

# Rapporti

## Qualità & finanza

### La classifica generale

# Le aziende migliorano i servizi e i consumatori sono più soddisfatti

MARCO FROJO, MILANO

La sesta edizione dell'analisi dell'Istituto tedesco qualità e finanza annota che l'apprezzamento dei clienti è in aumento. Ecco i 600 campioni

È ancora una volta Amazon ad aggiudicarsi, per il quinto anno consecutivo, la palma di società con il miglior servizio clienti in Italia. A decretare la vittoria dell'azienda guidata da Jeff Bezos è lo studio "Migliori in Italia - Campioni del Servizio 2019/2020" condotto dall'Istituto tedesco qualità e finanza che, con cadenza annuale dal 2014, verifica la soddisfazione dei consumatori, dal primo contatto durante la decisione d'acquisto fino all'assistenza post-vendita. Il colosso dell'e-commerce ha però faticato non poco a difendere il suo primato, incalzato da due aziende tricolori: la catena di negozi di cosmetica naturale L'Erborario e i supermercati Esselunga, che in soli dodici mesi ha compiuto un enorme balzo in avanti, dalla 57ma alla terza posizione. L'ottima notizia per i consumatori italiani è che dall'approfondita ricerca - sono state coinvolte 1.274 aziende di 150 settori diversi - emerge che la loro soddisfazione è migliorata.

**1.274**

**AZIENDE**

Coinvolte nella ricerca dell'Istituto tedesco qualità e finanza. Appartengono a 150 diversi settori

**230**

**MILA**

I consumatori italiani che hanno partecipato alla ricerca dell'Istituto tedesco qualità e finanza

anche la seconda domanda: "Ha ricevuto un servizio molto buono dall'azienda x/y?". La quota percentuale dei clienti che ha valutato come molto buono il servizio di ciascuna azienda costituisce l'indice chiamato Service Experience Score (Ses). Per ciascuno dei 150 mercati analizzati è stato calcolato un punteggio Ses medio e le aziende con un punteggio superiore a quello medio si classificano sul podio del settore. Esse vincono il sigillo di qualità "Top Servizio", mentre l'azienda che ottiene il punteggio più alto di tutto il mercato di appartenenza ottiene il sigillo "Nr. 1 Servizio". Le tabelle non riportano il campione intero, ma solo le aziende "Nr. 1" e "Top", ossia con un livello di servizio superiore alla media del loro settore.

#### IL RAPPORTO CON I CONSUMATORI

A livello settoriale sono le catene dei negozi di elettronica a ottenere i risultati migliori, seguite dai negozi di giocattoli che rubano il secondo posto alle profumerie e cosmesi (quest'anno fuori dalla top ten); terzi sono i negozi di cosmetica naturale monomarca. Al quarto posto troviamo l'ex numero uno del 2018, ossia le catene di negozi di intimo, seguite dai negozi di pelletteria e valigie.

"Si nota che a vincere sono mercati raggruppabili in categorie quali stile di vita e shopping, salute e bellezza e spesa - si legge nello studio - Qui risulta più semplice accontentare le aspettative di un consumatore, piuttosto che in altre aree dove la decisione di acquisto è più complessa". La cosa più importante, ricorda però, l'Istituto Tedesco Qualità e Finanza è la voglia di migliorarsi anno dopo anno e l'analisi è proprio un incentivo a farlo.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

#### L'UNIVERSITÀ DI FRANCOFORTE

Sviluppato in cooperazione con l'Università Goethe di Francoforte e materialmente realizzato dall'Istituto di ricerca ServiceValue di Colonia che ha condotto le interviste il mese scorso, lo studio ha coinvolto quasi 230 mila consumatori italiani in un sondaggio online Cawi (Computer Assisted Web Interviewing), rappresentativo dell'intera popolazione per età, sesso e regione. "A loro è stata posta una prima domanda, vale a dire, se sono stati negli ultimi tre anni o se sono tuttora clienti delle aziende comprese nel panel analizzato - si legge nella presentazione della ricerca - Ai consumatori che hanno risposto sì, è stata fatta

#### Il bollino

L'Istituto tedesco qualità e finanza assegna alle aziende migliori un bollino di eccellenza, che le stesse imprese possono impiegare per la loro comunicazione. Il bollino è un riconoscimento di qualità, che facilita l'attività commerciale e di marketing delle imprese nel mercato italiano. Le ricerche dell'Istituto tedesco sono pubblicate da Affari&Finanza



