | L'AQUILA |
| CLUSONE | PORTOGRUARO | LA LOGGIA |
| COLLECCHIO | FRANCAVILLA AL | LA VALLE |
| COLOGNA VENETA | MARE | LADISPOLI |
| COLORINA | GALLARATE | LATINA |
| CONCESIO | GANDINO | LAZZATE |
| CONSELVE | GARLASCO | LECCE |
| CONVERSANO | GATTINARA | LEGNANO |
| CORATO | GAVARDO | LEIVI |
| CORINALDO | GAVORRANO | LICATA |
| CORNINO- | GEMONIO | LICATA |
| FORGARIA F. | GENOVA | LISSONE |
| CORREGGIO | GENZANO DI ROMA | LIVORNO |
| CORSICO | GHEDI | LIVRAGA |
| CORVA-AZZANO | GIANICO-ARTOGNE | LODRINO |
| DECIMO | GIARRE | LOMBARDORE |
| CREDARO | GIOIOSA MAREA | LORETO |
| CUNEO | GIUGLIANO IN | LU |
| | CAMPANIA | LUCCA |
| | GORLA MAGGIORE | LUNGAVILLA |
| | GOTTASECCA | LUOGOSANTO |

GfK Eurisko S.r.l.
Via Monte Rosa 15
20149 Milano

Tel +39 02/438091
Fax +39 02/4814177
www.gfk-eurisko.it

Piazza della Repubblica 59
00185 Roma
Tel +39 06/47823302
Fax +39 06/96703967

Cap. soc. € 2.600.000,00 i.v.
REA Milano 1514546
C.F., P.IVA e Iscr. Reg. Imp.
11955940157

Direzione e coordinamento: GfK AG

| | | |
|----------------------|-----------------------|----------------------|
| LUSERNA SAN GIOVANNI | MODENA | MUGNANO DI NAPOLI |
| LUZZI | MODUGNO | MUSILE DI PIAVE |
| MACERATA | MOLA DI BARI | NAPOLA |
| MACERATA | MOLINELLA | NAPOLI |
| CAMPANIA | MONDOVI' | NEMBRO |
| MACOMER | MONIGA DEL GARDA | NERVESA |
| MALO | MONRUPINO-VILLA OP. | BATTAGLIA |
| MALONNO | MONSERRATO | NICHELINO |
| MANERBA DEL GARDA | MONTALTO | NISCEMI |
| MANFREDONIA | MARCHE | NOCERA INFERIORE |
| MANIAGO | MONTALTO | NOGARA |
| MANTOVA | UFFUGO | NOGAROLE |
| MARANO SUL PANARO | MONTANO ANTI LIA | VICENTINO |
| MARCHENO | MONTE PORZIO | NOLA |
| MARCIGNANA | MONTE SAN GIOVANNI C. | NOVARA |
| MARTELLAGO | MONTE SAN PIETRO | NOVATE MILANESE |
| MARTINENGO | MONTE URANO | NOVI DI MODENA |
| MARUGGIO | MONTEBELLO | NOVI LIGURE |
| MASERADA SUL PIAVE | VICENTINO | NOZZANO |
| MASSA LUBRENSE | MONTECOMPATRI | ODERZO |
| MASSIGNANO | MONTEFALCIONE | OLGINATE |
| MEDOLLA | MONTELABBATE | OMEGNA |
| MEDUNA DI LIVENZA | MONTELLA | OPERA |
| MEINA | MONTELUPONE | ORNAGO |
| MELFI | MONTEMESOLA | ORTA DI ATELLA |
| MENDICINO | MONTERIGGIONI | OSILO |
| MESSINA | MONTERONI | OSIMO |
| MESTRINO | D'ARBIA | OSIO SOTTO |
| MIGLIARINO | MONTESILVANO | OSPITALETTO |
| MILANO | MONTEVEGLIO | OSSONA |
| MILAZZO | MONTIANO | OSTRA |
| MINERBIO | MONZA | OZIERI |
| MIRA | MORENA | PADOVA |
| MIRABELLA | MORNAGO | PALAGIANO |
| IMBACCARI | MORNESE | PALAZZUOLO SUL SENIO |
| MIRANDOLA | MORRO D'ORO | PALERMO |
| MISTRETTA | MOSSO SANTA MARIA | PARMA |
| MOCAIANA | MOTTA DI LIVENZA | PASSIGNANO |
| STAZIONE | MUGGIO' | TRASIMENO |
| | | PASTURANA |
| | | PAVIA |

