

## **DOCUMENTO INFORMATIVO COMPLETO**

(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:** "Multifinanziaria Retail Market"

**2. Soggetto che ha realizzato il sondaggio:** IPSOS S.r.l.

**3. Soggetto committente:** IPSOS S.r.l.

**4. Soggetto acquirente:** Multiclient - IPSOS S.r.l.

**5. Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio:** Dicembre 2018 – Gennaio 2019

**6. Mezzo/Mezzi di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio** (*pubblicato sul quotidiano/periodico cartaceo e/o elettronico, diffuso sull'emittente radiofonica, televisiva o sul sito web*): pubblicato su LA STAMPA e <https://www.wallstreetitalia.com/ipsos-italiani-preoccupati-per-il-futuro-aumenta-propensione-al-risparmio/>

**7. Data di pubblicazione o diffusione:** 20 Settembre 2019

**8. Temi/Fenomeni oggetto del sondaggio** *L'indagine single source sulle scelte finanziarie delle famiglie e degli individui italiani.*

**9. Popolazione di riferimento:** Campione rappresentativo delle famiglie italiane con decisore finanziario in età 18-74 anni (universo rappresentato pari a 21,1 mln di nuclei). (fonte: annuario ISTAT 2018)

**10. Estensione territoriale del sondaggio:** estensione nazionale

**11. Metodo di campionamento** (*inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico, del panel e dell'eventuale campionamento*): campione casuale rappresentativo dell'universo di riferimento; campionamento per quote di genere, fasce di età, regioni ed ampiezza del centro di residenza. Al campione in rientro è stata applicata una ponderazione.

**12. Rappresentatività del campione e margine di errore:** il livello di rappresentatività del campione e del 95% e il margine di errore relativo ai risultati del sondaggio è compreso fra +/- 0.7% e +/- 3.6% per i valori percentuali relativi al totale degli intervistati (2500 casi per ogni wave).

**13. Metodo di raccolta alle informazioni:** vengono condotte 2.500 interviste personali e domiciliari al capofamiglia con metodologia CAPI (Computer-Assisted Personal Interviewing).

**14. Consistenza numerica del campione di intervistati:**

	AMPIEZZA CENTRI						
	Totale	Fino a 5.000	5.000-10.000	10.000-30.000	30.000-100.000	100.000-500.000	Oltre 500.000
<b>NORD-OVEST</b>	<b>703</b>	<b>145</b>	<b>134</b>	<b>119</b>	<b>151</b>	<b>41</b>	<b>114</b>
Piemonte/Valle D'Aosta	197	62	31	17	45	11	31
Lombardia	426	76	90	79	98	30	52
Liguria	81	7	13	23	8	0	31
<b>NORD-EST</b>	<b>528</b>	<b>101</b>	<b>90</b>	<b>159</b>	<b>59</b>	<b>120</b>	<b>0</b>
Trentino/Veneto/Friuli	334	98	56	102	29	49	0
Emilia Romagna	195	3	33	57	30	72	0
<b>CENTRO</b>	<b>496</b>	<b>49</b>	<b>51</b>	<b>81</b>	<b>134</b>	<b>50</b>	<b>130</b>
Toscana	163	4	22	42	68	26	0
Marche/Umbria	106	33	19	18	17	20	0
Lazio	227	11	11	21	49	5	130
<b>SUD E ISOLE</b>	<b>773</b>	<b>142</b>	<b>98</b>	<b>182</b>	<b>196</b>	<b>94</b>	<b>60</b>
Abruzzo/Molise	53	25	0	8	16	5	0
Campania	213	41	15	52	54	12	39
Puglia	127	0	22	47	36	22	0
Basilicata/Calabria	112	27	47	13	16	8	0
Sicilia/Sardegna	268	49	13	62	74	47	22
<b>Totale</b>	<b>2500</b>	<b>437</b>	<b>373</b>	<b>540</b>	<b>539</b>	<b>306</b>	<b>305</b>

	SESSO		
	Totale	Maschio	Femmina
Fino a 34 anni	<b>272</b>	199	73
35-44 anni	<b>516</b>	408	109
45-54 anni	<b>665</b>	495	171
55-64 anni	<b>546</b>	409	136
65-74 anni	<b>501</b>	341	161
<b>Totale</b>	<b>2500</b>	<b>1851</b>	<b>649</b>

Indirizzo del sito dove sarà disponibile la documentazione completa in caso di diffusione: [www.agcom.it](http://www.agcom.it)  
In caso di pubblicazione è obbligatorio riportare le informazioni della scheda indicata a pena di gravi sanzioni. Ipsos non si assume alcuna responsabilità in caso di inosservanza

**15. Testo integrale di tutte le domande** (Testo delle domande e percentuale delle persone che hanno risposto a ciascuna domanda)

## **INSIGHT A 360° SULLA FAMIGLIA E LE RELAZIONI FINANZIARIE**

Complessivamente, come giudica la situazione economica della Sua famiglia?