#### Legenda

##### SETTORI

- ▲ CRESCITA DEL 2,5% RISPETTO AL 2018
- ▼ CALO DEL 2,5% RISPETTO AL 2018
- = STABILE RISPETTO AL 2018 (+/- 2,5%)
- NON PRESENTE NEL 2018

##### AZIENDE

- ▲ CRESCITA DEL 2,5% RISPETTO AL 2018
- ▼ CALO DEL 2,5% RISPETTO AL 2018
- = STABILE RISPETTO AL 2018 (+/- 2,5%)
- NON PRESENTE NEL 2018

### TOP 20 AZIENDE

RANK '19	COMPAGNIA	SETTORE	MACRO-SETTORE	PUNTEGGIO 2019	TREND '18-'19
1	amazon.it	ECOMMERCE/ MARKETPLACE	Web & shopping online	90,5%	=
2	L'ERBOLARIO	COSMETICA NATURALE MONOMARCA	Salute & bellezza	89,9%	=
3	ESSELUNGA	SUPERMERCATI	Spesa	89,5%	▲
4	Disney STORE	NEGOZI DI GIOCATTOLE	Lifestyle & shopping	89,3%	=
5	BRIGGO Vicini di fare	CENTRI DI BRICOLAGE	Tempo libero	89,2%	=
6	CALZEDONIA LEISURE & BEACHWEAR	CATENE NEGOZI INTIMO	Lifestyle & shopping	88,7%	=
7	Italia	PARCHI DIVERTIMENTO	Tempo libero	88,7%	=
8	MediaWorld	CATENE DI NEGOZI DI ELETTRONICA	Tecnologia, media & telecomunicazioni	88,6%	=
9	chicco	NEGOZI DI GIOCATTOLE	Lifestyle & shopping	88,6%	=
10	Gardaland	PARCHI DIVERTIMENTO	Tempo libero	88,6%	=
11	CONAD IPERMERCATO	CATENE DI IPERMERCATI	Spesa	88,5%	▲
12	goldenpoint	CATENE NEGOZI INTIMO	Lifestyle & shopping	88,2%	=
13	MediaWorld.it	ELETTRONICA ONLINE	Web & shopping online	88,2%	=
14	LEGO	NEGOZI DI GIOCATTOLE	Lifestyle & shopping	88,0%	=
15	Samsønitè	PELLETERIA E VALIGIE	Web & shopping online	88,0%	=
16	LEROY MERLIN	CENTRI DI BRICOLAGE	Tempo libero	87,9%	▲
17	Holiday Inn	HOTEL ECONOMY	Vacanze e viaggi	87,9%	▲
18	Pago BANCOMAT	CIRCUITI DI PAGAMENTO	Finanza	87,6%	□
19	PayPal	TRASFERIMENTO DENARO DIGITALI	Finanza	87,5%	=
20	intimissimi	CATENE NEGOZI INTIMO	Lifestyle & shopping	87,4%	=

Le tabelle in queste pagine riportano solo le aziende vincitrici, ossia quelle con un livello di servizio superiore alla media del loro settore.

### TOP 10 SETTORI

RANK '19	SETTORE	MACRO-SETTORE	PUNTEGGIO 2019	PUNTEGGIO 2018
1	CATENE E NEGOZI DI ELETTRONICA	Tecnologia, media & telecomunicazioni	86,4%	85,2%
2	NEGOZI DI GIOCATTOLE	Lifestyle & shopping	85,0%	83,6%
3	COSMETICA NATURALE MONOMARCA	Salute & bellezza	84,3%	83,0%
4	CATENE NEGOZI INTIMO	Lifestyle & shopping	83,8%	86,2%
5	PELLETERIA E VALIGIE	Lifestyle & shopping	83,4%	83,6%
6	SOCIETÀ DI SPEDIZIONE	Servizi, fornitori & immobili	82,3%	82,9%
7	SUPERMERCATI	Spesa	81,4%	81,6%
8	CATENE DI IPERMERCATI	Spesa	80,9%	80,5%
9	CENTRI DI BRICOLAGE	Tempo libero	80,2%	79,2%
10	STAMPANTI ASSISTENZA POST VENDITA	Tecnologia, media & telecomunicazioni	80,1%	-

