

L'OSSERVATORIO ANIA

L'assicurazione viaggia online: un cliente su tre sceglie sul web

POLIZZE

**Il 43% del campione si è rivolto ai call center delle compagnie
Ma l'agente vince nel ramo Vita**

■ Sono sempre di più gli italiani che utilizzano il web e i call center delle compagnie per scegliere la propria polizza assicurativa. Nel 2014, un assicurato su tre ha raccolto informazioni su internet (nel 2013 la percentuale era del 14%) mentre il 43% dei clienti ha chiamato i call center (contro il 37% del 2013). È quanto emerge dall'indagine 2015 condotta dall'Osservatorio Ania sulla «customer satisfaction» in collaborazione con l'istituto di ricerche demoscopiche GfK e l'Università Bocconi. L'indagine ha raccolto le risposte di 3mila capifamiglia italiani, assicurati, di età compresa tra i 18 e i 74 anni, per comprendere il loro grado di soddisfazione sul mercato e sui prodotti assicurativi.

Complessivamente, cresce la percentuale di clienti che utilizzano internet e telefono in affiancamento al rapporto con l'agente: 42% nel 2014, contro il 32% del 2013. Quest'ultimo si confer-

ma il canale preferito dai consumatori: il 70% del campione dichiara di recarsi fisicamente in agenzia, soprattutto per le polizze diverse dalla Rc Auto, come quelle Vita dove è più sentita l'esigenza di un vero e proprio consulente. Le polizze Rc Auto sono i prodotti più acquistati (98% del campione) e, nel 2014, le coperture per i professionisti hanno registrato un incremento significativo (10% del campione, rispetto al 6% del 2013). Il 40% circa dei clienti possiede più di una polizza ed è sempre più semplice e frequente il passaggio da una compagnia all'altra: più di un quarto degli assicurati (27% nel 2014) ha cambiato assicurazione, soprattutto nella Rc Auto, a conferma della dinamicità ed estrema competitività del mercato. Lo switch è agevolato dal web che, non prevede la presenza di una persona fisica: su Internet gli assicurati si sentono più liberi, indipendenti e inclini a cambiare compagnia.

L'associazione di settore si prepara intanto alla nuova governance e al nuovo presidente: la designata Maria Bianca Farina, sarà nominata all'assemblea dell'associazione che avrà luogo il prossimo 15 dicembre.



SVOLTA Maria Bianca Farina