GfK Eurisko S.r.l.
Via Monte Rosa 15
20149 Milano

Tel +39 02/438091
Fax +39 02/4814177
www.gfk-eurisko.it

Piazza della Repubblica 59
00185 Roma
Tel +39 06/47823302
Fax +39 06/96703967

Cap. soc. € 2.600.000,00 i.v.
REA Milano 1514546
C.F., P.IVA e Iscr. Reg. Imp.
11955940157

Direzione e coordinamento: GfK AG



| | | |
|----------------------|-----------------------|--------------------|
| PAVULLO NEL FRIGNANO | PROVESANO-SAN GIORGIO | SABBION-COLOGNA V. |
| PEDARA | QUARONA | SACCOLONGO |
| PELLESTRINA | QUARTO | SALA |
| PERIGNANO | QUATTRO | SALA BOLOGNESE |
| PERO | CASTELLA | SALGAREDA |
| PERTUSIO | QUILIANO-VADO | SAMARATE |
| PERUGIA | LIGURE | SAN BARTOLOMEO |
| PESARO | RAGUSA | GALDO |
| PESCARA | RAMISETO | SAN BENEDETTO |
| PEZZANA | RAVENNA | TRONTO |
| PIACENZA | RECANATI | SAN CESAREO |
| PIANCOGNO-COGNO | REGGELLO | SAN CESARIO DI |
| PIANE CRATI | REGGIO CALABRIA | LECCE |
| PIEDIMONTE | REGGIO EMILIA | SAN DONA' DI |
| MATESE | RESCALDINA | PIAVE |
| PIEDIMULERA | RHO | SAN FELICE A |
| PIEVE EMANUELE | RIESE PIO X | CANCELLO |
| PINEROLO | RILIEVO | SAN GIORGIO A |
| PIOBES I D'ALBA | RIVIGNANO | CREMANO |
| PIOLTELLO | RIVOLI | SAN GIORGIO DI |
| PIOMBINO DESE | ROCCAVALDINA | CESENA |
| PISA | RODENGO SAIANO | SAN GIORGIO DI |
| PLOAGHE | ROGGIANO | PIANO |
| POGGIARDO | GRAVINA | SAN GIULIANO |
| POLPENAZZE | ROMA | TERME |
| POMEZIA | ROMAGNANO SESIA | SAN GREGORIO |
| PONCARALE | ROMANO | CATANIA |
| PONSACCO | D'EZZELINO | SAN MARTINO |
| PONTE VALLECEPPI | RONCO SCRIVIA | SAN MARTINO IN |
| PONTINIA | RONCONE | CAMPO |
| PORDENONE | ROSA' | SAN MARTINO IN |
| PORTO GARIBALDI | ROSETO DEGLI | RIO |
| PORTO SAN GIORGIO | ABRUZZI | SAN MAURIZIO |
| PORTOGRUARO | ROSIGNANO | CANAVESE |
| POSTUA | MONFERRATO | SAN MAURIZIO |
| POTENZA PICENA | ROSOLINI | OPAGLIO |
| POZZALLO | RUFINA | SAN PAOLO |
| PRAIA A MARE | S.BENEDETTO | SAN PIERO A SIEVE |
| PRATO | V.SAMBRO | SAN PRISCO |
| PREDAPPIO | S.STEFANO | SAN SEVERO |
| | QUISQUINA | SAN SPERATE |
| | S.TA MARIA DI | SANGUINETTO |
| | GALERIA | |

