



Comprare polizze in banca:

quale sentiment dei clienti e quale killer application per la rete?

Simone Pizzoglio
Head@Doxametrics

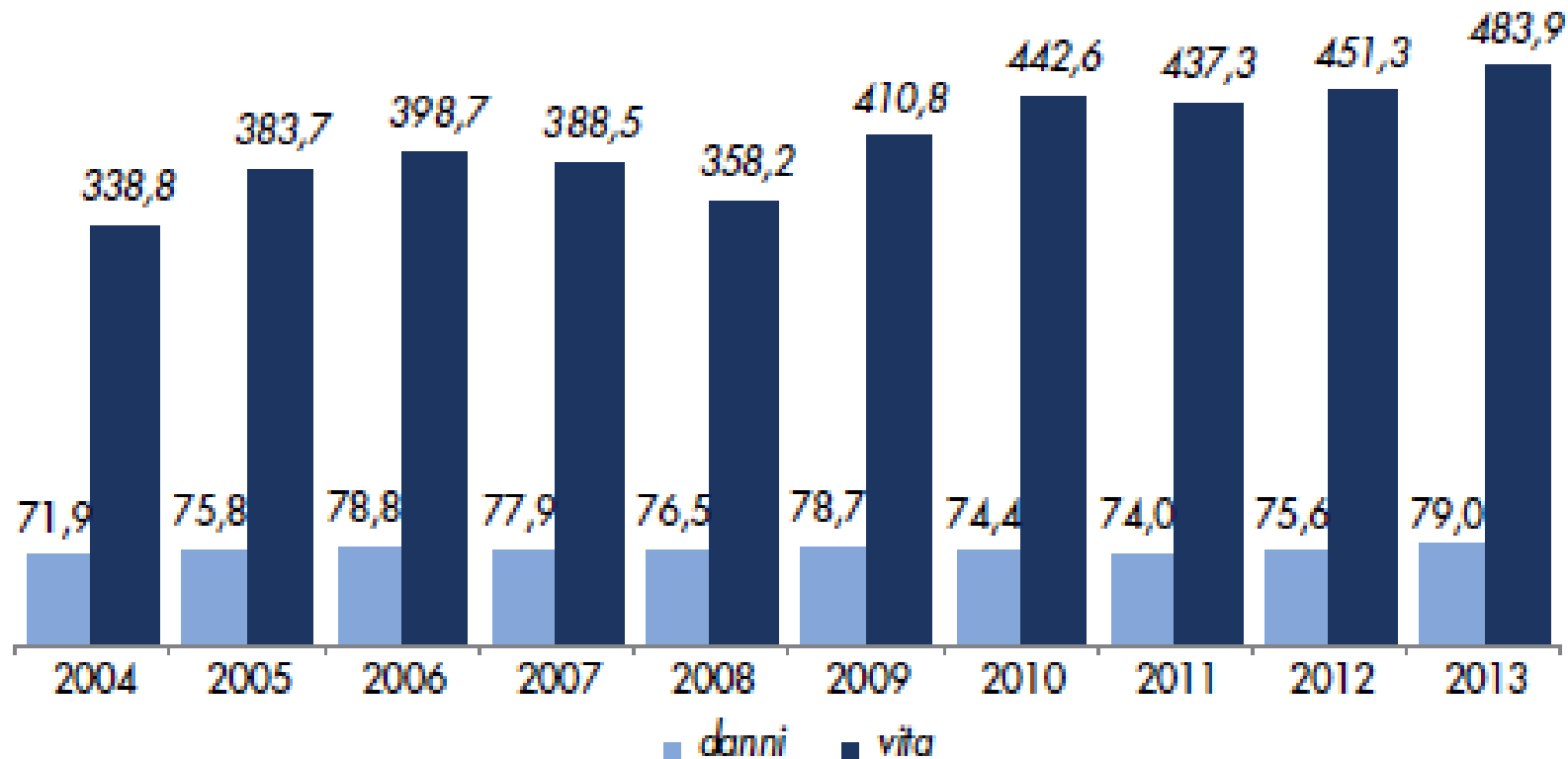


Forum Bancassicurazione
ABI, Roma 7 Ottobre 2014

