

Creditor Metrics: I Consumatori e le Assicurazioni di Protezione dei Crediti in Italia

Prospetto della relazione

Agosto 2006

Experts in European financial services

Indice del prospetto

	Pagina
In che cosa consiste la ricerca?	3
Qual è il razionale?	4
Quale metodologia è stata usata?	5
Come è suddiviso il campione dei consumatori?	6
Come è strutturato il report?	7
Quali sono le caratteristiche chiave della ricerca?	8
Come può essere usata la ricerca?	9
Chi può usare la ricerca?	10
Un esempio di alcuni dei risultati chiave?	11
Quali sono i costi e il format?	12-15
Come si può acquistare la ricerca?	16

Experts in European financial services

In che cosa consiste la ricerca?

Il report di Finaccord intitolato *Creditor Metrics: I Consumatori e le Assicurazioni di Protezione dei Crediti in Italia* offre un'indagine dettagliata e unica del comportamento dei consumatori nel contesto delle assicurazioni che proteggono i rimborsi legati alle assunzioni di credito. Basata su uno studio primario, svolto fra il giugno e l'agosto 2006, dei consumatori italiani titolari ognuno almeno di un mutuo, un prestito personale / credito di consumo o di una carta di credito, la ricerca fornisce dati preziosi relativamente alla misura in cui detti consumatori stipulano un'assicurazione per proteggersi nell'eventualità in cui non fossero in grado di pagare i rimborsi associati al prestito.

Oltre a calcolare la percentuale di prestatori che compra un'assicurazione di protezione del credito in Italia, con sezioni separate dedicate a mutui, prestiti personali / crediti di consumo e carte di credito, l'investigazione chiarisce anche i tipi di polizze assicurative acquistate dai consumatori, se si tratta di assicurazioni studiate e commercializzate specificatamente per la protezione dei rimborsi o altre forme di polizze di protezione. Inoltre, per ciascun tipo di prestito, rivela la percentuale di prestatori coperta rispetto a ciascuno dei quattro principali rischi: morte, invalidità permanente, inabilità temporanea e disoccupazione, e verifica dove, come e quando il consumatore abbia comprato l'assicurazione.

Infine, il report misura il grado di soddisfazione dei prestatori verso la propria assicurazione e, per quanto riguarda i consumatori senza assicurazione, indaga i motivi per cui abbiano scelto di restare senza copertura.

Experts in European financial services

Qual è il razionale?

Finaccord ha pubblicato la sua serie di report *Creditor Metrics*, comprendente questa pubblicazione che tratta specificatamente degli approcci dei consumatori alle assicurazioni di protezione dei rimborsi in Italia, al fine di riempire la mancanza di dati particolareggiati e affidabili sul comportamento dei consumatori in questo mercato in tutta Europa. Le polizze assicurative che possono essere usate per proteggere i rimborsi legati ai prestiti assumono molte forme diverse e comprendono sia le assicurazioni di protezione dei rimborsi pienamente sviluppate che altri tipi di polizze di protezione che possono essere usate nello stesso contesto. Pertanto, questa ricerca getta luce sulle complesse dinamiche di questo mercato in Italia e in altri quattro paesi europei.

Inoltre, il mercato delle assicurazioni di protezione dei crediti è di fondamentale importanza sia per le banche che per le altre società finanziarie e gli assicuratori con cui queste lavorano. Infatti, massimizzando i risultati dei programmi di assicurazione per la protezione dei crediti, offrono alle banche il potenziale per incrementare significativamente i margini che possono ottenere dai prestiti ai consumatori. Invece le compagnie di assicurazione beneficiano del fatto che la redditività delle assicurazioni di protezione dei crediti è spesso alta rispetto ad altre forme di assicurazione. Pertanto, questo studio e gli altri titoli della serie *Creditor Metrics* sono studiati per consentire sia alle banche che alle compagnie di assicurazione di valutare le proprie prestazioni in questo campo.

