

Rapporti

Qualità & mercati

La classifica delle aziende

Un mix di negozi fisici e digitali i "Campioni del servizio" 2023

VITO DE CEGLIA

I giudizi di oltre 300 mila consumatori italiani: Decathlon in vetta, segue l'intimo l'indagine dell'Istituto tedesco qualità e finanza (Itqf) è alla nona edizione

Se durante la pandemia erano le piattaforme di e-commerce, i prestatori di pagamento mobile o di trasferimento di denaro digitale, a essere in cima alla lista delle aziende con il miglior servizio clienti, ora il quadro è cambiato. Non è più Paypal il re dei servizi, come l'anno scorso, ma il negozio di articoli sportivi Decathlon, che convince i clienti con un mix di negozi fisici e digitali in grado di creare un'offerta multicanale completa, dalla decisione d'acquisto all'assistenza post-vendita. Il 92,1% dei consumatori si dichiara, infatti, molto soddisfatto da Decathlon.

È la prima evidenza che emerge dall'indagine "Migliori in Italia - Campioni del Servizio 2023", giunta alla nona edizione e condotta dall'Istituto tedesco qualità e finanza (Itqf), gruppo editoriale Burda, con il media partner La Repubblica Affari&Finanza. Il maxi-sondaggio, che quest'anno ha raccolto 312.956 giudizi di consumatori in Italia, è rappresentativo della popolazione per area, sesso ed età. La metodologia è sviluppata in cooperazione con l'Università Goethe di Francoforte e analizza 190 settori dell'economia: dall'autonoleggio ai siti e-commerce, dagli aeroporti ai centri ottici, fino ai negozi di abbigliamento e autogrill.

Per ciascuno dei 190 mercati presi in esame è stato calcolato un punteggio Ses (Service experience score), che indica la quota media degli italiani che giudicano come "molto buono" il servizio vissuto con le aziende appartenenti a quel settore. Le aziende che ottengono un punteggio superiore a quello medio ricevono il sigillo di qualità "Top servizio". L'azienda che, invece, ottiene il punteggio più alto di tutti nel suo settore di appartenenza riceve il sigillo "Numero 1 servizio".

«Questi riconoscimenti sono diventati una garanzia di qualità per i consumatori e di successo per le aziende che li possono utilizzare su tutti i canali di comunicazione», spiega Christian Bieker, direttore dell'Itqf. Forse il dato più significativo dell'indagine riguarda il caso Amazon, il colosso americano dell'e-commerce, che dal primo posto era retrocesso al quinto lo scorso anno e al nono quest'anno. «Il vincitore degli ultimi anni non sbaraglia più la concorrenza, ma stanno scalando la

190

SETTORI

L'indagine analizza 190 settori dell'economia: dall'autonoleggio ai siti dell'e-commerce

92,1

PER CENTO

Sono i consumatori che nel sondaggio si sono dichiarati molto soddisfatti da Decathlon

classifica due catene di articoli per l'igiene e la bellezza come Tigotà (3°) e Acqua&Sapone (6°). D'altra parte, le prime posizioni dei servizi di streaming Amazon Prime (2°) e Netflix (5°), entrambi con consensi di oltre 90% dei clienti, dimostrano come la pandemia abbia cambiato in modo permanente le nostre abitudini di consumo», segnala Bieker.

Oltre alle aziende che si distinguono per il livello di servizio offerto ai clienti, l'indagine confronta anche i diversi settori dell'economia italiana per individuare quelli che soddisfano al meglio le attese dei consumatori. «Quest'anno vincono le catene di negozi di elettrotecnica che soddisfanno in media ben 83,3% dei clienti. Anche in questo caso è interessante notare come il settore del retail classico sia passato al primo posto con attori come Unieuro, MediaWorld ed Expert. I clienti apprezzano nuovamente la possibilità di fare acquisti online e in negozio».

Nella Top 10 dei settori con il miglior servizio clienti seguono le catene di negozi di intimo. Al terzo posto raggiungono il podio le catene di abbigliamento con un servizio apprezzato dall'80,1% dei clienti, spodestando un settore vincitore della pandemia, le società di spedizione, che scendono al settimo posto. Nel complesso, molti settori che piacciono di più al consumatore continuano a riguardare lo shopping. «Il balzo più alto lo fanno le librerie (più 20%), mentre le aziende che offrono il pagamento dilazionato, un servizio spesso legato agli acquisti online ("Buy now pay later"), perde di più (meno 10,9%)».

Anche quest'anno sono soprattutto le donne a giudicare positivamente il livello del servizio ricevuto. La loro soddisfazione media aumenta di oltre un punto percentuale a 63,5% (2021: 62,4%). Molto più critici gli uomini che in media si dichiarano soddisfatti per il 59,1% (2021: 56,9%). È anche diversa percezione tra uomini e donne del livello di servizio nelle diverse fasce d'età: tra i 18-34enni il valore medio raggiunge solo il 54,4%, mentre sale al 62,6% tra i 35-54enni e raggiunge una media del 72,4% oltre i 55 anni.



1

Focus

LA METODOLOGIA

Il maxi-sondaggio, che quest'anno ha raccolto 312.956 giudizi di consumatori in Italia, è rappresentativo della popolazione per area, sesso ed età. La metodologia è sviluppata in cooperazione con l'Università Goethe di Francoforte.

Il negozi del settore elettrotecnica soddisfanno in media ben l'83,3% dei clienti

TOP 20 AZIENDE



RANK	COMPAGNIA	SETTORE	MACRO-SETTORE	PUNTEGGIO	PODIO 2023
1	DECATHLON	NEGOZI ARTICOLI E ABBIGLIAMENTO SPORTIVO	LIFESTYLE & SHOPPING	92,1%	N. 1 SERVIZIO
2	amazonPrime	STREAMING TV	TECNOLOGIA, MEDIA & TELECOMUNICAZIONI	91,7%	N. 1 SERVIZIO
3	TIGOTA	CATENE BEAUTY E PULIZIA	SALUTE & BELLEZZA	90,9%	N. 1 SERVIZIO
4	MASSIMO	CIRCUITI DI PAGAMENTO	BANCHE	90,6%	N. 1 SERVIZIO
5	NETFLIX	STREAMING TV	TECNOLOGIA, MEDIA & TELECOMUNICAZIONI	90,4%	TOP SERVIZIO
6	ACQUA&SAPONE	CATENE BEAUTY E PULIZIA	SALUTE & BELLEZZA	90,3%	TOP SERVIZIO
7	SAMSONITE	BORSE E VALIGIE	LIFESTYLE & SHOPPING	90,3%	N. 1 SERVIZIO
8	IMORELLATO	ACCESSORI E BIGIOTTERIA	LIFESTYLE & SHOPPING	90,0%	N. 1 SERVIZIO
9	amazon	E-COMMERCE/MARKETPLACE	LIFESTYLE & SHOPPING	89,6%	N. 1 SERVIZIO
10	PAGO BANCOMAT	CIRCUITI DI PAGAMENTO	BANCHE	89,6%	TOP SERVIZIO
11	BANCAPOSTAL	CIRCUITI DI PAGAMENTO	BANCHE	89,2%	TOP SERVIZIO
12	CALZEDONIA	CATENE NEGOZI INTIMO	LIFESTYLE & SHOPPING	89,0%	N. 1 SERVIZIO
13	Timberland	NEGOZI CALZATURE MONOMARCA	LIFESTYLE & SHOPPING	88,9%	N. 1 SERVIZIO
14	Nintendo	VIDEOGIOCHI	TECNOLOGIA, MEDIA & TELECOMUNICAZIONI	88,7%	N. 1 SERVIZIO
15	Booking.com	PORTALI PRENOTAZIONI HOTEL E ALLOGGI TURISTICI	VACANZE/VIAGGI	88,5%	N. 1 SERVIZIO
16	brosway	ACCESSORI E BIGIOTTERIA	LIFESTYLE & SHOPPING	87,9%	TOP SERVIZIO
17	TOYS	NEGOZI DI GIOCATTOLI	LIFESTYLE & SHOPPING	87,9%	N. 1 SERVIZIO
18	SWAROVSKI	ACCESSORI E BIGIOTTERIA	LIFESTYLE & SHOPPING	87,8%	TOP SERVIZIO
19	TEZENIS	CATENE NEGOZI INTIMO	LIFESTYLE & SHOPPING	87,8%	TOP SERVIZIO
20	LEGO Store	NEGOZI DI GIOCATTOLI	LIFESTYLE & SHOPPING	87,6%	TOP SERVIZIO

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

Le società

Lo sprint di Amazon Prime e Tigotà

SETTORI

▲ CRESCITA >5,0% RISPETTO AL 2021

▼ CALO >5,0% RISPETTO AL 2021

▬ STABILE RISPETTO AL 2021 (+/- 5,0%)

□ NON PRESENTE NEL 2021

COMPAGNIE

▲ CRESCITA >5,0% RISPETTO AL 2021

▼ CALO >5,0% RISPETTO AL 2021

▬ STABILE RISPETTO AL 2021 (+/- 5,0%)

□ NON PRESENTE NEL 2021

Aziende digitali e grandi catene commerciali si dividono le prime posizioni della classifica stilata dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza. Sul primo gradino del podio troviamo il colosso dei negozi sportivi Decathlon, seguito a brevissima distanza dal servizio di streaming Amazon Prime. La società guidata da Jeff Bezos occupa anche la nona posizione con il marketplace Amazon. Un'altra grande catena di negozi, Tigotà, vanta il terzo miglior servizio clienti, mentre ai piedi del podio c'è lo specialista dei pagamenti elettronici Maestro. Un altro servizio di streaming, Netflix, entra nella top ten e si trova per la precisione alla quinta piazza. Subito alle sue spalle c'è un'altra grande catena di negozi, Acqua&Sapone. La settima, l'ottava e la decima posizione sono infine occupate rispettivamente da Samsonite, Morellato e PagoBancomat.

