

Focus

Qualità & finanza

L'indagine

Rc auto, nella giungla delle offerte i clienti chiedono più trasparenza

SIBILLA DI PALMA

I prezzi sono in discesa da anni. Resta però larga la forbice tra compagnie con filiali e quelle dirette, meno costose ma con tempi di liquidazione più incerti

Il mercato ne propone di tutti i tipi e per tutte le esigenze. Eppure, orientarsi con successo nel mondo dell'Rc auto non è sempre facile, vista la grande varietà dell'offerta, né immune da rischi. Come dimostra una recente segnalazione dell'Ivass (l'authority del settore assicurativo) che ha individuato 16 siti Internet dedicati alla vendita di polizze automobilistiche false. Intanto la spesa dell'assicurazione auto continua a pesare sugli italiani. Secondo l'ultimo bollettino Ivass, nel terzo trimestre del 2020 il costo effettivo della polizza è stato in media di 389 euro, con una flessione di poco più del 5% (20 euro) su base annua. L'istituto rammenta come la discesa dei prezzi sia iniziata nel 2013 per poi rafforzarsi con le restrizioni alla circolazione. Una diminuzione giudicata però troppo risicata dalle associazioni dei consumatori, soprattutto considerato che i lockdown susseguiti negli ultimi mesi hanno portato a un calo degli incidenti stradali.

L'INDAGINE SULLE TARIFFE

Una bussola per orientarsi nella fase di scelta arriva dall'Istituto tedesco Qualità e Finanza (Itqf), ente indipendente che conduce analisi di prodotti, aziende e servizi, che ha realizzato la settima edizione dell'indagine sulle tariffe e sulla qualità delle Rc auto in Italia. L'indagine si articola in due parti: nella prima è stato attuato un confronto delle tariffe assicurative, mentre nella seconda un sondaggio sulla soddisfazione dei clienti con il servizio. Per il confronto dei premi sono state coinvolte le 30 più grandi compagnie presenti sul mercato in Italia (tra queste, hanno scelto di partecipare nove con agenzie e sette dirette) alle quali sono stati richiesti, per ognuno dei 20 capoluoghi di regione italiani, i premi tariffari aggiornati al mese in corso per quattro categorie, ovvero Rc auto pura, Rc auto con scatola nera, Rc auto con incendio e furto e Rc auto con assistenza stradale, relativi a quattro tipologie di guidatore-assicurato tipo.

I QUATTRO PROFILI ANALIZZATI

Questi includono il "neopatentato", ventunenne con una Fiat Panda 1.2 Easy e nessun incidente passato; il "guidatore esperto", con oltre 20 anni di esperienza di guida e una Jeep Renegade 1.3 T4 180 CV 4WD e nessun incidente passato; la "guida libera", tipico caso del padre che assicura anche il figlio a carico con veicolo Renault Clio 1.4 ga-

26

LE COMPAGNIE

Esaminate dall'Istituto tedesco Itqf per la soddisfazione clienti, 16 per i prezzi

389

IL COSTO MEDIO

Della polizza Rc Auto, secondo l'ultimo bollettino Ivass, nel terzo trimestre del 2020

solo, 55kw e nessun incidente passato; il "dueroute", guidatore di uno scooter Honda Sh 125.

A ciascuna compagnia è stato assegnato un voto che indica la convenienza media relativa dei loro premi rispetto ai vari profili analizzati. Quelle che hanno ottenuto una valutazione superiore rispetto alla media di tutte le compagnie analizzate sono rientrate nella categoria "Top". Mentre le società con un voto superiore alla media delle Top hanno ottenuto valutazione "Ottima". La seconda parte dell'analisi ha invece indagato il grado di soddisfazione dei clienti rispetto alla propria compagnia di assicurazione su sette categorie del servizio: completezza della protezione offerta, rapporto qualità-prezzo, assistenza e relazione con i clienti, capacità di comunicazione, liquidazione danni, offerta telematica e grado di innovazione.