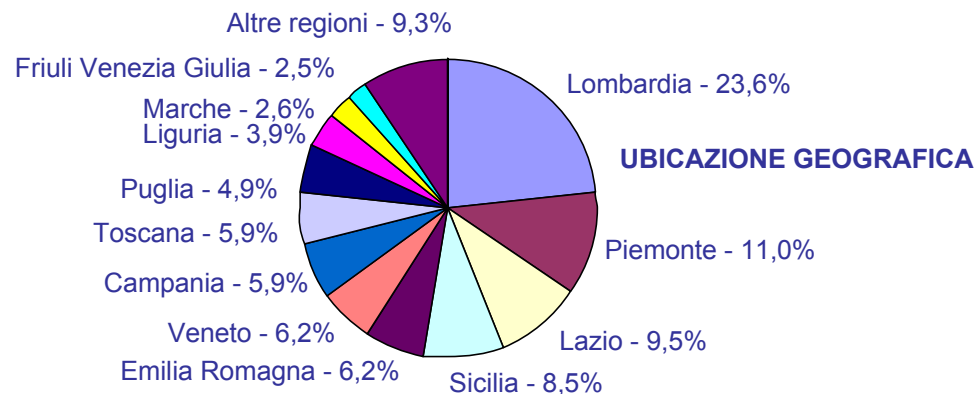
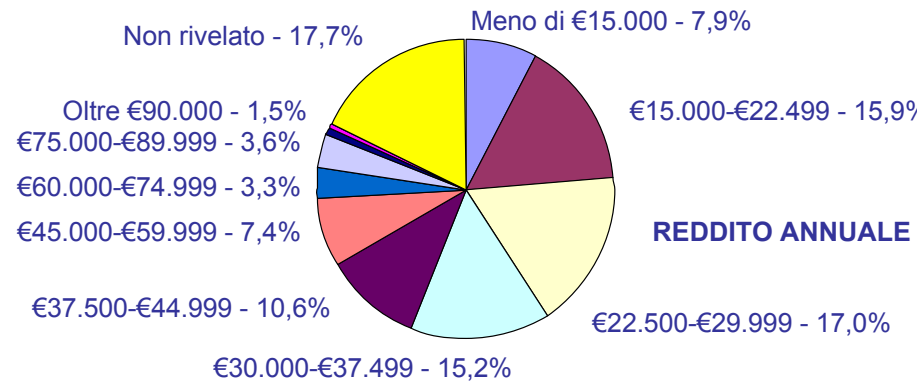
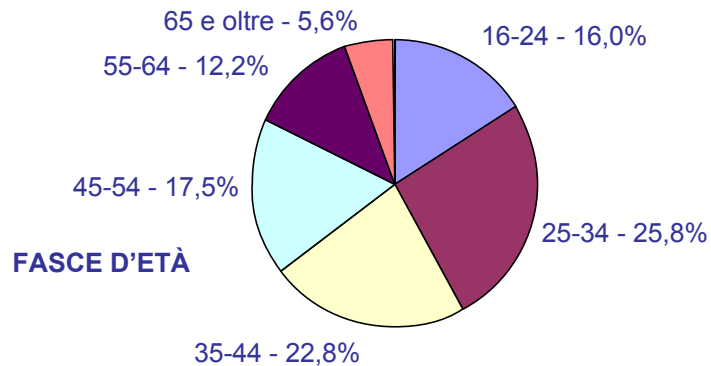
Experts in European financial services

Quale metodologia è stata usata?

La ricerca per questo studio, che interessa 1.200 consumatori in Italia, è stata effettuata fra il giugno e l'agosto del 2006 con una metodologia mista che combina tecniche di indagine on-line e telefonica. Il fattore determinante per stabilire l'idoneità di un partecipante al sondaggio è stato il possesso di almeno uno dei seguenti prodotti di credito: un mutuo, un prestito personale / credito di consumo (compresi i contratti di finanziamento o leasing per l'acquisto di un'auto) o una carta di credito. Nella pagina seguente è presentata una stratificazione del campione finale per fascia di età, reddito familiare annuale e ubicazione geografica.

Experts in European financial services

Come è suddiviso il campione dei consumatori?



Experts in European financial services

Come è strutturato il report?

0. *Sommario esecutivo*: valutazione concisa dei principali risultati del report.

1. *Introduzione*: comprendente un rationale, una descrizione dettagliata delle metodologie e una trascrizione integrale del questionario usato per la ricerca.

2. *Analisi dell'indagine*: questo capitolo è diviso in tre distinte sezioni che si concentrano sulle assicurazioni di protezione dei crediti legate a ciascuna delle tre principali categorie di prodotti di credito di consumo considerate: i mutui, i prestiti personali / crediti di consumo (compresi i finanziamenti o leasing per l'acquisto di un'auto) e le carte di credito. All'interno di ciascuna sezione, i risultati della ricerca sono usati per studiare la percentuale di prestatori che ha comprato un'assicurazione per proteggere i propri rimborsi, i tipi di assicurazione acquistati e i rischi coperti dalle assicurazioni possedute.

Inoltre, è illustrato il canale di distribuzione usato per comprare l'assicurazione (per esempio, la società finanziaria originaria o un altro canale), l'interfaccia di distribuzione usata a questo scopo (vale a dire un incontro di persona, internet, una telefonata al / dal fornitore dell'assicurazione o la posta), il momento scelto per stipulare l'assicurazione (per esempio, contestualmente all'assunzione del prestito o in un momento successivo) e il livello complessivo di soddisfazione verso la polizza assicurativa comprata.

Experts in European financial services

Quali sono le caratteristiche chiave della ricerca?

Le caratteristiche chiave di questo report comprendono:

- un'analisi completa dei tipi di assicurazione usati dai consumatori in Italia per proteggere i rimborsi dei loro prestiti: assicurazione di protezione specifica dei rimborsi e / o assicurazione vita caso morte, assicurazione di invalidità permanente, assicurazione di morte a seguito di infortunio, assicurazione infortunio e assicurazione indennità da ricovero;
- dati accurati che descrivono la percentuale di prestatori coperti in caso di inabilità temporanea e / o disoccupazione oltre a morte e / o invalidità permanente;
- robuste statistiche che illustrano la misura in cui i canali di distribuzione alternativi, come i consulenti o promotori finanziari, le vendite dirette da parte degli assicuratori e i canali di affinità (per esempio agenti immobiliari, concessionari d'auto, dettaglianti) stiano erodendo la quota di mercato degli enti che erogano il prestito iniziale;
- benchmarking affidabile del momento scelto dai consumatori con un mutuo, un prestito personale / credito di consumo o una carta di credito per stipulare un'assicurazione che protegga i loro rimborsi;
- preziose analisi dei motivi adottati dai prestatori per non aver acquistato un'assicurazione (per esempio perché non hanno avuto tempo, perché la polizza è troppo costosa, perché non ne vedono il beneficio).

Experts in European financial services

Come può essere usata la ricerca?

Questo report può essere usato in uno o più dei seguenti modi:

- valutare le prestazioni della propria organizzazione nel ramo delle assicurazioni di protezione del credito: i tassi di cross-selling che avete adottato sono in linea con le medie di mercato descritte in questo studio?
- apprezzare il potenziale di crescita della penetrazione delle polizze che incorporano una copertura per inabilità temporanea e / o disoccupazione: qual è l'esperienza della vostra organizzazione?
- valutare le opportunità di distribuzione delle assicurazioni di protezione del credito attraverso canali diversi dalle società finanziarie originarie: in quale misura i prestatori acquisteranno attraverso questi mezzi?
- valutare le prospettive dei programmi di marketing e risollecitazione a posteriori: quanti consumatori acquistano l'assicurazione dopo aver ricevuto un prestito e quanto tempo trascorre?
- conoscere il numero di prestatori non assicurati che non ha obiezioni di fondo verso l'acquisto di un'assicurazione di protezione del credito ma che semplicemente non l'ha ancora comprata: qual è il potenziale di crescita del tasso di cross-selling attraverso strategie di marketing più efficaci?

Experts in European financial services

Chi può usare la ricerca?

1. *Assicuratori*: le società che si occupano delle assicurazioni di protezione del credito in Italia saranno in grado di giungere ad una comprensione dettagliata delle dinamiche di questo complesso mercato, che potranno utilizzare nella negoziazione di nuove partnership di distribuzione con le banche e le altre società finanziarie;
2. *Banche ed altre società finanziarie*: le organizzazioni coinvolte nella concessione di crediti ai clienti trarranno vantaggio da questa ricerca grazie alla comprensione della misura in cui le loro prestazioni nelle assicurazioni di protezione del credito sono superiori o inferiori alle più vaste medie di mercato;
3. *Broker di assicurazioni*: i risultati della ricerca suggeriscono che possono esservi delle opportunità di sviluppo dei programmi di affinità per le assicurazioni di protezione del credito attraverso canali diversi dalla società finanziaria originaria - questo rappresenta un'opzione praticabile per la vostra società?
4. *Società di consulenza aziendale*: se state aiutando un assicuratore o una banca a migliorare le sue prestazioni nelle assicurazioni di protezione del credito in Italia, questo studio vi fornirà informazioni uniche sul comportamento dei consumatori in questo mercato.

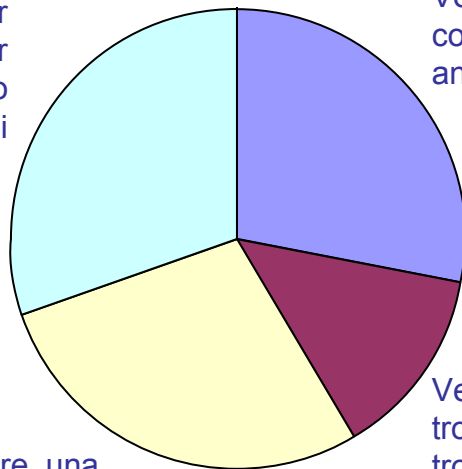
Experts in European financial services

Un esempio di alcune dei risultati chiave? (cont.)

1. % frazionata degli atteggiamenti verso un'assicurazione che protegge i rimborsi delle carte di credito dei rispondenti in Italia senza copertura, 2006

Poiché non utilizzo la carta per avere una linea di credito o per dilazionare i rimborsi, non vedo molto beneficio nell'acquisto di questa assicurazione - 28,3%

Sebbene utilizzo la carta per avere una linea di credito o per dilazionare i rimborsi, non vedo molto beneficio nell'acquisto di questa assicurazione - 28,3%



Vedo il beneficio ma non ho comprato l'assicurazione ancora - 28,0%

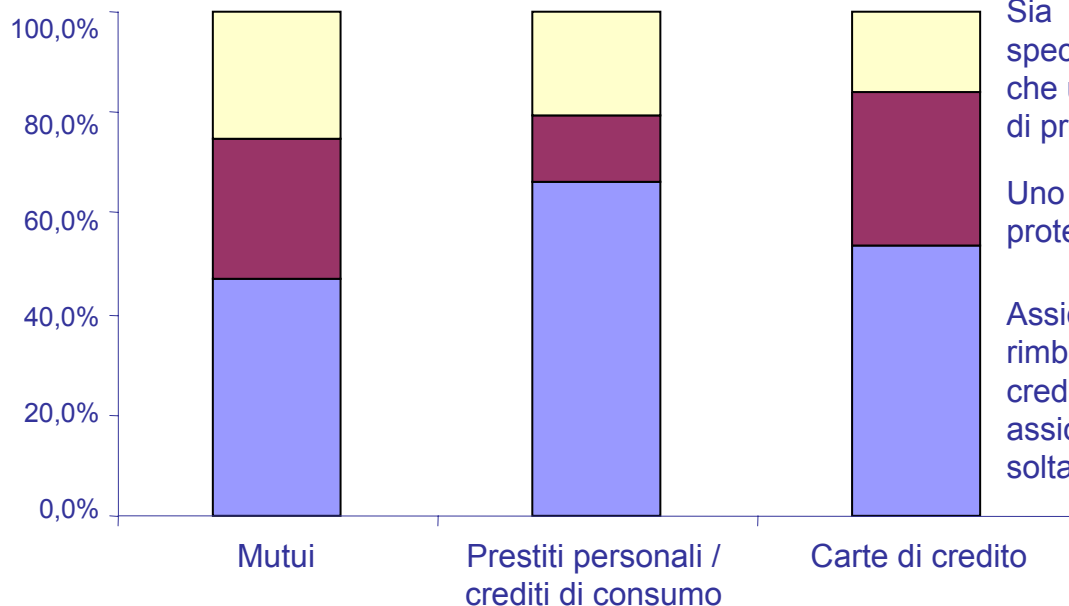
Vedo il beneficio ma trovo l'assicurazione troppo costosa - 13,4%

Experts in European financial services

Un esempio di alcune dei risultati chiave?

2. Segmentazione dei prestatori con assicurazione di protezione del credito in Italia in base al tipo di assicurazione posseduta per i mutui, i prestiti personali / crediti di consumo e le carte di credito

% segmentazione dei prestatori con assicurazione di protezione del credito



Sia una polizza assicurativa specifica di protezione dei rimborsi che uno o più degli altri tipi di polizza di protezione

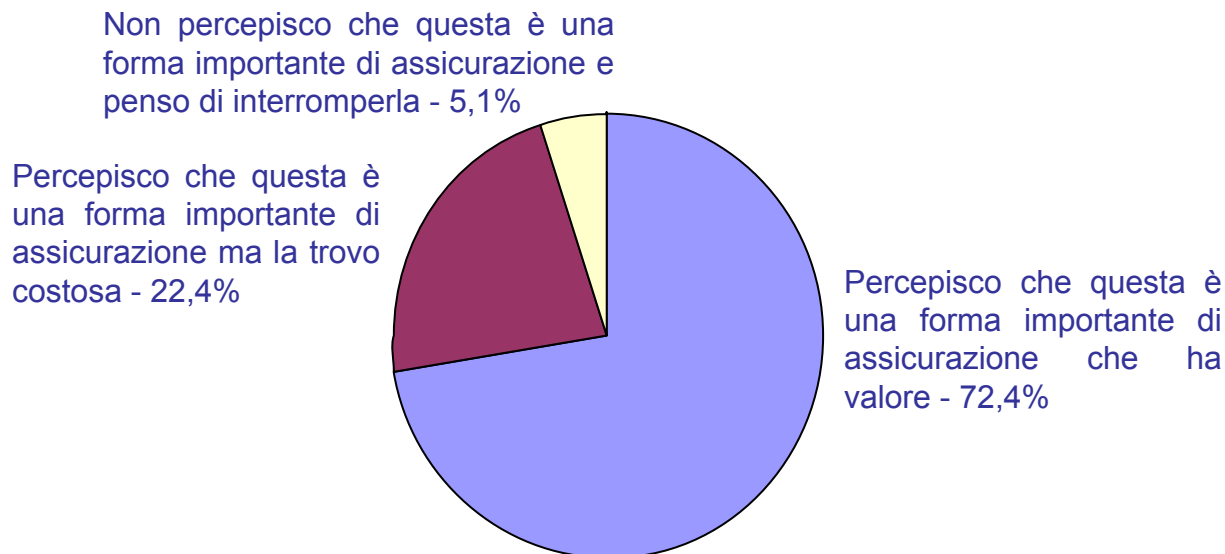
Uno o più degli altri tipi di polizza di protezione soltanto

Assicurazione di protezione dei rimborsi di mutuo / prestito / carta di credito soltanto (cioè una polizza assicurativa specifica di protezione soltanto)

Experts in European financial services

Un esempio di alcune dei risultati chiave? (cont.)

3. % frazionata degli atteggiamenti verso un'assicurazione che protegge i rimborsi dei prestiti personali / crediti di consumo dei rispondenti in Italia con copertura, 2006



Experts in European financial services

Un esempio di alcune dei risultati chiave? (cont.)

I risultati chiave del compendio operativo includono:

- i rispondenti in Italia hanno più del doppio di probabilità di stipulare almeno una polizza assicurativa che può essere usata per proteggere i rimborsi associati al loro mutuo rispetto ad un'assicurazione per proteggere i rimborsi legati ad una carta di credito;
- le coperture per inabilità temporanea e disoccupazione vengono comprate più frequentemente in combinazione con prestiti personali / crediti di consumo e carte di credito piuttosto che per proteggere i rimborsi associati ad un mutuo;
- una percentuale significativa di polizze di assicurazione dei rimborsi associati a prestiti personali / crediti di consumo viene venduta attraverso canali remoti come internet, vendite telefoniche inbound, telemarketing outbound o posta;
- la maggior parte dei consumatori con un'assicurazione risulta soddisfatta - solo una piccola minoranza di prestatori sta contemplando l'idea di cancellare la propria polizza, sebbene una percentuale più alta riconosca l'importanza di avere un'assicurazione ma è preoccupata del costo.

Experts in European financial services

Quali sono i costi e il format?

La ricerca *Creditor Metrics: I Consumatori e le Assicurazioni di Protezione dei Crediti in Italia* è disponibile in formato PDF Adobe Acrobat standard e / o su supporto cartaceo. I costi di questa ricerca, dei titoli affini della serie *Creditor Metrics* e di un altro studio dal portafoglio sulla bancassicurazione in Europa sono i seguenti:

REPORT	COSTO *	FORMAT
Creditor Metrics: I Consumatori e le Assicurazioni di Protezione dei Crediti in Italia	€1.995	ca. 60 pagine
Creditor Metrics: Consumer Approaches to Payment Protection Insurance in France / Germ. / Spain / UK	€1.995 ciascuno	ca. 60 pagine ciascuno
Creditor Metrics: Consumer Approaches to Payment Protection Insurance linked to Mortgages in Europe *	UK£1.995	ca. 130 pagine
Creditor Insurance in Southern and Western Europe	UK£2.495	ca. 190 pagine

** Altre due pubblicazioni paneuropee che concentrano la loro attenzione specificatamente sui prestiti personali / crediti di consumo e le carte di credito.*

Al prezzo di base deve essere aggiunta l'IVA al 17,5%, salvo laddove la richiesta sia per la copia cartacea soltanto.

I prezzi riportati sono per licenza utente singolo soltanto.

Per le licenze aziendali è richiesto il pagamento di un 10% extra rispetto al prezzo di base.

Qualora venga richiesta una copia su supporto cartaceo verrà caricato un addebito di €45 per ciascun titolo ordinato per coprire i costi di stampa e spedizione.

Experts in European financial services

Come si può acquistare la ricerca?

Semplice. Basta andare alla pagina <http://www.finaccord.com/uk/order.php> del sito web di Finaccord e compilare il modulo di ordinazione on-line, indicando chiaramente il report scelto, se si desidera acquistare anche una licenza aziendale, i dati di fatturazione, nome, indirizzo di posta convenzionale e di posta elettronica e il numero dell'ordine di acquisto, se lo si possiede.

Per l'invio della copia elettronica occorre un giorno lavorativo, mentre per ricevere la copia cartacea occorre una settimana lavorativa.

Experts in European financial services