GRUPPO EDITORIALE L'ESPRESSO

LIFESTYLE & SHOPPING



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO	TREND '21-'22
ABBIGLIAMENTO E PRODOTTI INFANZIA MEDIA SETTORE 73,3% ▬	33	CHICCO	86,9%	▬
	38	PRÉNATAL	86,8%	▬
	48	ORIGINAL MARINES	86,2%	▬
	137	OKAIDI	81,7%	▬
	174	BRUMS	80,2%	▬
	220	BIMBOSTORE	78,1%	▬
	222	BLUKIDS	78,1%	▬
	296	IPERBIMBO	75,9%	▬
	369	IDEXE	73,5%	▬
	178	CARLO PIGNATELLI	80,1%	□
ABBIGLIAMENTO SPOSI MEDIA SETTORE 57,7% □	980	PRONOVIAS	58,5%	□
	1040	ANTONIO RIVA	57,9%	□
	8	MORELLATO	90,0%	□
ACCESSORI E BIGIOTTERIA MEDIA SETTORE 79,8% □	15	BROSWAY	87,9%	□
	17	SWAROVSKI	87,8%	□
	22	BREIL	87,3%	□
	68	PANDORA	84,8%	□
	74	FOSSIL	84,6%	□
	177	SECTOR	80,1%	□
	7	SAMSONITE	90,3%	▬
	25	RONCATO	87,2%	▬
	57	EASTPAK	85,6%	▬
	82	CARPISA	84,2%	▬
BORSE E VALIGIE MEDIA SETTORE 78,6% ▬	96	PIQUADRO	83,3%	▬
	175	MANDARINA DUCK	80,2%	▬
	182	THE BRIDGE	80,0%	▬
	32	ZARA	86,9%	□
	64	PULL&BEAR	85,0%	▬
	77	H&M	84,3%	▬
	80	STRADIVARIUS	84,2%	▬
	86	MOTIVI	83,8%	▬
	95	DESIGUAL	83,4%	□
	101	MANGO	83,3%	▬
CATENE NEGOZI INTIMO MEDIA SETTORE 81,1% ▬	110	MAX MARA	82,8%	▬
	140	TERRANOVA	81,5%	▬
	142	CANOMILLA	81,4%	▬
	143	BERSHKA	81,4%	▬
	149	OLTRE	81,1%	□
	150	BENETTON	81,1%	□
	11	CALZEDONIA	89,0%	▬
	18	TEZENIS	87,8%	▬
	21	INTIMISSIMI	87,5%	▬
	46	GOLDENPOINT	86,2%	▬
CATENE NEGOZI ABBIGLIAMENTO MEDIA SETTORE 80,1% ▬	73	LOVABLE	84,6%	▬
	99	YAMAMAY	83,3%	▬
	105	TRIUMPH	83,2%	▬
	30	SWAROVSKI	87,0%	▬
	39	STROILI	86,7%	▬
	42	PANDORA	86,5%	▬
	51	BROSWAY	86,0%	▬
	235	BLUESPIRIT	77,7%	▬
	1	DECATHLON	92,1%	▬
	45	SPORT CICALFA	86,2%	▬
GIOIELLERIA MEDIA SETTORE 77,6% ▬	85	THE NORTH FACE	83,9%	□
	153	FOOT LOCKER	80,9%	▬
	258	INTERSPORT	77,2%	▬
	303	PATAGONIA	75,5%	□
	12	TIMBERLAND	88,9%	▬
	63	SUPERGA	85,1%	□
	76	GEOX	84,4%	▬
	113	NERO GIARDINI	82,5%	▬
	147	PITTARELLO	81,2%	▬
	169	VALLEVERDE	80,3%	▬
NEGOZI ARTICOLI E ABBIGLIAMENTO SPORTIVO MEDIA SETTORE 72,1% ▬	88	BATA	83,8%	▬
	103	PITTAROSSO	83,0%	▬
	128	FOOT LOCKER	82,0%	□
	197	GLOBO	79,2%	□
	246	DEICHMANN	77,5%	▬
	280	AW LAB	76,7%	□
	285	MELLUSO	76,4%	▬
	16	TOYS CENTER	87,9%	▬
	19	LEGO STORE	87,6%	▬
	20	CHICCO	87,6%	▬
NEGOZI CALZATURE MONOMARCA MEDIA SETTORE 80,0% ▬	49	DISNEY STORE	86,2%	□
	227	CITTÀ DEL SOLE	77,9%	▬
	12	TIMBERLAND	88,9%	▬
	63	SUPERGA	85,1%	□
	76	GEOX	84,4%	▬
	113	NERO GIARDINI	82,5%	▬
	147	PITTARELLO	81,2%	▬
	169	VALLEVERDE	80,3%	▬
	88	BATA	83,8%	▬
	103	PITTAROSSO	83,0%	▬
NEGOZI CALZATURE MULTIMARCA MEDIA SETTORE 75,4% ▬	128	FOOT LOCKER	82,0%	□
	197	GLOBO	79,2%	□
	246	DEICHMANN	77,5%	▬
	280	AW LAB	76,7%	□
	285	MELLUSO	76,4%	▬
	16	TOYS CENTER	87,9%	▬
	19	LEGO STORE	87,6%	▬
	20	CHICCO	87,6%	▬
	49	DISNEY STORE	86,2%	□
	227	CITTÀ DEL SOLE	77,9%	▬
NEGOZI GIOCATTOLI MEDIA SETTORE 76,9% ▬	1	DECATHLON	92,1%	▬
	45	SPORT CICALFA	86,2%	▬
	85	THE NORTH FACE	83,9%	□
	153	FOOT LOCKER	80,9%	▬
	258	INTERSPORT	77,2%	▬
	303	PATAGONIA	75,5%	□
	12	TIMBERLAND	88,9%	▬
	63	SUPERGA	85,1%	□
	76	GEOX	84,4%	▬
	113	NERO GIARDINI	82,5%	▬

in rosso le aziende N. 1

in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

TEMPO LIBERO



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO	TREND '21-'22
ACQUARI MEDIA SETTORE 62,4% ▬	47	ACQUARIO DI GENOVA	86,2%	▬
	494	ACQUARIO DI CATTOLICA	69,3%	▼
	744	ACQUARIO DI LIVORNO	62,8%	▲
	464	ATALA	70,1%	▬
ASSISTENZA POST-VENDITA E-BIKE MEDIA SETTORE 53,7% □	723	PIAGGIO WI BIKE	63,2%	▬
	1026	MBM	58,1%	▬
	1059	CUBE BIKES	57,6%	▬
	1188	SCOTT	55,9%	▬
	1202	ASKOLL	55,7%	▬
	123	BIANCHI	82,1%	□
BICICLETTE MEDIA SETTORE 63,9% ▬	329	ATALA	74,6%	□
	430	LEGNANO	71,3%	□
	69	BRICOCENTER	84,8%	▬
	79	LEROY MERLIN	84,2%	▬
CENTRI DI BRICOLAGE MEDIA SETTORE 75,3% ▬	90	BRICOMAN	83,8%	▬
	93	BRICO IO	83,5%	▬
	171	BRICOFER	80,3%	▬
	176	OBI	80,1%	▬
	104	JUST EAT	83,2%	▬
	159	GLOVO	80,7%	▬
CIBO A DOMICILIO MEDIA SETTORE 72,3% ▬	200	DELIVEROO	79,1%	▬
	312	UBER EATS	75,2%	▬
	94	VENCHI	83,5%	▬
	154	GROM	80,9%	▬
GELATERIE MEDIA SETTORE 70,7% ▬	397	CREMA E CIOCCOLATO	72,6%	▬
	84	MCDONALD	84,1%	▬
	91	BURGER KING	83,7%	▬
	144	ROADHOUSE GRILL	81,3%	▬
	213	KFC	78,7%	▬
	424	AUTOGRIILL	71,6%	▬
GRANDE RISTORAZIONE MULTILOCALIZZATA MEDIA SETTORE 68,4% ▬	475	100 MONTADITOS	69,9%	□
	242	ZOOMARINE	77,6%	▬
	261	AQUAFAN DI RICCIONE	77,2%	▬
	265	CANEVA ACQUAPARK (LAZISE)	77,1%	▬
	548	MIRABEACH (RAVENNA)	67,8%	▬
	610	ACQUASPLASH (LIGNANO SABBIAIDORO)	66,2%	▬
PARCHI ACQUATICI MEDIA SETTORE 63,8% ▬	631	ETNALAND ACQUAPARK (CATANIA)	65,7%	▬
	658	HYDROMANIA (ROMA)	65,0%	▬
	670	LE CARAVELLE (CERIALE)	64,7%	▬
	680	ACQUATICA (MILANO)	64,5%	▬
	23	ITALIA IN MINITURA	87,3%	▬
	28	GARDALAND	87,0%	▬
PARCHI DIVERTIMENTO MEDIA SETTORE 71,8% ▬	59	MIRABILANDIA	85,4%	▬
	120	LEOLANDIA	82,2%	▬
	387	ETNALAND	72,9%	▬
	391	OLTMARE DI RICCIONE	72,8%	▬
	392	PARCO DELLE CORNELLE (BERGAMO)	72,8%	▬
	436	PARCO NATURA VIVA (VERONA)	71,0%	▬
ZOO MEDIA SETTORE 63,8% □	522	ZOO SAFARI (BRINDISI)	68,6%	▬
	554	SAFARI PARK LAGO MAGGIORE (NOVARA)	67,6%	▬
	649	BIOPARCO DI ROMA	65,3%	▬