### **RISPOSTA SINGOLA**

*(Totale rispondenti 100%)*

- Del tutto soddisfacente
- Abbastanza soddisfacente
- Così così soddisfacente
- Poco soddisfacente
- Per niente soddisfacente

Lei ha scaricato sul suo cellulare/tablet app per consultare/effettuare operazioni con la propria banca?

### **RISPOSTA SINGOLA**

*(100% dei totali possessori cellulare/ tablet)*

- Sì
- No

Le è mai capitato di utilizzare i Social Network per entrare in contatto con la sua banca?

### **POSSIBILE RISPOSTA MULTIPLA**

*(Totale rispondenti 100%)*

- Sì, per richiedere informazioni
- Sì, per risolvere un problema
- Sì, per commentare un'offerta / iniziativa
- No, utilizzo i Social solo per leggere / non scrivo mai o quasi mai (**RISPOSTA SINGOLA**)

Quali la preoccupano maggiormente, ovvero quale metterebbe al primo posto?

Quale metterebbe al secondo posto?

Quale metterebbe al terzo posto?

### **RISPOSTA SINGOLA PER SCELTA DELLA CLASSIFICA**

*(Totale rispondenti 100%)*

- Danni alla sua abitazione (es.: incendi, gravi danni provocati da eventi atmosferici, etc.)
- I problemi del clima e dell'ambiente (inquinamento, crisi energetiche...)
- La perdita del posto di lavoro/incertezza del lavoro a causa del precariato
- I problemi di salute, le malattie, gli infortuni
- Il degrado della società/la perdita di valori sociali
- Gli incidenti stradali e i possibili infortuni conseguenti
- La criminalità (furti, scippi, aggressioni...)
- La difficoltà di raggiungere/mantenere la tranquillità economica dopo la pensione (la mia pensione/il mio reddito potrebbe non bastare)
- La crescita e il futuro dei figli legata al dover far fronte a spese per la formazione scolastica e post scolastica dei figli
- La crescita e il futuro dei figli legata alla difficoltà e precarietà del lavoro che impediscono ai figli di uscire dalla famiglia di origine
- La difficoltà di mantenere il proprio tenore di vita attuale
- Il dover dare assistenza a genitori anziani e/o non autosufficienti
- Non poter far fronte alle spese di un imprevisto legato ad un infortunio o una malattia grave sua o dei suoi cari
- Possibilità di far fronte agli impegni economici (es. Mutuo, prestiti personali, etc.)
- I rischi che derivano dal furto di identità su internet (cyber risk)

Ha adottato delle soluzioni per far fronte a questa preoccupazione?

**RISPOSTA SINGOLA**

*(Totale rispondenti 100%)*

- Sì, ho sottoscritto una polizza assicurativa
- Sì, ho adottato altre soluzioni
- No, non ho adottato soluzioni

Lei personalmente (da solo o con altri) ha ...:

**RISPOSTA SINGOLA**

*(Totale rispondenti 100%)*

- C/c bancario?
- Libretto di risparmio in banca libero?
- Libretto di risparmio in banca vincolato?
- Libretto di risparmio in banca per minori?
- Conto bancoposta?
- Libretto postale nominativo "ordinario"?
- Libretto postale nominativo "smart"?
- Libretto postale dedicato ai minori?
- Conto di deposito?

Il suo conto corrente è / I suoi conti correnti sono?

**POSSIBILE RISPOSTA MULTIPLA**

*(100% dei totali possessori C/c bancario o Conto Bancoposta)*

- Conto corrente online?
- Conto corrente tradizionale con servizio di Internet banking?
- Conto corrente tradizionale senza servizio di Internet banking?

Parliamo ora dei canali attraverso cui Lei, nel corso dell'ultimo anno, è entrato in contatto con la Banca. Per ciascuno dei canali che le leggerò mi potrebbe indicare se lo ha utilizzato

**POSSIBILE RISPOSTA MULTIPLA**

*(100% dei totali bancarizzati)*

**COLONNE**

- a) per avere informazioni sul proprio conto corrente (saldo, movimenti) e / o sui propri investimenti
- b) per fare operazioni (bonifici, pagamenti) oppure comperare / vendere prodotti di investimento:

**RIGHE**

- Agenzia / Sportello / Filiale
- Sportello bancomat / ATM / Aree self service
- Internet (sito)
- App per smartphone o tablet
- Telefono / Call center
- Promotore / Consulente a domicilio

Ora vedrà una serie di frasi dette da altri intervistati prima di lei che riguardano la relazione digitale con il sistema bancario e assicurativo. Per ciascuna dovrebbe indicare quanto è d'accordo, se molto, abbastanza, poco o per niente.