GfK Eurisko S.r.l.
Via Monte Rosa 15
20149 Milano

Tel +39 02/438091
Fax +39 02/4814177
www.gfk-eurisko.it

Piazza della Repubblica 59
00185 Roma
Tel +39 06/47823302
Fax +39 06/96703967

Cap. soc. € 2.600.000,00 i.v.
REA Milano 1514546
C.F., P.IVA e Iscr. Reg. Imp.
11955940157

Direzione e coordinamento: GfK AG

| | | |
|------------------|-------------------|-----------------|
| SANT'AGATA | SORBO S.BASILE- | VENETICO |
| BOLOGNESE | S.ELIA | VENETICO MARINA |
| SANT'ANASTASIA | SOVERIA SIMERI | VENEZIA-MESTRE |
| SANT'ORESTE | SPINEA | VERCELLI |
| SANTO STEFANO | STALETTI'- | VERCURAGO |
| BELBO | SQUILLACE | VERDERIO |
| SANTORSO | STANGHELLA | SUPERIORE |
| SAREGO | STORNARELLA | VERGHERETO |
| SAREZZO | STRONA | VEROLAVECCHIA |
| SARNO | STRUDA' | VEROLI |
| SARONNO | TARANTO | VERUCCHIO |
| SARROCH | TAURIANOVA | VIADANA |
| SAVIGLIANO | TAVERNOLE SUL | VICARELLO |
| SAVIGNO | MELLA | VICENZA |
| SCAFATI | TERLIZZI | VICOPISSANO- |
| SCALENGHE | TERNI | CUCIGLIANA |
| SCALETTA ZANCLEA | TERRACINA | VIGEVANO |
| SCANDIANO | TOIRANO | VIGOLO VATTARO |
| SCANDICCI | TOLMEZZO | VIGONOVO |
| SCERNI | TORINO | VIGONZA |
| SCHIO | TORNARECCIO | VIGUZZOLO |
| SEDEGLIANO | TORRETTE DI | VILLADOSSOLA |
| SEGRATE | ANCONA | VILLAFRANCA DI |
| SELLIA MARINA | TRAPPETO | VERONA |
| SEREGNO | TRAVAGLIATO | VILLAGRANDE |
| SERRAMANNA | TREMOSINE | STRISAILI |
| SESSA AURUNCA | TRENTO | VILLANOVA |
| SESTO CREMONESE | TRESIGALLO | SULL'ARDA |
| SESTO | TREZZANO SUL | VILLARICCA |
| FIorentino | NAVIGLIO | VILLASIMIUS |
| SESTO SAN | TRIESTE | VILLETTA BARREA |
| GIOVANNI | TROINA | VIMERCATE |
| SETTIMO | TURBIGO | VINOVO |
| TORINESE | UDINE | VISCIANO |
| SIENA | UMBERTIDE | VITTORIO VENETO |
| SILEA | VALDAGNO | VOBARNO |
| SIRACUSA | VALENZANO | VOGHERA |
| SIRMIONE | VALLI DEL PASUBIO | VOLPIANO |
| SOLARO | VALLO DELLA | ZOLLINO |
| SOLIERA | LUCANIA | ZONE |
| SOMMACAMPAGNA | VANZAGHELLO | |
| SONDRIO | VANZAGO | |
| SORA | VARESE | |
| SORA | VECCHIANO | |

GfK Eurisko S.r.l.
Via Monte Rosa 15
20149 Milano

Tel +39 02/438091
Fax +39 02/4814177
www.gfk-eurisko.it

Piazza della Repubblica 59
00185 Roma
Tel +39 06/47823302
Fax +39 06/96703967

Cap. soc. € 2.600.000,00 i.v.
REA Milano 1514546
C.F., P.IVA e Iscr. Reg. Imp.
11955940157

Direzione e coordinamento: GfK AG

- E. DATA O PERIODO IN CUI È STATO REALIZZATO IL SONDAGGIO
⇒ Giugno - Luglio 2010
- F. METODO DI RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI
⇒ le interviste sono state condotte con metodologia "CAT I"
- G. TESTO INTEGRALE DI TUTTE LE DOMANDE RIVOLTE AI RISPONDENTI
⇒ Vedi allegato statistico
- H. CONSISTENZA NUMERICA DEL CAMPIONE DI INTERVISTATI, NUMERO DEI NON RISPONDENTI E DELLE SOSTITUZIONI EFFETTUATE, PERCENTUALE DELLE PERSONE CHE HANNO RISPOSTO A CIASCUNA DOMANDA
⇒ Numerosità campionaria:
3000 interviste
⇒ Numero dei non rispondenti/ cadute/ contatti a vuoto (CAT I):
81310
⇒ Totale contatti effettuati (CAT I):
81310
⇒ Percentuale delle persone che hanno risposto a ciascuna domanda:
vedi allegato statistico
- I. VERIFICA DELLA COERENZA DELLE RISPOSTE ALLE DIVERSE DOMANDE
⇒ Nel rispetto degli standard Assirm e norme ISO 9001: 2000
- L. "RAPPRESENTATIVITÀ" DEI RISULTATI, IN TERMINI "MARGINE DI ERRORE", AL LIVELLO FIDUCIARIO DEL 95%, DELLE STIME OTTENUTE (VALORI ASSOLUTI, MEDIE, PERCENTUALI, ETC.) PER LE VARIABILI PIÙ IMPORTANTI CON RIFERIMENTO AGLI OBIETTIVI DEL SONDAGGIO (CON RIFERIMENTO AL MARGINE DI ERRORE OCCORRE SPECIFICARE GLI EVENTUALI LIMITI INTERPRETATIVI DEI RISULTATI PIÙ ANALITICI CONTENUTI NELLE TABELLE PUBBLICATE E DIFFUSE)
⇒ Campione: 3000 interviste
(calcolato al 50%) +/- 2%;
- M. MEZZO DI COMUNICAZIONE SU CUI È STATO PUBBLICATO IL SONDAGGIO – **Milano Finanza**
- N. DATA DI PUBBLICAZIONE – **10/11/2011**

ALLEGATO STATISTICO

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?

- ⇒ mancate risposte 1% (ed. 2004)
- ⇒ mancate risposte 1% (ed. 2007)
- ⇒ mancate risposte 1% (ed. 2007)

Nel complesso, tenendo conto di tutto (caratteristiche del contratto, servizio e assistenza forniti, rapporti costi/benefici, ecc.), quanto si ritiene soddisfatto della sua polizza auto?

polizza auto

- ⇒ mancate risposte 1% (ed. 2010)

polizza casa

- ⇒ mancate risposte 4% (ed. 2010)

polizza malattia

- ⇒ mancate risposte 1% (ed. 2010)

polizza infortunio

- ⇒ mancate risposte 4% (ed. 2010)

polizza vita

- ⇒ mancate risposte 2% (ed. 2010)

Le è mai capitato, negli ultimi 2 anni, di abbandonare di sua iniziativa una compagnia di assicurazione?

- ⇒ mancate risposte 0% (ed. 2010)

Per ciascuno dei prodotti/polizze che le leggerò mi potrebbe indicare se possiede/ ha stipulato personalmente questo tipo di polizza?

- ⇒ mancate risposte 0% (ed. 2010 ; ed. 2007)

Ed in particolare ha chiesto dei preventivi ...

- ⇒ mancate risposte 0% (ed. 2010; ed. 2007)

Quali sono le coperture assicurative previste dalla sua polizza casa/famiglia ?

- ⇒ mancate risposte 0% (ed. 2010; ed. 2007)

I suoi famigliari sono coperti da questa polizza spese mediche o sono coperti da altre polizze spese mediche?

- ⇒ mancate risposte 3% (ed. 2010)
- ⇒ mancate risposte 4% (ed. 2007)
- ⇒ mancate risposte 1% (ed. 2004)