in rosso le aziende N. 1

in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

Il settore finanziario

Provider di pagamenti smart al top

Nel settore finanziario sono i provider di pagamenti smart a poter vantare la migliore customer experience. La finanza "tradizionale" deve invece fare ancora molta strada, anche se le istituzioni più grandi hanno già imboccato la direzione giusta. Paypal può dunque vantare la più alta percentuale di clienti molto soddisfatti (87,1%), seguito da Google Pay (80,5%) e da Postepay (80,3%). Valori alti vengono fatti registrare anche da altri servizi digitali, come per esempio Buy now pay later. In questo campo spiccano le customer experience fornite da Appago (76,4%), Scalapay (73,6%) e Klarna (70%). Anche le grandi istituzioni finanziarie ottengono però un giudizio buono. Nella categoria Fondi pensione aperti Intesa Sanpaolo Vita si lascia alle spalle la concorrenza con il 71,9% di clienti molto soddisfatti. Immediatamente dietro c'è Generali (71,7%), seguita a sua volta da Allianz (70,5%). Nell'importante comparto delle reti di consulenti finanziari, dove il rapporto di fiducia con il cliente è alla base di tutto, primeggia Banca Generali (67,9%), davanti a Finecobank (67,4%) e Banca Mediolanum (65,2%). Fineco occupa anche la prima posizione fra i broker online con una percentuale di soddisfazione dei clienti del 72,1%, lasciandosi la concorrenza a grande distanza: Etoro e Plus500 si fermano entrambi al 60,9%. Fra le eccellenze nel settore finanziario vanno infine segnalati i portali per la comparazione online dei prezzi dei servizi finanziari: Segugio (73,1%) occupa la prima posizione, davanti a Facile.it (71,6%) e Mutuisupermarket.it (61,5%).

© PRODUZIONE WISE VITA

FINANZA



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO	TREND '21-'22
AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA	990	LEASFIN	58,4%	▲
MEDIA SETTORE			51,7%	■
	1008	ANGOLOGIRO	58,3%	□
	1061	SYNTHESIS	57,6%	■
	1257	IN LINEA	55,1%	■
	1281	PRESTITO 24	54,8%	■
BUY NOW PAY LATER	286	APPAGO	76,4%	■
MEDIA SETTORE			61,4%	▼
	366	SCALAPAY	73,6%	■
	470	KLARNA	70,0%	■
	695	NEKI	64,1%	■
	725	PAGODIL BY COFIDIS	63,2%	▼
	759	CREDITLINE	62,5%	▼
COMPARAZIONE MUTUI ONLINE	382	SEGUGIO.IT	73,1%	■
MEDIA SETTORE			60,6%	■
	425	FACILE.IT	71,6%	■
	817	MUTUISUPERMARKET.IT	61,5%	■
	845	MUTULIT	60,9%	■
	859	MONEY360.IT	60,7%	▲
CONSULENZA FINANZIARIA INDIPENDENTE	875	MONEYFARM	60,5%	■
MEDIA SETTORE			52,0%	■
	995	ALFA SOCIETÀ DI CONSULENZA FINANZIARIA	58,4%	□
	1154	COPERNICO SIM	56,3%	▲
	1175	PROMETEIA ADVISOR SIM	56,0%	□
	1303	CONSULTIQUE SCF	54,4%	▲
	1393	ATIMING SIM	53,3%	□
	1405	EUCLIDEA	53,0%	■
	1438	GIOTTO CELLINO SIM	52,6%	▲
	1475	M&G CONSULTING	52,2%	■
FONDI PENSIONE (aperti)	418	INTESA SANPAOLO VITA	71,9%	■
MEDIA SETTORE			59,9%	■
	423	GENERALI	71,7%	▼
	454	ALLIANZ	70,5%	■
	486	UNIPOLSAI	69,6%	■
	804	AVIVA	61,8%	▲
	863	AXA	60,7%	▼
ONLINE BROKER	409	FINECO	72,1%	■
MEDIA SETTORE			58,1%	□
	844	ETORO	60,9%	□
	849	PLUS500	60,9%	□
	888	IG MARKETS	60,2%	□
	901	PEPPERSTONE	60,0%	□
	992	XTB	58,4%	□
PAGAMENTI SMART	27	PAYPAL	87,1%	■
MEDIA SETTORE			69,6%	□
	165	GOOGLE PAY	80,5%	□
	168	POSTEPAY	80,3%	□
	275	CBILL	76,8%	□
	287	SATISPAY	76,4%	□
	333	APPLE PAY	74,6%	□
	349	SAMSUNG PAY	74,2%	□
	433	MOONEY	71,2%	□
PENSIONE INTEGRATIVA	403	UNIPOLSAI	72,3%	▲
MEDIA SETTORE			63,5%	■
	455	POSTE VITA	70,4%	■
	461	ALLIANZ	70,2%	■
	492	AXA	69,3%	▲
	525	INTESA SANPAOLO VITA	68,5%	■
	545	GENERALI	67,8%	▲
	672	BNP PARIBAS CARDIFF	64,6%	▲
PRESTITI PRIVATI ALLE IMPRESE	1047	CREDIMI	57,8%	■
MEDIA SETTORE			54,9%	▲
RETI CONSULENTI FINANZIARI	543	BANCA GENERALI	67,9%	■
MEDIA SETTORE			60,9%	▲
	561	FINECOBANK	67,4%	▲
	651	BANCA MEDIOLANUM	65,2%	▲
	715	FIDEURAM-INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING	63,4%	■
	815	BNL-BNP PARIBAS LIFE BANKER	61,6%	▲
	819	VALORI & FINANZA	61,5%	■
ROBO-ADVISOR	1058	ROBOBOX (ONLINE SIM)	57,6%	■
MEDIA SETTORE			52,5%	■
	1132	ETORO	56,6%	▲
	1166	MONEYFARM	56,1%	□
	1235	TINABA (BANCA PROFILO)	55,3%	▲
	1275	IB NAVIGATOR	54,9%	■
SOCIETÀ DI MUTUO SOCCORSO SANITARIA	905	MUTUA M&A	60,0%	■
MEDIA SETTORE			54,3%	■
	1021	GENERAL MUTUA	58,1%	□
	1104	MUTUA CESARE POZZO	56,9%	□

■ in rosso le aziende N. 1 ■ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

