



[LE CLASSIFICHE]

E le compagnie tradizionali si sfidano nella gara al ribasso

MENO VIVACE IL MERCATO ONLINE IL FENOMENO SI SPIEGA OSSERVANDO CHE IL NUMERO DI PLAYER IN LIZZA "OFFLINE" È PIÙ ALTO RISPETTO AL WEB OTTIMI PROGRESSI OTTENGONO SARA E NOBIS FILO DIRETTO. ALLIANZ E UNIPOL SI CONFERMANO MOLTO COMPETITIVE. CATTOLICA SUL PODIO

Milano

Paradossalmente c'è più concorrenza fra le assicurazioni "offline" che fra quelle "online". Almeno questo è quello che emerge dalla più recente indagine "Rca auto in Italia" pubblicata dall'Istituto tedesco qualità e finanza. Le classifiche delle tariffe proposte dalle compagnie tradizionali hanno subito decisi cambiamenti rispetto a quelle dell'anno scorso, mentre le posizioni degli specialisti di internet sono rimaste sostanzialmente invariate. Le ragioni di questo andamento non sono difficili da trovare: il numero di player che si contendono i clienti in filiale è molto più alto rispetto al Web, dove ci sono ormai pochi gruppi affermati.

Fra le assicurazioni "offline" spiccano per esempio i progressi di Sara, che ha scalato numerose posizioni in diverse classifiche. L'assicuratore ufficiale dell'Automobile Club d'Italia è stato giudicato il migliore per le tariffe Rc auto con



garanzie accessorie, mentre occupa la seconda posizione per l'Rc auto pura e la terza per l'Rc auto con scatola nera e torna a essere prima per l'Rc moto. Un vero e proprio exploit, tenuto conto del fatto che l'anno scorso non era riuscita a salire sul podio in nessuna categoria. Un discorso analogo può essere fatto per Nobis Filo Diretto, una compagnia nata l'anno scorso dalla fusione della Nobis Compagnia di Assicurazioni e Filo diretto Assicurazioni. La nuova società primeggia nella categoria Rc au-



to pura e si assicura la seconda posizione nell'Rc moto. Perde invece decisamente terreno Itas Mutua, che quest'anno conquista solo la terza posizione dell'Rc auto con garanzie accessorie, mentre l'anno scorso era risultata prima nell'Rc auto pura e seconda in quella con garanzie accessorie. Si confermano invece compagnie molto competitive sul fronte dei prezzi Allianz e Unipolsai. Il colosso tedesco è terzo nell'Rc auto pura e secondo in quella con garanzie accessorie; la società bolognese primeggia invece proprio in quest'ultima categoria e si piazza terza nell'Rc moto. Fra le società "da podio" va infine ricordata la Cattolica, seconda nell'Rc auto con garanzie accessorie, anch'essa però in calo rispetto a dodici mesi prima quando vantava le tariffe migliori sia in questa categoria che nell'Rc moto.

Qui sopra
Costantino Moretti (1)
ad Conte.it;
Alberto Tosti (2)
dg Sara Assicurazioni

Tutt'altro scenario, invece, fra le compagnie online. Alcune classifiche sono rimaste uguali rispetto a quelle dell'anno scorso, mentre le restanti hanno visto salire sul podio gli stessi operatori in ordine diverso. L'unica vera novità è rappresentata da Prima assicurazioni, una società del gruppo Munich Re (uno dei maggiori riassicuratori al mondo), che ha iniziato la propria attività sul mercato italiano nel 2015: a due anni dal debutto, è riuscita a conquistare il suo primo posto assoluto nell'Rc moto.

Tolta questa eccezione, dice tutto lo scenario delineato dalla classifica dell'Rc auto pura, che vede lo stesso identico podio di dodici mesi fa: prima Genialloyd, seconda Conte e terza Direct Line. Nell'Rc auto con garanzie accessorie Conte balza dal terzo al primo posto, mentre Genialloyd e Direct Line scivolano entrambe di un gradino, rispettivamente al secondo e terzo posto. E sempre le stesse tre società, similmente a quanto avvenuto l'anno scorso, occupano il podio dell'Rc auto con garanzie accessorie (prima Conte, seconda Genialloyd e terza Direct Line). Nelle offerte con scatola nera, infine, sparisce Quixa, vincitrice dell'anno scorso davanti a Genertel, che ne approfitta per salire al primo posto, precedendo Conte. (m.fr.)

