

[LE CLASSIFICHE]

Cinque compagnie a pieni voti nella corsa all'eccellenza totale

IL GIUDIZIO RICONDUCE A SINTESI UN'OFFERTA NELLA QUALE CIASCUN PLAYER BRILLA SU FATTORI DIVERSI: C'È CHI PUNTA SUL PREZZO E CHI SULL'ASSISTENZA. TRA LE AZIENDE TRADIZIONALI PRIME SONO ALLIANZ, AXA E REALE MUTUA. GENERTEL E GENIALLOYD IN TESTA TRA LE ONLINE

Milano

Ci sono le compagnie assicurative che puntano tutto sul prezzo e quelle che sperano di conquistare il cliente con un'assistenza impeccabile; ci sono poi quelle che offrono numerosi servizi accessori e un ampio assortimento di garanzie. Per gli automobilisti è spesso difficile individuare la compagnia "migliore", perché unire in un'unica valutazione tutti i parametri è un'impresa ciclopica. A realizzarla ci ha pensato l'Istituto tedesco qualità e finanza che ha effettuato un sondaggio sulla customer satisfaction di più di 3000 assicurati, chiedendo loro un giudizio su sette "dimensioni", ovvero sette diversi fattori, a loro volta suddivisi in numerose "sub-dimensioni": si va dal rapporto qualità-prezzo alla comunicazione con i clienti, passando per l'assistenza e la liquidazione dei danni. La classifica è stata stilata sia per le compagnie tradizionali sia per quelle che operano solo online.

Fra le prime i vincitori sono la tedesca Al-

lianz, la francese Axa e l'italiana Reale Mutua, con tutte e tre che si sono guadagnate il giudizio "ottima". Fra le assicurazioni online spiccano invece Genertel (gruppo Generali) e Genialloyd (gruppo Allianz), entrambe "ottime", seguite da Direct Line (del gruppo spagnolo Mapfre) e Linear (gruppo Unipol), il cui giudizio è "top".

Per giungere a queste conclusioni l'Istituto tedesco di qualità e finanza ha intervistato, in collaborazione con l'istituto ServiceValue, 3008 persone nel periodo novembre-dicembre del 2016, ponendo specifiche domande sull'Rc auto che l'intervistato ha avuto nei precedenti dodici mesi (il sondaggio è stato effettuato online con il metodo Cawi, Computer assisted web interview).

Andando ad analizzare le sette "dimensioni", nella categoria assicurazioni tradizionali, emerge che ci sono numerose compa-

gnie che vantano punte di

eccellenza, mentre fra quelle online i due vincitori, Genertel e Genialloyd, hanno poco concorrenza: sono infatti riusciti a piazzarsi ai primi due posti anche in quasi tutti le singole "dimensioni". La sola Direct Line riesce ad affiancare il duo di testa nella "Liquidazioni danni", dove vengono presi in considerazione elementi quali la semplicità e rapidità dell'operazione, la somma liquidata, la condiscendenza della compagnia e l'aggiornamento dello status dell'operazione. Nella categoria online va infine notato come nella dimensione "Sistema satellitare" la sola Genertel ottenga il giudizio "ottima" e che in quella "Online e app", dove ci si aspetterebbe una concorrenza agguerrita vista la natura online delle compagnie prese in considerazione, solo le solite Genertel e Genialloyd risultano "ottime".

Passando all'analisi delle compagnie tradizionali, oltre alle tre vincitrici, spiccano i nomi di Sara e UnipolSai, che sono state giudicate "ottime" dagli intervistati nella categoria "Protezione completa", che prende in considerazione elementi quali la "trasparenza dei prodotti e dei servizi", "l'assortimento", "l'esclusione rivalse" e le "garanzie accessorie". UnipolSai eccelle anche nella dimensione "Sistema satellitare" e nel "Rapporto qualità-prezzo". Va infine segnalata la compagnia tedesca Hdi che spicca nel rapporto qualità-prezzo e nell'assistenza ai clienti. **(m.fr.)**

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Mario Greco (1) ceo di Zurich Insurance Group;
Costantino Moretti (2) ceo di ConTe

Classifica customer satisfaction

COMPAGNIE CON FILIALI

Soddisfazione
dei clienti

COMPAGNIE ONLINE

Protezione completa	VALUTAZIONE
ALLIANZ	OTTIMA
AXA	OTTIMA
SARA	OTTIMA
UNIPOLSAI	OTTIMA
CATTOLICA	TOP
HDI	TOP



VALUTAZIONE	Protezione completa
OTTIMA	GENERTEL
OTTIMA	GENIALLOYD
TOP	CONTE
TOP	LINEAR

Comunicazione con i clienti	VALUTAZIONE
ALLIANZ	OTTIMA
AXA	OTTIMA
REALE MUTUA	OTTIMA
CATTOLICA	TOP
GROUPAMA	TOP
VITTORIA ASSICURAZIONI	TOP
ZURICH	TOP



VALUTAZIONE	Comunicazione con i clienti
OTTIMA	GENERTEL
OTTIMA	GENIALLOYD
TOP	DIRECT LINE
TOP	LINEAR

Assistenza ai clienti	VALUTAZIONE
ALLIANZ	OTTIMA
AXA	OTTIMA
HDI	OTTIMA
REALE MUTUA	OTTIMA
GROUPAMA	TOP
UNIPOLSAI	TOP
VITTORIA ASSICURAZIONI	TOP



VALUTAZIONE	Assistenza ai clienti
OTTIMA	GENERTEL
OTTIMA	GENIALLOYD
TOP	CONTE
TOP	DIRECT LINE
TOP	LINEAR

Rapporto qualità-prezzo	VALUTAZIONE
HDI	OTTIMA
REALE MUTUA	OTTIMA
UNIPOLSAI	OTTIMA
ALLIANZ	TOP
AXA	TOP
CATTOLICA	TOP
VITTORIA ASSICURAZIONI	TOP



VALUTAZIONE	Rapporto qualità-prezzo
OTTIMA	DIRECT LINE
OTTIMA	GENIALLOYD
TOP	GENERTEL
TOP	LINEAR

Liquidazione danni	VALUTAZIONE
ALLIANZ	OTTIMA
REALE MUTUA	OTTIMA
ZURICH	OTTIMA
AXA	TOP
UNIPOLSAI	TOP



VALUTAZIONE	Liquidazione danni
OTTIMA	DIRECT LINE
OTTIMA	GENERTEL
OTTIMA	GENIALLOYD
TOP	LINEAR

Sistema satellitare	VALUTAZIONE
ALLIANZ	OTTIMA
UNIPOLSAI	OTTIMA
AXA	TOP
GROUPAMA	TOP
REALE MUTUA	TOP



VALUTAZIONE	Sistema satellitare
OTTIMA	GENERTEL
TOP	LINEAR

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

Online e app	VALUTAZIONE		VALUTAZIONE	Online e app
ALLIANZ	OTTIMA		OTTIMA	GENERTEL
AXA	OTTIMA		OTTIMA	GENIALLOYD
HDI	TOP		TOP	DIRECT LINE
VITTORIA ASSICURAZIONE	TOP		TOP	LINEAR
ZURICH	TOP			

S. DI MEDO

Dati raccolti tra Novembre e Dicembre 2016. Ordine alfabetico delle compagnie all'interno delle due categorie di valutazione "OTTIMA", "TOP". "TOP" sono tutte le compagnie che hanno ottenuto un punteggio sopra la media del mercato "OTTIME" sono le compagnie con un punteggio sopra la media delle compagnie "TOP".

Fonte: Istituto Tedesco Qualità e Finanza su dati ServiceValue.

Indagini di mercato sulla qualità delle aziende europee

L'Istituto tedesco "Qualità e Finanza", gruppo editoriale Burda, conduce dal 2000 indagini di mercato per analizzare l'aspetto economico e qualitativo delle aziende attive in diversi settori (bancario, assicurativo, telefonia e

altro). In Europa, è il leader delle indagini di qualità. In Italia gli studi sono pubblicati da quest'anno in collaborazione con la Repubblica-Affari e Finanza. Le indagini sono obiettive ed imparziali e non sono sponsorizzate.