L'industria del denaro

# Finanza, che fatica conquistare fiducia

MILANO

Gli operatori del settore si collocano ancora nella parte bassa della graduatoria, ma il consenso risulta essere in leggera crescita

**Q**uando si entra nella sfera del settore finanziario, le aspettative di un consumatore che vuole investire i propri risparmi o acquistare un prodotto assicurativo sono spesso più difficili da soddisfare rispetto a chi vuole acquistare un capo di abbigliamento. Per questo motivo, la maggior parte dei servizi legati al mondo finance si attestano più in basso alla classifica, a partire dal 29° posto con i circuiti di pagamento, seguiti al 45° posto dalla rete di agenti assicurativi. Nel primo caso, in vetta al podio si colloca il marchio PagoBancomat (punteggio Ses: 87,6%). Nel secondo caso, il gruppo Generali (Ses: 77,9%).

Per quanto riguarda gli altri settori che gravitano intorno ai servizi finanziari, l'indagine segnala che MutuiOnline.it occupa la prima posizione nella comparazione mutui online (62,7%), Intesa Sanpaolo nella consulenza finanziaria (73,3%), Allianz nei fondi pensione aperti, pensione integrativa e tutele legali (rispettivamente 74,3%, 76% e 73,5%), PayPal nel mobile payment (85,2%), UnipolSai nella polizza infortuni (76,6%), Credimi nei prestiti privati alle imprese (53,4%), Ing Direct nel trading online (74,3%), SisalPay nei pagamenti bollettini (82%), Intesa Sanpaolo Vita nelle polizze malattia (72,2%), Axa nella polizza vita (75,6%), Banca Generali nella rete promotori finanziari



Carlo Messina  
ceo Intesa Sanpaolo



Carlo Cimbri  
amm. del. UnipolSai

(70,6%, Segugio.it primo tra i portali comparazione online (78,8%), e RoboBox nel segmento robo-advisor (61,9%), cioè nella consulenza finanziaria o gestione di investimenti online con un intervento umano da moderato a minimo.

Escludendo i nuovi settori aggiunti quest'anno, l'indagine sottolinea che il livello di soddisfazione medio degli italiani è leggermente migliorato nell'ambito finanziario. Un capitolo a parte merita il social lending, il prestito personale erogato da privati ad altri privati su Internet. Prestito che avviene sui siti di aziende di social lending, senza passare quindi attraverso i canali tradizionali rappresentati da società finanziarie e banche. È un settore che l'Istituto tedesco ha introdotto per la prima volta lo scorso anno, e anche in questa edizione risulta ancora essere l'ultimo in classifica, ma presenta comunque un incremento nella soddisfazione dei clienti del 4,9% rispetto ai dati del 2018. In questo comparto emergente, gli italiani hanno premiato la piattaforma online Prestiamoci (Ses: 54,3%). Dall'indagine emerge anche che le donne sono più facili da accontentare nel settore dei servizi finanziari auto e in quello delle società di mutuo soccorso sanitaria, rispettivamente con percentuali Ses del 72% e 62% contro quello degli uomini, che ammonta a 56% nel primo settore e 48% nel secondo. In questi due ambiti, al primo posto ci sono Fca Bank con percentuali Ses del 63,7% e Generale Mutua con il 60,2%. Accontentare i consumatori risulta più semplice al crescere della loro età: la fascia di rispondenti compresa tra i 18 e i 34 anni sembra più difficile (Ses: 60,2%), per aumentare tra i 35 e i 54 anni al 66,8%, fino a raggiungere la maggioranza dei giudizi positivi, che li danno le persone over 55 (Ses: 69,8%). - v.d.c.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

