Lo scenario

# Rca, il gradimento aumenta grazie a digitale e assistenza

**VITO DE CEGLIA**, MILANO

L'Istituto tedesco qualità e finanza ha valutato la convenienza delle offerte e poi sondato la soddisfazione dei clienti. Fanno progressi sia le compagnie tradizionali che quelle online

Aumenta la soddisfazione degli italiani verso la propria compagnia RcA. Il miglioramento è netto e di gran lunga superiore all'anno passato: 2,1 punti percentuali per le compagnie con agenzia e 2,7 per quelle online. Gli aspetti qualitativi che hanno maggiormente influito sull'incremento delle valutazioni sono stati l'offerta telematica, i siti web e le App. Così come l'evoluzione del mercato delle scatole nere e dei servizi ad esso connessi. Se guardiamo, invece, solo alle compagnie con filiali, il giudizio dei clienti è migliorato di molto anche sul versante assistenza.

Sono alcuni dei passaggi più significativi dell'ultima ricerca realizzata, in esclusiva per Affari e Finanza, dall'Istituto tedesco qualità e finanza, leader europeo nelle indagini di mercato. A un anno di distanza, l'indagine ritorna ad occuparsi del tema spinoso delle assicurazioni con un'analisi nuova e approfondita di tariffe e qualità delle prime 30 compagnie assicurative nel mercato delle RcA in Italia. A ciascuna compagnia, con agenzie e online, è stato assegnato un voto scolastico che indica la convenienza media relativa dei loro premi rispetto ai vari profili analizzati. Il voto 10 corrisponde alla categoria "Ottimo", ossia alla tariffa più conveniente rispetto al campione di imprese analizzato. Tra le compagnie con i voti più alti sono stati poi individuati i vincitori delle classifiche, designati come compagnie con "Top Tariffe".

Lo studio è aggiornato a febbraio 2019 ed è diviso in due sezioni. La prima confronta la convenienza sul mercato di oltre 4.440 premi offerti dalle imprese assicuratrici per 260 diverse combinazioni in base ai profili dei guidatori e ai 20 capoluoghi di Regione. La seconda analizza la soddisfazione dei clienti rispetto alle proprie compagnie di assicurazione: in questo caso, la valutazione è stata fatta con un sondaggio online rappresentativo della popolazione per area, sesso ed età. Il sondaggio è stato condotto tramite metodo Cawi (Computer Assisted Web Interview), in cooperazione con l'Istituto di ricerca ServiceValue ed è basato su 2.500 interviste a clienti.

Per misurare la loro soddisfazione sono state individuate 8 dimensioni della qualità del servizio offerto dalle compagnie. Ogni dimensione è stata suddivisa in molteplici sub-dimensioni per analizzare nel dettaglio tutti gli aspetti rilevanti del servizio alla clientela. Ogni sub-dimensione corrisponde ad una domanda specifica rivolta ai clienti coinvolti nel sondaggio. Ad ogni intervistato sono state chieste in totale 55 domande. Dalle risposte emergono anche alcune novità degne di nota come il timore di molti automobilisti verso una nuova proposta del governo sull'introduzione di una tariffa unica.

«Una proposta che potrebbe provocare un malcontento nelle province italiane più "virtuose" come quella di Trento, Bolzano e Aosta, per citarne solo alcune – osserva il direttore dell'Istituto, Christian Bieker -. Queste città vedrebbero un innalzamento delle proprie tariffe Rca, per perseguire l'obiettivo di uniformare i divari territoriali assicurativi esistenti. Ricordiamo, infatti, che il premio pagato dagli italiani varia, non solo da regione a regione, ma da città a città. Le cause sono riscontrabili nei vari coefficienti di rischio e di frequenza degli incidenti che caratterizzano in modo differente i comuni italiani». Bieker conclude: «Le altre due tematiche molto sentite dai clienti italiani sono l'obbligatorietà della copertura assicurativa e la nuova Legge di Bilancio che prevede un inasprimento delle sanzioni, fino all'effettivo ritiro della patente, per chi non paga la copertura».

©RIPRODUZIONE RISERVATA

**4.400**

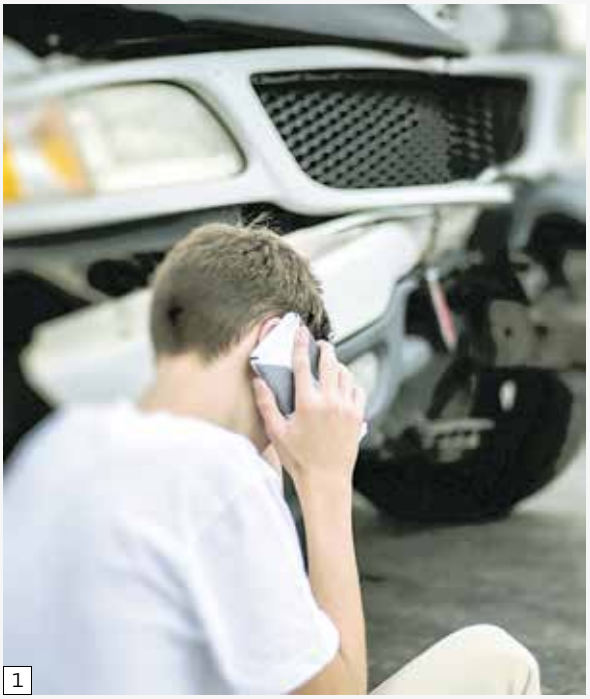
**I PREMI**

La prima sezione dello studio confronta la convenienza sul mercato di oltre 4.440 premi offerti dalle imprese assicuratrici

**2.500**

**LE INTERVISTE**

La seconda fase della ricerca è stata diretta a sondare la soddisfazione dei clienti attraverso 2.500 interviste



1

## LA CLASSIFICA FINALE
Soddisfazione clienti

| COMPAGNIE CON FILIALI | VALUTAZIONE | COMPAGNIE ONLINE | VALUTAZIONE |
|---|---|---|---|
| Allianz | OTTIMA | genertel.it | OTTIMA |
| AXA Assicurazioni | OTTIMA | genialloyd | OTTIMA |
| sara sara assicurazioni | OTTIMA | prima.it | TOP |
| UnipolSai | OTTIMA | ZURICH Connect | TOP |
| Groupama | TOP | | |
| HDI Assicurazioni | TOP | | |
| REALE MUTUA | TOP | | |

Dati raccolti a Dicembre 2018.
Nota: 2500 interviste di clienti RC auto negli ultimi 12 mesi
OTTIMA e 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

1 I sigilli dell'Istituto tedesco qualità e finanza

**Focus**

**IL METODO**

A ciascuna compagnia, con agenzie e online, è stato assegnato un voto scolastico che indica la convenienza media relativa dei loro premi rispetto ai vari profili analizzati. Il voto 10 corrisponde alla categoria "Ottimo", ossia alla tariffa più conveniente rispetto al campione di imprese analizzato. Tra le compagnie con i voti più alti sono stati poi individuati i vincitori delle classifiche, designati come compagnie con "Top Tariffe".
Per misurare la soddisfazione dei clienti sono state individuate 8 dimensioni della qualità del servizio. Ogni dimensione è stata suddivisa in molteplici "sub-dimensioni" per analizzare nel dettaglio tutti gli aspetti rilevanti.
Ad ogni intervistato sono state poste in totale 55 domande

**I numeri**

**19**

**ESAMINATE**

Ad un anno di distanza, l'indagine ritorna ad occuparsi del tema spinoso delle assicurazioni con un'analisi nuova e approfondita di tariffe e qualità delle prime 19 compagnie assicurative nel mercato della Rca in Italia. A ciascuna compagnia, con agenzie e online, è stato assegnato un voto scolastico che indica la convenienza media relativa dei loro premi rispetto ai vari profili analizzati.

Le agenzie

# Bagarre in vetta tante super offerte

**MARCO FROJO**, MILANO

Nessuno prevale sugli altri: chi non è in cima al ranking della convenienza, eccelle magari in liquidazione danni o assistenza