CASA



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO	TREND '21-'22
ARREDO BAGNO ONLINE	1042	DEGHI.IT	57,9%	■
MEDIA SETTORE			51,1%	■
	1140	BAGNO ITALIA	56,5%	▲
	1287	L'ARREDOBAGNO	54,7%	□
	1455	KVSTORE	52,4%	■
	1467	BAGNO EXPERT	52,3%	■
	1498	GALVI	51,9%	□
ARREDO CASA	43	IKEA	86,4%	■
MEDIA SETTORE			68,3%	■
	62	MAISONS DU MONDE	85,3%	▲
	78	KASANOVA	84,3%	■
	321	MONDO CONVENIENZA	74,8%	■
	429	CONFORAMA	71,4%	■
	434	CALLIGARIS	71,1%	□
	450	KARTELL	70,6%	□
ARTICOLI CUCINA	53	KASANOVA	85,9%	■
MEDIA SETTORE			72,4%	□
	58	ALESSI	85,5%	□
	335	TESCOMA	74,5%	□
ASSISTENZA POST-VENDITA CALDAIE/SISTEMI RISCALDAMENTO	167	BOSCH	80,4%	▲
MEDIA SETTORE			65,5%	■
	225	ARISTON	77,9%	▲
	396	VAILLANT	72,6%	■
	431	RIELO	71,2%	■
	477	FERROLI	69,8%	■
	510	IMMERGAS	68,9%	■
	578	BAXI	67,1%	■
	606	BERETTA	66,2%	■
ASSISTENZA CAPPE E PIANI COTTURA	266	FABER	77,0%	▲
MEDIA SETTORE			61,2%	▲
	402	BOSCH	72,3%	■
	410	SMEG	72,1%	■
	572	SIEMENS	67,2%	▲
ASSISTENZA POST-VENDITA CLIMATIZZATORI	277	SAMSUNG	76,8%	■
MEDIA SETTORE			70,1%	■
	300	DAIKIN	75,7%	■
	315	ARISTON	75,0%	■
	352	LG	74,0%	■
	383	DE' LONGHI	73,1%	■
	421	BOSCH CLIMA	71,8%	■
ASSISTENZA CUCINE	139	SCAVOLINI	81,6%	▲
MEDIA SETTORE			64,2%	■
	365	LUBE	73,7%	▲
	419	FEBAL	71,8%	▲
	601	BERLONI	66,5%	■
	687	VENETA CUCINE	64,2%	■
ASSISTENZA ELETTRODOMESTICI	92	SAMSUNG	83,6%	■
MEDIA SETTORE			75,0%	■
	130	BOSCH	82,0%	■
	164	ELECTROLUX	80,5%	■
	166	LG	80,5%	▲
	219	CANDY	78,2%	■
	316	WHIRLPOOL	75,0%	■
ASSISTENZA PICCOLI ELETTRODOMESTICI	125	PHILIPS	82,1%	▲
MEDIA SETTORE			72,2%	■
	234	DE' LONGHI	77,7%	▲
	271	MOULINEX	76,9%	▲
	305	BOSCH	75,4%	□
	318	VORWERK	74,9%	■
	338	BEKO	74,4%	▲
	355	ARIEE	73,9%	■
	360	KENWOOD	73,8%	■
BARBECUE	708	WEBER	63,5%	■
MEDIA SETTORE			52,2%	□
	841	PLA.NET BARBECUE	61,0%	□
	1190	BQ STORE	55,9%	□
	1420	BARBECUE PARADISE	52,8%	□
BIANCHERIA DA LETTO	55	BASSETTI	85,9%	■
MEDIA SETTORE			62,3%	□
	121	CALEFFI	82,2%	□
	141	GABEL	81,5%	□
	426	MISSONI	71,6%	□
	481	RE SOLE-ORA SRL	69,7%	□
	604	SVAD DONDI	66,3%	□
	636	MINARDI	65,7%	□
	756	VALLESUSA	62,6%	□
CASE IN LEGNO PREFABBRICATE	983	SPAZIO POSITIVO	58,5%	▲
MEDIA SETTORE			51,7%	■
	1225	VARIO HAUS	55,4%	■
	1411	RUBNER HAUS	52,9%	■
MATERASSI	257	EMINFLEX	77,2%	■
MEDIA SETTORE			58,8%	□
	373	DORELAN	73,3%	□
	791	SIMMONS ITALIA	61,9%	□
	892	BALDIFLEX	60,2%	□
	934	FABRICATORE	59,5%	□
PAVIMENTI E PIASTRELLE	257	IPERCERAMICA	73,8%	■
MEDIA SETTORE			59,5%	■
	373	MARAZZI	64,2%	▼
	791	CERAMICHE CASALGRANDE PADANA	61,7%	■
	892	CERAMICHE CAESAR	61,1%	■
	934	CERAMICHE IRIS	61,1%	■
	892	PANARIA GROUP	61,0%	▲
POLTRONE E DIVANI	439	CHATEAU D'AX	70,9%	▼
MEDIA SETTORE			62,3%	■
	507	POLTRONE & SOFÀ	69,0%	■
	523	DIVANI & DIVANI	68,6%	▼
	568	NATUZZI ITALIA	67,3%	■
	764	RICCI CASA	62,4%	■
STUPE E CAMINETTI	563	LA NORDICA EXTRA FLAME	64,8%	■
MEDIA SETTORE			56,7%	■
	772	PALAZZETTI	62,3%	■
	885	EDILKAMIN	60,3%	■
	925	CAMINETTI MONTEGRAPPA	59,6%	■
TENDE E PERSIANE	453	TEMPOTEST PARÀ	70,5%	■
MEDIA SETTORE			59,2%	□
	669	VELUX ITALIA	64,7%	□
	774	KADECO	62,3%	□
	779	PROGETTO SOLE	62,2%	□
	803	CTA TENDE	61,8%	□
VERIFICA E COLLAUDO IMPIANTI	753	KIM	62,6%	▲
MEDIA SETTORE			55,0%	■
	767	NORMATEMPO	62,4%	▲
	951	EUROFINS MODULO UNO	59,1%	▲
	1078	EUROCERT	57,3%	■
	1261	ELITE ECOBUILDING	55,1%	■
VIDEOSORVEGLIANZA	448	VERISURE	70,6%	■
MEDIA SETTORE			57,1%	□
	734	SICURITALIA	63,1%	□
	799	L TECNOMPIANTI	61,9%	□
	813	GENETEC	61,6%	□
	814	SECTOR ALARM	61,6%	□
	913	SURVEYE	59,8%	□
	945	HAGER	59,2%	□
VIVAI E GIARDINAGGIO	87	LEROY MERLIN	83,8%	■
MEDIA SETTORE			73,9%	□
	100	INTERFLORA	83,3%	□

■ in rosso le aziende N. 1 ■ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

ASSICURAZIONI



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO	TREND '21-'22
ASSICURAZIONE COMMERCIO	133	ALLIANZ	81,8%	=
MEDIA SETTORE 66,4% =	255	UNIPOLSAI	77,2%	=
	361	GENERALI	73,8%	=
	432	INTESA SANPAOLO ASSICURA	71,2%	=
	567	REALE MUTUA	67,3%	▲
ASSICURAZIONE CONDOMINIO	363	ALLIANZ	73,8%	=
MEDIA SETTORE 62,0% =	534	GENERALI	68,2%	=
	642	UNIPOLSAI	65,4%	=
AUTOSUFFICIENZA (Long Term Care)	505	UNIPOLSAI	69,0%	□
MEDIA SETTORE 59,2% □	614	VITTORIA ASSICURAZIONI	66,1%	□
	685	GENERALI	64,3%	□
	693	POSTE VITA	64,1%	□
	773	REALE MUTUA	62,3%	□
	823	ALLEANZA ASSICURAZIONI	61,4%	□
POLIZZA ANIMALI DOMESTICI	589	ALLIANZ	66,8%	=
MEDIA SETTORE 57,7% =	706	UNIPOLSAI	63,6%	▼
	709	GENERALI	63,5%	=
	724	REALE MUTUA	63,2%	▲
	738	AXA	63,0%	▲
	881	EUROPE ASSISTANCE	60,4%	▲
POLIZZA ARTE	1135	ZURICH	56,5%	▼
MEDIA SETTORE 50,1% =	1346	AON	53,8%	▲
POLIZZA CASA BASE	618	GENERALI	66,0%	=
MEDIA SETTORE 55,7% =	986	SARA ASSICURAZIONI	58,5%	=
POLIZZA CASA MULTIRISCHIO	428	ALLIANZ	71,5%	□
MEDIA SETTORE 56,5% □	677	AXA	64,5%	□
	692	INTESA SANPAOLO ASSICURA	64,1%	□
	698	UNIPOLSAI	63,9%	□
	731	GENERALI	63,1%	□
	754	REALE MUTUA	62,6%	□
	944	CATTOLICA ASSICURAZIONI	59,3%	□
POLIZZA DENTI	590	UNISALUTE (UNIPOL)	66,7%	=
MEDIA SETTORE 60,9% ▲	596	MEDIOLANUM	66,7%	□
	825	INTESA SANPAOLO ASSICURA	61,3%	▲
POLIZZA INCENDIO MUTUI	491	INTESA SANPAOLO ASSICURA	69,4%	□
MEDIA SETTORE 56,6% □	623	GENERALI	66,0%	□
	940	AXA	59,3%	□
POLIZZA INFORTUNI	337	INTESA SANPAOLO ASSICURA	74,5%	=
MEDIA SETTORE 57,2% =	376	ALLIANZ	73,2%	▲
	591	GENERALI	66,7%	▲
	648	UNIPOLSAI	65,3%	▼
	662	ALLIANZ DIRECT	64,9%	▲
	893	ALLEANZA ASSICURAZIONI	60,2%	▲
	974	POSTE VITA	58,7%	▼
	1064	AXA	57,5%	=
POLIZZA MALATTIA	641	GENERALI	65,5%	=
MEDIA SETTORE 54,9% =	742	INTESA SANPAOLO ASSICURA	62,8%	=
	802	UNIPOLSAI	61,8%	=
	826	BENE ASSICURAZIONI	61,3%	□
	890	ALLIANZ	60,2%	=
	1080	POSTE VITA	57,3%	=
	1125	REALE MUTUA	56,7%	=
	1266	MEDIOLANUM	55,0%	=
POLIZZA PROTEZIONE PRESTITO	898	INTESA SANPAOLO ASSICURA	60,0%	□
MEDIA SETTORE 54,7% □	976	AGOS	58,6%	□
	979	UNICREDIT	58,6%	□
	1267	CREDEM	55,0%	□
POLIZZA RC CAPOFAMIGLIA	713	GENERALI	63,5%	▼
MEDIA SETTORE 58,4% =	729	ALLIANZ DIRECT	63,2%	=
	766	FINDOMESTIC	62,4%	□
	889	REALE MUTUA	60,2%	▲
POLIZZA RC PROFESSIONISTI	847	GRUPPO ITAS ASSICURAZIONI	60,9%	□
MEDIA SETTORE 50,2% =	1085	ALLIANZ	57,1%	▼
	1096	GENERALI	57,0%	=
	1361	AXA	53,7%	▲
	1418	REALE MUTUA	52,8%	=
	1443	UNIPOLSAI	52,5%	=
	1579	ITALIANA ASSICURAZIONI	50,6%	▼
POLIZZA VIAGGIO	291	ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE	76,1%	=
MEDIA SETTORE 56,9% =	295	EUROPE ASSISTANCE	75,9%	=
	748	AXA ASSISTANCE	62,7%	▼
	811	COVERWISE	61,6%	=
	982	COLUMBUS ASSICURAZIONI	58,5%	=
	1006	UNIPOLSAI	58,3%	=
	1052	AMERICAN EXPRESS	57,7%	=
POLIZZA VITA	372	POSTE VITA	73,4%	▲
MEDIA SETTORE 57,3% =	476	ALLIANZ	69,8%	=
	504	INTESA SANPAOLO VITA	69,0%	=
	551	UNIPOLSAI	67,7%	=
	592	GENERALI	66,7%	▲
	977	ALLEANZA ASSICURAZIONI	58,6%	=
	987	ZURICH INVESTMENTS LIFE	58,5%	=
RETE AGENTI ASSICURATIVI	701	GENERALI	63,7%	▼
MEDIA SETTORE 55,1% ▼	1045	AXA	57,8%	▼
	1046	SARA ASSICURAZIONI	57,8%	▲
	1055	VITTORIA ASSICURAZIONI	57,6%	▼
	1067	UNIPOLSAI	57,5%	▼
	1069	HDI ITALIA	57,5%	□
	1244	ALLIANZ	55,2%	▼
TUTELA LEGALE IMPRESE	667	ARAG	64,8%	▲
MEDIA SETTORE 53,8% =	872	CATTOLICA ASSICURAZIONI	60,5%	=
	927	ALLIANZ	59,6%	=
	1184	ZURICH	56,0%	=
TUTELA LEGALE PRIVATI	500	ALLIANZ	69,2%	=
MEDIA SETTORE 52,2% =	1157	UNIPOLSAI	56,3%	▼
	1220	INTESA SANPAOLO ASSICURA	55,4%	=
	1311	REALE MUTUA	54,3%	▲
	1392	ZURICH	53,3%	=
TUTELA LEGALE PROFESSIONISTI	1314	ARAG	54,3%	▲
MEDIA SETTORE 50,5% =	1334	ALLIANZ	54,1%	▼
	1379	GENERALI	53,5%	=
	1430	ZURICH	52,6%	=
	1482	DAS	52,1%	▲
	1502	ITALIANA ASSICURAZIONI	51,9%	▲
	1536	CATTOLICA ASSICURAZIONI	51,4%	=