## FINANZA

SETTORE	RANK '19	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2019	TREND '18-'19
<b>ASSICURAZIONE SMARTPHONE E TABLET</b> MEDIA 65,7% □	125	Samsung	81,5%	▲
	228	MediaWorld	77,2%	□
	303	Apple	74,0%	□
	317	Allianz Global Assistance	73,7%	□
	458	UnipolSai	68,9%	□
	461	AXA	68,7%	□
<b>CIRCUITI DI PAGAMENTO</b> MEDIA 74,5% ▼	18	PagoBancomat	87,6%	□
	35	Visa	86,3%	=
	46	Mastercard	85,6%	▼
	58	Visa Electron	84,5%	=
	78	Postepay	83,6%	▲
	152	Nexi	80,6%	▲
<b>COMPARAZIONE MUTUI ONLINE</b> MEDIA 56,0% ▲	661	MutuiOnline.it	62,7%	▼
	746	Facile.it	60,7%	▲
	822	MutuiSupermarket.it	59,2%	=
	882	Supermoney.eu	57,7%	▲
<b>CONSULENZA FINANZIARIA BANCHE</b> MEDIA 61,9% ▲	331	Intesa Sanpaolo	73,3%	▲
	342	Fineco	72,9%	□
	388	Banca Sella	71,2%	□
	425	Che Banca!	69,9%	□
	459	Unicredit	68,8%	=
	521	Ubi Banca	66,9%	▲
	654	Banco BPM	63,0%	▲
<b>CONSULENZA FINANZIARIA INDIPENDENTE</b> MEDIA 52,5% ▲	630	Moneyfarm	63,8%	=
	710	Euclideia	61,4%	▲
	932	Prometeia Advisor Sim	56,6%	□
	987	M&G Consulting	55,3%	▲
	1021	AcomeA	54,7%	▲
	1046	Consultique	54,2%	=
<b>FONDI PENSIONE APERTI</b> MEDIA 63,5% □	295	Allianz	74,3%	□
	346	Intesa Sanpaolo Vita	72,7%	□
	438	Generali	69,5%	□
	513	AXA	67,2%	□
	526	Reale Mutua	66,7%	□
	537	UnipolSai	66,5%	□
	625	Cattolica Assicurazioni	64,0%	□
<b>MOBILE PAYMENT</b> MEDIA 69,0% =	51	PayPal	85,2%	=
	283	Nexi Pay	74,8%	▲
	328	Apple Pay	73,4%	=
	389	SatiPal	71,1%	▲
	421	Samsung Pay	70,1%	▼
	432	Google Pay	69,7%	▲
<b>PAGAMENTI BOLLETTINI</b> MEDIA 68,8% □	111	Sisal Pay	82,0%	=
	118	Lis Paga/Lottomatica	81,7%	▲
	223	Coop	77,3%	□
<b>PENSIONE INTEGRATIVA</b> MEDIA 66,7% ▲	260	Allianz	76,0%	▲
	271	Intesa San Paolo vita	75,4%	▲
	292	Poste Vita	74,3%	▲
	323	Generali	73,5%	▲
	434	UnipolSai	69,6%	=
	490	Zurich	67,9%	▲
<b>POLIZZA INFORTUNI</b> MEDIA 65,5% □	238	UnipolSai	76,6%	□
	275	Intesa San Paolo vita	75,2%	□
	277	Allianz	75,1%	□
	296	Poste Vita	74,3%	□
	363	Generali	72,3%	□
	488	Vittoria Assicurazioni	68,1%	□
	527	AXA	66,7%	□
	570	Cattolica Assicurazioni	65,6%	□

