



Indagine su imprese e assicurazioni

Report dei risultati

Management summary_1

BACKGROUND E OBIETTIVI

Il **Giornale delle Assicurazioni**, in occasione del convegno “Assicurazioni e Sistema Italia” giunto alla sua 4^a edizione, ha effettuato un’indagine presso un **campione di piccole e medie imprese italiane** (dai 15 ai 250 addetti) per raccogliere alcune informazioni sul **rapporto con le imprese assicurative** e sulla **valutazione del sistema assicurativo italiano** nel complesso.

METODOLOGIA

- **Field:** 22-27 Aprile 2012.
- **Raccolta dati:** interviste telefoniche CATI (Computer Aided Telephone Interviewing).
- **Target:** il responsabile che intrattiene i rapporti con le assicurazioni per conto dell'azienda.
- **Campione:** 200 casi. Quote per dimensione aziendale (50% 15-50 dipendenti e 50% da 51-250 dipendenti) e area geografica (50% al nord e 50% al centro-sud).

IL PROFILO DELLE AZIENDE INTERVISTATE

Oltre alle quote per dimensioni in termini di addetti e area geografica di localizzazione (definite a priori) emerge un profilo delle aziende intervistate caratterizzato da:

- Una **distribuzione per tipologia di attività** con una presenza maggioritaria di aziende dei servizi (47,5% del totale), ma una buona rappresentanza di aziende industriali di produzione (37,6%). Minoritarie le aziende di distribuzione/commercializzazione (14,9%).
- Un **ruolo “elevato” dei responsabili aziendali intervistati** che in oltre il 40% dei casi sono rappresentati dal titolare o AD/DG e in quasi il 40% dal Direttore Finanziario/Amministrativo. È significativo che in **solo l'1%** delle aziende è stato possibile intervistare un **manager specializzato nella gestione del rischio** (Risk Manager): una prova del livello poco avanzato delle piccole-medie imprese italiane nella gestione della tematica assicurativa.

ASSICURAZIONI IN ESSERE ED ESIGENZE NON COPERTE

Il campione di piccole e medie imprese intervistato dichiara di avere in essere in media **4/5 tipologie di coperture assicurative**. Se si analizza però il dato a livello di singolo rischio coperto si evidenzia che:

- » Soltanto due tipi di assicurazioni sono in essere presso la larga **maggioranza** delle aziende (oltre il 75% del campione): si tratta di incendio e furto e di RC vs. terzi (le assicurazioni base più “elementari”).
- » Altri due tipi di assicurazioni sono state stipulate da circa il **50% del campione**: guasti a macchinari/impianti e RC vs. prestatori d’opera;
- » Altri due tipi sono in essere presso circa **un terzo (30% circa)** del campione: infortuni/vita a dirigenti/dipendenti e RC professionale.
- » Tutte le altre tipologie di rischi sono state stipulata da **una quota del campione molto inferiore (dal 20% in giù)**.

Nel complesso quindi un **tasso di copertura del rischio piuttosto limitato e concentrato maggiormente sulle assicurazioni di base** che anche il privato cittadino tende ad avere: quindi un approccio verso le assicurazioni poco business oriented.

Dal punto di vista del livello di copertura emerge una **differenza significativa per dimensioni delle aziende**: quelle piccole (15-50 addetti) dichiarano di avere in media **3,7 tipi** di assicurazioni in essere, mentre quelle medie (51-250 addetti) arrivano a **5,6 tipi** in media. In particolare le aziende di medie dimensioni stipulano in modo molto più frequente assicurazioni per RC vs. terzi, vs. prestatori d’opera, per difetto del prodotto ed RC professionale, oltre ad assicurazioni su interruzione di esercizio e sui crediti.

Il livello di maggiore complessità dei rapporti con le assicurazioni da parte delle medie imprese vs. quelle piccole si conferma anche da:

- » Il **numero d’imprese assicurative** con cui intrattengono rapporti: le imprese medie dichiarano 3 rapporti nel 26,3% dei casi vs. il 7,8% di quelle piccole che a loro volta dichiarano un solo rapporto nel 38% dei casi vs. il 14,1% di quelle medie.
- » Nell’**utilizzo di un consulente/broker assicurativo**: lo usa quasi l’80% delle medie imprese vs. il 54,4% di quelle piccole.

Management summary_3

A fronte di un **utilizzo effettivo delle assicurazioni che possiamo quindi giudicare limitato e “basico”** (giudizio tutto sommato da estendere anche alle medie imprese nonostante il numero maggiore di assicurazioni in essere e i rapporti più complessi con le assicurazioni), **il giudizio sul livello di completezza della copertura del rischio da parte delle imprese intervistate è molto elevato** (e significativamente senza differenza per dimensioni): pensa che la propria azienda sia coperta dal punto di vista assicurativo **il 96% del campione** (di cui il 33,7% completamente e il 62,4% abbastanza). Ovviamente occorrere interrogarsi sulla valenza di quel 60% e più che si dichiara abbastanza coperto: su un tema delicato come quello assicurativo essere “abbastanza” coperti potrebbe equivalere ad un’ammissione di “inadeguatezza”. Tuttavia emerge senza dubbio una **problematica culturale** nei confronti delle assicurazioni: quasi il 75% del campione alla domanda su quale tipo di copertura assicurativa dovrebbe essere rafforzata da parte della propria azienda dichiara **nessuna**. Il tipo di assicurazione su cui si pensa maggiormente di dover investire è quella sui **crediti e sul furto/incendio** citate da poco più del **5%** del campione. In sintesi parrebbe che le aziende intervistate si sentano nel complesso ottimamente coperte e non manifestino (se non in casi limitati) esigenze di rafforzamento delle proprie assicurazioni: **come interpretare questo dato se non come prova di una cultura assicurativa poco sviluppata?**

VALUTAZIONE DEL SISTEMA ASSICURATIVO ITALIANO

Il giudizio sui rapporti con le assicurazioni con cui hanno stipulato le polizze è, da parte delle aziende intervistate, **estremamente positivo**: il 93,1% si dichiara soddisfatto di cui il 24,3% completamente e il 68,8% abbastanza (c'è da chiedersi quanto hanno influenzato questa risposta sia la necessità psicologica di difendere le proprie scelte sia il fatto di non avere sperimentato ancora il livello di servizio in caso di evento).

Il giudizio è **molto meno positivo** se si chiede il livello di soddisfazione nei confronti del supporto che il sistema assicurativo italiano è in grado di dare alle imprese: è soddisfatto il 57,9%, **ma solo il 5% lo è completamente** e il 53% “solo” abbastanza.

Questa parziale soddisfazione nei confronti del sistema assicurativo italiano nel suo complesso è motivata più da **un'immagine complessiva non troppo positiva** che da elementi concreti di insoddisfazione collegati al rapporto di servizio.

Lo provano i punti di debolezza del sistema assicurativo su cui si concentra il massimo accordo da parte delle aziende intervistate: a parte il fatto che **le assicurazioni sono care** (attributo con l'accordo più alto in assoluto) emergono tutti gli item legati **all'immagine** del sistema assicurativo e al suo **rapporto fiduciario** con le imprese (ovvero contratti poco chiari, scarsa fiducia da parte delle aziende verso il sistema assicurativo, atteggiamento poco trasparente e collaborativo delle assicurazioni, rapporti complessi e burocratici).

Gli **elementi di servizio** ottengono un livello di accordo più basso (ad esempio tutti i temi relativi ai risarcimenti: tempi lunghi, procedure complesse ed entità solo parziale degli stessi).

Ovviamente la necessità di ottenere un risarcimento a fronte dell'accadimento di un rischio coperto è meno frequente e questo influenza senza dubbio il grado di accordo (ovvero l'importanza) attribuita ai problemi correlati; tuttavia le risposte sui punti di debolezza sintetizzano la **situazione "culturale" arretrata** delle imprese italiane verso le assicurazioni: a fronte di un utilizzo limitato e basico, la richiesta è quella di un **rapporto diverso** (più trasparente e semplificato) piuttosto che di un **aumento della qualità** dei servizi.

A riprova di questa situazione possiamo considerare i **suggerimenti spontanei di miglioramento** che le aziende intervistate formulano nei confronti del sistema assicurativo. Di nuovo maggiore **trasparenza** (citata dal 23,9% del campione), maggiore **chiarezza** (21,4%), capacità di **seguire di più il cliente** (10%), **meno burocrazia** (8%). Sopra a tutto **prezzi più contenuti** (40,8%).

Rispetto alla valutazione dei rapporti con le assicurazioni è da sottolineare una differenza per area geografica: **le imprese del sud + isole sono nettamente meno soddisfatte dei propri rapporti con le imprese assicurative** di cui sono clienti e inoltre manifestano un accordo in generale più elevato vs. i problemi del sistema assicurativo italiano ovvero ne hanno una **percezione d'immagine più negativa** (in questo affiancate anche dalle **imprese del nord-est**): evidentemente le assicurazioni in particolare al sud + isole, ma anche al nord est operano in modo meno efficace.

Management summary_5

Infine le **previsioni per il futuro**: il 45% delle imprese pensa che la spesa per assicurazioni nel prossimo futuro debba aumentare a fronte di un marginale 4,5% che la vede in diminuzione (il 50,5% prevede invece una stabilità). Però solo l'8,4% pensa ad un aumento marcato e il 36,6% prevede un aumento limitato.

È chiaro che si tratta in parte di una risposta politicamente corretta (per attribuire alla propria azienda un giusto livello di coinvolgimento verso un tema "importante") e che non tutte le aziende che prevedono un aumento in realtà investiranno di più.

Tuttavia il fatto che, in una situazione di forte crisi economica, quasi la metà delle imprese intervistate preveda un aumento e che la quota di chi prevede una diminuzione sia minima, testimonia di **una "potenziale" attenzione** verso il tema e forse anche di un **clima favorevole per provare a modificare l'approccio culturale** verso le assicurazioni ovviamente a patto che tutte le componenti del rapporto, e in particolare il sistema assicurativo, mettano in campo energie, risorse ed iniziative concrete per farlo (a cominciare probabilmente da una **revisione della politica dei prezzi**, elemento di miglioramento nettamente più sentito).

Obiettivi/argomenti trattati

- 1. Nota metodologica**
- 2. Profilo delle aziende intervistate**
- 3. Assicurazioni in essere e esigenze non coperte**
- 4. Valutazione del sistema assicurativo**

Obiettivi/argomenti trattati

- 1. Nota metodologica**
2. Profilo delle aziende intervistate
3. Assicurazioni in essere e esigenze non coperte
4. Valutazione del sistema assicurativo

Metodologia

- › **Field: Aprile 2012**
- › **Raccolta dati: interviste CATI** (Computer Aided Telephone Interviewing) a responsabili dei rapporti con le assicurazioni di piccole e medie imprese (da 15 dipendenti in su).
- › **Target:** interviste effettuate ad un responsabile che intrattiene i rapporti con le assicurazioni (titolare, dir. generale, dir. amministrativo, ecc.).

Quote per dimensione aziendale (50% 15-50 dipendenti e 50% oltre 50 dipendenti) e area geografica (50% al Nord e 50% al centro-sud).

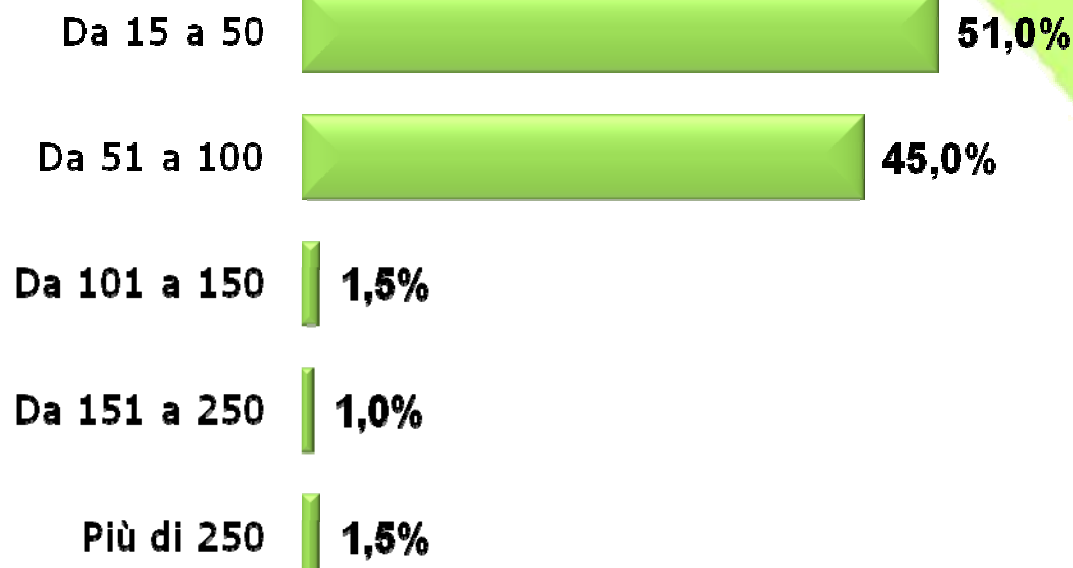
- › **Campione: 200 casi totali.**

Obiettivi/argomenti trattati

1. Nota metodologica
- 2. Profilo delle aziende intervistate**
3. Assicurazioni in essere e esigenze non coperte
4. Valutazione del sistema assicurativo

Dimensione e tipologia di azienda

Dimensioni aziendale (nr. addetti)



Tipologia

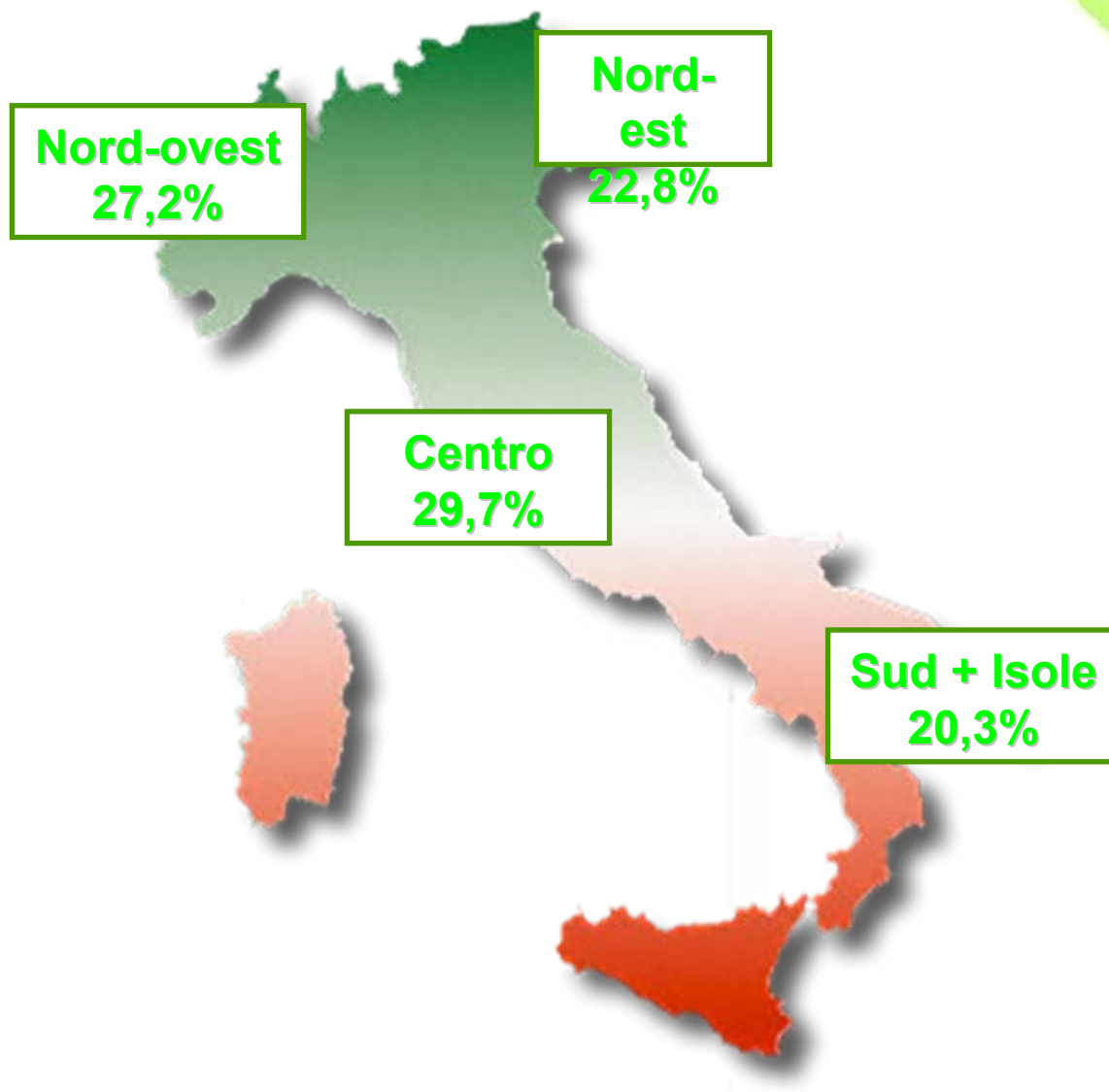


Ruolo dell'intervistato all'interno dell'azienda

Ruolo ricoperto in azienda dall'intervistato



Area geografica di localizzazione dell'azienda

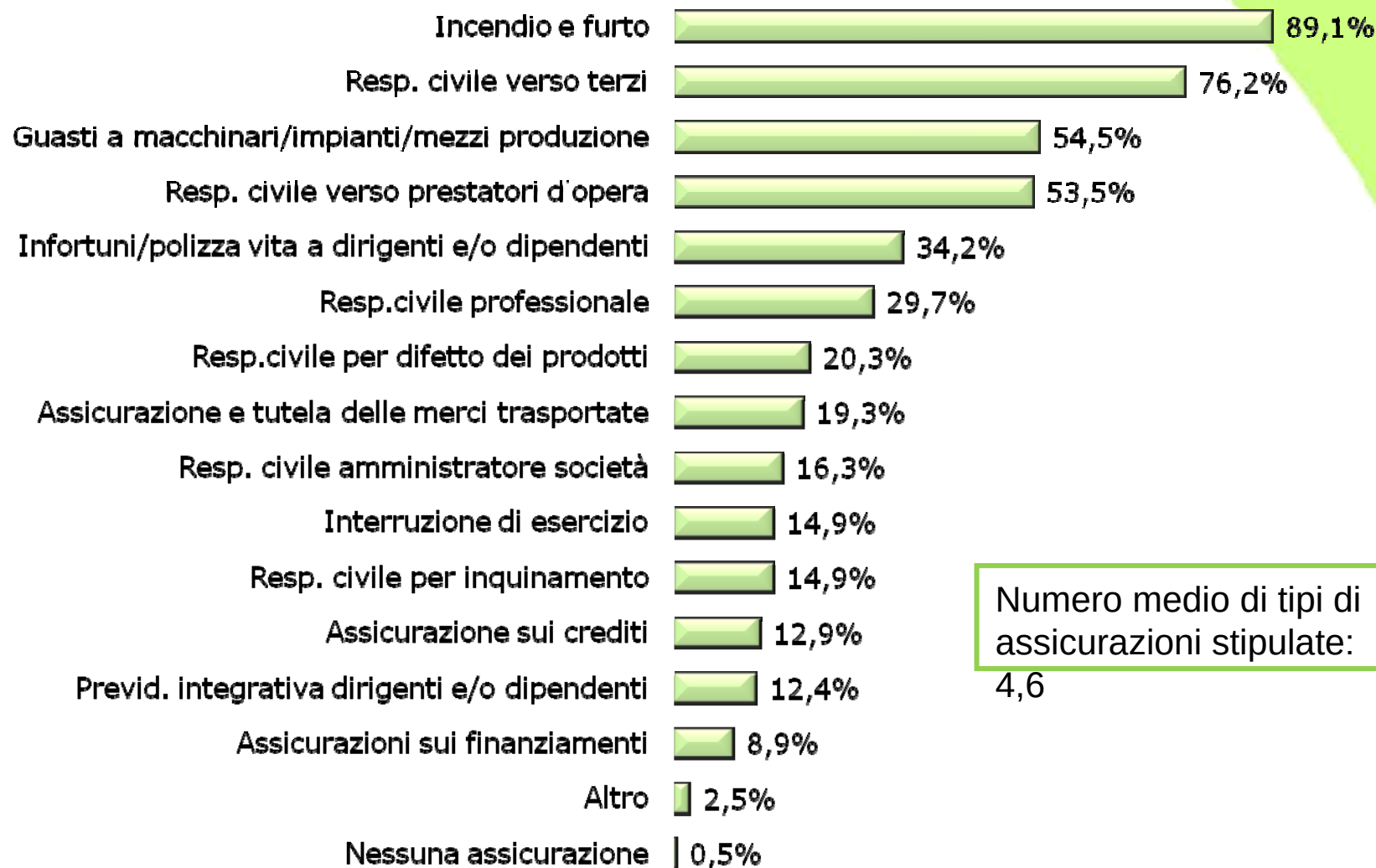


Obiettivi/argomenti trattati

1. Nota metodologica
2. Profilo delle aziende intervistate
- 3. Assicurazioni in essere e esigenze non coperte**
4. Valutazione del sistema assicurativo

Tipi di assicurazioni stipulate dall'azienda

Q1 Per quali rischi la sua azienda ha attualmente delle assicurazioni? Consideri per cortesia tutte le diverse necessità di protezione: macchinari e impianti di produzione, dipendenti, merci, responsabilità civili, ecc.

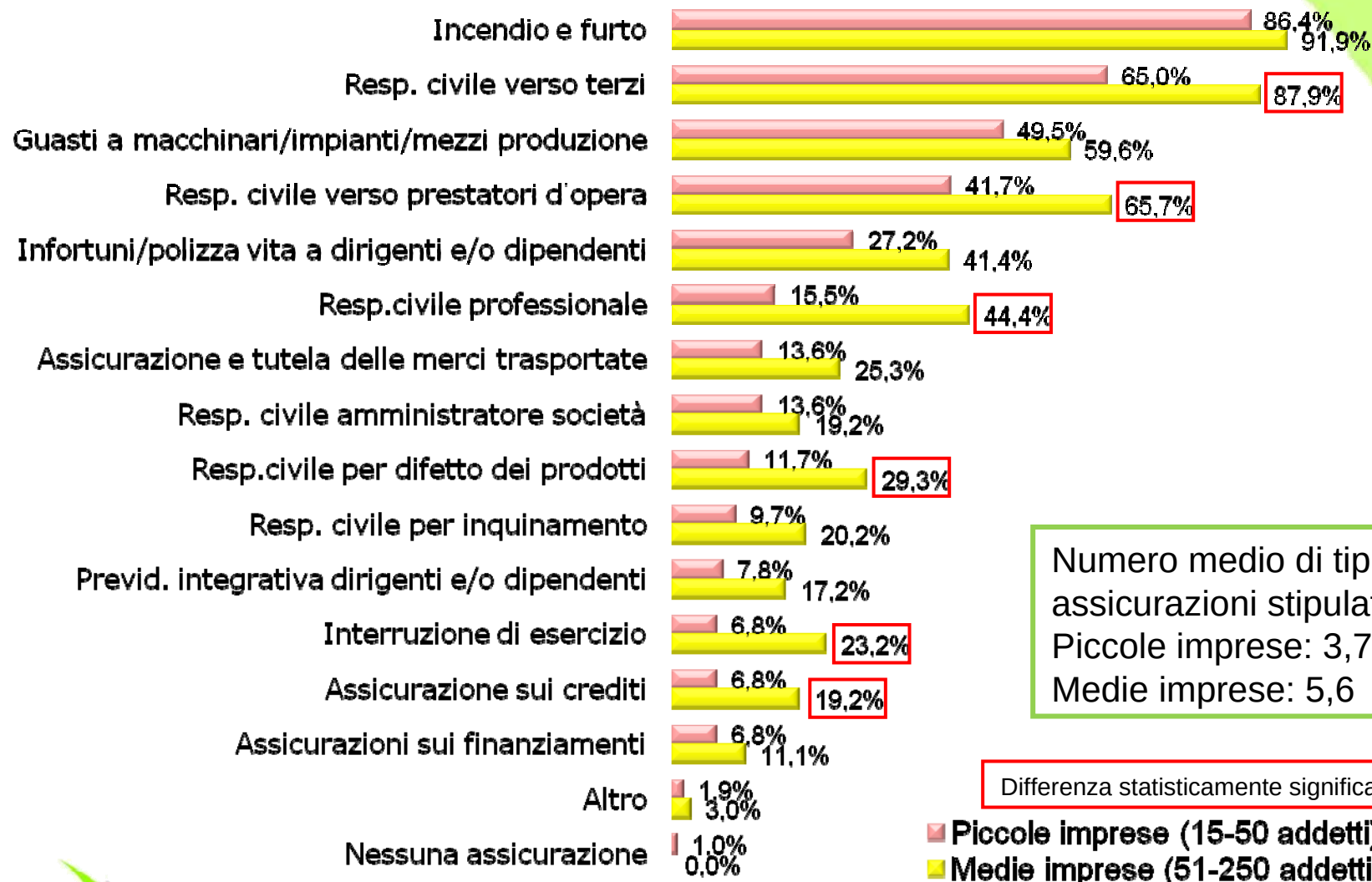


Numero medio di tipi di assicurazioni stipulate:

4,6

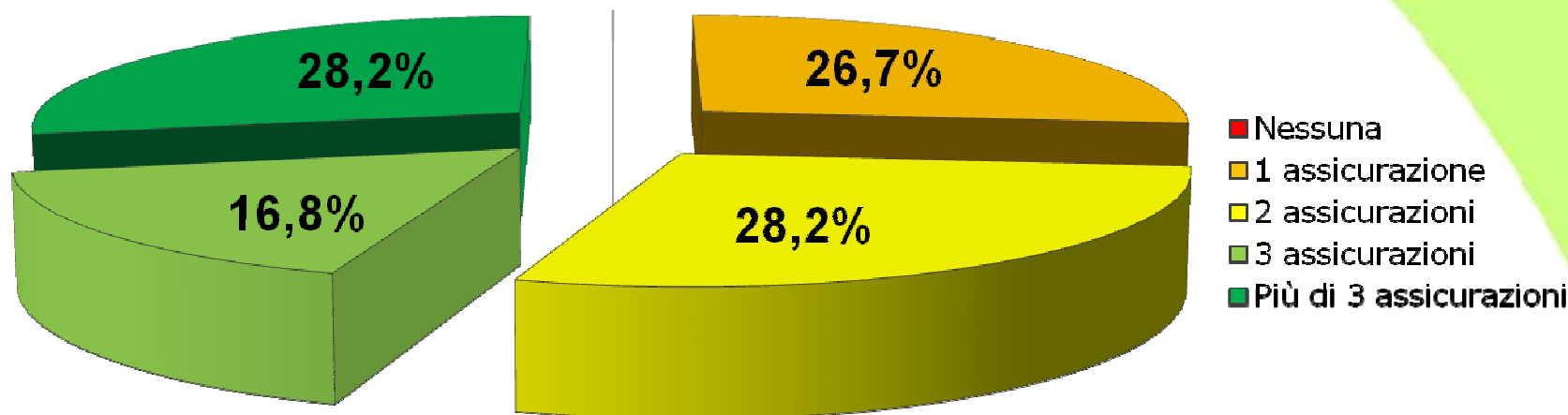
Assicurazioni stipulate per dimensione aziendale

Q1 Per quali rischi la sua azienda ha attualmente delle assicurazioni? Consideri per cortesia tutte le diverse necessità di protezione: macchinari e impianti di produzione, dipendenti, merci, responsabilità civili, ecc.



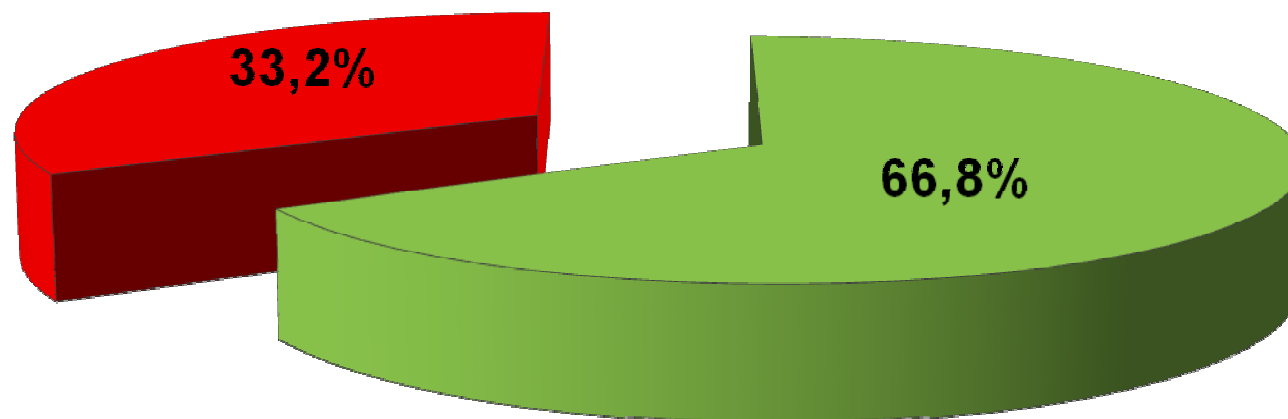
Numero imprese d'assicurazione con cui si intrattengono rapporti

Q2 Per le proprie esigenze assicurative la sua azienda ha in essere contratti con una o più imprese d'assicurazioni?



	Piccole imprese (15-50 addetti) 103 casi	Medie imprese (51-250 addetti) 99 casi
Con nessuna assicurazione	0,0%	0,0%
1 assicurazione	38,8%	14,1%
2 assicurazioni	31,1%	25,3%
3 assicurazioni	7,8%	26,3%
Più di 3 assicurazioni	22,3%	34,3%

Q3 Per le proprie esigenze assicurative la sua azienda utilizza anche un consulente o broker assicurativo?



- SI, ci serviamo di un consulente/broker
- NO, non usiamo un consulente/broker

	Piccole imprese (15-50 addetti) 103 casi	Medie imprese (51-250 addetti) 99 casi
SI	54,4%	79,8%
NO	45,6%	20,2%

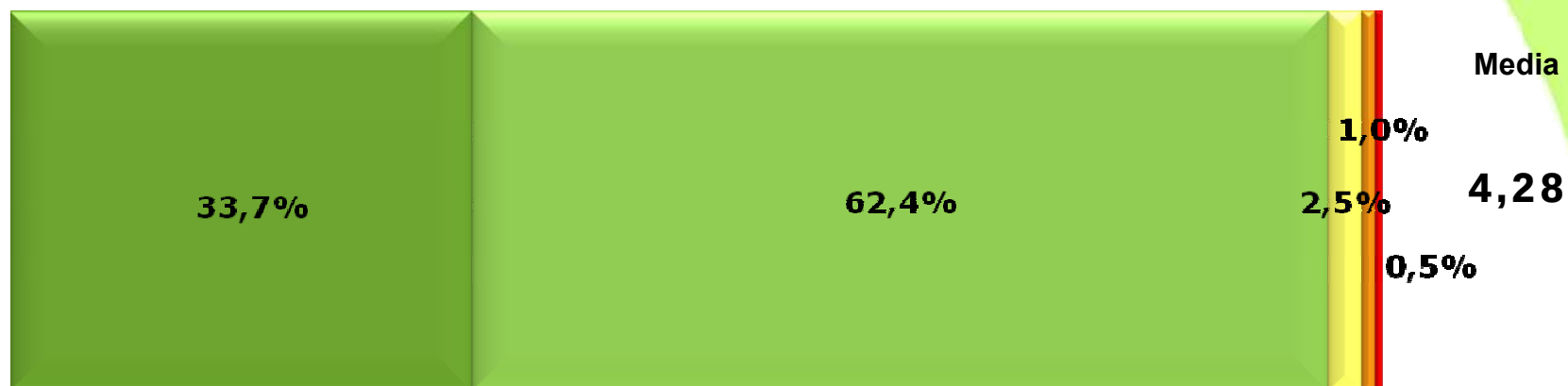
Base: totale campione 202 casi

Differenza statisticamente significativa al 99%

Giudizio sulla copertura assicurativa

Q4 Quanto ritiene che la sua azienda sia coperta da un punto di vista assicurativo?

■ Completamente ■ Abbastanza ■ Così così ■ Poco ■ Per niente



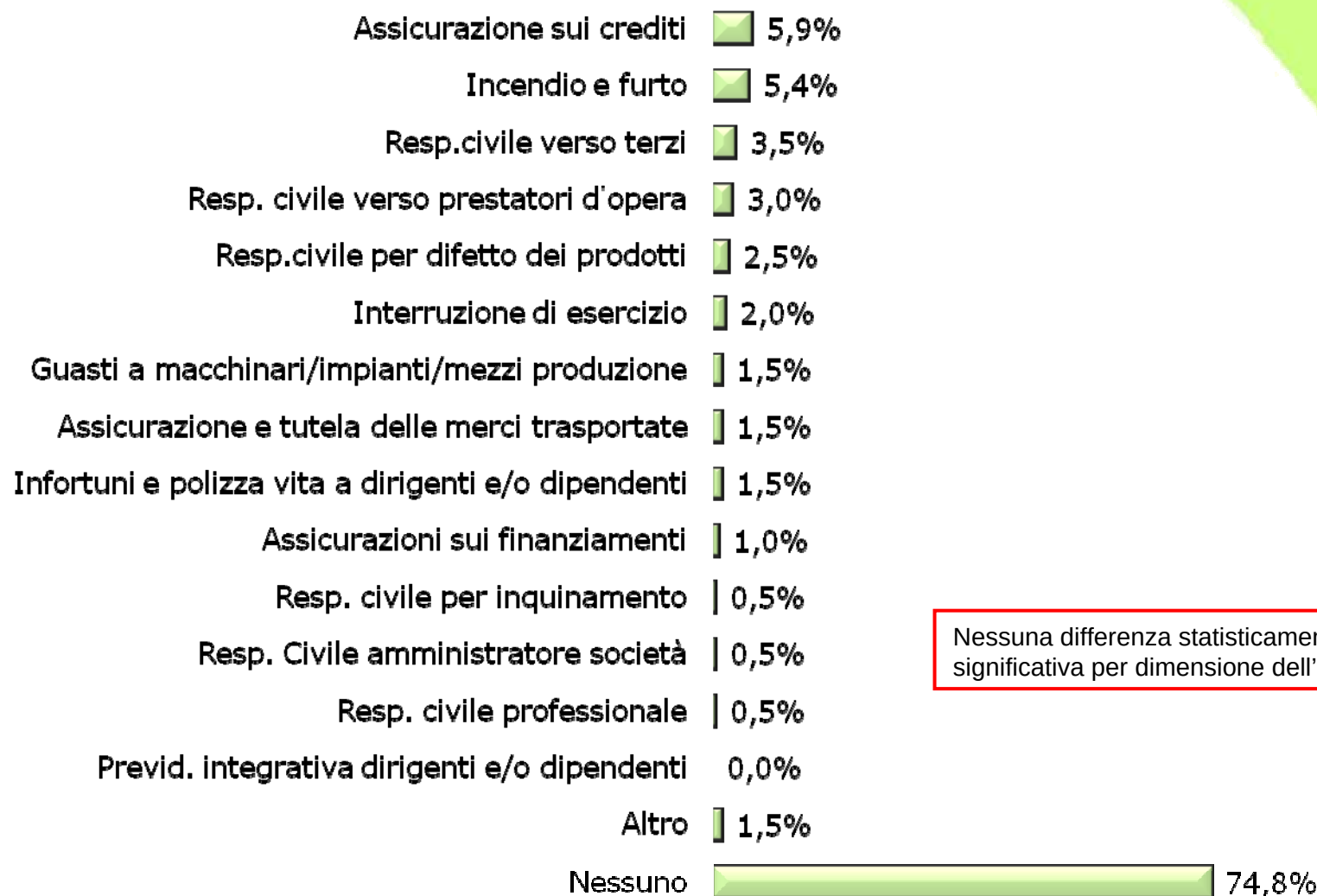
Top 2 boxes : 96,0 %

Top 2 boxes piccole imprese (15-50 addetti): 93,2 %

Top 2 boxes medie imprese (51-250 addetti): 99,0 %

Miglioramenti auspicati per le coperture assicurative

Q5 In ogni caso, per quali tipi di rischi ritiene che la sua azienda dovrebbe migliorare la propria copertura assicurativa?



Nessuna differenza statisticamente significativa per dimensione dell'impresa

Obiettivi/argomenti trattati

1. Nota metodologica
2. Profilo delle aziende intervistate
3. Assicurazioni in essere e esigenze non coperte
- 4. Valutazione del sistema assicurativo**

Soddisfazione verso i rapporti con le assicurazioni

Q6 Quanto è soddisfatto dei rapporti della sua azienda con le imprese assicurative di cui siete clienti?



Top 2 boxes: 93,1 %

	Piccole imprese (15-50 addetti)	Medie imprese (51-250 addetti)	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Sud-Isole
Base	103	99	55	46	60	41
Media	4,18	4,09	4,15	4,26	4,23	3,85

Differenza statisticamente significativa al 99%

Base: totale campione 202 casi

PERFORMANCE (Scala a 5 livelli)
% Top 2 boxes

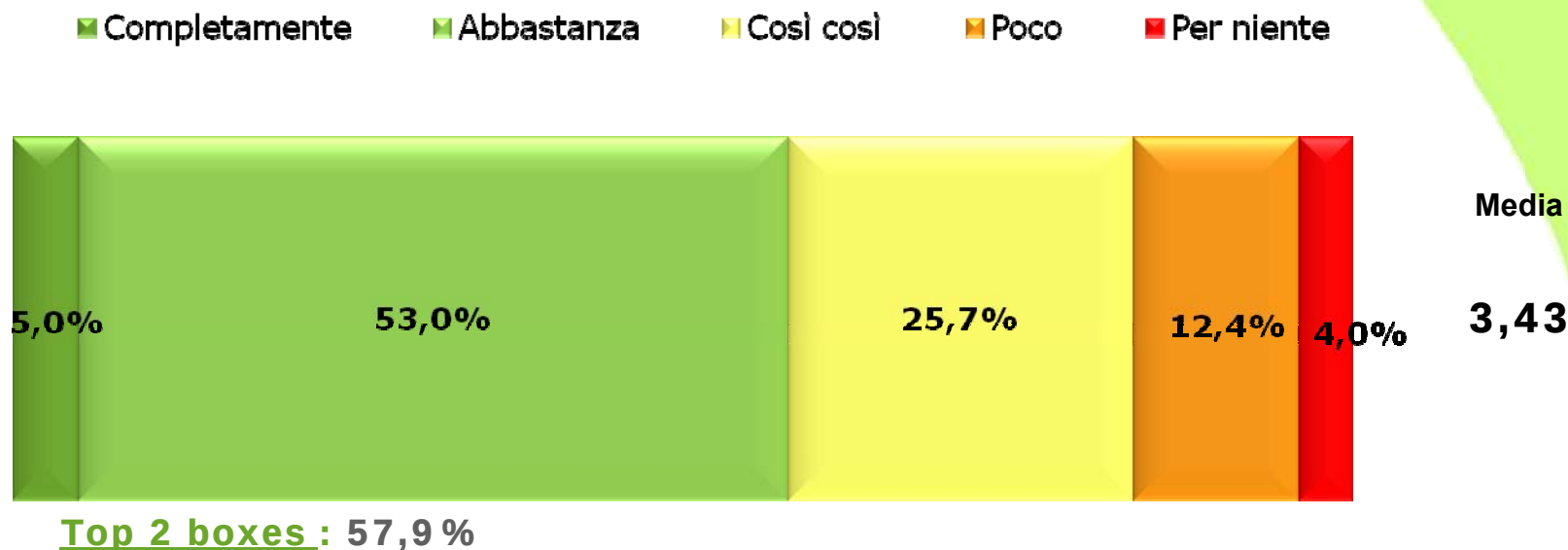
≥80% MOLTO POSITIVA
 70-79,9% POSITIVA
 60-69,9% NEUTRA
 50-59,9% NEGATIVA
 ≤50% MOLTO NEGATIVA

PERFORMANCE TOP BOX
% Top box

≥35% MOLTO POSITIVA
 25-34,9% POSITIVA
 15-24,9% NEUTRA
 10-14,9% NEGATIVA
 ≤10% MOLTO NEGATIVA

Giudizio sul supporto fornito dal sistema assicurativo italiano

Q7 In generale quanto ritiene che il sistema assicurativo italiano sia in grado di supportare efficacemente le aziende?



Nessuna differenza statisticamente significativa né per dimensione dell'impresa né per area geografica

PERFORMANCE (Scala a 5 livelli)

% Top 2 boxes

≥80% MOLTO POSITIVA
70-79,9% POSITIVA
60-69,9% NEUTRA
50-59,9% NEGATIVA
≤50% MOLTO NEGATIVA

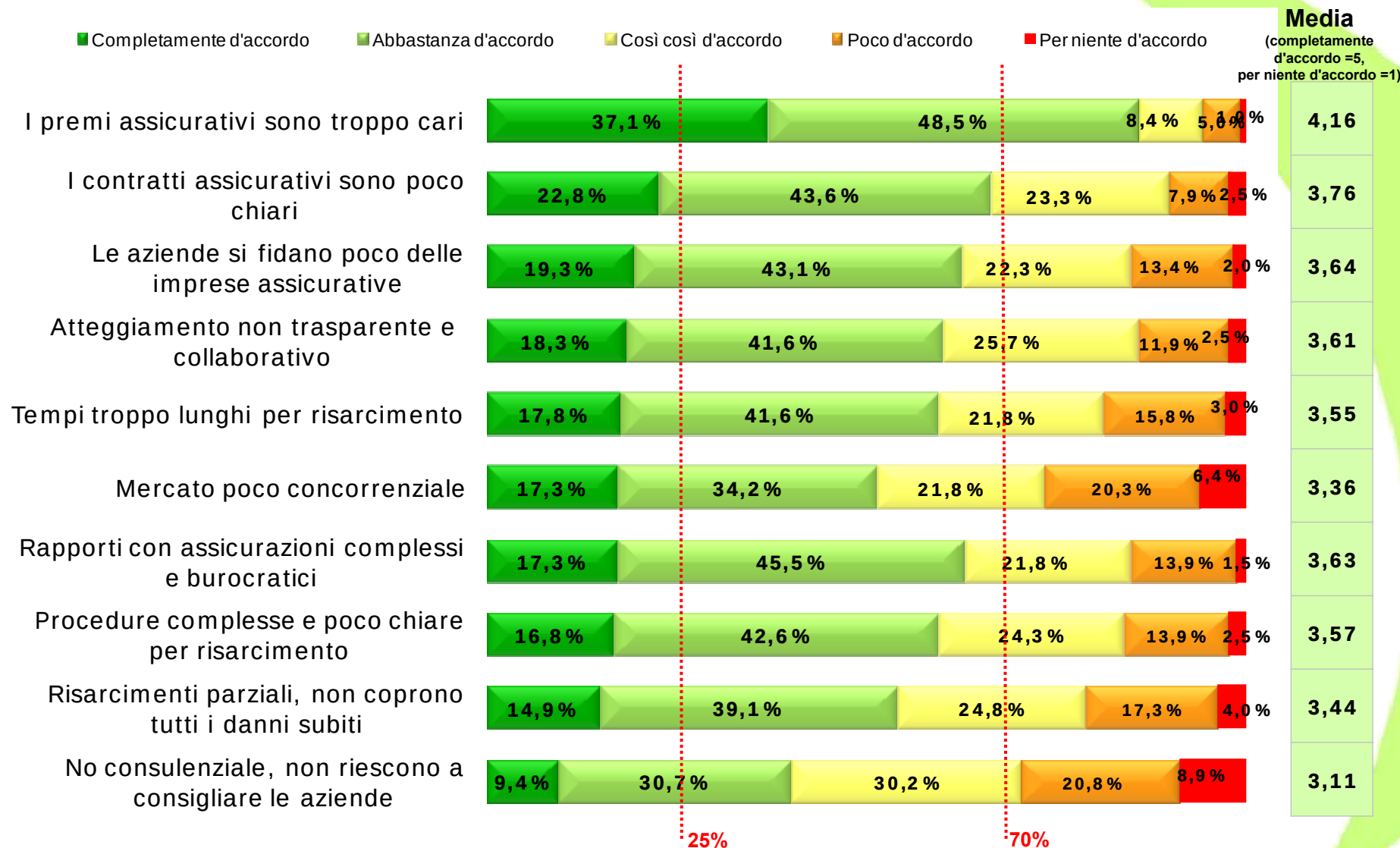
PERFORMANCE TOP BOX

% Top box

≥35% MOLTO POSITIVA
25-34,9% POSITIVA
15-24,9% NEUTRA
10-14,9% NEGATIVA
≤10% MOLTO NEGATIVA

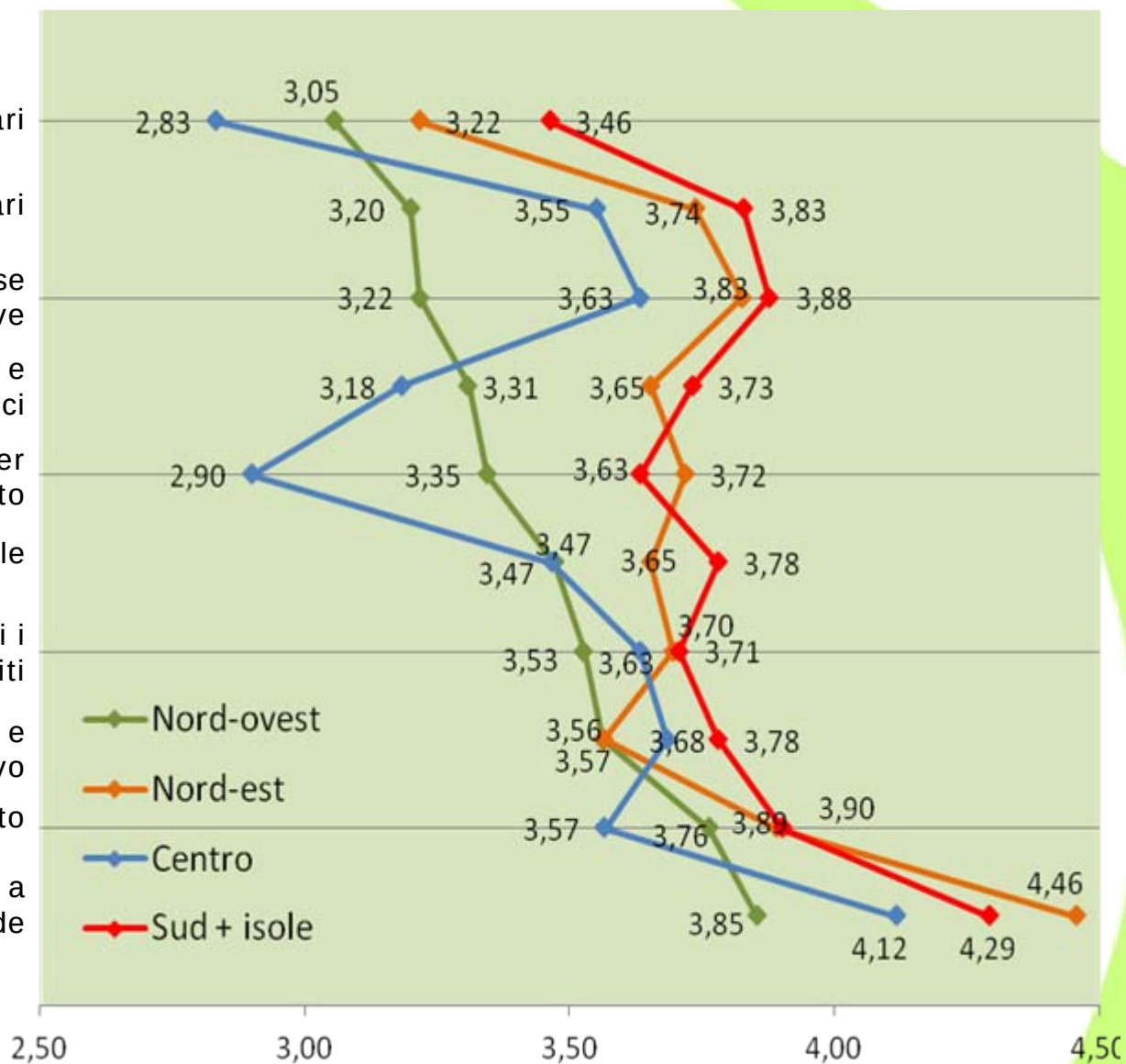
Punti di debolezza del sistema assicurativo

Q8 Quanto è d'accordo sui seguenti punti di debolezza del sistema assicurativo italiano nei confronti delle imprese?



Punti di debolezza del sistema assicurativo: Confronto fra aree geografiche

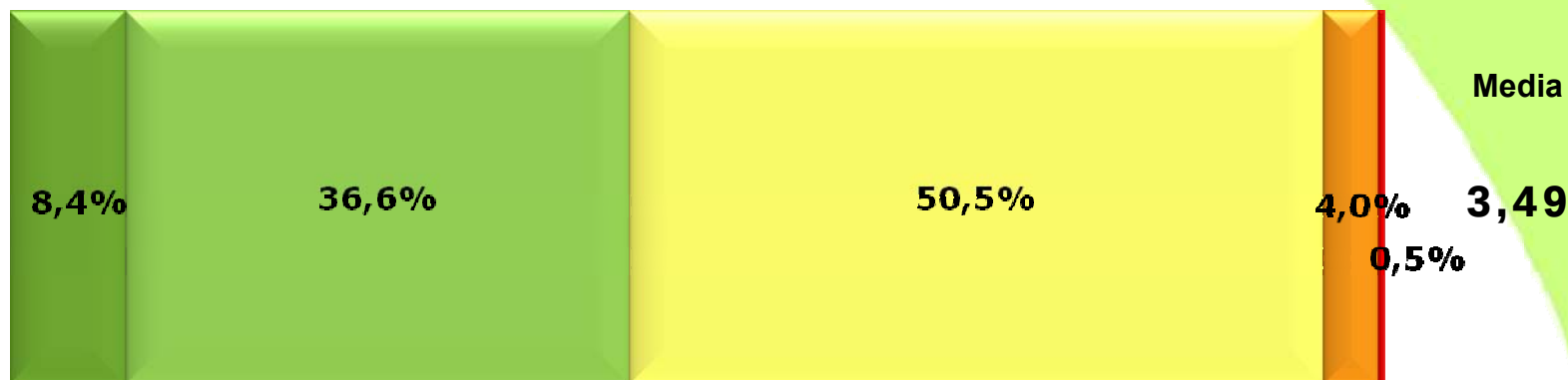
- I premi assicurativi sono troppo cari
- I contratti assicurativi sono poco chiari
- Le aziende si fidano poco delle imprese assicurative
- Rapporti con assicurazioni complessi e burocratici
- Procedure complesse e poco chiare per risarcimento
- Mercato poco concorrenziale
- Risarcimenti parziali, non coprono tutti i danni subiti
- Atteggiamento non trasparente e collaborativo
- Tempi troppo lunghi per risarcimento
- No consulenziale, non riescono a consigliare le aziende



Andamento previsto per la spesa in assicurazioni

Q9 Nei prossimi 2-3 anni lei prevede che la spesa per le assicurazioni della sua azienda ...