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Classifica customer satisfaction

COMPAGNIE CON FILIALI		Soddisfazione dei clienti	COMPAGNIE ONLINE	
Protezione completa	VALUTAZIONE		Protezione completa	VALUTAZIONE
ALLIANZ	OTTIMA		GENERTEL	OTTIMA
AXA	OTTIMA		LINEAR	OTTIMA
REALE MUTUA	OTTIMA		GENIALLOYD	TOP
SARA	OTTIMA		PRIMA ASSICURAZIONI	TOP
GROUPAMA	TOP			
HDI	TOP			
ZURICH	TOP			
Rapporto qualità-prezzo			Rapporto qualità-prezzo	
ALLIANZ	OTTIMA		GENIALLOYD	OTTIMA
AXA	OTTIMA		PRIMA ASSICURAZIONI	OTTIMA
GENERALI	TOP		CONTE	TOP
GROUPAMA	TOP		GENERTEL	TOP
HDI	TOP		LINEAR	TOP
UNIPOLSAI	TOP			
VITTORIA ASSICURAZIONI	TOP			
Assistenza ai clienti			Assistenza ai clienti	
HDI	OTTIMA		CONTE	OTTIMA
REALE MUTUA	OTTIMA		GENERTEL	OTTIMA
ALLIANZ	TOP		DIRECT LINE	TOP
AXA	TOP		GENIALLOYD	TOP
SARA	TOP		LINEAR	TOP
Comunicazione con i clienti			Comunicazione con i clienti	
ALLIANZ	OTTIMA		GENERTEL	OTTIMA
UNIPOLSAI	OTTIMA		CONTE	TOP
GROUPAMA	TOP		GENIALLOYD	TOP
REALE MUTUA	TOP		LINEAR	TOP
VITTORIA ASSICURAZIONI	TOP			
Liquidazione danni			Liquidazione danni	
ALLIANZ	OTTIMA		GENERTEL	OTTIMA
GROUPAMA	OTTIMA		PRIMA ASSICURAZIONI	OTTIMA
REALE MUTUA	OTTIMA		CONTE	TOP
ZURICH	OTTIMA		GENIALLOYD	TOP
AXA	TOP			
HDI	TOP			
UNIPOLSAI	TOP			
VITTORIA ASSICURAZIONI	TOP			
Offerta telematica			Offerta telematica	
AXA	OTTIMA		GENERTEL	OTTIMA
HDI	OTTIMA		ZURICH CONNECT	OTTIMA
UNIPOLSAI	OTTIMA		LINEAR	TOP
GENERALI	TOP			
REALE MUTUA	TOP			
ZURICH	TOP			
Online & App			Online e app	
ALLIANZ	OTTIMA		GENERTEL	OTTIMA
GENERALI	OTTIMA		GENIALLOYD	OTTIMA
SARA	OTTIMA		QUIXA	TOP
UNIPOLSAI	OTTIMA		ZURICH CONNECT	TOP
VITTORIA ASSICURAZIONI	OTTIMA			
AXA	TOP			
CATTOLICA	TOP			
GROUPAMA	TOP			
REALE MUTUA	TOP			
Innovazione			Innovazione	
ALLIANZ	OTTIMA		GENERTEL	OTTIMA
SARA	OTTIMA		LINEAR	OTTIMA
ZURICH	OTTIMA		GENIALLOYD	TOP
AXA	TOP		PRIMA ASSICURAZIONI	TOP
GENERALI	TOP			
REALE MUTUA	TOP			
UNIPOLSAI	TOP			
VITTORIA ASSICURAZIONI	TOP			

*Valutazioni raccolte tra Novembre e Dicembre 2017. Ordine alfabetico delle compagnie all'interno delle due categorie di valutazione "OTTIMA", "TOP"
 Note: Offerta telematica: valutata solo per quelle compagnie che offrono la scatola nera
 App: valutata solo per quelle compagnie che offrono una App

Fonte: Istituto Tedesco Qualità e Finanza su dati ServiceVitality

La soddisfazione dei clienti è stata rilevata da un sondaggio rappresentativo dei clienti RC Auto in Italia. Sono stati condotti 2430 interviste online con oltre 30 domande una durata media di 10-15 minuti. Ogni aspetto del servizio passato in rassegna (assistenza, rapporto qualità-prezzo ecc.) è composta da varie domande.

Per stilare la classifica dell'assistenza, ad esempio, sono stati toccati temi come la competenza tecnica del personale, l'assistenza non burocratica in caso di problemi o la correttezza della compagnia. La sintesi di tutti gli aspetti del servizio è la classifica finale della soddisfazione clienti **pubblicata a pagina 27**

