

# PRIMO PIANO

## QUALITÀ & MERCATI

LA CLASSIFICA

# Campioni del servizio, la qualità crea fedeltà

L'indagine dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza ha individuato oltre mille aziende che offrono un customer service d'eccellenza

Marco Frojo

In molti settori non esiste un prodotto nettamente superiore rispetto agli altri e il fattore che fa la differenza è spesso il servizio clienti, inteso come assistenza fornita prima, durante o dopo l'acquisto. Chi compra un bene o un servizio vuole avere a disposizione tutte le informazioni e gli strumenti necessari per scegliere quello di cui ha effettivamente bisogno e, nel caso in cui sorga qualche problema dopo averlo acquistato, apprezza quelle aziende in grado di rispondere velocemente e in maniera puntuale alle sue richieste. La qualità dell'esperienza vissuta dai consumatori è così diventata il vero terreno su cui si gioca la sfida tra le imprese.

L'ultimo studio dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza ha proprio l'obiettivo di premiare le aziende che hanno saputo andare oltre il prodotto, trasformando ogni interazione con i clienti in un'esperienza significativa. Si tratta di realtà che dimostrano come l'eccellenza risieda anche nella capacità di ascoltare, comprendere e anticipare i bisogni delle persone, offrendo soluzioni e relazioni di fiducia.

«Un buon prodotto conquista, ma è il servizio di qualità a creare legami duraturi - si legge nello studio di Itqf - È questa la filosofia alla base di "Campioni del servizio 2026", la nostra più grande indagi-

91,3%

## IL PODIO

Più di 9 su 10 hanno detto di aver ottenuto un servizio "molto buono" da Decathlon



① "Un buon prodotto conquista, ma è il servizio di qualità a creare legami duraturi", scrive Itqf nel report

no il punteggio più alto è stato assegnato a Decathlon: più di nove intervistati su dieci (91,3%) hanno detto di aver ottenuto un servizio "molto buono". In seconda posizione si trova Amazon (89%), che è però presente nella top 10 anche con i servizi di streaming tv, Prime (87,9%), e streaming di musica Amazon Music (87,7%). Sul terzo gradino del podio c'è invece PayPal (88,3%), mentre ai piedi si trova il distributore di carburanti Q8 (88,1%). Completano le prime dieci posizioni Conad, sesta con l'87,8%, Tigotà (87,7%), Ikea (87,5%) e Samsung (87,2%). Quasi tutte queste aziende confermano la loro posizione all'interno della top 10, a dimostrazione di come la costruzione di un servizio clienti d'eccellenza garantisca un vantaggio che i concorrenti faticano a scalare.

**LA CLASSIFICA GENERALE  
TUTTI I SETTORI**

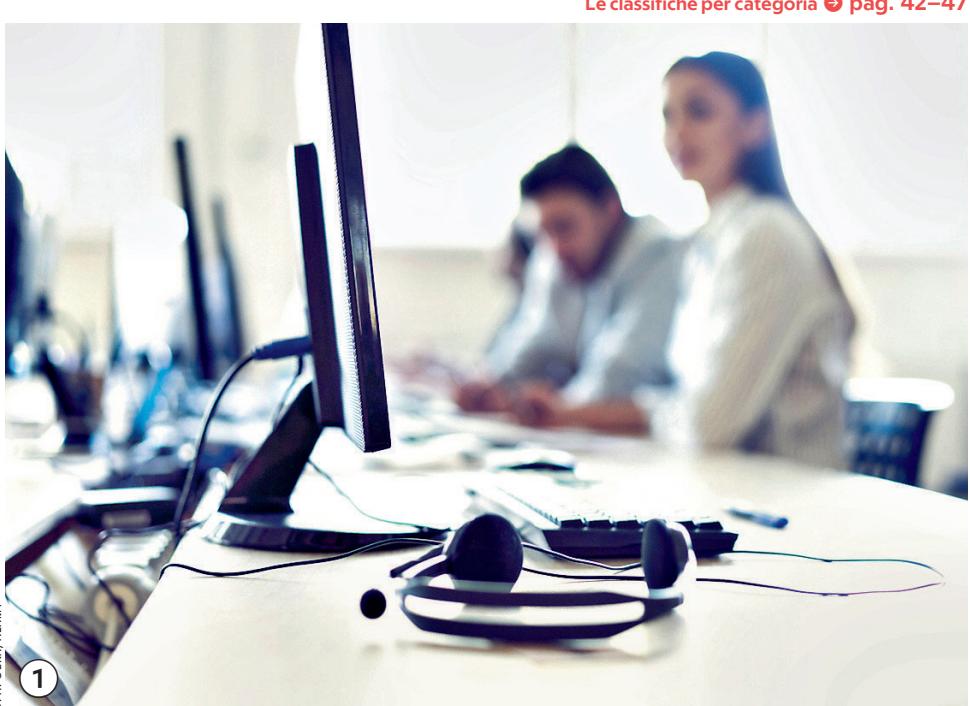
**TOP 20 AZIENDE**

**INUMERI**

RANK	COMPAGNIA	SETTORE	MACRO-SETTORE	PUNTEGGIO	PODIO '25	TREND
1	DECATHLON	Negozi articoli e abbigliamento sportivo	LIFESTYLE & SHOPPING	91,3%	N. 1	=
2	amazon	e-commerce/ marketplace	LIFESTYLE & SHOPPING	89,0%	N. 1	=
3	PayPal	Pagamenti smart	FINANZA	88,3%	N. 1	=
4	Q8	Distributori di benzina/ stazioni di servizio	AUTO & MOTORI	88,1%	N. 1	=
5	prime video	Streaming TV	TECNOLOGIA, MEDIA & TELECOMUNICAZIONI	87,9%	N. 1	=
6	CONAD	Supermercati	SPESA	87,8%	N. 1	=
7	music	Streaming musica	TEMPO LIBERO	87,7%	N. 1	=
8	Tigotà	Catene beauty e pulizia	SALUTE & BELLEZZA	87,7%	N. 1	=
9	IKEA	Arredo casa	CASA	87,5%	N. 1	=
10	SAMSUNG	Assistenza post-vendita smartphone	TECNOLOGIA, MEDIA & TELECOMUNICAZIONI	87,2%	N. 1	=
11	NETFLIX	Streaming TV	TECNOLOGIA, MEDIA & TELECOMUNICAZIONI	87,2%	TOP	=
12	BottegaVerde	Cosmetica naturale monomarca	SALUTE & BELLEZZA	87,1%	N. 1	▲
13	Oral-B	Spazzolini elettrici	TECNOLOGIA, MEDIA & TELECOMUNICAZIONI	87,0%	N. 1	=
14	Nintendo	Videogiochi	TECNOLOGIA, MEDIA & TELECOMUNICAZIONI	87,0%	N. 1	=
15	laFeltrinelli	Librerie	TECNOLOGIA, MEDIA & TELECOMUNICAZIONI	86,9%	N. 1	=
16	ACQUARIO DI GENOVA	Acquari	TEMPO LIBERO	86,9%	N. 1	=
17	Booking.com	Portali prenotazione hotel e alloggi turistici	VACANZE E VIAGGI	86,7%	N. 1	=
18	SWAROVSKI	Gioielleria	LIFESTYLE & SHOPPING	86,6%	N. 1	=
19	eni	Distributori di benzina/ stazioni di servizio	AUTO & MOTORI	86,6%	TOP	=
20	ESSELUNGA	Spesa online	SPESA	86,6%	N. 1	▲

Nota: Alcune aziende sono presenti più di una volta nella classifica perché operano in settori distinti esaminati nel presente rapporto. Le tabelle in queste pagine riportano solo le aziende vincitrici, ossia quelle con un livello di servizio superiore alla media del loro settore. In presenza di punteggio identico, la classifica è stilata in base al punto decimale successivo.

Le classifiche per categoria → pag. 42-47



FOCUS

## CHI È E COSA FA L'ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA

L'Istituto Tedesco Qualità e Finanza fa capo al gruppo editoriale tedesco Burda, che da decenni coopera con centri di statistica e università per i suoi studi. L'istituto conduce indagini di mercato su qualità e convenienza di numerosissimi prodotti e servizi, dalle banche alle assicurazioni, dalla distribuzione alle utenze, dalla salute al tempo libero. Ogni anno mette sotto la lente migliaia di imprese con l'obiettivo di promuovere la trasparenza a vantaggio dei consumatori.

A&amp;F

Segui **Qualità & Mercati** anche su [qualitaemercati.com](http://qualitaemercati.com)

© RIPRODUZIONE RISERVATA

D. APOLKA/ALAMY

1

## NUMERI E CLASSIFICHE

L'INDAGINE DELL'ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA: LE CATEGORIE

Il servizio e la classifica generale  pag. 15

## ASSICURAZIONI



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO %	TREND '24-'25
<b>APP ASSICURAZIONI</b>	<b>66</b>	<b>ALLIANZ (ALLIANZNOW)</b>	<b>82,5</b>	<b>=</b>
MEDIA SETTORE <b>64,4% =</b>	186	PRIMA (PRIMA APP)	76,1	▲
	270	UNIPOLSAI	73,1	=
	346	GENERALI (MY GENERALI)	70,8	=
	357	AXA (MY AXA ITALIA)	70,5	=
	360	INTESA SANPAOLO ASSICURA	70,4	=
	398	POSTE VITA (APP BANCOPOSTA)	69,3	=
	583	GENERTEL (GENERTEL+)	64,7	=
<b>ASSICURAZIONE COMMERCIO</b>	<b>376</b>	<b>ALLIANZ</b>	<b>70,9</b>	<b>=</b>
MEDIA SETTORE <b>55,4% =</b>	574	UNIPOLSAI	64,9	=
	806	INTESA SANPAOLO ASSICURA	60,0	▼
	869	GENERALI	58,9	=
	945	AXA	57,6	=
	1064	SARA ASSICURAZIONI	55,6	=
<b>AUTOSUFFICIENZA (Long Term Care)</b>	<b>629</b>	<b>ALLIANZ</b>	<b>63,7</b>	<b>▲</b>
MEDIA SETTORE <b>53,2% =</b>	764	POSTE VITA	60,9	=
	946	GENERALI	57,6	▲
	962	VITTORIA ASSICURAZIONI	57,3	▲
	996	ALLEANZA ASSICURAZIONI	56,7	=
	1002	UNIPOLSAI	56,6	▼
	1204	REALE MUTUA	53,7	=
<b>POLIZZA CASA</b>	<b>355</b>	<b>ALLIANZ</b>	<b>70,6</b>	<b>=</b>
MEDIA SETTORE <b>56,6% =</b>	517	INTESA SANPAOLO ASSICURA	66,4	=
	602	UNIPOLSAI	64,4	=
	614	GENERALI	64,1	▼
	729	PRIMA	61,8	=
	748	ALLIANZ DIRECT	61,3	=
	871	ITALIANA ASSICURAZIONI	58,9	▲
	934	POSTE ASSICURA	57,8	=
	959	SARA ASSICURAZIONI	57,4	=
	963	REALE MUTUA	57,3	=
	977	GENERTEL	57,0	▲
<b>POLIZZA DENTI</b>	<b>632</b>	<b>INTESA SANPAOLO ASSICURA</b>	<b>63,6</b>	<b>▲</b>
MEDIA SETTORE <b>53,3% =</b>	936	UNISALUTE (UNIPOL)	57,7	=
<b>POLIZZA INCENDIO MUTUI</b>	<b>747</b>	<b>GENERALI</b>	<b>61,3</b>	<b>▲</b>
MEDIA SETTORE <b>52,0% =</b>	830	INTESA SANPAOLO ASSICURA	59,7	=
	1228	PRIMA	53,4	=
<b>POLIZZA INFORTUNI</b>	<b>442</b>	<b>UNIPOLSAI</b>	<b>68,4</b>	<b>=</b>
MEDIA SETTORE <b>52,7% =</b>	680	POSTE VITA	62,6	▲
	698	INTESA SANPAOLO ASSICURA	62,3	▲
	890	GENERALI	58,5	=
	897	VITTORIA ASSICURAZIONI	58,3	▲
	911	ALLEANZA ASSICURAZIONI	58,2	▲
	978	ZURICH INSURANCE	57,0	▲
	1149	REALE MUTUA	54,5	=
	1196	ALLIANZ VIVA	53,8	=
	1254	ALLIANZ DIRECT	53,0	=
<b>POLIZZA MALATTIA</b>	<b>799</b>	<b>UNIPOLSAI</b>	<b>60,2</b>	<b>=</b>
MEDIA SETTORE <b>52,9% =</b>	808	ALLIANZ	60,0	=
	910	INTESA SANPAOLO ASSICURA	58,2	▲
	994	GENERALI	56,7	=
<b>POLIZZA PROTEZIONE PRESTITO</b>	<b>779</b>	<b>POSTE ASSICURA</b>	<b>60,6</b>	<b>▲</b>
MEDIA SETTORE <b>53,1% =</b>	859	FINDOMESTIC	59,0	=
	878	AGOS	58,7	▲
	1213	UNICREDIT	53,6	=
	1233	INTESA SANPAOLO ASSICURA	53,3	=
<b>POLIZZA RC MOTO</b>	<b>610</b>	<b>UNIPOLSAI</b>	<b>64,1</b>	<b>=</b>
MEDIA SETTORE <b>55,7% =</b>	768	INTESA SANPAOLO ASSICURA	60,7	=
	772	GROUPAMA	60,6	▲
	809	GRUPPO ITAS ASSICURAZIONI	60,0	▲
	908	ZURICH	58,2	▲
	940	PRIMA	57,7	▼
	1003	GENERTEL	56,6	▼
	1034	ALLIANZ	56,0	=
<b>POLIZZA RC PROFESSIONISTI</b>	<b>633</b>	<b>ALLIANZ</b>	<b>63,6</b>	<b>▲</b>
MEDIA SETTORE <b>51,1% =</b>	677	AXA	62,6	=
	979	UNIPOLSAI	57,0	=
	1014	GENERALI	56,4	▲
	1047	VITTORIA ASSICURAZIONI	55,8	▲
	1220	ITALIANA ASSICURAZIONI	53,5	▲
<b>POLIZZA VIAGGIO</b>	<b>524</b>	<b>ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE</b>	<b>66,2</b>	<b>=</b>
MEDIA SETTORE <b>51,4% =</b>	559	UNIPOLSAI	65,2	▲
	953	SARA ASSICURAZIONI	57,4	▲
	985	COLUMBUS ASSICURAZIONI	56,8	▲
	1032	AXA ASSISTANCE	56,1	=
	1102	EUROP ASSISTANCE	55,2	=
<b>POLIZZA VITA</b>	<b>571</b>	<b>ALLIANZ</b>	<b>65,0</b>	<b>=</b>
MEDIA SETTORE <b>57,0% =</b>	573	INTESA SANPAOLO VITA	64,9	▲
	628	GENERALI	63,7	=
	649	ALLEANZA ASSICURAZIONI	63,2	▲
	743	REALE MUTUA	61,4	▲
	872	UNIPOLSAI	58,8	▲
	944	AXA	57,6	=
<b>RETE AGENTI ASSICURATIVI</b>	<b>783</b>	<b>GENERALI</b>	<b>60,5</b>	<b>=</b>
MEDIA SETTORE <b>52,3% =</b>	976	ALLIANZ	57,0	=
	1020	UNIPOLSAI	56,3	=
	1113	CATTOLICA ASSICURAZIONI	54,9	=
	1278	ZURICH INSURANCE	52,6	=
	1279	SARA ASSICURAZIONI	52,6	▲
<b>TUTELA LEGALE IMPRESE</b>	<b>1089</b>	<b>DAS</b>	<b>55,3</b>	<b>▲</b>
MEDIA SETTORE <b>50,9% =</b>	1240	ZURICH	53,3	▲
	1257	ALLIANZ	53,0	▲
	1263	ARAG	52,9	=
	1273	ITAS MUTUA	52,7	=
	1309	CATTOLICA ASSICURAZIONI	52,3	▲
	1336	REALE MUTUA	52,0	▲
<b>TUTELA LEGALE PRIVATI</b>	<b>798</b>	<b>ALLIANZ</b>	<b>60,2</b>	<b>▲</b>
MEDIA SETTORE <b>52,7% ▲</b>	995	INTESA SANPAOLO ASSICURA	56,7	▲
	1052	UNIPOLSAI	55,8	▲
	1067	ZURICH	55,6	▲
	1157	SARA ASSICURAZIONI	54,3	▲
	1184	AXA	54,0	=

■ in rosso le aziende N.1

■ in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO

Le categorie di seguito elencate saranno consultabili online sul sito <https://www.repubblica.it/dossier/economia/qualita-e-mercati/>: ASSICURAZIONI CONDOMINIO, POLIZZA ANIMALI DOMESTICI, POLIZZA ARTE, POLIZZA BARCA E NATANTI, POLIZZA BICI E-BIKE, TUTELA LEGALE PROFESSIONISTI

GETTY IMAGES



FOCUS

## I CRITERI USATI PER FORMARE LA CLASSIFICA

① Tra le assicurazioni, domina Allianz, sempre in testa, mentre tra le banche, Intesa Sanpaolo, Fineco e Mediobanca

Per redigere la classifica dei campioni del servizio, Itqf ha condotto un sondaggio con il metodo Cawi, Computer assisted web interview, che ha permesso di raccogliere 332.900 valutazioni relative a 2.244 aziende. Le interviste sono state effettuate nel periodo luglio-agosto di quest'anno: agli intervistati è stato chiesto di valutare il servizio ricevuto dalle aziende con cui hanno interagito negli ultimi tre anni.

Sulla base delle risposte è stato calcolato il "Service experience score" (Ses). La metodologia non si limita ai singoli aspetti del servizio, ma considera anche il rapporto complessivo con i clienti e l'esperienza d'acquisto.