**RISPOSTA SINGOLA PER RIGA**

*(Totale rispondenti 100%)*

**RIGHE**

- A fronte di una riduzione dei costi dei servizi finanziari, sarei disponibile a non poter parlare con una persona fisica (gestore bancario, consulente finanziario)
- Quando si tratta di servizi finanziari, sarei disposto a pagare un po' di più per avere a disposizione un consulente esperto
- Mi fido di più dei consigli ottenuti con un algoritmo rispetto ad un consulente umano
- Nei prossimi 5 anni mi vedo ad utilizzare una società diversa da una banca (ad esempio una ditta come Apple, Google, Facebook, Amazon, Walmart, Verizon o altre società di tecnologia) per la mia esigenze bancarie principali
- Per una banca è più importante avere un buon servizio di internet o mobile banking piuttosto che avere personale qualificato in filiale
- Per poter considerare una banca la mia banca principale, deve avere delle filiali o dei referenti personali (es.: consulenti finanziari, etc.)
- Per poter considerare una banca la mia banca di riferimento per i miei investimenti, deve avere delle filiali o dei referenti personali (es.: consulenti finanziari, etc.)

**COLONNA**

- Molto d'accordo
- Abbastanza d'accordo
- Poco d'accordo
- Per niente d'accordo

In media, in un anno, all'incirca quale percentuale delle entrate globali la sua famiglia riesce a risparmiare (al fine di accantonare o investire)? **RISPOSTA SINGOLA**

*(Totale rispondenti 100%)*

Ci sono molto motivi per cui le persone risparmiano ed investono il proprio denaro.

Quali sono i progetti per cui lei / la sua famiglia risparmia o investe?

**POSSIBILE RISPOSTA MULTIPLA**

*(Totale rispondenti 100%)*

- Accumulare un capitale come riserva di sicurezza per il futuro
- Costituirmi una pensione integrativa per garantire il mio benessere quando andrò in pensione
- Per garantire la possibilità di studiare ai miei figli /nipoti (università, corsi/master post laurea...)
- Aiutare economicamente i miei familiari (es. a comprare casa, a farsi una famiglia propria, ecc.)
- Per acquistare la casa (1° casa/di abitazione o una altra casa in un luogo di vacanza al mare/ montagna,...)
- Per la casa (es. acquistare elettrodomestici per la casa come TV, Computer, Lavatrice, ...; acquistare arredamento/mobili per la casa; far fronte a spese per la ristrutturazione della casa, ecc.)
- Per altri acquisti/tempo libero/vacanze/viaggi /auto (es. acquistare abbigliamento/ scarpe/accessori per me/la mia famiglia; acquistare la macchina/moto, ecc.)
- Saldare i debiti (es. mutui, finanziamenti, ecc.)
- Acquistare beni di valore / beni rifugio (opere d'arte, quadri di valore, oggetti di antiquariato, oro, ecc.)
- Per fare investimenti/avere rendimenti-guadagni/migliorare il mio tenore di vita
- Mettere soldi da parte in caso di emergenze, imprevisti
- Altri motivi
- Non ho motivazioni precise per risparmiare/investire (**RISPOSTA SINGOLA**)

**Verifica della coerenza delle risposte:** controllo preventivo effettuato secondo gli standard di qualità ASSIRM.

## **ALLEGATO A**

### **Punti campione**

Acqui terme  
Adelfia  
Agrigento  
Alassio  
Alberobello  
Albese con Cassano  
Albissola Marina  
Ales  
Alessandria  
Alfonsine  
Altamura  
Altofonte  
Altopascio  
Ancona  
Apiro  
Aquino  
Arenzano  
Arezzo  
Argenta  
Arre  
Arsoli  
Bacoli  
Bagnacavallo  
Bagno di Romagna  
Bagnoli di sopra  
Bari  
Benevento  
Besana in Brianza  
Besenello  
Besnate  
Bianzè  
Binago  
Bistagno  
Bitetto  
Blevio  
Bolano  
Bologna  
Borgo San Dalmazzo  
Bovezzo  
Bovolenta  
Brebbia  
Brenna  
Brindisi  
Bronte

Bulciago  
Castellamonte  
Cadrezzate  
Cagliari  
Caltanissetta  
Calvizzano  
Campagna Lupia  
Campi Bisenzio  
Campobasso  
Camponogara  
Canale  
Canosa di Puglia  
Cantù  
Capannori  
Capoterra  
Capriglia Irpina  
Carpignano Sesia  
Casale sul Sile  
Casalecchio di Reno  
Casamassima  
Caserta  
Cassago Brianza  
Castagnaro  
Castegnato  
Castel Boglione  
Castel di Iudica  
Castello di Cisterna  
Castiglione dei Pepoli  
Catania  
Catanzaro  
Cava de' Tirreni  
Cavallino  
Cavenago d'Adda  
Cervignano d'Adda  
Cesena  
Cinisello Balsamo  
Cinquefrondi  
Codigoro  
Cologno Monzese  
Comabbio  
Comazzo  
Como  
Copparo  
Cornaredo  
Corsico  
Cremolino

Crescentino  
Crosio della Valle  
Cupello  
Curcuris  
Cusago  
Diano Castello  
Diano Marina  
Dimaro  
Dolcè  
Enna  
Erice  
Fagagna  
Falerone  
Ferrara  
Firenze  
Folignano  
Formia  
Fossalta di Piave  
Frosinone  
Fucecchio  
Gabiano  
Galbiate  
Garlasco  
Genova  
Givo  
Giugliano in Campania  
Gizzeria  
Grado  
Grosseto  
Grugliasco  
Grumo Nevano  
Imperia  
Inverigo  
Jesi  
Jesolo  
Laigueglia  
Lanuvio  
Latina  
Lipomo  
Lissone  
Livorno  
Livorno Ferraris  
Lodi  
Lonate Ceppino  
Loreto  
Lozza

Lurago d'Erba  
Macomer  
Mairago  
Malè  
Manzano  
Marano di Napoli  
Marano Principato  
Marigliano  
Marrubiu  
Massanzago  
Mazara del Vallo  
Meldola  
Mendicino  
Mercallo  
Mercato Saraceno  
Miglianico  
Milano  
Militello Rosmarino  
Mirano  
Moconesi  
Modena  
Moimacco  
Mombercelli  
Monastero Bormida  
Moncestino  
Mondragone  
Monreale  
Montalbano Jonico  
Monte di Procida  
Montecassiano  
Montecatini-terme  
Montecorice  
Montefano  
Montesilvano  
Montevarchi  
Montjovet  
Monza  
Morazzone  
Morgongiori  
Mornago  
Moruzzo  
Mulazzano  
Napoli  
Narni  
Neirone  
Nizza Monferrato

Nogarole Rocca  
Novara  
Novate Milanese  
Noviglio  
Numana  
Oristano  
Orsenigo  
Osimo  
Ospedaletto d'Alpinolo  
Ospedaletto Euganeo  
Ostuni  
Paderno Dugnano  
Padova  
Pago del Vallo di Lauro  
Palermo  
Palmi  
Palombara Sabina  
Paola  
Pattada  
Perugia  
Pesaro  
Pescara  
Peschiera Borromeo  
Pianiga  
Pieve a Nievole  
Pisa  
Pistoia  
Pitigliano  
Poggio Torriana  
Ponte Buggianese  
Porcari  
Potenza  
Pralormo  
Prata di Pordenone  
Quartu Sant'Elena  
Quartucciu  
Rabbi  
Ragalna  
Ranica  
Ravenna  
Recanati  
Recco  
Reggio di Calabria  
Reggio nell'Emilia  
Revello  
Rimini

Ripalimosani  
Roma  
Romano di Lombardia  
Ronsecco  
Rozzano  
Rubano  
Sant'Ambrogio di Valpolicella  
San Giovanni Valdarno  
Salerno  
Samarate  
San Daniele del Friuli  
San Donà di Piave  
San Donaci  
San Fili  
San Giorgio Ionico  
San Giorgio la Molara  
San Giuseppe Jato  
San Lazzaro di Savena  
San Marzano Oliveto  
San Nicola la Strada  
San Quirino  
San Salvo  
San Vincenzo la Costa  
Sanremo  
Santa Croce sull'Arno  
Santa Marinella  
Sant'Angelo Limosano  
Santarcangelo di Romagna  
Santo Stefano Roero  
Sarsina  
Segrate  
Selvazzano dentro  
Seregno  
Sessa Aurunca  
Sesto Calende  
Sesto Fiorentino  
Settimo Milanese  
Seveso  
Sgonico  
Soletto  
Somma Lombardo  
Somma Vesuviana  
Sortino  
Sozzago  
Spezzano della Sila  
Spigno Monferrato

Spresiano  
Stornarella  
Sumirago  
Taranto  
Terrassa Padovana  
Terdobbiate  
Terni  
Torbole Casaglia  
Torino  
Torrita di Siena  
Treviso  
Tribano  
Trieste  
Triggiano  
Tuoro sul Trasimeno  
Turano Lodigiano  
Turriaco  
Udine  
Val Brembilla  
Varese  
Vasto  
Vecchiano  
Venezia  
Vercelli  
Verona  
Verrès  
Viareggio  
Vieti sul mare  
Vigonza  
Villa Bartolomea  
Villa Lagarina  
Villafranca Padovana  
Villorba  
Viterbo  
Vittoria  
Vizzola Ticino  
Volano  
Zelo Buon Persico  
Zoagli