



COMPASS
GRUPPO MEDIOBANCA

PROGETTO DI RICERCA
SUI DENTISTI

ANALISI E RELAZIONI
RISPETTO AL CREDITO
AL CONSUMO

L'Osservatorio in cifre

Degli italiani ha fatto delle rinunce in ambito sanitario nell'ultimo anno

oltre
50%

Chi dichiara che starà più attento alla propria salute a seguito della pandemia Covid-19

43%

I pazienti che avrebbero rinunciato alle cure se non fosse stato possibile accedere al finanziamento della spesa

39%

I pazienti che si aspettano di trovare dal proprio dentista il servizio di finanziamento delle cure odontoiatriche

42%



I principali key point



La **pandemia**, oltre ad aver inciso in maniera significativa sulle relazioni sociali degli italiani, **ha avuto un forte impatto anche sul reddito familiare** e sulla gestione dei risparmi. Infatti **il 62,5% delle famiglie ha subito un impatto pesante sul reddito**, e per il 17,7% è stato drammatico. Come conseguenza, oltre la metà delle famiglie sono state costrette ad intaccare i risparmi – trend in aumento con l'intensificarsi della seconda ondata di emergenza.



La crisi ha determinato cambiamenti importanti della capacità di consumo. **Molto significativo è il fenomeno della rinuncia a prestazioni sanitarie**, che tenendo conto anche delle rinunce minori, ha riguardato nell'ultimo anno **il 52,2% delle famiglie (68,% nella fascia con reddito più basso)**. Tra queste il 17,9% ha riguardato prestazioni importanti.



Tuttavia, si intercettano anche cambiamenti positivi che riguardano la consapevolezza degli italiani sui temi che riguardano la loro salute. Infatti **il 43% degli italiani intervistati ha dichiarato che, tra i desideri di realizzazione entro la fine del 2020, di avere intenzione di prestare maggiore attenzione alla propria salute**. Il 40% valuta attentamente di accedere ad una polizza sanitaria per sé o per la propria famiglia.



In questo **nuovo difficile contesto socio-economico** delineato dalla pandemia **si acquiscono ulteriormente le principali complessità riscontrate dai dentisti** intervistati: peso e costi degli adempimenti burocratici, calo del numero di pazienti per problemi di carattere economico, ritardo nei pagamenti e infine concorrenza sleale. Il **finanziamento attraverso il credito al consumo della spesa odontoiatrica si rivela quindi una modalità vincente** che da una parte **amplia le opportunità di business** poiché rendere la spesa accessibile anche alle fasce di reddito più basse e dall'altra **garantisce la sicurezza del pagamento della parcella**, riducendo quindi di fatto ritardi e criticità tipiche del momento del saldo.



Dal punto di vista del consumatore finale, la **possibilità di poter finanziarie la cura odontoiatrica è vista con interesse** dal 47% (molto+ abbastanza) degli intervistati. E il **42% di essi si aspetta di trovare dal proprio dentista questo tipo strumento tra i servizi offerti**.



Il **5% degli intervistati ha dichiarato di aver utilizzato il finanziamento per l'ultima cura odontoiatrica**: percentuale che sale al 15% se si considerano cure il cui valore supera i 1.500 euro. **Il 39% del target ha inoltre dichiarato che, se non fosse stato possibile rateizzare la spesa, avrebbe dovuto rinunciare alla cure o posticiparle al futuro**, a cui si aggiunge un ulteriore 31% che avrebbe ridotto le cure al minimo indispensabile.

Il progetto di ricerca 2018 : abitudini e atteggiamenti verso il credito al consumo

Nel corso del mese di Novembre 2018 Compass Banca S.p.A., in collaborazione con la società di ricerca Ales Market Research S.r.l., ha realizzato delle indagini di carattere qualitativo e quantitativo rivolte ai dentisti e ai loro clienti con l'obiettivo di esplorare la loro realtà oltre che approfondire le abitudini e atteggiamenti rispetto al credito al consumo.

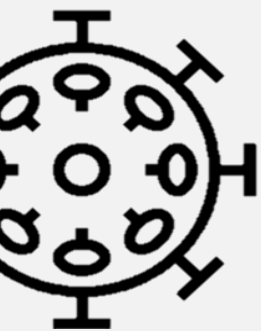
Lo studio inoltre ha raccolto il vissuto dei clienti relativamente alla cura del proprio sorriso, il rapporto con il dentista, gli impatti in termini economici, nonché l'atteggiamento verso le cure odontoiatriche in relazione alla propria immagine.



COVID -19:

**Tra paure, speranze e
nuovi trend emergenti**

Paure e desideri legati alla pandemia



60%
Ha molta o
abbastanza paura di
essere contagiato

valori in %

Non ho per
niente paura

Ho molta paura



Ho poca
paura

Ho abbastanza
paura

Paura del contagio per regione: saldi molto + abbastanza

valori in %



Lombardia: 66%

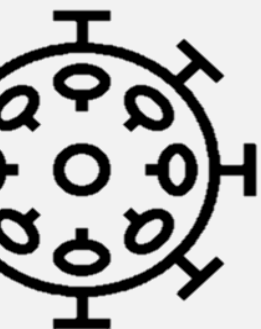


Liguria: 48%



55-75 anni: 69%

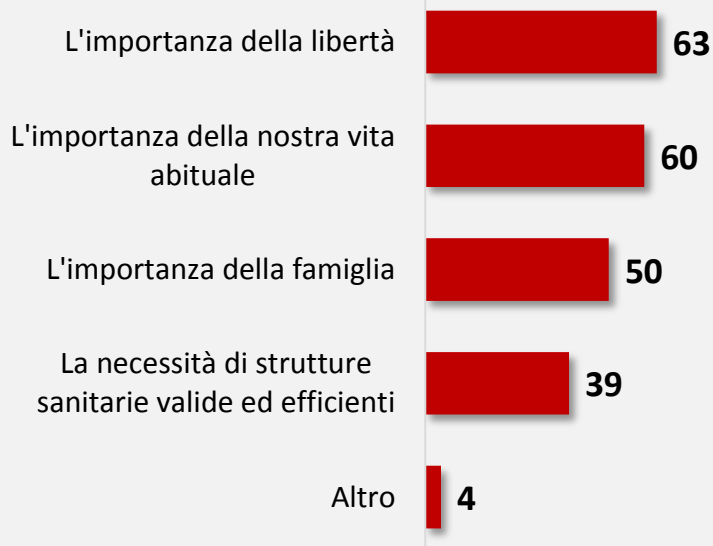
Paure e desideri legati alla pandemia



85%

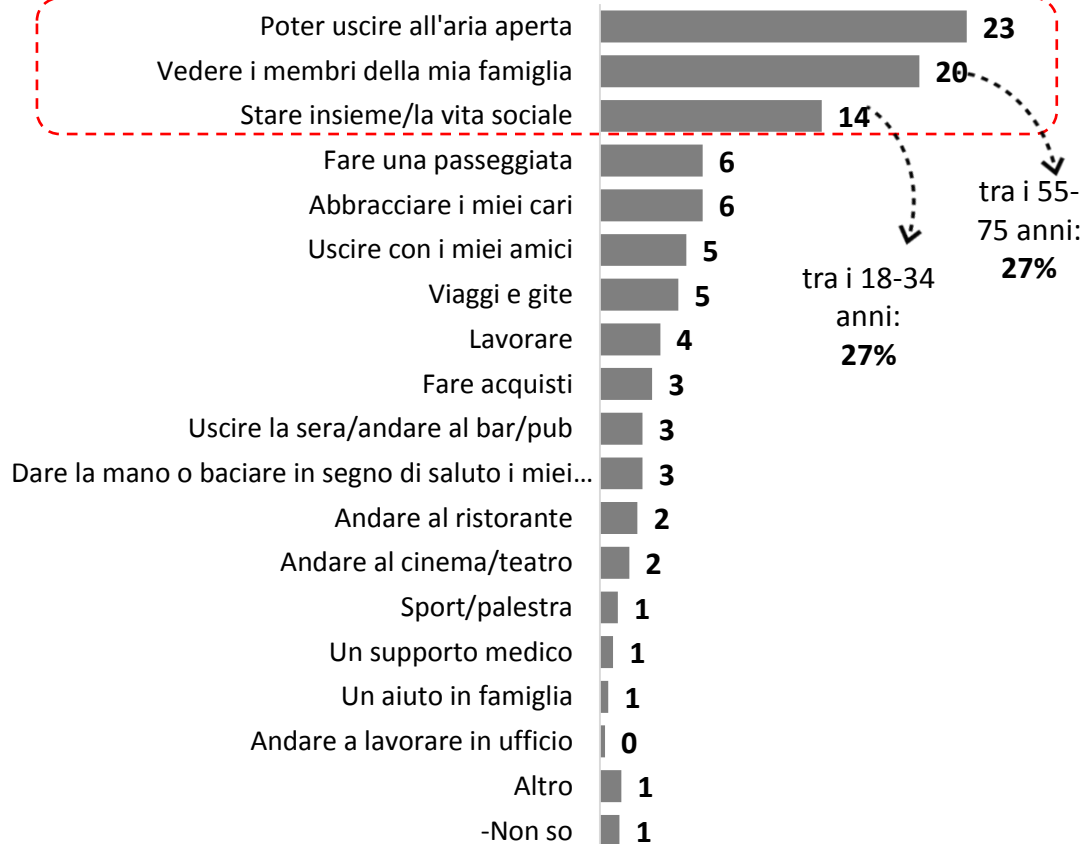
Ha tratto un insegnamento dal lockdown

Risposta multipla valori in %



Cosa è mancato di più?

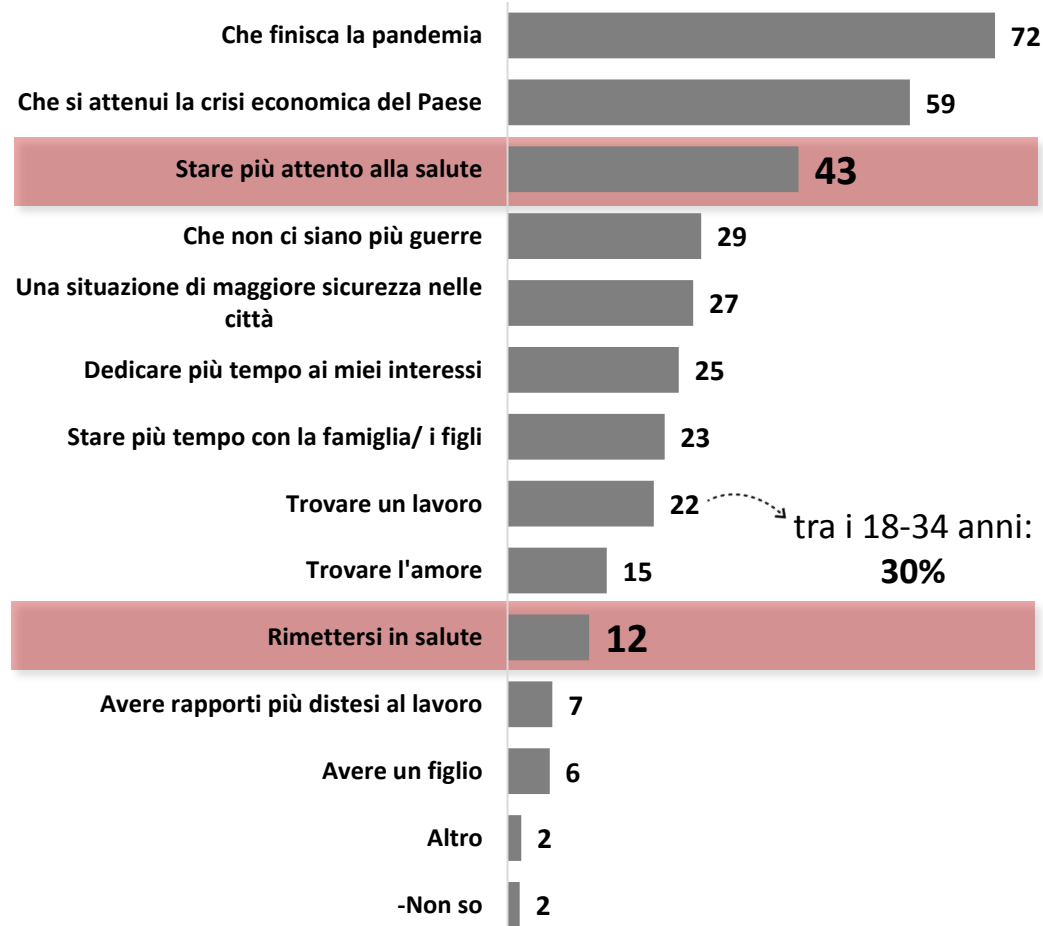
Prima citazione – valori %



I desideri degli italiani per il 2020

Desideri di realizzazione entro la fine del 2020

valori in %



Osservatorio
COMPASS

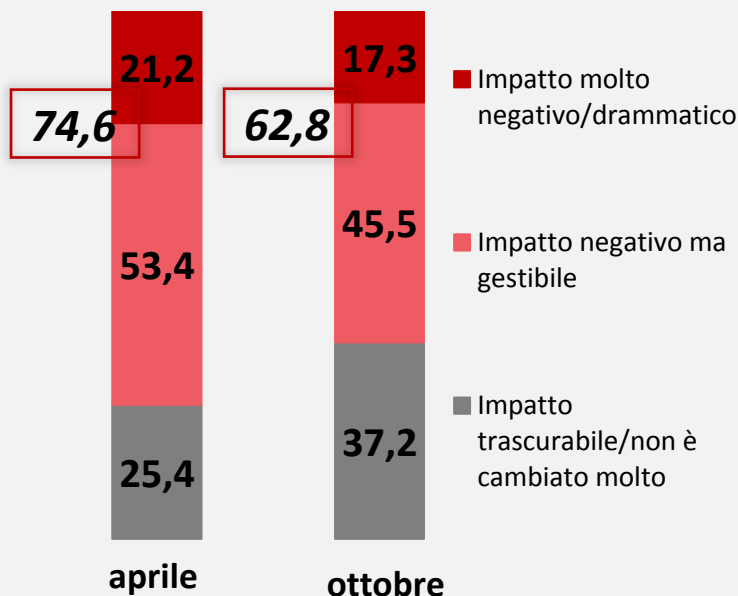
Oltre il 40% degli intervistati dichiara che di stare più attento alla salute. Tale trend risulta essere trasversale su tutte le fasce di età indagate – anche per i giovani quindi risulta essere un aspetto rilevante.