SETTORE	RANK '19	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2019	TREND '18-'19
<b>POLIZZA MALATTIA</b> MEDIA 65,0% □	366	Intesa Sanpaolo	72,2%	□
	384	Allianz	71,4%	□
	420	Poste Vita	70,2%	□
	452	AXA	69,2%	□
	508	Generali	67,3%	□
	528	Cattolica Assicurazioni	66,7%	□
<b>POLIZZA VITA</b> MEDIA 66,4% □	265	AXA	75,6%	□
	358	Intesa Sanpaolo Vita	72,4%	□
	379	Poste Vita	71,6%	□
	385	Allianz	71,3%	□
	442	UnipolSai	69,4%	□
	444	Generali	69,4%	□
<b>PORTALI COMPARAZIONE ONLINE</b> MEDIA 64,6% ▲	193	Segugio.it	78,8%	=
	203	Facile.it	78,2%	▲
	337	SosTariffe.it	73,0%	▲
<b>PRESTITI PRIVATI ALLE IMPRESE</b> MEDIA 47,4% □	1080	Credimi	53,4%	□
	1095	Borsa del Credito	53,1%	□
<b>RETE AGENTI ASSICURATIVI</b> MEDIA 70,0% ▲	207	Generali	77,9%	=
	231	Zurich Insurance	77,1%	▲
	257	UnipolSai	76,0%	=
	272	Allianz	75,4%	=
<b>RETI PROMOTORI FINANZIARI</b> MEDIA 61,4% ▲	407	Banca Generali	70,6%	=
	430	FinecoBank	69,8%	=
	453	Fideuram-Intesa Sanpaolo Private Banking	69,1%	▲
	704	Allianz Bank	61,5%	▼
<b>ROBO-ADVISOR</b> MEDIA 53,5% =	690	RoboBox (Online SIM)	61,9%	=
	751	Moneyfarm	60,6%	=
	777	Oval Money	60,2%	□
<b>SERVIZI FINANZIARI AUTO</b> MEDIA 63,8% =	506	FCA Bank	67,3%	▲
	511	Citroën Financial Services	67,2%	=
	517	Volkswagen Financial Services	67,1%	▲
	529	Toyota Financial Services	66,7%	=
	541	Peugeot Finance	66,4%	=
	561	Opel Financial Services	65,8%	▲
<b>SOCIAL LENDING</b> MEDIA 45,4% ▲	1039	Prestiamoci	54,3%	▲
	1191	Younited Credit	49,4%	▲
<b>SOCIETÀ DI MUTUO SOCCORSO SANITARIA</b> MEDIA 55,9% =	781	General Mutua	60,2%	=
	849	Mutua Cesare Pozzo	58,6%	=
	884	Mutua Mba	57,6%	▼
<b>TRADING ONLINE BANCHE</b> MEDIA 60,1% =	291	Ing Direct	74,3%	=
	391	Banca Sella	71,1%	▲
	468	Fineco	68,5%	=
	494	Mediolanum	67,7%	=
	660	Che Banca!	62,7%	=
<b>TRASFERIMENTO DENARO DIGITALI</b> MEDIA 60,7% =	19	PayPal	87,5%	=
	119	Postepay	81,7%	▼
	589	Western Union	65,1%	=
	684	Skril	62,0%	=
	702	MoneyGram	61,6%	▼
	702	MoneyGram	61,6%	▼
<b>TUTELA LEGALE</b> MEDIA 60,3% =	324	Allianz	73,5%	=
	404	Genertel	70,7%	▲
	445	Generali	69,3%	▲
	477	Genialloyd	68,3%	▼
	515	Zurich Insurance	67,2%	=
	598	Reale Mutua	64,9%	▲
	603	Cattolica Assicurazioni	64,7%	▲

■ in rosso le aziende ORO □ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

**BANCHE REGIONALI**



REGIONE	RANK '19	BANCHE	PUNTEGGIO 2019	TREND '18-'19
<b>ABRUZZO</b>	<b>571</b>	<b>Banca del Gran Sasso d'Italia, BCC Soc. Coop. per Az.</b>	<b>65,6%</b>	□
MEDIA <b>56,2%</b> □	731	BCC di Pratola Peligna	60,9%	□
	703	Banca Popolare di Bari	60,9%	□
	806	BCC Abruzzese	59,5%	□
<b>BASILICATA</b>	<b>600</b>	<b>Banca Popolare di Puglia e Basilicata</b>	<b>64,7%</b>	□
MEDIA <b>57,5%</b> □	784	BCC di Guardiano di Lavello	60,0%	□
	857	BCC di Oppido Lucano e Ripacandida	58,3%	□
<b>CALABRIA</b>	<b>764</b>	<b>Credito Cooperativo Centro Calabria</b>	<b>60,3%</b>	□
MEDIA <b>50,1%</b> □	1126	Credito Cooperativo Mediocrati	52,1%	□
	1163	Credito Cooperativo di S. Calogero e Maierato	50,8%	□
<b>CAMPANIA</b>	<b>552</b>	<b>B. Monte Pruno-Cr. Coop. di Faciano, Roscigno e Laurino</b>	<b>66,2%</b>	□
MEDIA <b>54,2%</b> □	669	BCC di Scafati e Cetara	62,5%	□
	877	B. del Cilento di Sassano e V. di Diano della Lucania	57,8%	□
	1004	Banca di Credito Popolare	54,9%	□
	1019	BCC di San Marco dei Cavoti e del Sannio-Calvi	54,7%	□
<b>EMILIA ROMAGNA</b>	<b>289</b>	<b>Banca Centro Emilia-Credito Cooperativo</b>	<b>74,4%</b>	□
MEDIA <b>60,4%</b> □	547	Cassa di Ravenna	66,3%	□
	699	Rivierabanca-Cr. Coop. di Rimini e Gradara	61,6%	□
	713	Banca di Bologna Credito Cooperativo	61,3%	□
<b>FRIULI VENEZIA GIULIA</b>	<b>767</b>	<b>Friulovest Banca-Credito Cooperativo</b>	<b>60,3%</b>	□
MEDIA <b>54,9%</b> □	854	Credit Agricole Friuladria	58,4%	□
	875	Banca di Udine-Credito Cooperativo	57,9%	□
	943	BCC Pordenonese	56,3%	□
<b>LAZIO</b>	<b>694</b>	<b>BCC di Roma</b>	<b>61,8%</b>	□
MEDIA <b>57,6%</b> □	773	Banca Lazio Nord-Credito Cooperativo	60,3%	□
	785	BCC dei Colli Albani	60,0%	□
	830	Banca Popolare del Cassinate	59,1%	□
	858	Banca Centro Lazio-Credito Cooperativo	58,3%	□
<b>LIGURIA</b>	<b>475</b>	<b>Banca Popolare di Sondrio</b>	<b>68,3%</b>	□
MEDIA <b>59,4%</b> □	563	BCC di Alba, Langhe, Roero e del Canavese	65,8%	□
	641	Banca Versilia Lunigiana e Garfagnana-Cr. Coop.	63,4%	□
	652	BCC di Pianfei e Rocca de' Baldi	63,0%	□
	736	Banca di Caraglio del Cuneese e Riviera dei Fiori	60,8%	□
<b>LOMBARDIA</b>	<b>465</b>	<b>BCC di Milano</b>	<b>68,6%</b>	□
MEDIA <b>55,7%</b> □	708	Banca Popolare di Sondrio	61,5%	□
	913	Banca Centropadana-Credito Cooperativo	57,0%	□
	952	BCC di Brescia	56,2%	□
<b>MARCHE</b>	<b>859</b>	<b>BCC di Recanati e Colmurano</b>	<b>58,3%</b>	□
MEDIA <b>51,0%</b> □	896	BCC di Fano	57,4%	□
	924	Banca di Filottrano-Cr. Coop. di Filottrano e Camerano	56,7%	□
	1003	Cassa di Risparmio di Fermo	55,0%	□
	1044	Banca di Ancona e Falconara Marittima-Cr. Coop.	54,2%	□
<b>MOLISE</b>	<b>871</b>	<b>BCC di Gambatesa</b>	<b>58,0%</b>	□
MEDIA <b>51,2%</b> □				
<b>PIEMONTE</b>	<b>797</b>	<b>Cassa di Risparmio di Saluzzo</b>	<b>59,7%</b>	□
MEDIA <b>51,8%</b> □	824	Cassa di risparmio di Biella e Vercelli-Biverbanca	59,2%	□
	904	Cassa di Risparmio di Asti	57,1%	□
	984	Cassa di Risparmio di Savigliano	55,4%	□
	1122	Banca Alpi Marittime-Credito Cooperativo Carrù	52,3%	□
<b>PUGLIA</b>	<b>483</b>	<b>Banca Popolare di Puglia e Basilicata</b>	<b>68,1%</b>	□
MEDIA <b>56,4%</b> □	724	Cassa Rurale e Artigiana di Castellana Grotte-Cr. Coop.	61,0%	□
	834	Banca Popolare Pugliese	58,9%	□
	905	BCC di Santeramo in Colle	57,1%	□
<b>SARDEGNA</b>	<b>664</b>	<b>BCC di Cagliari</b>	<b>62,7%</b>	□
MEDIA <b>59,4%</b> □	670	Banco di Sardegna	62,5%	□
<b>SICILIA</b>	<b>749</b>	<b>BCC San Giuseppe di Petralia Sottana</b>	<b>60,7%</b>	□
MEDIA <b>55,6%</b> □	753	BCC la Riscossa di Regalbuto	60,6%	□
	805	Banca Popolare Sant'Angelo	59,5%	□
	848	B. Sicana-C. di Sommatino, Serradifalco e Sambuca di Sicilia	58,7%	□
<b>TOSCANA</b>	<b>485</b>	<b>Cassa di Risparmio di Volterra</b>	<b>68,1%</b>	□
MEDIA <b>56,7%</b> □	768	Banca Cambiano 1884	60,3%	□
	860	Banco Fiorentino-Mugello Impruneta Signa-Cr. Coop.	58,3%	□
	920	Terre Etrusche e di Maremma C. C.	56,8%	□
	685	Cassa di Risp. di Bolzano-Sudtirole Sparkasse AG	62,0%	□
MEDIA <b>57,1%</b> □	861	Cassa Rurale Alta Valsugana-BCC	58,3%	□
	867	Cassa Rurale Valsugana e Tesino-BCC	58,2%	□
<b>UMBRIA</b>	<b>479</b>	<b>Cassa di Risparmio di Orvieto</b>	<b>68,3%</b>	□
MEDIA <b>61,8%</b> □	495	BCC Umbria-Credito Cooperativo	67,6%	□
<b>VALLE D'AOSTA</b>	<b>567</b>	<b>BCC Valdostana-Coop. DE Credit Valdotaïne</b>	<b>65,6%</b>	□
MEDIA <b>58,7%</b> □				
<b>VENETO</b>	<b>449</b>	<b>Banca Popolare dell'Alto Adige</b>	<b>69,2%</b>	□
MEDIA <b>57,7%</b> □	466	BCC di Venezia, Padova e Rovigo-Banca Annia	68,6%	□
	525	Banca Patavina Cr. Coop. di S. Elena e Piove di Sacco	66,7%	□
	852	Banca della Marca-Credito Cooperativo	58,5%	□

**Automotive**

**Dalla Fiat ad Esso, sgassa tutta la filiera**

L'industria automotive italiana si fa onore nella classifica stilata dall'Istituto tedesco qualità e finanza. A primeggiare nell'assistenza post-vendita delle auto è la Fiat, mentre per quel che riguarda il moto e gli scooter il marchio migliore è Piaggio. I loro nomi sono affiancati, nelle altre categorie del mondo auto, da una folta pattuglia "digitale": c'è BlaBlaCar per il carsharing, Autoscout24.it per la vendita online di automobili, Pezzidiricambio24.it per quel che riguarda gli accessori e Gommadiretto.it per gli pneumatici. Nei settori più tradizionali si registra la vittoria di Esso fra i distributori di benzina, Carglass per la riparazione dei parabrezza e Dottor Grandine per la riparazione dei danni da grandine. Nell'auto-noleggio, infine, Europcar vince in quello a breve termine e Car Server in quello a lungo termine. Lo storico marchio La Graziella ha sbaragliato la concorrenza nell'assistenza post-vendita delle e-bike. - m.fr.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

**Istituti di credito**

**Il riscatto dei piccoli ancorati al territorio**

MILANO

Nell'epoca delle aggregazioni, mettono a segno performance brillanti Bcc, Popolari e Casse di Risparmio in varie parti d'Italia



Stefano Picciolini dg Cassa di risparmio di Volterra

Nonostante il profondo processo di consolidamento che ha ridefinito il panorama del settore bancario italiano, esistono ancora moltissimi istituti di piccole dimensioni, fortemente radicati sul territorio e in grado di soddisfare appieno le esigenze dei correntisti. L'indagine condotta dall'Istituto tedesco qualità e finanza ne ha individuati più di uno per ogni regione italiana. Ci sono molte Bcc, a partire dalla Bcc di Roma, che si lascia alle spalle la concorrenza nel Lazio, per arrivare alla Bcc di Gambatesa nel Molise, passando per la Bcc San Giuseppe di Petralia Sottana, risultata essere la miglior banca regionale in Sicilia, e la Bcc di Cagliari. È molto nutrita anche la pattuglia delle casse di risparmio: in Toscana l'indirizzo giusto è la Cassa di Risparmio di Volterra, mentre in Piemonte svetta la soddisfazione dei clienti della Cassa di Risparmio di Saluzzo e in Umbria la Cassa di Risparmio di Orvieto. Il terzo grande gruppo, infine, è quello delle banche popolari, fra cui spicca il Banco Popolare di Puglia e Basilicata e la Banca Popolare di Sondrio che, complice la debolezza degli istituti liguri, è riuscita a farsi eleggere quale miglior banca regionale in Liguria, terra di conquista anche degli istituti piemontesi e toscani. - m.fr.