■ in rosso le aziende N. 1 ■ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

VACANZE & VIAGGI



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO	TREND '21-'22
AEROPORTI GRANDI	29	MILANO LINATE	87,0%	▲
MEDIA SETTORE 77,6% =	50	MILANO MALPENSA	86,1%	=
	115	ROMA FIUMICINO	82,4%	=
	122	BERGAMO ORO AL SERIO	82,2%	=
	155	ROMA CIAMPINO	80,9%	=
AEROPORTI MEDIO-GRANDI	269	TOBINO	77,0%	▲
MEDIA SETTORE 69,1% =	353	PISA	74,0%	▲
	399	OLBIA	72,4%	=
	411	BARI	72,1%	=
	417	CAGLIARI	71,9%	=
	484	VERONA	69,6%	=
AEROPORTI REGIONALI	394	GENOVA	72,7%	=
MEDIA SETTORE 58,9% =	602	ALGHERO	66,4%	=
	634	TRIESTE	65,7%	=
	726	TRAPANI	63,2%	=
AUTOBUS A LUNGA PERCORRENZA	328	FLIXBUS	74,6%	□
MEDIA SETTORE 64,2% □	370	MARINOBUS	73,5%	□
	643	ITABUS	65,4%	□
BIKE SHARING	827	BIKEMI	61,3%	□
MEDIA SETTORE 55,0% □	895	LIME	60,2%	□
	946	HELBIZ	59,2%	□
	1099	UBER JUMP	55,7%	□
COMPAGNIE AEREE	158	LUFTHANSA	80,7%	=
MEDIA SETTORE 67,1% =	162	EMIRATES	80,6%	=
	228	AIR FRANCE	77,9%	=
	270	BRITISH AIRWAYS	77,0%	□
	483	IBERIA	69,6%	=
	532	KLM ROYAL DUTCH AIRLINES	68,2%	=
	573	ETIHAD AIRWAYS	67,2%	□
COMPAGNIE AEREE LOW COST	248	EASYJET	77,4%	=
MEDIA SETTORE 65,6% =	345	RYANAIR	74,3%	=
	427	VOLOTEA	71,5%	=
	435	VUELING	71,0%	=
	489	WIZZAIR	69,4%	▲
CONFRONTO E PRENOTAZIONI ONLINE DI BIGLIETTI AEREI	181	EXPEDIA	80,0%	□
MEDIA SETTORE 71,3% □	282	SKYSCANNER	76,5%	□
CROCIERE	111	MSC CROCIERE	82,7%	=
MEDIA SETTORE 58,3% =	322	COSTA CROCIERE	74,7%	▼
	781	DISNEY CRUISE LINE	62,1%	=
	936	ROYAL CARIBBEAN	59,4%	▼
HOTEL ECONOMY	212	BEST WESTERN	78,8%	=
MEDIA SETTORE 72,3% =	229	IBIS	77,9%	=
	249	HOLIDAY INN	77,4%	▼
	306	MERCURE	75,4%	□
	343	B&B HOTELS	74,4%	▼
HOTEL QUALITY	172	SHERATON	80,3%	=
MEDIA SETTORE 67,8% =	245	BEST WESTERN	77,5%	=
	250	HILTON	77,3%	=
	290	NH HOTELS	76,3%	=
	334	NOVOTEL	74,5%	□
	420	UNA HOTELS	71,8%	▲
PORTALI COMPARAZIONE PREZZI HOTEL	24	TRIVAGO.IT	87,2%	□
MEDIA SETTORE 72,2% ▲	34	TRIPADVISOR.IT	86,9%	□
PORTALI PRENOTAZIONE HOTEL E ALLOGGI TURISTICI	14	BOOKING.COM	88,5%	□
MEDIA SETTORE 68,0% =	118	EXPEDIA	82,3%	□
	156	AIRBNB	80,8%	□
	205	HOTELS.COM	78,9%	□
	236	LASTMINUTE.COM	77,7%	□
TOUR OPERATORS	209	FRANCONOSSO (ALPITOUR)	78,9%	=
MEDIA SETTORE 63,3% ▼	243	ALPITOUR	77,5%	=
	267	VERATOUR	77,0%	▲
	284	EDEN VIAGGI	76,4%	=
	408	CLUB MED	72,1%	▼
	552	I GRANDI VIAGGI	67,7%	□

■ in rosso le aziende N. 1 ■ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

LAVORO & FORMAZIONE



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO	TREND '21-'22
AGENZIE INTERINALI	1022	MANPOWER	58,1%	=
MEDIA SETTORE 51,0% =	1168	ADECCO	56,1%	=
	1217	GI GROUP	55,5%	▲
	1472	RANDSTAD	52,2%	=
CORSI DI LINGUE	792	BRITISH SCHOOL FVG	61,9%	□
MEDIA SETTORE 53,6% □	1039	INLINGUA	57,9%	□
	1152	BERLITZ	56,3%	□
	1185	LUM	55,9%	□
CORSI DI LINGUE ONLINE	189	DUOLINGO	79,7%	□
MEDIA SETTORE 62,8% □	442	BABEL	70,8%	□
	716	BUSUU	63,4%	□
PORTALI LAVORO ONLINE	368	SUBITO.IT	73,6%	□
MEDIA SETTORE 53,7% =	620	INDEED	66,0%	=
	1118	JOBUJOBA	56,8%	▲
	1131	OBBIETTIVO LAVORO	56,7%	=
	1141	JOBRAPIDO	56,4%	▲
PROFESSIONISTI ONLINE	565	PROFOTOPO	64,8%	=
MEDIA SETTORE 50,2% =	751	FREELANCER	62,7%	▲
	988	SUPERPROF	58,4%	□
	1528	HABITISSIMO	51,5%	=
SCUOLE DI RECUPERO E FORMAZIONE	1081	GRANDI SCUOLE	57,2%	=
MEDIA SETTORE 51,9% □	1108	UNID	56,9%	=
	1423	CSUF 1989 (CENTRO STUDI UNIVERSITARI E FORMAZIONE)	52,7%	□
	1436	CENTRO STUDI TELESIO	52,6%	□
SCUOLE E UNIVERSITÀ ONLINE	311	PEGASO UNIVERSITÀ TELEMATICA	75,2%	□
MEDIA SETTORE 54,7% □	839	LIFE LEARNING	61,0%	□
	1113	E-CAMPUS	56,8%	□
	1227	UNIVERSITÀ CUSANO	55,4%	□
VACANZE STUDIO	594	BF EDUCATION FIRST	66,7%	=
MEDIA SETTORE 52,8% =	820	INTERCULTURA	61,5%	▼
	1090	MB SCAMBI CULTURALI	57,1%	▲
	1242	BRITISH EUROPEAN CENTRE-BEC	55,3%	▲
	1305	WEP	54,4%	=

■ in rosso le aziende N. 1 ■ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

SERVIZI, FORNITORI & IMMOBILI



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO	TREND '21-'22
AGENZIE IMMOBILIARI	801	GRIMALDI IMMOBILIARE	61,8%	▲
MEDIA SETTORE	55,3%			
	896	RE/MAX	60,1%	■
	932	TECNOCASA	59,5%	■
	1070	TEMPOCASA	57,5%	■
	1170	TECNORETE	56,1%	■
ASTE IMMOBILIARI	1342	NEOVIT CONSULTING	59,9%	▲
MEDIA SETTORE	51,0%			
	1403	DIMORAMA	53,1%	■
	1505	EASYRE	51,9%	■
LAVANDERIA SELF SERVICE	332	LAVASUBITO	74,6%	▲
MEDIA SETTORE	63,2%			
	379	BLUWASH	73,2%	▲
	521	LAVAGETTONI	68,6%	■
	538	LAVA TU	68,1%	▲
	544	WASH & DRY	67,9%	▲
LUCE E GAS	351	ENEL	74,2%	■
MEDIA SETTORE	55,9%			
	456	A2A	70,4%	■
	557	ENI	67,5%	■
	789	ENGIE	62,0%	■
	935	E.ON	59,4%	■
	960	EDISON	58,9%	■
	993	ACEA	58,4%	■
PORTALI IMMOBILIARI	134	IMMOBILIARE.IT	81,8%	■
MEDIA SETTORE	59,5%			
	445	CASALIT	70,7%	■
	763	CERCACASA.IT	62,4%	■
	877	TROVACASA.NET	60,5%	■
SOCIETÀ DI SPEDIZIONE	31	UPS	86,9%	■
MEDIA SETTORE	78,8%			
	61	DHL	85,4%	■
	187	GLS	79,8%	■
	195	TNT	79,3%	■
	198	BRT CORRIERE ESPRESSO	79,2%	■
SPEDIZIONE FIORI A DOMICILIO	232	INTERFLORA	77,8%	■
MEDIA SETTORE	59,2%			
	380	EUROFLORA	73,1%	■
	582	MONDOFLORA	67,0%	■
	873	ITALFLORA	60,5%	■
	916	LA FIORELLAIA	59,8%	▲

■ in rosso le aziende N. 1 ■ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

Il dettaglio

LA PREVALENZA DELLE BANCHE TRADIZIONALI

Guardando alle classifiche dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza balza subito all'occhio come gli istituti tradizionali raggiungano un livello di soddisfazione della clientela superiore a quello delle banche nate online. Si tratta di dettaglio non da poco perché certifica gli sforzi realizzati dalle banche tradizionali che, fino all'avvento di quelle online, contavano sulla scarsissima propensione dei correntisti a cambiare istituto di riferimento. Nella categoria "banche con filiali" il podio è occupato da Intesa Sanpaolo, prima con il 71,7% di clienti molto soddisfatti, Banca Sella (70,8%) e Unicredit (70,1%). Fra le banche digitali la lotta per il primato è fra Chebanca! (69%), Hype (68,9%) e Fineco (66,9%). L'indagine di Itqf ha poi dedicato un'attenzione particolare alle banche locali. In Lombardia spicca il Banco di Desio e della Brianza (57,1%), in Piemonte la Banca Cassa di Risparmio di Savigliano (59%) e in Veneto la Banca Popolare dell'Alto Adige (58,8%), che riscuote apprezzamento anche al di fuori della sua regione di origine. Nel Lazio ha la meglio la Cassa Rurale e Artigiana dell'Agro Pontino-Bcc (66,2%).

BANCHE



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO	TREND '21-'22
BANCA CON FILIALI	422	INTESA SANPAOLO	71,7%	■
MEDIA SETTORE	59,8%			
	441	BANCA SELLA	70,8%	■
	466	UNICREDIT	70,1%	■
	542	BANCO BPM	68,0%	■
	565	DEUTSCHE BANK	67,3%	■
	676	BNL GRUPPO BNP-PARIBAS	64,5%	■
	696	CREDIT AGRICOLE	64,0%	■
BANCA DIGITALE	506	CHEBANCA!	69,0%	■
MEDIA SETTORE	59,5%			
	509	HYPE	68,9%	■
	588	FINECO BANK	66,9%	■
	694	WIDIBA	64,1%	■
	737	ING ITALIA	63,0%	■
	752	MEDIOLANUM	62,6%	■
CIRCUITI DI PAGAMENTO	4	MASTERCARD MAESTRO	90,6%	■
MEDIA SETTORE	75,1%			
	9	PAGOBANCOMAT	89,6%	■
	10	BANCOMAT	89,2%	■
	54	MAESTRO	85,9%	■
	81	VISA	84,2%	■
	129	VISA ELECTRON	82,0%	■
	211	POSTEPAY	78,8%	■
	308	AMERICAN EXPRESS	75,3%	▲
	309	NEXI	75,3%	■
CONSULENZA FINANZIARIA BANCHE	404	INTESA SANPAOLO	72,2%	■
MEDIA SETTORE	62,1%			
	413	FINECO	72,0%	■
	490	BANCA POPOLARE DI SONDRIO	69,4%	▲
	493	UNICREDIT	69,3%	■
	605	MEDIOLANUM	66,3%	▲
	722	BANCA SELLA	63,3%	■
CONTO CORRENTE DIGITALE	487	CHEBANCA!	69,5%	■
MEDIA SETTORE	57,7%			
	511	HYPE	68,9%	■
	612	FINECO BANK	66,2%	▼
	777	MEDIOLANUM	62,2%	▼
	805	N26	61,8%	■
CONTO CORRENTE MULTICANALE CON FILIALI	443	INTESA SANPAOLO	70,8%	■
MEDIA SETTORE	58,6%			
	458	UNICREDIT	70,3%	▲
	848	BANCO BPM	60,9%	■
	958	BNL GRUPPO BNP-PARIBAS	59,0%	■
TRADING ONLINE BANCHE	395	FINECO	72,6%	▲
MEDIA SETTORE	59,9%			
	576	INTESA SANPAOLO	67,1%	■
	739	UNICREDIT	62,9%	■
	780	CHEBANCA!	62,1%	▲
	856	MEDIOLANUM	60,8%	▲

■ in rosso le aziende N. 1 ■ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

BANCHE REGIONALI



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO	TREND '21-'22
ABRUZZO	782	BANCA POPOLARE DI BARI	62,1%	▲
MEDIA SETTORE	49,3%			
	1510	BCC ABRUZZESE-CAPPELLE SUL TAVO	51,8%	▲
	1615	BCC DELL'ADRIATICO TERAMANO	50,0%	■
	1663	BCC DI CASTIGLIONE M. RAIMONDO/PIANELLA	49,3%	■
BASILICATA	835	BANCA MONTE PRUNO-CREDITO COOP. DI FISCIANO, ROSCIANO E LAURINO	61,1%	▲
MEDIA SETTORE	51,5%			
CALABRIA	853	CREDITO COOP. CENTRO CALABRIA	60,8%	▲
MEDIA SETTORE	52,7%			
	1240	BCC DELLA CALABRIA ULTERIORE	55,3%	■
CAMPANIA	732	BANCA DI CREDITO POPOLARE	63,1%	▲
MEDIA SETTORE	51,8%			
	1269	BCC DI CAPACCIO PAESTUM E SERINO	55,0%	▲
	1316	BCC DI FLUMERI	54,3%	▲
	1377	BCC DI S. MARCO DEI CAVOTI E DEL SANNIO-CALVI	53,5%	▲
	1427	BCC DI SCAFFATI E CETARA	52,7%	■
	1303	BCC DI BUCCINO E DEI COMUNI CILENTANI	51,9%	▲
EMILIA ROMAGNA	862	BANCA DI PIACENZA	60,7%	▲
MEDIA SETTORE	52,2%			
	899	BANCA DI BOLOGNA-CREDITO COOP.	60,0%	▲
	1029	CR. COOP. ROMAGNOLO-BCC DI CESENA E GATTO	58,0%	■
	1211	RIVIERABANCA-CRED. COOP. DI RIMINI E GRADARA	55,6%	■
FRIULI VENEZIA GIULIA	1151	CREDITO COOP. FRIULI	56,3%	▲
MEDIA SETTORE	48,4%			
	1212	BANCATER-CREDITO COOP. F. V. G.	55,6%	■
	1442	CREDITO COOP.-C. RURALE E ARTIGIANA DEL F. V. G.	52,6%	■
	1531	FRIULOVEST BANCA-CREDITO COOP.	51,4%	▲
	1690	BANCA DI UDINE-CREDITO COOP.	48,6%	■
	1691	CREDIT AGRICOLE FRIULADRIA	48,6%	▼
LAZIO	608	CASSA RURALE E ARTIG. DELL'AGRO PONTINO-BCC	66,2%	▲
MEDIA SETTORE	53,7%			
	768	BLU BANCA	62,3%	▲
	963	BANCA LAZIO NORD-CREDITO COOP.	58,8%	▲
	1018	BCC DI ANAGNI	58,1%	▲
	1134	CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO	56,6%	▲
	1228	BCC DEI CASTELLI ROMANI E DEL TUSCOLO	55,4%	▲
	1237	BCC DI ROMA	55,3%	▲
	1327	BANCA POPOLARE DI FONDI	54,2%	■
LIGURIA	1296	B. VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA-CR. COOP.	54,5%	■
MEDIA SETTORE	48,8%			
	1578	BANCA PASSADORE & C.	50,6%	■
	1593	BANCA DI CARGLIO, DEL CUNEESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI-CREDITO COOP.	50,5%	■
LOMBARDIA	1087	BANCA DI DESIO E DELLA BRIANZA	57,1%	▲
MEDIA SETTORE	47,6%			
	1324	BCC DI MILANO	54,2%	▼
	1444	BANCA POPOLARE DI SONDRIO	52,5%	■
	1487	CASSA RURALE-BCC DI TREVIGLIO	52,1%	■
	1504	BANCA CENTROPADNA-CREDITO COOP.	51,9%	■
	1667	CREDITO COOP. DI CARAVAGGIO ADDA E CREMASCO-CASSA RURALE	49,3%	▼
MARCHE	919	BANCA DEL PICENO-CREDITO COOP.	59,7%	▲
MEDIA SETTORE	49,7%			
	1384	BANCA DI FILOTTIRANO-CREDITO COOP. DI FILOTTIRANO E CAMERANO	53,4%	▲
	1432	BANCO MARCHIGIANO-CREDITO COOP.	52,6%	▲
	1473	BCC DEL METAURO	52,2%	▲
	1620	BCC DI PERUGIA E CORINALDO	50,0%	▲
	1621	BCC DI RECANATI E COLMURANO	50,0%	■
MOLISE	1283	BANCA POPOLARE DELLE PROVINCE MOLISANE	54,8%	■
MEDIA SETTORE	50,7%			
	1428	BCC DI GAMBATESA	52,7%	■
PIEMONTE	957	BANCA CASSA DI RISPARMIO DI SAVIGLIANO	59,0%	■
MEDIA SETTORE	49,7%			
	1103	BANCA DI CREDITO P. AZZAGLIO	56,9%	■
	1112	BANCA DEL PIEMONTE	56,8%	▲
	1291	BANCA ALPI MARITIME-CREDITO COOP. CARRÙ	54,7%	▲
	1527	BANCA TERRITORI DEL MONVISO-CREDITO COOP. DI CASALGRASSO E SANT'ALBANO STURA	51,5%	■
PUGLIA	1179	BCC DI SAN MARZANO DI SAN GIUSEPPE-TARANTO	56,0%	▲
MEDIA SETTORE	50,4%			
	1254	BCC DI ALBEROBELLO, SAMMICHELE E MONOPOLI	55,1%	■
	1259	C. RURALE E ARTIG. DI CASTELLANA GROTTA-CR. COOP.	55,1%	■
	1357	BCC DI LEVERANO	53,7%	▲
	1371	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA	53,6%	■
	1567	BCC DI SANTERAMO IN COLLE	50,8%	■
	1581	BANCA POPOLARE PUGLIESE	50,6%	■
SARDEGNA	1284	BANCA DI SARDEGNA	54,8%	■
MEDIA SETTORE	54,2%			
SICILIA	1137	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO	56,5%	▲
MEDIA SETTORE	49,3%			
	1241	BCC LA RISCOSSA DI REGALBUTO	55,3%	■
	1433	BCC S. MICHELE DI CALTANISSETTA E PIETRAPERZIA	52,6%	■
	1488	BANCA DON RIZZO-CREDITO COOP. DELLA SICILIA OCC.	52,1%	■
	1575	BCC "G. TONIOLO" DI SAN CALDO	50,7%	▲
TOSCANA	1419	CASTAGNETO BANCA 1910-CREDITO COOP.	52,8%	▲
MEDIA SETTORE	47,3%			
	1535	B. FIORENTINO-MUGELLO IMPRUNETA SIGNA-CR. COOP.	51,4%	▲
	1540	BANCA CENTRO-CREDITO COOP. TOSCANA-UMBRIA	51,3%	■
	1605	CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA	50,3%	■
	1622	BANCA ALTA TOSCANA-CREDITO COOP.	50,0%	■
	1664	BANCA POPOLARE DI LAJATICO	49,3%	■
TRENTINO ALTO ADIGE	1218	CASSA RURALE ALTO GARDA-ROVERETO-BCC	55,5%	■
MEDIA SETTORE	48,0%			
	1410	LA CASSA RURALE-CREDITO COOP. ADAMELLO GIUDICARIE VALSABBIA PAGANELLA	52,9%	■
	1489	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE	52,1%	■
	1518	C. DI TRENTO, LAVIS, MEZZOCORONA E VALLE DI CEMBRA E ALTA VALLAGARINA-BCC	51,6%	■
	1623	C. R. DI BOLZANO-SUDTIROLER SPARKASSE AG	50,0%	■
UMBRIA	1359	BANCA CENTRO-CREDITO COOP. TOSCANA-UMBRIA	53,7%	■
MEDIA SETTORE	51,8%			
	1484	CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO	52,1%	▼
VALLE D'AOSTA	1317	BCC VALDOSTANA-COOP. DE CREDIT VALDOTAINE	54,3%	■
MEDIA SETTORE	45,6%			
VENETO	969	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE	58,8%	■
MEDIA SETTORE	47,9%			
	1449	BANCA ADRIA COLLI EUGANEI-CREDITO COOP.	52,5%	▲
	1602	BANCA DELLA MARCA-CREDITO COOP.	50,4%	▲
	1603	BCC DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO-BANCA ANNIA	50,4%	■
	1624	BCC DI VERONA E VICENZA-CREDITO COOP.	50,0%	■
	1646	BANCA DEL VENETO CENTRALE-CREDITO COOP.	49,5%	▲
	1687	BANCA PREALPI SANBAGGIO-CREDITO COOP.	48,7%	■

■ in rosso le aziende N. 1 ■ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

312.596

I GIUDIZI DEI CONSUMATORI

Sono quelli espressi per stilare le classifiche con il campione che rappresenta la popolazione

63,5%

LA PERCENTUALE DI DONNE

Sono quelle che hanno giudicato positivamente il livello del servizio ricevuto

AUTO & MOTORI



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO	TREND '21-'22
ACCESSORI AUTO	1111	BEP'S	56,8%	□
MEDIA SETTORE	1315	CO.RA. SPA	54,3%	□
AGENZIE COMPRAUTO	1105	NOICOMPRIAMOAUTO.IT	56,9%	▲
MEDIA SETTORE	1239	CAR2CASH	55,3%	□
	1397	STYLE MOTOR	53,2%	□
ASSISTENZA POST-VENDITA AUTO	405	TOYOTA	72,2%	▲
MEDIA SETTORE	469	FIAT	70,0%	□
	496	FORD	69,2%	□
	535	OPEL	68,1%	▲
	537	MERCEDES	68,1%	▲
	560	BMW	67,5%	▲
	575	RENAULT	67,1%	□
	675	VOLKSWAGEN	64,5%	▼
	679	PEUGEOT	64,5%	□
ASSISTENZA POST-VENDITA MOTO/SCOOTER	546	YAMAHA	67,8%	▲
MEDIA SETTORE	699	PIAGGIO	63,8%	□
	1056	PEUGEOT	57,6%	▲
	1086	DUCATI	57,1%	□
	1191	MOTO GUZZI	55,8%	□
	1221	BMW	55,4%	□
AUTONOLEGGIO A BREVE TERMINE	218	EUROPCAR	78,2%	□
MEDIA SETTORE	289	HERTZ	76,3%	□
	327	MAGGIORE	74,7%	▲
	341	AVIS	74,4%	▲
AUTONOLEGGIO A LUNGO TERMINE/NOLEGGIO FLOTTE AZIENDALI	818	LEASYS	61,5%	▲
MEDIA SETTORE	829	UNIPOLRENTAL	61,3%	▲
	867	LEASE PLAN	60,6%	▲
	1119	CAR POWER ITALIA	56,8%	▲
	1268	ALD AUTOMOTIVE	55,0%	□
CAR SHARING E CAR POOLING	428	BLABLACAR	68,8%	□
MEDIA SETTORE	677	ENJOY	58,9%	□
DISTRIBUTORI DI BENZINA/STAZIONI DI SERVIZIO	131	QB	81,9%	□
MEDIA SETTORE	148	ESSO	81,1%	□
	161	ENI	80,7%	□
	199	IP (GRUPPO API)	79,1%	□
	237	TAMOIL	77,6%	□
NOLEGGIO MONOPATTINI ELETTRICI	540	HELBI2	68,0%	▲
MEDIA SETTORE	587	LIME	66,9%	▲
	628	BIT MOBILITY	65,8%	▲
	633	WIND MOBILITY	65,7%	▲
	858	ENJOY TWIGA	60,8%	▲
PNEUMATICI	117	BRIDGESTONE	82,3%	□
MEDIA SETTORE	135	MICHELIN	81,8%	□
	160	PIRELLI	80,7%	□
	186	CONTINENTAL	79,8%	□
	192	GOODYEAR	79,5%	□
	358	HANKOOK	73,9%	□
	485	DUNLOP	69,6%	□
RIPARAZIONE GRANDINE	869	EUROGRANDINE	60,6%	▲
MEDIA SETTORE	1117	BALLSYSTEM	56,8%	▲
	1178	SOS GRANDINE	56,0%	▲
	1378	GRANDINE ITALIA	53,5%	□
RIPARAZIONE PARABREZZA	119	CARGLASS	82,2%	□
MEDIA SETTORE	599	DOCTORGLASS	66,5%	□
	800	UNIPOLGLASS	61,8%	□
	810	VETROCAR	61,6%	□
	865	PUNTOGLASS	60,7%	▲

■ in rosso le aziende N. 1 □ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

SPESA



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO	TREND '21-'22
CATENE DI IPERMERCATI	89	ESSELUNGA SUPERSTORE	83,8%	□
MEDIA SETTORE	108	CONAD	82,9%	□
	138	IPERCOOP	81,6%	□
	163	IPERCOOP LA GRANDE I	80,6%	□
	183	IPERFAMILA	79,9%	□
	240	BENNET	77,6%	▼
	252	CARREFOUR	77,3%	□
CATENE NEGOZI BIOLOGICI	254	NATURA SI	77,3%	▼
MEDIA SETTORE	730	MELA VERDEBIO	63,2%	▼
	740	PIÙ BIO	62,9%	□
PET SHOP	36	ARCAPLANET	86,8%	□
MEDIA SETTORE	193	L'ISOLA DEI TESORI	79,4%	□
	238	ZOOPLUS	77,6%	□
	330	MAXI ZOO	74,6%	▼
	400	ZOOPLANET	72,4%	▼
SPESA ONLINE	114	ESSELUNGA	82,5%	□
MEDIA SETTORE	226	CARREFOUR ITALIA	77,9%	□
	264	LIDL	77,1%	□
	479	EVERLI	69,8%	▲
	727	EAT&LY	63,2%	□
SUPERMERCATI	40	CONAD	86,6%	□
MEDIA SETTORE	56	ESSELUNGA	85,9%	□
	97	COOP	83,3%	□
	132	FAMILA	81,8%	□
	239	CRAI	77,6%	▲
	241	PAM PANORAMA	77,6%	▲
SUPERMERCATI CONVENIENTI	103	EUROSPIN	83,2%	□
MEDIA SETTORE	112	LIDL	82,5%	□
	116	MD DISCOUNT	82,4%	□
	223	PENNY MARKET	78,0%	□
	260	ALDI	77,2%	▲
	317	IN'S MERCATO	74,9%	□

■ in rosso le aziende N. 1 □ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

TECNOLOGIA, MEDIA & TELECOMUNICAZIONI



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO	TREND '21-'22
ADSL	659	FASTWEB	65,0%	□
MEDIA SETTORE	758	TIM	62,6%	□
	1144	TISCALI	56,4%	▲
	1145	WINDTRE	56,4%	□
ASSISTENZA POST-VENDITA SMARTPHONE	127	SAMSUNG	82,0%	□
MEDIA SETTORE	208	APPLE	78,9%	□
	215	HUAWEI	78,4%	□
	325	LG	74,7%	□
	350	SONY	74,2%	□
	465	XIAOMI	70,1%	▼
	520	ASUS	68,6%	□
	630	MOTOROLA	65,8%	▼
	681	OPPO	64,5%	□
ASSISTENZA POST-VENDITA STAMPANTI	109	HP	82,8%	□
MEDIA SETTORE	206	EPSON	78,9%	□
ASSISTENZA POST-VENDITA TV	83	SAMSUNG	84,1%	□
MEDIA SETTORE	256	PHILIPS	77,2%	□
	281	LG	76,7%	□
	347	PANASONIC	74,3%	□
	733	XIAOMI	63,1%	▼
CATENE NEGOZI DI ELETTRONICA	37	UNIEURO	86,8%	□
MEDIA SETTORE	65	MEDIAWORLD	85,0%	□
	71	EXPERT	84,7%	□
INTERNET FIBRA	616	FASTWEB	66,1%	□
MEDIA SETTORE	625	TIM	65,9%	□
	700	SKY WIFI	63,7%	▲
	1020	WINDTRE	58,1%	▼
	1041	TISCALI	57,9%	□
NOTEBOOK	262	SAMSUNG	77,2%	□
MEDIA SETTORE	272	ACER	76,9%	▲
	276	LENOVO	76,8%	▲
	283	APPLE	76,5%	□
	319	MICROSOFT	74,9%	▲
	407	ASUS	72,2%	▲
	449	DELL	70,6%	□
	457	LG	70,3%	▲
PC-DESKTOP	263	ACER	77,1%	▲
MEDIA SETTORE	314	ASUS	75,0%	▲
	336	HP	74,5%	▲
	406	LENOVO	72,2%	▲
PUNTI VENDITA TELEFONIA	579	WINDTRE	67,1%	□
MEDIA SETTORE	656	ILIAD	65,1%	□
PURIFICATORI D'ARIA	297	DAIKIN	75,8%	▼
MEDIA SETTORE	390	DYSON	72,8%	▲
	398	DE' LONGHI	72,5%	▼
	621	SAMSUNG	66,0%	▲
	624	ROWENTA	65,9%	▲
	635	ELECTROLUX	65,7%	□
	652	XIAOMI	65,2%	▲
	762	PHILIPS	62,4%	▼
STREAMING TV	2	AMAZON PRIME	91,7%	▲
MEDIA SETTORE	5	NETFLIX	90,4%	▲
	70	DISNEY+	84,7%	▲
TELEFONIA MOBILE VIRTUALE	533	KENA MOBILE	68,2%	□
MEDIA SETTORE	600	HO. MOBILE	66,5%	□
	644	COOPVOCE	65,4%	□
	783	FASTWEB MOBILE	62,1%	□
	857	POSTEMOBILE	60,8%	□
	950	VERY MOBILE	59,1%	□
VIDEOGIOCHI	13	NINTENDO	88,7%	□
MEDIA SETTORE	217	SONY INTERACTIVE ENTERTAINMENT	78,2%	□
	278	EPIC GAMES	76,7%	□
	288	ELECTRONIC ARTS	76,3%	□
	307	UBISOFT	75,4%	□
	374	STEAM	73,3%	□

■ in rosso le aziende N. 1 □ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

SALUTE & BELLEZZA



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO	TREND '21-'22
CATENE BEAUTY E PULIZIA	3	TIGIYA	90,9%	□
MEDIA SETTORE	6	ACQUA & SAPONE	90,3%	□
	124	MAURY'S	82,1%	□
	194	CADDY'S	79,3%	□
	214	IPERSOAP	78,6%	□
CENTRI ACUSTICI	840	AMPLIFON	61,0%	▼
MEDIA SETTORE	1318	AUDIONOVA	54,3%	□
CENTRI DENTISTICI	785	DENTAL PRO	62,0%	▼
MEDIA SETTORE	1102	ODONTOSALUTE	57,0%	□
	1107	BLUDENTAL	56,9%	□
	1336	PRIMO CAREDENT	54,1%	▲
	1402	HDENTAL	53,1%	□
CENTRI ESTETICI	704	EPILATE	63,6%	▲
MEDIA SETTORE	745	LA PLAYA SOLARIUM	62,8%	□
	918	DEPILATOP	59,8%	□
	1000	DERMAMENTE	58,3%	□
	1075	K2 CHOCOLATE	57,3%	□
CENTRI FITNESS/PALESTRE	463	PALESTRE ITALIANE	70,2%	□
MEDIA SETTORE	569	VIRGINE ACTIVE	67,3%	▲
	784	FITACTIVE	62,0%	▲
	907	MCFT	60,0%	□
CENTRI OTTICI	170	GRANDVISION BY AVANZI/BY OPTISSIMO	80,3%	□
MEDIA SETTORE	191	SALMOIRAGHI & VIGANÒ	79,6%	□
	459	GREENVISION	70,3%	□
	519	VISIONOTTICA	68,7%	▼
	571	CENTRO OTTICO MEGAVISION	67,2%	▼
COSMETICA NATURALE MONOMARCA	52	L'ERBOLARIO	86,0%	□
MEDIA SETTORE	66	BOTTEGA VERDE	85,0%	□
	145	YVES ROCHER	81,3%	□
	294	L'OCCITANE EN PROVENCE	75,9%	□
	331	LUSH	74,6%	□
	342	LA SAPONARIA	74,4%	□
	415	THE BODY SHOP	72,0%	□
PROFUMERIE	44	DOUGLAS	86,3%	□
MEDIA SETTORE	60	SEPHORA	85,4%	□
	98	KIKO	83,3%	□
	126	COIN	82,1%	□
	251	PINALI	77,3%	▲

■ in rosso le aziende N. 1 □ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO