

# Rapporti

## Qualità & finanza

La classifica generale

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

MARCO FROLO, 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 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'ultima 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 ribano il secondo posto alle profumerie e cosmetici (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.

GRUPPO IRE RENDITA

**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'ERBORARIO	COSMETICA NATURALE MONOMARCA	Salute & Bellezza	89,9%	=
3	ESSELUNGA	SUPERMERCATI	Spesa	89,5%	▲
4	Disney STORE	NEGOZI DI GIOCATTOLI	Lifestyle & shopping	89,3%	=
5	BRICO Vini di N°1	CENTRI DI BRICOLAGE	Tempo libero	89,2%	=
6	CALZEDONIA	CATENE NEGOZI INTIMO	Lifestyle & shopping	88,7%	=
7	Netti	PARCHI DIVERTIMENTO	Tempo libero	88,7%	=
8	MedoWorld	CATENE DI NEGOZI DI ELETTRONICA	Tecnologia, media & telecomunicazioni	88,6%	=
9	LEADER	NEGOZI DI GIOCATTOLI	Lifestyle & shopping	88,6%	=
10	Guðmóðir	PARCHI DIVERTIMENTO	Tempo libero	88,6%	=
11	COMAD Farmacopoli	CATENE DI FARMACI	Spesa	88,5%	▲
12	ESSELUNGA	CATENE NEGOZI INTIMO	Lifestyle & shopping	88,2%	=
13	MedoWorld	ELETTRONICA ONLINE	Web & shopping online	88,2%	=
14	LEGO	NEGOZI DI GIOCATTOLI	Lifestyle & shopping	88,0%	=
15	Samsung.it	PELLETERIA E VALIGIE	Web & shopping online	88,0%	=
16	LEADER	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 GIOCATTOLI	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 FARMACI	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%	-

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



**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 inffortuni (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

(70,6%, Segugio, il 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 preferito 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 il danno le persone over 55 (Ses: 69,8%). - v.d.a.



**Carlo Messina**  
ceo Intesa Sanpaolo



**Carlo Cimbrì**  
amministratore delegato UnipolSai

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

SETTORE	RANK '19	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2019	TREND '18-'19
<b>POLIZZA MALATTIA</b>	366	Intesa Sanpaolo	71,2%	□
	384	Allianz	71,4%	□
	420	Poste Vita	70,2%	□
	452	AXA	69,2%	□
	508	Generali	67,3%	□
<b>MEDIA</b>	66,4%		□	
	66,4%		□	
<b>POLIZZA VITA</b>	265	AXA	75,6%	□
	368	Intesa Sanpaolo Vita	72,4%	□
	379	Poste Vita	71,6%	□
	385	Allianz	71,3%	□
	442	UnipolSai	69,4%	□
<b>MEDIA</b>	66,4%		□	
	66,4%		□	
<b>PORTALI COMPARAZIONE ONLINE</b>	193	Segugio.it	78,8%	□
	203	Facile.it	78,2%	▲
	337	SosTariffe.it	73,0%	▲
	1080	Credimi	53,4%	□
	1095	Borsa del Credito	53,1%	□
<b>MEDIA</b>	64,6%		▲	
	64,6%		▲	
<b>PRESTITI PRIVATI ALLE IMPRESE</b>	47,4%		□	
	1161	October (Lendix)	50,8%	□
	207	Generali	77,9%	□
	231	Zurich Insurance	77,1%	▲
	257	UnipolSai	76,0%	□
<b>MEDIA</b>	70,0%		▲	
	70,0%		▲	
<b>RETI AGENTI ASSICURATIVI</b>	212	Allianz	75,4%	□
	407	Banca Generali	70,6%	□
	430	FinecoBank	69,8%	□
	453	Fideuram-Intesa Sanpaolo Private Banking	69,1%	▲
	704	Allianz Bank	61,5%	▼
<b>MEDIA</b>	61,4%		▲	
	61,4%		▲	
<b>ROBO-ADVISOR</b>	690	RoboBox (Online SIM)	61,9%	□
	751	Moneyfarm	60,6%	□
	777	Oval Money	60,2%	□
	506	FCA Bank	67,3%	▲
	511	Citroën Financial Services	67,2%	□
<b>MEDIA</b>	63,8%		□	
	63,8%		□	
<b>SERVIZI FINANZIARI AUTO</b>	517	Volkswagen Financial Services	67,1%	▲
	529	Toyota Financial Services	66,7%	□
	541	Peugeot Finance	66,4%	□
	561	Opel Financial Services	65,8%	▲
	1039	Prestanovi	54,3%	▲
<b>MEDIA</b>	45,4%		▲	
	45,4%		▲	
<b>SOCIETÀ DI MUTUO SOCCORSO SANITARIA</b>	781	Generale Mutua	60,2%	□
	849	Mutua Cesare Pozzo	58,6%	□
	884	Mutua Miba	57,6%	▼
	291	Ing Direct	74,3%	□
	391	Banca Sella	71,1%	▲
<b>MEDIA</b>	60,1%		□	
	60,1%		□	
<b>TRADING ONLINE BANCHE</b>	468	Fineco	68,5%	□
	494	Mediobanca	67,7%	□
	660	Che Banca!	62,7%	□
	19	PayPal	87,5%	□
	119	Postepay	81,7%	▼
<b>MEDIA</b>	60,7%		□	
	60,7%		□	
<b>TRASFERIMENTO DEMARO DIGITALI</b>	589	Western Union	65,1%	□
	684	Sitri	62,0%	□
	702	MoneyGram	61,6%	▼
	324	Allianz	73,5%	□
	404	Generel	70,7%	▲
<b>MEDIA</b>	60,3%		□	
	60,3%		□	
<b>TUTELA LEGALE</b>	445	Generali	69,3%	▲
	477	Genialloyd	68,3%	▼
	515	Zurich Insurance	67,2%	□
	598	Reale Mutua	64,9%	□
	603	Catolica Assicurazioni	64,7%	▲
<b>MEDIA</b>	60,3%		□	
	60,3%		□	

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



BANCHE REGIONALI

REGIONE	RANK '19	BANCHE	PUNTEGGIO 2019	TREND '18-'19
ARRUZZO	571	Banca del Gran Sasso d'Italia, BCC Soc. Coop. per Az.	65,6%	□
	731	BCC di Pratoia Peligna	60,9%	□
	733	Banca Popolare di Bari	59,9%	□
	806	BCC Abruzzese	59,5%	□
BASILICATA	600	Banca Popolare di Puglia e Basilicata	64,7%	□
	784	BCC di Guardiano di Lavello	60,0%	□
	857	BCC di Opiolo Lucano e Ripacandida	58,3%	□
CALABRIA	764	Credito Cooperativo Centro Calabria	60,3%	□
	1126	Credito Cooperativo Mediocriati	52,1%	□
	1163	Credito Cooperativo di S. Calogero e Materato	50,8%	□
	552	B. Monte Puro-Cr. Coop. di Fadano, Roscigno e Laurino	66,2%	□
CAMPANIA	669	B. Monte Scafiati e Cetara	62,8%	□
	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 Carvi e del Sarnio-Calvi	54,7%	□
EMILIA ROMAGNA	289	Banca Centro Emilia-Credito Cooperativo	74,4%	□
	547	Cassa di Ravenna	66,3%	□
	699	Rivierabanca-Cr. Coop. di Rimini e Gradara	61,6%	□
	713	Banca di Bologna Credito Cooperativo	61,3%	□
FRIULI VENEZIA GIULIA	767	Friulvest Banca-Credito Cooperativo	60,3%	□
	854	Credit Agricole Friuladria	58,4%	□
	875	Banca di Udine-Credito Cooperativo	57,9%	□
	943	BCC Pordenonese	56,3%	□
LAZIO	694	BCC di Roma	61,8%	□
	773	Banca Lazio Nord-Credito Cooperativo	60,3%	□
	785	BCC dei Colli Albani	60,0%	□
	830	Banca Popolare del Cassinate	59,1%	□
LIGURIA	475	Banca Popolare di Sondrio	68,3%	□
	563	BCC di Albia, Langhe, Roero e del Canavese	65,8%	□
	641	Banca Versilia Lunigiana e Garfagnana-Cr. Coop.	63,4%	□
	652	BCC di Pianfal e Rocca de' Baldi	63,0%	□
LOMBARDIA	736	Banca di Caraglio del Cuneese e Riviera dei Fiori	60,8%	□
	465	BCC di Milano	68,6%	□
	708	Banca Popolare di Sondrio	61,5%	□
	913	Banca Centropadana-Credito Cooperativo	57,0%	□
MARCHE	952	BCC di Pescaia	56,2%	□
	859	BCC di Recanati e Colmarano	58,3%	□
	896	BCC di Fano	57,4%	□
	924	Banca di Fiorotano-Cr. Coop. di Fiorotano e Camerano	56,7%	□
MOLISE	1003	Cassa di Risparmio di Fermo	55,0%	□
	1044	Banca di Ancona e Falconara Marittima-Cr. Coop.	54,2%	□
	871	BCC di Gambatesa	58,0%	□
	51,2%			
PIEMONTE	797	Cassa di Risparmio di Saluzzo	59,7%	□
	824	Cassa di risparmio di Biella e Vercelli-Biverbanca	59,3%	□
	904	Cassa di Risparmio di Asti	57,1%	□
	984	Cassa di Risparmio di Savigliano	55,4%	□
PUGLIA	1122	Banca Alpi Marittime-Credito Cooperativo Carrù	52,9%	□
	483	Banca Popolare di Puglia e Basilicata	68,1%	□
	724	Cassa Rurale e Artigiana di Castellana Grotte-Cr. Coop.	61,0%	□
	834	Banca Popolare Pugliese	58,9%	□
SARDEGNA	905	BCC di Sant'eraimo in Colle	57,1%	□
	664	BCC di Cagliari	62,7%	□
	670	Banco di Sardegna	62,5%	□
	788	Banca Cambiano 1884	60,3%	□
TOSCANA	485	Cassa di Risparmio di Volterra	68,1%	□
	920	Banco Fiovinno-Mugello Impruneta Sigma-Cr. Coop.	58,3%	□
	920	Terra Etrusca e di Maremma Cr. C.	56,8%	□
	524	Cassa Rurale Val di Fiemme-BCC	66,7%	□
TRENTO ALTO ADIGE	688	Cassa di Risparmio di Bolzano-Sudtiroler Sparkasse AG	62,0%	□
	861	Cassa Rurale Alca Valsugana-BCC	59,3%	□
	867	Cassa Rurale Valsugana e Tesino-BCC	58,2%	□
	479	Cassa di Risparmio di Orvieto	68,3%	□
UMBRIA	495	BCC Umbria-Credito Cooperativo	67,6%	□
	567	BCC Valdostana-Coop. DE Credit Valdostane	65,6%	□
	58,7%			
	58,7%			
VENETO	449	Banca Popolare dell'Alto Adige	69,2%	□
	466	BCC di Venezia, Padova e Rovigo-Banca Anella	68,6%	□
	525	Banca Patavina Cr. Coop. di S. Elena e Piove di Sacco	66,7%	□
	852	Banca della Marca-Credito Cooperativo	58,5%	□

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

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 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 autoveicoli, Pezzidricambio24.it per quel che ri-

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 Piccolini  
 head of 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. E molto nutrita anche la pattuglia delle casse di risparmio: in Toscana l'Indirizzo giusto è la Cassa di Risparmio di Volterra, mentre in Piemonte sventola 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 conquistista anche degli istituti piemontesi e toscani. - m.fr.

AUTO & MOTORI

SETTORE	RANK '19	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2019	TREND '18-'19
ACCESSORI AUTO ONLINE	568	Pezzidricambio24.it	65,6%	▲
	686	Mister-Auto.it	62,0%	▲
	801	Autozonait	59,6%	▲
	869	Tuttoautoricambi.it	58,1%	▲
ASSISTENZA POST VENDITA AUTO	215	Fiat	77,5%	▲
	242	Ford	76,5%	▲
	336	Opel	73,1%	▲
	344	Chrohn	72,8%	▲
ASSISTENZA POST VENDITA MOTO/SCOOTER	369	Toyota	72,0%	▲
	408	BMW	70,6%	▲
	244	Piaggio	76,4%	▲
	417	Yamaha	70,3%	▲
AUTO ONLINE	437	Peugeot	69,6%	▲
	441	BMW	69,4%	▲
	507	Honda	67,3%	▲
	318	Autoscout24.it	73,7%	▲
AUTONOLEGGIO A BREVE TERMINE	439	Noicomprimovauto.it	69,8%	□
	558	Automoto.it	65,9%	□
	163	Europcar	80,0%	□
	175	Avis	79,4%	□
AUTONOLEGGIO A LUNGO TERMINE/ AZIENDALI	208	Hertz	77,8%	▲
	689	Car Server	61,9%	▲
	814	Avail	59,4%	▲
	828	ALD Automotive	59,1%	▲
CAR SHARING E CAR POOLING	829	Sifit-BPER Banca	59,1%	▲
	912	LeasePlan	57,0%	▲
	306	BlablaCar	72,9%	▲
	359	Car2Go (ora Share Now)	72,4%	▲
DISTRIBUTORI DI BENZINA/STAZIONI DI SERVIZIO	374	Enjoy	71,8%	▲
	76	ESSO	83,7%	▲
	93	IP (Gruppo API)	82,9%	▲
	102	Q8	82,5%	▲
E-BIKE ASSISTENZA POST VENDITA	114	Eni	81,8%	▲
	161	TAMAIL	80,1%	▲
	502	La Graziella	67,4%	▲
	581	Piaggio Wt Bike	65,2%	▲
GOMME AUTO E MOTO ONLINE	794	Malaguti	59,7%	▲
	798	KTM	59,6%	▲
	870	Atala	58,1%	▲
	428	Gommadiretto.it	69,8%	▲
RIPARAZIONE GRANDINE	493	Norauto.it	67,8%	▲
	624	Euroinportpneumatici.it	64,0%	▲
	787	Trevagomma.it	59,9%	▲
	819	Giga-pneumatici.it	59,2%	▲
RIPARAZIONE PARABREZZA	949	Doctor Grandine	56,3%	▲
	1073	Maestri della Grandine	53,7%	▲
	200	Carglass	78,3%	▲
	375	Doctorglass	71,7%	▲

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