UN MERCATO DISOMOGENEO

A proposito dei risultati, «il valore complessivo della customer satisfaction dell'industria è rimasto quasi stabile rispetto all'anno scorso», rileva Christian Bieker, direttore dell'Itqf, anche se «osserviamo delle differenze notevoli non solo fra le diverse compagnie, ma anche fra le categorie del servizio analizzate». In particolare, per le assicurazioni con filiali l'aspetto più critico nel giudizio dei clienti ha riguardato il rapporto qualità-prezzo. Mentre per le compagnie dirette è la liquidazione sinistri che in media viene vissuta più negativamente. «Dall'altra parte, anche il confronto delle tariffe ha evidenziato delle differenze impressionanti fra le offerte delle diverse assicurazioni» osserva il direttore dell'Itqf. Motivo per cui, conclude, emerge la necessità di creare «più trasparenza nel mercato Rc auto per permettere ai clienti di scegliere consapevolmente i prodotti assicurativi». Un aiuto potrebbe arrivare dall'entrata in vigore del contratto base dell'assicurazione auto, che sarà operativo a partire dal prossimo 30 aprile, con il quale l'obiettivo è proporre ai consumatori un unico modello che permetta di comparare più facilmente le diverse offerte.



LA CLASSIFICA FINALE
Soddisfazione clienti

COMPAGNIE CON AGENZIE	VALUTAZIONE	COMPAGNIE ONLINE	VALUTAZIONE
Allianz	OTTIMA	ConTe.it	OTTIMA
AVA	OTTIMA	Ggenerel.it	OTTIMA
Grupama	OTTIMA	genie.it	OTTIMA
sara	OTTIMA	Linear	TOP
Vittoria Assicurazioni	OTTIMA	Xverti	TOP
CATTOLICA	TOP		
GENERALI	TOP		
INTESA SANPAOLO ASSICURAZIONE	TOP		
ITALIANA ASSICURAZIONI	TOP		
UnipolSai	TOP		

Dati raccolti a gennaio 2021. Ordine alfabetico delle compagnie all'interno delle due categorie di valutazione. Sono mostrate solo le compagnie vincitrici: "TOP" compagnie con un voto superiore alla media. "OTTIMA" compagnie con un voto superiore alla media delle "TOP".

FONTE: ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA SU DATI SERVICEVALUE

Focus

IL SIGILLO DI QUALITÀ

A conclusione delle sue ricerche, caratterizzate da imparzialità e mai sponsorizzate, l'Istituto tedesco qualità e finanza rilascia un bollino di cui le aziende possono fregiarsi nelle azioni di marketing. È disponibile un report di oltre 300 pagine con i risultati dello studio.

Rc Auto, sempre più spesso l'acquisto della polizza viene fatto online

Le classifiche

Ottimo in pagella solo alle più virtuose

MILANO

Voto massimo degli automobilisti a Con.Te, Genertel, Genialloyd, Allianz, Axa, Groupama, Sara e Vittoria. Altre solo un gradino sotto



Antonio Bagetta ad ConTe.it



Giacomo Campora ad Allianz

ConTe.it è una delle compagnie dirette che sono riuscite ad aggiudicarsi la valutazione "Ottima" nella classifica finale relativa alla qualità stilata dall'Istituto tedesco Qualità e Finanza. Il sondaggio è stato eseguito a gennaio tramite metodo Cawi (Computer Assisted Web Interview), raccogliendo 2.184 giudizi di clienti Rca negli ultimi dodici mesi. In totale sono state considerate 26 assicurazioni (nove dirette, ovvero che vendono i propri prodotti tramite sito web o call center, e 17 con filiali). Tra le compagnie analizzate, ConTe.it spicca in particolare per l'elevata soddisfazione in ambito assistenza clienti e rapporto qualità-prezzo. Sullo stesso livello si colloca anche Genertel che vince per la comunicazione con i clienti, l'offerta telematica e la capacità di innovazione. Per chiudere con Genialloyd che ha ottenuto la valutazione "Ottima" grazie a un'offerta di protezione percepita come completa, alla comunicazione con i clienti e al grado di innovazione. A seguire si trovano invece Linear Assicurazioni e Verti che hanno ottenuto il voto "Top".

Tra le società con filiale ad aggiudicarsi la valutazione "Ottima" sono Allianz, che si colloca tra i migliori in cinque dimensioni della qualità su sei analizzate, e Axa Assicurazioni che soddisfa i clienti per la protezione completa offerta, per il rapporto qualità-prezzo e per il grado di innovazione. A queste si affiancano Groupama Assicurazioni (comunicazione, assistenza e relazione con i clienti, innovazione) e Sara Assicurazioni (liquidazione danni e offerta telematica). A chiudere le valutazioni "Ottima" è infine Vittoria Assicurazioni (comunicazione, assistenza e relazione con clienti, rapporto qualità-prezzo e liquidazione danni). Tra le valutazioni "Top" rientrano invece in classifica Cattolica Assicurazioni, Generali, Intesa Sanpaolo Assicurata, Italiana Assicurazioni e UnipolSai. - s.d.p.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

LA CLASSIFICA CONVENIENZA TARIFFE

COMPAGNIE CON AGENZIE	VOTO	VALUTAZIONE	VALUTAZIONE	VOTI	COMPAGNIE ONLINE
Allianz	9,8	OTTIME	RC AUTO PURA	OTTIME 9,2	Prima Assicurazioni
UnipolSai	9,1	OTTIME		OTTIME 9,2	Verti
Sara Assicurazioni	8,6	TOP		TOP 8,8	Quixa
Zurich	8,3	TOP		TOP 8,6	ConTe.it
Allianz	9,6	OTTIME	RC AUTO CON GARANZIE ACCESSORIE*	OTTIME 9,3	Verti
UnipolSai	9,0	OTTIME	(furto, incendio e assistenza stradale)	OTTIME 9,1	Prima Assicurazioni
Sara Assicurazioni	8,7	TOP		TOP 8,8	ConTe.it
Zurich	8,2	TOP		TOP 8,7	Quixa
UnipolSai	9,8	OTTIME	RC AUTO CON SCATOLA NERA**		
Sara Assicurazioni	9,4	OTTIME			
Reale Mutua	7,8	TOP			
Zurich	9,8	OTTIME	RC DUE RUOTE	OTTIME 9,7	Prima Assicurazioni
Groupama Assicurazioni	9,7	OTTIME		OTTIME 9,7	Verti
Gruppo Itas	9,7	OTTIME		OTTIME 9,6	ConTe.it
UnipolSai	9,2	TOP		TOP 9,2	Zurich Connect
Sara Assicurazioni	8,9	TOP			

(*) Ponderazione 50% incendio/furto-50% assistenza stradale
 (**) Un confronto omogeneo tra le compagnie dirette non è possibile perché solo poche offrono tariffe con scatola nera e spesso con una copertura molto parziale del territorio nazionale
 Dati aggiornati a febbraio 2021. Sono mostrate solo le compagnie vincitrici: "TOP" compagnie con un voto superiore alla media. "OTTIME" compagnie con un voto superiore alla media delle "TOP".
 I premi con scatola nera sono al lordo di eventuali canoni. Franchigia e scoperto per la garanzia incendio e furto (in genere 10% max. per il Centro Nord e 25% per il Sud) possono variare secondo le compagnie.
 Il ranking esprime un giudizio sulla convenienza media delle tariffe offerte per le 260 combinazioni profilo-tipo/città analizzate. Per qualsiasi caso specifico potrebbero esserci compagnie sul mercato, con un'offerta personalizzata più conveniente di quelle presenti in questo studio.
 FONTE: ELABORAZIONE ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA SU DATI FORNITI DALLE COMPAGNIE

LA CLASSIFICA: LE 7 CATEGORIE DELLA QUALITÀ

COMPAGNIE CON AGENZIE	VALUTAZIONE	CATEGORIA	VALUTAZIONE	COMPAGNIE ONLINE
Allianz	OTTIMA		OTTIMA	Genialloyd
Axa Assicurazioni	OTTIMA		OTTIMA	Verti
Intesa Sanpaolo Assicura	OTTIMA		TOP	ConTe.it
Cargeas	TOP		TOP	Genertel
Generali	TOP			
Groupama Assicurazioni	TOP			
Sara Assicurazioni	TOP			
Zurich	TOP			
Allianz	OTTIMA		OTTIMA	Genertel
Cattolica Assicurazioni	OTTIMA		OTTIMA	Genialloyd
Groupama Assicurazioni	OTTIMA		OTTIMA	Prima Assicurazioni
Vittoria Assicurazioni	OTTIMA		TOP	ConTe.it
Axa Assicurazioni	TOP			
Generali	TOP			
HDI Assicurazioni	TOP			
Italiana Assicurazioni	TOP			
Sara Assicurazioni	TOP			
UnipolSai	TOP			
Zurich	TOP			
Allianz	OTTIMA		OTTIMA	Bene Assicurazioni
Groupama Assicurazioni	OTTIMA		OTTIMA	ConTe.it
HDI Assicurazioni	OTTIMA		TOP	Genialloyd
Italiana Assicurazioni	OTTIMA		TOP	Zurich Connect
Vittoria Assicurazioni	OTTIMA			
Axa Assicurazioni	TOP			
Cattolica Assicurazioni	TOP			
Generali	TOP			
Sara Assicurazioni	TOP			
UnipolSai	TOP			
Zurich	TOP			
Allianz	OTTIMA		OTTIMA	ConTe.it
Axa Assicurazioni	OTTIMA		OTTIMA	Prima Assicurazioni
Intesa Sanpaolo Assicura	OTTIMA		TOP	Genialloyd
UnipolSai	OTTIMA		TOP	Linear Assicurazioni
Vittoria Assicurazioni	OTTIMA			
Generali	TOP			
Groupama Assicurazioni	TOP			
HDI Assicurazioni	TOP			
Italiana Assicurazioni	TOP			
Sara Assicurazioni	TOP			
Allianz	OTTIMA		OTTIMA	Linear Assicurazioni
Cattolica Assicurazioni	OTTIMA		OTTIMA	Quixa
Sara Assicurazioni	OTTIMA		OTTIMA	Verti
Vittoria Assicurazioni	OTTIMA		TOP	Bene Assicurazioni
HDI Assicurazioni	TOP		TOP	Genialloyd
Intesa Sanpaolo Assicura	TOP		TOP	Zurich Connect
Italiana Assicurazioni	TOP			
Itas Mutua	TOP			
UnipolSai	TOP			
Italiana Assicurazioni	OTTIMA		OTTIMA	Genertel
Sara Assicurazioni	OTTIMA		TOP	ConTe.it
UnipolSai	OTTIMA		TOP	Quixa
Axa Assicurazioni	TOP			
Cargeas	TOP			
Generali	TOP			
Groupama Assicurazioni	TOP			
Intesa Sanpaolo Assicura	TOP			
Allianz	OTTIMA		OTTIMA	Genertel
Axa Assicurazioni	OTTIMA		OTTIMA	Genialloyd
Cattolica Assicurazioni	OTTIMA		TOP	Linear Assicurazioni
Generali	OTTIMA		TOP	Prima Assicurazioni
Groupama Assicurazioni	OTTIMA		TOP	Quixa
Intesa Sanpaolo Assicura	TOP			
Reale Mutua	TOP			
Sara Assicurazioni	TOP			
UnipolSai	TOP			

Dati raccolti a gennaio 2021. Ordine alfabetico delle compagnie all'interno delle due categorie di valutazione. Sono mostrate solo le compagnie vincitrici: "TOP" compagnie con un voto superiore alla media. "OTTIME" compagnie con un voto superiore alla media delle "TOP".
 FONTE: ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA SU DATI SERVICEVALUE

Le tariffe

La convenienza val bene un premio

Allianz e UnipolSai per le compagnie con agenzie, Prima e Verti per quelle online. Sono le società che offrono le migliori tariffe "Rc auto pura". A seguire con valutazione "Top" ci sono Sara e Zurich per le società con filiali e Quixa e ConTe.it per quelle online. Le stesse compagnie si sono aggiudicate le valutazioni "Ottima" e "Top" sul fronte delle tariffe Rc auto con garanzie accessorie (incendio, furto, assistenza stradale). Per l'Rc auto con scatola nera spicca nella categoria "Ottima" UnipolSai, insieme a Sara (segue Reale Mutua con voto "Top"). La classifica ha analizzato la convenienza delle tariffe anche per l'Rc due ruote. Tra le compagnie con agenzie spiccano Zurich, Groupama e gruppo Itas, seguite da UnipolSai e Sara con giudizio "Top". Tra le compagnie online a offrire le migliori tariffe sono Prima, Verti e ConTe.it, con Zurich Connect che chiude in posizione "Top". - s.d.p.