

Documento completo relativo al sondaggio

(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: I clienti RC auto Genialloyd
2. Soggetto che ha realizzato il sondaggio: Cerved Group – Area Databank
3. Soggetto committente: Genialloyd
4. Soggetto acquirente: Genialloyd
5. Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio: dal 12 04 2010 al 31 08 2010
6. Mezzo di comunicazione di massa sul quale è stato pubblicato/diffuso il sondaggio: Cardi Editore (Web)
7. Data di pubblicazione/diffusione: 11 marzo 2011
8. Temi/fenomeni oggetto del sondaggio: polizze RC auto – Customer Satisfaction e comportamenti di acquisto
9. Popolazione di riferimento: Clienti privati Genialloyd polizze RC auto
10. Estensione territoriale del sondaggio: Nazionale

b. Numero di Comuni presso i quali è stata effettuata almeno un'intervista:

AMPIEZZA CENTRO * AREA Crosstabulation

Count		AREA					Total
		Nord ovest	Nord est	Centro	Sud	Isole	
AMPIEZZA CENTRO	Fino a 10 mila abitanti	118	33	17	6	7	181
	10-30 mila abitanti	87	35	26	5	7	160
	30-100 mila abitanti	72	18	36	9	2	137
	100-250 mila abitanti	11	22	3	0	4	40
	Oltre 250 mila abitanti	54	7	57	2	0	120
Total		342	115	139	22	20	638

11. Metodo di campionamento: 166 casi estratti da campione casuale stratificato per regione su possessori di polizze rc auto; 472 casi estratti da clienti rc auto Genialloyd. Dati ponderati per rispecchiare l'effettiva clientela Genialloyd.
12. Rappresentatività del campione: il margine di errore relativo ai risultati (livello di significatività del 95%) è di +/- 3,9% (nel caso più sfavorevole: percentuale rilevata del 50%)
13. Metodo di raccolta delle informazioni: Interviste telefoniche assistite da elaboratore (CATI).
14. Consistenza numerica del campione: Totale contatti effettuati: 1.859

Interviste complete: 638 (34,3%)
Rifiuti/sostituzioni: 1.221 (65,7%)

15. Testo integrale di tutte le domande

Buonasera, sono _____ di Cerved Group. Vorrei parlare con il Signor/la sig.ra _____

Informativa privacy

Per sua garanzia le rendiamo le informazioni previste D.L. 196/03 articoli 7 e 13 "codice in materia di protezione dei dati personali":

Finalità del trattamento è misurare il grado di soddisfazione dei clienti nei confronti delle compagnie di assicurazione.

Titolare dell'indagine è Genialloyd, responsabile del trattamento è Cerved Group, sede in via S. Vigilio,1 - Milano.

Appena conclusa la fase di raccolta ed editing, i suoi dati saranno resi ANONIMI e diffusi soltanto in forma di tavole statistiche.

Il conferimento dei dati è facoltativo e Lei può naturalmente interrompere l'intervista in qualunque momento senza conseguenza alcuna.

Acconsente a rilasciare una breve intervista?

[1] Sì

[2] No → CHIUDERE

SEZIONE A – SELEZIONE

A1. Lei ha una polizza RC Auto con GENIALLOYD?

[1] Sì

[2] No → *COMMIATO*

SEZIONE B

B1. Da quanti anni Lei ha una polizza RC Auto con GENIALLOYD?

N. anni: _____ (non sa/non risponde: 0,3%)

B2. Quando ha stipulato la sua polizza RC auto con Genialloyd, utilizzato Internet o il canale telefonico? (non sa/non risponde: 0,6%)

[3] Internet

[4] Compagnia telefonica

[6] Altro [*specificare*]

[se target=3 o target=4 → C1]

B3. Prima di assicurarsi con Genialloyd, con quale compagnia era assicurato per la polizza RC auto? (non sa/non risponde: 10,8%)

B4. [SOLO SE B3 DIVERSO DA "Non avevo una polizza RC auto"] Quando si è assicurato la prima volta con Genialloyd quanto ha risparmiato? [LEGGERE LE CLASSI]

