



IL RAPPORTO SULL'ASSICURAZIONE INTEGRATA SUGLI IMMOBILI: ITALIA

/ The Embedded Insurance Property Report: Italy

Approfondimenti e tendenze da oltre **600** proprietari
di case, locatori e affittuari

/ Insights and trends from over **600** Homeowners, Landlords, and Renters



TABLE OF CONTENTS

Il rapporto sull'assicurazione integrata sugli immobili: Italia

01

The embedded insurance property report: Italy

14

CHI ABBIAMO INTERVISTATO

In questo rapporto, ci riferiamo ai seguenti gruppi di intervistati



Proprietari Di Case

Coloro che sono proprietari di un immobile e che attualmente vi abitano



Locatori

Coloro che possiedono uno o più immobili



Affittuari

Coloro che stanno attualmente affittando un immobile



Ospiti a Breve Termine

Coloro che attualmente ospitano ospiti per soggiorni di breve durata

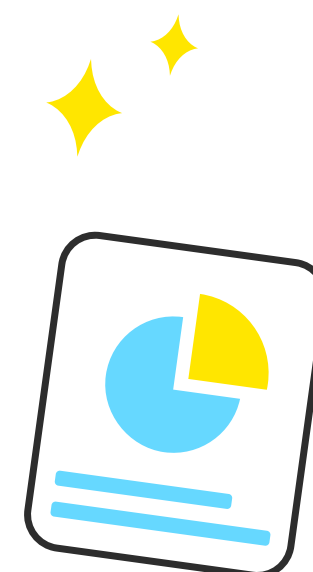
COSA TROVERAI IN QUESTO RAPPORTO

Un sondaggio incentrato sui consumatori, sull'esperienza dei sinistri e sulle offerte integrate per il settore immobiliare

Questo rapporto del leader delle assicurazioni integrate Cover Genius e della società di ricerca Momentive.ai esamina l'interesse dei consumatori per un nuovo modello di distribuzione assicurativa in cui agenti immobiliari, banche, istituti di credito, broker ipotecari, fornitori di annunci di affitti a breve termine e altre proptech offrano un'assicurazione durante il processo di richiesta di acquisto o di affitto di un immobile.

Il rapporto si basa su un sondaggio condotto tra settembre-ottobre 2022 su 600 affittuari, locatori e proprietari di case in Italia. Il rapporto fa parte di una serie globale che comprende Italia, Argentina, Australia, Brasile, Canada, Francia, Germania, India, Indonesia, Messico, Singapore, Corea del Sud, Thailandia, Regno Unito, Stati Uniti e Vietnam.

Gli intervistati hanno risposto a 30 domande riguardanti il tipo di assicurazione immobiliare acquistata, la fonte di acquisto, le eventuali richieste di risarcimento e l'esperienza complessiva in materia di sinistri. Studi approfonditi sui Paesi sono disponibili anche all'indirizzo covergenius.com/research.



631

CONSUMATORI INTERVISTATI

SINTESI

La ricerca ha rivelato la maggior parte di affittuari, locatori e proprietari di case chiedono un'esperienza end-to-end migliore quando si affittano e acquistano proprietà, come evidenziato dai punteggi a basso contenuto di net promoter score (NPS) in tutto il settore. I clienti sono molto interessati all'assicurazione incorporata a causa della comodità che offre perché elimina la necessità di fare quel "secondo passo" quando si acquista un'assicurazione. Per l'industria immobiliare, questo desiderio di comodità arriverà a costo degli assicuratori tradizionali.

I risultati mostrano che gli host a breve termine non sono interessati a gestire più polizze assicurative. Quasi il 100% di loro sarebbe invece interessato all'acquisto di un'assicurazione dal proprio fornitore di quote di noleggio, con comodità come motivatore chiave. Gli host vedono il potenziale per risparmiare denaro sulla loro politica o le tasse di quotazione a breve termine in quanto le coperture incluse dai loro siti di quotazione si sovrappongono alle proprie politiche durante i giorni di noleggio.

Assicurazione della proprietà - Approfondimento

APPROFONDIMENTO

01

I proprietari di case, i locatori e gli affittuari passeranno in futuro a un'assicurazione integrata **(+49%)** a scapito degli assicuratori tradizionali **(-20%)**.

APPROFONDIMENTO

02

La convenienza è il motivo principale per cui i proprietari di casa, i locatori e gli affittuari preferiscono una protezione integrata.

APPROFONDIMENTO

03

L'esperienza dei sinistri nelle assicurazioni immobiliari è scarsa, con un NPS medio di **-18** tra proprietari di case, affittuari e locatori per tutti i tipi di clienti.

APPROFONDIMENTO

04

Coloro che presentano una richiesta di risarcimento hanno l'**18%** in più di probabilità di passare a un'assicurazione integrata.

APPROFONDIMENTO

05

All'**58%** dei clienti proprietari di casa, locatori e affittuari non è stata offerta l'assicurazione durante il processo di iscrizione.

Hosts a breve termine - Approfondimento

APPROFONDIMENTO

06

Il **98%** degli host vuole i loro siti di annunci per locazioni a breve termine (ad esempio Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, ecc.) offrano un'assicurazione per il proprietario oltre alla protezione inclusa in ogni prenotazione

APPROFONDIMENTO

07

La convenienza è il motivo principale per cui i proprietari di casa, i locatori e gli affittuari preferiscono una protezione integrata.

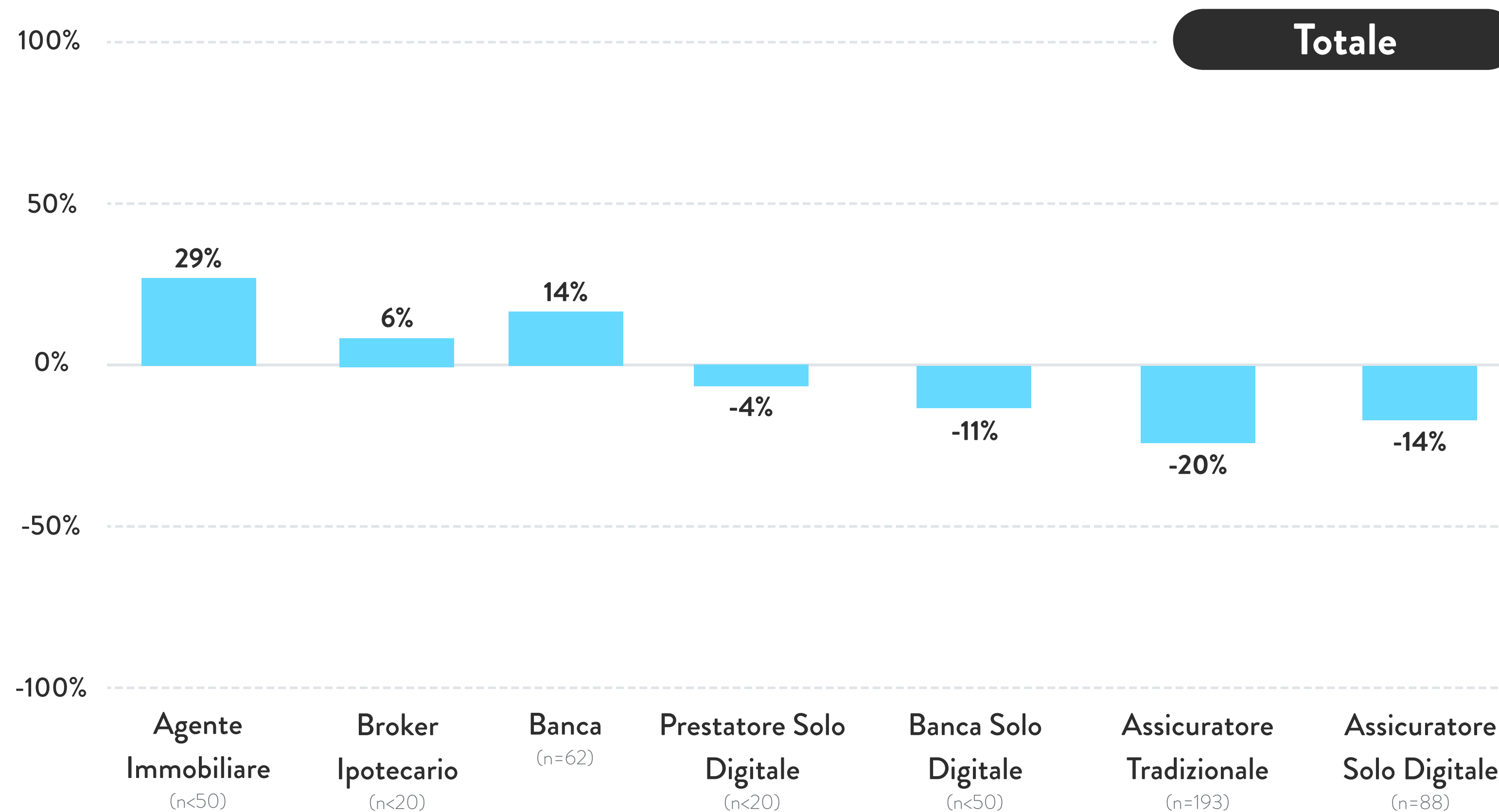
01

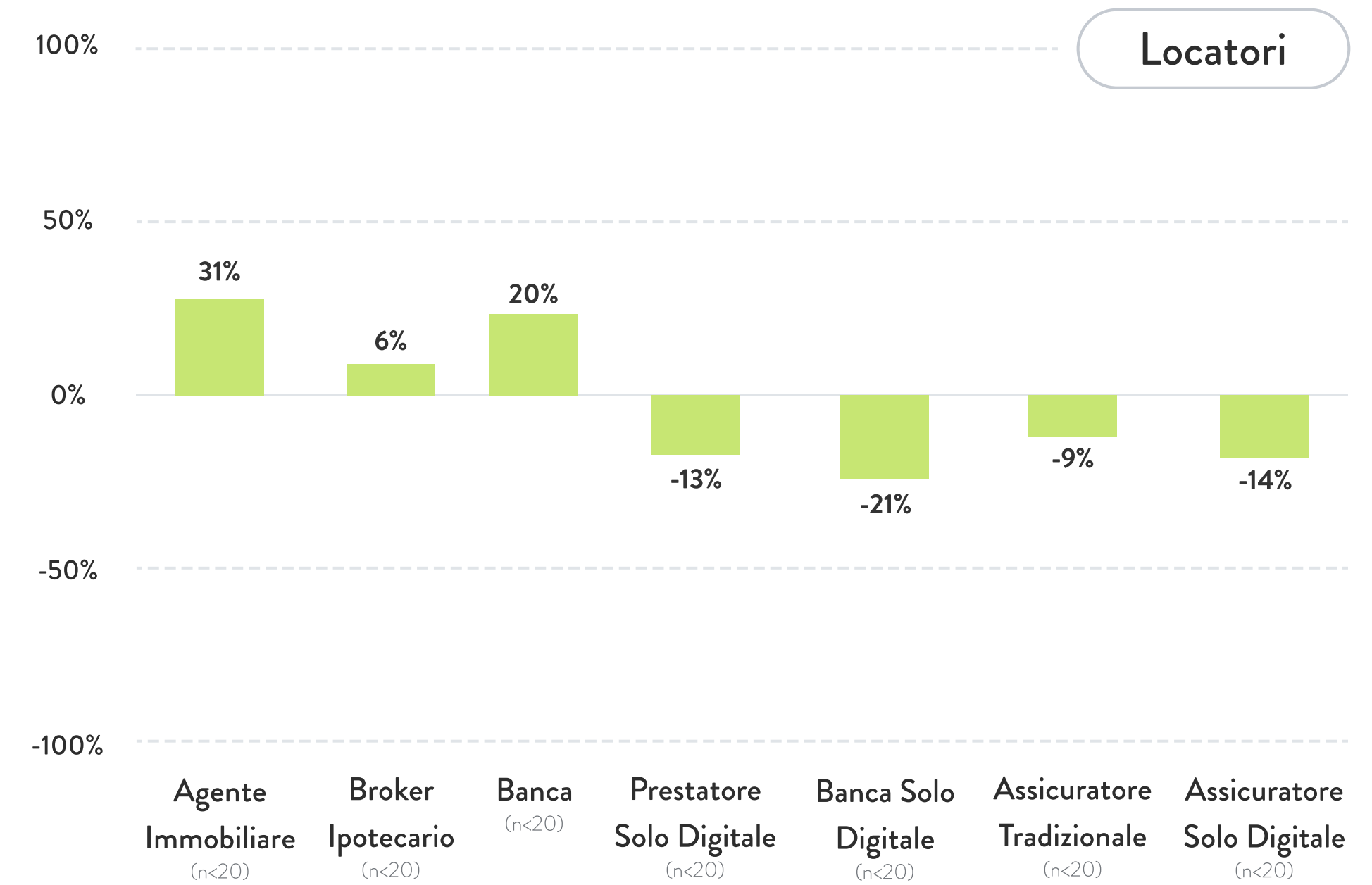
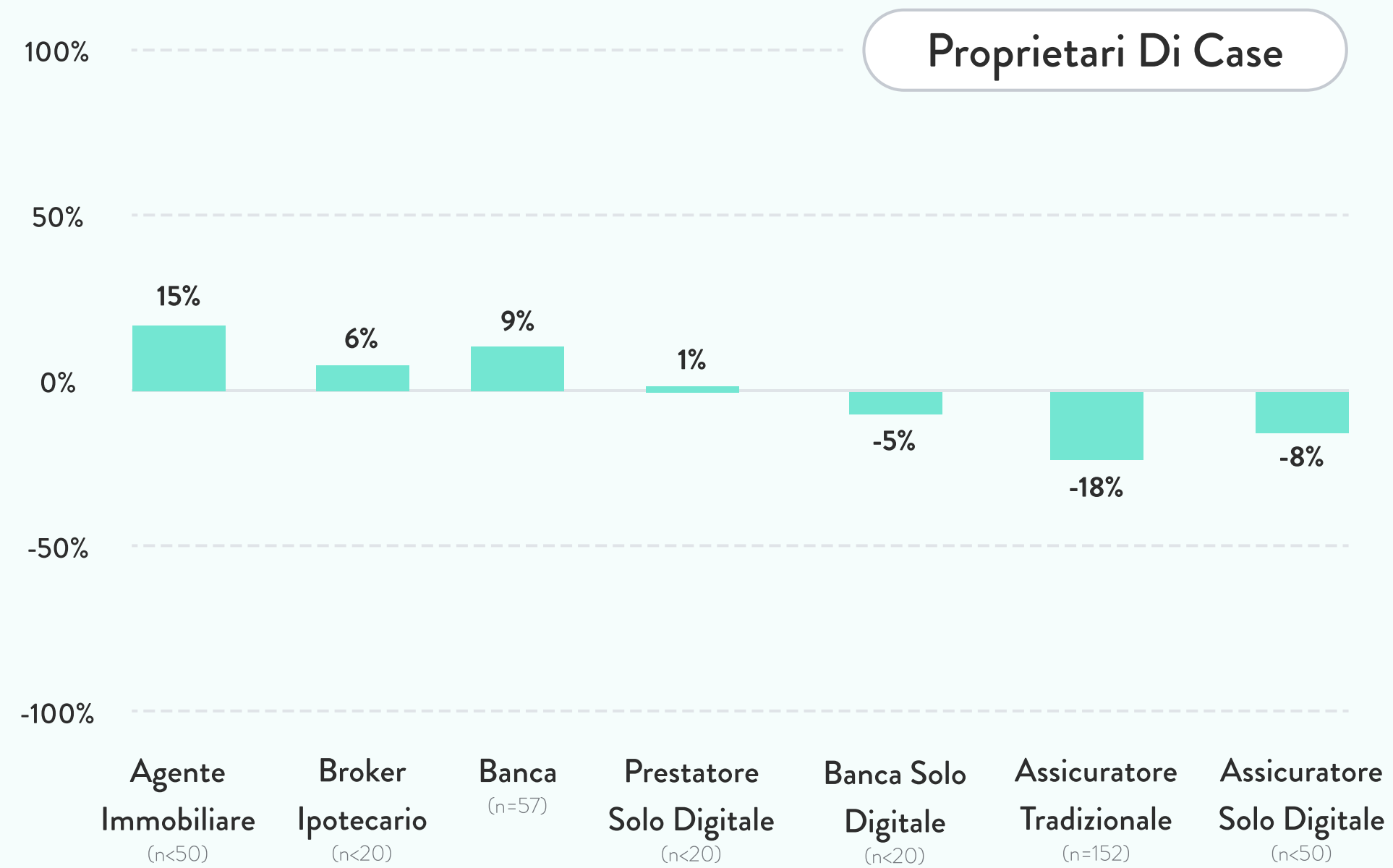
APPROFONDIMENTO

I proprietari di case, i locatori e gli affittuari passeranno in futuro a un'assicurazione integrata* (+49%) a scapito degli assicuratori tradizionali (-20%)

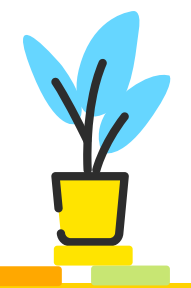
* Assicurazione integrata include agente immobiliare (29%), broker ipotecario (6%), e banca (14%)

“ Per la tua proprietà più recente, da dove hai ottenuto l'assicurazione sull'immobile? ”

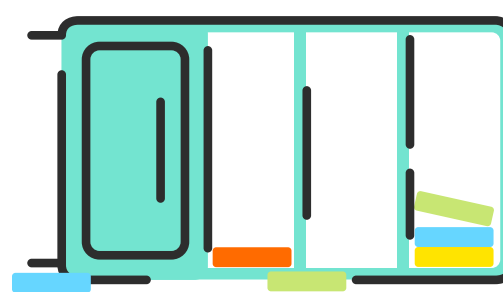
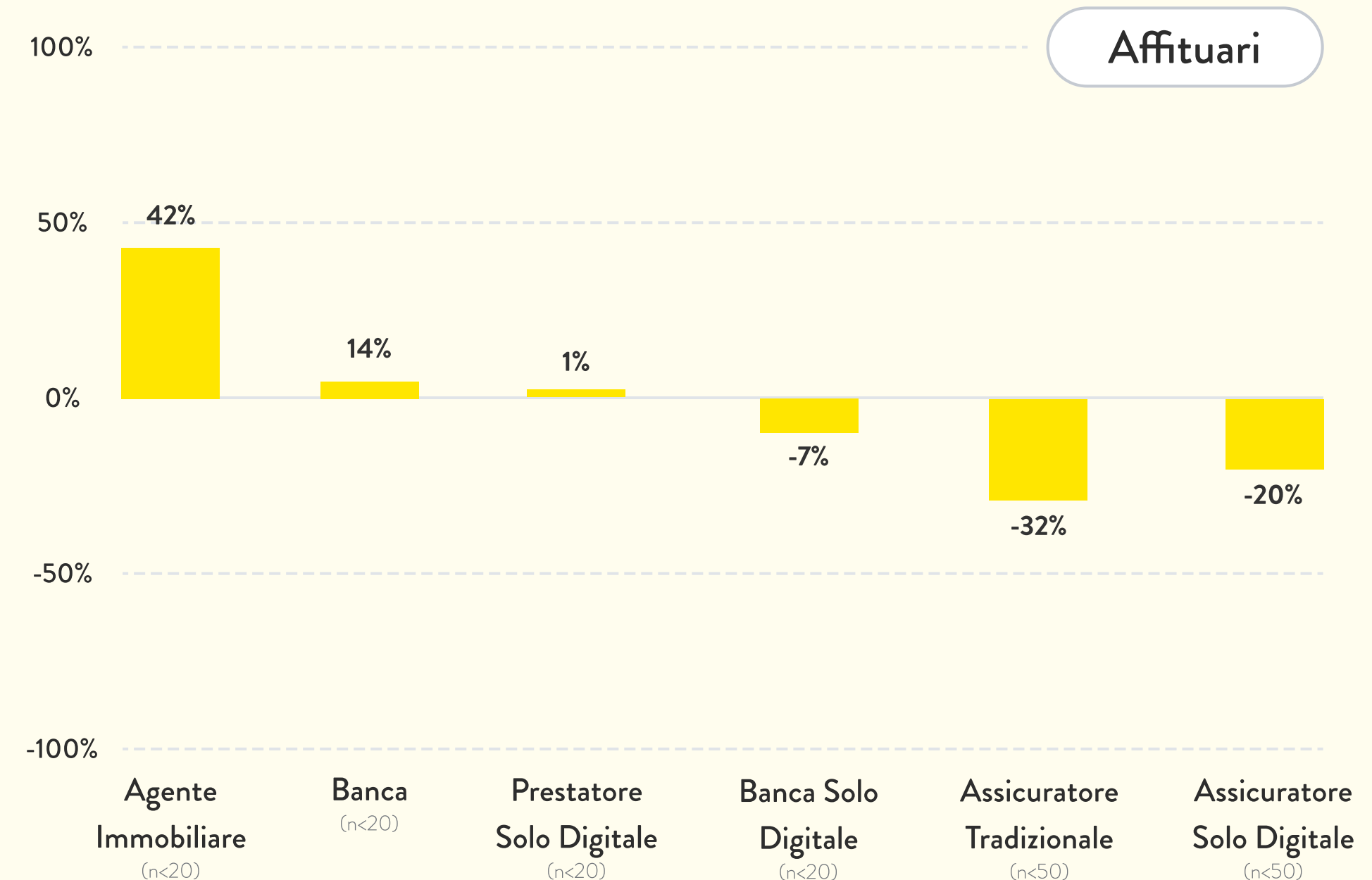




APPROFONDIMENTO 01



La maggioranza dei clienti “intende fortemente” passare a fonti assicurative integrate in futuro, a scapito degli assicuratori tradizionali



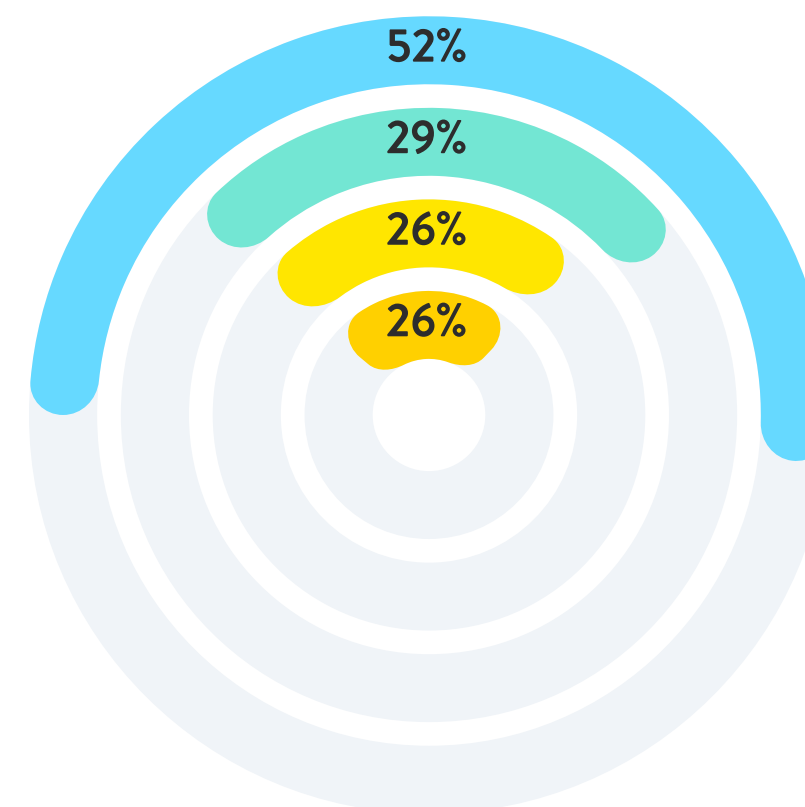
02



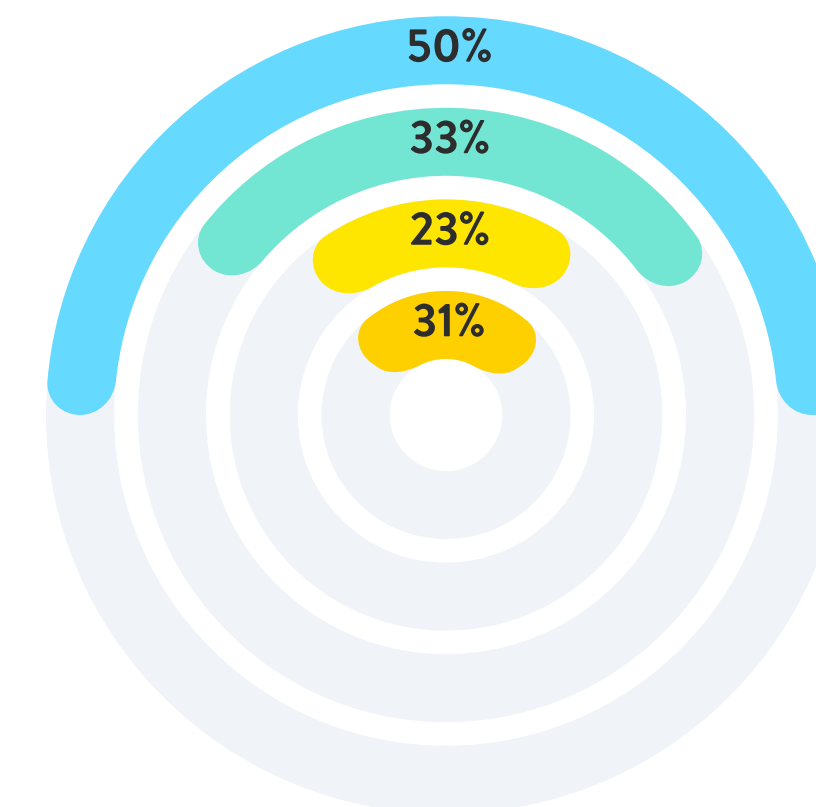
APPROFONDIMENTO

La convenienza è il motivo principale per cui i proprietari di casa, i locatori e gli affittuari preferiscono un'assicurazione integrata

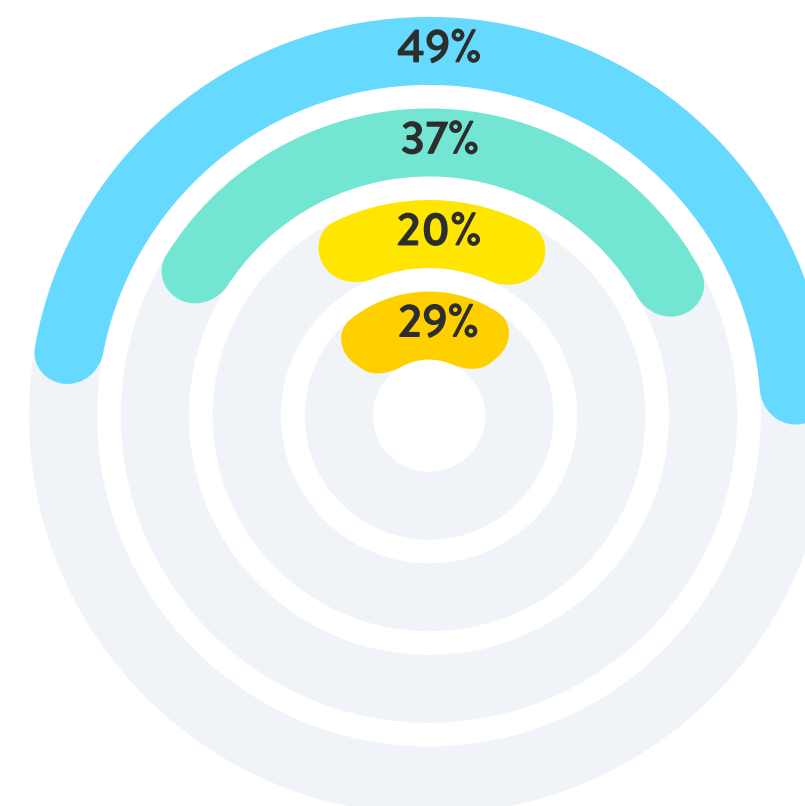
“ Perché preferiresti questa fonte? Seleziona tutte le opzioni applicabili ”



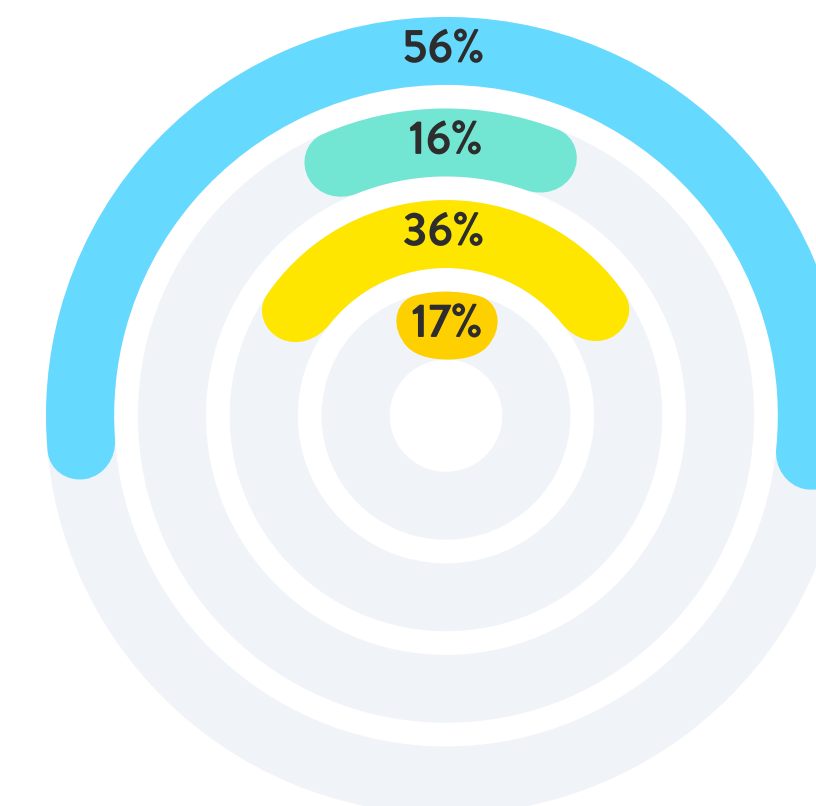
Totale



Proprietari Di Case



Locatori



Affittuari

● Convenienza ● Fiducia ● Costo ● Assicurazione Personalizzata

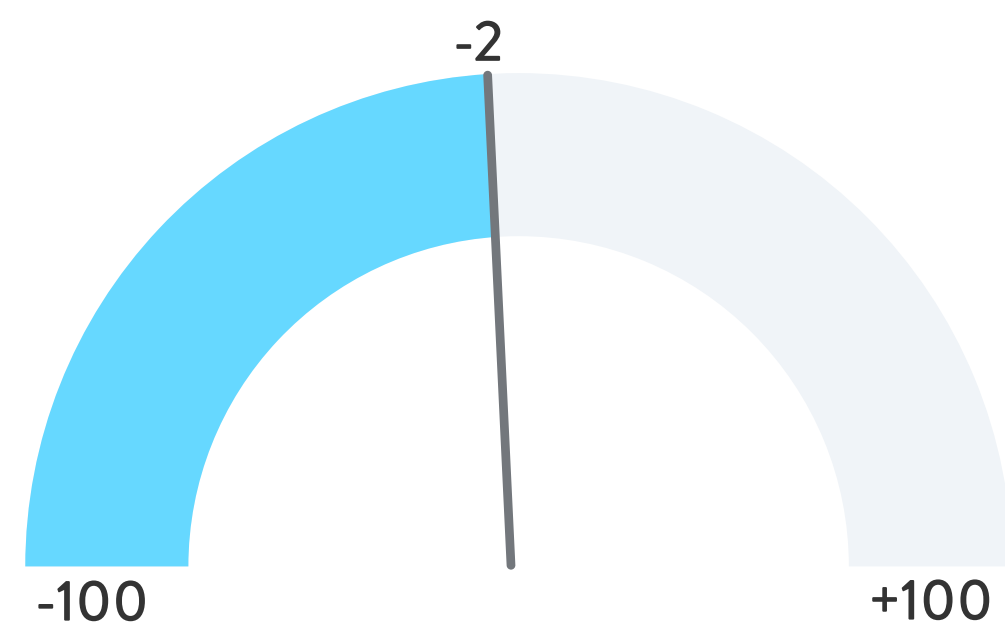
03A



APPROFONDIMENTO

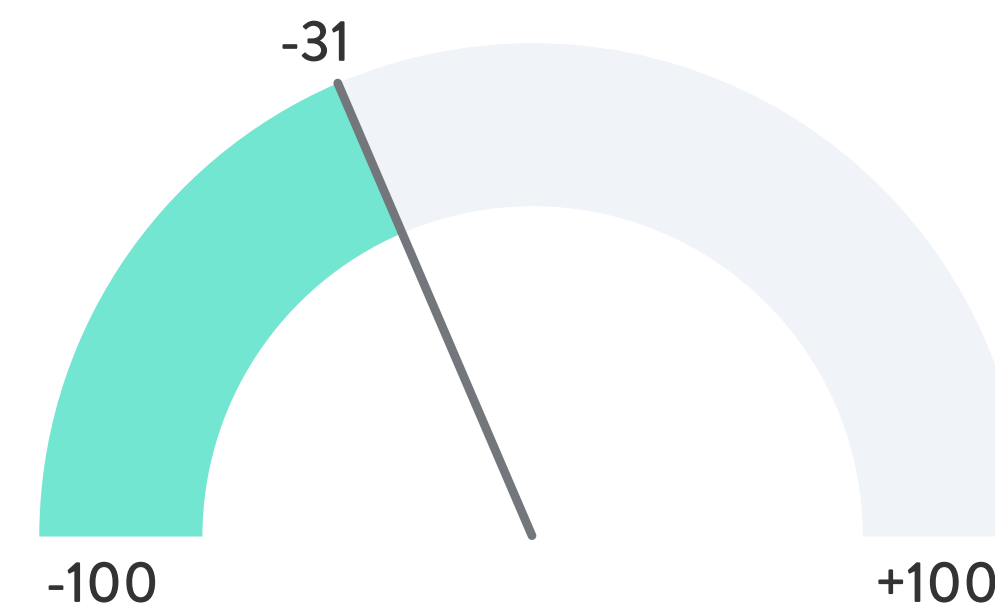
L'esperienza dei sinistri nelle assicurazioni immobiliari è scarsa, con un NPS medio di -18 tra proprietari di case, affittuari e locatori per tutti i tipi di clienti

“ Guardando indietro, su una scala da 1 a 10, dove 1 è un'esperienza negativa e 10 è un'ottima esperienza, come valuteresti la procedura per i sinistri? ”



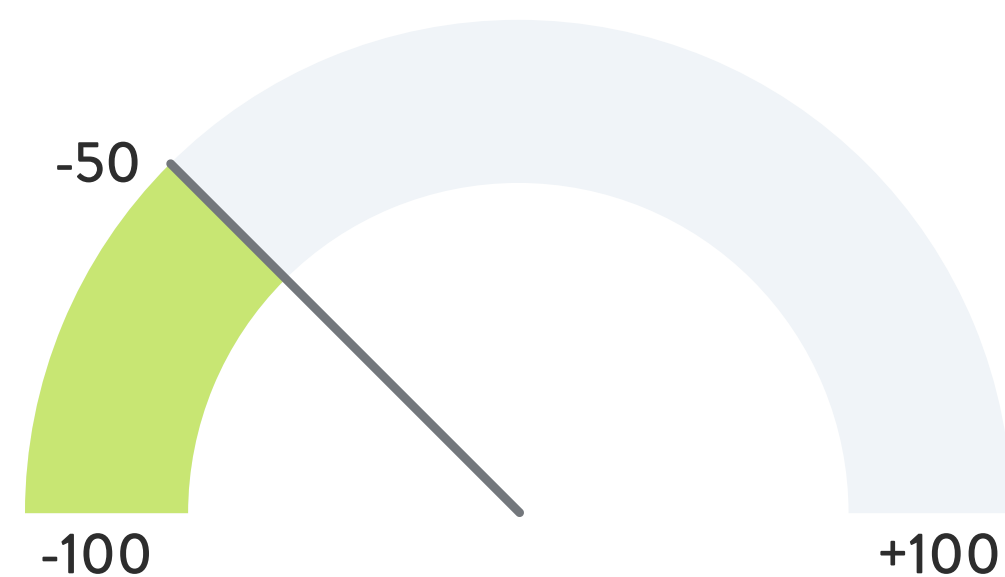
(n=58)

Proprietari Di Case



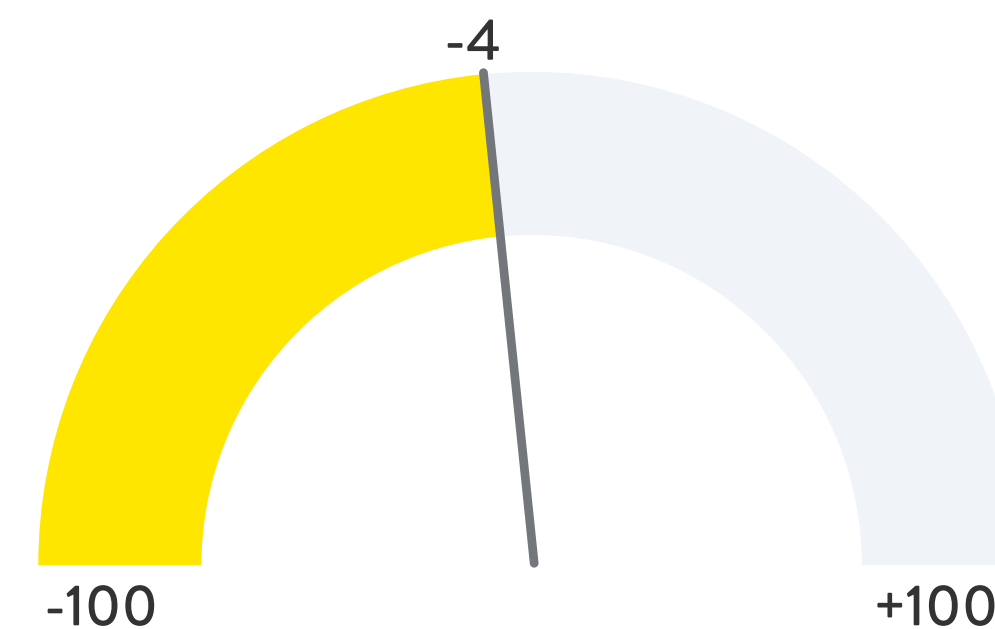
(n<20)

Locatori



(n<50)

Affittuari



(n<50)

Ospiti a Breve Termine

● NPS - Proprietari Di Case ● NPS - Locatori ● NPS - Affittuari ● NPS - Hosts di noleggio a breve termine

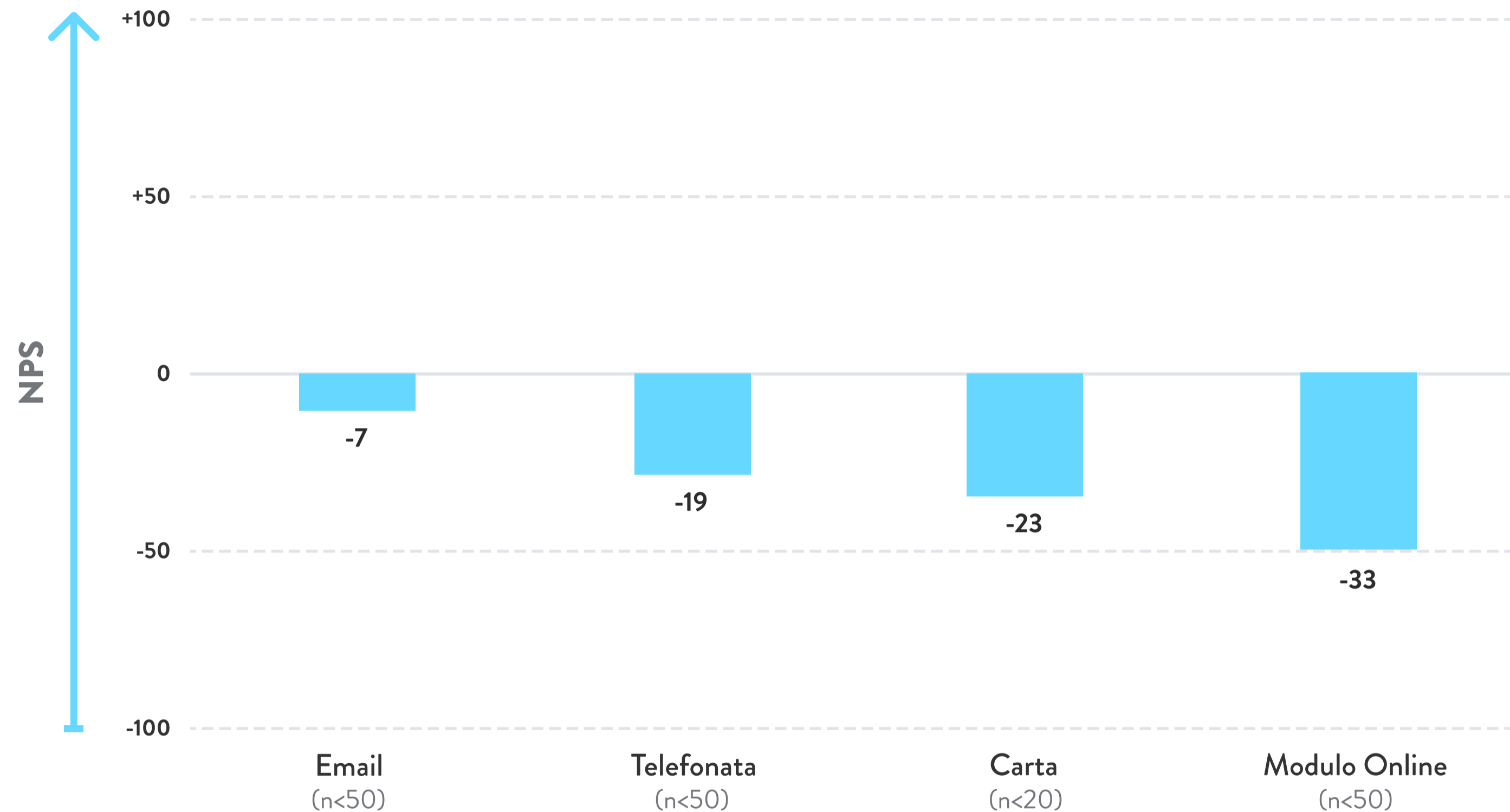
03_B



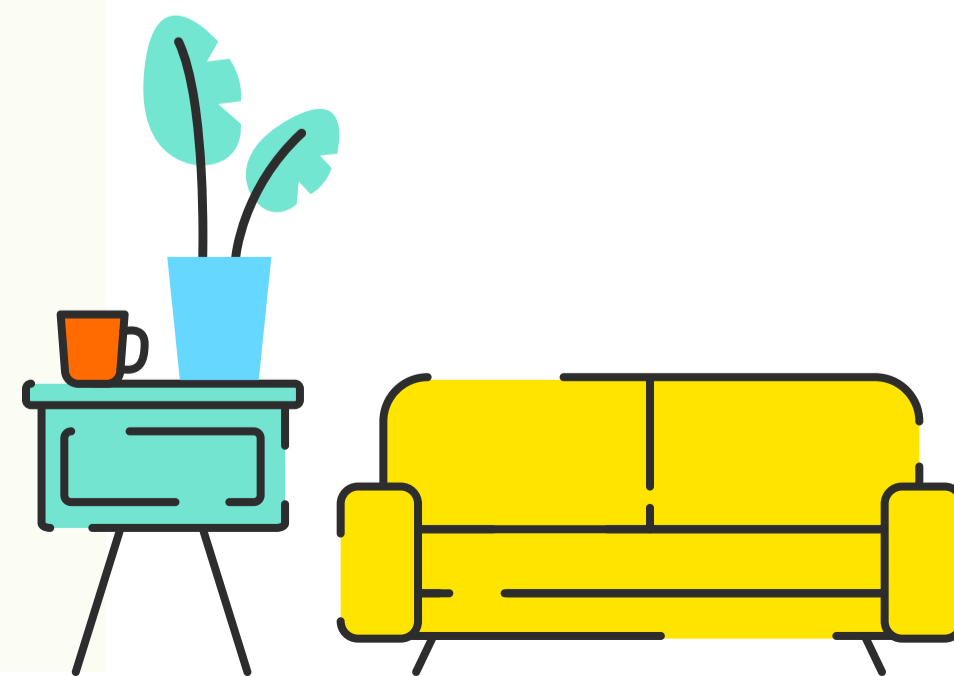
APPROFONDIMENTO

L'esperienza dei sinistri è la peggiore quando ci sono moduli cartacei o online

“ Guardando indietro, su una scala da 1 a 10, dove 1 è un'esperienza negativa e 10 è un'ottima esperienza, come valuteresti la procedura per i sinistri? ”



● NPS

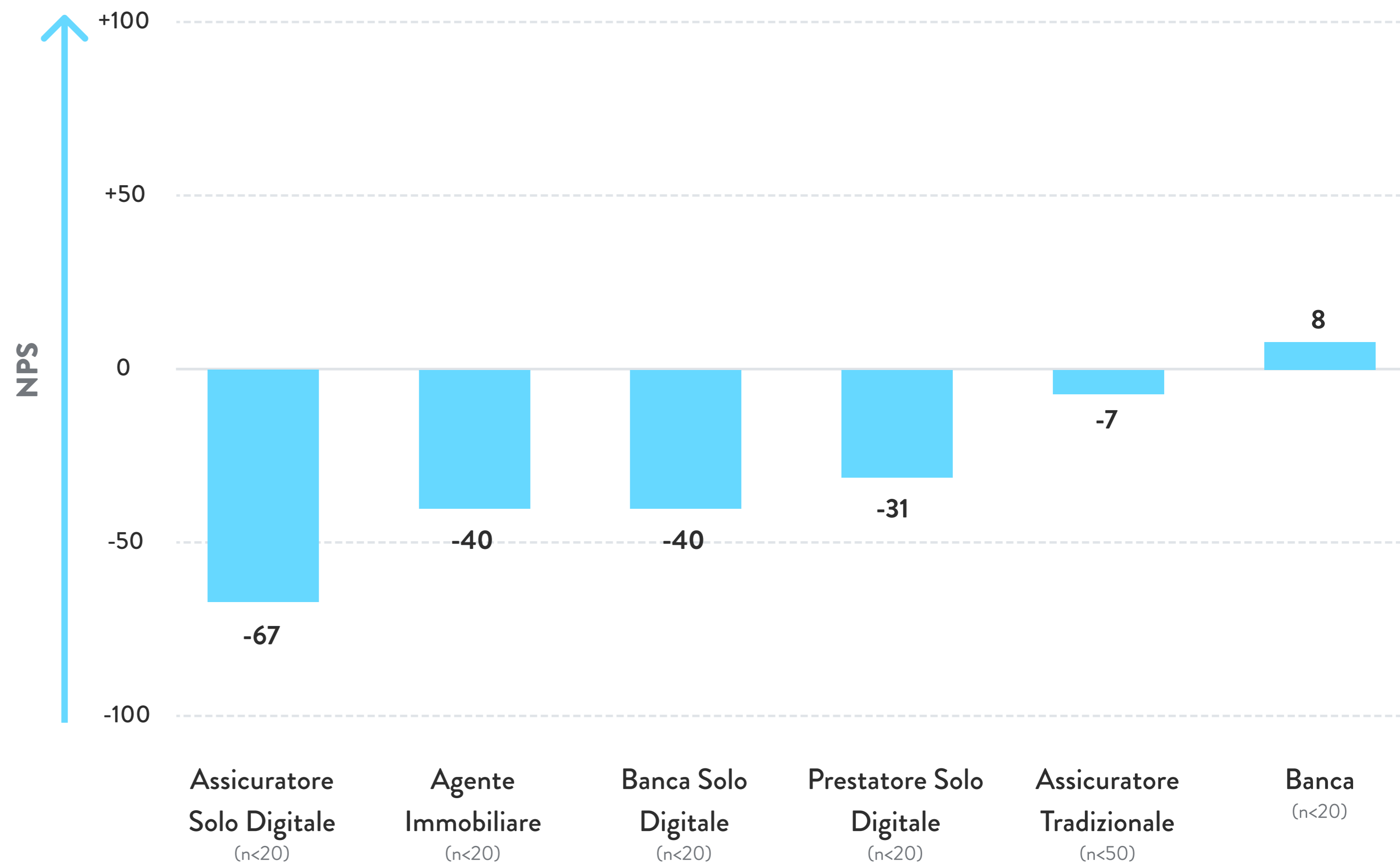


03c

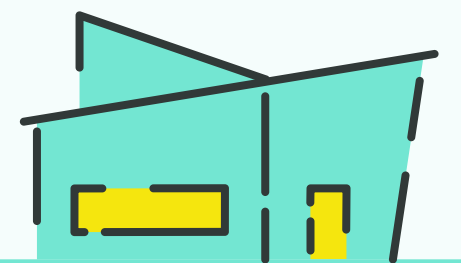
APPROFONDIMENTO

L'NPS è basso indipendentemente dalla fonte di compra

“ Guardando indietro, su una scala da 1 a 10, dove 1 è un'esperienza negativa e 10 è un'ottima esperienza, come valuteresti la procedura per i sinistri? ”



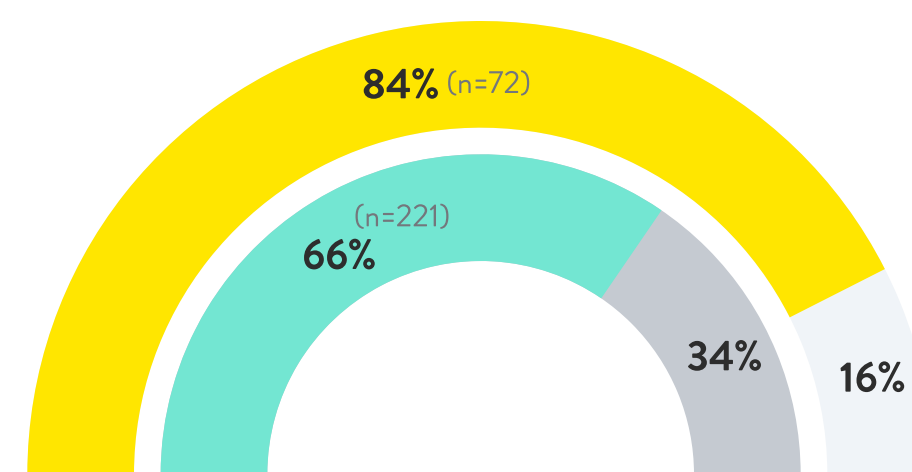
04



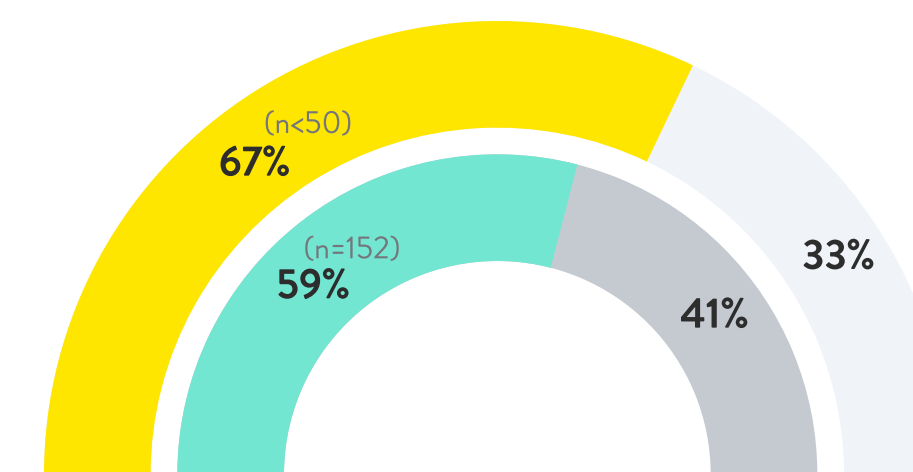
APPROFONDIMENTO

Coloro che presentano una richiesta di risarcimento hanno l'**18%** in più di probabilità di passare a un'assicurazione integrata

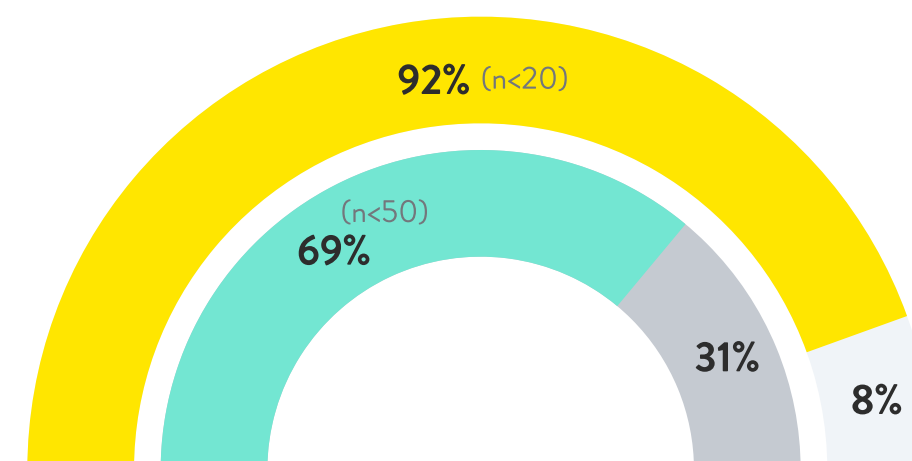
“ Hai avuto bisogno di presentare una richiesta di risarcimento? ”



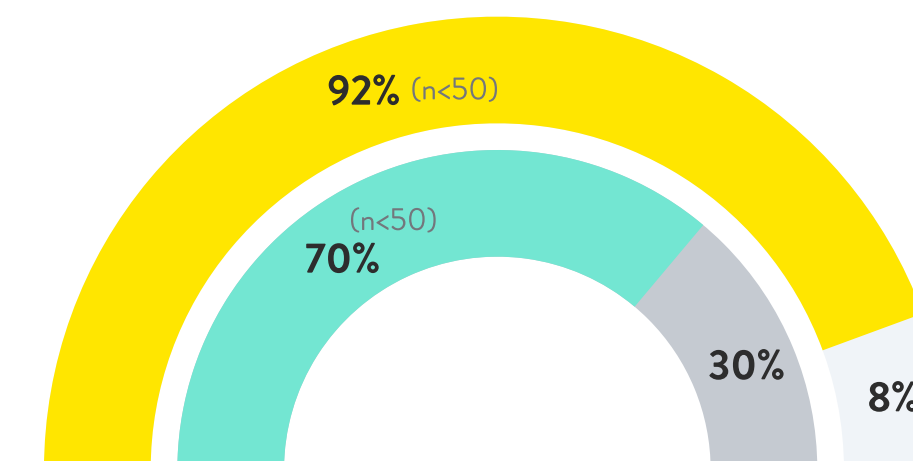
Totale



Proprietari Di Case



Locatori



Affittuari

- Sì, ho fatto una richiesta di risarcimento - sono disposto a cambiare
- No, non ho fatto una richiesta di risarcimento - sono disposto a cambiare
- Sì, ho fatto una richiesta di risarcimento - non sono disposto a cambiare
- No, non ho fatto una richiesta di risarcimento - non sono disposto a cambiare

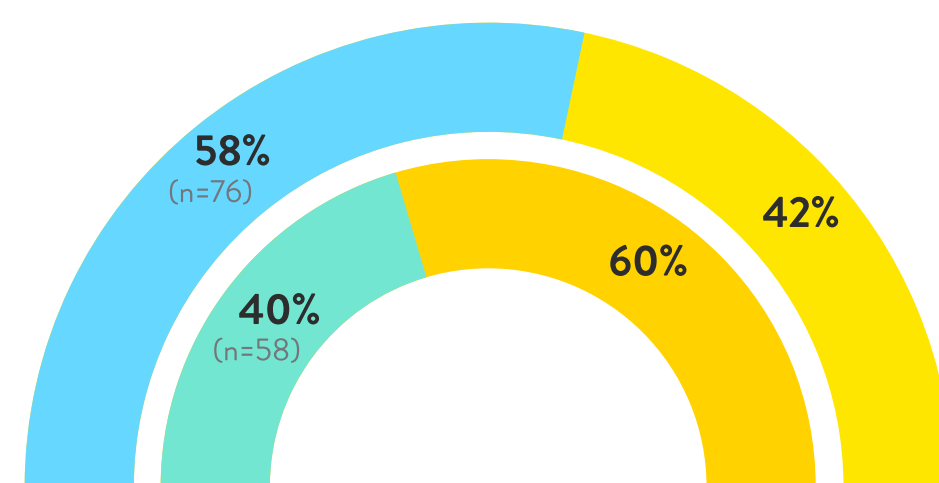
05



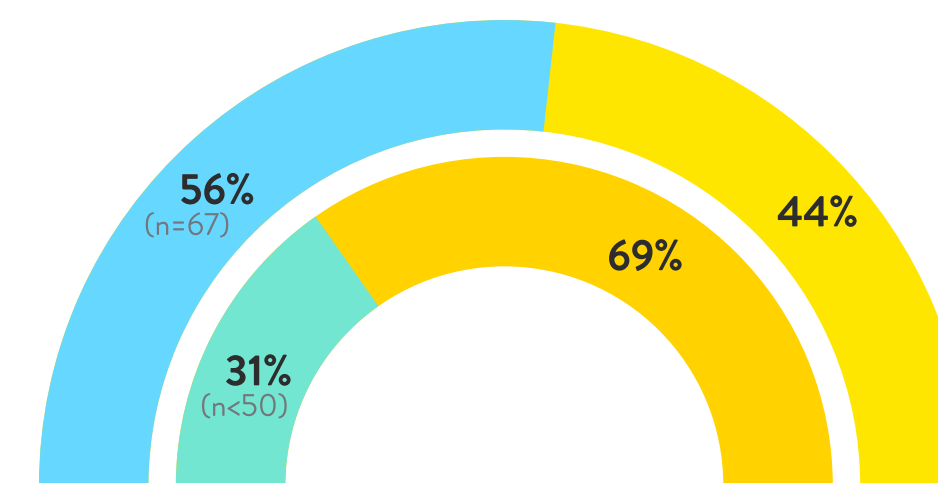
APPROFONDIMENTO

All'58% dei proprietari di casa, locatori e affittuari non è stata offerta l'assicurazione durante il processo di iscrizione

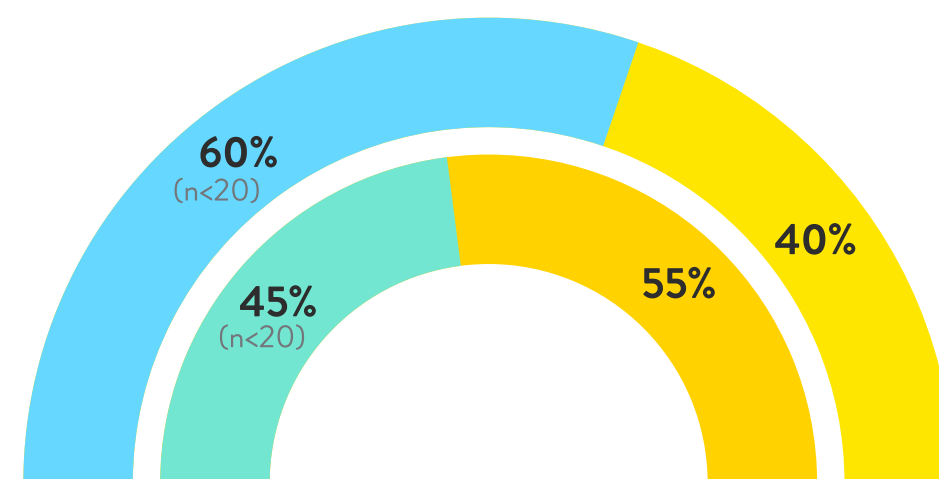
“ Hai indicato di non aver ottenuto un'assicurazione sull'immobile dalle seguenti fonti. Potresti indicare perché? ”



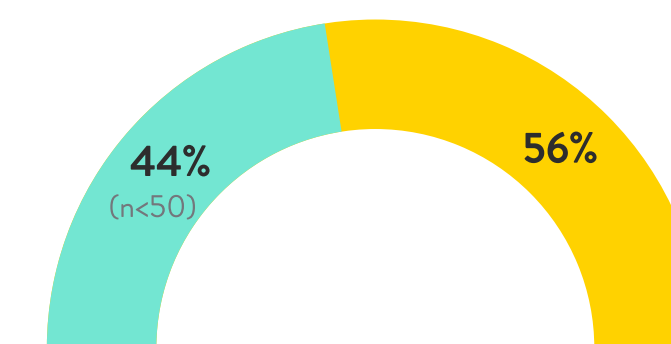
Totale



Proprietari Di Case



Locatori



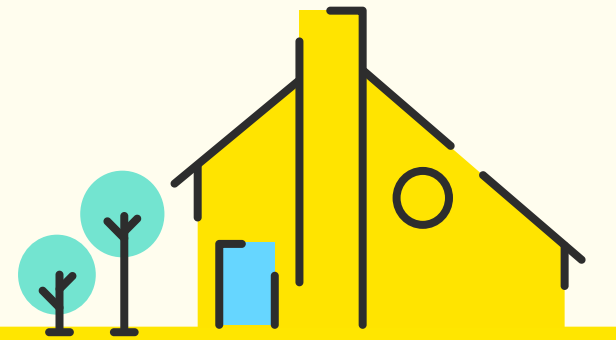
Affittuari

- Mi è stata offerta l'Assicurazione dalla mia banca/prestatore, ma ho scelto di non prenderla
- Mi è stata offerta l'Assicurazione dal mio agente immobiliare, ma ho scelto di non prenderla
- **Non** mi è stata offerta l'Assicurazione dalla mia banca/prestatore
- **Non** mi è stata offerta l'Assicurazione dal mio agente immobiliare

**HOST DI NOLEGGIO
A BREVE TERMINE**



06

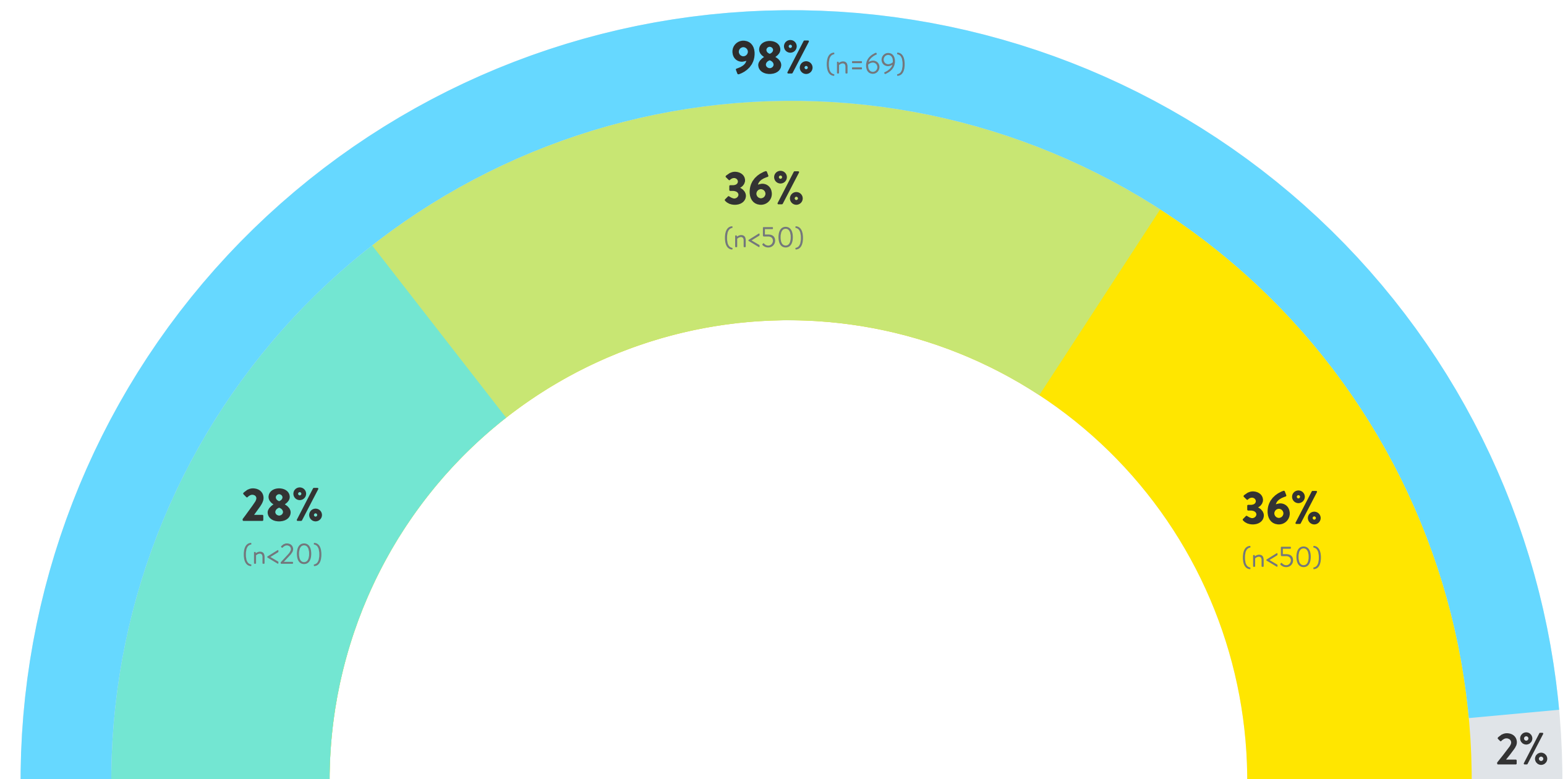


APPROFONDIMENTO

Il 98% degli host vuole i loro siti di annunci per locazioni a breve termine (ad esempio Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, ecc.) offrano un'assicurazione per il proprietario oltre alla protezione inclusa in ogni prenotazione

Quando gli viene chiesto perché lo desiderano, il 36% degli host preferirebbe uno sconto sulle tariffe degli annunci di locazione a breve termine, mentre il 28% preferirebbe una offerta scontata per l'acquisto di un'assicurazione per il locatore/subaffitto

“ Se potessi ottenere l'assicurazione per la proprietà dal tuo sito preferito per gli affitti a breve termine, saresti interessato a questa offerta? ”



- Interessato all'acquisto di un'assicurazione per il locatore/la casa
- Intervistati che hanno preferito acquistare un'assicurazione per il locatore/subaffitto con un'offerta scontata
- Gli intervistati che hanno preferito acquistare un'assicurazione per il locatore/subaffitto con uno sconto sulle tariffe degli annunci di locazione
- Gli intervistati che hanno altre preferenze per l'acquisto di un'assicurazione per il locatore/subaffitto
- Non interessato all'acquisto di un'assicurazione per il locatore/la casa

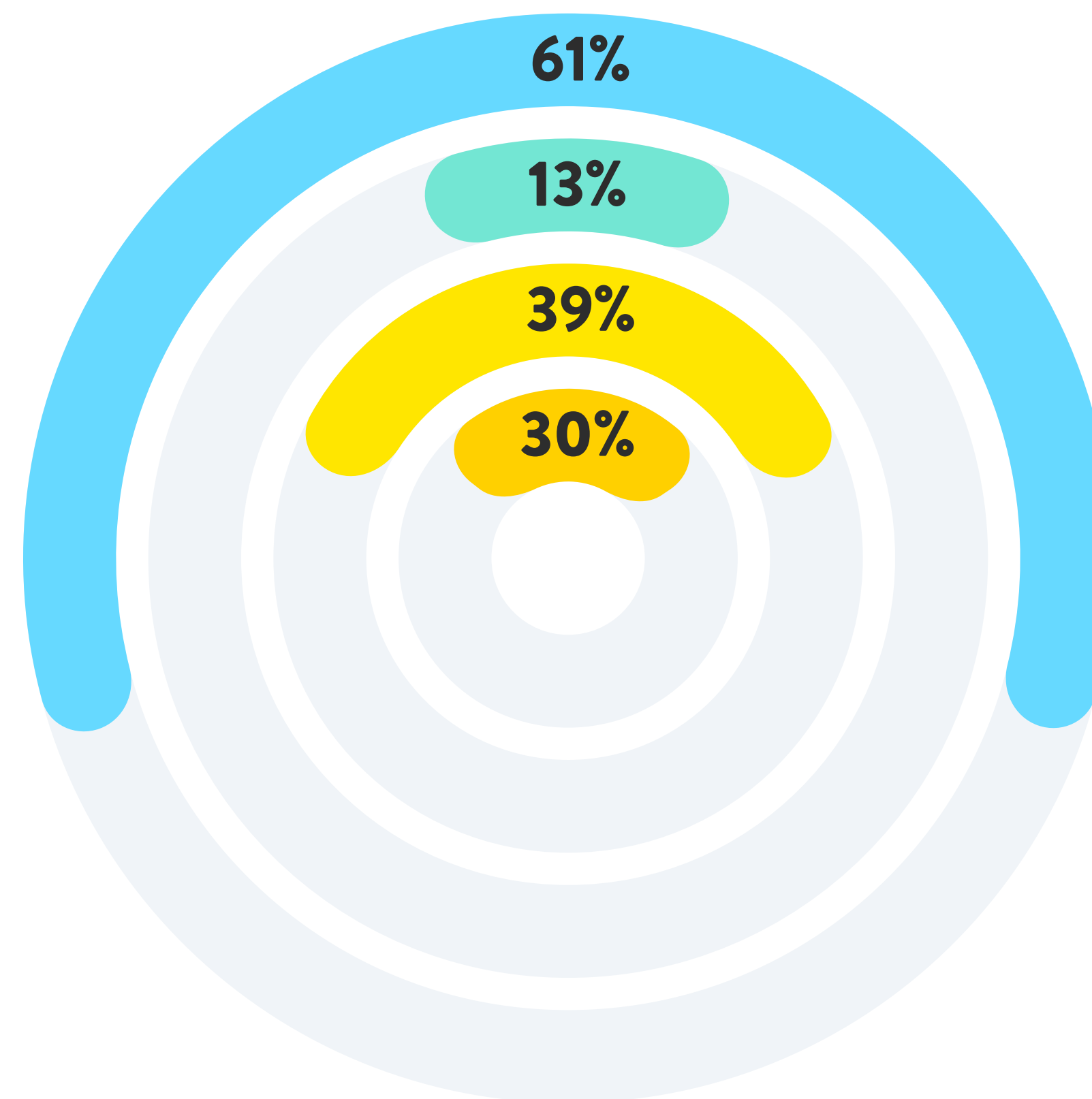
07



APPROFONDIMENTO

La convenienza è il motivo principale per cui i proprietari di casa, i locatori e gli affittuari preferiscono una protezione integrata

“ Perché preferiresti ricevere tali offerte?
Seleziona tutte le opzioni applicabili ”



● Convenienza

● Fiducia

● Costo

● Assicurazione Personalizzata



COVER GENIUS

THE EMBEDDED INSURANCE

PROPERTY REPORT: ITALY

Insights and trends from over **600**
Homeowners, Landlords, and Renters



WHO WE SURVEYED

In this report, we refer to the following respondent groups



Homeowners

Those who own a property and currently live in the property



Landlords

Those who own one or more investment properties



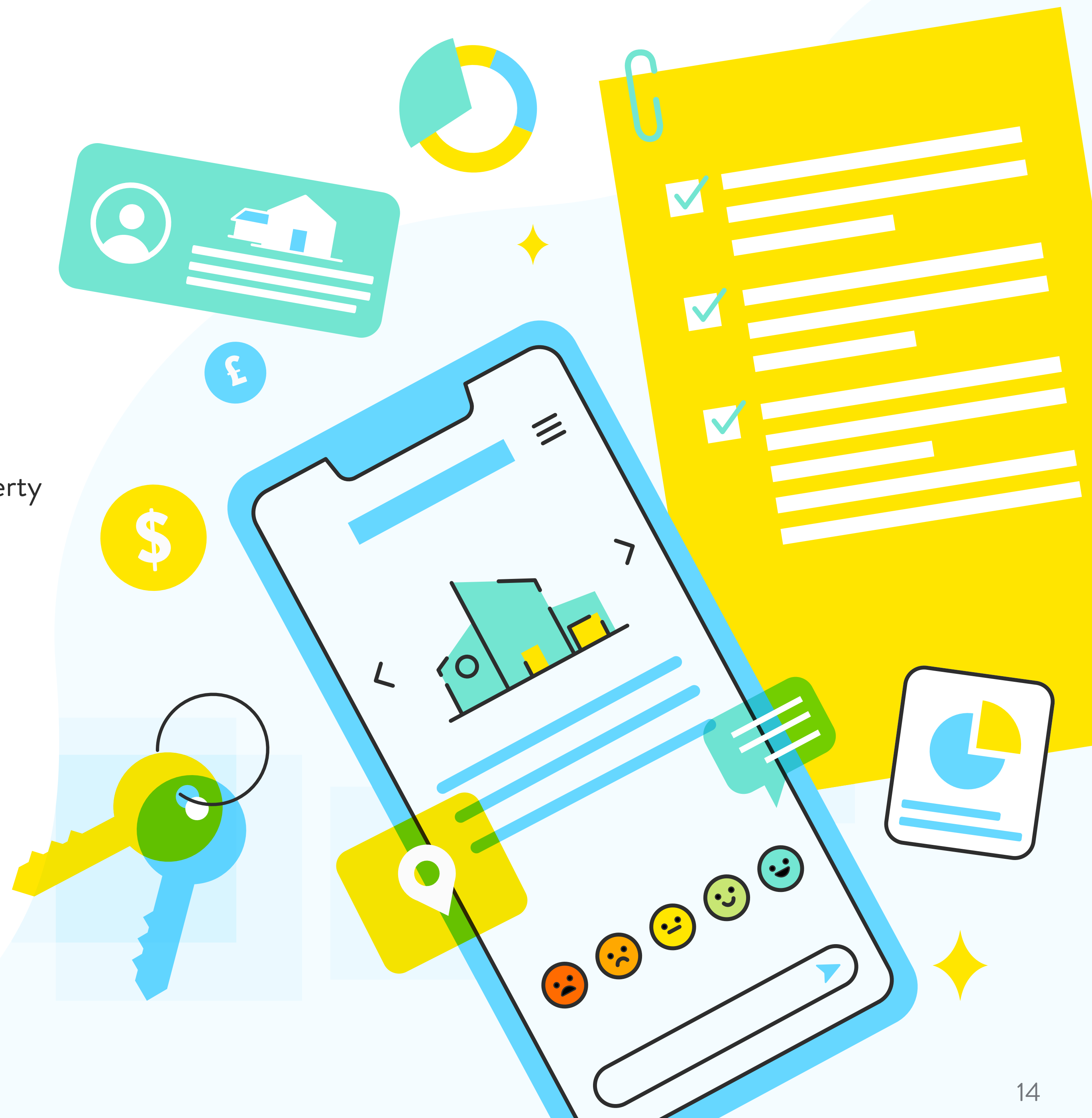
Renters

Those who are currently leasing a property



Hosts

Those who currently host guests for short-term stays



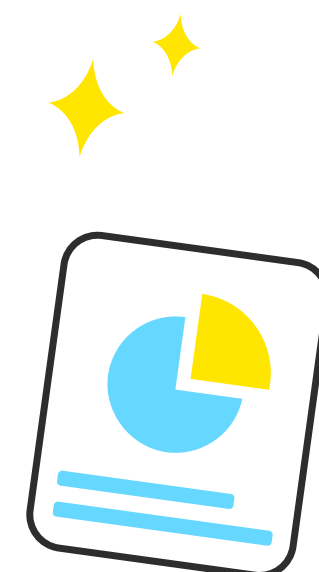
WHAT YOU WILL FIND IN THIS REPORT

A consumer-focused survey on claims experiences and embedded offers for the property industry

This report, from Cover Genius, the insurtech for embedded insurance, and research firm Momentive.ai, examines consumer interest in a new model of insurance distribution where realtors, banks, lenders, mortgage brokers, short-term rental listing providers and other proptechs offer insurance during the application process for buying or renting their property.

The report is based on a survey conducted in September-October 2022 of 600 census-balanced Renters, Landlords and Homeowners in Italy. The report is part of a global series that includes Italy, Argentina, Australia, Brazil, Canada, France, Germany, India, Indonesia, Mexico, Singapore, South Korea, Thailand, UK, US and Vietnam.

The respondents answered up to 30 questions about which type of property insurance they bought, their purchase source, whether they made a claim and the overall claim experience. In-depth country studies are also available at covergenius.com/research.



631

CUSTOMERS SURVEYED

EXECUTIVE SUMMARY

The research revealed a majority of Renters, Landlords and Homeowners are demanding a better end-to-end experience when renting and buying properties, as evidenced by low Net Promoter Scores (NPS) industry-wide. Customers are highly interested in embedded insurance due to the convenience it offers because it eliminates the need to take that “second step” when purchasing insurance. For the property industry, this desire for convenience will come at the cost of traditional insurers.

Findings show that short-term rental hosts are not interested in managing multiple insurance policies. Nearly 100% of them would instead be interested in purchasing insurance from their rental listing provider, with convenience as the key motivator. Hosts see the potential to save money on either their policy or short-term listing fees as the coverages included from their listing sites overlap with their own policies during rental days.

Property Insurance - Insights

INSIGHT 01

Homeowners, Landlords and Renters will switch to embedded insurance sources in the future **(+49%)** at the cost of traditional insurers **(-20%)**.

INSIGHT 02

Convenience is the primary reason why Homeowners, Landlords and Renters prefer embedded insurance.

INSIGHT 03

Claims experiences in property insurance are poor, with an average NPS of **-18** across Homeowners, Renters and Landlords.

INSIGHT 04

Those who recently made a claim are willing to switch at a rate **18%** higher than those who have not recently made a claim.

INSIGHT 05

58% of Homeowners, Landlords and Renters were not offered insurance during their application process.

Short-Term Rental Hosts - Insights

INSIGHT 06

98% of hosts want their short-term listing sites (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) to offer Landlord protection in addition to the Host protection that’s included with every booking.

INSIGHT 07

Convenience is the primary reason why Hosts would be interested in purchasing Landlord or Homeowner Insurance from their favored rental listing site.

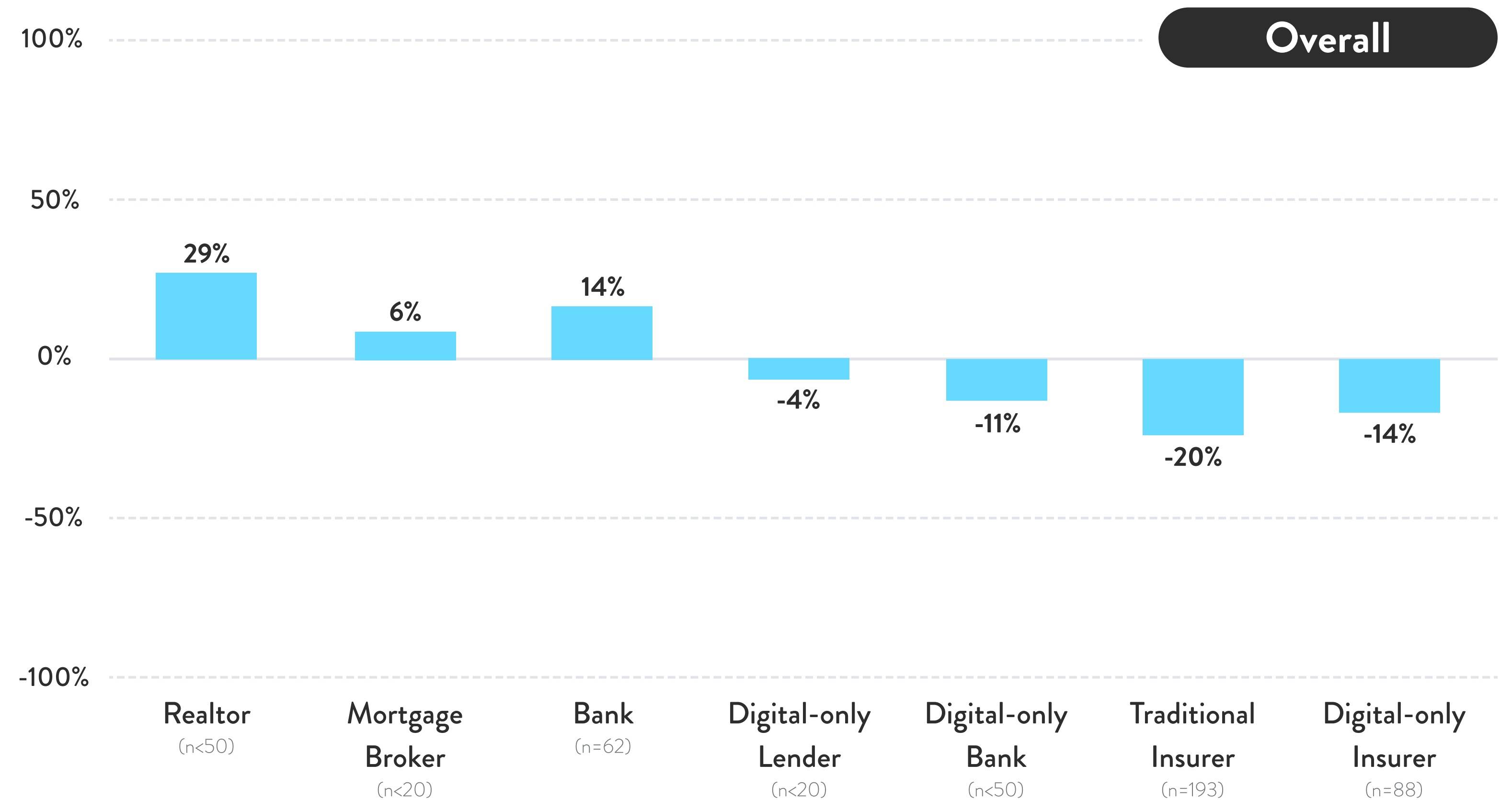
01

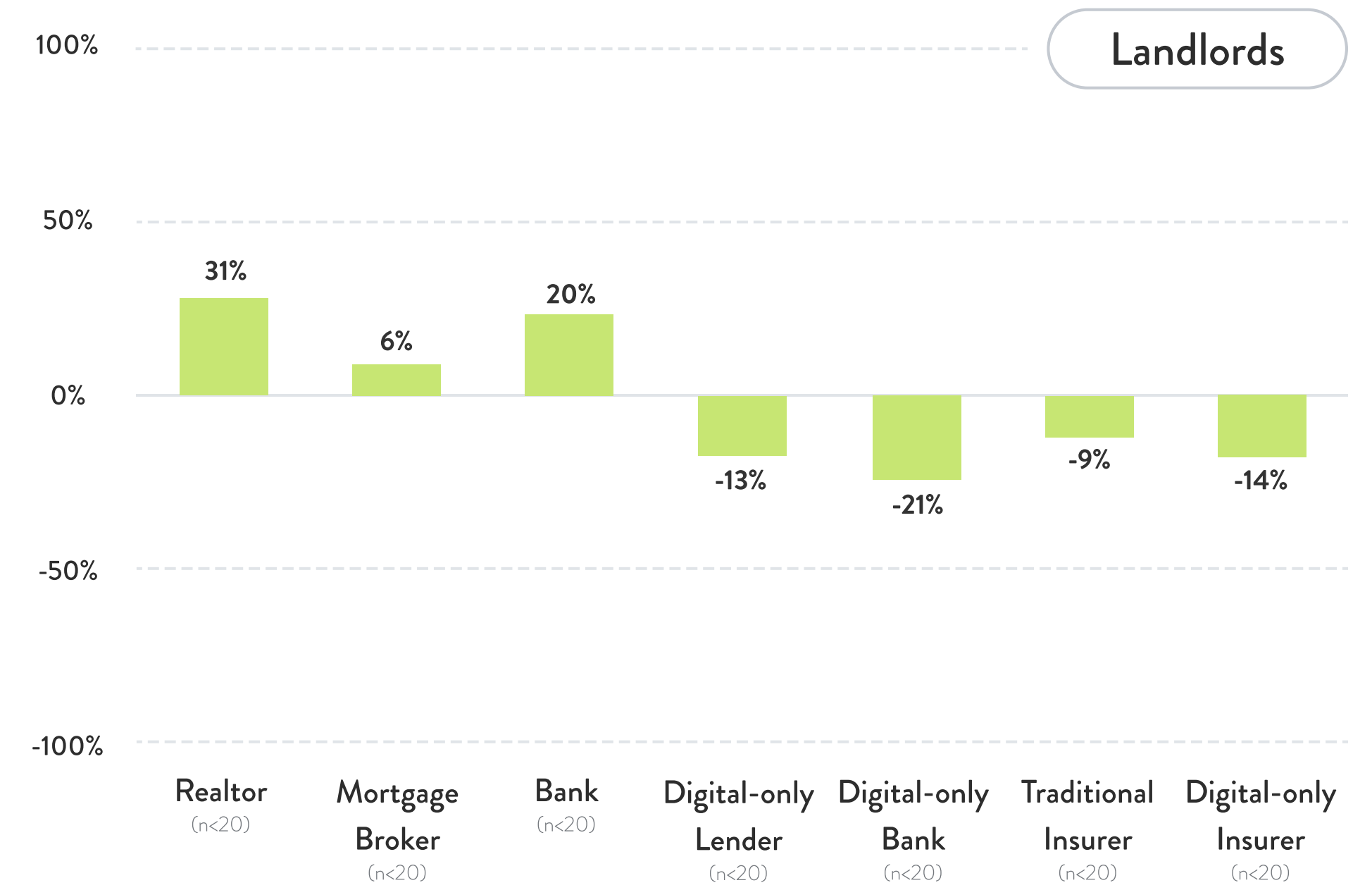
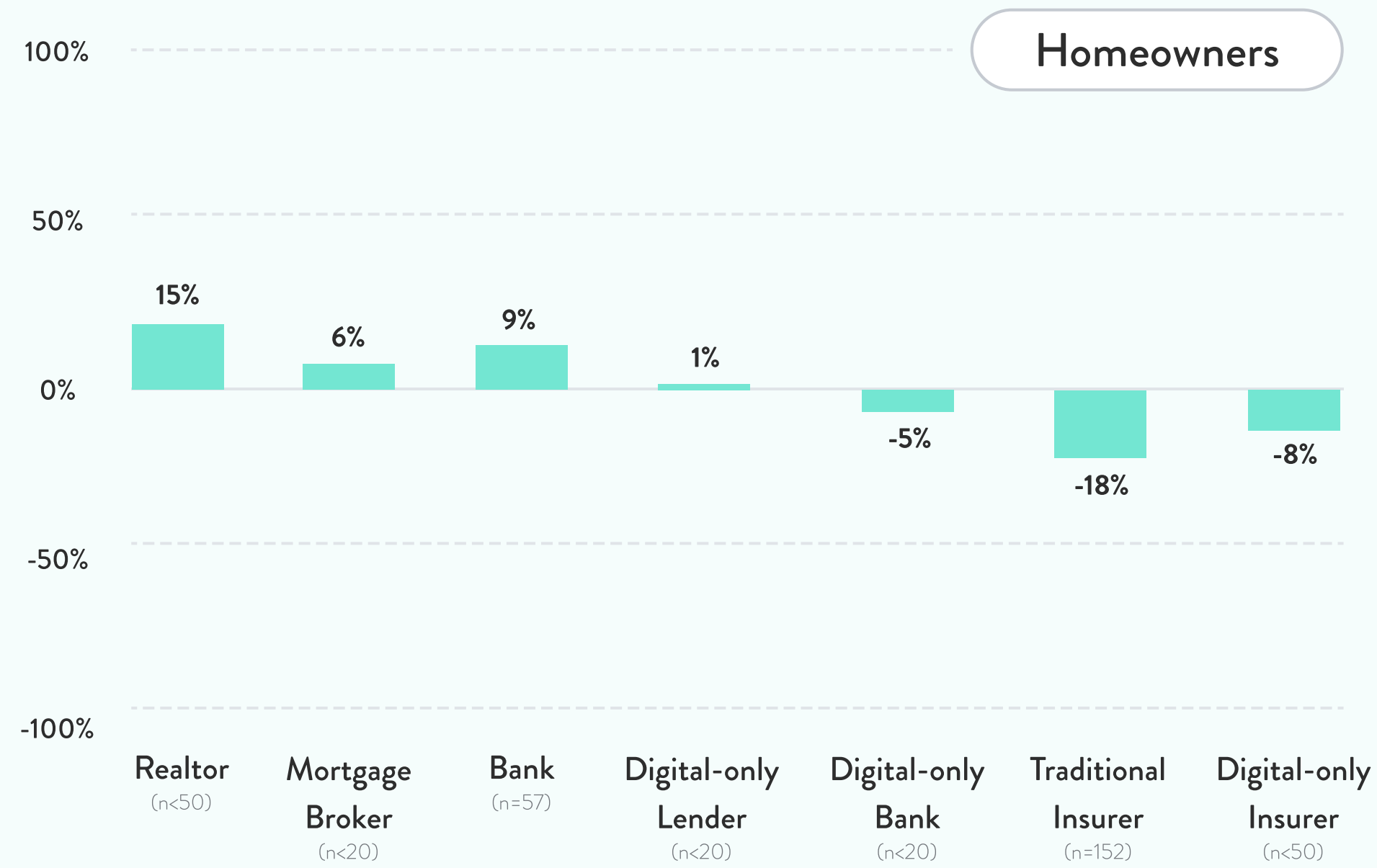
INSIGHT

Homeowners, Landlords and Renters will switch to embedded insurance sources* in the future (+49%)
at the cost of traditional insurers (-20%)

* Embedded insurance sources include realtors (29%), mortgage brokers (6%), and banks (14%)

“ How would you prefer to get property insurance in the future? ”

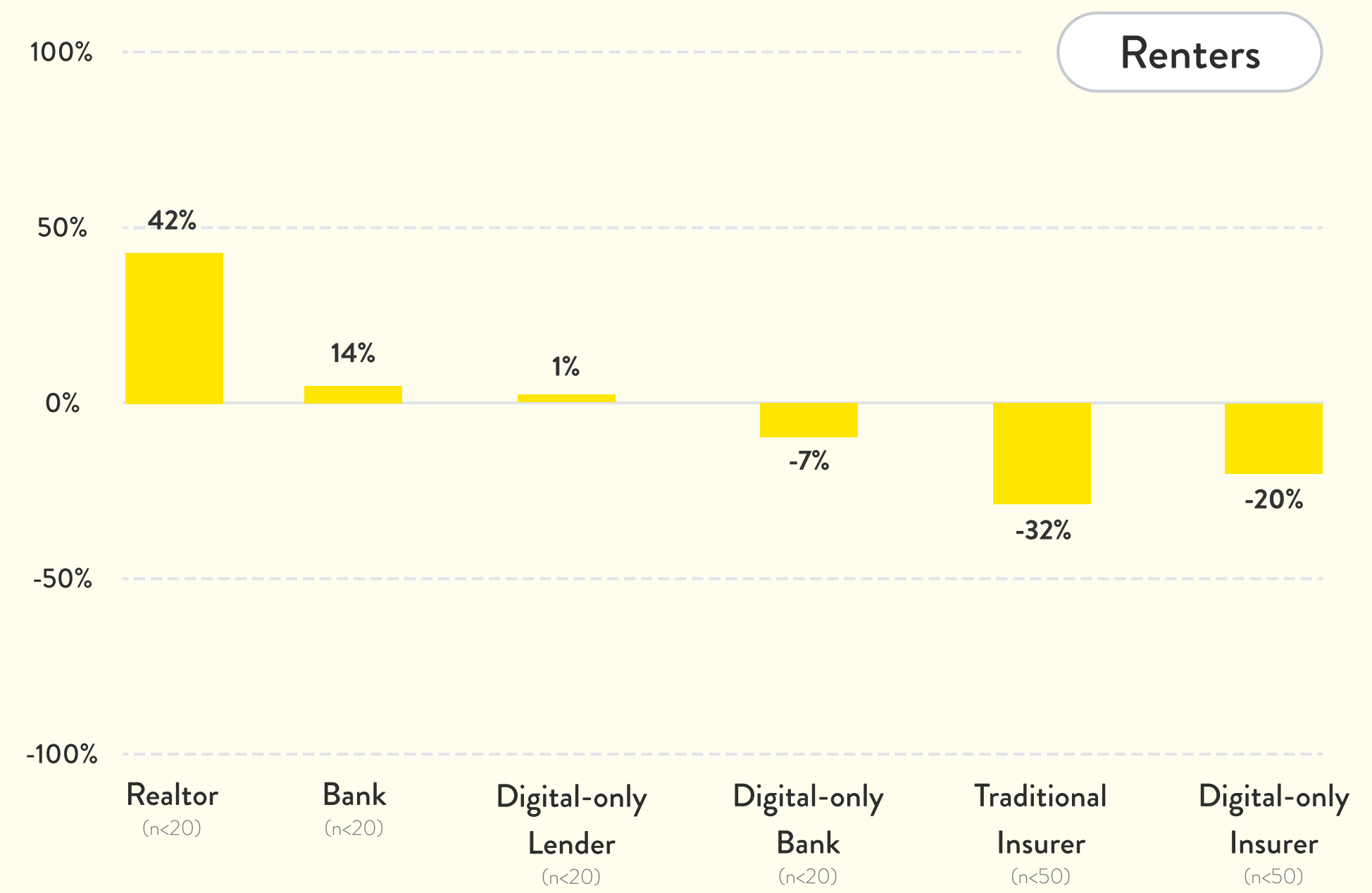




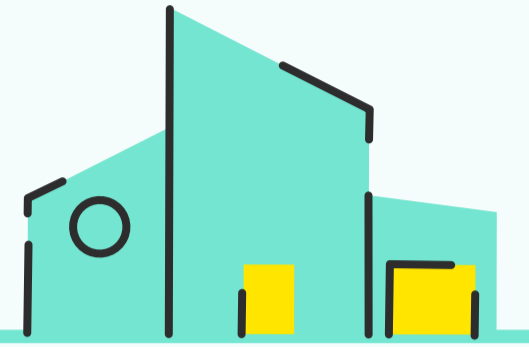
INSIGHT 01



The majority of customers “highly intend” to switch to embedded sources for insurance in the future, at the cost of traditional insurers



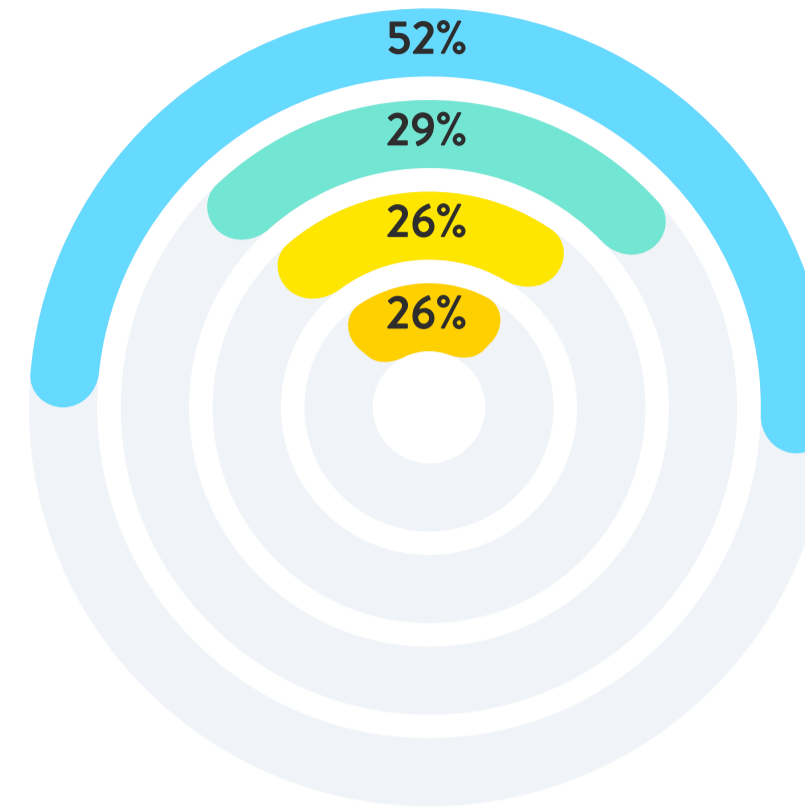
02



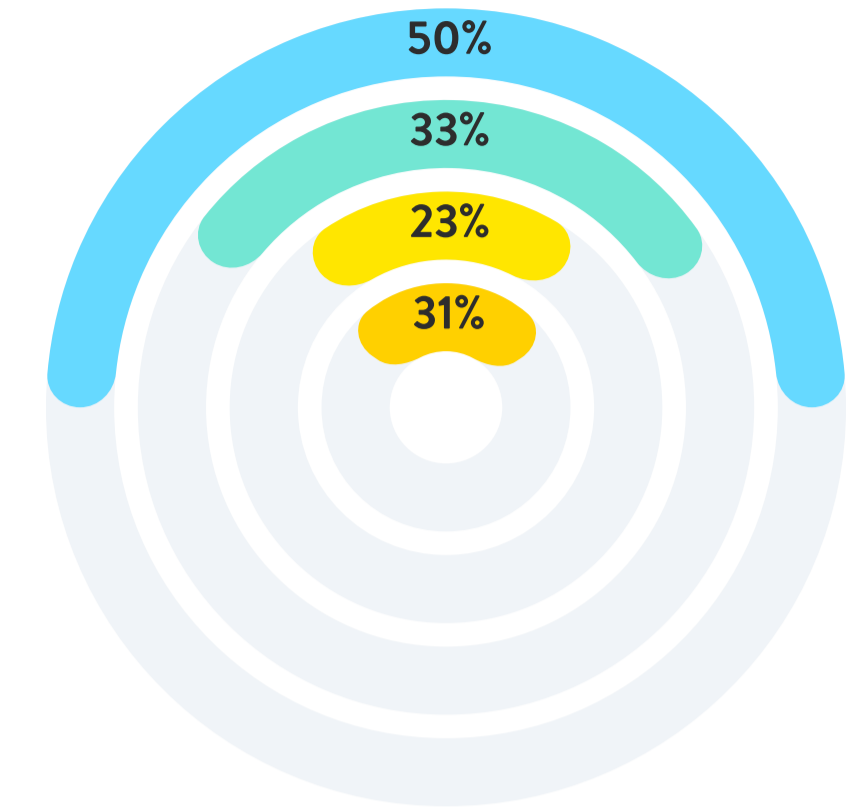
INSIGHT

Convenience is the primary reason why Homeowners, Landlords and Renters prefer embedded insurance

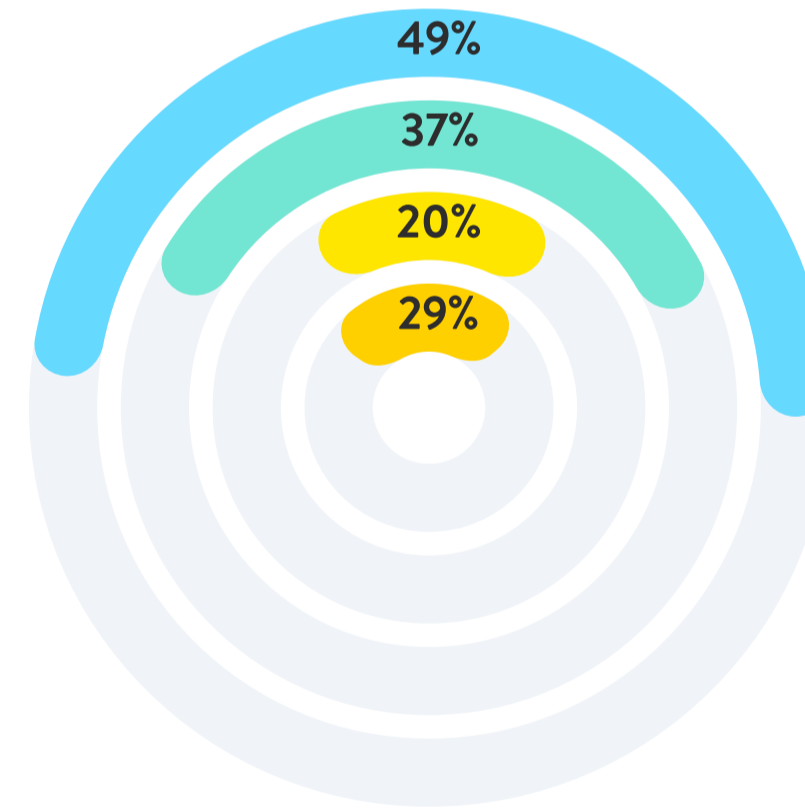
“ Why would you prefer this source?
Select all that apply ”



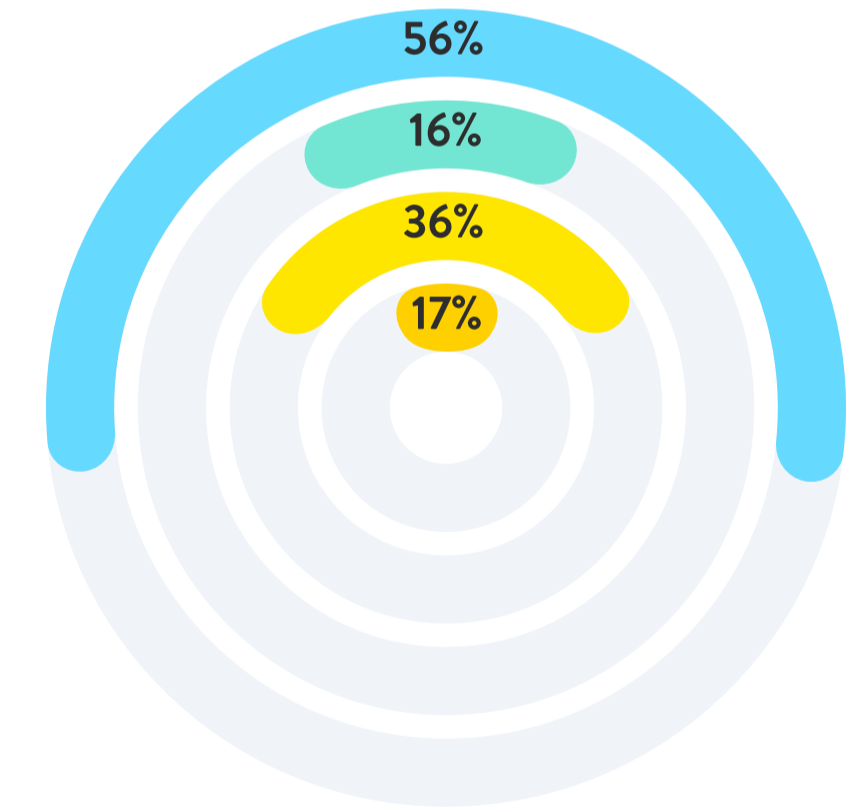
Overall



Homeowners



Landlords



Renters

● Convenience ● Trust ● Cost ● Tailored Insurance



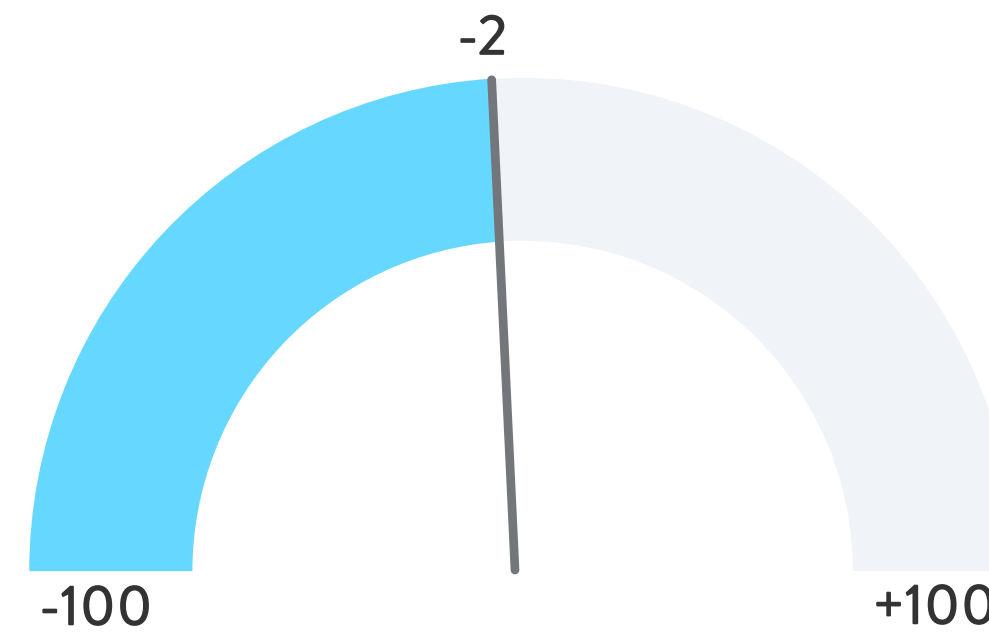
03A



INSIGHT

Claims experiences in property insurance are poor, with an average NPS of **-18** across Homeowners, Renters and Landlords

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



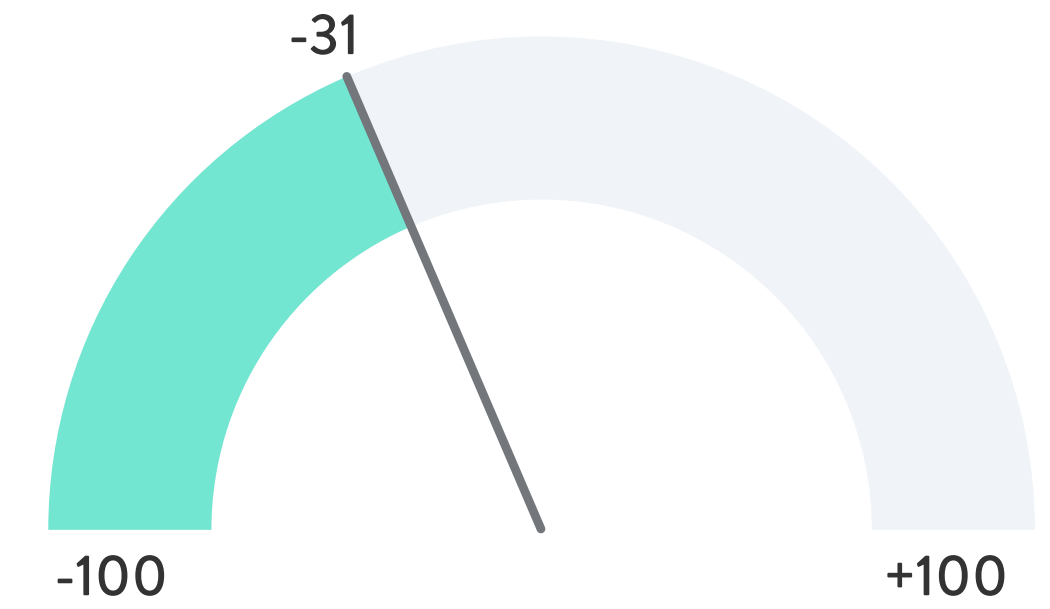
-2

-100

+100

(n=58)

Homeowners



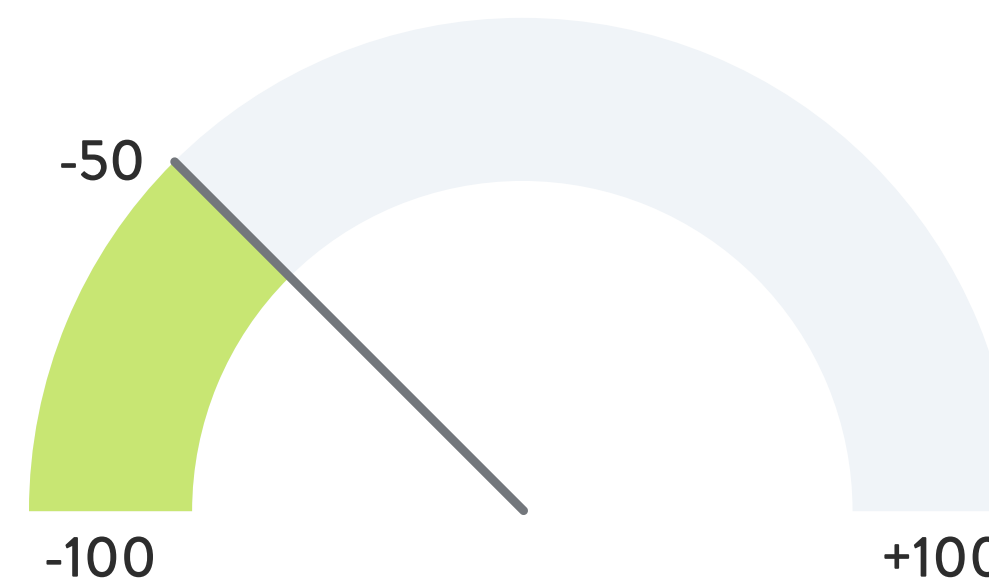
-31

-100

+100

(n<20)

Landlords



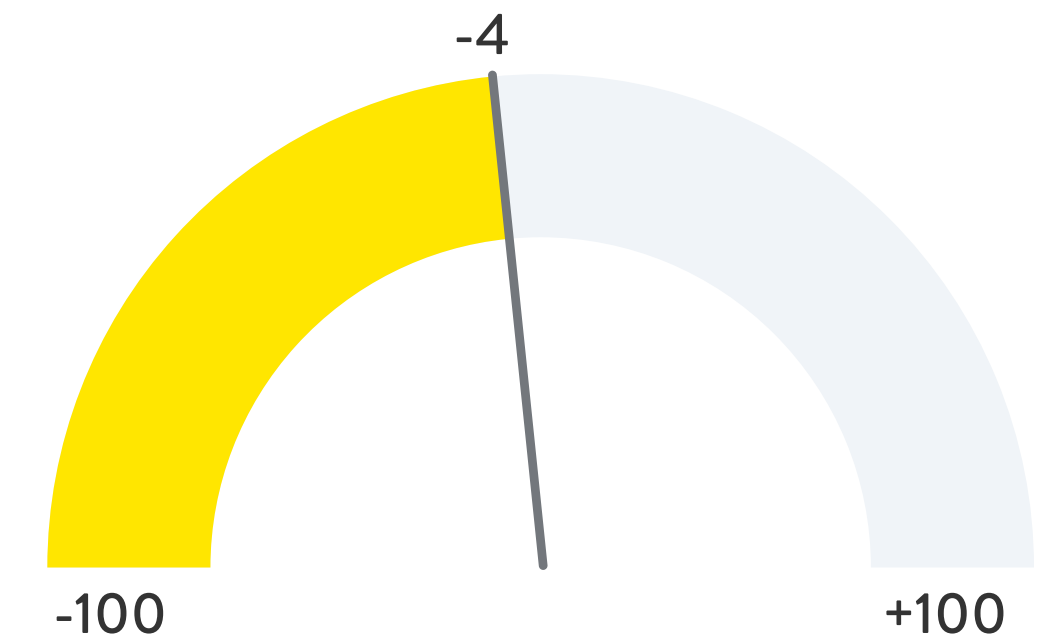
-50

-100

+100

(n<50)

Renters



-4

-100

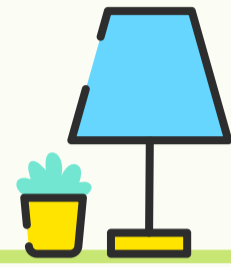
+100

(n<50)

Hosts

● NPS - Homeowners ● NPS - Landlords ● NPS - Renters ● NPS - Short-term Rental Hosts

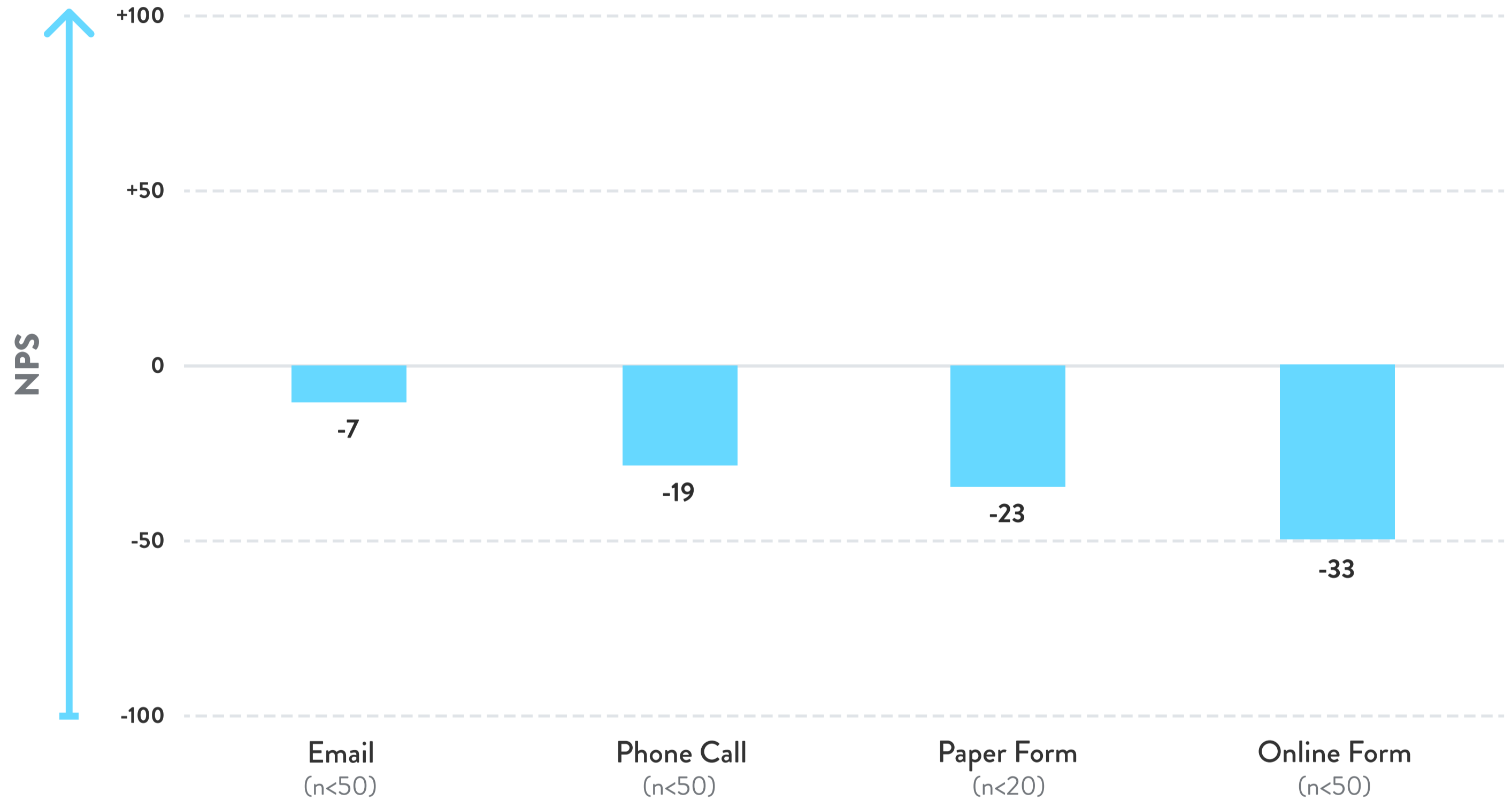
03_B



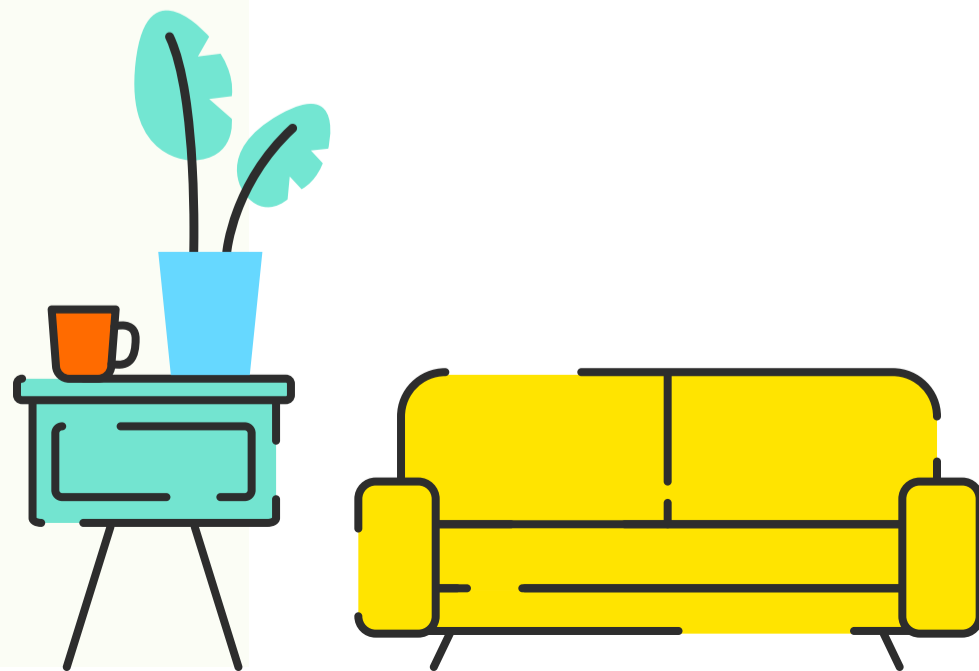
INSIGHT

The claims experience is the worst when claims are made through paper forms or online forms

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



● NPS

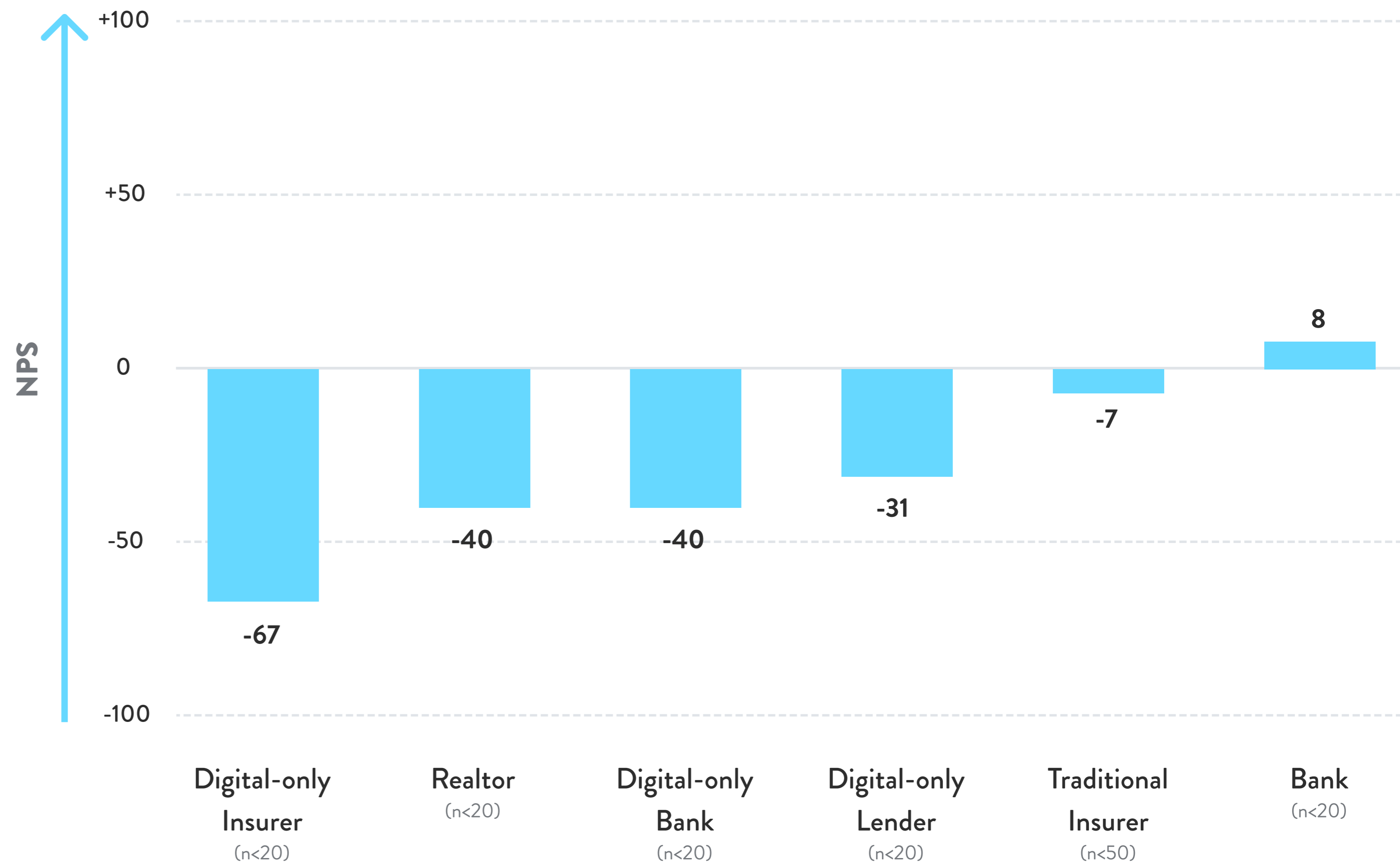


03c

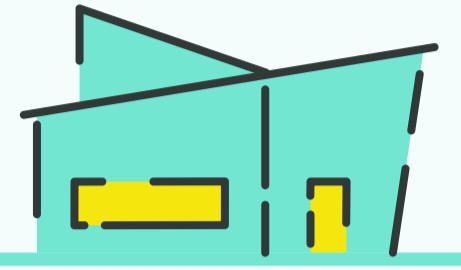
INSIGHT

NPS is low regardless of where customers got insurance

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



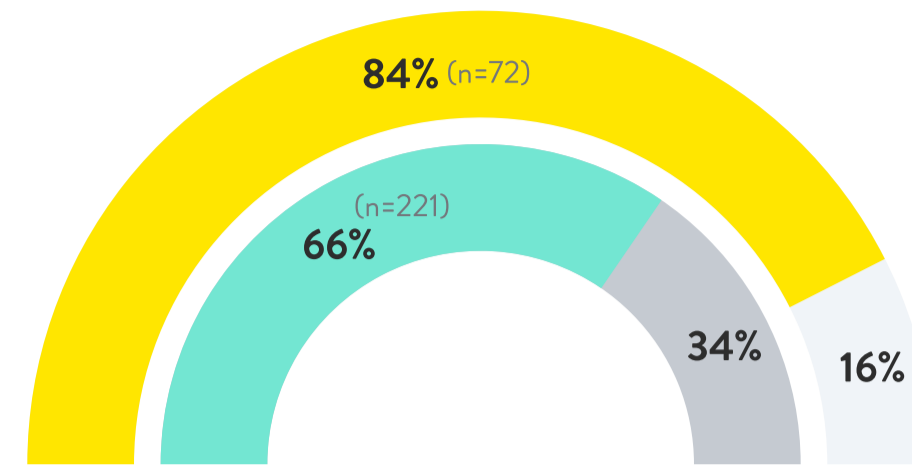
04



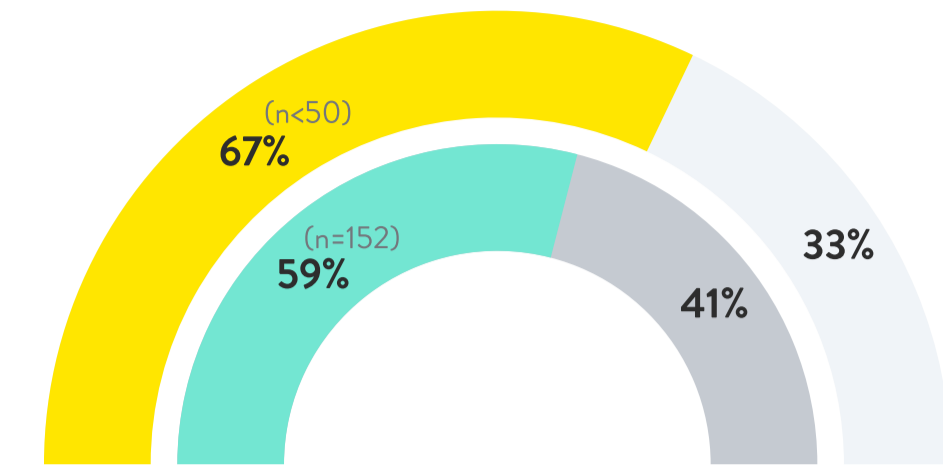
INSIGHT

Those who recently made a claim are willing to switch at a rate **18%** higher than those who have not recently made a claim

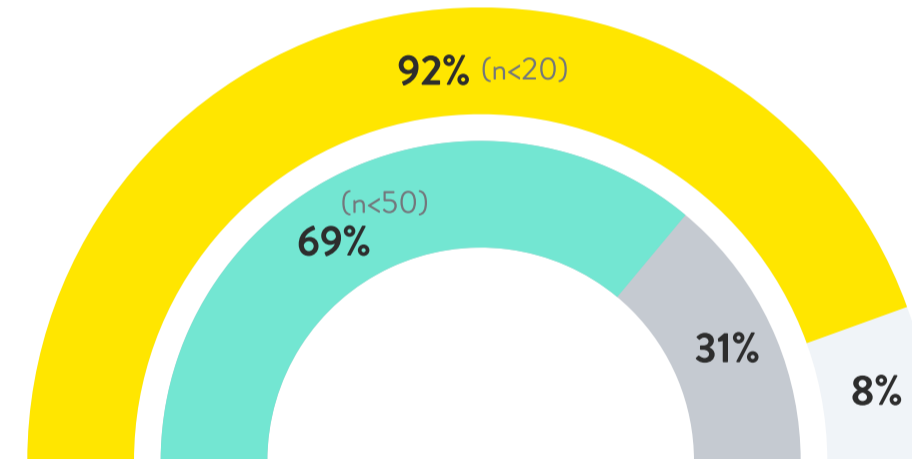
“ Did you need to make a claim? ”



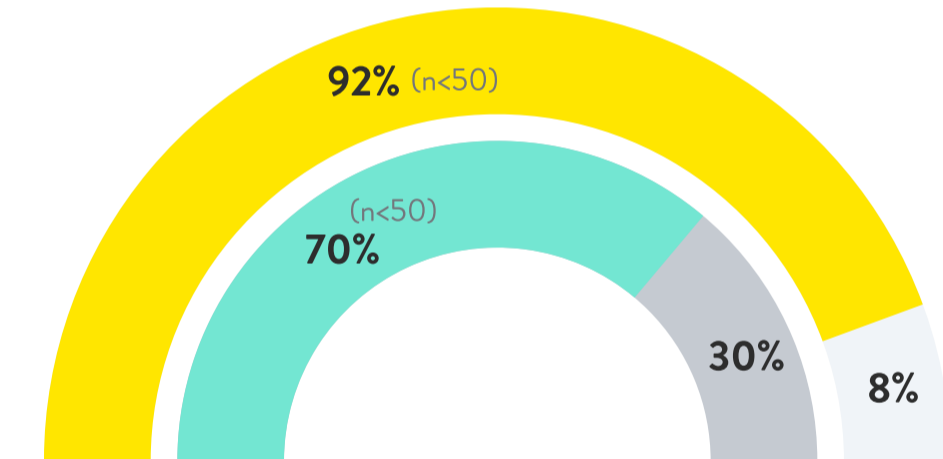
Overall



Homeowners

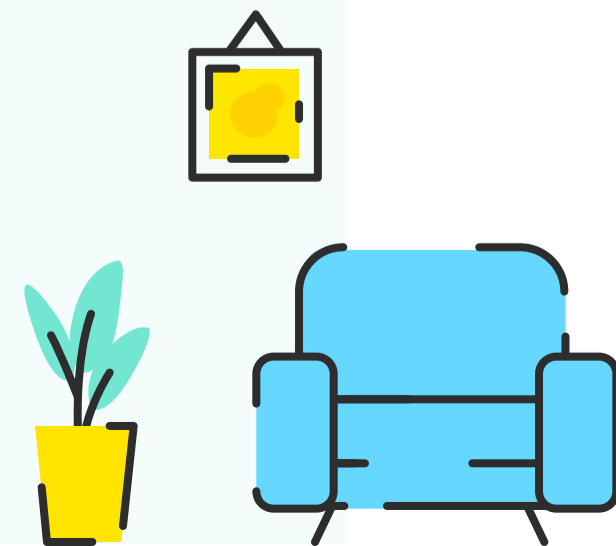


Landlords



Renters

- Yes, I made a claim - willing to switch
- No, I didn't make a claim - willing to switch
- Yes, I made a claim - not willing to switch
- No, I didn't make a claim - not willing to switch



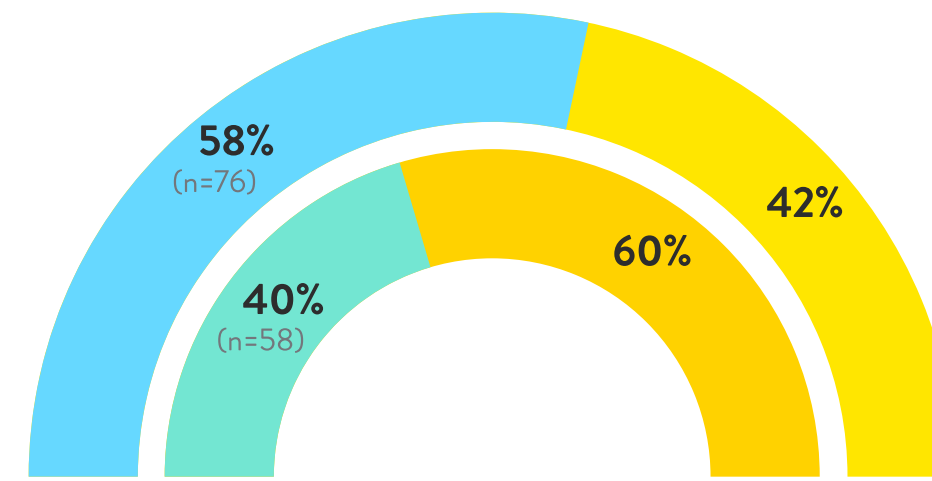
05



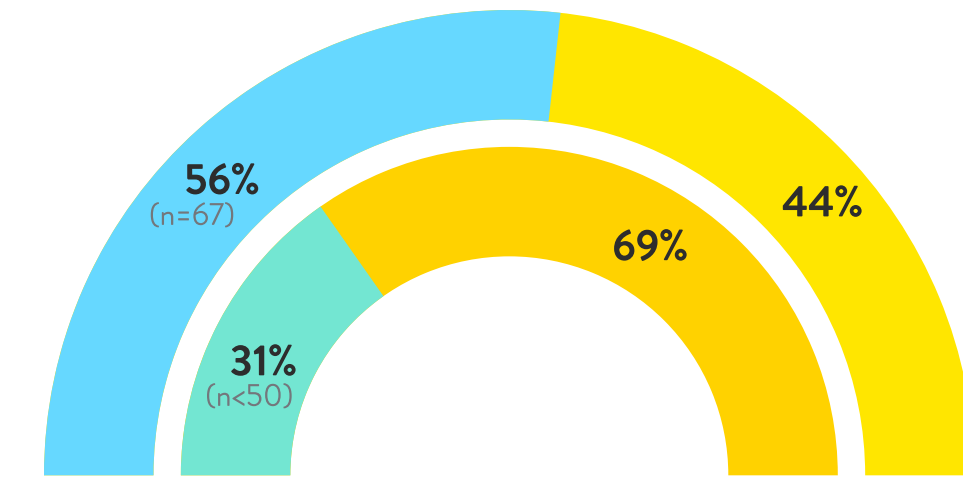
INSIGHT

58% of Homeowners, Landlords and Renters were not offered insurance during their application process

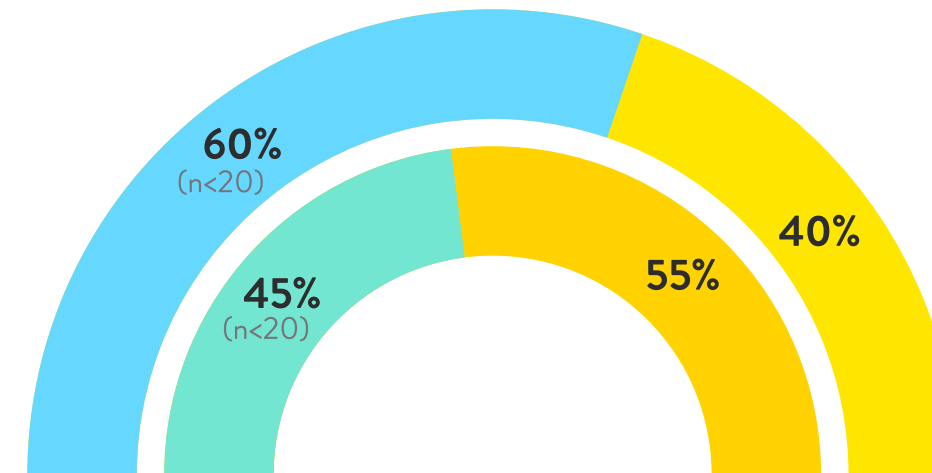
“ You indicated that you didn't get property insurance from the following sources. Please indicate why? ”



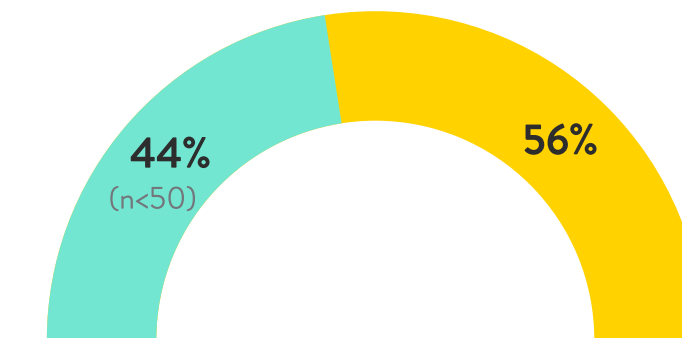
Overall



Homeowners



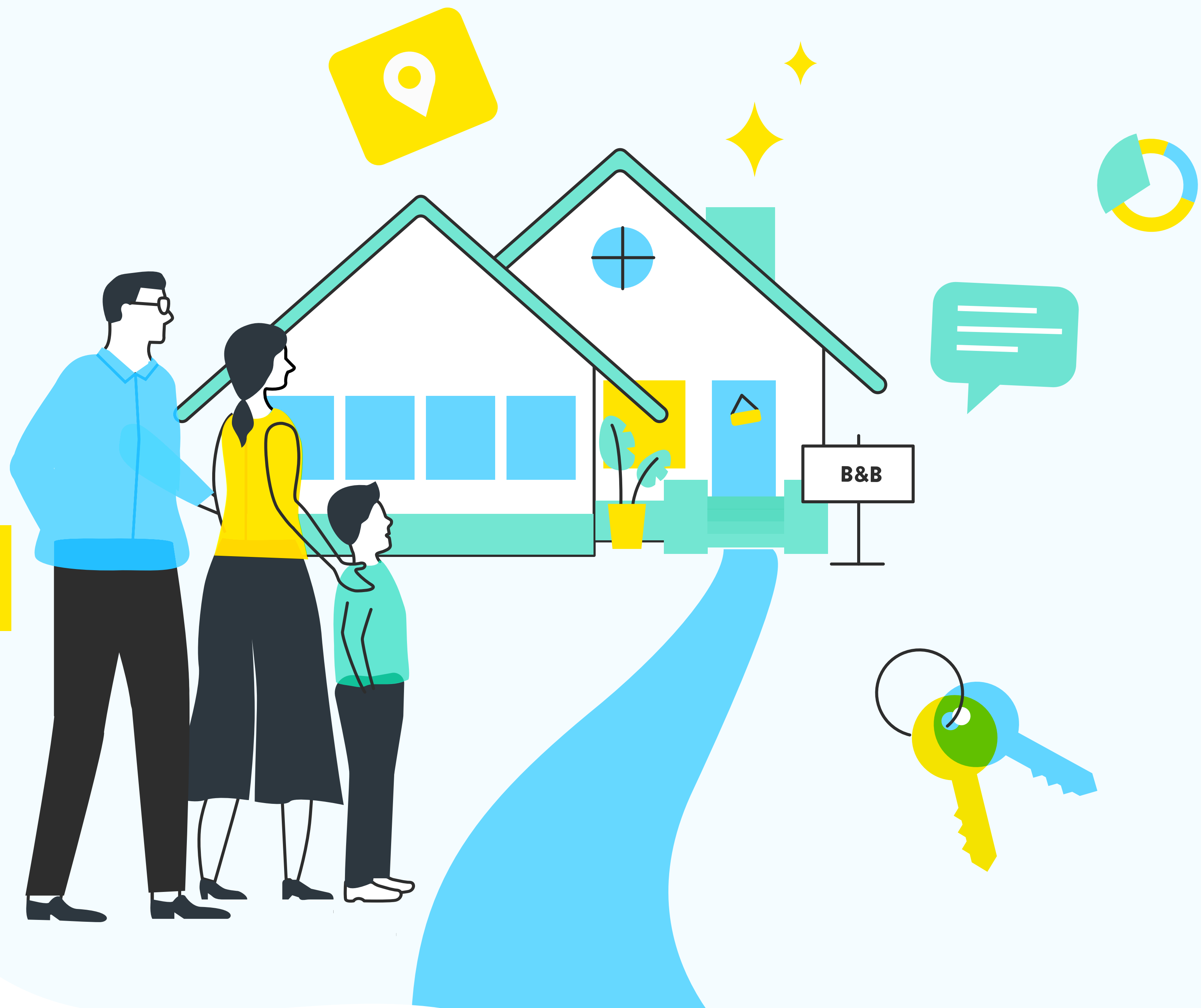
Landlords



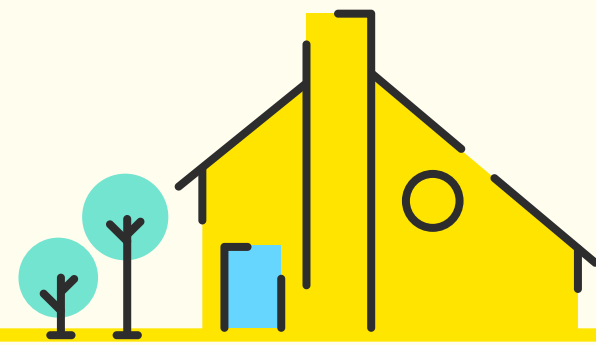
Renters

- I was offered insurance by my bank when applying for a loan
- I was offered insurance by my realtor during the contract sign-up process
- I was **not** offered property insurance by my bank when applying for a loan
- I was **not** offered property insurance by my realtor during the contract sign-up process

SHORT-TERM RENTAL HOSTS



06

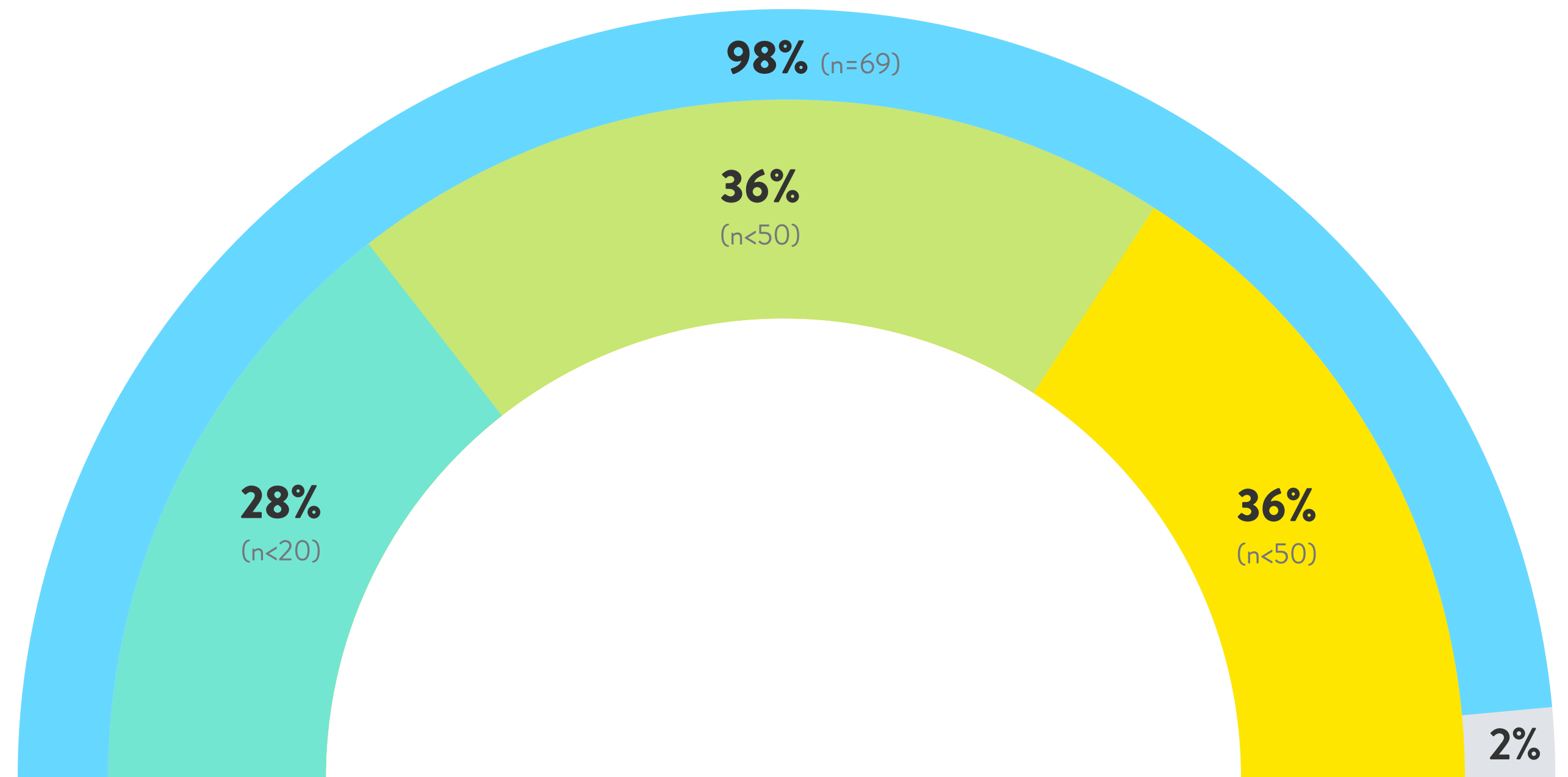


INSIGHT

98% of hosts want their short-term listing sites (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) to offer Landlord protection in addition to the Host protection that's included with every booking

When asked why they want this, 36% of hosts favor paying less to their short-term rental listing site, while 28% favor paying less for the Landlord or Homeowner Insurance policy

“ If you could get Landlord Insurance or Homeowners Insurance from your favored short-term rental listing site, would you be interested in this offer? ”



- Interested in purchasing Landlord/Homeowner Insurance
- Respondents who preferred to purchase Landlord/Homeowner Insurance with a discounted offer
- Respondents who preferred to purchase Landlord/Homeowner Insurance with a discount on rental listing fees
- Respondents who had other preferences when purchasing Landlord/Homeowner Insurance
- Not interested in purchasing Landlord/Homeowner Insurance

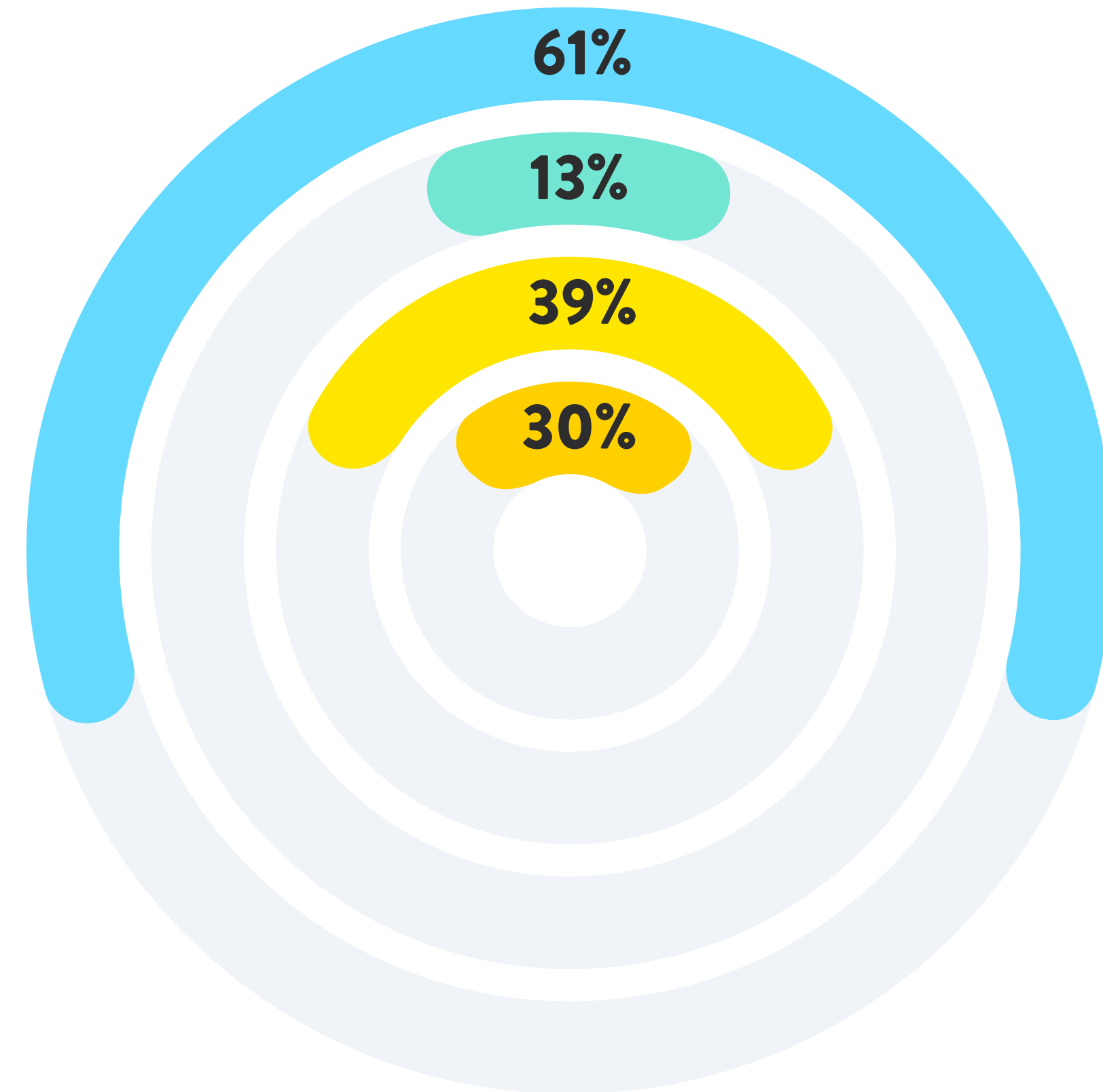
07



INSIGHT

Convenience is the primary reason why Hosts would be interested in purchasing Landlord or Homeowner Insurance from their favored rental listing site

“ Why would you prefer to receive such offers? Select all that apply ”



● Convenience

● Trust

● Cost

● Tailored Insurance



COVER GENIUS

This report was prepared by Cover Genius Pty Limited ABN 43 159 983 598. The information is of a general nature and any observations about insurance, the property market and its trends are incidental and not intended to be construed as financial advice. Speak to a professional before making any financial decision. This report and the information within it may not be reproduced without the permission of Cover Genius.