**AUTO & MOTORI**



SETTORE	RANK '19	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2019	TREND '18-'19
<b>ACCESSORI AUTO ONLINE</b>	<b>568</b>	<b>Pezzidiricambio24.it</b>	<b>65,6%</b>	▲
MEDIA <b>57,0%</b> ▲	686	Mister-Auto.it	62,0%	▲
	801	Autozona.it	59,6%	▲
	869	Tuttoautoriscambi.it.it	58,1%	▲
	891	Auto-doc.it	57,5%	▲
<b>ASSISTENZA POST VENDITA AUTO</b>	<b>215</b>	<b>Fiat</b>	<b>77,5%</b>	▲
MEDIA <b>70,0%</b> □	242	Ford	76,5%	▲
	336	Opel	73,1%	▲
	344	Citroën	72,8%	▲
	369	Toyota	72,0%	=
	408	BMW	70,6%	▲
<b>ASSISTENZA POST VENDITA MOTO/SCOOTER</b>	<b>244</b>	<b>Piaggio</b>	<b>76,4%</b>	▲
MEDIA <b>65,5%</b> =	417	Yamaha	70,3%	=
	437	Peugeot	69,6%	=
	441	BMW	69,4%	=
	507	Honda	67,3%	=
<b>AUTO ONLINE</b>	<b>318</b>	<b>Autoscout24.it</b>	<b>73,7%</b>	▲
MEDIA <b>59,8%</b> ▲	439	Noicomprimiamoauto.it	69,5%	□
	558	Automoto.it	65,9%	=
<b>AUTONOLEGGIO A BREVE TERMINE</b>	<b>163</b>	<b>Europcar</b>	<b>80,0%</b>	=
MEDIA <b>68,4%</b> =	175	Avis	79,4%	=
	208	Hertz	77,8%	▲
<b>AUTONOLEGGIO A LUNGO TERMINE/NOLEGGIO FLOTTE AZIENDALI</b>	<b>689</b>	<b>Car Server</b>	<b>61,9%</b>	▲
MEDIA <b>56,9%</b> ▲	814	Arval	59,4%	=
	828	ALD Automotive	59,1%	=
	829	Sifà-BPER Banca	59,1%	▲
	912	LeasePlan	57,0%	▲
<b>CAR SHARING E CAR POOLING</b>	<b>306</b>	<b>BlaBlaCar</b>	<b>73,9%</b>	=
MEDIA <b>63,0%</b> =	359	Car2Go (ora Share Now)	72,4%	▲
	374	Enjoy	71,8%	=
<b>DISTRIBUTORI DI BENZINA/STAZIONI DI SERVIZIO</b>	<b>76</b>	<b>ESSO</b>	<b>83,7%</b>	=
MEDIA <b>79,6%</b> =	93	IP (Gruppo API)	82,9%	=
	102	Q8	82,5%	=
	114	Eni	81,8%	=
	161	TAMOIL	80,1%	=
<b>E-BIKE ASSISTENZA POST VENDITA</b>	<b>502</b>	<b>La Graziella</b>	<b>67,4%</b>	=
MEDIA <b>54,9%</b> ▲	581	Piaggio Wi Bike	65,2%	▲
	794	Malaguti	59,7%	=
	798	KTM	59,6%	▲
	870	Atala	58,1%	=
<b>GOMME AUTO E MOTO ONLINE</b>	<b>428</b>	<b>Gommadiretto.it</b>	<b>69,8%</b>	▲
MEDIA <b>59,0%</b> ▲	493	Norauto.it	67,8%	▲
	624	Euroimportpneumatici.it	64,0%	▲
	787	Trovagomme.it	59,9%	▲
	819	Giga-pneumatici.it	59,2%	▲
<b>RIPARAZIONE GRANDINE</b>	<b>949</b>	<b>Dottor Grandine</b>	<b>56,3%</b>	=
MEDIA <b>49,6%</b> ▲	1073	Maestri della Grandine	53,7%	▲
<b>RIPARAZIONE PARABREZZA</b>	<b>200</b>	<b>Carglass</b>	<b>78,3%</b>	=
MEDIA <b>59,6%</b> =	375	Doctorglass	71,7%	=
	782	Vetrocar	60,0%	▲

in rosso le aziende ORO in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO