

COPERTINA

TOP

2018

PANORAMA

LE AZIENDE
CON IL MIGLIOR
SERVIZIO
AI CLIENTI

IN COLLABORAZIONE CON **statista**

Un sondaggio tra **18.500 persone**
alle quali è stato sottoposto un elenco
di più di **2 mila marchi**.

Risultato: la lista delle oltre
500 società che trattano meglio
i consumatori in Italia.

In esclusiva
per i lettori di *Panorama*.

a cura di Guido Fontanelli e Sandra Riccio



TUTTI
I RISULTATI
DELL'INDAGINE
SONO
DISPONIBILI
ANCHE SU
PANORAMA.IT

25 gennaio 2018 | Panorama 37

TOP 2018

PANORAMA

**LE AZIENDE
CON IL MIGLIOR
SERVIZIO
AI CLIENTI**

IN COLLABORAZIONE CON **statista**

INTESA SANPAOLO

(Gestione fondi d'investimento)

È il primo istituto bancario del Paese con quasi 13 milioni di clienti (e 4.800 filiali) ed è tra i leader in Europa. Il gruppo, guidato da Carlo Messina, si è guadagnato il primo posto nella classifica del miglior servizio nella gestione dei fondi e del risparmio, che vede Intesa Sanpaolo ai vertici in Italia con Eurizon Capital e Fideuram, società di gestione del gruppo. Si tratta di un mercato florido con le società italiane ed estere che si contendono la clientela anche puntando sul servizio. In primo piano non c'è soltanto il rendimento dei fondi d'investimento, conta anche la capacità di comunicare oltre alla proposta di idee sempre nuove e di soluzioni adatte alla clientela dei risparmiatori.

I CAMPIONI IN

ASSICURAZIONI & FINANZA

È un settore molto delicato perché riguarda i risparmi e la nostra sicurezza. I gruppi italiani vincono ma gli stranieri avanzano.

Un servizio di qualità non può che essere al primo posto delle priorità per quelle realtà che si occupano dei nostri risparmi, degli investimenti che facciamo o delle polizze che ci proteggono nella vita di tutti i giorni.

Chi opera nel settore della finanza e delle assicurazioni interagisce direttamente con la clientela e quindi il giudizio su quanto vale davvero il servizio proposto è inevitabile. Passa per un'efficiente gestione dei capitali ma anche per la cura delle relazioni o attraverso la capacità di proporre le soluzioni più adatte a chi sta progettando il proprio futuro o magari quello dei propri cari.

In questo grande mondo entrano le banche, le società di assicurazione per l'auto o per la casa, i fondi pensione, fino ad arrivare ai servizi immobiliari. I nomi più votati

da chi ha dato il proprio voto sul miglior servizio? Sono quelli dei grandi gruppi che operano in questo ampio settore. Non ci sono solo realtà italiane però. In alcuni campi si sente la concorrenza dei nomi stranieri più di rilievo. ■

VITTORIA ASSICURAZIONI
(Polizze RC Auto)

Nell'ambito delle assicurazioni per l'automobile, i voti migliori sono andati alla storica società Vittoria Assicurazioni. Con quasi 100 anni di esperienza, ha una posizione importante sul mercato italiano e una lunga competenza da proporre alla propria clientela. Chi ha votato **Vittoria Assicurazioni** ha sperimentato un servizio al cliente superiore alla media.

ALLIANZ
(Fondi pensione)

Quello della pensione integrativa è un tema sotto i riflettori delle famiglie. L'analisi di Statista sulla realtà che in questo delicato campo offre il miglior servizio vede primeggiare il gruppo Allianz. Il colosso tedesco, batte così nomi italiani molto conosciuti come Poste Vita e Unicredit.

ASSICURAZIONE CONTRO GLI INFORTUNI

1 Genialloyd	80,0
2 Zurich Italia	79,0
3 Generali	78,6

ASSICURAZIONE MOBILIARE

1 Genialloyd	78,8
2 Zurich Connect	77,6
3 Generali	77,1

ASSICURAZIONE PER LA PENSIONE

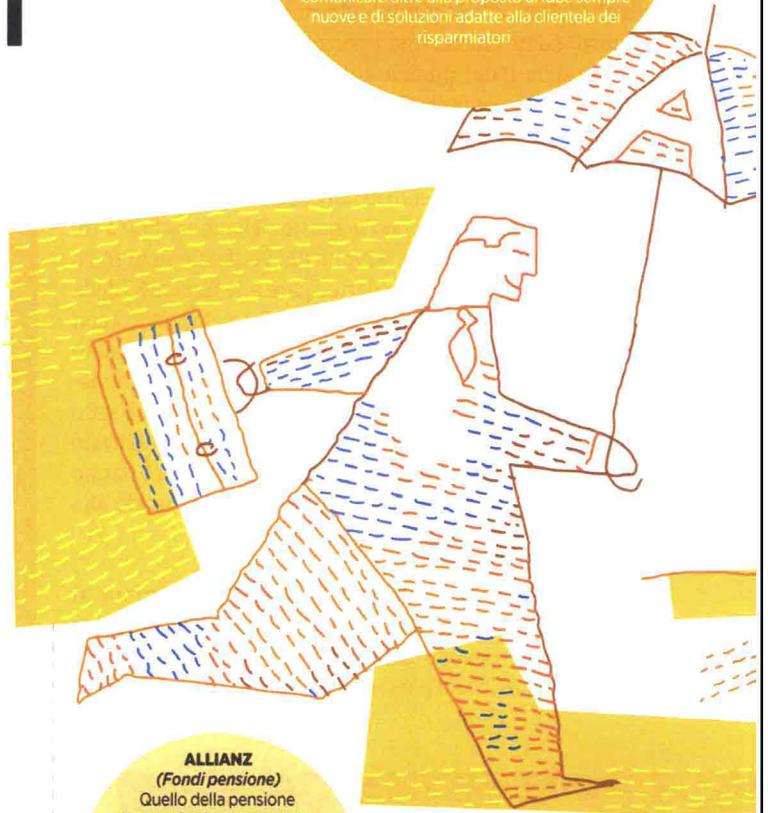
1 Generali	80,3
2 Allianz	78,9
3 Poste Vita	77,8

ASSICURAZIONE RCA

1 Vittoria Assicurazioni	84,4
2 Linear	80,6
3 Genertel	80,4

ASSICURAZIONE SANITARIA PRIVATA

1 MetLife	87,4
2 Allianz One	82,0
3 UnipolSai	81,7




BANCA MEDIOLANUM
(Banche)

Da sempre Banca Mediolanum, realtà creata da Ennio Doris, si è posta l'obiettivo di cambiare l'idea stessa di banca, creando una relazione con il cliente più vicina e umana. Il modello di Banca Mediolanum è costruito intorno alla soddisfazione della clientela e alla valorizzazione delle sue risorse nel tempo. È a questo modello che è andato il riconoscimento degli intervistati, che hanno votato l'eccellenza nel servizio, nei prodotti proposti ai risparmiatori e alle famiglie, nelle soluzioni, nella formazione dei Family Banker dedicati alla clientela e nei rapporti curati ogni giorno. Banca Mediolanum offre in modo semplice e accessibile prodotti e servizi che rispondono alle esigenze delle persone e delle famiglie, target di riferimento principale.

ASSICURAZIONE SULLA VITA

1 Genertel	81,1
2 Allianz	79,5
3 UnipolSai	78,5

BANCHE AUTOMOBILI

1 Santander	70,2
2 Fidelity	70,2
3 Findomestic	69,5

BANCHE CON FILIALI

1 Banca Mediolanum	79,8
2 Banca di Credito Cooperativo	79,6
3 BancoPosta	79,4

BANCHE ONLINE

1 Mediolanum online	86,9
2 Widiba	85,1
3 Fineco	84,7

GENERALI
(Polizze per la persona)

È uno dei primi indirizzi cui rivolgersi in materia di assicurazioni. Con la lunga esperienza maturata sul campo, Generali sventa tra i nomi con il miglior servizio nelle polizze per la persona. Richiedono cura del prodotto e assistenza puntuale per la clientela. Generali è tallonata nella ricerca di Statista da Allianz e Poste Vita.

CARTE DI CREDITO

1 AMEX	82,4
--------	------

CONSULENTE IMMOBILIARE

1 Toscano	71,8
2 Frimm	71,3
3 Gabetti	71,1

FONDI PENSIONISTICI

1 Allianz	80,8
2 Poste Vita	79,6
3 Unicredit	78,4

GESTIONE DEI FONDI

1 Intesa San Paolo	75,4
2 Banca Credito Cooperativo	74,1
3 CheBanca!	72,7

SERVIZI PER LA SICUREZZA

1 Verisure Smart Alarms	79,2
2 ARX Secure 24	77,7
3 Daitem	77,5

SERVIZIO DI PAGAMENTO ONLINE

1 Apple Pay	89,7
-------------	------