[1] meno del 10%

[2] 10 – 20%

[3] 21 – 30%

[4] 31 – 40%

[5] 41 – 50%

[6] Oltre il 50%

Non ha risparmiato

[7] [NON LEGGERE] Non sa/non risponde (9,1%) → DOM. B6

B5. [SOLO SE B3 DIVERSO DA "Non avevo una polizza RC auto" E B4 DIVERSO DA 7] Perché, secondo lei, assicurandosi con Genialloyd ha risparmiato? <MULTIPLA> [NON SUGGERIRE] (non sa/non risponde: 12,3%)

[1] Perché Genialloyd non deve pagare gli agenti

[2] Perché Genialloyd è efficiente e ha costi di gestione contenuti

[3] Altro [SPECIFICARE]

B6. Secondo lei, assicurandosi ancora con Genialloyd, nei prossimi anni come varierà il costo della sua polizza RC auto? [NON SUGGERIRE] Non sa/non risponde (8,7%)

[1] Tenderà ad aumentare ma pagherò comunque meno rispetto alle compagnie tradizionali

[2] Pagherò di più solo se causerò sinistri

[3] Diminuirà

[4] Resterà invariato

[5] Altro [SPECIFICARE]

SEZIONE C - CUSTOMER SATISFACTION AGENTI/SERVIZIO

C1. Parliamo ora di GENIALLOYD, per le polizze RC auto. Le citerò alcuni aspetti relativi al suo rapporto con questa Compagnia e per ogni aspetto mi dovrà indicare se ritiene che la compagnia sia peggiore, uguale o migliore rispetto alle sue aspettative.

Le ricordo che i suoi giudizi devono riferirsi alla gestione delle polizze RC Auto

<Ordine casuale>						
C1.1	la facilità di contatto con il personale della compagnia	1. peggiore	2. uguale	3. migliore	9. non so (3,8%)	C1.1a Commenti spontanei:

C1.2	la competenza del personale della compagnia	1. peggiore	2. uguale	3. migliore	9. non so (3,1%)	C1.2a Commenti spontanei:
C1.3	la disponibilità del personale della compagnia ad offrire assistenza e consulenza assicurativa in modo continuativo	1. peggiore	2. uguale	3. migliore	9. non so (4,9%)	C1.3a Commenti spontanei:
C1.4	l'efficienza organizzativa della compagnia utilizzata	1. peggiore	2. uguale	3. migliore	9. non so (2,8%)	C1.4a Commenti spontanei:
C1.5	la fascia oraria per le chiamate telefoniche	1. peggiore	2. uguale	3. migliore	9. non so (5,5%)	C1.5a Commenti spontanei:
C1.6	la chiarezza e correttezza delle risposte fornite dal personale della compagnia	1. peggiore	2. uguale	3. migliore	9. non so (3,3%)	C1.6a Commenti spontanei:

<i><se almeno 1 tra C1.1 – C1.6 è 1 (peggiore)> Mi ha detto che...</i>			
<i><se C1.1=1></i>	C2.1b	la facilità di contatto con il personale della compagnia è peggiore. Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo	1 2 3 4 5 9 non indica (0,4%)
<i><se C1.2=1></i>	C2.2b	la competenza del personale della compagnia è peggiore. Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo.	1 2 3 4 5 9 non indica (0,9%)
<i><se C1.3=1></i>	C2.3b	la disponibilità del personale della compagnia ad offrire assistenza e consulenza assicurativa in modo continuativo è peggiore. Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo	1 2 3 4 5 9 non indica (0,8%)
<i><se C1.4=1></i>	C2.4b	l'efficienza organizzativa della compagnia utilizzata è peggiore. Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo.	1 2 3 4 5 9 non indica (0,0%)
<i><se C1.5=1></i>	C2.5b	la fascia oraria per le chiamate telefoniche è peggiore. Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo	1 2 3 4 5 9 non indica (0,0%)

<se C1.6=1>	C2.6b	la chiarezza e correttezza delle risposte fornite dal personale della compagnia è peggiore. Questo fatto quanto per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo	1 2 3 4 5 9 non indica (0,8%)
----------------	-------	--	-------------------------------------

<se almeno 1 tra C1.1 – C1.6 è 3 (migliore)> Mi ha detto che...			
<se C1.1=3>	C1.1c	la facilità di contatto con il personale della compagnia è migliore. Questo fatto quanto Le fa piacere? Me lo indichi con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo.	1 2 3 4 5 9 non indica (0,4%)
<se C1.2=3>	C1.2c	la competenza del personale della compagnia è migliore. Questo fatto quanto Le fa piacere? Me lo indichi con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo.	1 2 3 4 5 9 non indica (0,9%)
<se C1.3=3>	C1.3c	la disponibilità del personale della compagnia ad offrire assistenza e consulenza assicurativa in modo continuativo è migliore. Questo fatto quanto Le fa piacere? Me lo indichi con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo.	1 2 3 4 5 9 non indica (0,8%)
<se C1.4=3>	C1.4c	l'efficienza organizzativa della compagnia utilizzata è migliore. Questo fatto quanto Le fa piacere? Me lo indichi con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo.	1 2 3 4 5 9 non indica (0,0%)
<se C1.5=3>	C1.5c	la fascia oraria per le chiamate telefoniche è migliore. Questo fatto quanto Le fa piacere? Me lo indichi con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo.	1 2 3 4 5 9 non indica (0,0%)
<se C1.6=3>	C1.6c	la chiarezza e correttezza delle risposte fornite dal personale della compagnia è migliore. Questo fatto quanto Le fa piacere? Me lo indichi con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo.	1 2 3 4 5 9 non indica (0,9%)

C2. Vorrei ora parlare del servizio fornito da GENIALLOYD, limitatamente alle polizze RC Auto
Mi dovrà indicare se ritiene che Genialloyd sia peggiore, uguale o migliore rispetto alle sue aspettative

<Ordine casuale>							
	C2.1	la trasparenza delle condizioni contrattuali delle polizze	1. peggiore	2. uguale	3. migliore	9. non so (0,8%)	C2.1a Commenti spontanei:
	C2.2	la capacità di offrire soluzioni assicurative personalizzate	1. peggiore	2. uguale	3. migliore	9. non so (8,2%)	C2.2a Commenti spontanei:

C2.3	il costo della polizza in rapporto ai servizi offerti	1. peggiore	2. uguale	3. migliore	9. non so (0,3%)	C2.3a Commenti spontanei:
------	---	----------------	--------------	----------------	---------------------	---------------------------

<i><se almeno 1 tra C2.1 – C2.3 è 1 (peggiore)> Mi ha detto che...</i>			
<i><se C2.1=1></i>	C2.1b	la trasparenza delle condizioni contrattuali delle polizze è peggiore. Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo.	1 2 3 4 5 9 non indica (0,0%)
<i><se C2.2=1></i>	C2.2b	la capacità di offrire soluzioni assicurative personalizzate è peggiore. Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo.	1 2 3 4 5 9 non indica (0,0%)
<i><se C2.3=1></i>	C2.3b	il costo della polizza in rapporto ai servizi offerti è peggiore. Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo.	1 2 3 4 5 9 non indica (0,0%)

<i><se almeno 1 tra C2.1 – C2.3 è 3 (migliore)> Mi ha detto che...</i>			
<i><se C2.1=3></i>	C2.1c	la trasparenza delle condizioni contrattuali delle polizze è migliore. Questo fatto quanto le fa piacere? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo	1 2 3 4 5 9 non indica (0,0%)
<i><se C2.2=3></i>	C2.2c	la capacità di offrire soluzioni assicurative personalizzate è migliore. Questo fatto quanto le fa piacere? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo	1 2 3 4 5 9 non indica (0,0%)
<i><se C2.3=3></i>	C2.3c	il costo della polizza in rapporto ai servizi offerti è migliore. Questo fatto quanto le fa piacere? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo	1 2 3 4 5 9 non indica (0,0%)

SEZIONE D - SINISTRI

D1. Parliamo ora dei sinistri che l'hanno riguardata.

Dal gennaio 2009 ad oggi con la Sua auto Lei ha SUBITO O CAUSATO.... [LEGGERE] < MULTIPLA > <NON SA NON AMMESSO>

[1] sinistri di responsabilità civile, cioè per incidenti automobilistici

[2] sinistri «auto» per furto o incendio del veicolo

[3] [NON LEGGERE] nessun sinistro <SINGOLA>

D1bis.<Creare una phantom>: Dal gennaio del 2009 ad oggi con la Sua auto Lei ha SUBITO O CAUSATO... < SINGOLA >

[1] sinistri di responsabilità civile, cioè per incidenti automobilistici

[2] sinistri «auto» per furto o incendio del veicolo → DOM. E1

[3] [NON LEGGERE] nessun sinistro → DOM. E9

< RICALCOLO Se D.1. solo cod.1 = codice 1; Se D.1. solo cod.2 =codice 2; Se D.1.=1 e 2=codice 1>

D2. Facendo riferimento a questo sinistro di responsabilità civile, e se sono stati più di uno facciamo riferimento al più recente, è stata utilizzata la constatazione amichevole di responsabilità cioè il cosiddetto Modulo Blu? <NON SA NON AMMESSO>

[1] Si

[2] No

D3. Sempre per questo sinistro, Lei...[LEGGERE] <SINGOLA> <NON SA NON AMMESSO>

[1] Non ha avuto alcuna quota di responsabilità

[2] Ha avuto una quota di responsabilità

[3] È risultato responsabile al 100% → DOM. E9

D4. In occasione di questo sinistro, vi sono stati danni.....[LEGGERE] <SINGOLA> <NON SA NON AMMESSO>

[1] Solo a cose

[2] Sia a cose che a persone

[3] Nessun danno [patteggiamento personale] → DOM. E9

SE DOM. D2=2 → DOM. D5

SE DOM. D2=1 → DOM. E1

D5. Per questo sinistro, lei... [LEGGERE] <SINGOLA> <NON SA NON AMMESSO>

[1] ha chiesto/ottenuto un risarcimento alla sua Compagnia → DOM. E1

[2] ha chiesto/ottenuto un risarcimento ad un'altra compagnia → DOM. D6

[3] [NON LEGGERE] ha chiesto/ottenuto un risarcimento sia alla sua Compagnia che ad un'altra compagnia → DOM. E1

SE NON INDICA COMPAGNIA RISARCIMENTO → E9

D6. A quale compagnia ha chiesto/ottenuto un risarcimento? <V. ELENCO> (non sa/non risponde 16,7%)

Se DOM D5. = 2 → DOM E3

SEZIONE E - CUSTOMER SATISFACTION GESTIONE SINISTRI

E1. Parliamo ora dei suoi rapporti con GENIALLOYD relativamente alla gestione della liquidazione di questo sinistro. Mi dovrà indicare se ritiene che Genialloyd sia peggiore, uguale o migliore rispetto alle sue aspettative

<Ordine casuale>							
	E1.1	la facilità di rapporto con il personale e/o il liquidatore	1. peggiore	2. uguale	3. migliore	9. non so (5,5%)	E1.1a Commenti spontanei:
	E1.2	l'assistenza/informazione da parte del personale nella gestione del sinistro	1. peggiore	2. uguale	3. migliore	9. non so (4,2%)	E1.2a Commenti spontanei:
	E1.3	la velocità della liquidazione	1. peggiore	2. uguale	3. migliore	9. non so (7,6%)	E1.3a Commenti spontanei:
	E1.4	l'equità della liquidazione	1. peggiore	2. uguale	3. migliore	9. non so (7,6%)	E1.3a Commenti spontanei:

<se almeno 1 tra E1.1 – E1.4 è 1 (peggiore)> Mi ha detto che...			
<se E1.1=1>	E.1b	la facilità di rapporto con il personale e/o il liquidatore è peggiore. Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo.	1 2 3 4 5 9 non indica (0,0%)
<se E1.2=1>	E1.2b	l'assistenza/informazione da parte del personale nella gestione del sinistro è peggiore. Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo	1 2 3 4 5 9 non indica (0,0%)
<se E1.3=1>	E1.3b	la velocità della liquidazione è peggiore. Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo.	1 2 3 4 5 9 non indica (0,8%)

<se E1.4=1>	E1.4b	l'equità della liquidazione è peggiore. Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo.	1 2 3 4 5 9 non indica (0,0%)
----------------	-------	---	-------------------------------------

<i><se almeno 1 tra E1.1 – E1.4 è 3 (migliore)> Mi ha detto che...</i>			
<se E1.1=3>	E1.1c	la facilità di rapporto con il personale e/o il liquidatore è migliore. Questo fatto quanto le fa piacere? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo	1 2 3 4 5 9 non indica (0,0%)
<se E1.2=3>	E1.2c	l'assistenza/informazione da parte del personale nella gestione del sinistro è migliore. Questo fatto quanto le fa piacere? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo	1 2 3 4 5 9 non indica (0,0%)
<se E1.2=3>	E1.3c	la velocità della liquidazione è migliore. Questo fatto quanto le fa piacere? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo	1 2 3 4 5 9 non indica (0,9%)
<se E1.4=3>	E1.4c	l'equità della liquidazione è migliore. Questo fatto quanto le fa piacere? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo	1 2 3 4 5 9 non indica (0,0%)

E2. A partire dalla denuncia del sinistro, dopo quanti giorni ha avuto la liquidazione? (non sa/non risponde 26,9%)

SE DOM. D2=1 O DOM. D5 =1 o 3 → E4

SE DOM. D2=2 E DOM. D5=2 → DOM. E3

E3. *<SE DOM. D2=2 E DOM. D5=2>* Parliamo ora dei suoi rapporti con GENIALLOYD, relativamente all'assistenza offerta per la gestione del sinistro.
Secondo lei Genialloyd è peggiore, uguale o migliore rispetto alle sue aspettative relativamente a

E3.1	l'assistenza/informazione da parte del personale del call center nella gestione del sinistro	1. peggiore	2. uguale	3. migliore	9. non so (0,0%)	E1.1a Commenti spontanei:
------	--	----------------	--------------	----------------	------------------------	------------------------------

<i><se E3.1 è 1 (peggiore)> Mi ha detto che...</i>			
<se E3.1=1>	E3.1b	l'assistenza/informazione da parte del personale del call center nella gestione del sinistro è peggiore. Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo	1 2 3 4 5 9 non indica (0,0%)

<se E3.1 è 3 (migliore)> Mi ha detto che...			
<se E3.1=3>	E3.1c	l'assistenza/informazione da parte del personale del call center nella gestione del sinistro è migliore. Questo fatto quanto le fa piacere? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo	1 2 3 4 5 9 non indica (0,0%)

E4. IN OCCASIONE DI QUESTO SINISTRO lei ha chiamato il call center di *Genialloyd*? (non sa/non risponde 0,0%)

- [1] Sì
- [2] No → *DOM. E7*

E5. Per questo sinistro si è servito del call center di *Genialloyd* per... < *MULTIPLA* > < *AMMESSO NON SA* > (non sa/non risponde 1,7%)

- [1] la denuncia del sinistro
- [2] il disbrigo della pratica
- [3] la liquidazione del sinistro
- [4] altro [*SPECIFICARE*]

E6. Considerando il servizio di call center di *Genialloyd* utilizzato in occasione del sinistro, Lei ritiene che il servizio sia stato peggiore, uguale o migliore rispetto alle sue aspettative

- [1] Peggioro
- [2] Uguale
- [3] Migliore
- [4] [non leggere] non so (1,7%)

<SOLO SE D1=1 E D5=1,3>

E7. Su consiglio della sua compagnia ha utilizzato una carrozzeria convenzionata? <NON SA NON AMMESSO>

- [1] Sì
- [2] No → *DOM. E9*

E8. Se lei potesse tornare indietro, si servirebbe nuovamente della carrozzeria convenzionata o si rivolgerebbe a una carrozzeria di sua fiducia? (non sa/non risponde 2,9%)

- [1] Utilizzerei la carrozzeria convenzionata
- [2] Mi rivolgerei a una carrozzeria di mia fiducia

E9. Considerando il suo rapporto con GENIALLOYD in tutti i suoi aspetti, ritiene che la Sua compagnia sia peggiore, uguale o migliore rispetto alle sue aspettative?

- [1] peggiore
- [2] uguale
- [3] migliore
- [9] [non leggere] non indica (0,6%)

E10. Lei consiglierebbe Genialloyd, al suo migliore amico? Me lo indichi su una scala da 0 a 10 dove 0 significa assolutamente no e 10 sicuramente sì. Utilizzi, se necessario, i voti intermedi, per collocare la sua risposta. < NUMERO 0 – 10 > (non sa/non risponde 1,7%)

SEZIONE F

F1. Alcune compagnie stanno sperimentando un dispositivo satellitare da installare sull'auto per localizzare costantemente la posizione della vettura e registrare altre informazioni utili ad esempio in caso di incidente.

Alcuni intervistati prima di lei si sono detti favorevoli all'installazione del dispositivo per poter ottenere sconti sul prezzo della polizza, altri hanno detto che sono favorevole perché in caso di sinistro viene registrato esattamente il luogo e la modalità dell'incidente, altri ancora invece sono contrari perché vogliono tutelare la loro privacy.

Lei con quale di queste tre opinioni è maggiormente d'accordo? [LEGGERE] (non sa/non risponde 8,2%)

- [1] favorevole a fronte di sconti sul prezzo della polizza
- [2] favorevole perché in caso di incidente vengono registrate diverse informazioni sull'accaduto
- [3] contrario per tutelare la privacy

F2. Alcune compagnie hanno introdotto delle polizze RC auto a consumo, ovvero polizze il cui prezzo è rapportato all'effettivo utilizzo dell'auto, quindi meno si usa l'auto più si risparmia. Lei giudica interessante una proposta di questo tipo? [LEGGERE] (non sa/non risponde 1,8%)

- [1] Molto interessante
- [2] Abbastanza interessante
- [3] Poco interessante
- [4] Per nulla interessante

F3. Alla prossima scadenza della SUA polizza RC auto con GENIALLOYD pensa che rinnoverà il contratto con GENIALLOYD?

- [1] Sì → DOM. F5
- [2] No
- [3] Non so/ non ho ancora deciso (6,7%)

F4. Per quali motivi? [NON SUGGERIRE] (non sa/non risponde 11,3%)

- [1] Insoddisfazione legata al livello del premio
- [2] Aumenti eccessivi del premio in assenza di sinistri
- [3] Sfrutterò una convenzione con un'altra compagnia
- [4] Gestione sinistri insoddisfacente
- [5] Scomodità
- [6] Cattivi rapporti
- [7] Il mio agente mi ha proposto un'altra compagnia <NON ATTIVARE!>
- [8] Vuole provare a stipulare tramite Internet/compagnie telefoniche <NON ATTIVARE!>
- [9] Valutare altre proposte
- [10] Insoddisfazione generica
- [11] Dismissione auto/guida
- [13] Difficoltà di contatto con il personale della compagnia
- [12] Altro [specificare]

F5. Parliamo ora delle garanzie assicurative «auto» per rischi diversi. Lei ha stipulato delle garanzie accessorie collegate alla polizza RC auto? <NON SA NON AMMESSO>

- [1] Sì
- [2] No

F6. <SOLO SE F5.=1> Quali garanzie accessorie, fra quelle che le leggerò, sono collegate alla polizza RC auto? <NON SA NON AMMESSO>
[LEGGERE] <MULTIPLA > <RUOTARE RISPOSTE> <AMMESSO NON SA >

- [1] Furto/incendio
- [2] Kasko
- [3] Minikasko limitata a collisione con altri veicoli
- [4] Assistenza automobilistica
- [5] Infortuni conducente
- [6] Tutela giudiziaria/ritiro patente
- [7] Atti vandalici
- [8] Danni cristalli/vetri
- [9] Eventi atmosferici
- [10] [NON LEGGERE] Altro [specificare]

F7. Nei prossimi 12 mesi Lei o altri familiari prevede di stipulare qualche nuova polizza? (non sa/non risponde 0,0%)

- [1] Sì
- [2] No → DOM. F10

F8. Di quali polizze si tratta? <MULTIPLA> (non sa/non risponde 0,0%)

- [1] Infortuni
- [2] Malattie
- [3] Vita/previdenza integrativa
- [4] Incendio - Furto abitazione
- [5] Altre polizze di responsabilità civile
- [6] Polizze «auto» ovvero RC auto/moto, auto «rischi diversi»
- [7] Altro [Specificare]

F9. Con chi prevede di stipularla? <VEDI ELENCO COMPAGNIE/BANCHE > <MULTIPLA > (non sa/non risponde 19,5%)

F10. Dal gennaio 2009 ad oggi, ha richiesto ad altre compagnie un preventivo per polizze RC Auto? (non sa/non risponde 0,0%)

- [1] Sì
- [2] No

SEZIONE H - BANCHE

H1. Dal gennaio 2009 ad oggi qualche banca le ha proposto di stipulare una polizza RC auto?

- [1] Sì
- [2] No/non sa → SEZIONE I

H2. Di quale banca si tratta? (non sa/non risponde 9,8%)

H3. Lei ha poi stipulato la polizza RC auto che le ha proposto la banca? <NON SA NON AMMESSO>

- [1] Sì → SEZIONE I
- [2] No

H.4. Per quali motivi? < *MULTIPLA* > [*NON SUGGERIRE*] (non sa/non risponde 2,5%)

- [1] Prezzo troppo elevato
- [2] Polizza con caratteristiche non convincenti
- [3] Scarsa fiducia nella banca per una polizza RC auto
- [4] Paura di un servizio insufficiente in caso di incidente automobilistico
- [5] Mancanza d'interesse
- [6] Già in possesso di una polizza/non volevo cambiare
- [7] Consulenza e supporto tecnico non adeguati
- [8] Altro [specificare]

SEZIONE I – INTERNET

I1. <SE DOM. B2 DIVERSO DA 3> Parliamo ora di Internet. Lei ha la possibilità di collegarsi a Internet? <NON SA NON AMMESSO>

- [1] Sì
- [2] No → SEZIONE L

I2. <SE DOM. B2 DIVERSO DA 3> Lei, o qualche Suo familiare, negli ultimi 12 mesi, ha mai visitato il sito Internet di qualche compagnia di assicurazione?

- [1] Sì
- [2] No/ Non sa

I3. <SE DOM. B2 DIVERSO DA 3> Lei sarebbe disponibile ad utilizzare Internet per chiedere un preventivo e poi stipulare una polizza RC auto? (non sa/non risponde 0,7%)

- [1] Sì
- [2] Sì, però con qualche perplessità
- [3] No

14. <SE I3=2 o 3> Mi ha detto di [avere delle perplessità <(SE I3=2) /non essere disponibile (SE I3=3)> a stipulare una polizza RC auto tramite Internet. Può indicarmi quali sono i motivi? [NON SUGGERIRE] < MULTIPLA> (non sa/non risponde 2,1%)

- [1] Preferisco dialogare direttamente con una persona
- [2] Mancanza di fiducia verso queste compagnie che operano solo tramite Internet
- [3] Non mi fido a effettuare pagamenti/dare informazioni tramite Internet
- [4] In caso di sinistro non sarei assistito in modo adeguato
- [5] Il prezzo più basso che applicano implica uno scarso servizio/assistenza
- [6] In caso di difficoltà non saprei a chi rivolgermi
- [7] Sono fedele alla mia assicurazione
- [8] Non sono certo della maggior convenienza
- [9] Non so usare bene Internet
- [10] Non mi interessa/non ci ho mai pensato
- [11] Altri motivi [specificare]

SEZIONE L - ANAGRAFICA

L1. Abbiamo quasi finito. Vorrei ancora chiederle qual è la sua professione? (non sa/non risponde 0,3%)

- [1] Operaio
- [2] Impiegato/quadro
- [3] Insegnante/docente universitario
- [4] Dirigente
- [5] Imprenditore
- [6] Consulente/Libero professionista
- [7] Commerciante
- [8] Artigiano
- [9] Agricoltore
- [10] Altro Autonomo
- [11] Disoccupato/in cerca di prima occupazione
- [12] Casalinga
- [13] Pensionato
- [14] Studente
- [15] benestante, altro in condizione non professionale

L2. Il suo ultimo titolo di studio è: *[LEGGERE]* (non sa/non risponde 0,2%)

- [1] Laurea
- [2] Diploma superiore
- [3] Diploma inferiore
- [4] Licenza elementare/nessuna scuola

L3. La sua età in quale delle seguenti classi si colloca? *[LEGGERE]* (non sa/non risponde 1,6%)

- [1] Da 18 a 24 anni
- [2] Da 25 a 34
- [3] Da 35 a 44
- [4] Da 45 a 54
- [5] Da 55 a 64
- [6] Da 65 a 74
- [7] 75 e oltre

L4. La sua vettura è: *[LEGGERE]* *[SE PIU' VETTURE, INDICARE LA VETTURA LA CUI RICERCA RC E' OGGETTO DELL'INTERVISTA]* (non sa/non risponde 1,3%)

- [1] piccola utilitaria (fino a 1050 cc)
- [2] utilitaria (1051 – 1200 cc)
- [3] auto media cilindrata (1201 – 2050 cc)
- [4] auto di lusso (oltre 2050 cc)
- [5] fuoristrada
- [6] altro *[SPECIFICARE]*

La ringrazio per la collaborazione e le auguro la buona sera

SENZA CHIEDERE:

L6. Regione di residenza

L7. Area di residenza

L8. Ampiezza del centro di residenza

L9. Sesso dell'intervistato