Gli impatti della pandemia sul reddito familiare



Come definirebbe l'impatto che questa crisi ha avuto sul reddito familiare?

valori in %



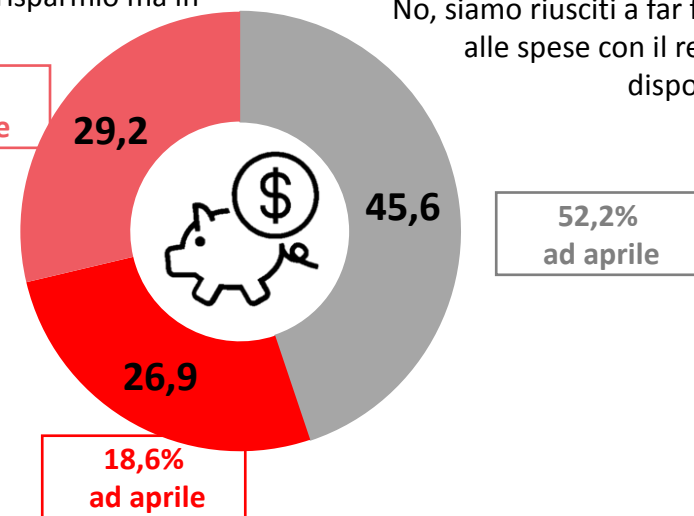
A causa dell'emergenza Covid-19 ha dovuto intaccare i suoi risparmi?

valori in %

Abbiamo intaccato il risparmio ma in maniera trascurabile

No, siamo riusciti a far fronte alle spese con il reddito disponibile

Abbiamo intaccato il risparmio in maniera consistente



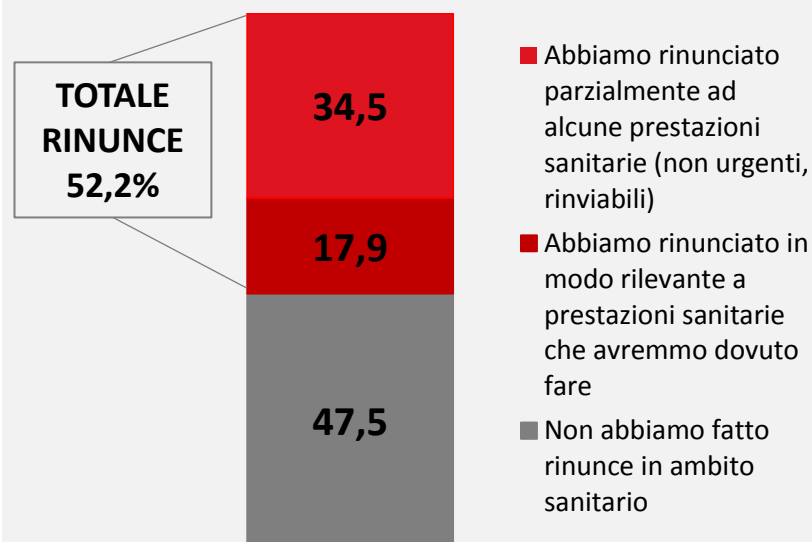
- Le famiglie segnalano una situazione economica pesante che sembrava in miglioramento nei mesi estivi, tuttavia ad ottobre, con l'aggravarsi della pandemia, si registra un'inversione di tendenza e crescono le famiglie con impatto molto negativo/drammatico sul reddito.
- Aumenta la necessità di usare il risparmio familiare per far fronte alle conseguenze della crisi: più della metà delle famiglie (54,4%) hanno dovuto intaccare i risparmi, e 26,9% l'hanno fatto in modo consistente. E' una quota in continua crescita sui mesi precedenti.

La rinuncia alle cure durante il primo lockdown



Nell'ultimo anno sono state effettuate tutte le prestazioni sanitarie necessarie?

valori in %

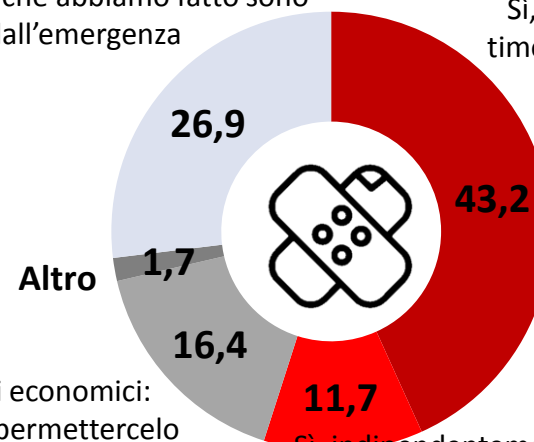


Le rinunce alle cure sono legate all'emergenza Covid-19?

valori in %

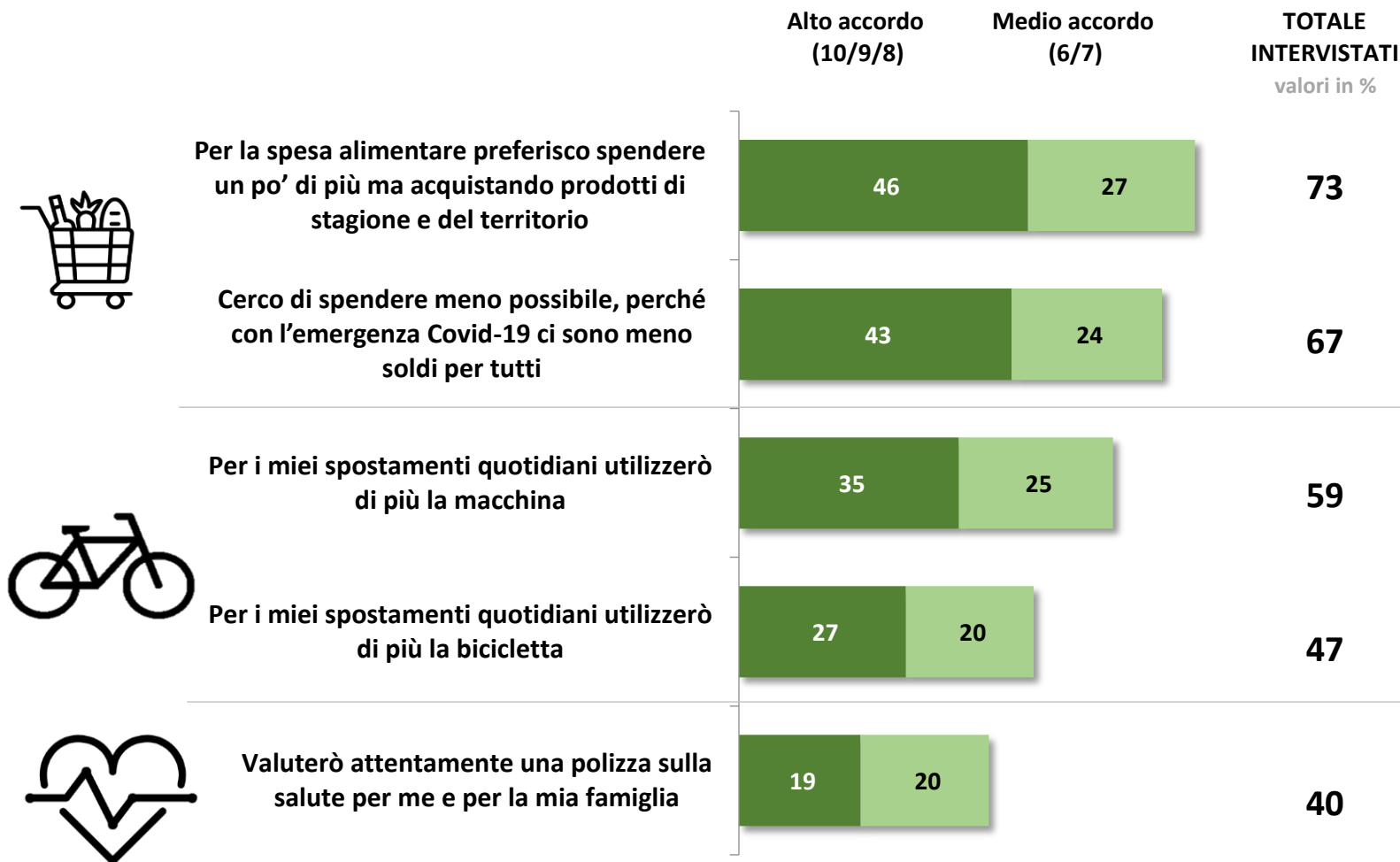
No, le rinunce che abbiamo fatto sono indipendenti dall'emergenza

Sì, abbiamo posticipato per timore del contagio/per non sovraccaricare il SSN



- Più della metà delle famiglie ha fatto delle rinunce in ambito sanitario nell'ultimo anno e per il 17,9% si è trattato di rinunce a prestazioni importanti.
- Tra chi ha dichiarato di aver fatto rinunce, il 55% ha posticipato le cure in relazione all'emergenza Covid-19, sia per paura del contagio sia per non sovraccaricare il SSN.

Trend emergenti e nuovi modi di vivere



Osservatorio
COMPASS

Trend e nuove attitudini emergono da questa nuova normalità: maggiore attenzione alla spesa, alla salute e diversi stili di mobilità caratterizzeranno i prossimi mesi.

La prospettiva economica familiare per i prossimi mesi



Quale delle seguenti affermazioni descrive meglio la prospettiva economica familiare dei prossimi mesi?

Sarà un periodo difficile:

84,3%

78,0%

73,8%

64,6%

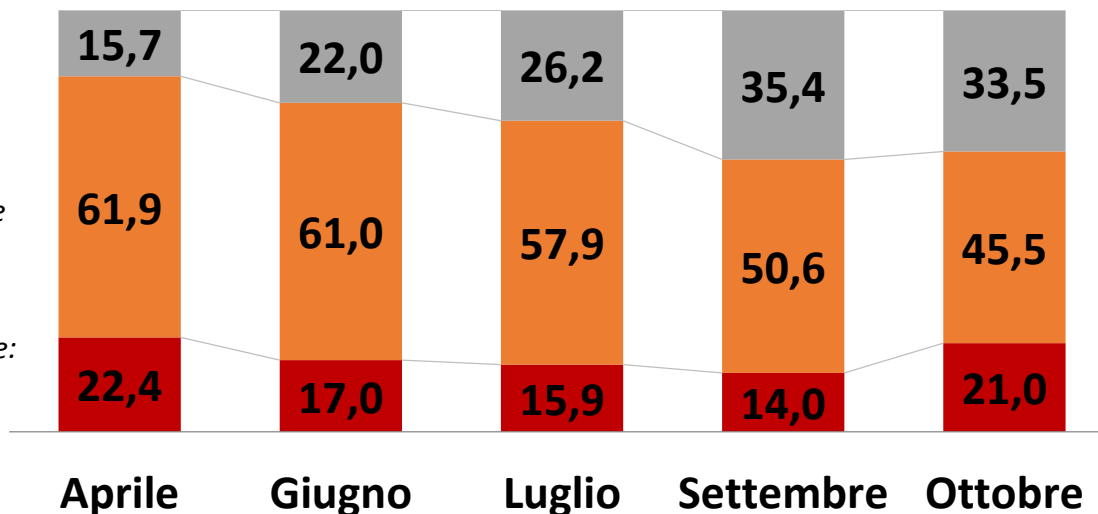
valori in %

66,5%

Affronteremo questo periodo con serenità: la nostra situazione economica dovrebbe permetterci di mantenere il nostro tenore di vita

Sarà un periodo difficile, probabilmente dovremo fare qualche rinuncia

Dovremo affrontare un periodo estremamente difficile: faremo rinunce molto importanti (salute, cure dei familiari, istruzione)



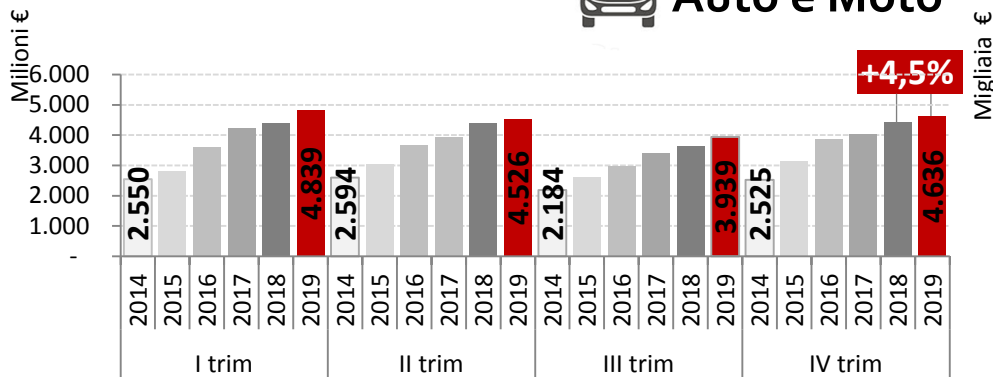
- Il sentiment delle famiglie peggiora dopo il lieve miglioramento dei mesi estivi: per il 66,5% abbiamo davanti mesi difficili.
- Sale vistosamente, attestandosi ai livelli del lock-down, la quota di coloro che si attendono un periodo estremamente pesante, fatto di rinunce a bisogni primari come la salute, la cura dei familiari, l'istruzione: riguarda una famiglia su cinque.