IL CONTESTO

Investimenti vita e danni, 2004-2013

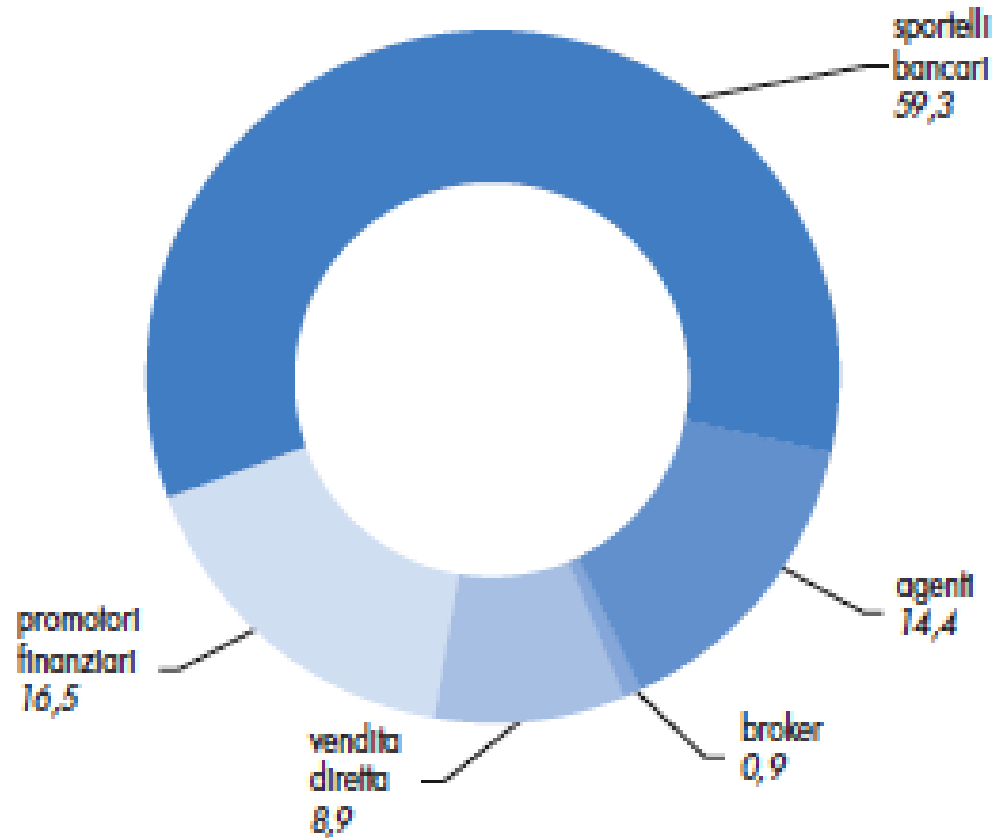
Valori in € mld



Raccolta premi 2013: +12,7%

I canali di distribuzione vita, anno 2013

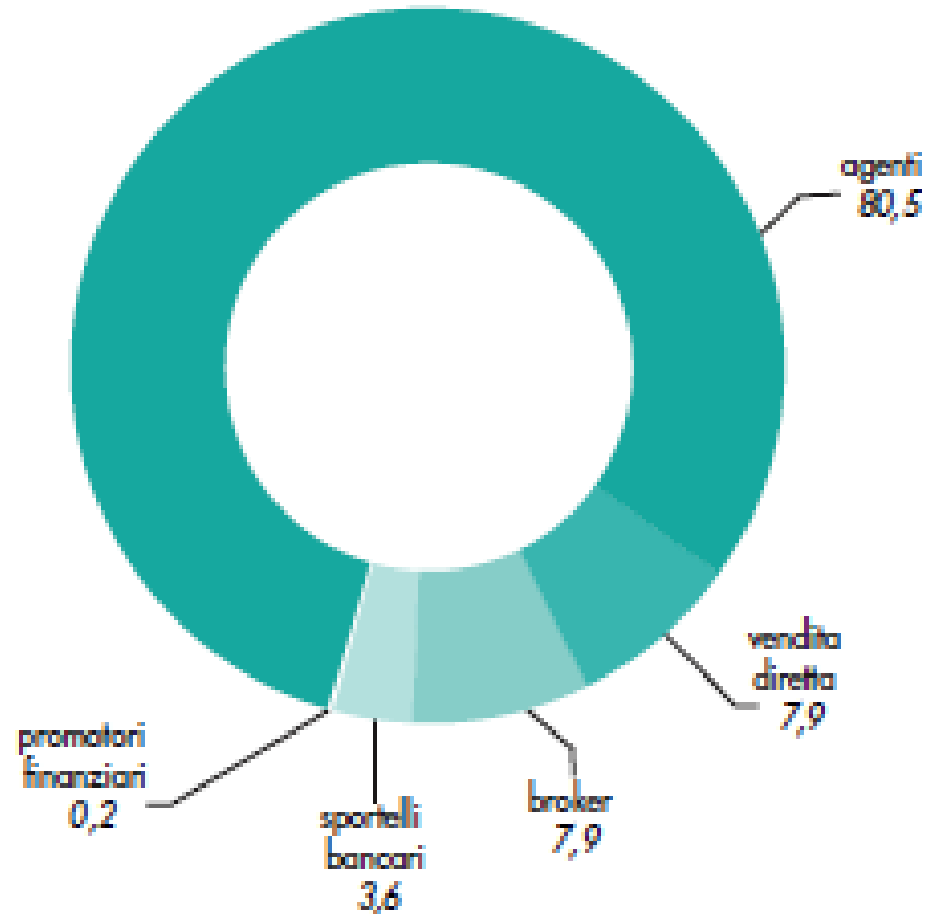
Valori %



Raccolta c/o Rete 2013: +11%

I canali di distribuzione danni, anno 2013

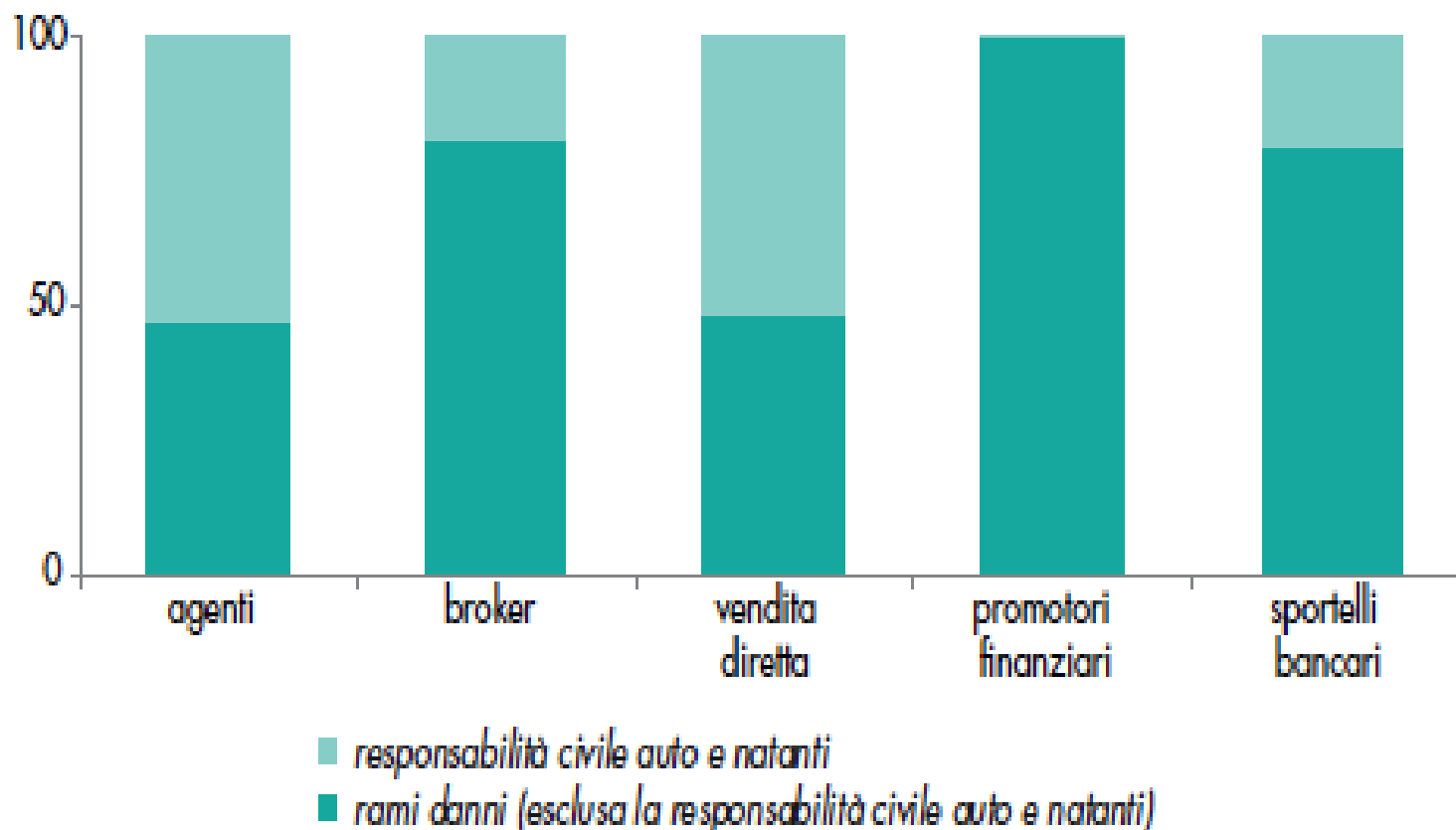
Valori %



Raccolta c/o Rete 2013: +7%

Composizione % della raccolta danni per canale di vendita, anno 2013

Valori %



83,0% **82,4%** **81,8%** **81,0%** **80,5%**

— AGENZIA

— BANCA

2,9% **3,2%** **3,4%** **3,2%** **3,6%**

2009 **2010** **2011** **2012** **2013**

IL SENTIMENT

ASSICURARSI IN BANCA? I PUNTI CHIAVE DELLE POLIZZE VITA:

FIDUCIA

PROSSIMITÀ

**OCCASIONE DI RELAZIONE (PIÙ FREQUENTE
RISPETTO A AGENTI)**

COMPETENZA PERCEPITA SUL RISPARMIO

**VANTAGGIO INFORMATIVO DELLA BANCA
(CONOSCENZA DEL CLIENTE)**

**POLIZZE DANNI: PERCEZIONI/PREGIUDIZI DEI
CLIENTI**

POCA ESPERIENZA DEL PERSONALE

**DIFFICOLTA ANSIOGENA IN CASO DI
SINISTRO**

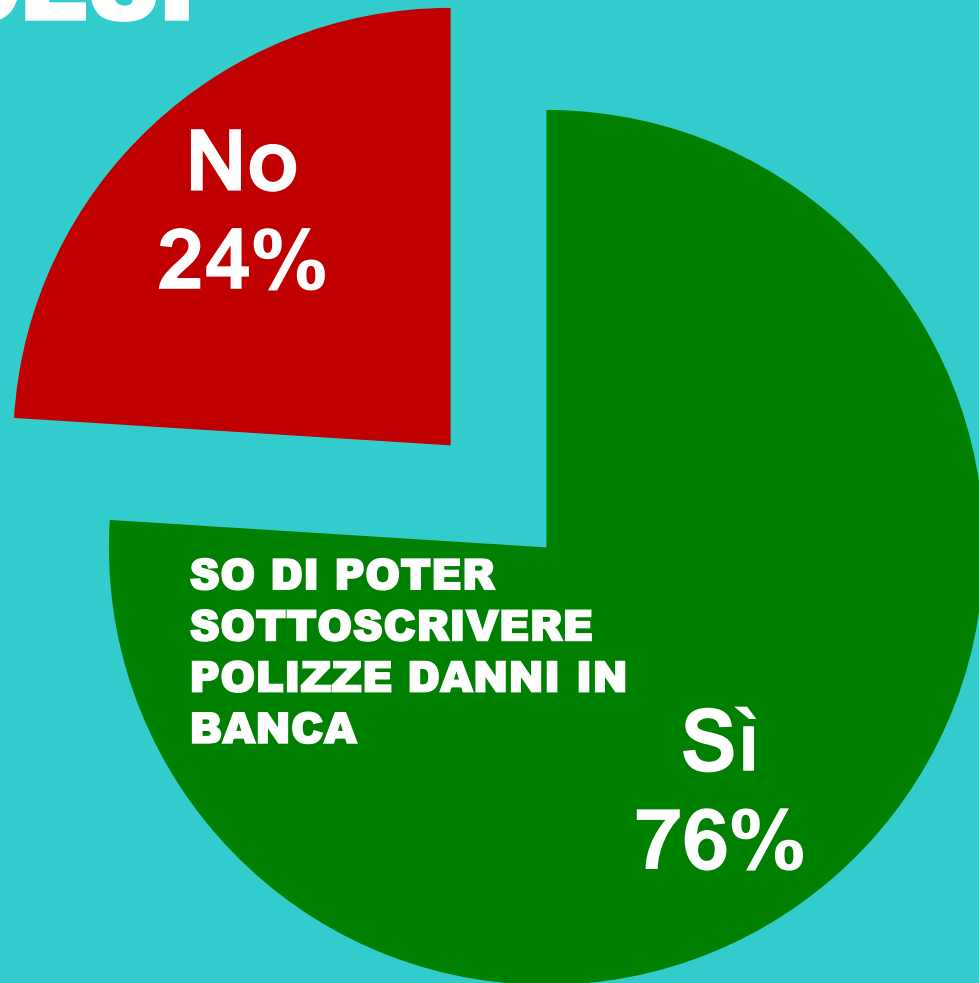
ASSISTENZA & PROBLEM SOLVING

NEL 2009

**39% DEI CLIENTI NON SAPEVA DI
POTER SOTTOSCRIVERE POLIZZE
DANNI IN BANCA**

**OGGI SIAMO SCESI
A UN CLIENTE
SU 4**

**IN PIU', UNO SU 5
SI INFORMA IN
BANCA SU
POLIZZE DANNI**



**20% ACQUISTEREBBE UNA
POLIZZA RCA IN BANCA**

**12% HA GIA ACQUISTATO UNA
POLIZZA DANNI IN BANCA**

**TRA CHI NON LO HA FATTO: 12%
ACQUISTEREBBE**

I MOTIVI PER CUI ACQUISTEREI

COMODITÀ DEL CANALE 23%

CONVENIENZA ECONOMICA 20%

**LA BANCA CONOSCE I LORO BISOGNI
12%**

FIDUCIA 12%



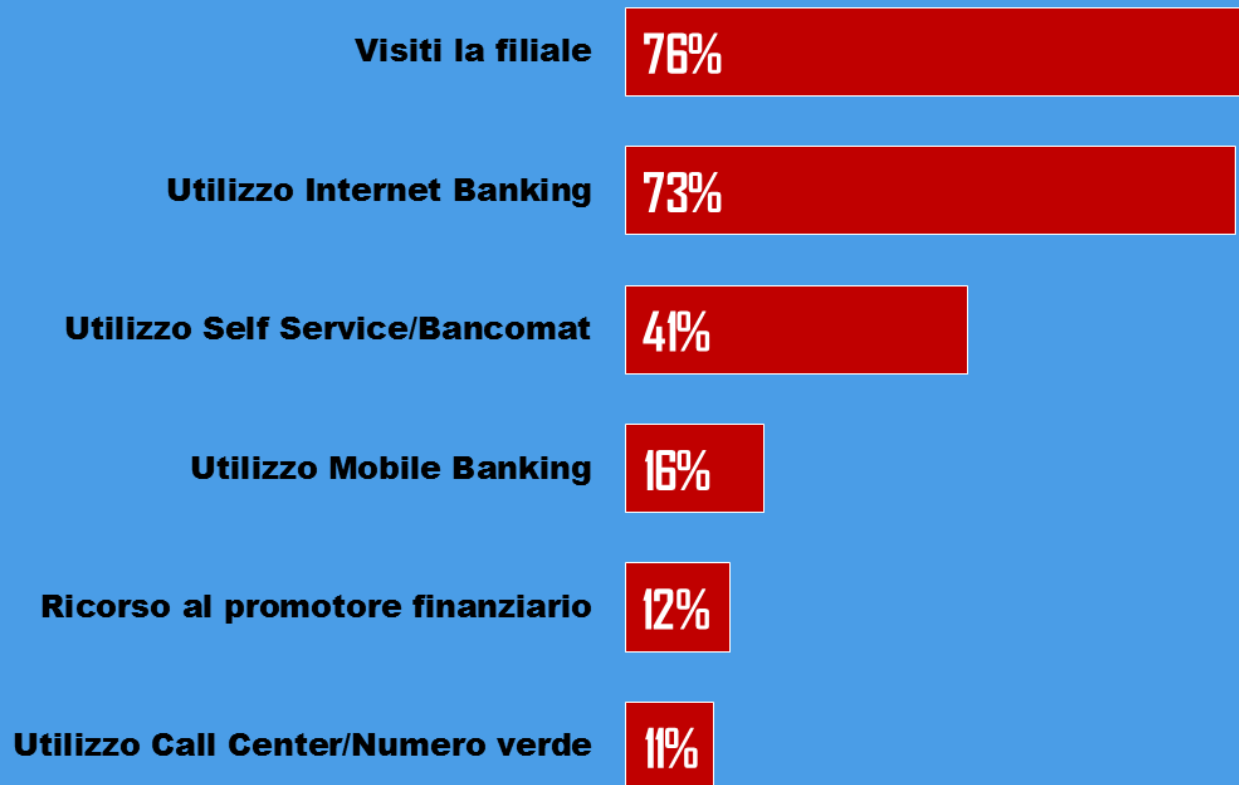
I MOTIVI DI NON ACQUISTO IN BANCA

IL RUOLO DELLA RETE

LA FILIALE RESTA ELEMENTO CENTRALE PER IL CLIENTE

CANALI UTILIZZATI – ULTIMO ANNO

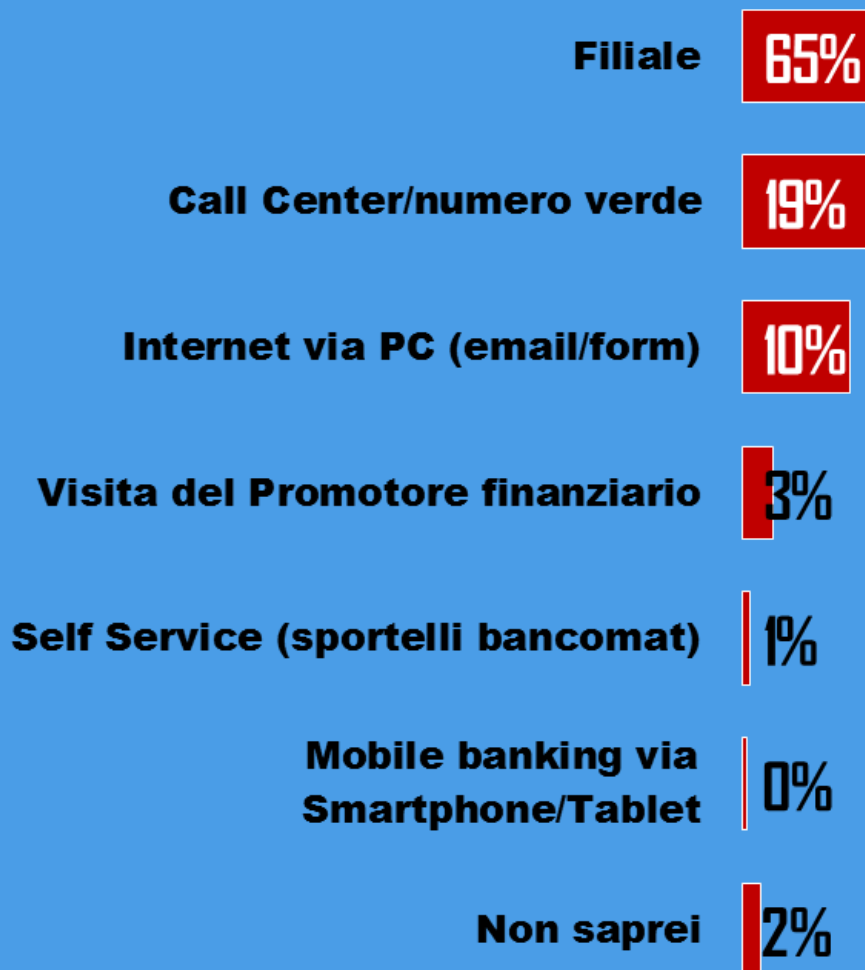
(Base: totale intervistati)



Fonte: DOXAMETRICS PER ABI, 2013

CANALE DI CONTATTO UTILIZZATO IN CASO DI PROBLEMI

(Base: totale intervistati 1.018 casi)



**LA FILIALE?
IL CANALE
PROBLEM
SOLVER**

Fonte: DOXAMETRICS PER ABI, 2013

ASPETTATIVE DI AFFIANCAMENTO E CONSULENZA

Quale fra i seguenti atteggiamenti ritieni più vicino al tuo modo di agire quando devi fare delle scelte sui tuoi investimenti?

% Rispondenti

17%

Mi affido al consiglio dell'esperto della banca/ promotore

38%

Voglio delle proposte di investimento da parte dell'esperto della banca/ promotore

28%

Ho un mio preciso orientamento sul tipo di investimento ma desidero sentire cosa ne pensa l'esperto della banca/ promotore

17%

Voglio una "vetrina" delle diverse soluzioni di investimento e sono autonomo nelle scelte

Fonte: DOXAMETRICS – DUEPUNTOZERO PER ABI, 2014 - 1200 clienti affluenti

KILLER APPLICATION?

COMUNICARE ALLA CUSTOMER BASE

CAPACITA DI CONSULENZA

**L'ESISTENZA DI UNA EXPERTISE
SPECIFICA**

**UN FRONT OFFICE EFFICACE E CAPACE
NEL PROBLEM SOLVING**

**CAPACITA DI OFFRIRE PRODOTTI
COMPETITIVI**



Milano

Via B. Panizza, 7

+39 02 481 933

20



Roma

Via Parigi, 11

+39 06 572 884 69

doxa.it