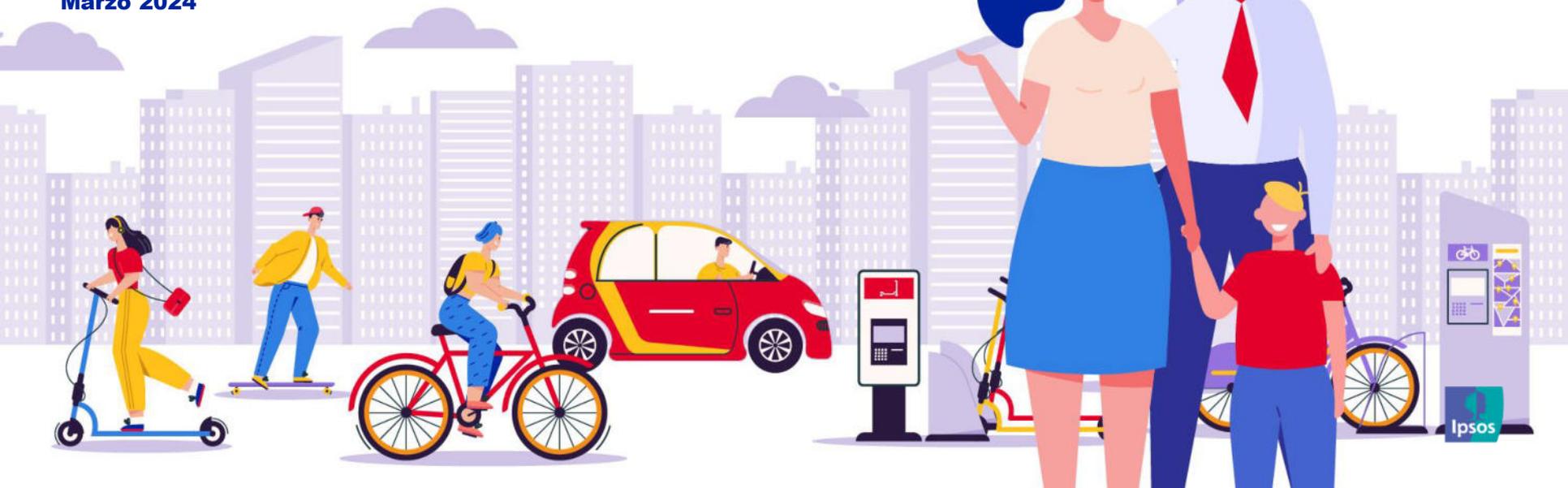


EUROPEAN MOBILITY BAROMETER

FOCUS Italia

Marzo 2024

 europ
assistance
you live we care



1. ABITUDINI DI MOBILITÀ IN ITALIA



INSIGHTS PRINCIPALI

- 9 italiani su 10 vanno a piedi e usano l'auto privata per gli spostamenti quotidiani. Inoltre, l'auto privata ricopre un ruolo più importante in Italia rispetto al resto d'Europa. Gli italiani sono anche più abituati a spostarsi in bicicletta (standard). Da notare anche la diffusione del car-sharing nel Paese, soprattutto tra i più giovani.
- Il budget mensile per la mobilità è di 138 euro a persona, si mantiene stabile rispetto allo scorso anno e in linea con il livello europeo.
- Come in tutta Europa, si è assistito ad una evoluzione delle abitudini verso la mobilità "dolce": negli ultimi 5 anni, gli spostamenti a piedi e l'utilizzo di biciclette elettriche, monopattini e mezzi pubblici è aumentato
- Inoltre, queste modalità di trasporto più sostenibili hanno anche un delta positivo se guardiamo ai prossimi 12 mesi, e il loro utilizzo dovrebbe aumentare ulteriormente.

1.1

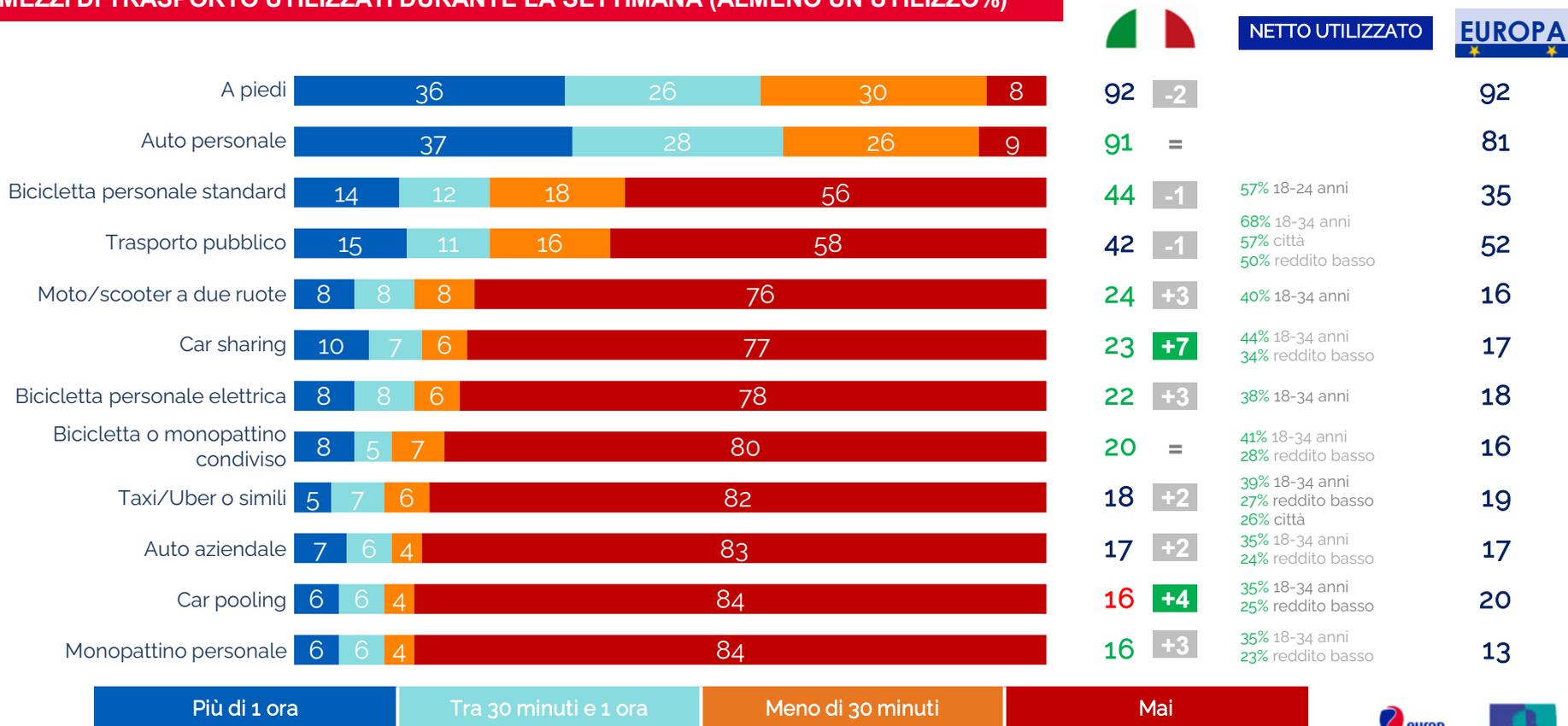
ABITUDINI DI MOBILITÀ ATTUALI



L'USO DELL'AUTO PRIVATA E DELLA BICICLETTA È PIÙ COMUNE IN ITALIA CHE IN ALTRI PAESI EUROPEI.

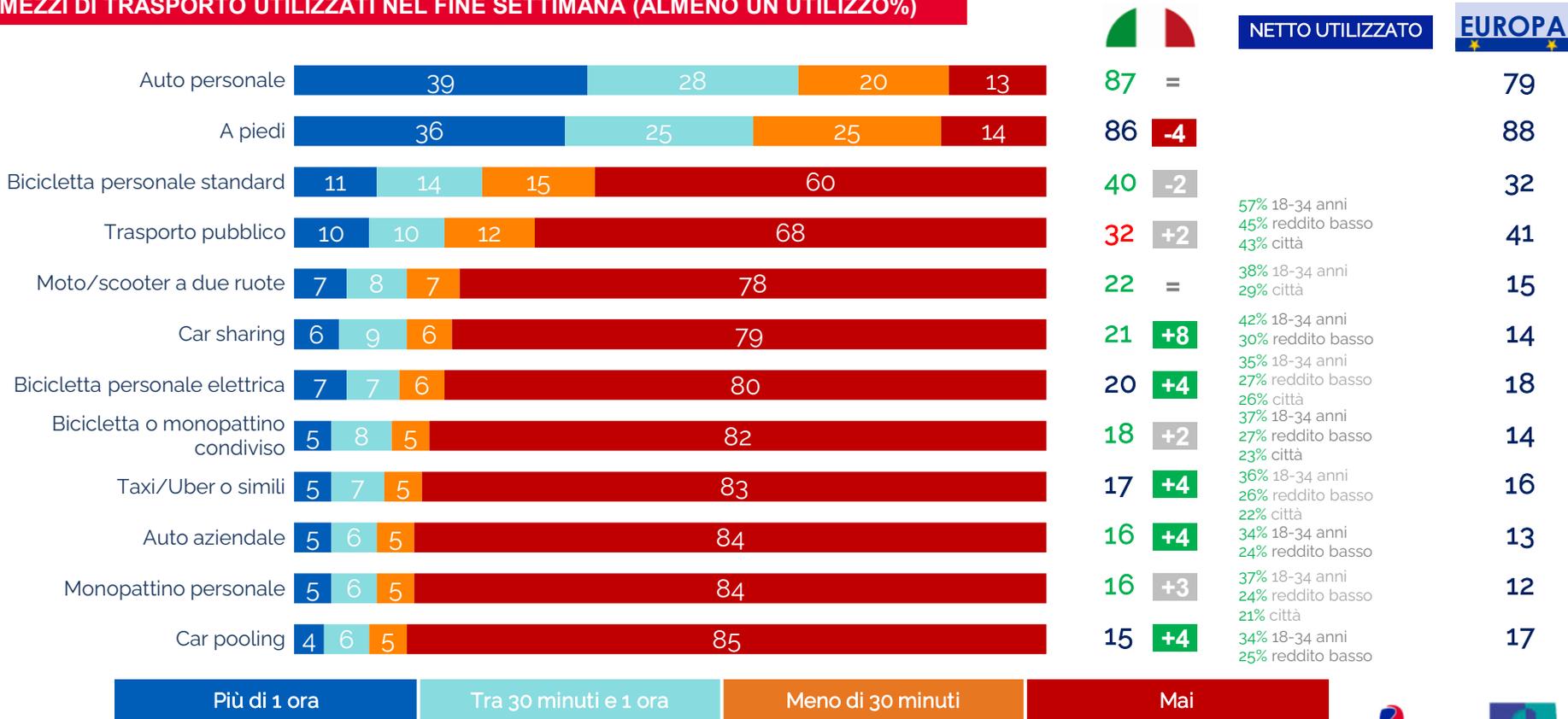
IL CAR-SHARING STA GUADAGNANDO POPOLARITÀ.

MEZZI DI TRASPORTO UTILIZZATI DURANTE LA SETTIMANA (ALMENO UN UTILIZZO%)



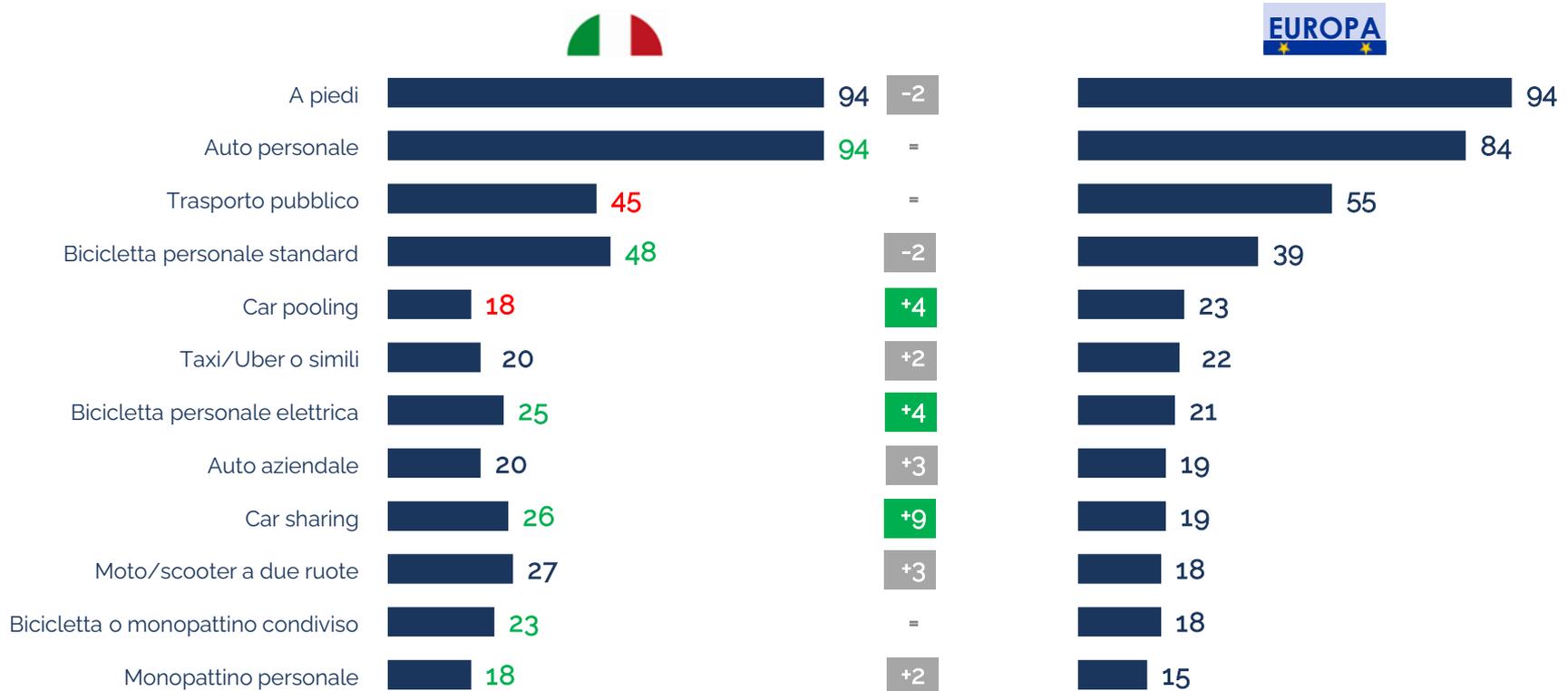
TENDENZE SIMILI NEI FINE SETTIMANA. I TRASPORTI PUBBLICI SONO MENO UTILIZZATI RISPETTO AL RESTO DEGLI EUROPEI.

MEZZI DI TRASPORTO UTILIZZATI NEL FINE SETTIMANA (ALMENO UN UTILIZZO%)



NEL COMPLESSO, RISPETTO AI VICINI EUROPEI, GLI ITALIANI UTILIZZANO MENO I TRASPORTI PUBBLICI E PIÙ L'AUTO PRIVATA.

MEZZI DI TRASPORTO UTILIZZATI COMPLESSIVAMENTE – ALMENO UN UTILIZZO %



UTILIZZO LEGGERMENTE PIÙ ELEVATO DEI MEZZI DI TRASPORTO DURANTE LA SETTIMANA RISPETTO AL FINE SETTIMANA

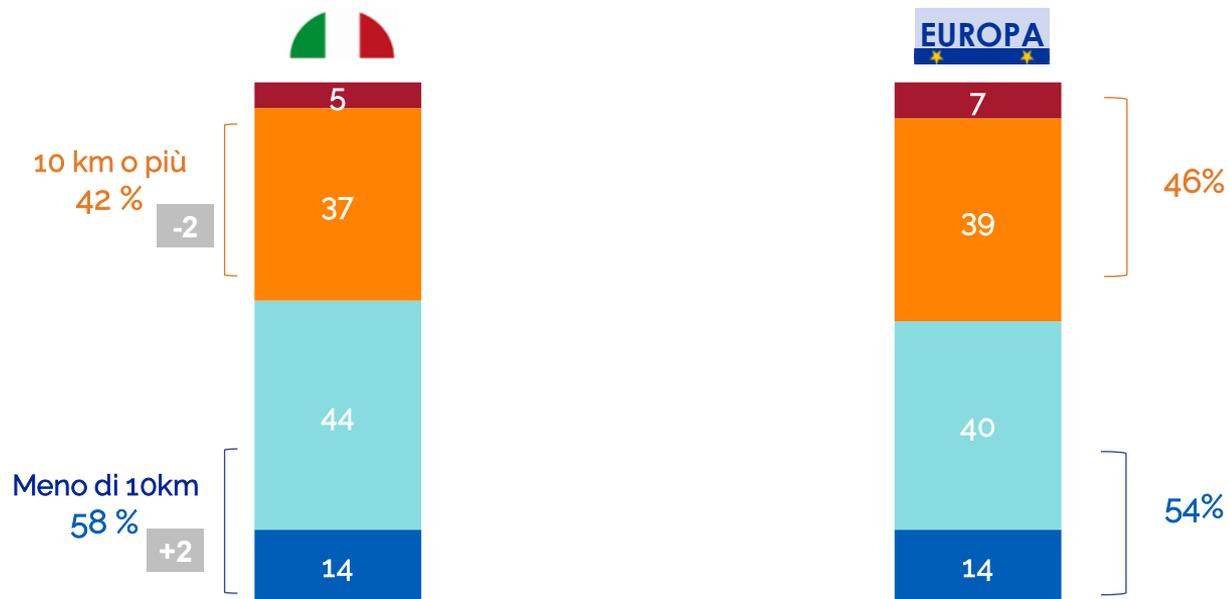
MEZZI DI TRASPORTO UTILIZZATI COMPLESSIVAMENTE – ALMENO UN UTILIZZO %



| UTENTI SETTIMANALI | | | |
|-----------------------|----|----|----|
| Utenti di auto | 92 | +4 | 82 |
| Utenti di biciclette | 48 | = | 40 |
| Utenti di monopattino | 23 | = | 19 |
| UTENTI FINE SETTIMANA | | | |
| Utenti di auto | 88 | = | 81 |
| Utenti di biciclette | 43 | -2 | 39 |
| Utenti di monopattino | 20 | +2 | 16 |
| TOTALE UTENTI | | | |
| Utenti di auto | 94 | = | 84 |
| Utenti di biciclette | 48 | -2 | 39 |
| Utenti di monopattino | 25 | -1 | 22 |

QUASI 6 ITALIANI SU 10 PERCORRONO MENO DI 10 KM PER ANDARE A LAVORARE O STUDIARE

DISTANZA CASA > LUOGO DI LAVORO O STUDIO



Meno di 1 km

da 1 km a meno di 10 km

da 10 km a meno di 50 km

Più di 50 km

GLI ITALIANI HANNO UN BUDGET PER LA MOBILITÀ PERSONALE DI 138 EURO AL MESE, MOLTO PIÙ ALTO TRA I GIOVANI

BUDGET MENSILE PER LA MOBILITÀ (ASSICURAZIONE ESCLUSA) €



138 € in media

+6€ vs 2022

195€ 18-34 anni

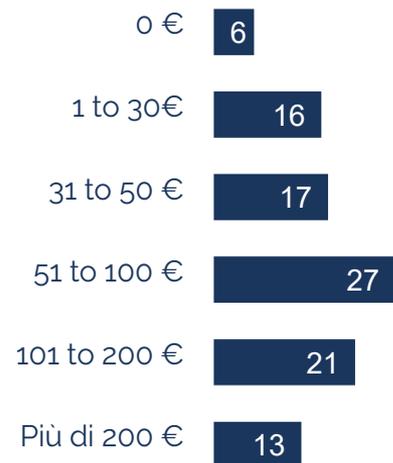


Più di 100 €:

38 % +6



147 € in media



Più di 100€:

34 %

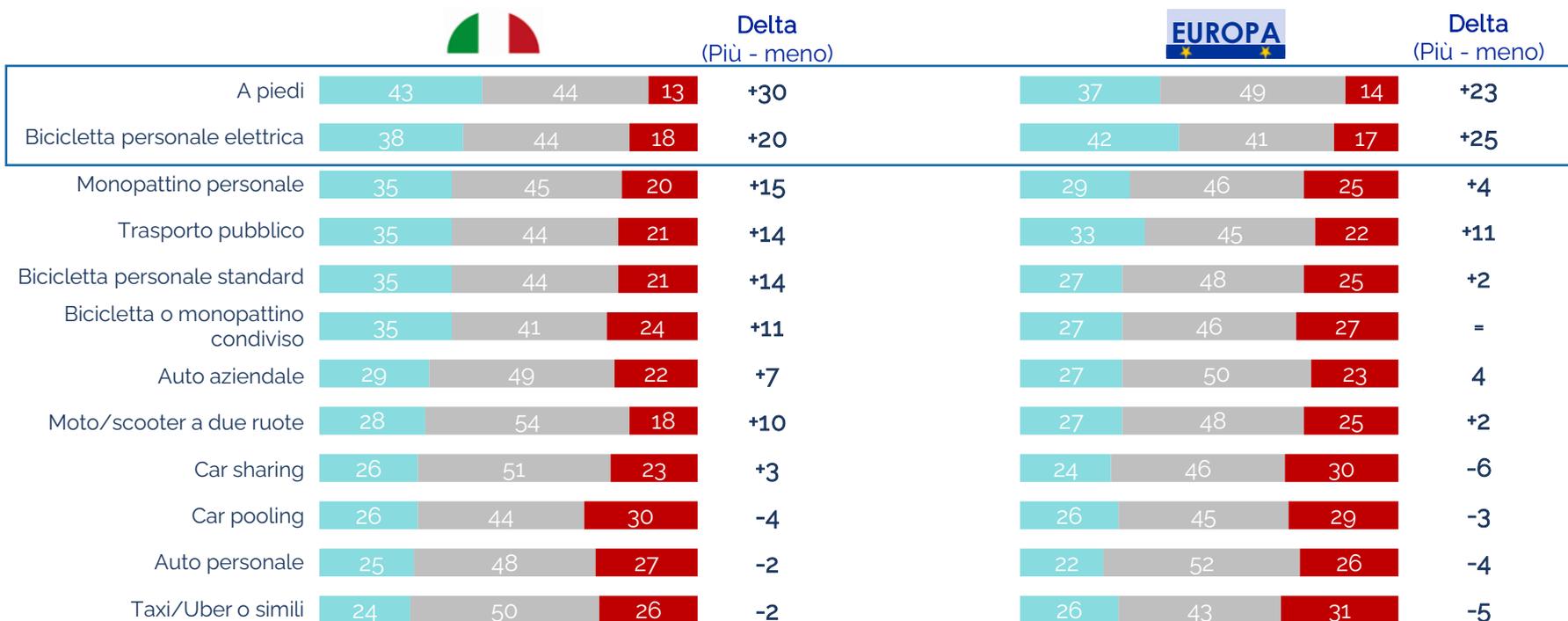
1.2

EVOLUZIONE RISPETTO A 5 ANNI FA (PRE-COVID)



IN 5 ANNI, L'USO DI BICICLETTE ELETTRICHE E GLI SPOSTAMENTI A PIEDI SONO AUMENTATI NOTEVOLMENTE.

EVOLUZIONE DELLE ABITUDINI DI MOBILITÀ - %



Più frequentemente rispetto a 5 anni fa

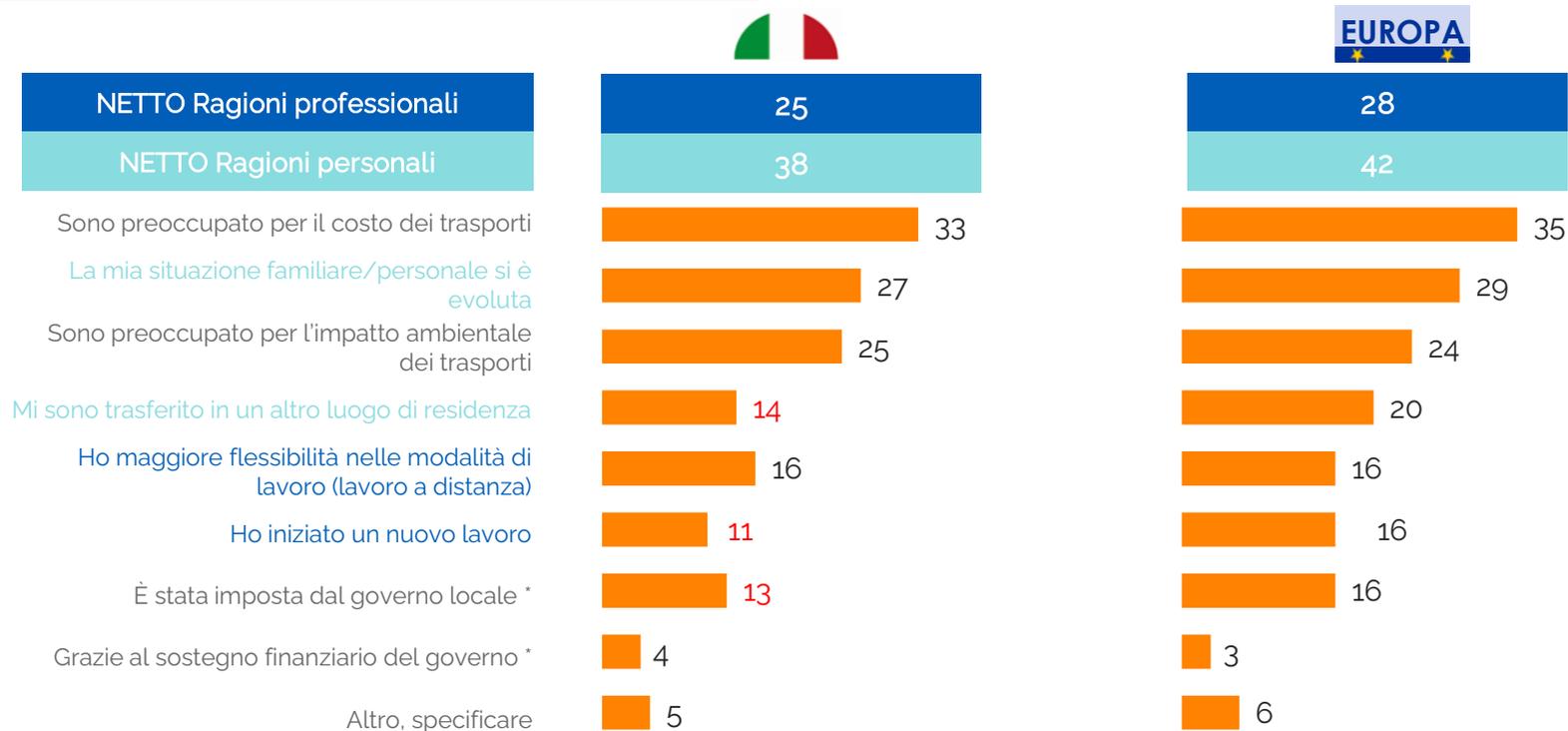
Con la stessa frequenza

Meno frequentemente rispetto a 5 anni fa

Q3 - Rispetto a 5 anni fa, direbbe che, nel complesso, utilizza più frequentemente, con la stessa frequenza o meno frequentemente ciascuna delle seguenti modalità di trasporto? - La domanda è stata modificata rispetto al 2022 «Rispetto a prima del Covid, direbbe che nel complesso utilizza più frequentemente, allo stesso modo o meno frequentemente ciascuna delle seguenti modalità di trasporto?» Base: Utenti dei mezzi di trasporto

IN ITALIA, QUESTI CAMBIAMENTI SONO LEGATI PRINCIPALMENTE A REGIONI ECONOMICHE E FAMILIARI.

MOTIVI DELL'EVOLUZIONE DELLE ABITUDINI DI MOBILITÀ %



*nuove voci nel 2023

Q4 - Ha affermato di aver cambiato le Sue abitudini di mobilità rispetto a 5 anni fa. Tra quelli elencati di seguito, quali sono i motivi principali che spiegano questa evoluzione? - Ha affermato di aver cambiato le sue abitudini di mobilità rispetto all'anno scorso. Tra le ragioni elencate di seguito, quali sono le principali che spiegano questa evoluzione? Base: Hanno cambiato le loro abitudini di mobilità

1.3

INTENZIONI FUTURE



GLI ITALIANI PREVEDONO DI CAMMINARE DI PIÙ E DI AUMENTARE L'USO DELLA BICICLETTA PERSONALE NEI PROSSIMI 12 MESI.

INTENZIONE DI UTILIZZO - %



2.

DOTAZIONI DI VEICOLI E INTENZIONI FUTURE

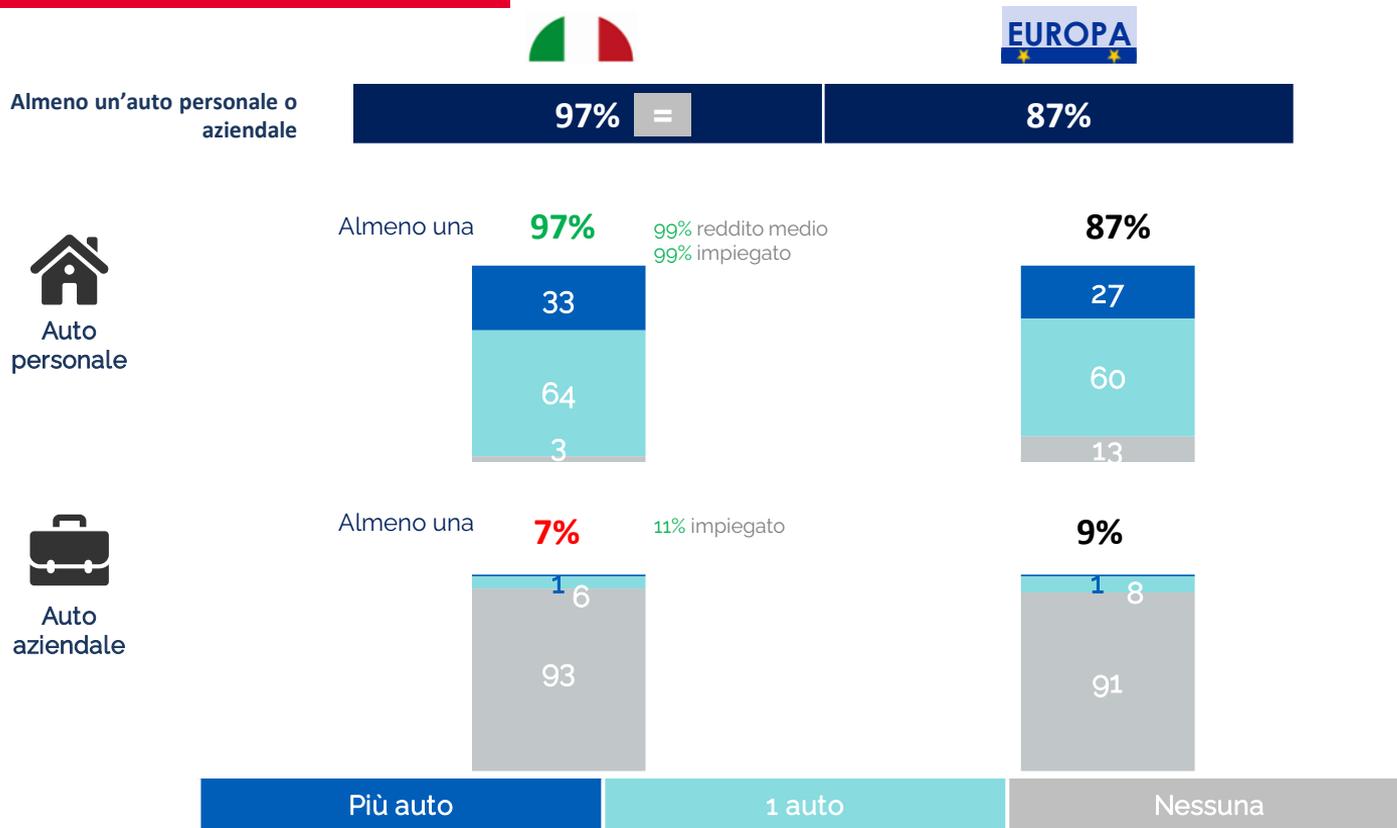


INSIGHTS PRINCIPALI

- L'auto privata è particolarmente radicata nelle abitudini degli italiani. Quasi tutte le famiglie possiedono almeno un'auto. Tuttavia, le auto a combustione sono sempre meno numerose e meno diffuse che nel resto d'Europa.
- 7 auto su 10 in circolazione in Italia sono nuove (l'usato rappresenta solo il 30%, contro il 46% a livello europeo). Anche l'acquisto è ampiamente favorito, mentre il leasing rimane estremamente marginale.
- Il canale di acquisto preferito dalla metà degli italiani è il concessionario. Tuttavia, le officine indipendenti rappresentano un canale di acquisto più diffuso che in altri Paesi.
- Gli automobilisti italiani effettuano la manutenzione delle loro auto più frequentemente rispetto ai loro vicini europei e la frequenza tende addirittura ad aumentare.
- Il potenziale delle auto elettriche è in forte crescita in Italia (+5 % rispetto al 2022 / 15 % rispetto alla media europea). Anche l'intenzione di acquisto di biciclette elettriche è in aumento

QUASI TUTTE LE FAMIGLIE ITALIANE POSSIEDONO ALMENO UN'AUTOMOBILE.

NUMERO DI AUTO DETENUTE DALLA FAMIGLIA



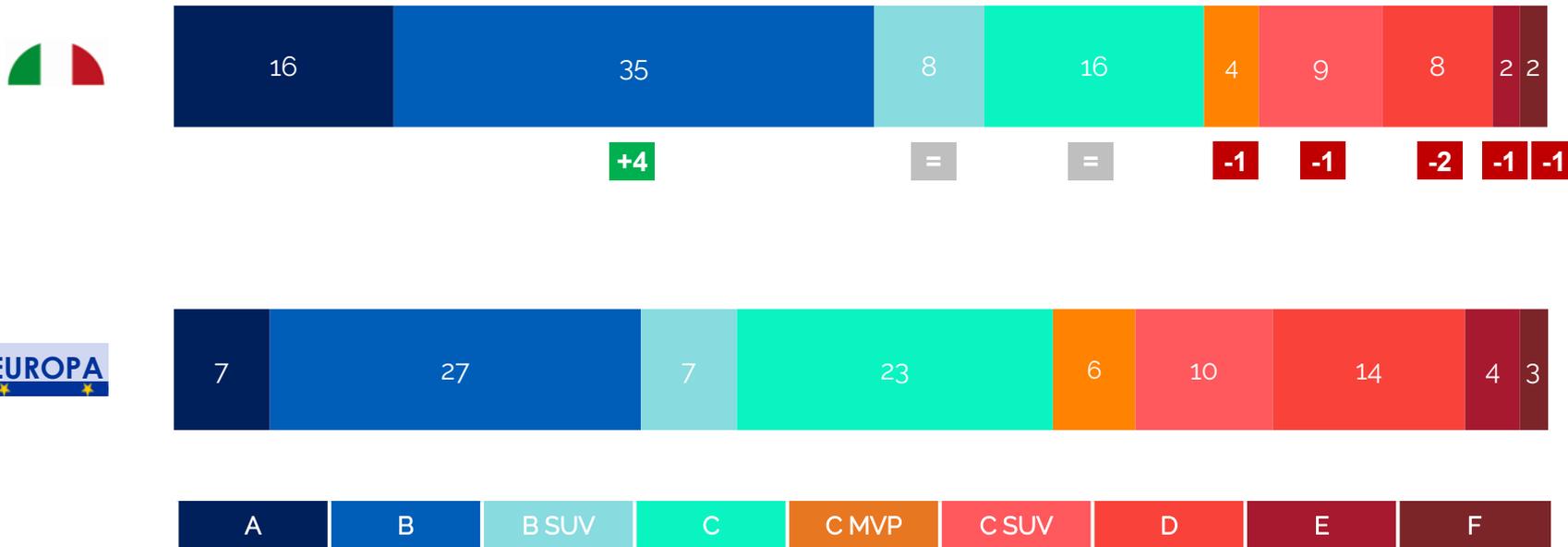
2.1

FOCUS SULL'AUTO USATA PIÙ SPESSO



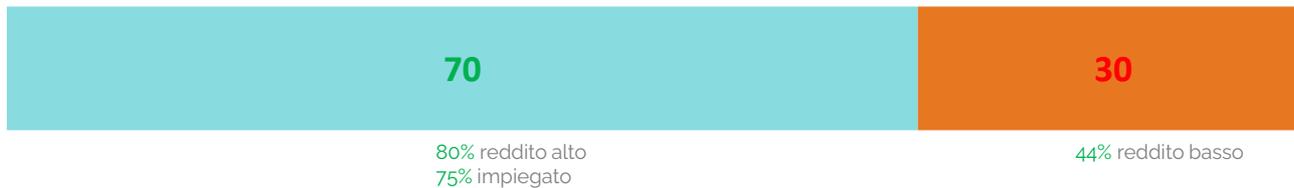
I SEGMENTI A E B COSTITUISCONO LA MAGGIOR PARTE DEL PARCO AUTO ITALIANO

SEGMENTO DELL'AUTO PRINCIPALE %



IN ITALIA, LA MAGGIORANZA DELLE AUTO IN CIRCOLAZIONE È NUOVA. LA PERCENTUALE È MOLTO PIÙ ALTA DELLA MEDIA EUROPEA.

AUTO PRINCIPALE NUOVA O USATA %

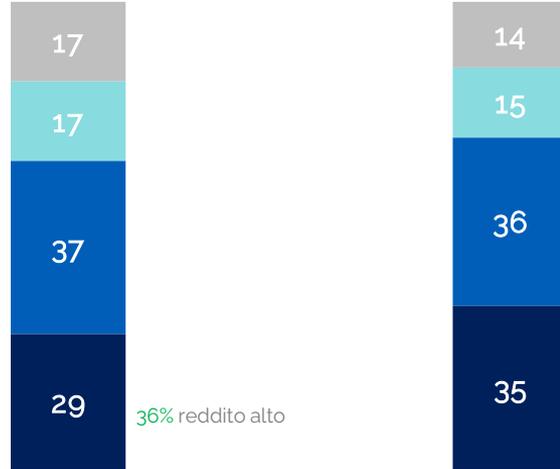


COME NEL RESTO D'EUROPA, LA MAGGIOR PARTE DELLE AUTO ITALIANE È STATA ACQUISTATA TRA IL 2015 E IL 2023.

ANNO DI ACQUISTO %



EUROPA



% dal 2020 al 2023

% dal 2015 al 2019

% dal 2010 al 2014

% prima del 2010

LE AUTO TERMICHE SONO MENO DIFFUSE IN ITALIA CHE NEL RESTO D'EUROPA

ALIMENTAZIONE %



NETTO Termico

78%

-5

88%

Benzina

41

-4

50% 55-64 anni

49

Diesel

37

-1

39

Ibrida

5

=

9% 45-54 anni

3

GPL

10

=

2

Ibrida plug-in (PHEV) *

2

2

Veicolo elettrico ibrido (HEV) *

2

2

Elettrica

2

+1

1

Full Electric *

1

5% 18-24 anni

1

Celle a combustibile/Idrogeno

-

=

2% 18-24 anni

-

Non saprei

0

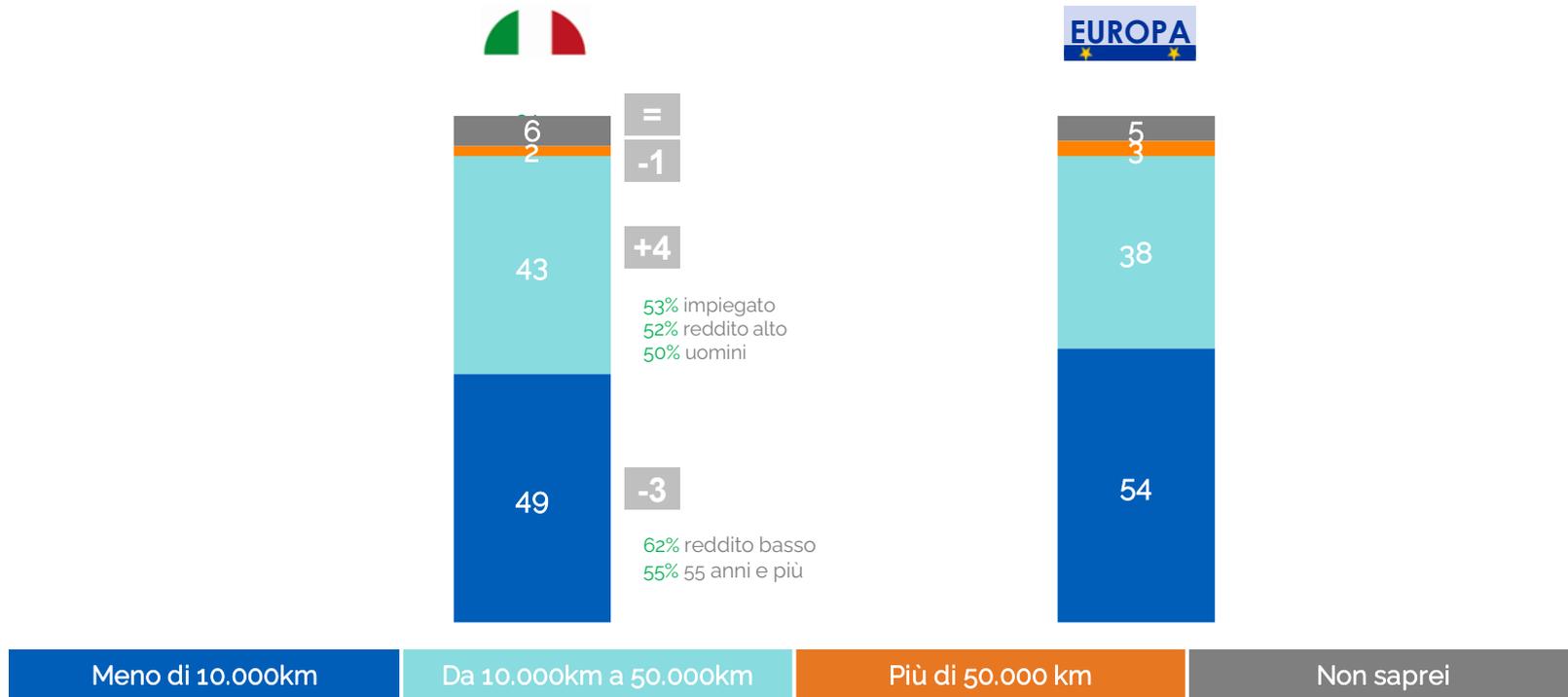
-1

1

*nuove voci nel 2023

LA DISTANZA PERCORSA ANNUALMENTE CON L'AUTO PRINCIPALE È IN LEGGERO AUMENTO RISPETTO ALLO SCORSO ANNO

CHILOMETRI PERCORSI OGNI ANNO



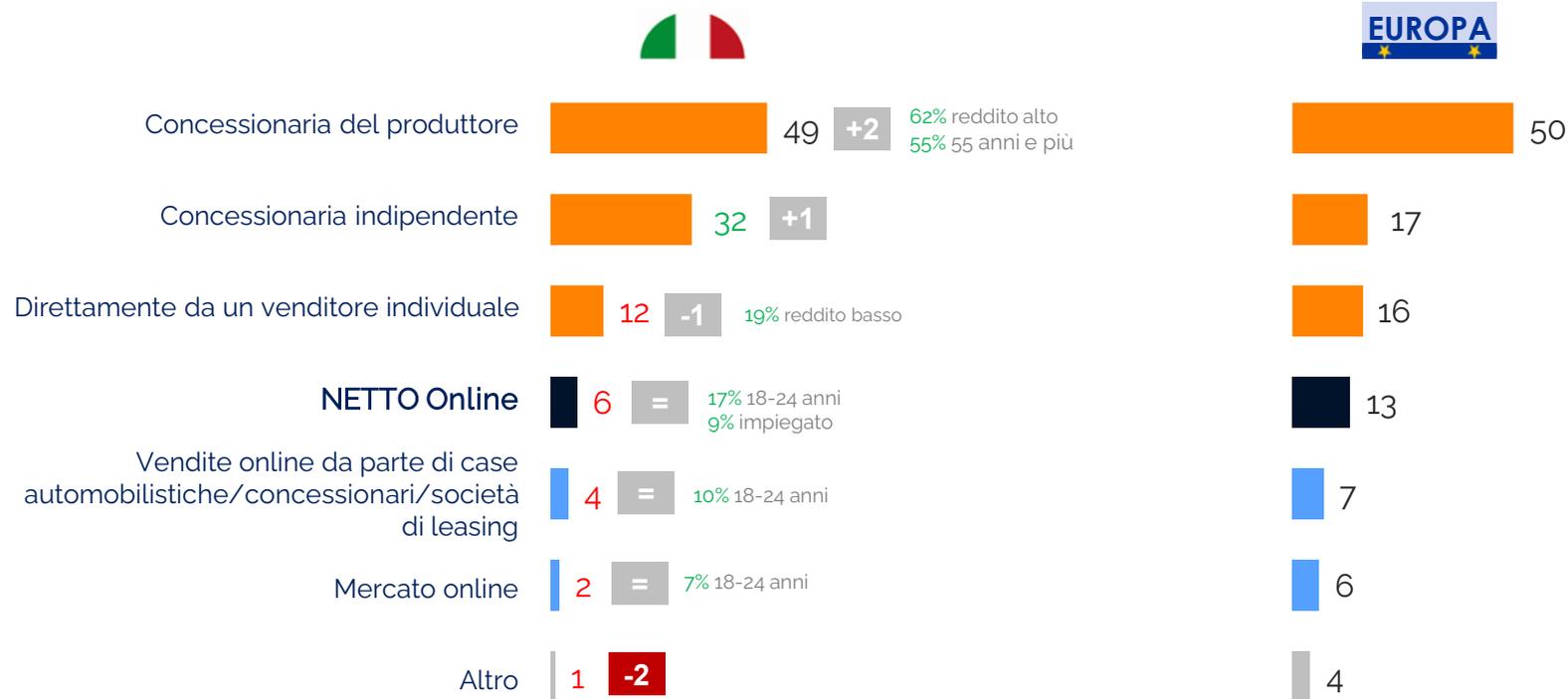
GLI ITALIANI PREFERISCONO L'ACQUISTO AL LEASING E PAGANO MENO SPESSO IN CONTANTI

FINANZIAMENTO DELL'AUTO %

| |  | |  |
|---|---|-----------|---|
| NETTO Acquisto | 90 | +1 | 87 |
| È stata acquistata in contanti (unica soluzione, senza finanziamento) | 50 | +2 | 58 |
| È stata acquistata parzialmente in contanti, parzialmente con finanziamento | 26 | = | 19 |
| È stata acquistata totalmente con finanziamento | 14 | -1 | 10 |
| NETTO Leasing | 4 | -1 | 8 |
| Leasing con anticipo iniziale | 2 | -1 | 5 |
| Leasing senza anticipo iniziale | 2 | = | 3 |
| È stata ricevuta gratuitamente | 1 | +1 | 1 |
| Non saprei | 5 | -1 | 4 |

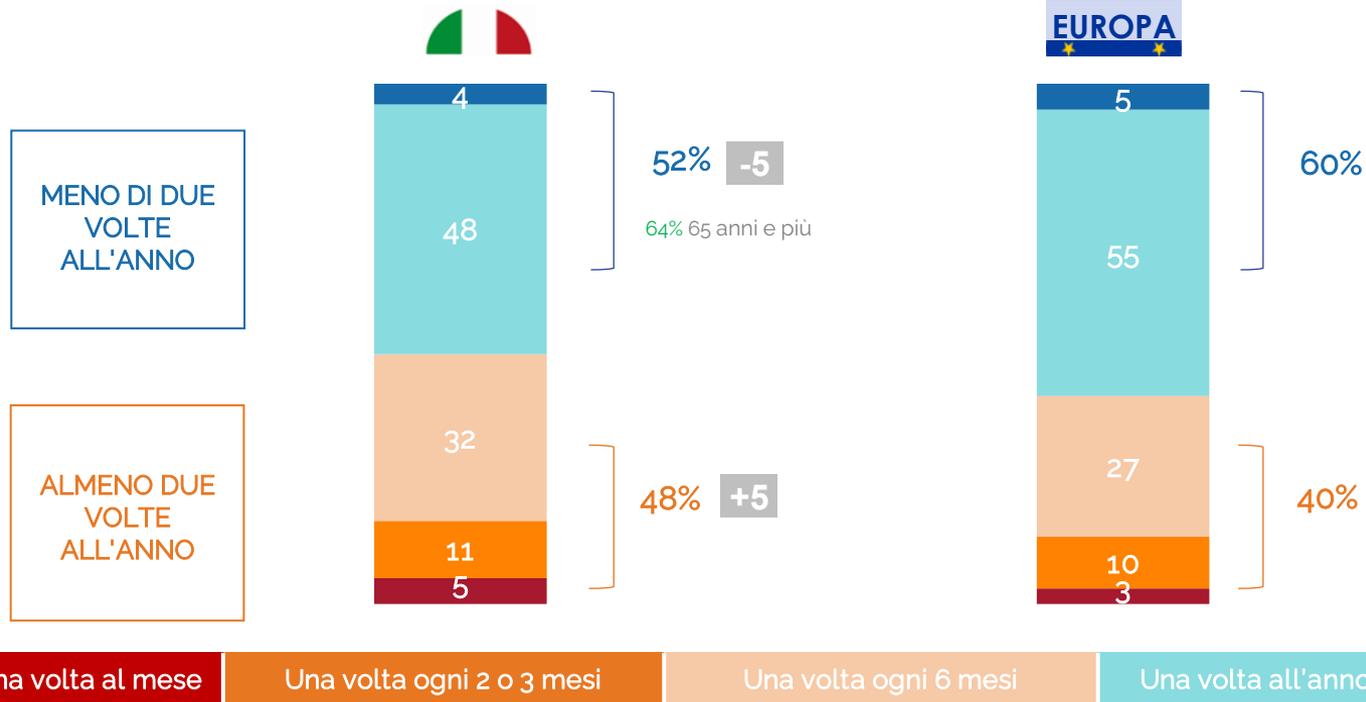
LA METÀ DEGLI ITALIANI ACQUISTA L'AUTO IN CONCESSIONARIA, IN MISURA MAGGIORE TRA LE FASCE DI REDDITO PIÙ ALTE E LE PERSONE OVER 55

CANALE DI ACQUISTO DELL'AUTO %



GLI ITALIANI EFFETTUANO LA MANUTENZIONE DELLE LORO AUTO PIÙ FREQUENTEMENTE RISPETTO AGLI ALTRI EUROPEI (E ANCHE PIÙ CHE IN PASSATO)

FREQUENZA DI RIPARAZIONE E MANUTENZIONE



LA DISPONIBILITÀ DI UN'AUTO SOSTITUTIVA E' LA RAGIONE PIÙ IMPORTANTE PER LA SCELTA DI UN'OFFICINA

MOTIVI PER SCEGLIERE UN'OFFICINA O UNA CONCESSIONARIA - %



% Sì

EUROPA
★ ★

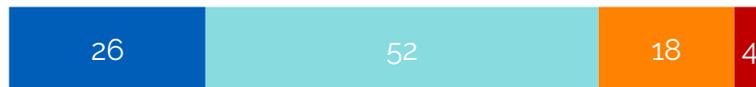
Auto sostitutiva durante le riparazioni/manutenzioni



80 -1

79

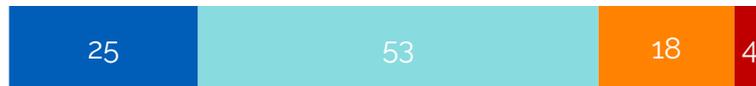
Certificazione per garantire la qualità dell'auto



78 =

73

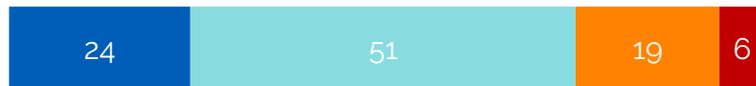
Se l'officina è certificata da un esperto di assistenza automobilistica



78 -1

73

Estensione della durata della sua copertura di assistenza stradale



75 -1

67

Ritiro e consegna



75 =

87% inattivo
83% 35-44 anni

66

Si, sicuramente

Probabilmente sì

Probabilmente no

Assolutamente no

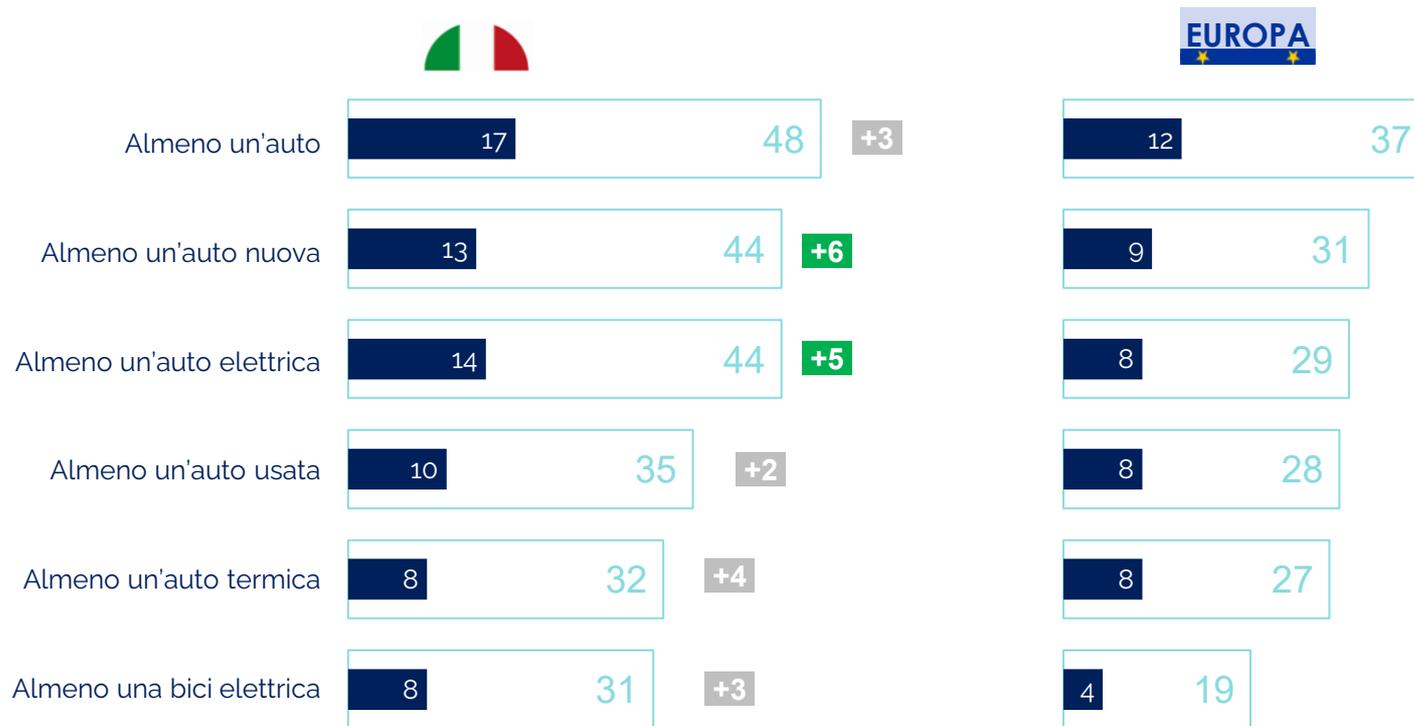
2.2

INTENZIONI



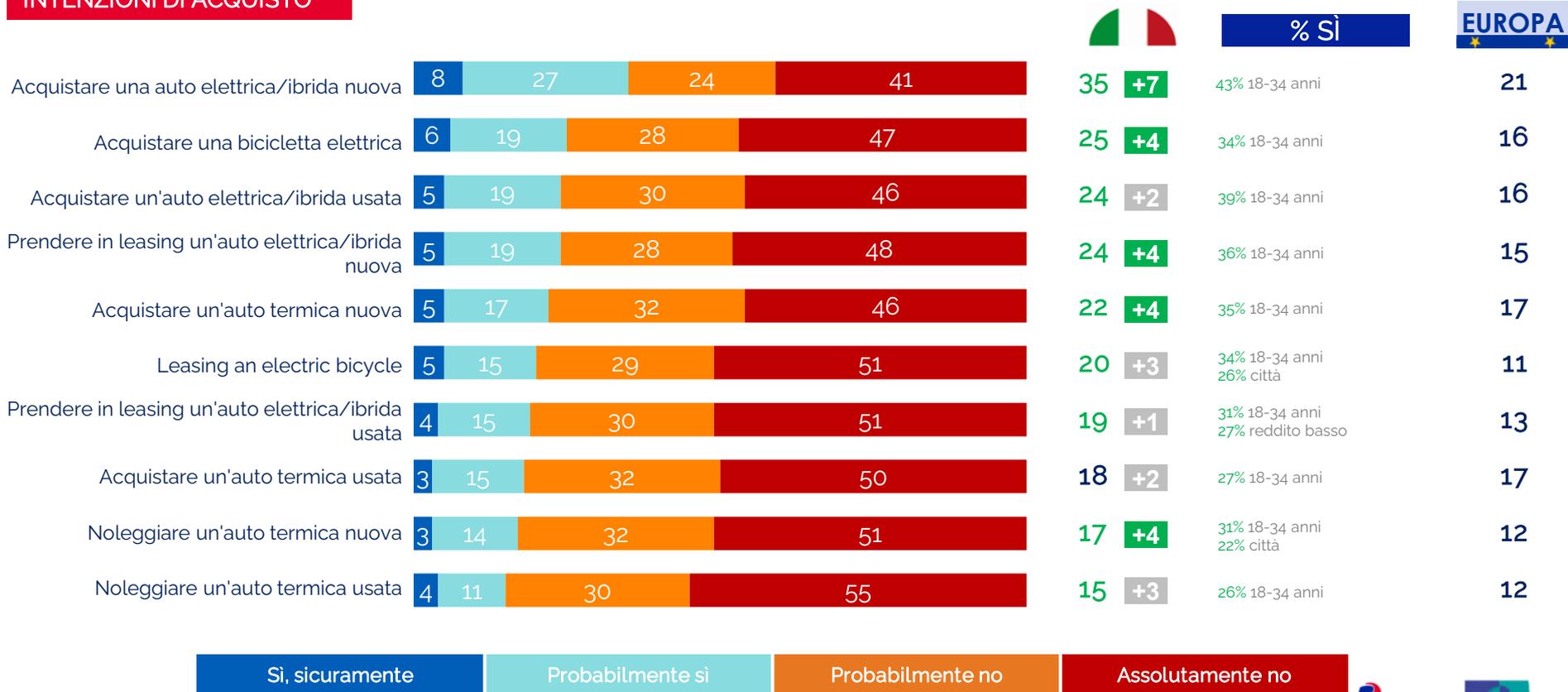
L'INTENZIONE DI ACQUISTO DELLE AUTO ELETTRICHE È IN FORTE AUMENTO RISPETTO ALLA MEDIA EUROPEA E ALLO SCORSO ANNO

INTENZIONI DI ACQUISTO



CRESCE L'INTERESSE PER L'ACQUISTO IN FUTURO DI AUTO E BICICLETTE ELETTRICHE

INTENZIONI DI ACQUISTO



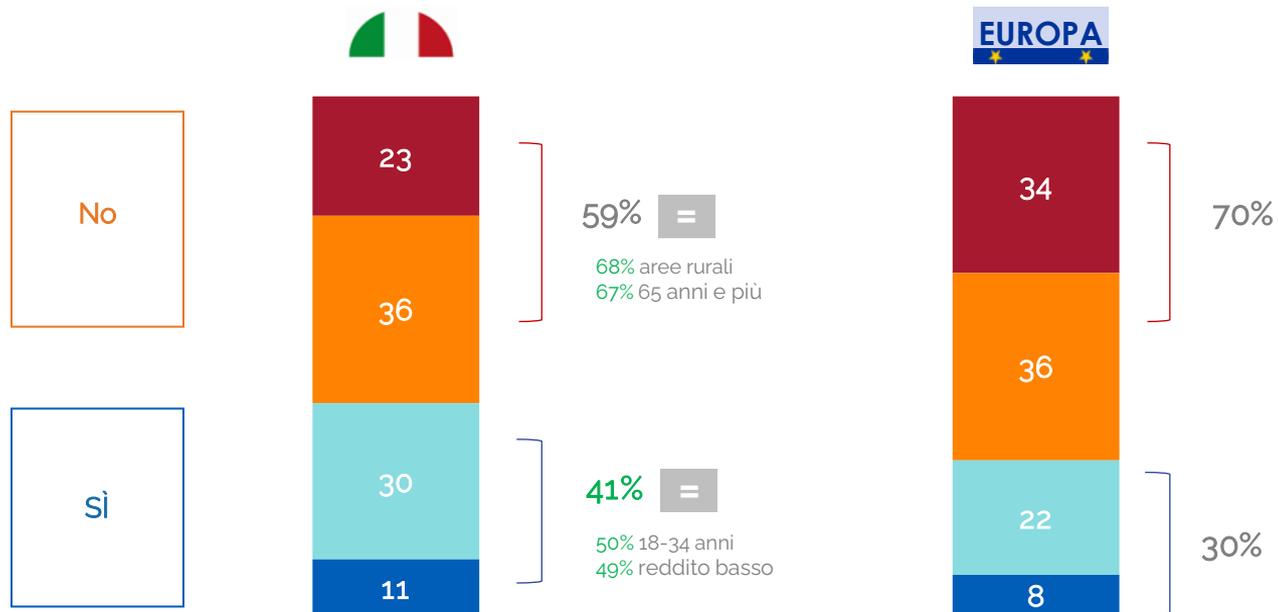
QUASI LA METÀ DEGLI ITALIANI PENSA DI ACQUISTARE UN'AUTO NUOVA DA UN CONCESSIONARIO ITALIANO.

CANALE DI ACQUISTO PREVISTO %

| |  | | |  |
|---|---|-----------|-------------------------------------|---|
| Concessionaria del produttore | 46 | - | 59% reddito alto | 42 |
| Concessionaria indipendente | 21 | -3 | | 14 |
| NETTO Online | 14 | +2 | 36% 18-24 anni | 20 |
| Vendite online da parte di case automobilistiche/concessionari/società di leasing | 9 | +1 | 23% 18-24 anni | 12 |
| Direttamente da un venditore individuale (da un annuncio) | 11 | +2 | 20% 25-34 anni 20% reddito basso | 12 |
| Mercato online | 5 | +1 | 13% 18-24 anni | 8 |
| Per ora non lo so | 8 | -1 | | 11 |
| Altro | 0 | = | | 1 |

4 ITALIANI SU 10 VALUTEREBBERO DI RINUNCIARE ALL'AUTO DI PROPRIETA', FENOMENO MENO RILEVANTE NEGLI ALTRI PAESI EUROPEI.

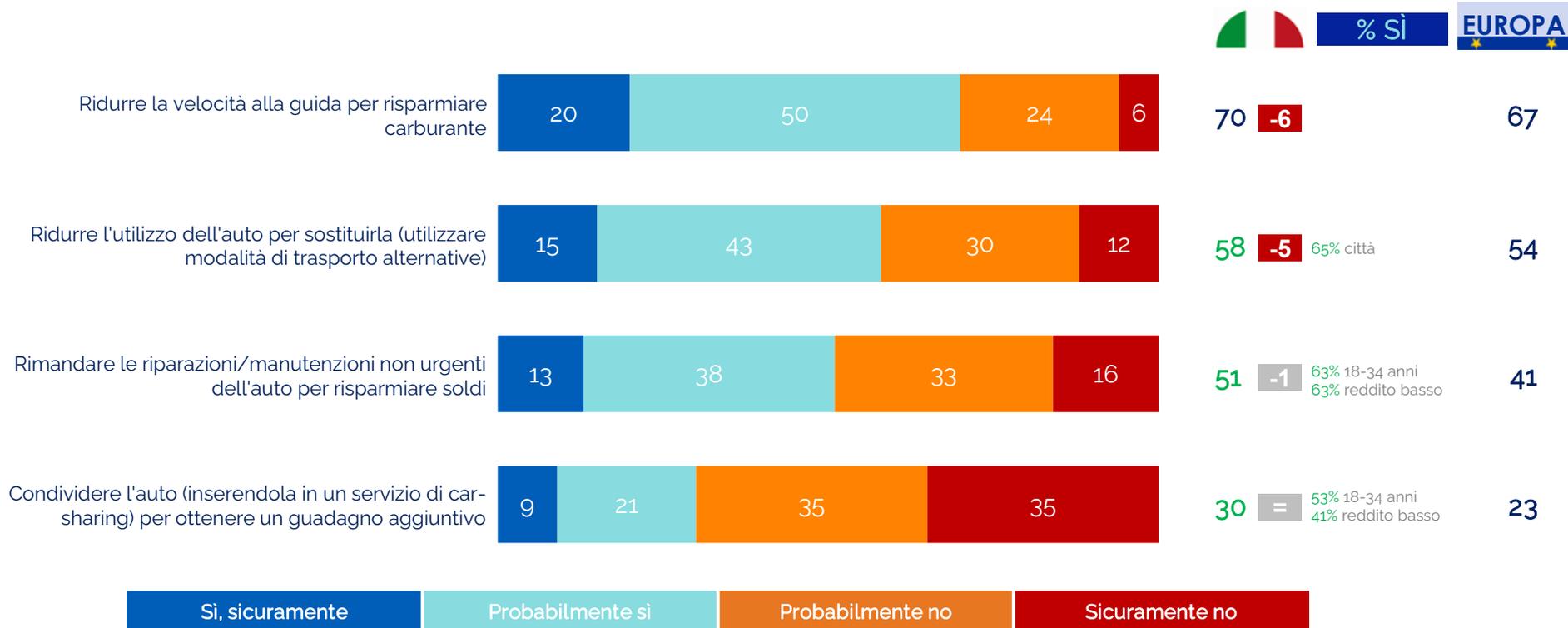
INTENZIONE DI RINUNCIARE ALL'AUTO DI PROPRIETA'



Si, sicuramente Probabilmente si Probabilmente no Sicuramente no

DIMINUISCE LA PERCENTUALE DI ITALIANI DISPOSTI A RIDURRE LA VELOCITÀ O L'USO DELL'AUTO. TUTTAVIA, SONO PIÙ PROPENSI A CAMBIARE LE LORO ABITUDINI RISPETTO AGLI EUROPEI.

CAMBIAMENTI PREVISTI



2.3

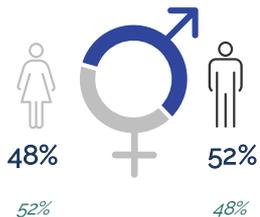
FOCUS SUI VEICOLI ELETTRICI



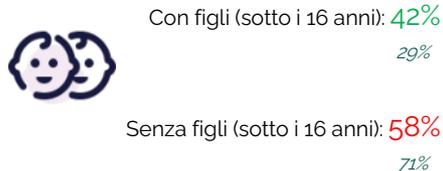
INTERESSE PER I VEICOLI ELETTRICI



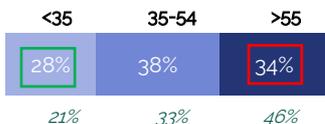
GENERE



CASA



ETÀ



IMPIEGO



DIMENSIONI DEL MERCATO



Chi sono?

- **Giovani senza figli** (58%), **impiegati** (59%), che vivono in città o in paesi e periferie.
- Hanno preoccupazioni per la situazione ambientale (il 73% si sente in colpa per il proprio impatto sull'ambiente)

Cosa fanno?

- Utilizzano maggiormente tutti i tipi di trasporto (auto, mezzi pubblici, ecc.)
- Hanno un budget per la mobilità più alto (191€ al mese vs 138€)
- Lavorano più spesso da casa (58% vs 47%)
- Possiedono più biciclette (76% vs 66%)

Cosa vogliono?

- **Considerano l'acquisto o il leasing di un veicolo elettrico principalmente per risparmiare** (40%) e **per motivi ecologici** (40%).
- Intendono acquistare l'auto principalmente presso un concessionario del costruttore (47%)
- **Pensano di non avere un'auto personale in futuro** (58% vs. 41%)
- Per acquistare un'auto EV, vorrebbero in via prioritaria un'assicurazione o un servizio che proponga un'assistenza stradale dedicata agli EV (59%) e una mappatura delle stazioni di ricarica (53%)

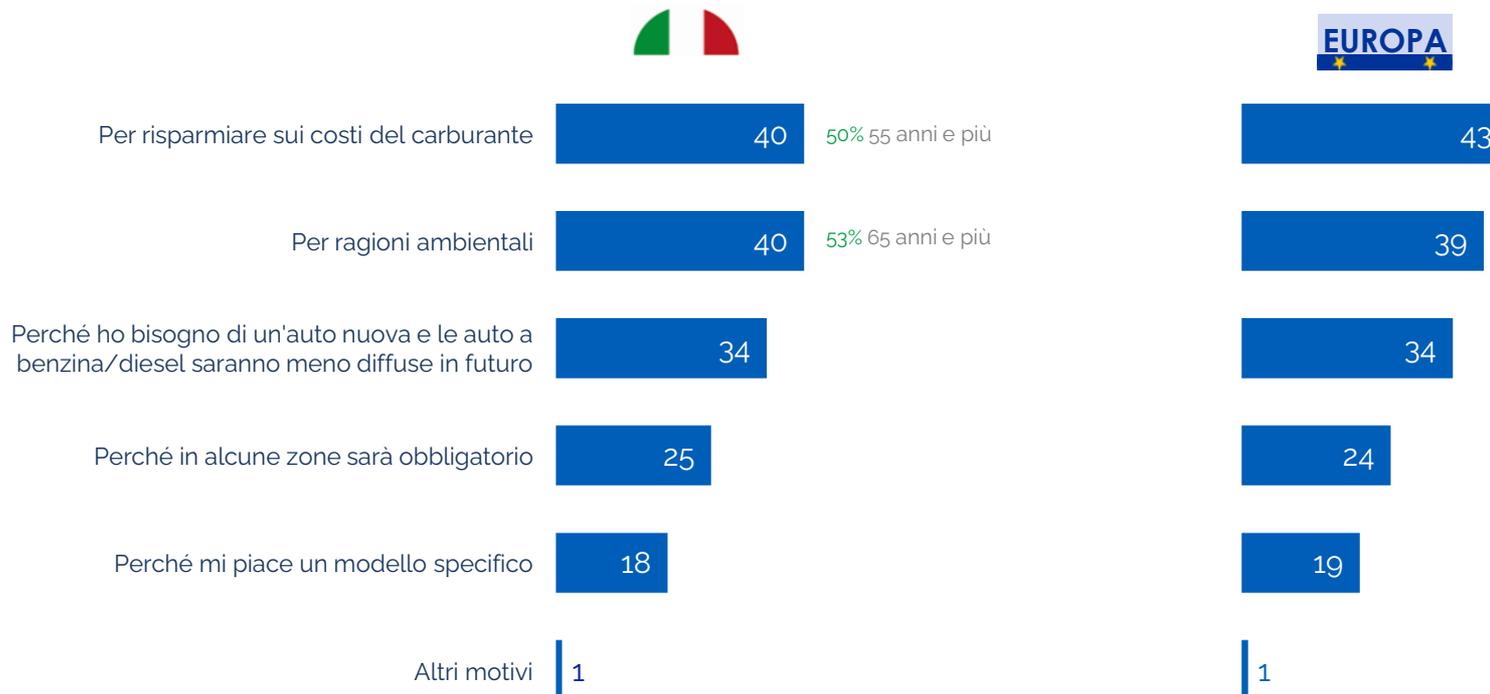
Informazioni sulle nuove offerte?

- Sono interessati a un'assicurazione che copra tutti i loro spostamenti (84% vs. 58%)
- Sono interessati anche a un budget per la mobilità (75% vs 54%)

Da notare: coloro che intendono acquistare un'auto nuova, tendono maggiormente ad acquistare un'auto elettrica (93%) rispetto a un'auto termica (68%)

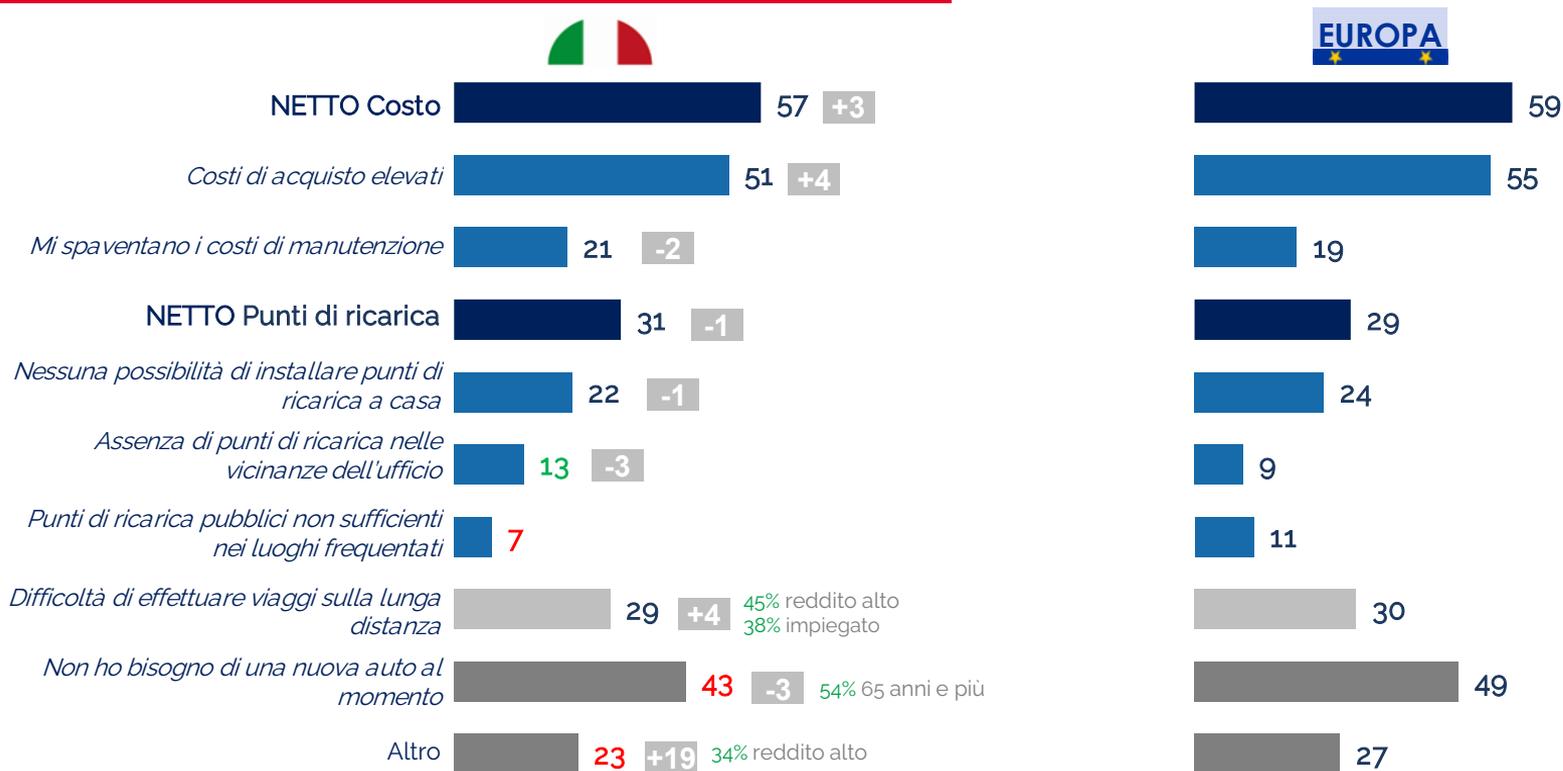
L'ASPETTO ECONOMICO E AMBIENTALE SONO LE RAGIONI PRINCIPALI PER L'ACQUISTO DI UN VEICOLO ELETTRICO.

MOTIVI PER PRENDERE IN CONSIDERAZIONE L'ACQUISTO DI UN VEICOLO ELETTRICO %



IL COSTO RIMANE LA PRINCIPALE BARRIERA ALL'ACQUISTO DI UN VEICOLO ELETTRICO IN ITALIA. LA MANCANZA DI PUNTI DI RICARICA SUL POSTO DI LAVORO È UN OSTACOLO MAGGIORE CHE ALTROVE IN EUROPA.

BARRIERE ALL'ACQUISTO DI UN VEICOLO ELETTRICO



PER QUASI DUE TERZI DEGLI ITALIANI, IL SOCCORSO STRADALE PER I VEICOLI ELETTRICI È UN SERVIZIO FONDAMENTALE, MOLTO PIÙ CHE A LIVELLO EUROPEO.

SERVIZI AGGIUNTIVI PER INCENTIVARE L'USO DELL'AUTO ELETTRICA



Assistenza stradale
specifica per i veicoli
elettrici

63%

-4

Mappatura delle
stazioni di ricarica

59%

-5

2

1

Mappatura delle
officine certificate

53%

-3

3



Mappatura delle
stazioni di ricarica

59%

Assistenza stradale
specifica per i veicoli
elettrici

55%

2

1

Mappatura delle
officine certificate

47%

3

Q30 - Quale tra i seguenti servizi assicurativi e di mobilità potrebbe supportare il suo utilizzo dei veicoli elettrici o la sua decisione di acquistarne uno?

© Ipsos

Base: Non considerano i veicoli elettrici



3. MICROMOBILITÀ

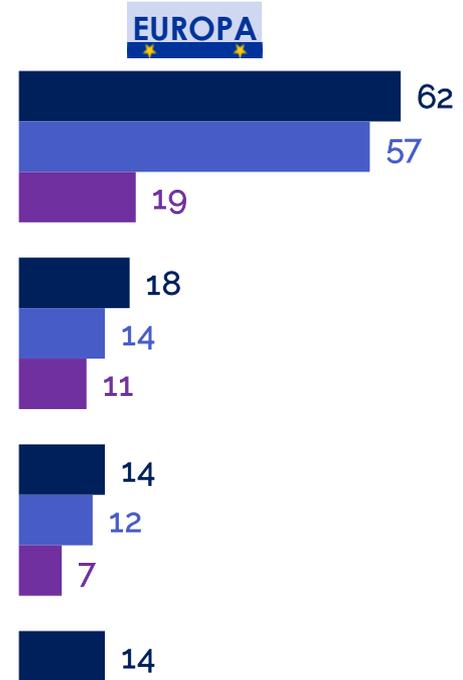
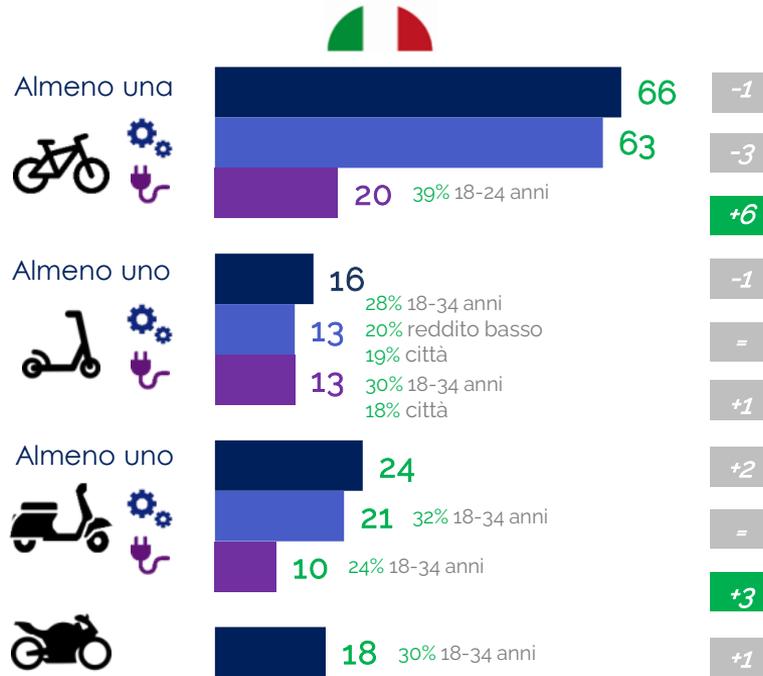


INSIGHTS PRINCIPALI

- Il numero di biciclette possedute dalle famiglie italiane è superiore alla media europea. Si tratta principalmente di biciclette muscolari, anche se si è registrata un aumento significativo di quelle elettriche.
- Rispetto al resto d'Europa, gli italiani sono meno coperti dalla loro assicurazione in caso di problemi o incidenti in bicicletta o alla guida di mezzi di micromobilità. Tuttavia si registra un notevole interesse per i coperture di assistenza e assicurative. L'assistenza in caso di incidente o guasto è la ragione principale.
- Allo stesso tempo, si registra anche un forte interesse per le assicurazioni basate sulla persona, soprattutto tra i più giovani. Questo risultato è superiore alla media europea ed è aumentato in modo significativo rispetto allo scorso anno

2/3 DELLE FAMIGLIE ITALIANE POSSIEDONO ALMENO UNA BICICLETTA, SOPRATTUTTO DI TIPO STANDARD, E UN MAGGIOR NUMERO DI SCOOTER RISPETTO ALLA MEDIA EUROPEA.

MEZZI POSSEDUTI- ALMENO UNO/A IN %

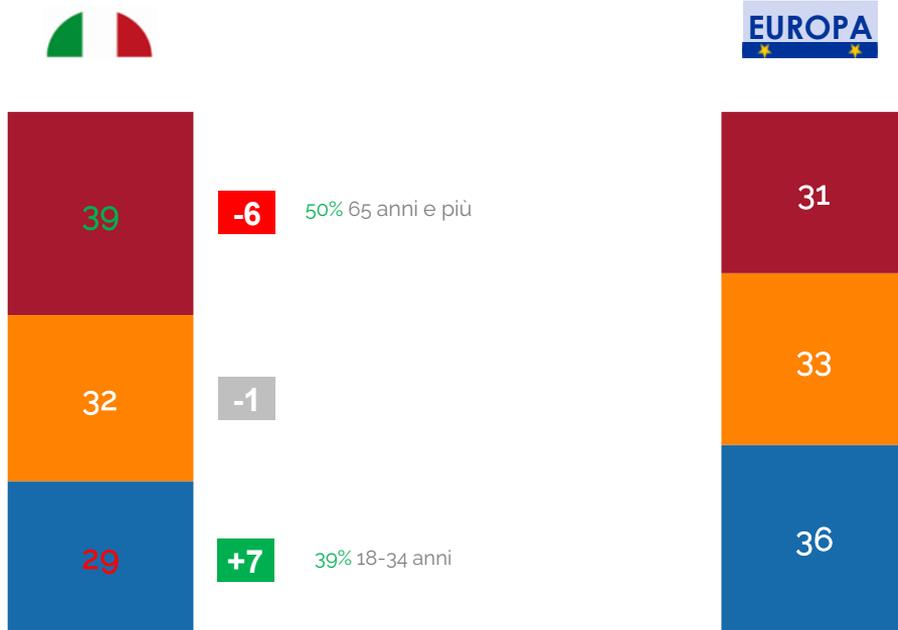


Q13 - Possiede nel suo nucleo familiare uno o più dei seguenti mezzi?

Base: Insieme della popolazione

GLI ITALIANI SONO MENO COPERTI DALLA LORO ASSICURAZIONE RISPETTO ALLA MEDIA EUROPEA, MA IN CRESCITA RISPETTO ALLO SCORSO ANNO

COPERTURA MEZZI DI MICROMOBILITÀ



Sono completamente coperto dalla mia assicurazione

Non sono sicuro di essere coperto

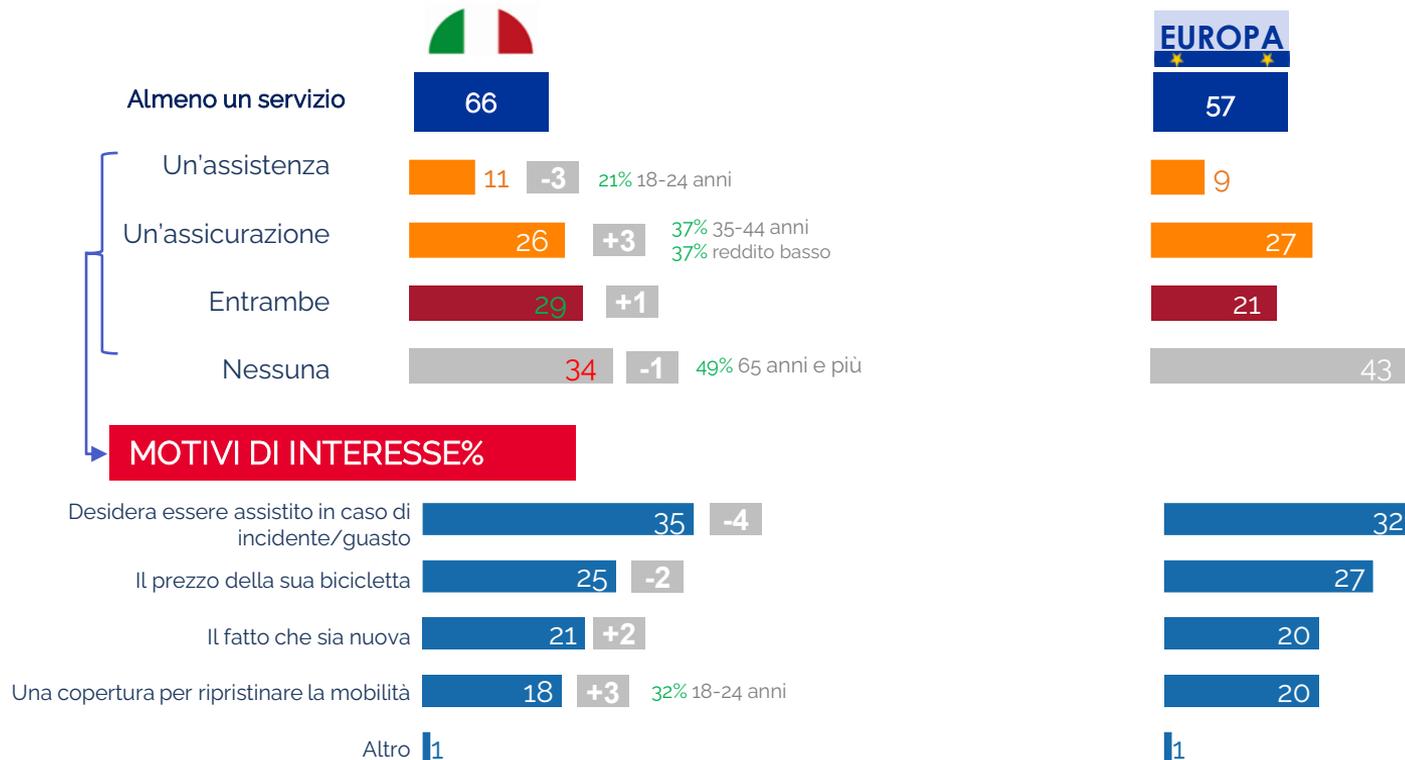
So di non essere coperto

Q38 - Per quanto riguarda la copertura di cui dispone in caso di problemi o incidenti durante l'utilizzo di una bicicletta/monopattino, quale affermazione corrisponde alla sua situazione?

Base: Utenti di micromobilità o utilizzatori di bicicletta

3 ITALIANI SU 10 SONO INTERESSATI SIA ALL'ASSICURAZIONE CHE ALL'ASSISTENZA QUANDO ACQUISTANO UNA BICICLETTA. LA MOTIVAZIONE PRINCIPALE È QUELLA DI POTER CONTARE SU UN AIUTO IN CASO DI INCIDENTE O GUASTO.

INTERESSE PER UN'ASSISTENZA E/O UN'ASSICURAZIONE PER LA BICICLETTA %

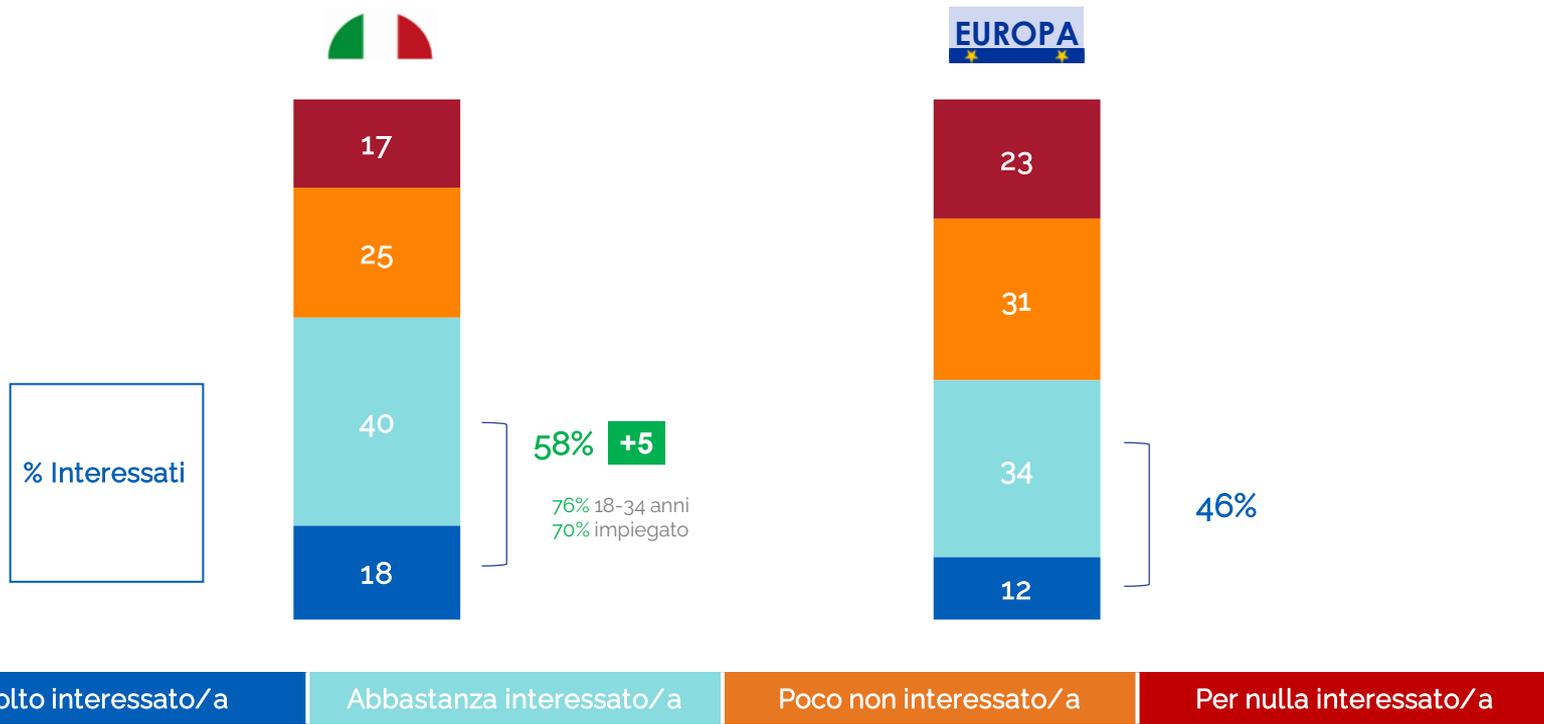


Q39 – Al momento dell'acquisto di una nuova bicicletta, prenderebbe in considerazione la possibilità di sottoscrivere un servizio di assistenza (supporto in caso di rottura/incidente)/assicurazione (risarcimento finanziario in caso di danno/furto)? / Q40 - Quali fattori la incoraggerebbero a sottoscrivere un servizio di assistenza/assicurazione per la bicicletta?

Base: Proprietari di bicicletta / Interessati

GLI ITALIANI SONO PIÙ INTERESSATI ALLE ASSICURAZIONI SULLA PERSONA RISPETTO AI LORO VICINI EUROPEI, SOPRATTUTTO SE HANNO MENO DI 35 ANNI.

INTERESSE PER UN'ASSICURAZIONE BASATA SULLA PERSONA



4.

ASSICURAZIONE AUTO E SERVIZI CORRELATI

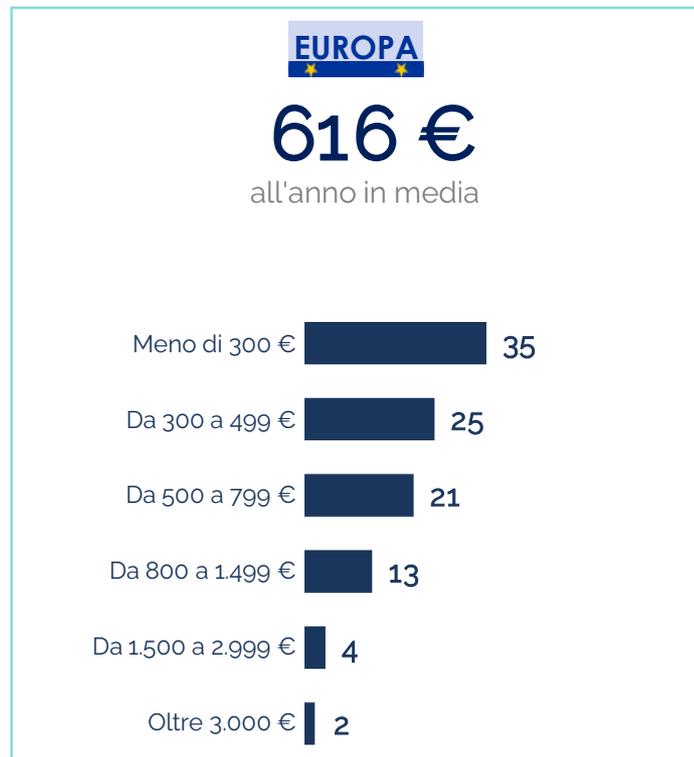
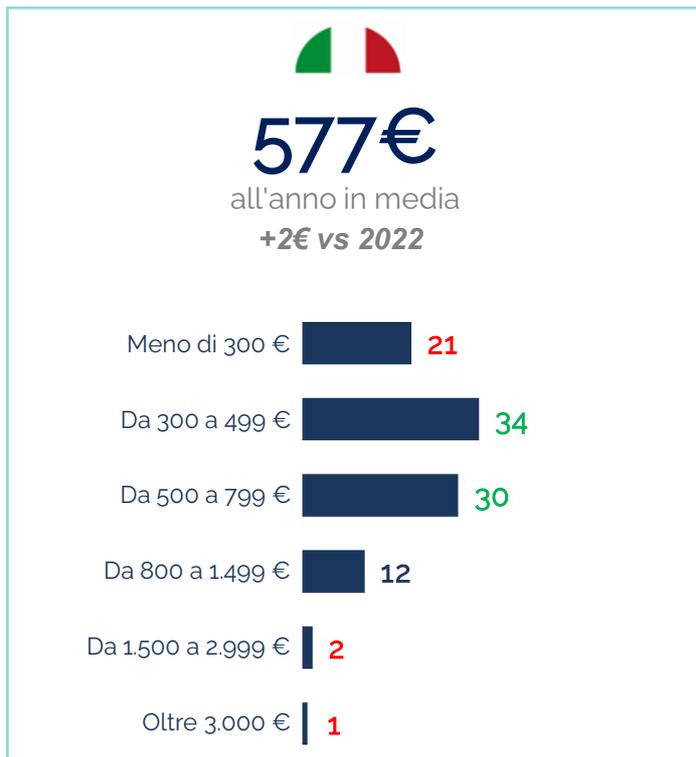


INSIGHTS PRINCIPALI

- Il budget per l'assicurazione auto in Italia è rimasto stabile rispetto allo scorso anno
- E' aumentato l'interesse per un servizio di tracciamento del veicolo rubato quando si stipula un'assicurazione per un nuovo veicolo. Lo stesso vale per l'accesso a una rete di riparatori autorizzati e per i servizi di mobilità.
- Se questi servizi fossero opzionali, in media gli italiani stanzierebbero il 26% del budget totale dell'assicurazione auto, un valore superiore alla media europea.
- Per quanto riguarda i canali di contatto in caso di problemi, la possibilità di parlare con un operatore rimane una priorità per gli italiani, anche se l'utilizzo di Whatsapp e App è superiore alla media europea

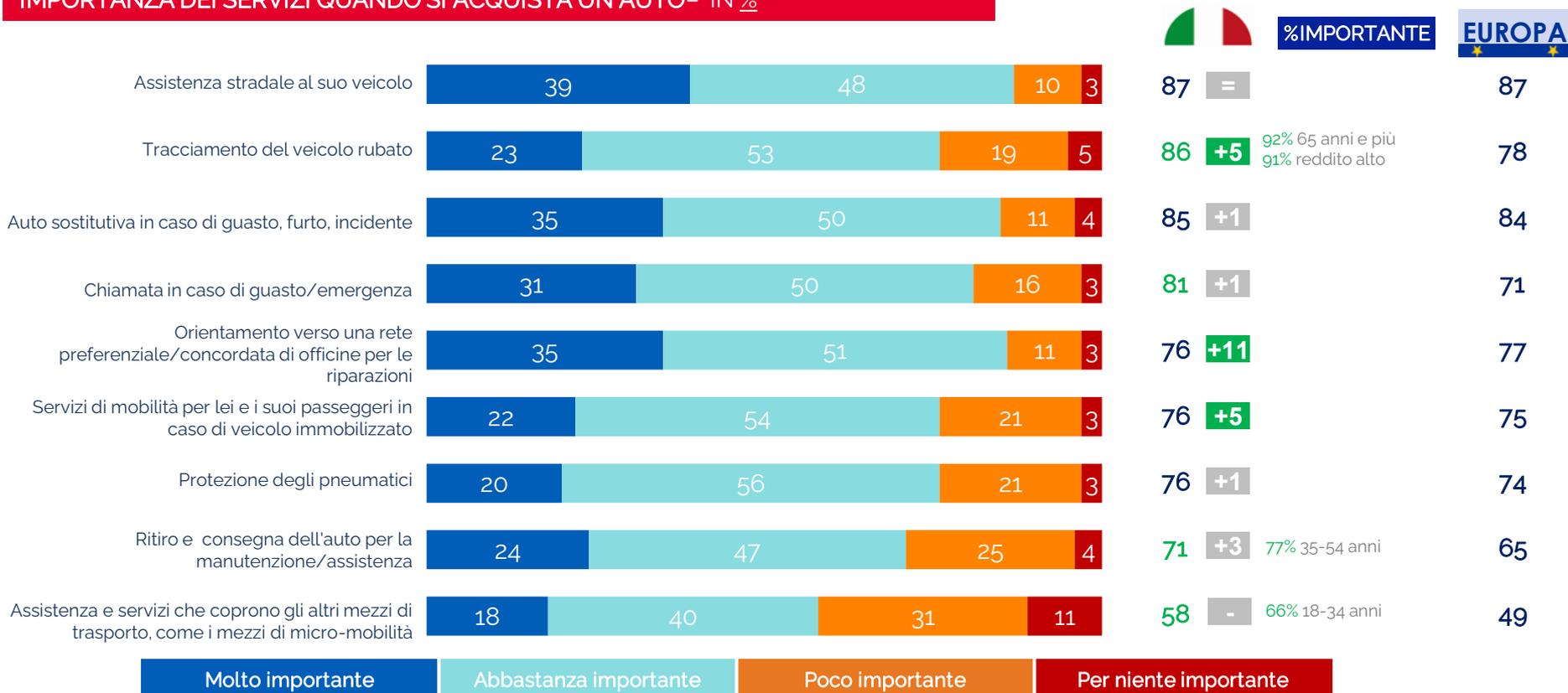
IL BUDGET MENSILE PER L'ASSICURAZIONE AUTO RESTA STABILE RISPETTO ALLO SCORSO ANNO

BUDGET ASSICURAZIONE AUTO



L'ASSISTENZA IN CASO DI GUASTO, IL TRACCIAMENTO DEL VEICOLO RUBATO E LA DISPONIBILITA' DI UN'AUTO SOSTITUTIVA SONO I SERVIZI PIÙ RICHIESTI QUANDO SI ACQUISTA UN'AUTO.

IMPORTANZA DEI SERVIZI QUANDO SI ACQUISTA UN'AUTO- IN %



Molto importante

Abbastanza importante

Poco importante

Per niente importante

LO STESSO VALE IN FASE DI SCELTA DELL'ASSICURAZIONE AUTO.

IMPORTANZA DEI SERVIZI NELLA SCELTA DI UN'ASSICURAZIONE AUTO- IN %



IL TRACCIAMENTO DEL VEICOLO RUBATO È UN SERVIZIO CHE STA PRENDENDO PIEDE ANCHE IN ITALIA, SIA PER L'ACQUISTO DI UN VEICOLO CHE PER LA SCELTA DELL'ASSICURAZIONE.

RIEPILOGO - IMPORTANZA DEI SERVIZI

NELL'ACQUISTO DI UN'AUTOMOBILE



EUROPA



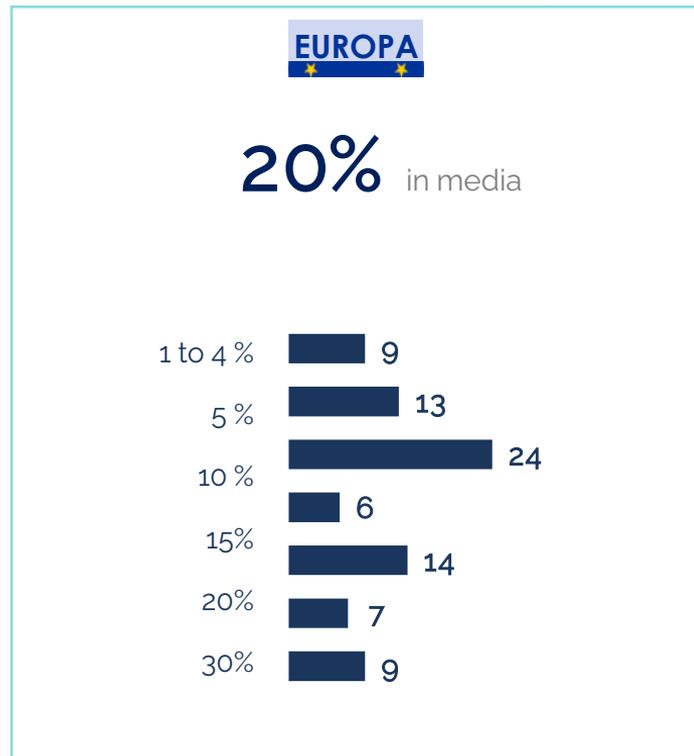
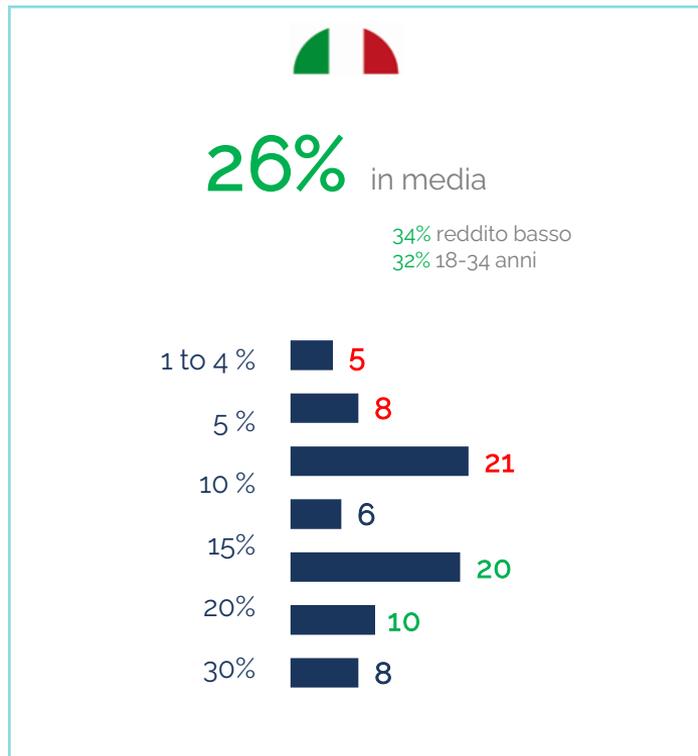
NELLA SCELTA DI UN'ASSICURAZIONE AUTO



Q45 - Quanto sono importanti i seguenti servizi di assistenza e mobilità quando prende in considerazione l'acquisto di un'auto, sia essa pagata in contanti, finanziata o in leasing? / Q46 - Quanto sono importanti i servizi di assistenza e mobilità di cui sotto nella scelta della sua assicurazione auto?
Base: Proprietari di auto

GLI ITALIANI SONO DISPOSTI A DESTINARE IL 26% DEL BUDGET PER L'ASSICURAZIONE AUTO PER GARANTIRSI UNA COPERTURA PER QUESTI SERVIZI, UNA PERCENTUALE SUPERIORE ALLA MEDIA EUROPEA.

PERCENTUALE DEL BUDGET DELL'ASSICURAZIONE AUTO CHE POTREBBE ESSERE DEDICATA ALLA COPERTURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA E MOBILITÀ – IN MEDIA



PER RICHIEDERE ASSISTENZA GLI ITALIANI PREFERISCONO PARLARE CON UN OPERATORE, ANCHE SE L'UTILIZZO DI WHATSAPP E APP È SUPERIORE ALLA MEDIA EUROPEA

CANALE PREFERITO PER CONTATTARE L'ASSISTENZA IN CASO DI FORATURA DI PNEUMATICO O DI BATTERIA SCARICA % - TOP 2



#1

Parlare al telefono con un operatore umano
84

90% 55 anni e più

83

#2

Digitalmente, con un servizio self-service tramite WhatsApp
50

41

#3

Digitalmente con un servizio self-service attraverso un'app o webapp
39

40

#4

Parlare con un operatore virtuale: un bot vocale al telefono
27

40% 18-34 anni

36

CANALE PREFERITO PER CONTATTARE I SOCCORSI IN CASO DI INCIDENTE % - TOP 2



#1

Parlare al telefono con un operatore umano
84

90% 55 anni e più

84

#2

Digitalmente, con un servizio self-service tramite WhatsApp
52

42

#3

Digitalmente con un servizio self-service attraverso un'app o webapp
36

39

#4

Parlare con un operatore virtuale: un bot vocale al telefono
28

37% 18-34 anni

36

LO STESSO VALE IN CASO DI PROBLEMI SIA IN ITALIA CHE ALL'ESTERO

CANALE PREFERITO PER CONTATTARE L'ASSISTENZA IN CASO DI PROBLEMI CON L'AUTO NEL PROPRIO PAESE % - TOP 2



CANALE PREFERITO PER CONTATTARE L'ASSISTENZA IN CASO DI PROBLEMI ALL'ESTERO % - TOP 2



Q48B - Considerando che può contattare il Suo fornitore di assistenza stradale attraverso diverse modalità, quale canale di comunicazione preferirebbe usare nelle seguenti situazioni?

Base: Proprietari di auto

5.

SERVIZI DI ASSISTENZA

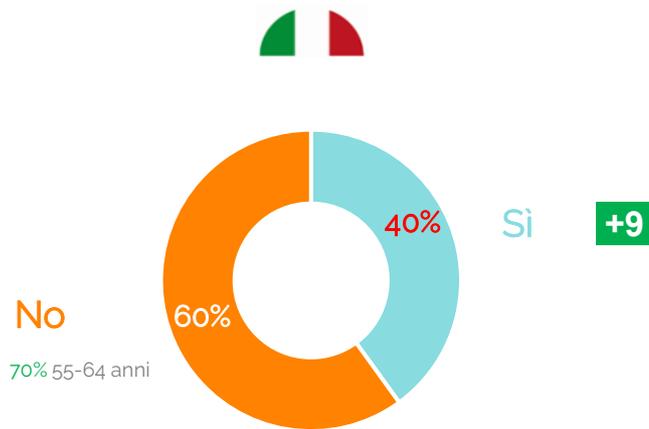


INSIGHTS PRINCIPALI

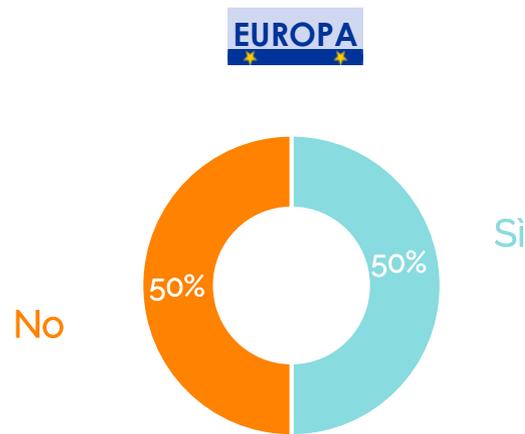
- Il tempo di risposta a una chiamata in caso di soccorso stradale per gli italiani è molto importante dell'orario di arrivo del meccanico, aspetto preferito nel resto d'Europa
- In caso di guasto o incidente, i servizi più importanti sono il soccorso stradale, le riparazioni sul posto e la disponibilità di un veicolo sostitutivo.
- L'interesse per un budget di mobilità è in crescita in Italia è superiore rispetto al resto d'Europa e la soglia minima è più bassa che altrove.

GLI ITALIANI FANNO MENO RICORSO A UN SERVIZIO DI SOCCORSO STRADALE RISPETTO AL RESTO DEGLI EUROPEI

ESPERIENZA CON L'ASSISTENZA STRADALE



No
70% 55-64 anni



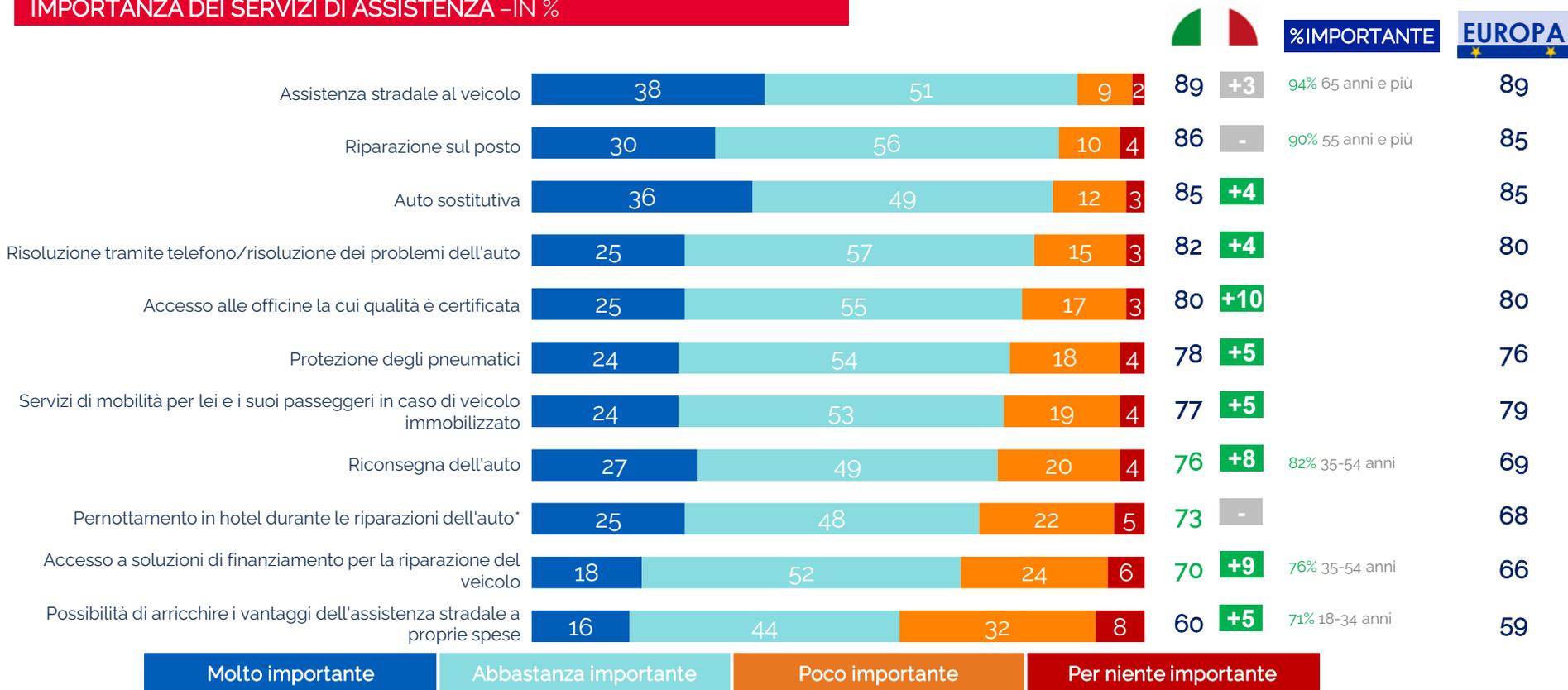
IL TEMPO DI RISPOSTA TELEFONICA È IMPORTANTE PER GLI ITALIANI, MOLTO PIÙ CHE A LIVELLO EUROPEO.

ASPETTI PIÙ IMPORTANTI IN CASO DI RICHIESTA DI ASSISTENZA STRADALE %

| |  |  | |
|----|---|---|----|
| #1 | Tempo di risposta alla richiesta di soccorso | 37 | 27 |
| #2 | Tempo impiegato dal carro attrezzi per arrivare sul luogo del guasto/incidente | 24 | 31 |
| #3 | Capacità del tecnico di risolvere il problema del veicolo direttamente nel luogo in cui si è verificato | 21 | 26 |
| #4 | Capacità di risolvere il problema del veicolo direttamente da telefono | 18 | 16 |

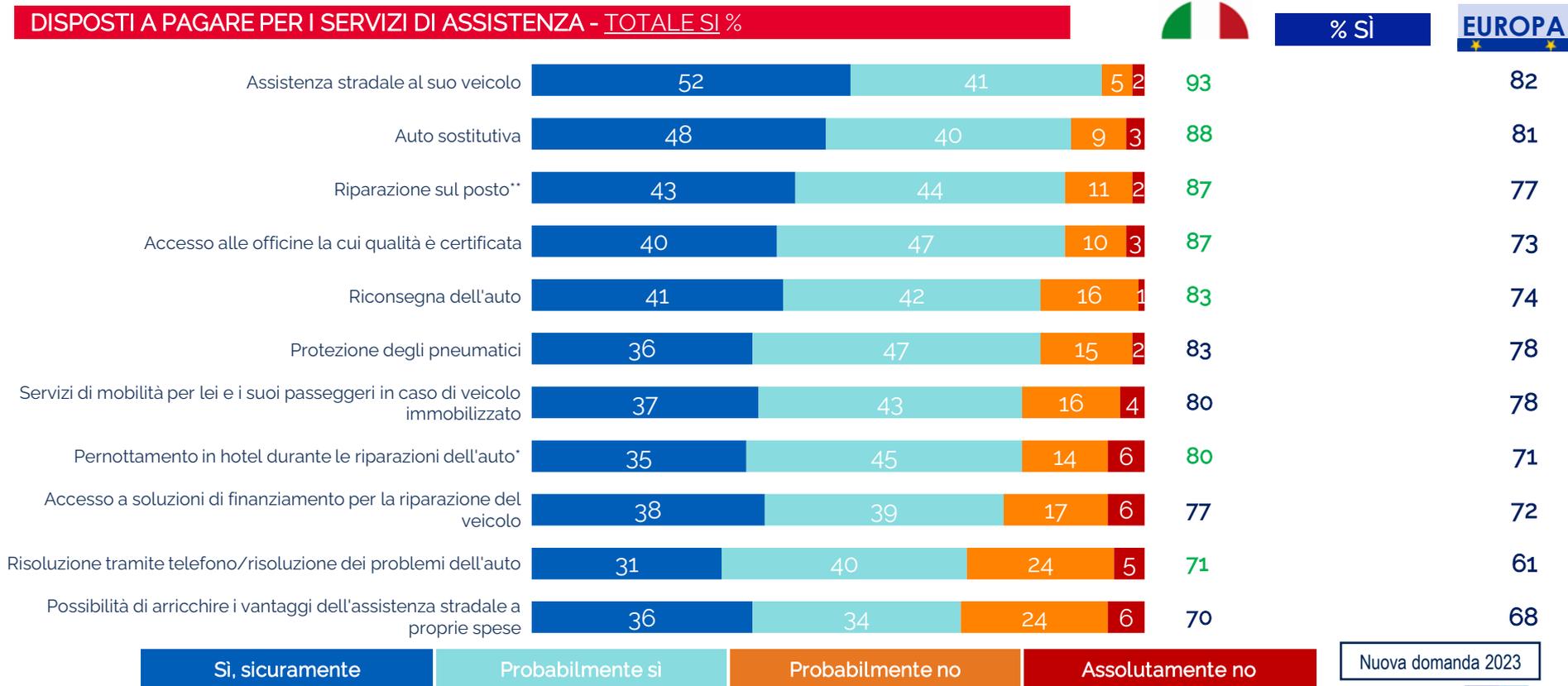
IN CASO DI GUASTO O INCIDENTE, GLI ITALIANI PREFERISCONO IL SOCCORSO STRADALE, LE RIPARAZIONI SUL POSTO E L'AUTO SOSTITUTIVA

IMPORTANZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA -IN %



© Ipsos Q49 - Quanto sono importanti i seguenti servizi della sua copertura di assistenza stradale in caso di incidente o guasto del veicolo che possiede/utilizza? Base: Proprietari di auto

GLI ITALIANI SONO PROPENSI A PAGARE UN COSTO AGGIUNTIVO PER AVERE ASSISTENZA IN CASO DI GUASTO, UN VEICOLO SOSTITUTIVO, RIPARAZIONI SUL POSTO E ACCESSO A OFFICINE CON CERTIFICATE.



Q49B - Ha detto che alcuni servizi di assistenza stradale in caso di incidente o guasto del veicolo previsti dalla sua copertura sono molto importanti per Lei. Se ciascuno dei servizi indicati di seguito fosse proposto come opzione aggiuntiva ad una copertura standard di assistenza stradale, sarebbe disposto/a a pagare un costo aggiuntivo per averlo? Base: Proprietari di auto che considerano molto importante almeno uno dei servizi

GLI ITALIANI SONO DISPOSTI A PAGARE UN IMPORTO MOLTO PIÙ ALTO RISPETTO ALLA MEDIA EUROPEA PER ALCUNE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA

DISPONIBILITA' A PAGARE PER I SEGUENTI SERVIZI - PER ANNO



EUROPA
★ ★

| | | |
|--|------|-------|
| Possibilità di arricchire i vantaggi dell'assistenza stradale a proprie spese | €380 | 252 € |
| Riconsegna dell'auto | €164 | 162 € |
| Accesso a soluzioni di finanziamento per la riparazione del veicolo | €162 | 185 € |
| Accesso alle officine la cui qualità è certificata | €141 | 117 € |
| Assistenza stradale al suo veicolo | €117 | 119 € |
| Servizi di mobilità per lei e i suoi passeggeri in caso di veicolo immobilizzato | €102 | 118 € |
| Protezione degli pneumatici | €96 | 149 € |
| Riparazione sul posto** | €91 | 111 € |
| Pernottamento in hotel durante le riparazioni dell'auto* | €91 | 114 € |
| Auto sostitutiva | €83 | 109 € |
| Risoluzione tramite telefono/risoluzione dei problemi dell'auto | €72 | 115 € |

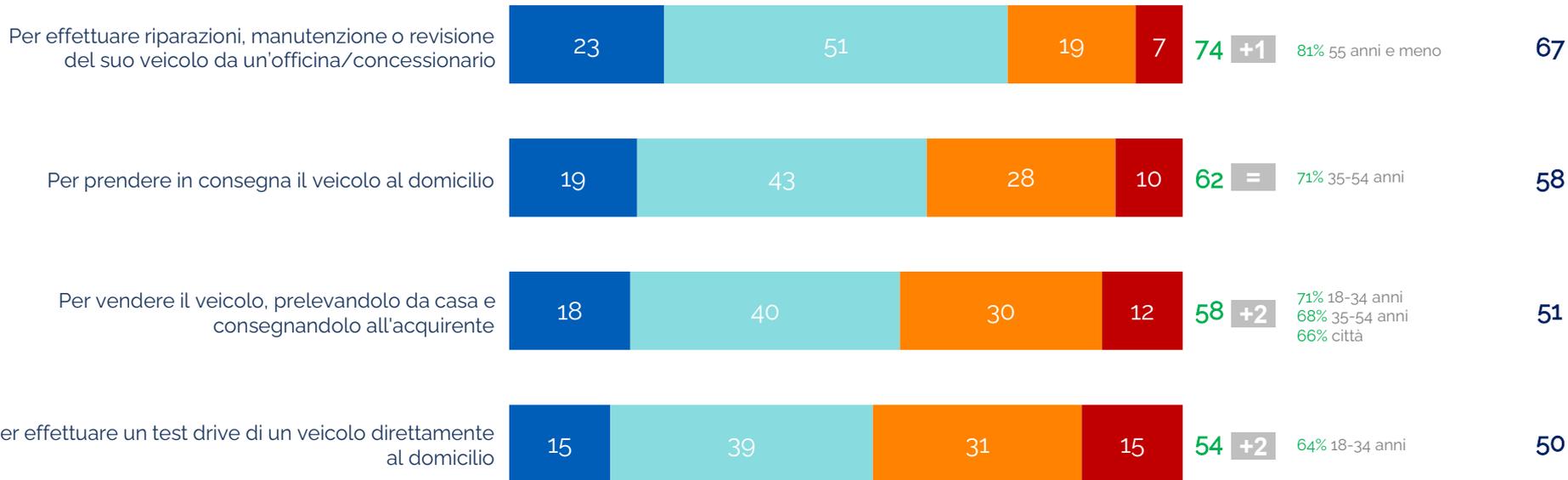
I SERVIZI DI RITIRO E CONSEGNA DEL VEICOLO SONO DI MAGGIORE INTERESSE IN ITALIA RISPETTO AGLI ALTRI PAESI EUROPEI.

INTERESSE PER UN SERVIZIO DI RITIRO E CONSEGNA – TOTALE INTERESSATI %



% Sì

EUROPA



Molto interessato/a

Abbastanza interessato/a

Poco non interessato/a

Per nulla interessato/a

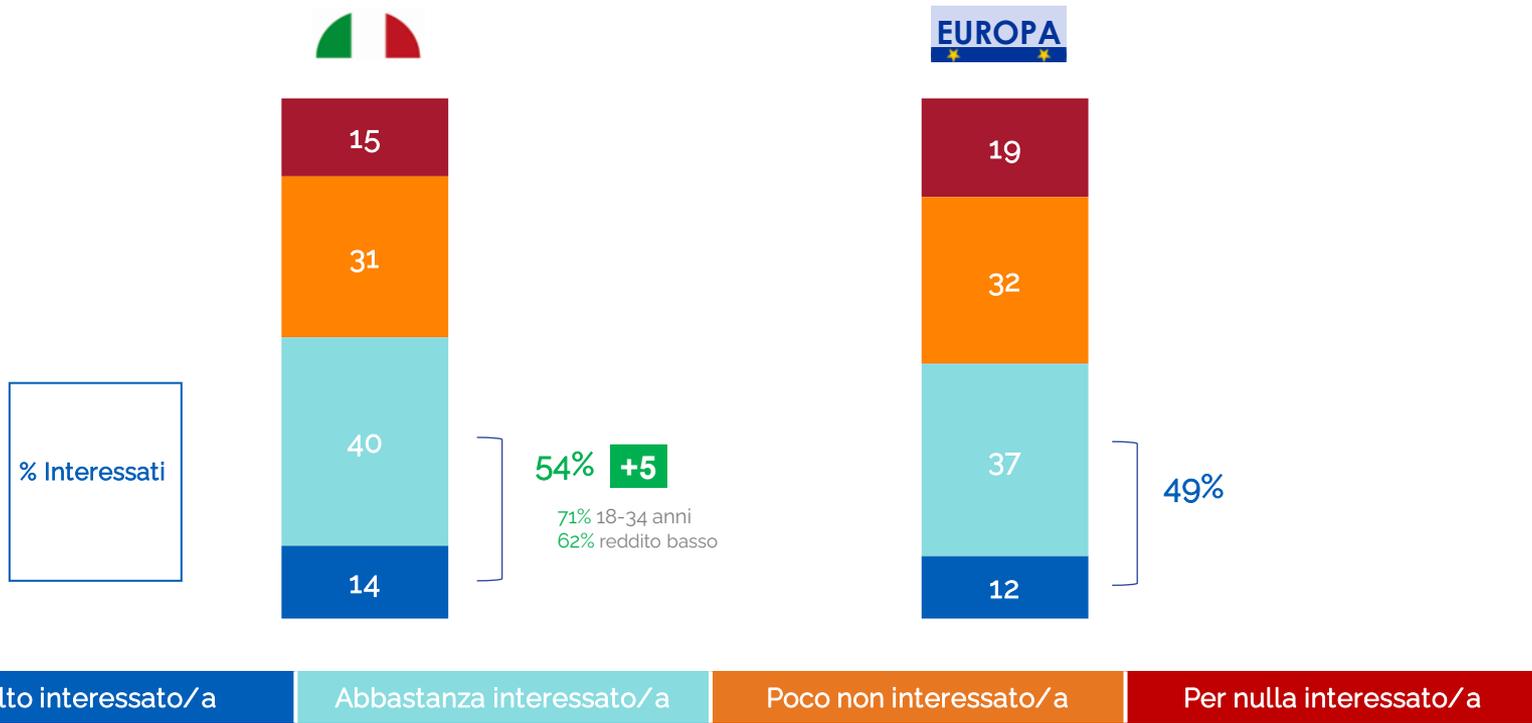
Q50 - Sarebbe interessato a un servizio di ritiro e consegna dell'auto: un collaboratore di fiducia che consegna o ritira il suo veicolo a domicilio (casa o ufficio) secondo le sue esigenze, con il controllo completo del servizio e la visibilità sul suo smartphone, per le seguenti situazioni?

© Ipsos Base: Proprietari di auto



LA MAGGIOR PARTE DEGLI ITALIANI, CON UN PICCOLO TRA I PIÙ GIOVANI È INTERESSATA AD UN BUDGET DI MOBILITÀ, AL POSTO DELL'AUTO SOSTITUTIVA

INTERESSE PER UN BUDGET DI MOBILITÀ

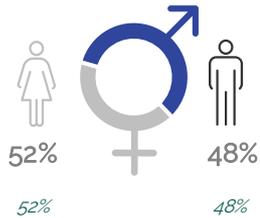


INTERESSE PER UN BUDGET DI MOBILITÀ

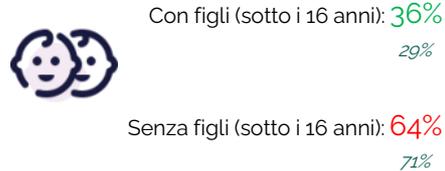
PAESE



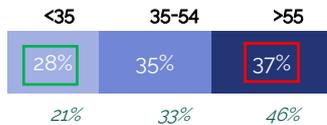
GENERE



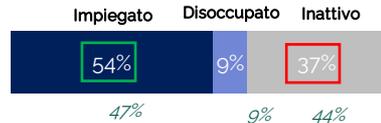
CASA



ETÀ



IMPIEGO



DIMENSIONI DEL MERCATO



Chi sono?

- **Giovani, senza figli (64%), impiegati (54%) e residenti in città o in periferia (46%)**

Cosa fanno?

- Utilizzano maggiormente tutti i tipi di trasporto (auto, mezzi pubblici, ecc.)
- guidano l'auto personale (29%) oggi più di 5 anni fa
- Possiedono più scooter (31% vs 24%) e monopattini (25% vs 16%)

Cosa vogliono?

- Pensano di acquistare un'auto nuova nei prossimi 12 mesi (22% vs 13%), preferendo gli EV (24%) alle auto termiche (14%)
- **Considerano di più la possibilità di non avere un'auto personale in futuro (51% vs 41%)**

Nuove offerte?

- Sono interessati a **un'assicurazione che copra tutti gli spostamenti (77% vs 58%)**

Da notare: Queste persone sono più attente all'ambiente in generale e si impegnano maggiormente per ridurre il proprio impatto ambientale

IL BUDGET MINIMO PER LA MOBILITÀ È IN MEDIA INFERIORE A QUELLO DELL'EUROPA

BUDGET DI MOBILITÀ MINIMO AL POSTO DELL'AUTO SOSTITUTIVA - IN MEDIA

108 €



Invece di ricevere 3 giorni di auto sostitutiva/a noleggio

0 € -

Da 1 a 9 € 4

Da 10 a 19 € 11

Da 20 a 49 € 24

Da 50 a 99 € 19

Da 100 a 299 € 32

Da 300 a 499 € 6

Da 500 a 1000 € 4

69 €

Invece di usufruire di un taxi se vicino a casa

-

11

12

27

22

24

2

2

EUROPA

129 €

Invece di ricevere 3 giorni di auto sostitutiva/a noleggio

0 € -

Da 1 a 9 € 7

Da 10 a 19 € 9

Da 20 a 49 € 18

Da 50 a 99 € 18

Da 100 a 299 € 33

Da 300 a 499 € 9

Da 500 a 1000 € 6

82 €

Invece di usufruire di un taxi se vicino a casa

-

11

14

24

20

25

3

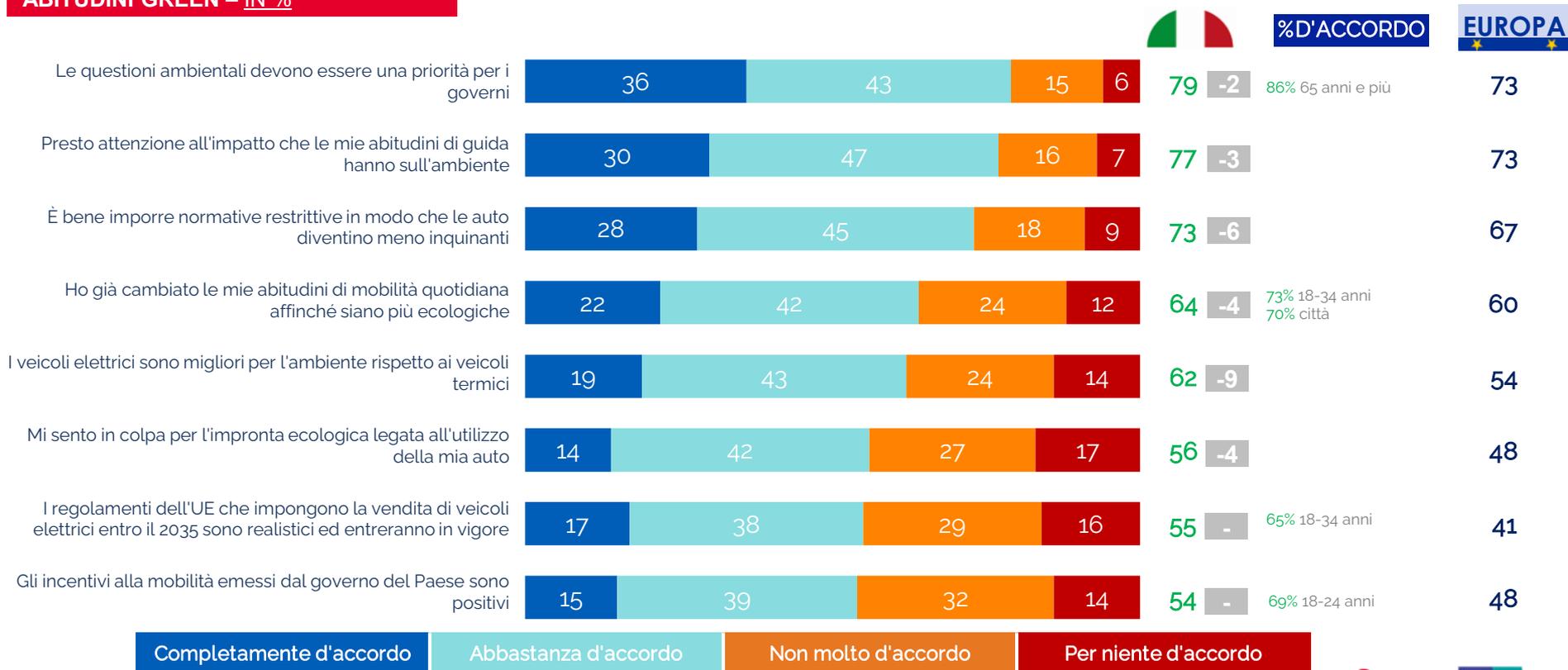
3

6. ATTEGGIAMENTI



GLI ITALIANI SONO PIÙ PREOCCUPATI DEI LORO VICINI EUROPEI PER LE QUESTIONI AMBIENTALI. QUASI 8 SU 10 PRESTANO ATTENZIONE ALL'IMPATTO DELLE LORO ABITUDINI DI GUIDA

ABITUDINI GREEN – IN %



ABOUT IPSOS

Ipsos is the world's third largest market research company, present in 90 markets and employing more than 18,000 people.

Our passionately curious research professionals, analysts and scientists have built unique multi-specialist capabilities that provide true understanding and powerful insights into the actions, opinions and motivations of citizens, consumers, patients, customers or employees. We serve more than 5000 clients across the world with 75 business solutions.

Founded in France in 1975, Ipsos is listed on the Euronext Paris since July 1st, 1999. The company is part of the SBF 120 and the Mid-60 index and is eligible for the Deferred Settlement Service (SRD).

ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg IPS:FP
www.ipsos.com

GAME CHANGERS

In our world of rapid change, the need of reliable information to make confident decisions has never been greater.

At Ipsos we believe our clients need more than a data supplier, they need a partner who can produce accurate and relevant information and turn it into actionable truth.

This is why our passionately curious experts not only provide the most precise measurement, but shape it to provide True Understanding of Society, Markets and People.

To do this we use the best of science, technology and know-how and apply the principles of security, simplicity, speed and substance to everything we do.

So that our clients can act faster, smarter and bolder. Ultimately, success comes down to a simple truth:
You act better when you are sure.