■ Crescerà molto
■ Crescerà un po'
■ Resterà invariata
■ Diminuirà un po'
■ Diminuirà molto



Top 2 boxes : 45,0 %

	Piccole imprese (15-50 addetti)	Medie imprese (51-250 addetti)	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Sud-Isole
Base	103	99	55	46	60	41
Crescerà (molto + un po')	45,6%	44,4%	41,8%	39,1%	51,7%	46,3%

Suggerimenti per migliorare il rapporto con le imprese

Q10 Se potesse dare un suggerimento alle assicurazioni italiane per migliorare il loro rapporto con le imprese che cosa consiglierebbe?

base	202
MIGLIORAMENTI CONTRATTO	49,8 %
Maggiore trasparenza	23,9%
Maggiore chiarezza	21,4%
Diminuire la burocrazia	8,0%
Procedure più snelle e semplici	3,0%
Maggiore flessibilità	1,5%
MIGLIORAMENTI PREZZI	48,3 %
Prezzi più bassi/contenuti	40,8%
Adeguamento prezzi	3,5%
Introdurre la meritocrazia (meno sinistri, prezzi minori)	3,0%
Maggiore competitività	2,5%
AGENZIE E ASSICURATORI	21,4 %
Seguire di più il cliente	10,0%
Maggiore competenza e professionalità	4,5%
Maggiore fiducia e onestà da parte delle agenzie	4,0%
Più continuità, presenti dall'inizio alla fine	1,5%
Più controlli	1,5%
SERVIZI E OFFERTE	7,0 %
Tempi più brevi di risarcimento	3,0%
Maggiori offerte	2,0%
Aumentare la qualità	1,0%
Aumento coperture assicurative	1,0%
VA BENE COSÌ	0,5 %