Per ciascuno degli oltre 220 settori esaminati è stato calcolato un punteggio Ses che riflette la percentuale media di italiani che ha espresso un giudizio positivo sul servizio ricevuto. Le aziende con un punteggio superiore alla media del proprio settore hanno ottenuto la certificazione "Top Servizio", mentre quelle che hanno fatto registrare il punteggio più alto all'interno del settore in cui operano hanno ricevuto il riconoscimento "N.1 Servizio".

## SETTORI

▲ CRESCITA &gt;5,0% RISPETTO AL 2024

▼ CALO &gt;5,0% RISPETTO AL 2024

= STABILE RISPETTO AL 2024 (+/- 5,0%)

□ NON PRESENTE NEL 2024

## COMPAGNIE

▲ CRESCITA &gt;5,0% RISPETTO AL 2024

▼ CALO &gt;5,0% RISPETTO AL 2024

= STABILE RISPETTO AL 2024 (+/- 5,0%)

□ NON PRESENTE NEL 2024

332.900

2.244

## LE INTERVISTE

Sono state 332.900 le interviste raccolte col metodo Cawi, sigla per Computer assisted web interview

## LE AZIENDE

Le aziende coinvolte nel sondaggio effettuato da Itqf sono state 2.244 aziende, appartenenti a 220 settori

## BANCHE REGIONALI

SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO %	TREND '24-'25
ABRUZZO	1367	BCC ABRUZZESE-CAPPELLE SUL TAVO	51,5	▲
	1804	BCC DI CASTIGLIONE MESSER RAIMONDO E PIANELLA	46,2	▲
	1834	BCC ABRUZZI E MOLISE	45,7	▲
BASILICATA	1642	BANCA MONTE PRUNO-CREDITO COOP. DI FISCIANO, ROSCIGNO E LAURINO	48,3	▲
	1758	BCC BASILICATA CREDITO COOP. DI LAURENZANO E COMUNI LUCANI	46,8	▲
	1805	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA	46,2	▲
CALABRIA	721	BCC DI MONTEPAONE	61,9	▲
	1558	BCC DELLA CALABRIA ULTERIORE	49,5	▲
	1949	BCC MEDIOCRATI	44,1	▲
CAMPANIA	1445	BCC DI S. MARCO DEI CAVOTTI E DEL SANNIO CALVI	50,5	▲
	1714	BCC DI CAPACCIO PAESTUM E SERINO	47,3	▲
	1894	BANCA DI CREDITO COOP. MAGNA GRECIA	44,9	■
EMILIA ROMAGNA	1922	BCC DI AQUARA	44,6	▼
	1929	BANCA DI CREDITO POPOLARE	44,4	▼
	2045	BCC CAMPANIA CENTRO-C. RUR. E ARTIGIANA	42,5	■
FRIULI VENEZIA GIULIA	926	LA CASSA DI RAVENNA	58,0	▲
	1409	BANCA MALATESTIANA-CREDITO COOP.	51,1	▲
	1438	RIVIERABANCA-CREDITO COOP. DI RIMINI E GRADARA	50,6	▲
LAZIO	1444	BANCA DI PIACENZA	50,6	▲
	1486	EMIL BANCA-CREDITO COOP.	50,0	▲
	1294	BANCA DI UDINE CREDITO COOP.	52,4	▲
LIGURIA	1315	ZKB C. C. TRIESTE E GORIZIA S. C.	52,2	■
	1859	BANCA 360 CREDITO COOP. FVG	45,3	▲
	1923	CIVIBANK -GRUPPO SPARKASSE	44,6	■
LOMBARDIA	655	BANCA CENTRO LAZIO-CREDITO COOP.	63,1	▲
	1295	BCC DEI CASTELLI ROMANI E DEL TUSCOLO	52,4	▲
	1363	BCC DI ROMA	51,6	▲
MARCHE	1487	BCC DEI COLLI ALBANI	50,0	■
	1809	BANCA LAZIO NORD-CREDITO COOP.	46,1	▲
	1814	BANCA DI DESIO E DELLA BRIANZA	46,0	■
MOLISE	1221	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA-CREDITO COOP.	53,5	▲
	1439	BANCA DI CARAGLIO, DEL CUNEESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI-CREDITO COOP.	50,6	▲
	1682	BCC DI PIANFEI E ROCCA DE' BALDI	47,7	▲
PIEMONTE	826	BCC BRIANZA E LAGHI	59,8	▲
	835	BANCO DESIO	59,5	▲
	1153	CASSA DI RISPARMIO DI ASTI	54,4	▲
PUGLIA	1327	BANCA POPOLARE DI SONDRIO	52,1	▲
	1351	BCC DI CARATE BRIANZA	51,9	▲
	1599	BCC BERGAMASCA E OROBICA	48,8	▲
SARDEGNA	1658	BCC DELL'OGLIO E DEL SERIO	48,0	■
	1676	BANCA DEL TERRITORIO LOMBARDO- CR. COOP.	47,8	■
	1767	BANCA CENTROPADANA CREDITO COOP.	46,7	■
SICILIA	1397	BANCO MARCHIGIANO-CREDITO COOP.	51,2	■
	1683	BCC DI RECANATI E COLMURANO	47,7	▲
	1749	CASSA DI RISPARMIO DI FERMO	46,9	■
TOSCANA	1756	BCC DEL METAURO	46,8	▲
	1789	BANCA DI PESARO-CREDITO COOP.	46,3	■
	1810	BANCA DI ANCONA E FALCONARA MARITTIMA CREDITO COOP.	46,1	▲
TRENTINO ALTO ADIGE	1881	BANCA DI FILOTTARNO-CREDITO COOP. DI FILOTTARNO E CAMERANO	45,0	■
	1562	BANCA POP. DI PUGLIA E BASILICATA	49,4	▲
	1867	BCC DI GAMBAZESA	45,2	▲
UMBRIA	1912	BCC DELLA VALLE DEL TRIGNO	44,7	■
	1116	CASSA DI RISPARMIO DI ASTI	54,9	▲
	1241	BANCA TERRITORI DEL MONVISO-CR. COOP. DI CASALGRANO E SANT'ALBANO STURA	53,3	▲
VALLE D'AOSTA	1448	BANCO DI CREDITO P. AZZOGLIO	50,5	■
	1488	BANCA DI CARAGLIO, DEL CUNEESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI-CREDITO COOP.	50,0	▲
	1596	BDM BANCA	48,9	▲
VENETO	1732	BCC DI CONVERSANO	47,1	▲
	1842	BANCA DI BARI E TARANTO CREDITO COOP.	45,7	■
	1931	BCC DI SAN GIOVANNI ROTONDO	44,4	■
TRENTINO ALTO ADIGE	1993	C. RURALE E ARTIGIANA DI CASTELLANA GROTTE-CREDITO COOP.	43,4	■
	2017	BCC DI CASSANO DELLE MURGE E TOLVE	43,0	▲
	1843	BCC DI CAGLIARI	45,7	■
SICILIA	1964	BANCO DI SARDEGNA	43,9	▲
	812	BCC LA RISCOSSA DI REGALBUTO	60,0	▲
	1559	BCC DI TONIOLI E S. MICHELE DI CATALDO	49,5	▲
TOSCANA	1575	BCC DELLA VALLE DEL FITALIA	49,3	▲
	1609	BANCA SAN FRANCESCO CREDITO COOP.	48,7	▲
	1229	BANCA POPOLARE DI LAJATICO	53,4	▲
UMBRIA	1452	BANCA ALTA TOSCANA-CREDITO COOP.	50,5	■
	1568	BANCA CENTRO-CREDITO COOP. TOSCANA-UMBRIA	49,4	■
	1633	BANCA CAMPBIANO 1884	48,4	▲
VALLE D'AOSTA	1680	BANCA DI PESCHIA E CASCINA-CREDITO COOP.	47,8	■
	1706	CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA	47,4	▲
	1728	CASTAGNETO BANCA 1910-CREDITO COOP.	47,1	▲
TRENTINO ALTO ADIGE	1750	BANCO FIORENTINO-MUGELLO IMPRUNETA SIGNA-CREDITO COOP.	46,9	▲
	1435	CASSA RURALE ALTO GARDA-ROVERETO-BCC	50,6	■
	1777	CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO-SUDTIROLER SPARKASSE AG	46,5	▲
SARDEGNA	1833	CASSA RURALE VAL DI NON-BCC	45,8	▲
	1835	BANCA PER IL TRENTO A. ADIGE-BANK FÜR TRENNTINO SÜDTIROL-CREDITO COOP.	45,7	▲
	2038	CASSA RURALE VAL DI FIEMME-BCC	42,7	■
SICILIA	1848	BCC DI SPOLLO E DEL VELINO	45,6	▲
	1887	CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO	44,9	■
	952	BCC VALDOSTANA-COOPERATIVE DE CREDIT VALDOSTAINE	57,5	▲
TRENTINO ALTO ADIGE	1347	BANCA PASSADORE & C.	51,9	▲
	1563	CASSA DI RISPARMIO DI ASTI	49,4	▲
	1256	BVR BANCA-BANCHE VENETE RIUNITE-CR. COOP. DI SCHIO, PEDEMONTE, ROANA E VESTENANOVA-S.C.	53,0	▲
VENETO	1440	BCC DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO-B. ANNIA	50,6	■
	1547	BANCA DEL VENETO CENTRALE-CR. COOP.	49,5	▲
	1610	BANCA PATAVINA CREDITO COOP. DI SANT'ELENA E PIOVE DI SACCO	48,7	▲
UMBRIA	1647	BCC DI VERONA E VICENZA-CR. COOP.	48,2	▲
	1715	BANCA ADRIA COLLI EUGANEI-CR. COOP.	47,3	▲

■ in rosso le aziende N.1

■ in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO

## BANCHE

SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO %	TREND '24-'25
APP MOBILE BANKING (filiale)	222	INTESA SANPAOLO (INTESA SANPAOLO MOBILE)	74,7	■
	339	UNICREDIT (MOBILE BANKING UNICREDIT)	71,2	■
	689	BANCO BPM (YOUAPP)	62,4	■
APP MOBILE BANKING (online)	701	BANCA SELLA	62,2	▲
	727	BNL	61,9	▲
	735	CREDEM (CREDEM MOBILE BANKING)	61,6	■
BANCA CON FILIALI	757	BPER BANCA	61,1	▲
	190	INTESA SANPAOLO	76,0	■
	221	UNICREDIT	74,8	■
BANCA DIGITALE	222	MEDIOLANUM	62,4	▲
	699	REVOLUT	68,3	▲
	777	ING ITALIA	63,1	■
CIRCUITI DI PAGAMENTO	786	FINCOBANK	60,4	■
	811	ING ITALIA	60,0	■
	38	MASTERCARD MAESTRO	84,7	■
CONSULENZA FINANZIARIA BANCHE	449	VISA	84,1	■
	49	BANCOMAT/PAGOBANCOMAT	83,8	■
	134	MAESTRO	78,4	■
CONTRO CORRENTE MULTICANALE CON FILIALI	137	POSTEPAY	78,0	■
	138	NEXI	78,0	▲
	217	VISA ELECTRON	74,9	■
TRADING ONLINE BANCHE	250	INTESA SANPAOLO	73,7	■
	292	FINCO	72,6	■
	506	UNICREDIT	66,8	■
ASTE IMMOBILIARI	822	CREDEM	59,8	■
	873	CRÉDIT AGRICOLE	58,8	▲
	406	INTESA SANPAOLO	69,1	■
LUCHE & GAS	557	DEUTSCHE BANK	65,3	▲
	688	UNICREDIT	62,5	■
	720	BANCO BPM		

## NUMERI E CLASSIFICHE

L'INDAGINE DELL'ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA: LE CATEGORIE

## AUTO &amp; MOTORI

SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO %	TREND '24-'25
<b>ACCESSORI AUTO</b>	<b>387</b>	<b>BOSCH</b>	<b>69,7</b>	▲
MEDIA SETTORE <b>55,5% =</b>	464	NORAUTO	67,9	▲
	1056	BEP'S	55,7	▲
<b>AGENZIE COMPRO AUTO</b>	<b>1030</b>	<b>AUTOHERO</b>	<b>56,1</b>	▲
MEDIA SETTORE <b>51,2% ▲</b>	1036	NOICOMPRIAMOAUTO.IT	56,0	▲
	1302	RATTIX	52,3	▲
<b>ASSISTENZA POST-VENDITA AUTO</b>	<b>407</b>	<b>FIAT</b>	<b>69,1</b>	▲
MEDIA SETTORE <b>60,1% =</b>	549	TOYOTA	65,5	■
	554	AUDI	65,4	■
	582	HYUNDAI	64,8	▲
	584	VOLKSWAGEN	64,7	■
	621	RENAULT	63,9	■
	671	NISSAN	62,7	■
	703	BMW	62,2	■
<b>ASSISTENZA POST-VENDITA MOTO/SCOOTER</b>	<b>259</b>	<b>PIAGGIO</b>	<b>73,5</b>	▲
MEDIA SETTORE <b>54,2% ▲</b>	752	PEUGEOT	61,2	▲
	846	YAMAHA	59,3	■
	1037	DUCATI	56,0	▲
	1069	HONDA	55,6	■
	1158	HARLEY DAVIDSON	54,3	▲
<b>AUTONOLEGGIO A BREVE TERMINE</b>	<b>396</b>	<b>HERTZ</b>	<b>69,5</b>	■
MEDIA SETTORE <b>53,6% =</b>	566	EUROPCAR	65,1	▼
	668	AVIS	62,8	■
	1178	SIXT	54,1	▲
<b>AUTONOLEGGIO A LUNGO TERMINE</b>	<b>898</b>	<b>ARVAL</b>	<b>58,3</b>	▲
MEDIA SETTORE <b>50,5% =</b>	991	HERTZ	56,8	▼
	1079	UNIPOLRENTAL	55,4	▲
	1189	ATHLON	53,9	▲
	1291	AVIS	52,4	▼
<b>CAR SHARING E CAR POOLING</b>	<b>756</b>	<b>SHARE NOW</b>	<b>61,1</b>	■
MEDIA SETTORE <b>54,9% =</b>	848	JOJOB	59,3	▲
	924	BLABLACAR	58,0	■
<b>DISTRIBUTORI DI BENZINA/ STAZIONI DI SERVIZIO</b>	<b>4</b>	<b>Q8</b>	<b>88,1</b>	■
MEDIA SETTORE <b>78,4% =</b>	19	ENI	86,6	■
	34	ESSO	84,9	■
	69	IP (GRUPPO API)	82,4	■
	123	TAMOIL	79,1	■
<b>NOLEGGIO MONOPATTINI ELETTRICI</b>	<b>1031</b>	<b>ENJOY TWIGA</b>	<b>56,1</b>	▲
MEDIA SETTORE <b>46,5% =</b>	1338	LIME	52,0	▲
	1419	BIT MOBILITY	50,9	▲
	1649	DOTT	48,2	■
<b>PNEUMATICI</b>	<b>29</b>	<b>MICHELIN</b>	<b>85,3</b>	■
MEDIA SETTORE <b>65,3% =</b>	58	BRIDGESTONE	83,1	■
	65	CONTINENTAL	82,6	■
	82	GOODYEAR	81,3	■
	84	PIRELLI	81,2	■
	330	HANKOOK	71,5	■
	496	DUNLOP	67,0	■
<b>RIPARAZIONE GRANDINE</b>	<b>1334</b>	<b>BALLSYSTEM</b>	<b>52,0</b>	▲
MEDIA SETTORE <b>46,9% =</b>	1392	IL CARROZZIERE LAMPO	51,3	■
	1621	MAESTRI DELLA GRANDINE	48,6	▲
	1700	GRANDINE ITALIA	47,5	▼
	1712	DOTTOR GRANDINE	47,3	■
<b>RIPARAZIONE PARABREZZA</b>	<b>102</b>	<b>CARGLASS</b>	<b>80,2</b>	■
MEDIA SETTORE <b>57,8% =</b>	580	DOCTORGLASS	64,8	■
	596	VETROCAR	64,5	■
	609	UNIPOLGLASS	64,1	■
<b>SERVIZI FINANZIARI AUTO</b>	<b>827</b>	<b>FCA BANK</b>	<b>59,7</b>	■
MEDIA SETTORE <b>53,1% =</b>	868	VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	58,9	■
	870	TOYOTA FINANCIAL SERVICES	58,9	▲
	967	AUDI VALUE	57,1	▲
	1167	PEUGEOT FINANCE	54,2	■
	1209	BMW FINANCIAL SERVICES	53,7	■

■ in rosso le aziende N.1

■ in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO



S. OLIVERIO/IMAGOECONOMICA

## LE ITALIANE FIAT E PIAGGIO HANNO I MIGLIORI SERVIZI CLIENTI

L'automotive italiano ha costruito il proprio successo anche investendo sul servizio clienti. Fra i produttori di auto spicca infatti il marchio Fiat (69,1%), mentre fra le moto troviamo sul primo gradino del podio Piaggio (73,5%). In entrambi i casi il distacco inflitto ai concorrenti è significativo: dietro la casa torinese ci sono Toyota e Audi, rispettivamente con il 65,5% e il 65,4% di giudizi "molto buoni". Dietro quella di Pontedera si sono piazzate Peugeot (61,2%) e Yamaha (59,3%). L'indagine di Itqf non si è però fermata ai produttori di auto e moto: sono stati per esempio inclusi i servizi di autonoleggio, dove spicca il nome di Hertz (69,5%), e di car sharing (Share now, 61,1%), i produttori di accessori (Bosch, 69,7%) e di pneumatici (Michelin, 85,3%) e le officine specializzate nella riparazione dei parabrezza (Carglass, 80,2%).

## LIFESTYLE &amp; SHOPPING

SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO %	TREND '24-'25
<b>ABBIGLIAMENTO &amp; PRODOTTI PER L'INFANZIA</b>	<b>89</b>	<b>CHICCO</b>	<b>80,7</b>	■
MEDIA SETTORE <b>61,0% =</b>	152	ORIGINAL MARINES	77,5	■
	171	PRÉNATAL	76,6	■
	341	OKAIDI	71,1	▲
	405	BRUMS	69,1	■
	408	BIMBOSTORE	69,1	▲
	578	BLUKIDS	64,8	■
<b>ABBIGLIAMENTO SPOSI</b>	<b>947</b>	<b>CARLO PIGNATELLI</b>	<b>57,6</b>	▼
MEDIA SETTORE <b>45,5% ▼</b>	1713	HOUSE OF ST. PATRICK	47,3	▼
	1829	VERA WANG BRIDAL	45,8	■
<b>ACCESSORI E BIGIOTTERIA</b>	<b>50</b>	<b>PANDORA</b>	<b>83,6</b>	■
MEDIA SETTORE <b>69,4% =</b>	103	SWAROVSKI	80,1	■
	114	MORELLATO	79,6	■
	156	BROSWAY	77,3	■
	208	BREIL	75,2	■
	311	SECTOR	72,1	■
	322	FOSSIL	71,7	■
<b>BORSE E VALIGIE</b>	<b>133</b>	<b>SAMSONITE</b>	<b>78,5</b>	■
MEDIA SETTORE <b>67,3% =</b>	150	CARPISTA	77,5	■
	232	RONCATO	74,4	■
	279	EASTPAK	72,9	■
	299	PIQUADRO	72,3	■
<b>CATENE DI ABBIGLIAMENTO</b>	<b>108</b>	<b>H&amp;M</b>	<b>79,9</b>	■
MEDIA SETTORE <b>71,7% =</b>	109	MOTIVI	79,7	▲
	126	ZARA	78,9	■
	161	MAX MARA	77,2	■
	199	TERRANOVA	75,6	■
	228	OLTRE	74,5	▲
	233	PULL&BEAR	74,3	■
	237	STRADIVARIUS	74,3	■
	267	PRIMARK	73,2	■
	268	MANGO	73,1	■
	307	DESIGUAL	72,2	■
<b>CATENE NEGOZI INTIMO</b>	<b>26</b>	<b>CALZEDONIA</b>	<b>85,9</b>	■
MEDIA SETTORE <b>74,3% =</b>	33	INTIMISSIMI	85,1	■
	44	TEZENIS	84,2	■
	122	GOLDENPOINT	79,2	■
	125	YAMAMAY	78,9	■
	200	LOVABLE	75,5	■
<b>E-COMMERCE/MARKETPLACE</b>	<b>2</b>	<b>AMAZON</b>	<b>89,0</b>	■
MEDIA SETTORE <b>61,7% =</b>	70	FELTRINELLI IBS	82,3	■
	106	EBAY	80,0	■
	604	ALIEXPRESS	64,3	■
<b>GIOIELLERIA</b>	<b>18</b>	<b>SWAROVSKI</b>	<b>86,6</b>	■
MEDIA SETTORE <b>67,0% =</b>	22	PANDORA	86,4	■
	25	STROILI	85,9	■
	74	MORELLATO	82,0	■
	213	BROSWAY	75,1	■
	332	DAMIANI	71,4	■
	348	BLUESPIRIT	70,8	■
<b>NEGOZI ARTICOLI E ABBIGLIAMENTO SPORTIVO</b>	<b>1</b>	<b>DECATHLON</b>	<b>91,3</b>	■
MEDIA SETTORE <b>69,7% =</b>	73	SPORT CISALFA	82,0	■
	87	THE NORTH FACE	81,0	■
	139	FOOT LOCKER	77,9	■
	282	JD SPORTS	72,9	▲
<b>NEGOZI CALZATURE MONOMARCA</b>	<b>41</b>	<b>TIMBERLAND</b>	<b>84,4</b>	■
MEDIA SETTORE <b>72,5% =</b>	64	GEOX	82,7	■
	100	PITTARELLO	80,3	■
	141	NERO GIARDINI	77,8	■
	176	HOGAN	76,5	■
<b>NEGOZI CALZATURE MULTIMARCA</b>	<b>128</b>	<b>BATA</b>	<b>78,8</b>	■
MEDIA SETTORE <b>68,4% =</b>	154	PITTAROSSO	77,4	■
	179	GLOBO	76,4	■
	185	FOOT LOCKER	76,2	■
	271	DEICHMANN	73,1	■
<b>NEGOZI GIOCATTOLI</b>	<b>27</b>	<b>TOYS CENTER</b>	<b>85,7</b>	■
MEDIA SETTORE <b>65,9% =</b>	28	LEGO STORE	85,6	■
	230	GIOCHERIA	74,5	□
<b>NEGOZI SIGARETTE ELETTRONICHE</b>	<b>884</b>	<b>VUSE</b> </		

## TEMPO LIBERO



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO %	TREND '24-'25
<b>ACQUARI</b>	<b>16</b>	<b>ACQUARIO DI GENOVA</b>	<b>86,9</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>57,8% =</b>	527 ACQUARIO DI CATTOLICA	66,0	▼
<b>APP METEO</b>	<b>57</b>	<b>METEO.IT-PREVISIONI METEO</b>	<b>83,5</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>72,5% =</b>	60 METEO AERONAUTICA	82,9	▲
	67	METEO-BY IL.METEO.IT	82,5	=
	101	3B METEO-RADAR & PREVISIONI	80,2	=
<b>APP MOBILITÀ</b>	<b>226</b>	<b>WAZE</b>	<b>74,5</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>57,4% =</b>	304 EASYPARK	72,3	=
	641	TETRAINLINE	63,5	▲
	805	MOOVIT	60,1	▼
	874	CITYMAPPER	58,8	=
<b>ASSISTENZA POST-VENDITA E-BIKE</b>	<b>498</b>	<b>ATALA</b>	<b>66,9</b>	▲
MEDIA SETTORE	<b>50,4% =</b>	1177 LOMBARDO BIKES	54,1	=
	1259	CICLI MBM	53,0	=
	1268	OLMO BICICLETTE	52,8	=
	1301	SCOTT	52,3	=
	1325	BOTTECCHIA	52,1	=
	1337	CUBE BIKES	52,0	=
<b>BICICLETTE</b>	<b>166</b>	<b>BIANCHI</b>	<b>76,9</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>60,8% =</b>	323 ATALA	71,7	=
	478	LEGNANO BICI	67,6	=
	669	BOTTECCHIA	62,8	=
<b>CENTRI DI BRICOLAGE</b>	<b>52</b>	<b>LEROY MERLIN</b>	<b>83,5</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>73,2% =</b>	96 BRICOCENTER	80,4	=
	160	BRICO IO	77,2	=
	162	OBI	77,1	▼
	163	TECNOMAT	77,1	=
	173	BRICOFER	76,6	=
<b>CIBO A DOMICILIO</b>	<b>91</b>	<b>DELIVEROO</b>	<b>80,6</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>77,2% =</b>	104 JUST EAT	80,1	=
	112	GLOVO	79,7	=
<b>GELATERIE</b>	<b>92</b>	<b>VENCHI</b>	<b>80,5</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>67,1% =</b>	294 GROM	72,5	=
	306	CREMA E CIOCCOLATO	72,3	=
	345	LA ROMANA	71,0	=
<b>GRANDE RISTORAZIONE MULTILOCALIZZATA</b>	<b>72</b>	<b>MCDONALD'S</b>	<b>82,2</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>69,1% =</b>	83 BURGER KING	81,3	=
	98	ROADHOUSE GRILL	80,4	=
	194	ROSSOPOMODORO	75,8	□
	262	KFC	73,4	=
	305	AUTOGRILL	72,3	=
	404	POKE HOUSE	69,2	=
<b>PARCHI ACQUATICI</b>	<b>184</b>	<b>AQUAFAN DI RICCIONE</b>	<b>76,3</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>60,5% =</b>	303 ZOOMARINE	72,3	▲
	451	ACQUATICA PARK	68,2	=
	663	ODISSEA 2000	63,0	▲
	670	CANEVA ACQUAPARK (LAZISE)	62,7	=
	674	LE CARAVELLE (CERIALE)	62,7	▲
	726	ETNALAND ACQUAPARK (CATANIA)	61,9	▼
<b>PARCHI DIVERTIMENTO</b>	<b>42</b>	<b>GARDALAND RESORT</b>	<b>84,2</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>68,8% =</b>	77 ZOOSAFARI FASANOLANDIA	81,6	▲
	85	MIRABILANDIA	81,2	=
	111	ITALIA IN MINIATURA	79,7	=
	283	LEOLANDIA	72,9	▲
<b>STREAMING MUSICA</b>	<b>7</b>	<b>AMAZON MUSIC</b>	<b>87,7</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>69,3% =</b>	35 SPOTIFY	84,9	=
	59	YOUTUBE MUSIC	83,0	=
	256	APPLE MUSIC	73,5	=
<b>ZOO</b>	<b>482</b>	<b>PARCO NATURA VIVA (VERONA)</b>	<b>67,4</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>60,3% =</b>	570 ZOOSAFARI (BRINDISI)	65,0	=
	587	BIOPARCO DI ROMA	64,7	=

in rosso le aziende N.1

in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO

## SALUTE &amp; BELLEZZA



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO %	TREND '24-'25
<b>APP FITNESS</b>	<b>75</b>	<b>ADIDAS TRAINING</b>	<b>82,0</b>	▲
MEDIA SETTORE	<b>56,5% =</b>	201 NIKE TRAINING CLUB	75,5	=
	875	TECHNOGYM APP	58,7	=
	895	STRAVA	58,4	=
<b>CATENE BEAUTY E PULIZIA</b>	<b>8</b>	<b>TIGOTÀ</b>	<b>87,7</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>66,2% =</b>	21 ACQUA & SAPONE	86,5	=
	278	CADDY'S	72,9	=
	510	MAURY'S	66,7	▼
<b>CENTRI ACUSTICI</b>	<b>492</b>	<b>AMPLIFON</b>	<b>67,1</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>51,5% =</b>	702 MAICO	62,2	=
<b>CENTRI DENTISTICI</b>	<b>1005</b>	<b>DENTAL PRO</b>	<b>56,6</b>	▼
MEDIA SETTORE	<b>49,1% =</b>	1188 ODONTOSALUTE	54,0	▲
	1217	IMI-EDN	53,6	▲
	1353	LCO-LE CLINICHE ODONTOIATRICHE	51,9	▲
<b>CENTRI ESTETICI</b>	<b>1130</b>	<b>DEPILSTOP</b>	<b>54,7</b>	▲
MEDIA SETTORE	<b>45,5% ▼</b>	1534 NATUR BELLE	49,5	=
	1626	K2 CHOCOLATE	48,5	▼
	1670	ZEROPELI	47,9	▼
	1792	EPILATE	46,3	▼
<b>CENTRI FITNESS/PALESTRE</b>	<b>631</b>	<b>PALESTRE ITALIANE</b>	<b>63,6</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>52,4% =</b>	691 VIRGIN ACTIVE	62,4	=
<b>CENTRI OTTICI</b>	<b>157</b>	<b>SALMOIRAGHI &amp; VIGANÒ</b>	<b>77,3</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>62,5% =</b>	340 GRANDVISION	71,1	▼
	511	CENTRO OTTICO MEGAVISION	66,7	▲
	543	GREENVISION	65,7	▼
	681	VISTASI	62,6	▲
<b>COSMETICA NATURALE MONOMARCA</b>	<b>12</b>	<b>BOTTEGA VERDE</b>	<b>87,1</b>	▲
MEDIA SETTORE	<b>64,7% =</b>	40 L'ERBOLARIO	84,5	=
	142	YVES ROCHER	77,8	=
	312	L'OCITANE EN PROVENCE	72,1	=
	431	LUSH	68,6	=
<b>PROFUMERIE</b>	<b>46</b>	<b>SEPHORA</b>	<b>84,1</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>70,8% =</b>	56 DOUGLAS	83,3	=
	333	COIN	71,4	=

in rosso le aziende N.1

in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO

## SPESA



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO %	TREND '24-'25
<b>CATENE DI IPERMERCATI</b>	<b>95</b>	<b>ESSELUNGA</b>	<b>80,5</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>71,6% =</b>	143 CARREFOUR	77,8	=
	155	FAMILA	77,3	=
	180	COOP ALLEANZA 3.0	76,4	=
	296	IPER LA GRANDE I	72,4	=
	328	PAM PANORAMA	71,6	=
<b>PET SHOP</b>	<b>107</b>	<b>ARCAPLANET</b>	<b>79,9</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>60,3% ▼</b>	263 L'ISOLA DEI TESORI	73,3	=
	367	ZOPLUS	70,3	▼
	490	ZOOPLANET	67,1	▼
<b>SPESA ONLINE</b>	<b>20</b>	<b>ESSELUNGA</b>	<b>86,6</b>	▲
MEDIA SETTORE	<b>62,3% =</b>	76 LIDL	81,8	=
	413	CARREFOUR ITALIA	68,9	▼
	529	HEYCONAD	66,0	▼
<b>SUPERMERCATI</b>	<b>6</b>	<b>CONAD</b>	<b>87,8</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>74,3% =</b>	23 ESSELUNGA	86,2	=
	37	COOP	84,7	=
	86	FAMILA	81,1	=
	117	DESPAR	79,5	=
<b>SUPERMERCATI CONVENIENTI</b>	<b>31</b>	<b>LIDL</b>	<b>85,2</b>	=
MEDIA SETTORE	<b>72,2% =</b>	32 EUROSPIN	85,2	=
	94	MD DISCOUNT	80,5	=
	158	PENNY	77,3	=
	215	IN'S MERCATO	75,0	=
	247	TODIS	73,9	▲

in rosso le aziende N.1

in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO

## LAVORO E FORMAZIONE



RAMO	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO %	TREND '24-'25
<b>AGENZIE INTERINALI</b>	<b>12</b>			

## NUMERI E CLASSIFICHE

L'INDAGINE DELL'ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA: LE CATEGORIE

## SAMSUNG E AMAZON AL VERTICE NEL SETTORE DELLA TECNOLOGIA

La tecnologia è uno dei settori con il più alto indice di gradimento dei consumatori per quel che riguarda il servizio clienti. Colossi come Samsung, al primo posto nella categoria smartphone con l'87,2%, e Apple (77,7%) hanno costruito una buona parte del proprio successo proprio sul customer service. L'azienda coreana ha ovviamente esteso questa strategia a tutti i prodotti che produce e vende e si ritrova nei piani alti della classifica anche per i proiettori (N.1, 78,5%), i televisori (N.1, 86,1%), gli smartwatch (N.1, 79,3%) e i notebook (75,4%), dove si deve accontentare del secondo posto dietro ad Asus (80,5%). Lo stesso discorso può però esser fatto per Amazon, che oltre ai risultati ottenuti con il marketplace, lo streaming tv e audio, tutti e tre nella top 10, ottiene importanti riconoscimenti anche per gli smart speaker Echo dot (N.1, 73,3%) e per i tablet (N.1, 82,5%). Chi consulta l'indagine di Itqf può inoltre ottenere indicazioni molto importanti anche in materia di telefonia cellulare e collegamenti internet. Iliad, per esempio, sbaraglia la concorrenza sia come fornitore di fibra (N.1, 68,4%) che di rete mobile (N.1, 77,9%). Voti molto alti distinguono infine anche le grandi catene di elettronica: Unieuro ottiene il sigillo N.1 con l'83,5% di giudizi "molto buoni", ma MediaWorld (83,4%) e Euronics (82,9%) la tallonano molto da vicino.

## FINANZA



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO % TREND '24-'25
AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA	1197	ORFIN	53,8 ▲
MEDIA SETTORE	45,9% =	1418 FONDO COMETA	51,0 =
		1495 SYNTHESIS	50,0 ▲
		1812 FIGENPA	46,1 =
APP GESTIONE SPESE	666	WALLET	62,9 =
MEDIA SETTORE	47,5% =		
APP INVESTIMENTO E TRADING	1164	MONEYFARM	54,3 =
MEDIA SETTORE	50,0% =	1230 ETORO	53,4 =
		1464 GIMME5	50,5 ▲
		1471 TRADE REPUBLIC	50,4 =
BANCHE ONLINE-CONTO CORRENTE BUSINESS	246	REVOLUT BUSINESS	73,9 ▲
MEDIA SETTORE	58,1% ▲	739 HYPE BUSINESS	61,5 =
BUY NOW PAY LATER (pagamento dilazionato)	193	NEXI	75,9 ▲
MEDIA SETTORE	61,6% ▲	298 KLARNA	72,3 ▲
		420 SCALAPAY	68,8 =
		499 CREDITLINE (COFIDIS E AMAZON.IT)	66,9 ▲
COMPARAZIONE MUTUI ONLINE	195	FACILE.IT	75,7 ▲
MEDIA SETTORE	57,6% =	254 SEGUGIO.IT	73,6 ▲
		551 MUTUISUPERMARKET.IT	65,5 =
		790 MUTUIONLINE.IT	60,3 ▼
CONSULENZA FINANZIARIA INDIPENDENTE	893	MONEYFARM	58,4 =
MEDIA SETTORE	49,4% =	1207 CONSULTIQUE SCF	53,7 ▲
		1269 ACOMEÀ	52,8 ▲
		1377 COPERNICO SIM	51,5 =
		1450 CONSULTINVEST	50,5 =
CREDITO AL CONSUMO-BANCA	325	INTESA SANPAOLO	71,6 =
MEDIA SETTORE	62,0% =	385 UNICREDIT	69,7 =
		538 BNL	65,7 ▲
		597 BANCO BPM	64,5 =
		616 COMPASS BANCA	64,0 =
CREDITO AL CONSUMO-FINANZIARIA	378	FINDOMESTIC	69,9 =
MEDIA SETTORE	57,3% =	534 COFIDIS	65,8 ▲
		685 AGOS	62,6 =
FONDI PENSIONE (aperti)	416	INTESA SANPAOLO VITA	68,9 =
MEDIA SETTORE	52,7% =	470 UNIPOLSAI	67,7 ▲
		541 ALLIANZ	65,7 =
		939 GENERALI	57,7 ▼
		992 SELLA	56,8 ▲
LONGEVITY (pensione integrativa)	728	ALLIANZ	61,9 =
MEDIA SETTORE	52,2% =	849 INTESA SANPAOLO VITA	59,2 =
		861 ALLEANZA ASSICURAZIONI	59,0 =
		927 POSTE VITA	58,0 =
		981 AXA	56,9 =
		986 UNIPOLSAI	56,8 =
		1050 GENERALI	55,8 =
MEDIATORI CREDITIZIA	1373	KIRON PARTNER	51,5 ▲
MEDIA SETTORE	45,3% =	1461 AUXILIA FINANCE	50,5 ▲
		1497 PRIMO NETWORK	50,0 =
		1669 PMI TUTORING	47,9 =
		1759 FINCONTATTO	46,8 ▲
		1762 24 FINANCE	46,7 =
ONLINE BROKER	453	FINECO	68,1 =
MEDIA SETTORE	49,3% =	1156 ETORO	54,4 =
		1183 PEPPERSTONE	54,0 ▲
PAGAMENTI SMART	3	PAYPAL	88,3 =
MEDIA SETTORE	65,8% =	110 BANCOMAT PAY	79,7 =
		212 POSTEPAY DIGITAL	75,1 =
		214 SATISPAY	75,0 =
		412 CBILL	68,9 ▼
PORTALI COMPARAZIONE ONLINE	224	FACILE.IT	74,6 =
MEDIA SETTORE	60,6% =	235 SEGUGIO.IT	74,3 =
RETI CONSULENTI FINANZIARI	486	BANCA GENERALI	67,2 =
MEDIA SETTORE	51,4% =	507 FINECOBANK	66,7 =
		905 FIDEURAM (INTESA SANPAOLO PRIV. BANKING, SANPAOLO INVEST, IW SIM)	58,3 =
		1074 ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS	55,5 =
		1245 MEDIOLANUM	53,2 ▼
		1324 CRÉDIT AGRICOLE	52,1 =
ROBO-ADVISOR	1376	ROBOBOX (ONLINE SIM)	51,5 ▼
MEDIA SETTORE	45,6% =	1618 MONEYFARM	48,6 =
		1664 CA SMART ADVISORY (CRÉDIT AGRICOLE)	48,0 ▲
		1733 TINABA (BANCA PROFILIO)	47,1 ▼
SOCIETÀ DI MUTUA SOCCORSO SANITARIA	1314	MUTUA MBA	52,2 =
MEDIA SETTORE	47,3% =	1379 GENERAL MUTUA	51,4 ▲
		1541 COOPERAZIONE SALUTE	49,5 =

■ in rosso le aziende N.1

■ in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO

## CASA



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO % TREND '24-'25
ARREDO BAGNO ONLINE	481	DEGHI	67,4 =
MEDIA SETTORE	51,1% =	866 BAGNOSHOP.COM	58,9 =
		912 BAGNO ITALIA	58,2 =
		1190 ARREDOBAGNO 360.IT	53,9 ▲
ARREDO CASA	9	IKEA	87,5 =
MEDIA SETTORE	60,7% =	182 MAISONS DU MONDE	76,3 =
		515 CONFORAMA	66,5 =
		519 MONDO CONVENIENZA	66,3 =
		601 CALLIGARIS	64,4 =
ARTICOLI CUCINE	78	KASANOVA	81,4 =
MEDIA SETTORE	57,5% =	329 ALESSI	71,5 =
		441 TESCOMA	68,5 =
ASSISTENZA ARREDO BAGNO	627	IDEAL STANDARD	63,8 =
MEDIA SETTORE	46,5% ▼	1140 VILLEROY & BOCH	54,6 ▼
		1339 GROHE	52,0 =
		1576 ZUCCHETTI DESIGN	49,2 ▼
ASSISTENZA CALDAIE E SISTEMI DI RISCALDAMENTO	342	ARISTON	71,1 =
MEDIA SETTORE	61,6% =	373 BOSCH	70,1 =
		438 LG	68,5 =
		502 BERETTA	66,9 =
		567 HISENSE	65,1 =
		599 DAIKIN	64,4 ▼
		625 BAXI	63,8 ▲
		650 MITSUBISHI ELECTRIC	63,2 =
		682 FERROLI	62,6 =
		732 VAILLANT	61,7 ▼
ASSISTENZA CAPPE E PIANI COTTURA	97	BOSCH	80,4 =
MEDIA SETTORE	55,5% =	397 SMEG	69,4 =
		624 AEG	63,9 =
		753 SIEMENS	61,2 =
		885 FABER	58,6 ▼
		1039 ELICA	56,0 =
ASSISTENZA CLIMATIZZATORI	347	SAMSUNG	70,8 =
MEDIA SETTORE	56,0% =	390 LG	69,6 =
		455 DAIKIN	68,1 =
		521 HISENSE	66,2 =
		564 MITSUBISHI ELECTRIC	65,1 =
		620 ARISTON	63,9 =
		652 BEKO	63,2 ▼
		844 DE' LONGHI	59,3 ▼
		941 BOSCH CLIMA	57,7 =
		1015 VAILLANT	56,4 =
ASSISTENZA CUCINE	269	SCAVOLINI	73,1 =
MEDIA SETTORE	54,2% =	646 FEBAL CASA	63,3 =
		737 VENETA CUCINE	61,6 =
		942 LUBE	57,6 ▼
ASSISTENZA ELETRODOMESTICI	48	SAMSUNG	83,9 =
MEDIA SETTORE	66,9% =	119 WHIRLPOOL	79,5 =
		207 LG	75,2 =
		220 ELECTROLUX	74,8 =
		251 BOSCH	73,6 ▼
		273 MIELE	73,1 =
		401 XIAOMI	69,3 =
		403 SIEMENS	69,2 ▼
ASSISTENZA PICCOLI ELETRODOMESTICI	172	BOSCH	76,6 =
MEDIA SETTORE	62,2% =	326 PHILIPS	71,6 =
		380 ARIETE	69,8 =
		417 DE' LONGHI	68,8 ▼
		465 PANASONIC	67,8 =
		536 KENWOOD	65,8 =
		561 XIAOMI	65,2 =
		562 MOULINEX	65,2 =
		600 SMEG	64,4 =
		615 VORWERK	64,0 ▼
		636 BEKO	63,6 =
MATERASSI	495	EMINFLEX	67,0 =
MEDIA SETTORE	47,6% =	723 DORELAN	61,9 ▲
		1366 ITALY MATERASSI	51,6 =
		1662 SIMMONS ITALIA	48,0 =
PAVIMENTI E PIASTRELLE	690	IPERCERAMICA	62,4 =
MEDIA SETTORE	47,2% =	1010 MARAZZI	56,5 =
		1148 POLIS CERAMICHE	54,5 ▼
		1492 CERAMICHE ATLAS CONCORDE	50,0 ▲
		1580 IMOLA CERAMICA	49,1 =
POLTRONE E DIVANI	320	CHATEAU D'AX	71,8 =
MEDIA SETTORE	55,0% =	594 POLTRONE & SOFÀ	64,6 =
		619 DIVANI & DIVANI BY NATUZZI	64,0 ▼
POMPE DI CALORE	760	SAMSUNG	61,0 =
MEDIA SETTORE	51,7% =	831 MITSUBISHI ELECTRIC	59,7 =
		856 BOSCH	59,1 ▲
		1011 LG	56,5 =
		1059 HISENSE	55,7 ▲
		1104 DAIKIN	55,2 ▼
</			

## TECNOLOGIA, MEDIA &amp; TELECOMUNICAZIONI



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO %	TREND '24-'25
APP TELEFONIA MOBILE	458	COOP VOCE	68,0	=
MEDIA SETTORE 60,5% =	555	HO.	65,3	=
	598	MYFASTWEB	64,5	=
	603	WINDTRE	64,3	=
	687	MYTIM	62,5	=
	695	KENA MOBILE	62,3	=
ASSISTENZA PROGETTORI	131	SAMSUNG	78,5	=
MEDIA SETTORE 62,0% =	287	LG	72,7	▲
	316	SONY	72,0	=
	327	PHILIPS	71,6	=
	454	PANASONIC	68,1	=
ASSISTENZA SMARTPHONE	10	SAMSUNG	87,2	=
MEDIA SETTORE 66,5% =	146	APPLE	77,7	=
	189	HUAWEI	76,0	▲
	281	MOTOROLA	72,9	▲
	308	XIAOMI	72,2	=
	318	ASUS	71,9	▲
	337	LG	71,4	=
	352	SONY	70,6	=
ASSISTENZA STAMPANTI	118	HP	79,5	▲
MEDIA SETTORE 72,8% ▲	164	CANON	77,0	▲
	231	EPSON	74,4	=
ASSISTENZA TV	24	SAMSUNG	86,1	▲
MEDIA SETTORE 66,7% =	88	LG	80,8	▲
	238	PHILIPS	74,3	=
	301	SONY	72,3	=
	338	PANASONIC	71,3	▲
CATENE DI NEGOZI DI ELETTRONICA	51	UNIEURO	83,5	=
MEDIA SETTORE 80,5% =	53	MEDIAWORLD	83,4	=
	61	EURONICS	82,9	▲
FIBRA (FTTH)	444	ILIAS	68,4	=
MEDIA SETTORE 56,6% =	548	FASTWEB	65,6	▲
	558	SKY WIFI	65,3	▲
	740	TIM	61,5	=
	755	WINDTRE	61,2	=
	804	ENEL FIBRA	60,1	=
	899	ARUBA	58,3	=
	980	VODAFONE	56,9	=
FOTOVOLTAICO	1004	PANASONIC	56,6	□
MEDIA SETTORE 51,5% =	1021	SUNPOWER	56,3	□
	1180	EXE SOLAR	54,1	□
	1253	SUNERG SOLAR ENERGY	53,1	□
	1271	HANWHA Q CELLS	52,8	□
HOSTING PER SITI WEB	409	ARUBA	69,1	▲
MEDIA SETTORE 51,8% =	921	SUPPORTHOST	58,0	▲
	988	FLAME NETWORKS	56,8	▲
	1185	HOSTING SOLUTIONS	54,0	=
	1203	VHOSTING	53,8	▲
	1356	ARTERA	51,8	▲
NOTEBOOK	90	HP	80,7	=
MEDIA SETTORE 68,2% =	93	ASUS	80,5	▲
	205	SAMSUNG	75,4	=
	229	APPLE	74,5	=
	239	ACER	74,2	=
	240	LENOVO	74,2	=
	242	MICROSOFT	74,1	▲
	440	DELL	68,5	▲
PC-DESKTOP	188	HP	76,1	=
MEDIA SETTORE 66,5% =	349	ASUS	70,8	=
	351	ACER	70,7	=
PROVIDER PEC	289	ARUBA PEC	72,7	=
MEDIA SETTORE 62,3% =	434	INFOCERT	68,5	▲
	563	NAMIRIAL	65,2	▲
	575	POSTE ITALIANE	64,9	=
PUNTI VENDITA TELEFONIA	178	ILIAS	76,4	▲
MEDIA SETTORE 67,8% =	272	WINDTRE	73,1	=
PURIFICATORI D'ARIA	183	SAMSUNG	76,3	▲
MEDIA SETTORE 61,0% =	288	DAIKIN	72,7	=
	295	DYSON	72,5	=
	297	DE' LONGHI	72,4	▲
	422	ELECTROLUX	68,8	▲
	539	ROWENTA	65,7	=
	635	PHILIPS	63,6	=
	710	BEKO	62,1	=
RICONDIZIONAMENTO ELETTRONICA	989	REBUY	56,8	▲
MEDIA SETTORE 51,9% =	1017	REFURBED	56,4	=
	1176	SWAPPY	54,1	=
	1224	BACK MARKET	53,5	▲
SERVIZIO STAMPA ONLINE	144	PHOTOSÌ	77,8	=
MEDIA SETTORE 57,1% =	245	PHOTOBX	73,9	▲
	497	PHOTOCITY	66,9	▲
	713	PHOTOVIVA	62,1	▲
	741	SNAPFISH	61,5	▲
	838	12PRINT	59,5	▲
SISTEMI AUDIO	206	SAMSUNG	75,3	=
MEDIA SETTORE 63,6% =	243	BOSE	74,1	=
	253	APPLE	73,6	▲
	353	SONY	70,6	=
	381	PHILIPS	69,8	=
	477	PANASONIC	67,6	=
	547	JBL	65,6	=
SMART WATCH	120	SAMSUNG	79,3	▲
MEDIA SETTORE 66,5% =	130	APPLE	78,5	▲
	302	XIAOMI	72,3	=
	437	AMAZFIT	68,5	▲
	462	FITBIT	67,9	=
	473	GARMIN	67,6	=
STREAMING TV	5	AMAZON PRIME	87,9	=
MEDIA SETTORE 70,7% =	11	NETFLIX	87,2	=
	63	DISNEY+	82,8	=
	265	SKY GO	73,2	=
TELEFONIA MOBILE	140	ILIAS	77,9	=
MEDIA SETTORE 64,8% =	523	FASTWEB	66,2	=
TELEFONIA MOBILE VIRTUALE	484	COOP VOCE	67,3	=
MEDIA SETTORE 57,9% =	491	POSTEMOBILE	67,1	=
	658	VERY MOBILE	63,1	=
	832	FASTWEB MOBILE	59,6	=
	864	HO. MOBILE	59,0	=

█ in rosso le aziende N.1 █ in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIOLe categorie di seguito elencate saranno consultabili online sul sito <https://www.repubblica.it/dossier/economia/qualita-e-mercati>: ADSL, ASSISTENZA TABLET, INTERNET VIA RADIO, LIBRERIE, MACCHINE FOTOGRAFICHE, PIASTRE PER CAPELLI E ASCIUGACAPPELLI, SMART SPEAKER, SPAZZOLINI ELETTRICI, STRUMENTI MUSICALI, VIDEOGIOCHI

## VACANZE &amp; VIAGGI



SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO %	TREND '24-'25
AEROPORTI GRANDI	71	MILANO-MALPENSA	82,3	=
MEDIA SETTORE 73,0% =	136	MILANO-LINATE	78,1	=
	148	ORIO AL SERIO-MILAN BERGAMO AIRPORT	77,7	=
	151	ROMA-FIUMICINO LEONARDO DA VINCI	77,5	=
AEROPORTI MEDIO-GRANDI	244	INTERNAZIONALE DI BARI-KAROL WOJTYLA	74,1	▲
MEDIA SETTORE 65,2% =	313	TORINO-CASELLE	72,0	▲
	425	CAGLIARI ELMAS-MARIO MAMELI	68,7	=
	426	OLBIA-COSTA SMERALDA	68,7	▲
	530	TREVISO-ANTONIO CANOVA	65,9	=
AEROPORTI REGIONALI	485	GENOVA-GENOVA CITY AIRPORT	67,2	▲
MEDIA SETTORE 57,4% =	537	ABRUZZO AIRPORT	65,8	▲
	576	ALGHERO	64,9	=
APP PRENOTAZIONE HOTEL	43	BOOKING.COM	84,2	=
MEDIA SETTORE 65,5% =	80	TRIVAGO	81,4	=
	258	EXPEDIA	73,5	=
AUTOBUS A LUNGA PERCORRENZA	324	FLIXBUS	71,7	=
MEDIA SETTORE 58,4% =	480	MARINOBUS	67,5	=
	556	ITABUS	65,3	=
	879	BALTOUR	58,7	=
BIKE SHARING	1391	LIME	51,3	□
MEDIA SETTORE 47,5% ▼	1645	RIDEMOVI	48,2	▼
	1694	BIKEMI	47,6	▼
COFANETTI REGALO	284	SMARTBOX	72,9	=
MEDIA SETTORE 60,5% =	501	BOSCOLO GIFT	66,9	=
	630	WONDERBOX	63,7	=
	770	EMOZIONE3	60,7	=
COMPAGNIE AEREE	169	LUFTHANSA	76,8	=
MEDIA SETTORE 63,7% =	177	IBERIA	76,5	▲
	204	AIR FRANCE	75,4	▲
	236	EMIRATES	74,3	=
	475	BRITISH AIRWAYS	67,6	=
	489	AMERICAN AIRLINES	67,1	=
	552	QATAR AIRWAYS	65,5	=
	589	KLM ROYAL DUTCH AIRLINES	64,6	=
COMPAGNIE Aeree Low Cost	159	EASYJET	77,2	=
MEDIA SETTORE 62,4% =	375	RYANAIR	70,0	=
	399	WIZZAIR	69,3	=
	606	VUELING	64,2	=
CONFRONTO E PRENOTAZIONE ONLINE DI BIGLIETTI AEREI	121	EXPEDIA	79,2	=
MEDIA SETTORE 72,4% =	124	SKYSCANNER	79,1	=
	285	VOLAGRATIS	72,8	=
CROCIERE	129	MSC CROCIERE	78,7	=
MEDIA SETTORE 58,4% =	149	COSTA CROCIERE	77,6	=
	471	ROYAL CARIBBEAN	67,7	=
	746	NORWEGIAN CRUISE LINE	61,4	▲
	882	PRINCESS CRUISES	58,7	▲