**Carlo Cimbri**
ad UnipolSai

**Giacomo Campora**
ad Allianz Italia

L'indiscusso vincitore fra le compagnie assicurative tradizionali dell'edizione 2019 dell'Analisi di mercato Rc auto in Italia realizzata dall'Istituto tedesco qualità e finanza è Allianz. Il colosso tedesco guida la classifica in termini di convenienza e si distingue anche in numerose altre categorie, quelle dove viene valutata la qualità del servizio. Sono però molte le assicurazioni che si presentano al consumatore con solide offerte: chi non è in cima alla classifica della convenienza eccelle magari nella liquidazione dei danni o nell'assistenza ai clienti, mentre l'automobilista che è alla ricerca di determinate coperture o servizi deve rivolgersi ancora ad altri operatori. Orientarsi in un settore così articolato non è certo facile ma l'approfondita analisi condotta dall'Istituto tedesco si rivela un ottimo aiuto nella scelta. Visto comunque che la scelta parte quasi sempre dalla comparazione dei prezzi, ecco subito i vincitori in questa categoria: Allianz sale sul gradino più alto del podio sia per quel che riguarda l'Rc auto pura sia per le offerte che prevedono anche la copertura contro il furto e l'incendio e l'assistenza stradale. In entrambi i casi prende quasi il voto massimo, 9,9. La distanza che la separa dalla seconda classificata, UnipolSai, è significativa. La compagnia bolognese prende infatti 8,9 punti nell'Rc auto pura e 9 in quella con furto, incendio e assistenza stradale. Sul terzo gradino, infine, troviamo Sara con 8,7 punti nell'Rc auto pura e 8,9 in quella con garanzie accessorie. UnipolSai (9,6) riesce però a scalzare Allianz (9,5) dal primo gradino del podio nella categoria "polizze con scatola nera", mentre in questo caso la terza posizione è occupata da Reale Mutua (8,3). La società guidata da Carlo Cimbri conferma il proprio primato nell'Rc due ruote (9,6) ma deve condividere il primo posto con Italiana (9,6), entrambe seguite a breve distanza da Assimoco (9,4) che occupa il gradino più basso del podio. I nomi cambiano ancora quando si vanno ad analizzare altri aspetti dell'offerta assicurativa. Hdi vince nell'assistenza ai clienti e Groupama nella liquidazione danni, Cattolica nell'offerta telematica e Axa nella categoria "Online e app". Allianz si conferma però il vincitore assoluto primeggiando anche nella "protezione completa", nella comunicazione con i clienti, nel rapporto qualità-prezzo e nell'innovazione. **– m.fr.**

©RIPRODUZIONE RISERVATA

## IL CONFRONTO

| TARIFFE CITTÀ ITALIA | | ROMA | | NAPOLI | | MILANO | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CATEGORIA | PREMIO (€) | FILIALI | ONLINE | FILIALI | ONLINE | FILIALI | ONLINE |
| NEOPATENTATO | Minimo | 1.140 | 1.285 | 1.374 | 2.491 | 799 | 823 |
| | Massimo | 4.006 | 2.126 | 5.377 | 3.500 | 3.009 | 1.788 |
| | Risparmio | 2.866 | 841 | 4.003 | 1.009 | 2.210 | 965 |
| GUIDA ESPERTA | Minimo | 444 | 325 | 719 | 696 | 312 | 208 |
| | Massimo | 925 | 470 | 1.459 | 1.882 | 657 | 401 |
| | Risparmio | 481 | 145 | 740 | 1.186 | 345 | 193 |
| MOTOCICLO | Minimo | 386 | 244 | 739 | 729 | 233 | 163 |
| | Massimo | 785 | 464 | 1.333 | 1.892 | 484 | 330 |
| | Risparmio | 399 | 220 | 594 | 1.163 | 251 | 167 |

| ITALIA VS GERMANIA | ITALIA | | GERMANIA | | DIFFERENZA (€) |
|---|---|---|---|---|---|
| CATEGORIA | CITTÀ | TARIFFE (€) | CITTÀ | TARIFFE (€) | |
| NEOPATENTATO | Milano | 799 | Amburgo | 735 | 64 |
| | Napoli | 1.374 | Monaco | 753 | 621 |
| | Roma | 1.140 | Berlino | 714 | 426 |
| GUIDA ESPERTA | Milano | 208 | Amburgo | 277 | -69 |
| | Napoli | 696 | Monaco | 284 | 412 |
| | Roma | 325 | Berlino | 270 | 55 |
| MOTOCICLO | Milano | 162 | Amburgo | 19 | 143 |
| | Napoli | 729 | Monaco | 19 | 710 |
| | Roma | 244 | Berlino | 22 | 222 |

Note: Sono stati considerati i premi più convenienti per la Germania e per l'Italia.
La fonte dei premi italiani sono i dati forniti dalle compagnie che hanno partecipato allo studio.
La fonte dei premi tedeschi è il portale di confronto "Check24.de".
Sono stati impiegati dati identici riferiti all'assicurato/guidatore e alle vetture per un confronto equo.
Osservazioni su confronto:
I premi delle varie città tedesche non differiscono di molto l'uno dall'altro
Quelli italiani, invece, mostrano anche quest'anno una eterogeneità geografica.

FONTE: ELABORAZIONE DATI ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA. DATI GENNAIO 2019

## LA CLASSIFICA COSTUMER SATISFACTION

| COMPAGNIE CON FILIALI | VALUTAZIONE | | VALUTAZIONE | COMPAGNIE ONLINE |
|---|---|---|---|---|
| Allianz | OTTIMA | PROTEZIONE COMPLETA | OTTIMA | Genertel |
| UnipolSai | OTTIMA | | OTTIMA | Genialloyd |
| Axa | TOP | | OTTIMA | Zurich Connect |
| Cattolica | TOP | | TOP | Quixa |
| HDI | TOP | | | |
| Sara | TOP | | | |
| Allianz | OTTIMA | COMUNICAZIONE CON I CLIENTI | OTTIMA | Genertel |
| Axa | OTTIMA | | OTTIMA | Prima Assicurazioni |
| Sara | OTTIMA | | TOP | Genialloyd |
| UnipolSai | OTTIMA | | | |
| HDI | TOP | | | |
| Reale Mutua | TOP | | | |
| Vittoria Assicurazioni | TOP | | | |
| HDI | OTTIMA | ASSISTENZA AI CLIENTI | OTTIMA | Genertel |
| UnipolSai | OTTIMA | | TOP | Conte |
| Allianz | TOP | | TOP | Genialloyd |
| Axa | TOP | | TOP | Zurich Connect |
| Groupama | TOP | | | |
| Sara | TOP | | | |
| Vittoria Assicurazioni | TOP | | | |
| Allianz | OTTIMA | RAPPORTO QUALITÀ PREZZO | OTTIMA | Genertel |
| Axa | OTTIMA | | OTTIMA | Prima Assicurazioni |
| HDI | OTTIMA | | TOP | Genialloyd |
| Generali | TOP | | TOP | Quixa |
| Groupama | TOP | | | |
| Sara | TOP | | | |
| UnipolSai | TOP | | | |
| Vittoria Assicurazioni | TOP | | | |
| Groupama | OTTIMA | LIQUIDAZIONE DANNI | OTTIMA | Genertel |
| HDI | OTTIMA | | OTTIMA | Genialloyd |
| Reale Mutua | OTTIMA | | OTTIMA | Zurich Connect |
| Vittoria Assicurazioni | OTTIMA | | TOP | Conte |
| Allianz | TOP | | TOP | Prima Assicurazioni |
| Sara | TOP | | | |
| Cattolica | OTTIMA | OFFERTA TELEMATICA | OTTIMA | Zurich Connect |
| Groupama | OTTIMA | | TOP | Genertel |
| Sara | OTTIMA | | TOP | Quixa |
| Zurich | OTTIMA | | | |
| Generali | TOP | | | |
| UnipolSai | TOP | | | |
| Axa | OTTIMA | ONLINE & APP | OTTIMA | Genialloyd |
| Generali | OTTIMA | | OTTIMA | Quixa |
| Reale Mutua | OTTIMA | | TOP | Genertel |
| Allianz | TOP | | TOP | Prima Assicurazioni |
| Groupama | TOP | | | |
| UnipolSai | TOP | | | |
| Vittoria Assicurazioni | TOP | | | |
| Allianz | OTTIMA | INNOVAZIONE | OTTIMA | Genialloyd |
| Groupama | OTTIMA | | TOP | Genertel |
| Reale Mutua | OTTIMA | | TOP | Linear |
| Axa | OTTIMA | | TOP | Prima Assicurazioni |
| Generali | TOP | | TOP | Zurich Connect |
| UnipolSai | TOP | | | |

Dati raccolti a Dicembre 2018.
Nota: 2500 interviste di clienti RC auto negli ultimi 12 mesi. Ordine alfabetico delle compagnie all'interno delle due categorie di valutazione OTTIMA e 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

### Focus

**L'ANALISI**

L'Istituto tedesco qualità e finanza è leader in Europa di analisi di mercato. Le sue ricerche premiano esclusivamente i migliori prodotti e le migliori aziende sul mercato attraverso un'analisi oggettiva di dati e sondaggi presso i clienti per misurare il loro grado di soddisfazione. I vincitori possono ricevere il sigillo di qualità solo dopo aver superato l´analisi indipendente dell'Istituto. Entrare nelle classifiche dell'Istituto e ottenere il sigillo permette di spendere sul mercato la reputazione riconosciuta. Da questo punto di vista, il sigillo di qualità è una concreta opportunità per attrarre nuove possibilità di business, clienti e investitori. L'Istituto tedesco qualità e finanza fa capo al gruppo editoriale Burda Media, numero uno nelle indagini di qualità con esperienza decennale in Europa. L'Istituto coopera con centri di statistica e università. In Italia le sue analisi sono svolte in collaborazione esclusiva con è Affari&Finanza.

1 Le assicurazioni per le due ruote sono soggette a importanti variazioni da città a città

Online

# Duello Conte-Verti sull'offerta in Rete

MILANO

Nella valutazione di tutti gli indicatori: prime Genertel e Genialloyd, seguite da Prima Assicurazioni e Zurich Connect

**Costantino Moretti**
ad Conte.it

Il settore delle compagnie assicurative che operano solo online è decisamente meno movimentato di quello tradizionale. Il numero degli operatori è più limitato ma questa minor concorrenza non priva i consumatori di prezzi particolarmente convenienti, che restano il marchio di fabbrica delle offerte Web. Nelle classifiche sulla convenienza c'è una partita a due fra Conte e Verti, con Genertel nel ruolo di terzo incomodo. Conte (voto 9,2) batte Verti (9,1) nell'Rc auto pura ma le parti si invertono se si includono anche furto, incendio e assistenza stradale. In quest'ultimo caso Verti (9,7) precede Conte (9,1). Il marchio del gruppo inglese Admiral, infine, batte nuovamente la società del gruppo spagnolo Mapfre, 9,6 a 9,5, per quel che riguarda l'Rc due ruote.

Nell'ultimo categoria messa a punto dall'Istituto tedesco Qualità e Finanza, quella dell'Rc auto con scatola nera, si vede chiaramente come la strada da fare dalle compagnie online sia ancora lunga. Vince Genertel l'unico operatore ad offrire uno copertura nazionale di questa tipologia. Nella "protezione completa" si registra un'agguerrita lotta fra Genertel, Genialloyd e Zurich Connect e le stesse tre compagnie online si danno battaglia nella liquidazione danni. Stupisce invece che le società che eccellono nelle categorie più "tecnologiche" siano relativamente poche. In quella "Online e app" solo Genialloyd e Quixa si meritano il voto "ottimo", risultato raggiunto solo da Genialloyd in quella "innovazione". Nel campo "offerta telematica", infine, spicca la sola Zurich Connect ("ottimo").

Tornando ai servizi più tradizionali, come per esempio l'assistenza ai clienti, si registra la supremazia di Genertel che, non a caso, è il braccio online del primo gruppo assicurativo italiano, Generali. Genertel primeggia anche nella comunicazione con i clienti ma in questo campo deve condividere la prima posizione con Prima Assicurazioni. Sommando tutti i voti, la classifica finale stilata dall'Istituto tedesco Qualità e Finanza è la seguente: vincono Genertel e Genialloyd, il cui voto è "ottimo", seguite da Prima Assicurazioni e Zurich Connect, che arrivano a "top". **– m.fr.**

©RIPRODUZIONE RISERVATA

## LA CLASSIFICA CONVENIENZA TARIFFE

| COMPAGNIE CON FILIALI | VOTI | VALUTAZIONE | | VALUTAZIONE | VOTI | COMPAGNIE ONLINE |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Allianz | 9,9 | OTTIME | RC AUTO PURA | OTTIME | 9,2 | Conte |
| UnipolSai | 8,9 | TOP | | OTTIME | 9,1 | Verti |
| Sara | 8,7 | TOP | | | | |
| Generali | 8,4 | TOP | | | | |
| Allianz | 9,9 | OTTIME | RC AUTO CON GARANZIE ACCESSORIE (furto, incendio e assistenza stradale) | OTTIME | 9,7 | Verti |
| UnipolSai | 9,0 | OTTIME | | OTTIME | 9,1 | Conte |
| Sara | 8,9 | TOP | | | | |
| Generali | 8,5 | TOP | | | | |
| UnipolSai | 9,6 | OTTIME | RC AUTO CON SCATOLA NERA | TOP | 8,2 | Genertel |
| Allianz | 9,5 | OTTIME | | | | |
| Reale Mutua | 8,3 | TOP | | | | |
| Sara | 8,2 | TOP | | | | |
| UnipolSai | 9,6 | OTTIME | RC AUTO DUE RUOTE | OTTIME | 9,6 | Conte |
| Italiana | 9,6 | OTTIME | | OTTIME | 9,5 | Verti |
| Assimoco | 9,4 | OTTIME | | | | |
| Cattolica | 9,3 | OTTIME | | | | |

Nota: OTTIME sono tutte quelle compagnie con voti superiori al 9
TOP sono tutte quelle compagnie che rientrano nel gruppo delle tariffe vincenti ma con voti inferiori al 9

FONTE: ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA SU DATI DELLE COMPAGNIE

Il caso/1

## Napoli nel segno del "caro moto"

Assicurare una moto a Napoli costa tanto quanto la copertura per l'automobile di un neopatentato a Milano. Il capoluogo campano risulta essere molto più caro di Roma e Milano anche per quel che riguarda le due ruote. Chi si muove in moto o scooter deve sborsare ben 739 euro se decide di rivolgersi a un'agenzia, mentre risparmia appena 10 euro se si affida a un'assicurazione online (729 euro). A Milano il proprietario di una moto che opta per una compagnia online paga meno di un quarto, per l'esattezza 163 euro. La stessa copertura acquistata presso un'agenzia è, in proporzione, decisamente più cara perché arriva a costare 233 euro, il 40% in più. Roma, anche per quel che riguarda le due ruote, si trova nel mezzo: le compagnie tradizionali offrono proposte a partire da 386 euro, mentre quelle online partono da 244 euro. Anche in questo caso il divario è significativo, visto che è nell'ordine del 60%, senza alcun dubbio la differenza più ampia anche tenendo conto delle assicurazioni per le auto. Nel caso delle moto il confronto con la Germania ha poco senso perché nel Paese a nord delle Alpi le due ruote vengono utilizzate solo per pochi mesi all'anno, mentre da noi, soprattutto al Sud, sono non di rado l'unico mezzo di trasporto posseduto. A Berlino, Amburgo e Monaco le coperture hanno costi risibili che vanno dai 19 ai 22 euro all'anno. Il prezzo dell'assicurazione è dunque l'ultimo dei pensieri del motociclista tedesco.

©RIPRODUZIONE RISERVATA

Il caso/2

## Al Nord tariffe a livelli tedeschi

L'Italia è ancora divisa in due per quel che riguarda le assicurazioni per l'auto. Al Nord le tariffe sono decisamente più basse rispetto al Sud, con il Centro che si avvicina più al Meridione che al Settentrione. Quest'ultimo, invece, non è poi così staccato dal resto d'Europa, anzi in alcuni casi riesce a fare meglio della Germania. Un profilo "guida esperta" a Milano paga un premio annuale di 208 euro contro i 277 euro di un analogo guidatore ad Amburgo, la città che per caratteristiche assomiglia di più al capoluogo lombardo. In Italia, poi, Milano surclassa letteralmente Roma e Napoli, le altre due città prese in considerazione dallo studio dell'Istituto tedesco Qualità e Finanza in rappresentanza rispettivamente di Centro e Sud. Sempre nella categoria "guida esperta" chi ha la residenza a Roma deve mettere sul piatto almeno 444 euro se si rivolge a un'assicurazione tradizionale o 325 euro se opta per una online (a Milano la migliore compagnia online chiede 208 euro, mentre quella con agenzie 312 euro); a Napoli invece il costo sale a 719 euro (con agenzia) e 696 euro (online), ben più del doppio di Milano. Differenze altrettanto marcate si rilevano nel caso dei neopatentati, categoria dove le assicurazioni online si ritirano in buon ordine. A Milano il tagliando annuale costa 799 euro se acquistato tramite agenzia e 823 euro online. A Roma si spende rispettivamente 1.140 (con agenzia) e 1.285 euro (euro), per arrivare ai 1.374 euro (con agenzia) e 2.491 euro (online) di Napoli.

©RIPRODUZIONE RISERVATA