Il mercato del credito al consumo

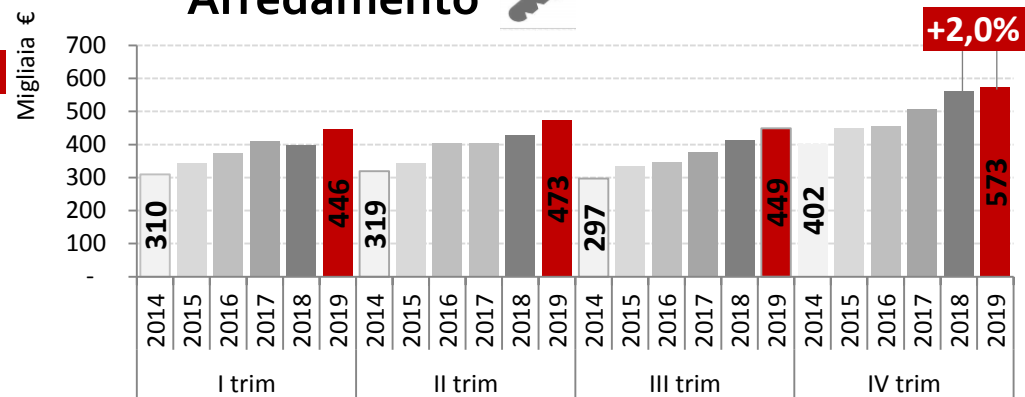
Credito al consumo – prestiti auto e altri prestiti finalizzati

Andamento dei flussi di erogato per trimestre: dettaglio per settore

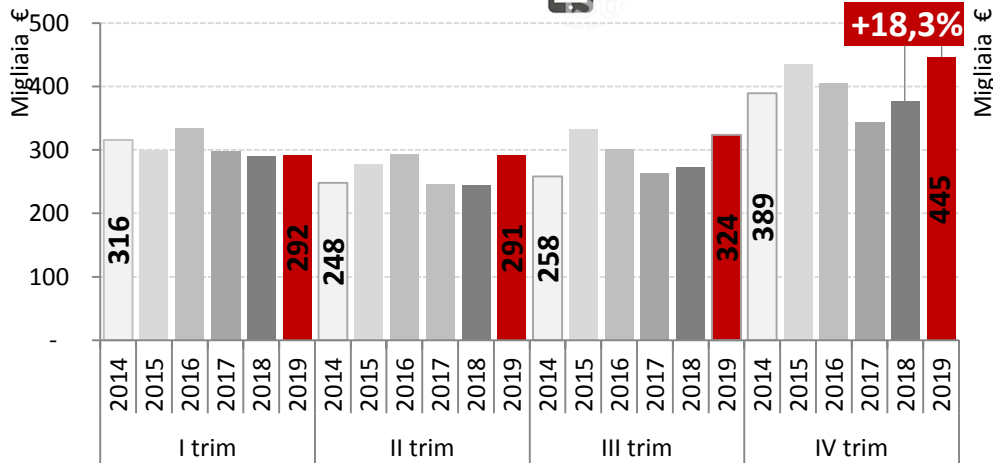
Auto e Moto



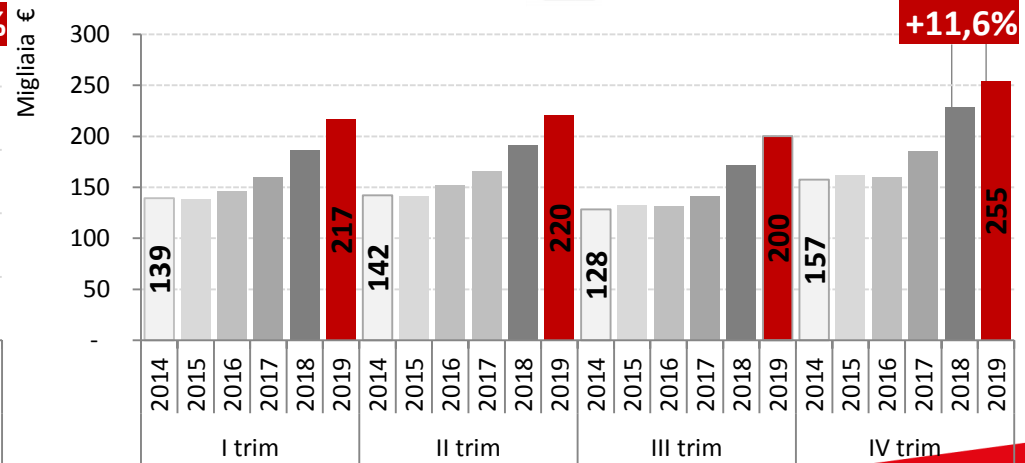
Arredamento



Elettronica



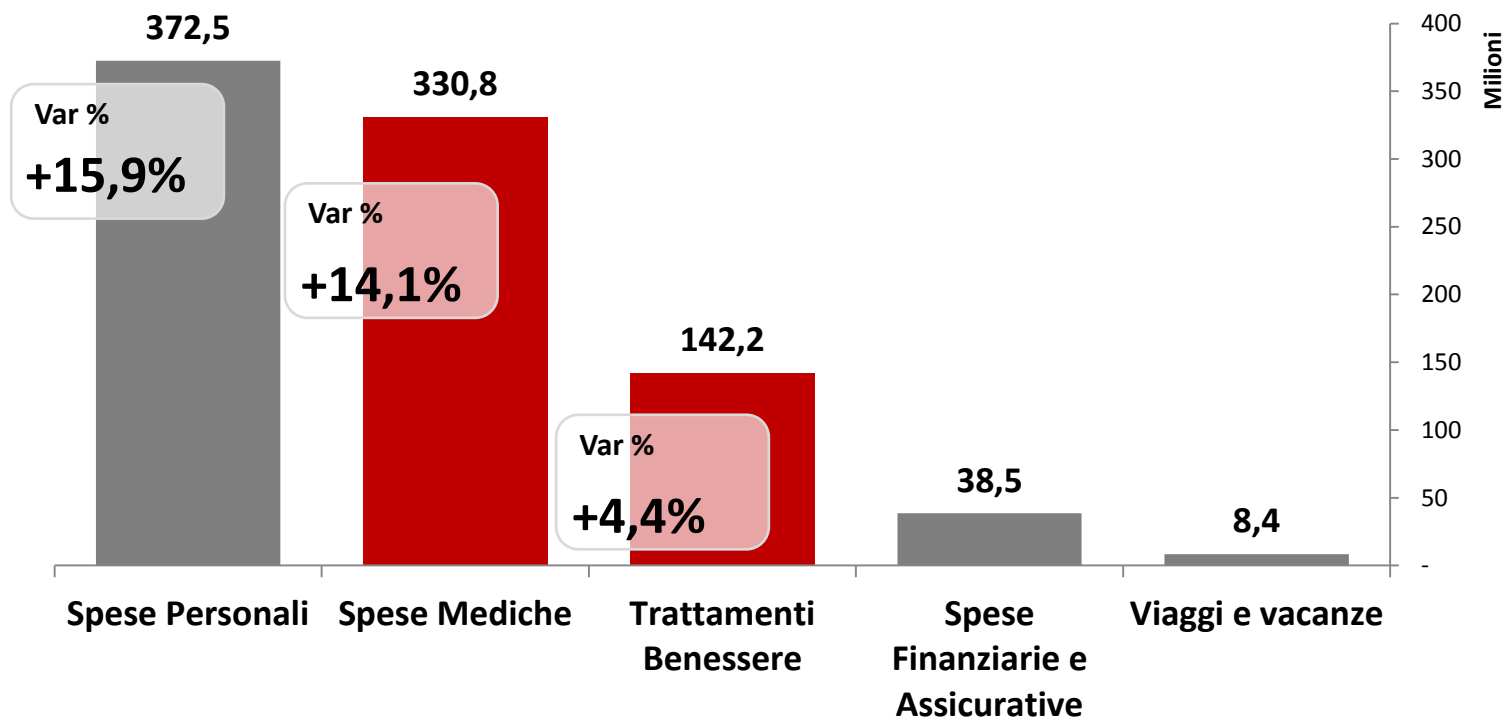
Altri settori



Credito al consumo – dettaglio del comparto «altri settori»

Dati 2019

dati in Milioni di euro – Var % 2019 /2018

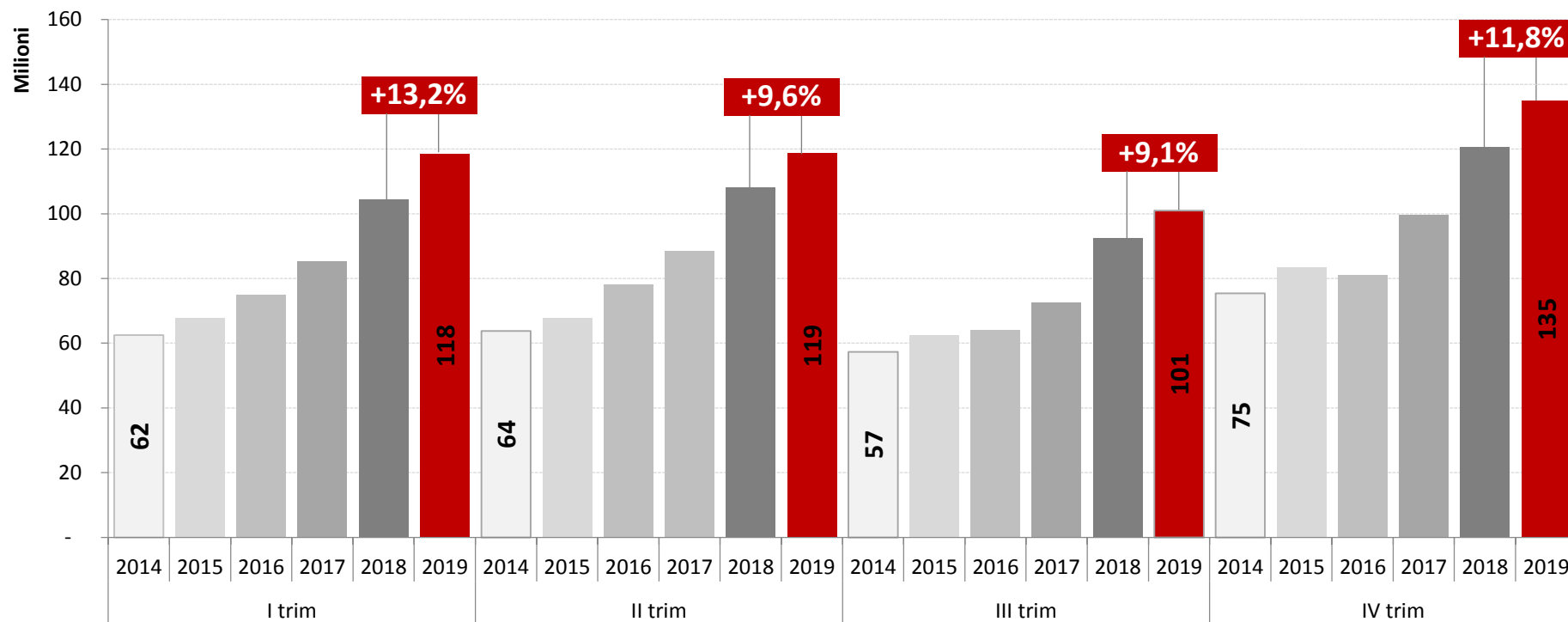


Ticket medio € 3.595 2.277 1.646 1.090 2.150

Credito al consumo – dettaglio del comparto «spesa per la salute»

Andamento flussi di erogato

Comparto spese mediche e trattamenti benessere



**La ricerca:
Il punto di vista dei
dentisti**

Alcune informazioni di contesto sul target intervistato

GRANDI STUDI

Dimensioni

10/15 dipendenti, un giro di affari di circa 2000/3000 pazienti all'anno.

Caratteristiche

Imprenditori orientati alla massimizzazione del risultato e riduzione di costi e processi:

- la segreteria gestisce le modalità di pagamento e la proposizione del credito al consumo
- il dentista non parla di costi.

STUDI MEDI

Dimensioni

3/5 dipendenti, un giro di affari di circa 700/1200 pazienti all'anno

Caratteristiche

Liberi professionisti prudenti nel delegare:

- anticipano al cliente l'importo della parcella e la possibilità di rateizzazione
- delegano alla segreteria solo la formalizzazione del preventivo concordato e la pratica di finanziamento.



STUDI MEDI - PICCOLI

Dimensioni

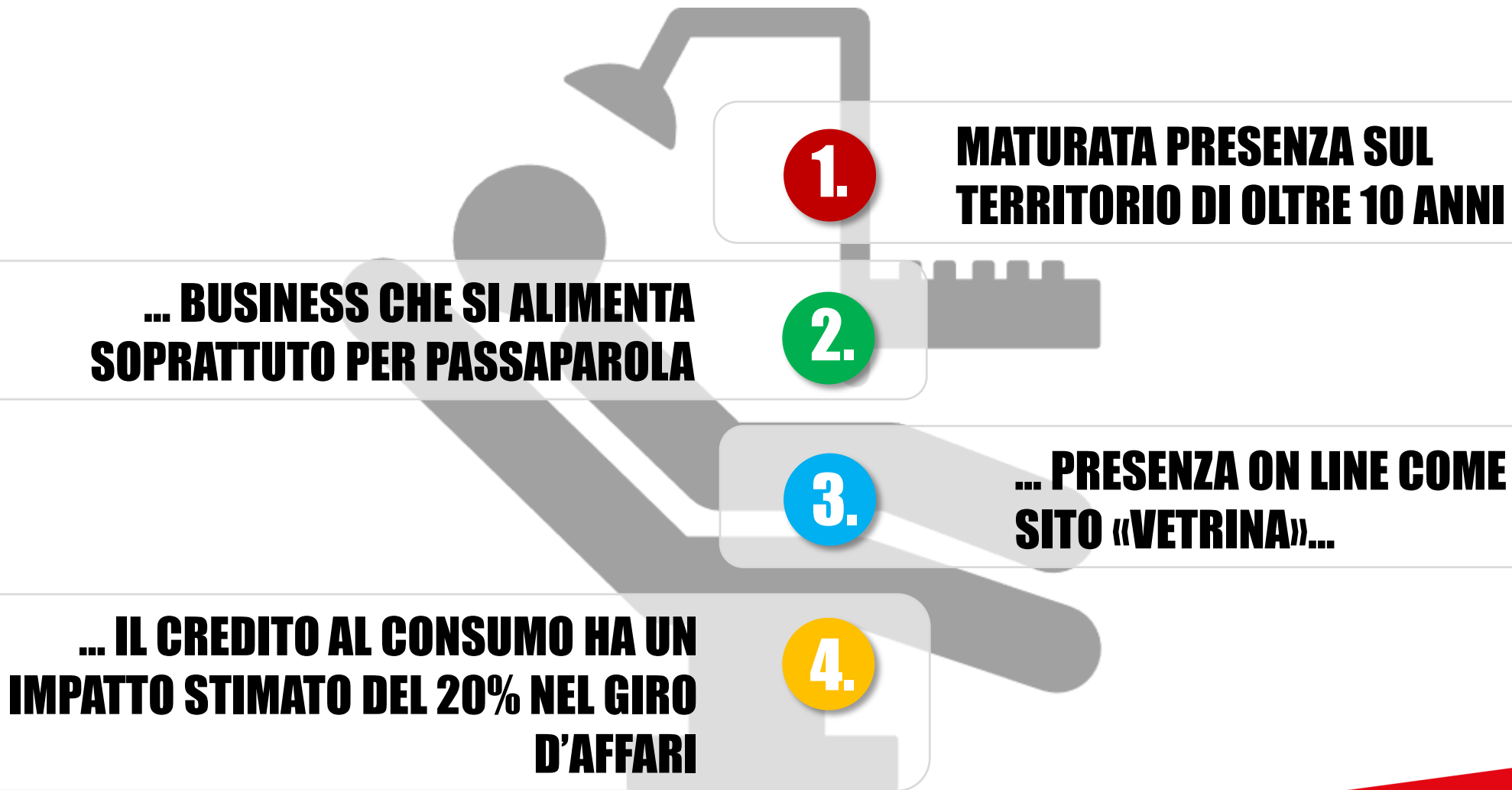
1/3 dipendenti, un giro di affari di meno di 700 pazienti all'anno

Caratteristiche

Poco propenso ad adottare nuove soluzioni, tendono a mantenere saldo il controllo su tutti gli aspetti della trattativa:

- spingono poco i sistemi di pagamento elettronici
- delegano alla segreteria solo la riscossione del denaro.

Caratteristiche degli studi dentistici già accreditati sul mercato



Atteggiamento dei dentisti verso il credito al consumo

Elementi distintivi per chi lo utilizza



«la parola ai dentisti»

FLESSIBILITA' E FIDELIZZAZIONE

Uno strumento molto **contemporaneo** per andare incontro ai clienti con una modalità di pagamento **smart** e agevolata per **esigenze di flessibilità, fidelizzando la clientela**

«Io lo pratico da tempo e sono molto favorevole perché vedo che i clienti apprezzano questa flessibilità»

OPPORTUNITA' DI BUSINESS

Una modalità che **amplia le opportunità di business per i dentisti** poiché rende le spese dentistiche accessibili a tutti

«Diciamo che è un bell'aiuto, perché di fronte a trattamenti e interventi importanti, il paziente non deve posticipare ...»

SICUREZZA

Una sicurezza in più per i dentisti che vedono **garantiti al 100% i pagamenti**

«Oggi i pazienti non sono più come una volta, sono spesso in ritardo nei pagamenti, a volte spariscono, bisogna rincorrerli insomma è un lavoro in più, che con il finanziamento ci evitiamo»

Il cliente «tipo» del credito al consumo secondo i dentisti convenzionati

IL PROFILO DEL CLIENTE

PROFILO PIU' FIDUCIOSO

Il cliente tipo è una persona fiduciosa, proiettata verso il futuro:

- attenta e orientata alla **pianificazione** delle spese
- piuttosto evoluta e aperta ai **moderni sistemi di pagamento**

GIA' CLIENTE

Sul piano della relazione con il dentista:

- tende ad affidarsi
- è spesso già cliente dello Studio Dentistico

DIVERSO ATTEGGIAMENTO VERSO LA SPESA

Persone con un **modesto potere di acquisto** più in dettaglio emergono i seguenti profili:

- persone **pensionate** o con un **modesto potere di acquisto**
- persone con un **medio potere di spesa** e un **income mensile intorno ai 2.000 euro**
- persone **giovani**, che non vogliono intaccare i loro risparmi e utilizzano abitualmente i finanziamenti

«la parola ai dentisti»



«I clienti che lo utilizzano sono persone piuttosto moderne e aperte, persone informate e curiose che cercano di prendere in considerazione le novità»

«Sono di solito clienti che si lasciano anche consigliare da noi, tipicamente sono già nostri clienti, raramente»

«Sono persone che per esigenze di risparmio oppure per scelta non vogliono pagare tutto in un colpo... Sono però anche quel genere di persone che si fa bene con attenzione i propri conticini, quindi sono dei clienti non banali...»

I motivi di utilizzo da parte dei top dealer del credito al consumo

Best practice

Il finanziamento viene proposto tra le modalità di pagamento nel preventivo

- Normalizza lo strumento
- Veicola valore aggiunto, flessibilità, modernità
- Massimizza le opportunità di vendita

Quando l'importo supera una certa soglia

- Dai 1.000/1.500€
- Fino a 5.000€ propongono durate di 12 mesi, oltre i 5.000€ 24 mesi

Proposto rispetto ai trattamenti ritenuti più importanti

- Implantologia
- Ortodonzia, soprattutto bambini
- Mascherine trasparenti per correggere i denti /faccette estetiche

«la parola ai dentisti»



«Noi ormai lo abbiamo inserito nelle nostre schede dei preventivi per semplificarci la vita noi e agevolare i pazienti che apprezzano il fatto che gli diamo la possibilità di pagare in modo diversi»

«Spesso mentre visito il cliente mi chiede di dargli una prima idea dei costi, che io ovviamente approssimativamente gli do, se vedo che inizia a dirmi di andargli incontro, allora gli butto lì la possibilità del finanziamento, dicendogli che già molti pazienti lo fanno e poi ovviamente lascio fare tutto alla mia segretaria»

«Noi inseriamo tre opzioni: unica soluzione, finanziamento, oppure: acconto, più secondo acconto a metà lavoro, più saldo, ma se c'è spazio spingiamo più volentieri il finanziamento rispetto ai tre pagamenti perché non si sa mai»

I motivi di resistenza da parte dei *prospect* del credito al consumo

1

PROPENSIONE TEORICA BASSA

- Temono di **non sapere gestire la trattativa** con il cliente
- Fonte di **imbarazzo**
- Prefigurano un aggravio di **complessità**

Non hanno ricevuto comunicazioni specifiche da Andi e da Compass, quindi anche se sono a conoscenza della convenzione, non conoscono concretamente i vantaggi. Credono venga attivata per valori molto alti (10k)

2

Viene sottoposto il materiale informativo

3

CAMBIA L'ATTEGGIAMENTO CHE PASSA DA POCO POSITIVO A MOLTO POSITIVO

- Offrire al cliente un'**agevolazione**, in un momento di crisi economica
- Ampliare il proprio bacino di clienti, **intercettando anche chi avrebbe rinunciato in partenza**
- **Risoluzione di insoluti**

Il problema del recupero dei pagamenti è un tema *sensitive*



«la parola ai dentisti»

Problema sentito e in aumento, anche se di limitata incidenza

Si tratta di una problematica molto sensibile che **pone in imbarazzo il dentista, la segretaria che spesso deve occuparsi di richiamare il cliente** e che ...

«Parliamo di pochi casi, ma è un fenomeno in aumento,»

Può portare alla frattura del rapporto medico-paziente



...a volte **può causare spiacevoli discussioni con il paziente**, portando anche a fratture del rapporto.

«Sono sempre uno stress, non sai come gestirli, cosa dirgli, è imbarazzante, poi ci sono quelli che si offendono e si finisce con il litigare...»

Le principali difficoltà riscontrate da parte dei dentisti

«la parola ai dentisti»

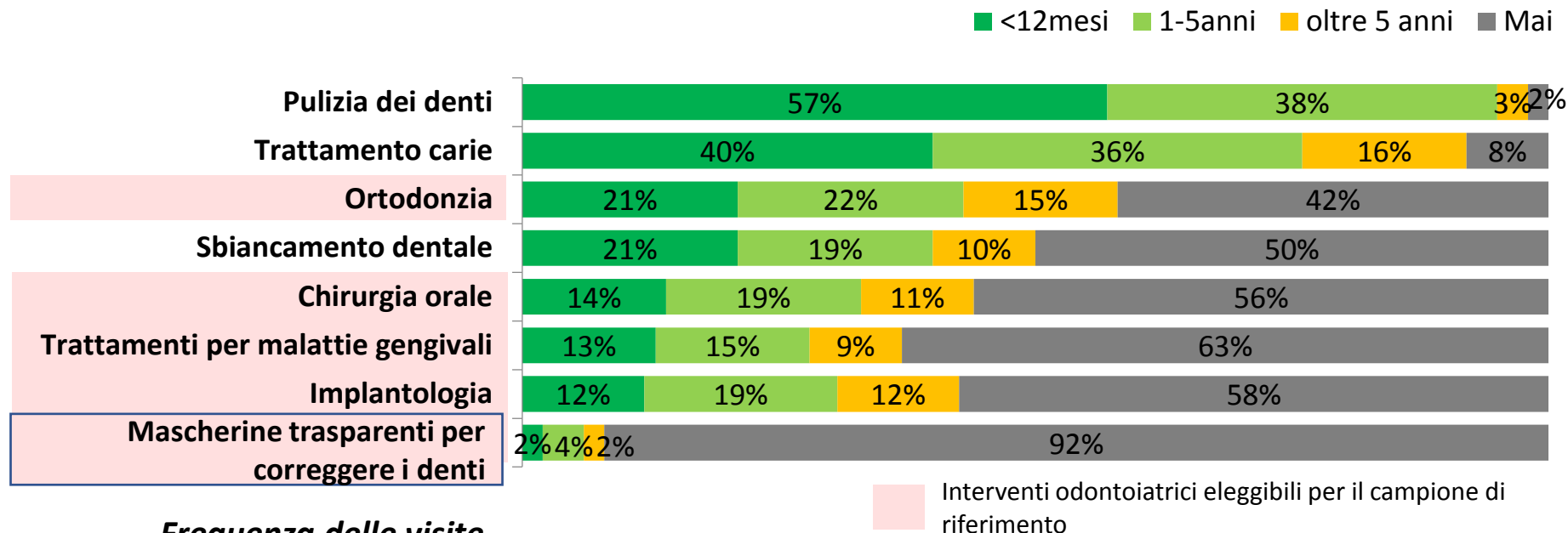


- 1 PESO DEI COSTI E ADEMPIMENTI BUROCRATICI
- 2 CALO DEI PAZIENTI PER PROBLEMI DI CARATTERE ECONOMICO 
- 3 RITARDO NEI PAGAMENTI DA PARTE DEI CLIENTI PIU' IN DIFFICOLTA' 
- 4 CONCORRENZA SLEALE

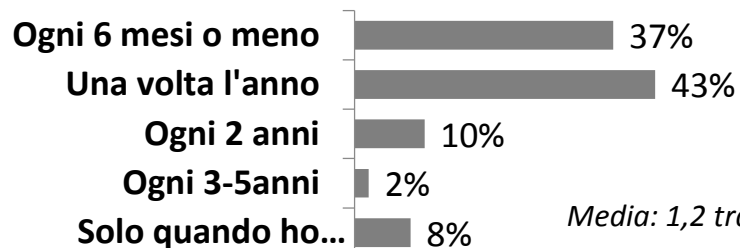
**La ricerca:
Il punto di vista dei
clienti finali**

Tipologia di intervento e frequenza delle visite odontoiatriche

Tipologia di trattamento



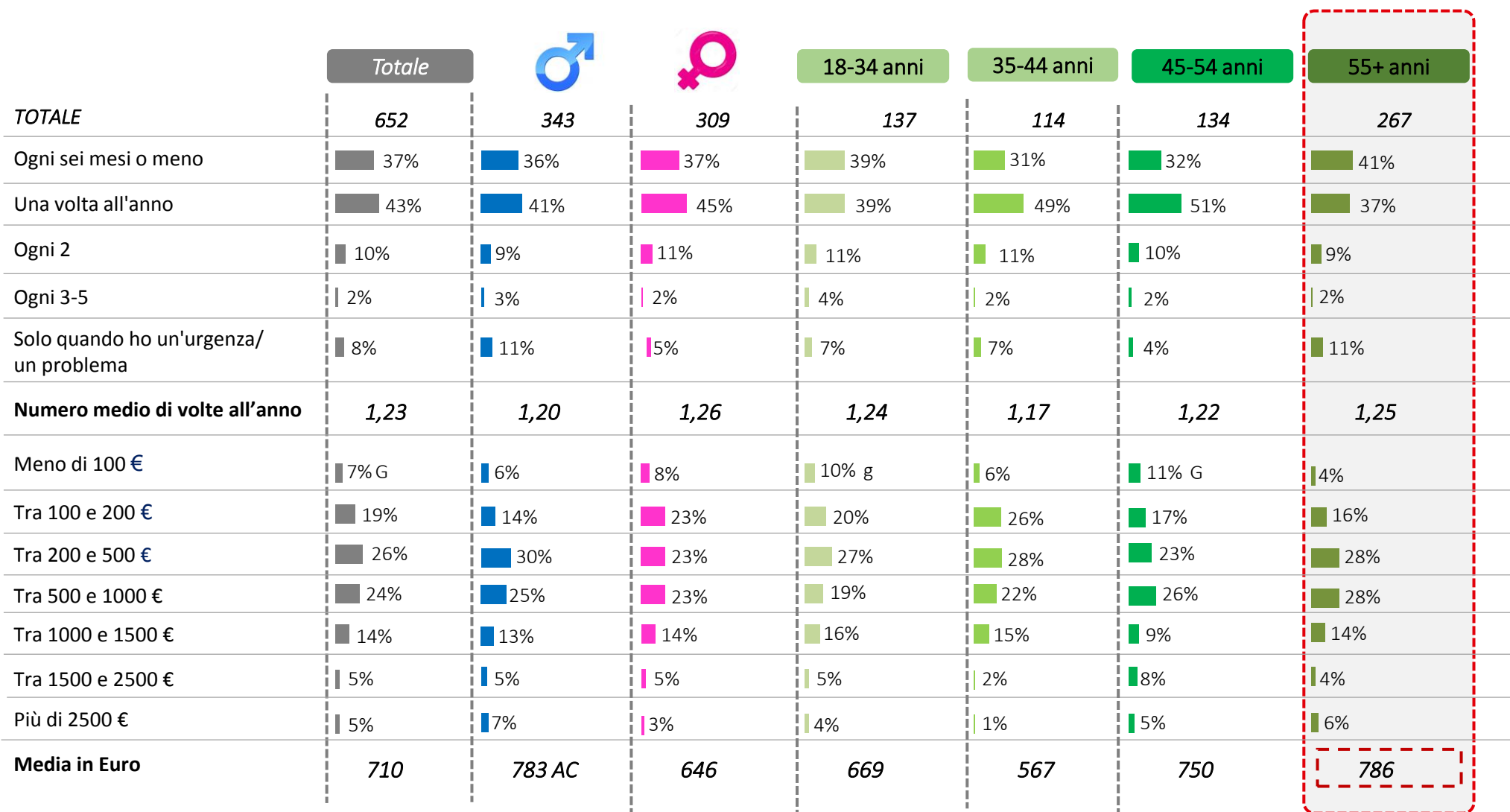
Frequenza delle visite



Media: 1,2 trattamenti/anno

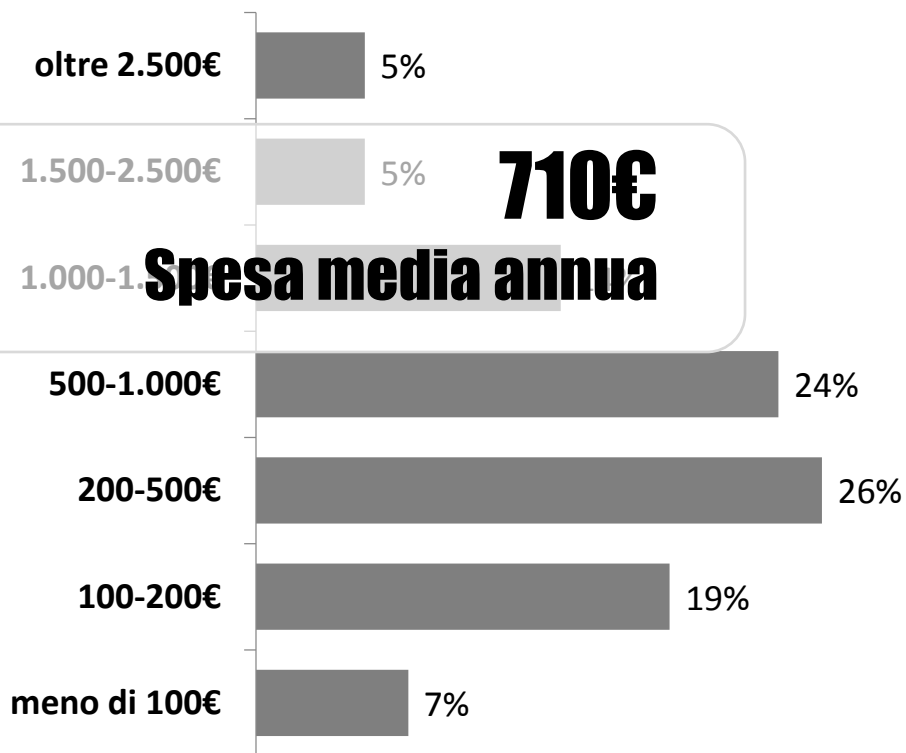
Più di 1 persona su 2 di italiani intervistati ha fatto una pulizia dei denti nell'ultimo anno e si è presentato nello studio odontoiatrico per un controllo in media 1-2 volte all'anno.

Frequenza di intervento aumenta all'aumentare dell'età

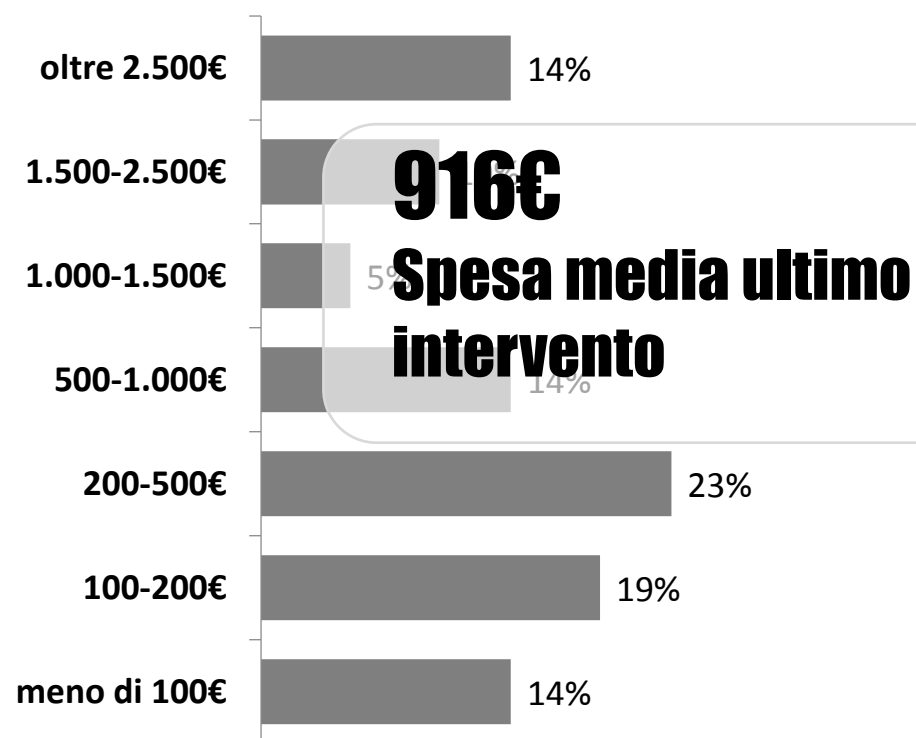


Le spese per cure odontoiatriche: annue e per ultimo intervento

Spesa annua per famiglia



Spesa media per l'ultimo intervento



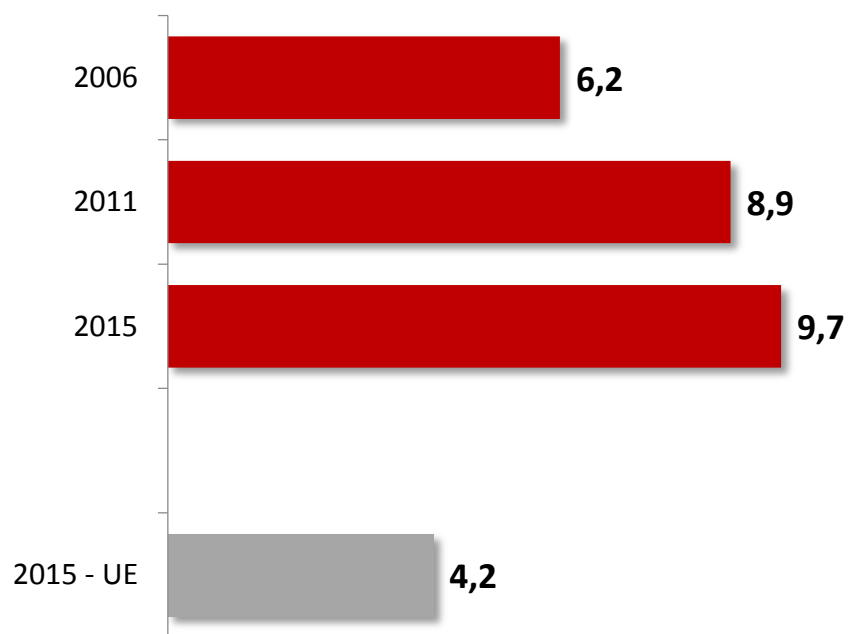
1.080€ Nord Ovest

1.015€ Nord Est

1.223€ 55+ anni

Spesa media e sostenibilità delle cure odontoiatriche

% italiani con problemi a pagare le cure dentistiche



In aumento la quota di popolazione italiana dai 16 anni in su che non si è potuta permettere le cure dentistiche.

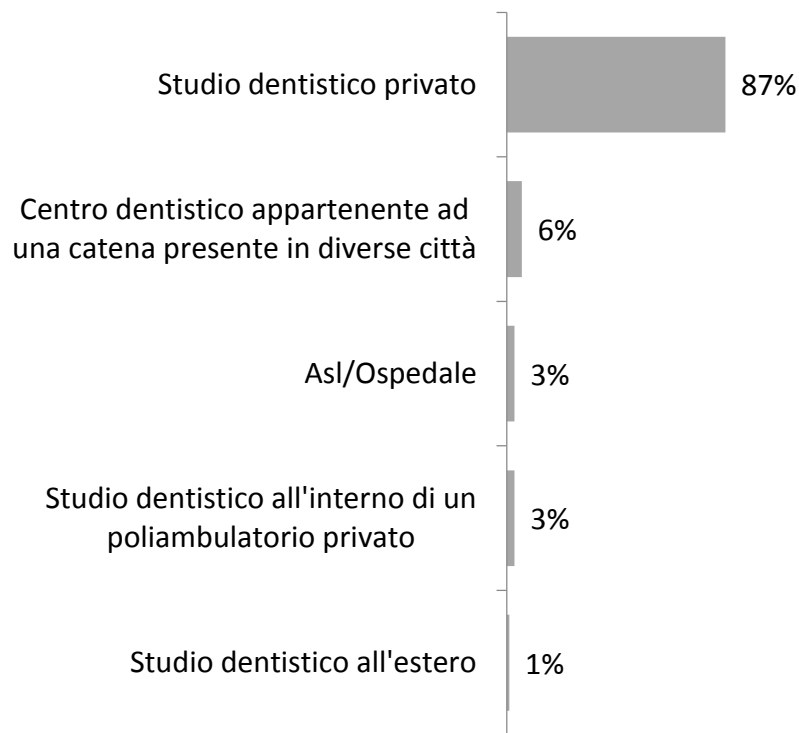
Anche il confronto con la media europea ci vede particolarmente indietro.

Tale percentuale si attesta al 3,1% per la Francia , al 4,9% per la Spagna. Tra i paesi più elevati rispetto all'Italia spiccano Grecia al 12,1% e Portogallo al 14,4%, con l'incidenza più elevata in UE.

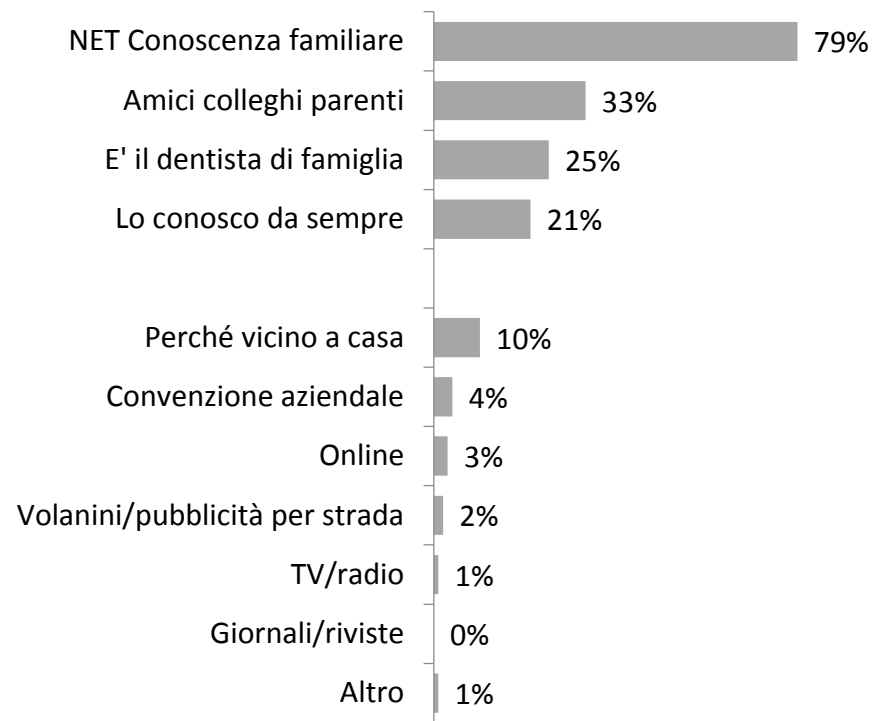
A chi si rivolgono i pazienti

Uno studio dentistico privato tradizionale, conosciuto da sempre (grazie al passaparola e al consigli di parenti e amici) – questo è il ritratto dello studio a cui si rivolgono gli individui intervistati. Profilo che risulta essere trasversale da Nord a Sud, per sesso e per età anagrafica.

Tipologia di studio dentistico – risposta sull'ultimo intervento odontoiatrico

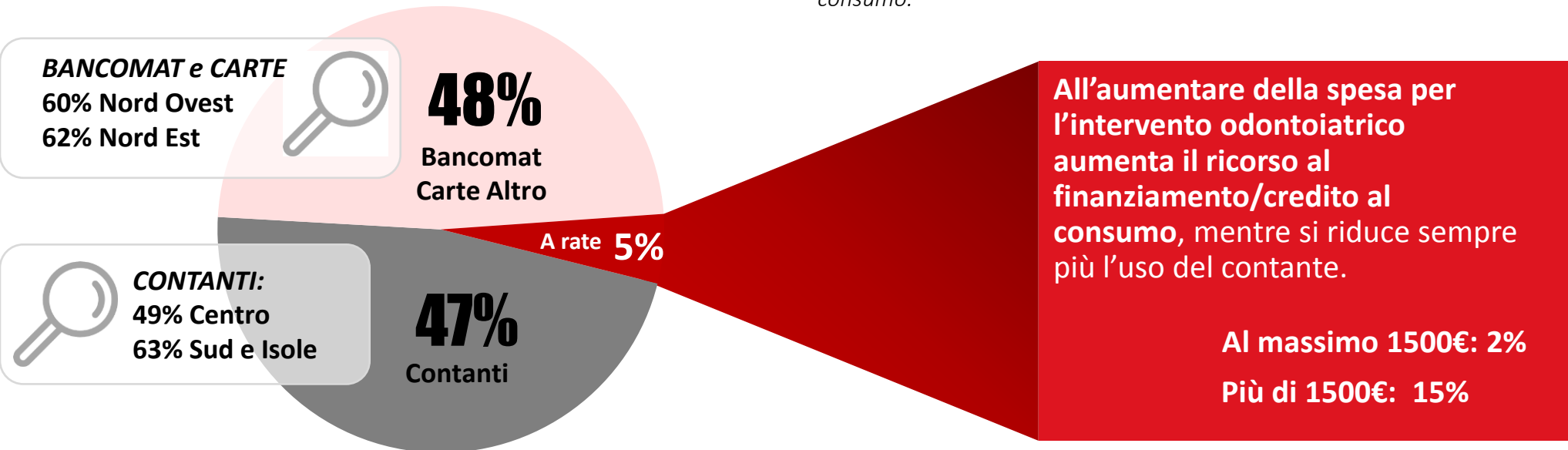


... e come ne sei venuto a conoscenza?



Le forme di pagamento utilizzate per le cure odontoiatriche

Modalità di pagamento dell'ultimo intervento subito



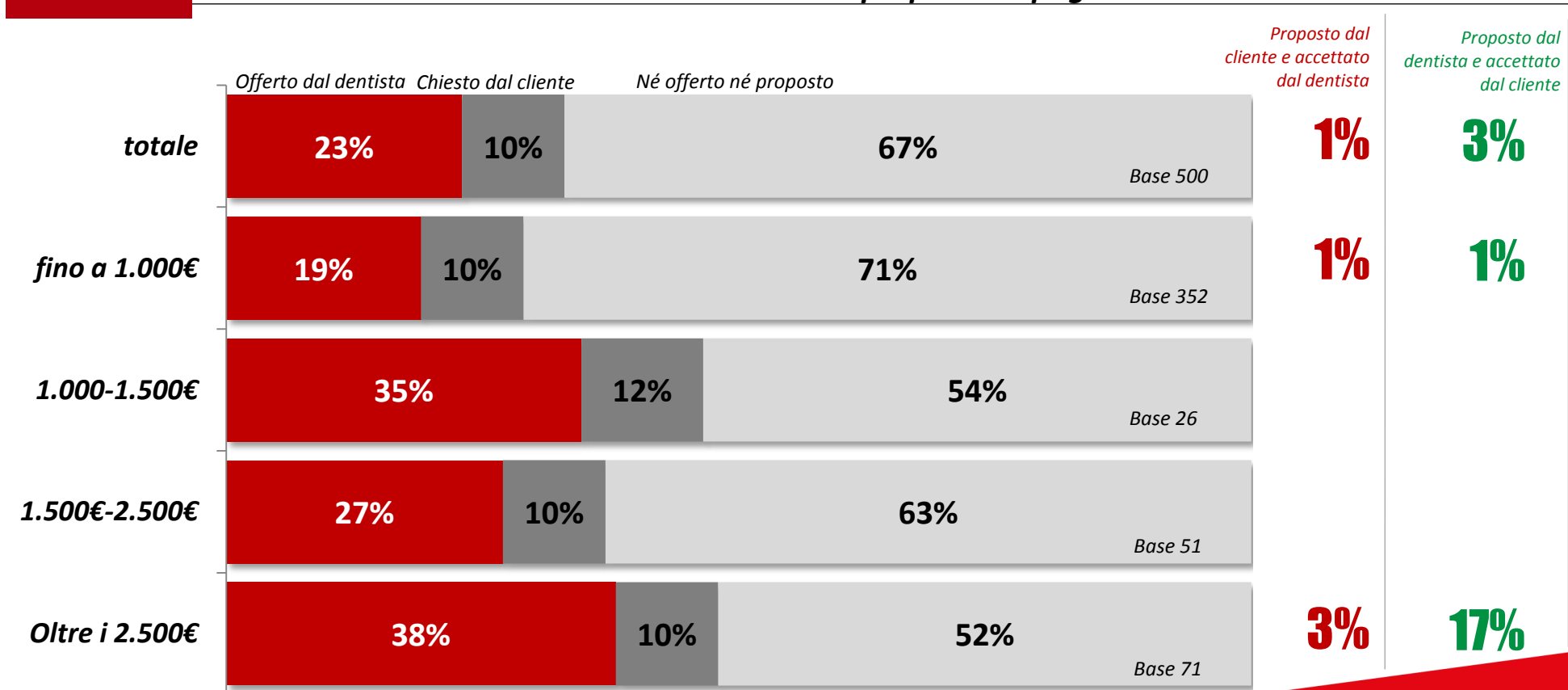
Per il loro ultimo intervento odontoiatrico, i rispondenti hanno fatto ricorso al credito al consumo soltanto in pochi casi. I contanti e bancomat/carte, rispettivamente al Centro-Sud e al Nord sono i metodi di pagamento più frequenti.

I giovanissimi possono essere un target importante per il credito al consumo.

Proposta del credito al consumo (1/2)

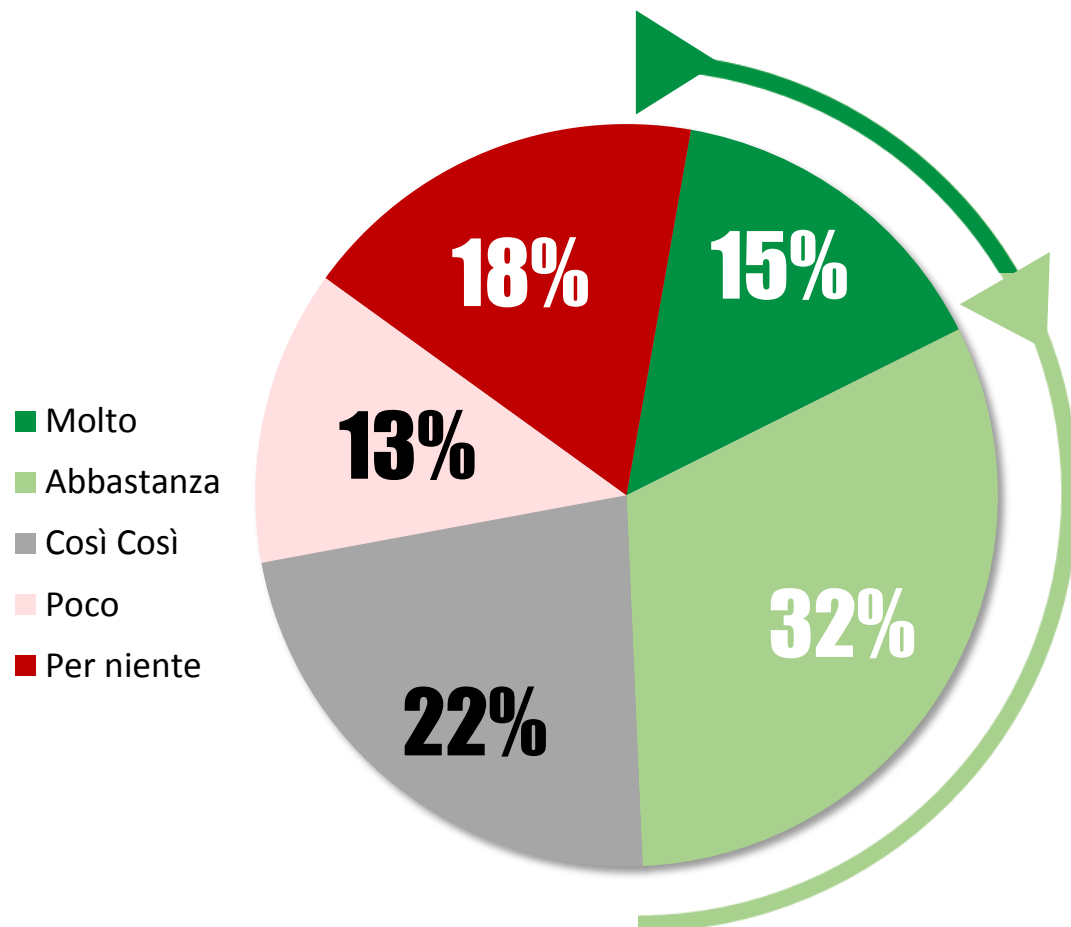
All'aumentare dell'importo dell'intervento odontoiatrico, il dentista propone con più facilità la possibilità di finanziamento al cliente, il quale accetta (fino ad arrivare al 17% dei casi in cui è proposto dal dentista per importi superiori ai 2.500€).

Per l'ultimo intervento odontoiatrico ti hanno proposto di pagare a rate?



Proposta del credito al consumo (2/2)

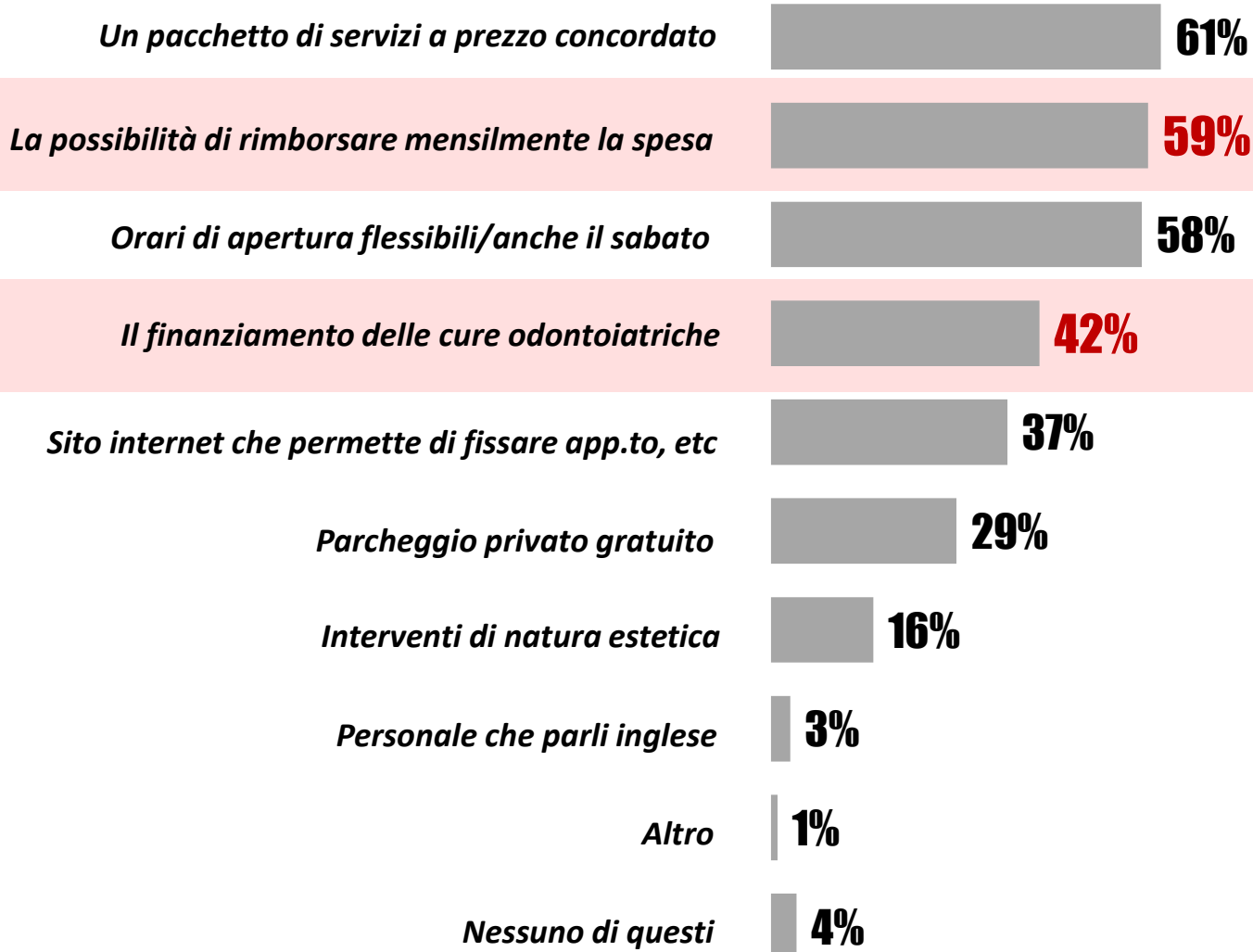
Quanto sei interessato, in generale, alla possibilità di ricorrere ad un finanziamento per un intervento odontoiatrico, alle condizioni che trovi personalmente accettabili?



47%
**clienti che si dichiarano
molto o abbastanza
interessati ad un
finanziamento per
sostenere le cure
odontoiatriche**

I servizi che i pazienti si aspettano di trovare dal proprio dentista

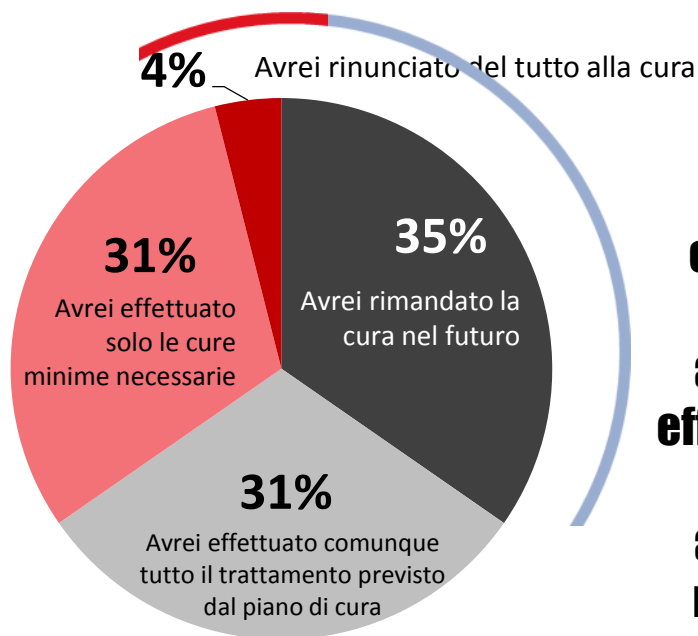
La possibilità di finanziare e pagare a rate le spese per gli interventi odontoiatrici è un servizio che i rispondenti si aspetterebbero di trovare presso il proprio dentista, trasversale per area geografica e per età.



Es. 2 controlli l'anno e trattamento di nuove carie, pacchetto servizi famiglia, ecc

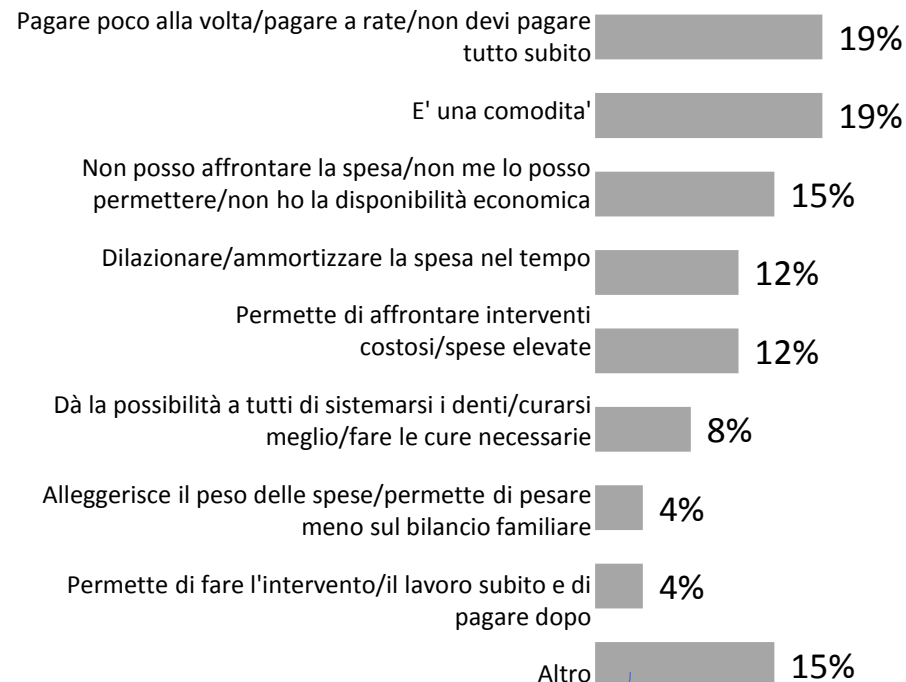
Atteggiamenti e opinioni di chi ha utilizzato il finanziamento per sostenere le cure odontoiatriche

Se non fosse stato possibile finanziare la spesa, che cosa avresti fatto?



39%
clienti che non avrebbero effettuato le cure o le avrebbero rimandate

Motivi della valutazione positiva



«Zero Interessi»

«Sono rimasta molto soddisfatta»

«C'è reciproca fiducia con lo studio dentistico»

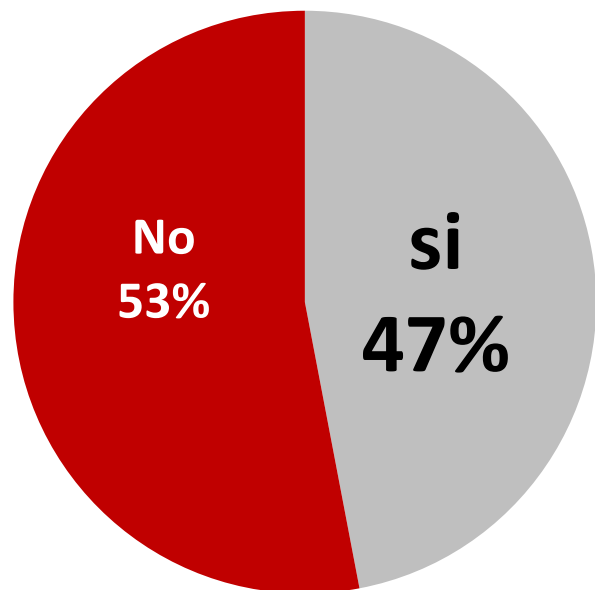
Indicazioni qualitative: base rispondenti 26 casi

36 Indagine eseguita da Ales Market Research - Base: 500 rispondenti appartenenti al campione eleggibile, cioè chi ha subito un intervento odontoiatrico di ortodonzia, chirurgia orale, trattamenti per malattie gengivali, implantologia, Mascherine trasparenti per correggere i denti

**Clienti finali:
l'importanza del sorriso**

Il sorriso degli italiani

% degli italiani che dichiarano di aver subito almeno un intervento odontoiatrico negli ultimi 5 anni



Lo stato di salute di bocca e denti, secondo gli italiani intervistati:



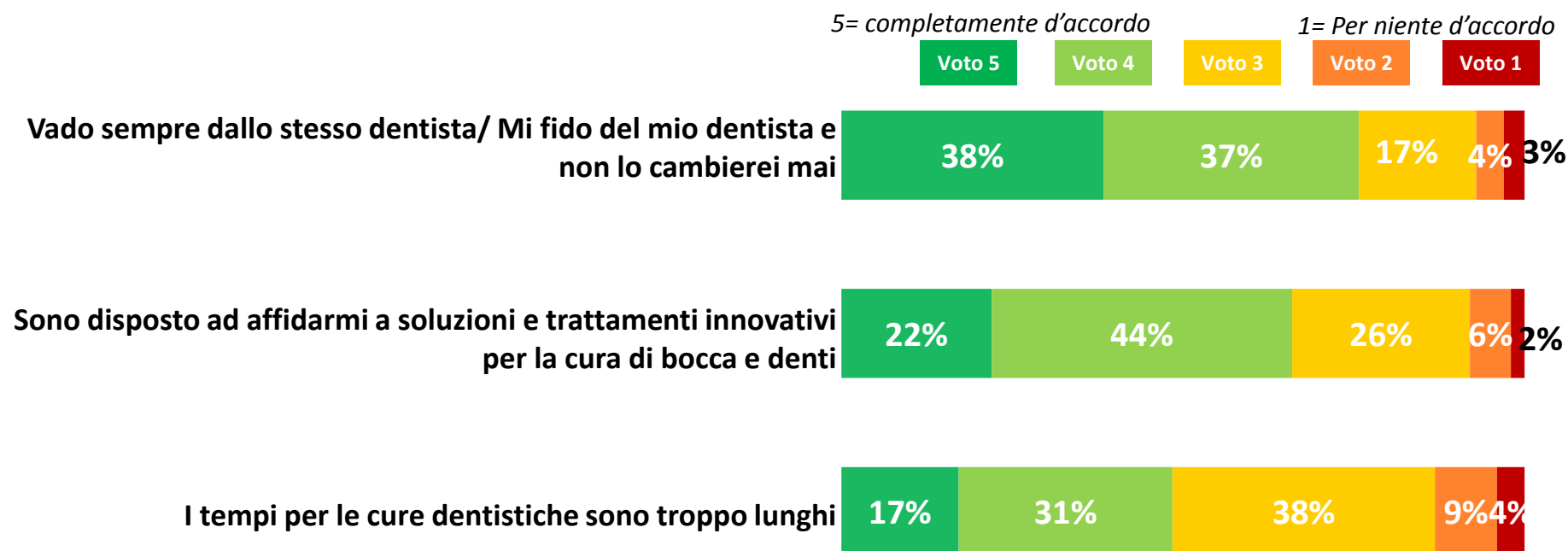
Osservatorio
COMPASS

La metà degli italiani dichiara di aver subito un intervento odontoiatrico negli ultimi 5 anni, tra questi appare positivo il **bilancio tra chi giudica lo stato di salute della propria bocca e denti «buono» (37%) e chi, invece, riscontra problemi di salute (29%).**

Indagine effettuata da Ales Market Research a Novembre 2018 – 500 interviste dove per intervento odontoiatrico è ricompreso sbiancamento, carie, trattamenti per malattie gengivali, chirurgia orale, implantologia, Mascherine trasparenti per correggere i denti, ortodonzia

Le attitudini rispetto alla cura di bocca e denti: il dentista di fiducia

Il rapporto con il dentista

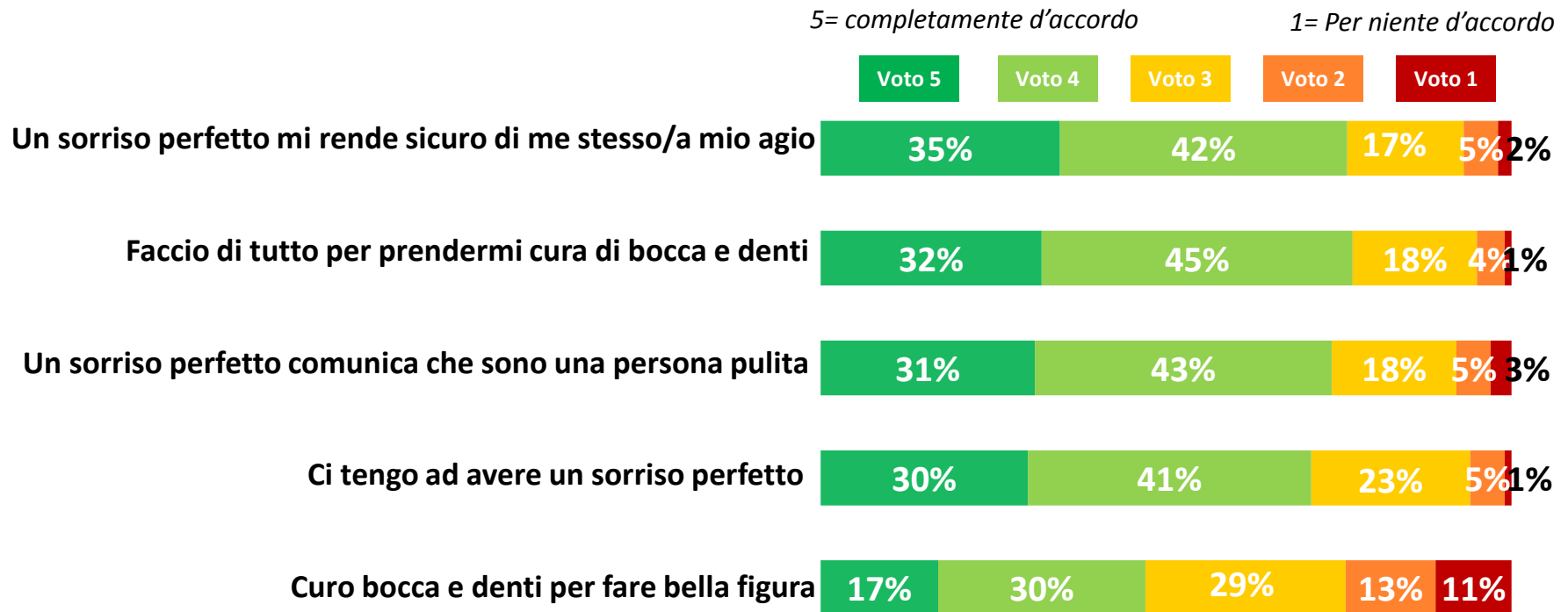


Osservatorio
COMPASS

Il dentista di fiducia è per sempre! Il rapporto medico – paziente appare consolidato e basato su un rapporto fiduciario molto stretto – lo sostiene il 75% degli italiani intervistati. Tuttavia, se il dentista rimane sempre lo stesso, ciò non vale invece per le tipologie di cure odontoiatriche cui si sottopongono gli intervistati, che si mostrano molto ben predisposti a valutare soluzioni e trattamenti innovativi.

Le attitudini rispetto alla cura di bocca e denti: un tema anche estetico

L'immagine di sè

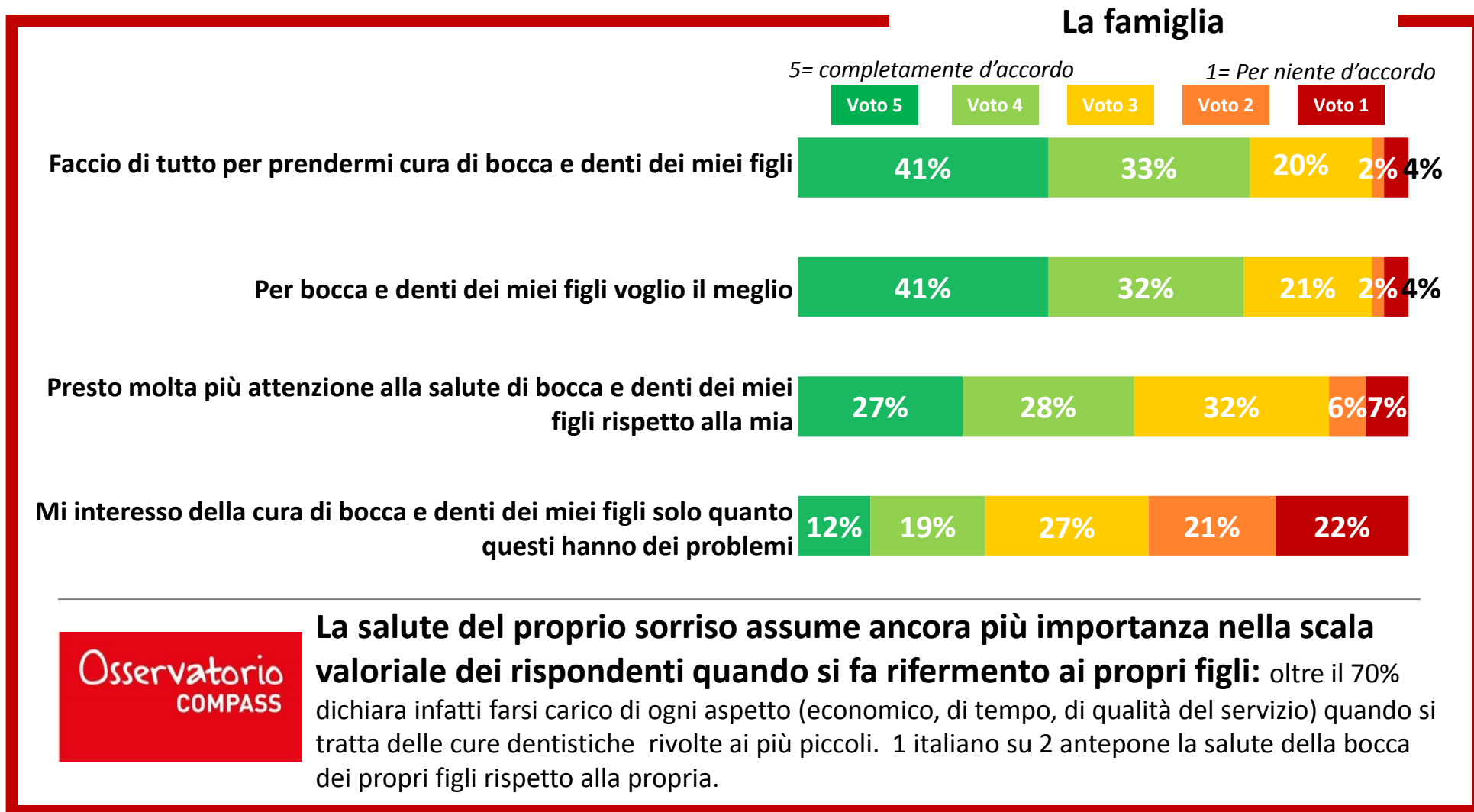


Osservatorio
COMPASS

Un bel sorriso ci rende più sicuri! 1 intervistato su 3 dichiara di essere disposto a tutto pur di prendersi cura del proprio sorriso. Tutti d'accordo quindi nel sottolineare l'importanza del **sorriso** nella **comunicazione** e nelle relazioni con gli altri.

Indagine effettuata da Ales Market Research a Novembre 2018 – 500 interviste dove per intervento odontoiatrico è ricompreso sbiancamento, carie, trattamenti per malattie gengivali, chirurgia orale, implantologia, Mascherine trasparenti per correggere i denti, ortodonzia

Le attitudini rispetto alla cura di bocca e denti: l'approccio in famiglia



Indagine effettuata da Ales Market Research a Novembre 2018 – 500 interviste dove per intervento odontoiatrico è ricompreso sbiancamento, carie, trattamenti per malattie gengivali, chirurgia orale, implantologia, Mascherine trasparenti per correggere i denti, ortodonzia

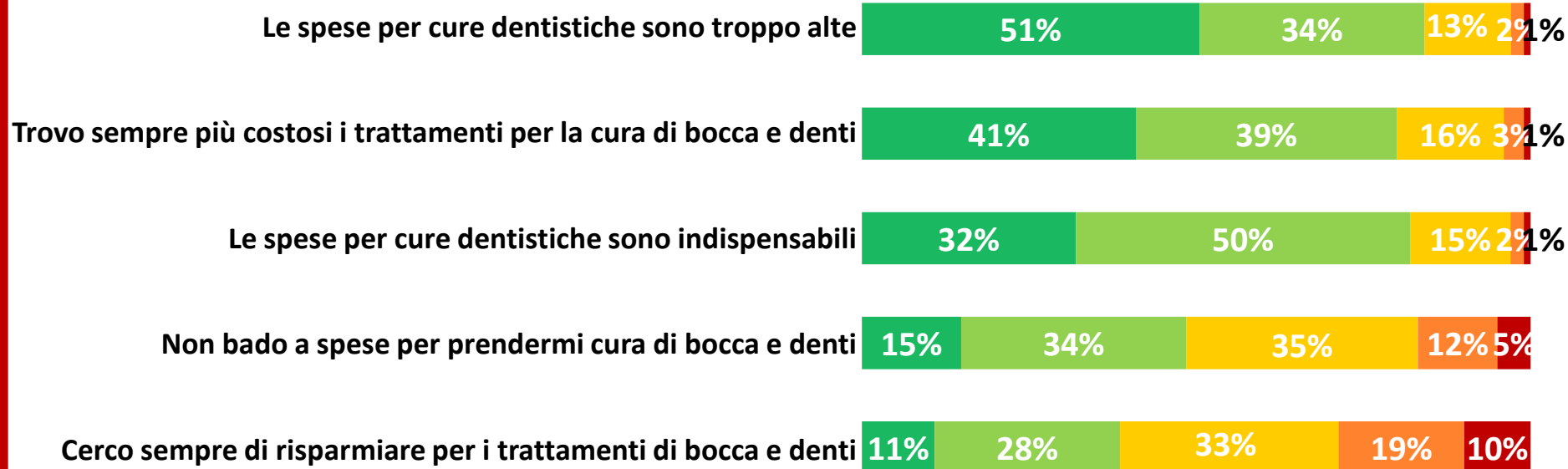
Le attitudini rispetto alla cura di bocca e denti: l'impatto economico

Aspetti economici

5= completamente d'accordo

1= Per niente d'accordo

Voto 5 Voto 4 Voto 3 Voto 2 Voto 1



Osservatorio
COMPASS

Qualche perplessità su costi! 1 italiano su 2 valuta il costo per le cure dentistiche troppo elevato, ma allo stesso tempo è un servizio imprescindibile, infatti l'82% degli intervistati valuta la spesa indispensabile. A sostegno dell'importanza del ruolo delle cure per la propria bocca, il 50% dei rispondenti dichiara di non badare a spese.

Indagine effettuata da Ales Market Research a Novembre 2018 – 500 interviste dove per intervento odontoiatrico è ricompreso sbiancamento, carie, trattamenti per malattie gengivali, chirurgia orale, implantologia, Mascherine trasparenti per correggere i denti, ortodonzia