

La Customer Satisfaction in banca: i risultati di una ricerca ABI

*"Qualità, relazione e fiducia: conoscere e rafforzare la
Customer Experience" - Roma, 25 -26 marzo 2010*

Luisa Bajetta

**Responsabile
Ufficio Marketing e Customer Satisfaction**

Indagine ABI

Gli approcci di Customer Satisfaction adottati dalle banche italiane

Interviste, tramite questionario, ai **responsabili delle funzioni/attività a presidio della Customer Satisfaction**, a livello di gruppo creditizio o di singola banca a seconda dell'assetto di responsabilità adottato in tale campo.

Le risposte pervenute sono relative a:

92 banche pari a:

- **77 % del totale attivo del sistema**
- **73 % degli sportelli italiani**

Svolta nel **febbraio 2010**.

L'indagine è stata effettuata **in collaborazione con il Prof. Luciano Munari dell'Università di Parma**.

Team ABI di ricerca

Luisa Bajetta (Responsabile), Maria Luisa Parenti, Daniela Vitolo
dell'Ufficio Marketing e Customer Satisfaction dell'ABI

Dati elaborati da Maria Cristina Abaterusso (PattiChiari)

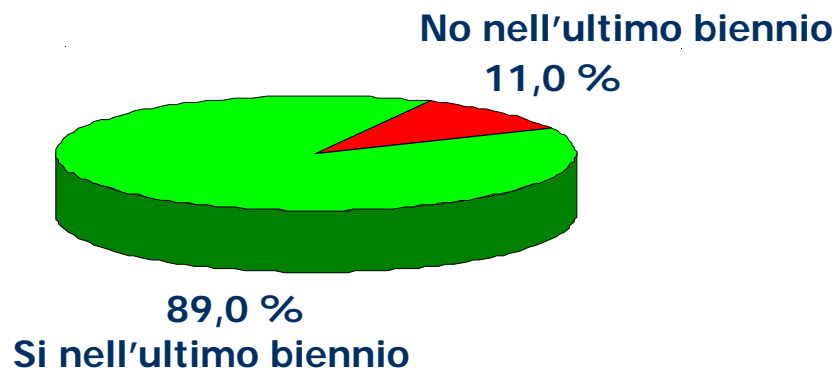
Il questionario era composto da tre sezioni:

1. Modalità di realizzazione delle indagini di CS
2. Interazione fra la CS e gli altri processi gestionali
3. Assetti organizzativi delle funzioni/attività che si occupano di CS

Realizzazione delle indagini di CS

La sua banca dispone di indagini di CS?

(% Base: 92 Banche)



Risposte multiple

2009

La Banca ha acquisito indagini di CS realizzate per una pluralità di banche



La Banca ha effettuato indagini di CS sui propri clienti



Non ha realizzato indagini di CS ma è **allo studio la realizzazione per il 2010**



Non ha realizzato indagini di CS; **non sono allo studio**

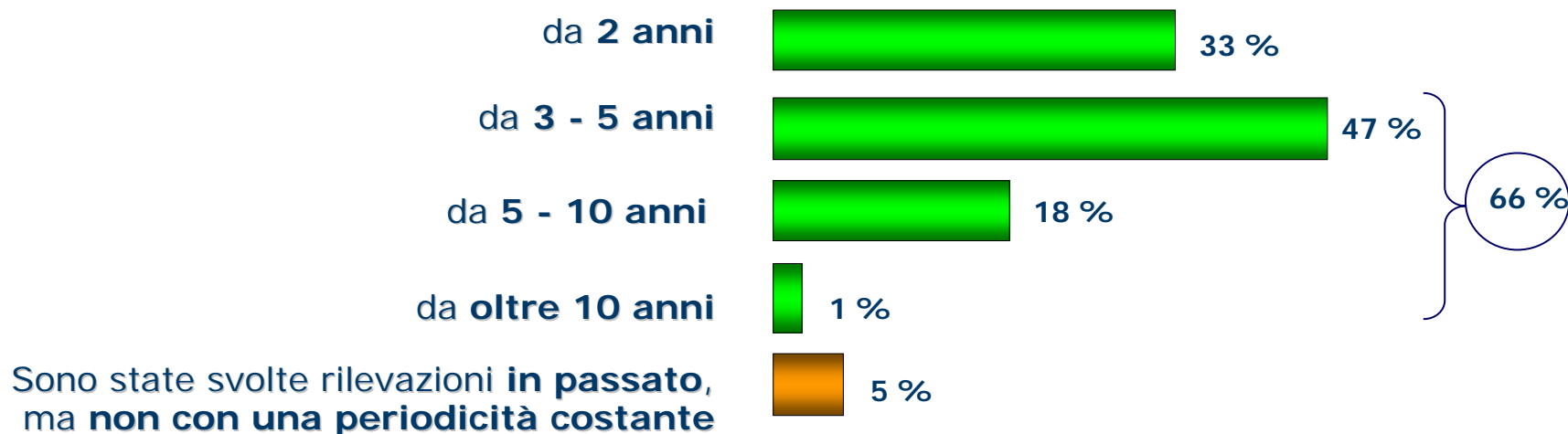


Periodicità di realizzazione delle indagini di CS

Se la banca ha effettuato indagini di CS sui propri clienti nel 2009, da quanto tempo è attiva la rilevazione?

(% Base: 79 Banche che hanno effettuato indagini di CS sui propri clienti nel 2009)

Le rilevazioni vengono effettuate **sistematicamente**:



Finalità strategiche degli approcci di CS

Principali finalità strategiche degli approcci di CS

(% Base: 82 Banche che hanno acquistato/effettuato indagini di CS)

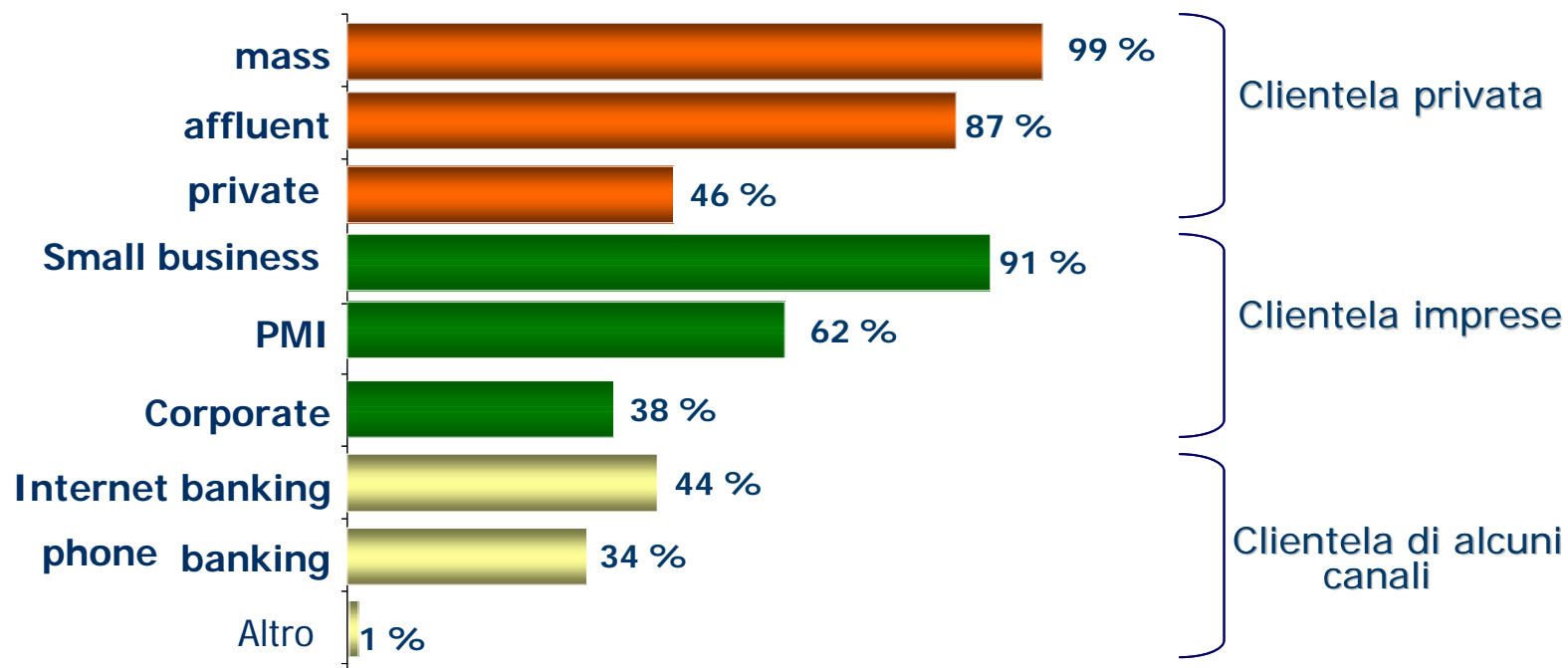
Risposte multiple



Segmentazione delle indagini di CS

Dom.5 A quali segmenti della vostra clientela si rivolgono le indagini di CS da voi effettuate?

(% Base: 82 Banche che hanno effettuato indagini di CS)



Profondità territoriale delle indagini di CS

Indagini di CS sui diversi segmenti

	Clientela privata	Small business	Corporate
Totale banca	15%	19%	40%
Regione	32%	23%	1%
Sportello/gruppi di sportelli	57%	44%	15%

Frequenza elevata:
nel 40% dei casi
mensile o settimanale (altrimenti annuale)

Quasi esclusivamente indagini **telefoniche**.

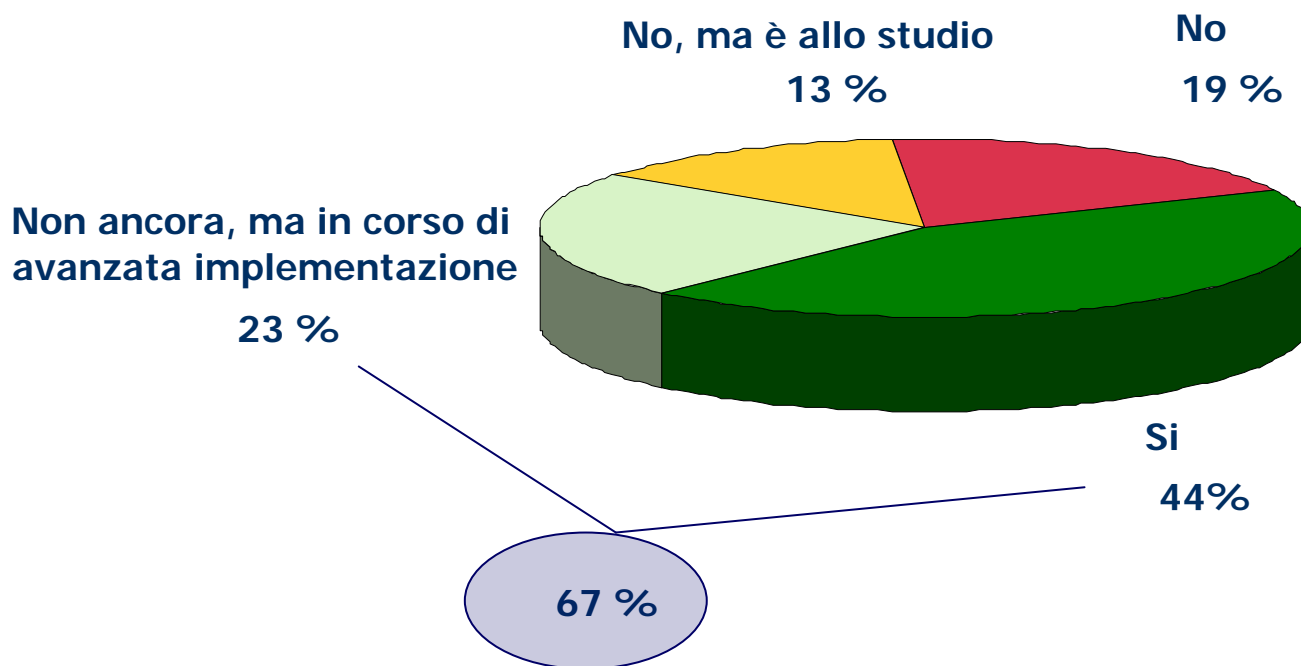
Frequenza non elevata: annuale o superiore

Accanto alle indagini **telefoniche**, si sviluppano quelle via **Internet**.

Utilizzo dei dati di CS nei sistemi di incentivazione del personale

I dati di CS vengono utilizzati nell'ambito dei sistemi di incentivazione del personale?

(% Base: 82 Banche che hanno acquistato/effettuato indagini di CS)

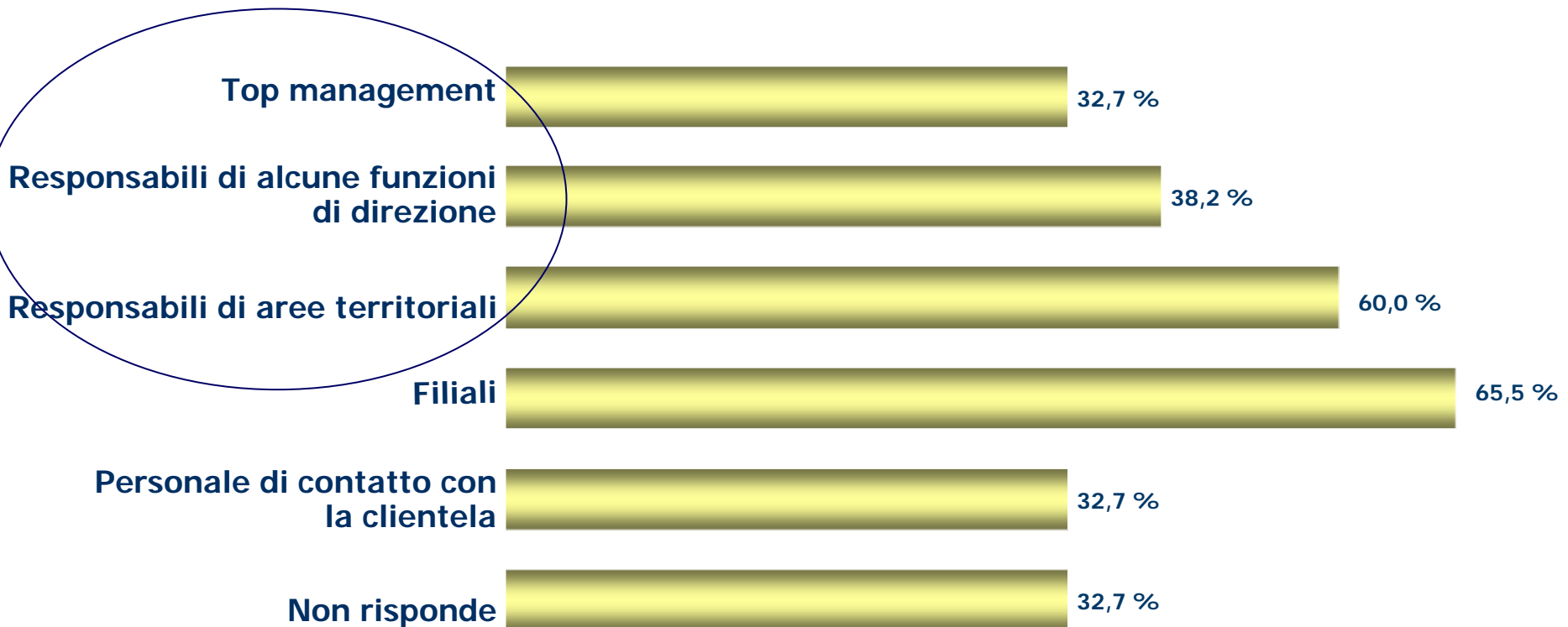


Articolazione dei sistemi di incentivazione del personale

Se i dati di CS vengono utilizzati nell'ambito dei sistemi di incentivazione del personale, a quale livello sono inseriti?

(% Base: 55 Banche che utilizzano i dati di CS nell'ambito dei sistemi di incentivazione del personale)

Risposte multiple

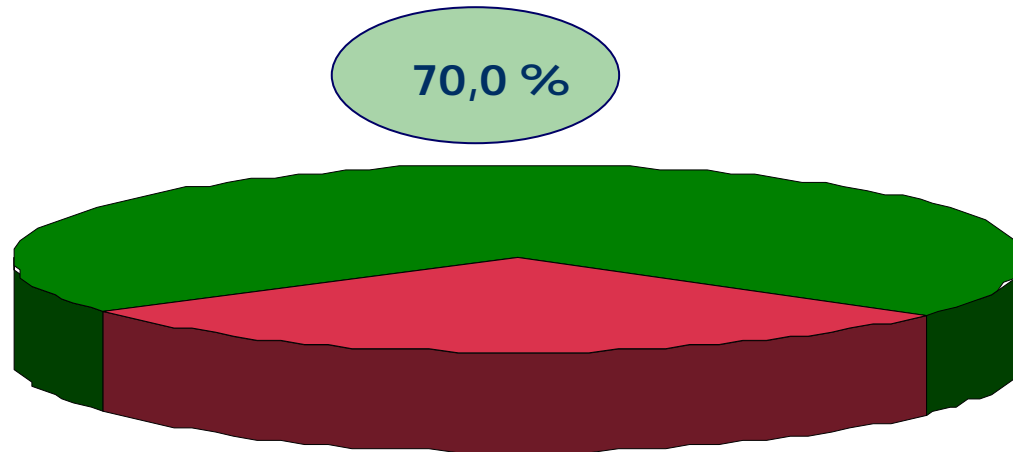


Unità organizzativa della banca specificamente dedicata alla CS

Con riferimento agli aspetti organizzativi, esiste un ufficio/unità organizzativa specificatamente dedicata alla CS della clientela?

(% Base: 82 Banche che hanno acquistato/effettuato indagini di CS)

Hanno un'unità organizzativa dedicata alla CS



Non hanno un'unità organizzativa dedicata alla CS

30,0 %

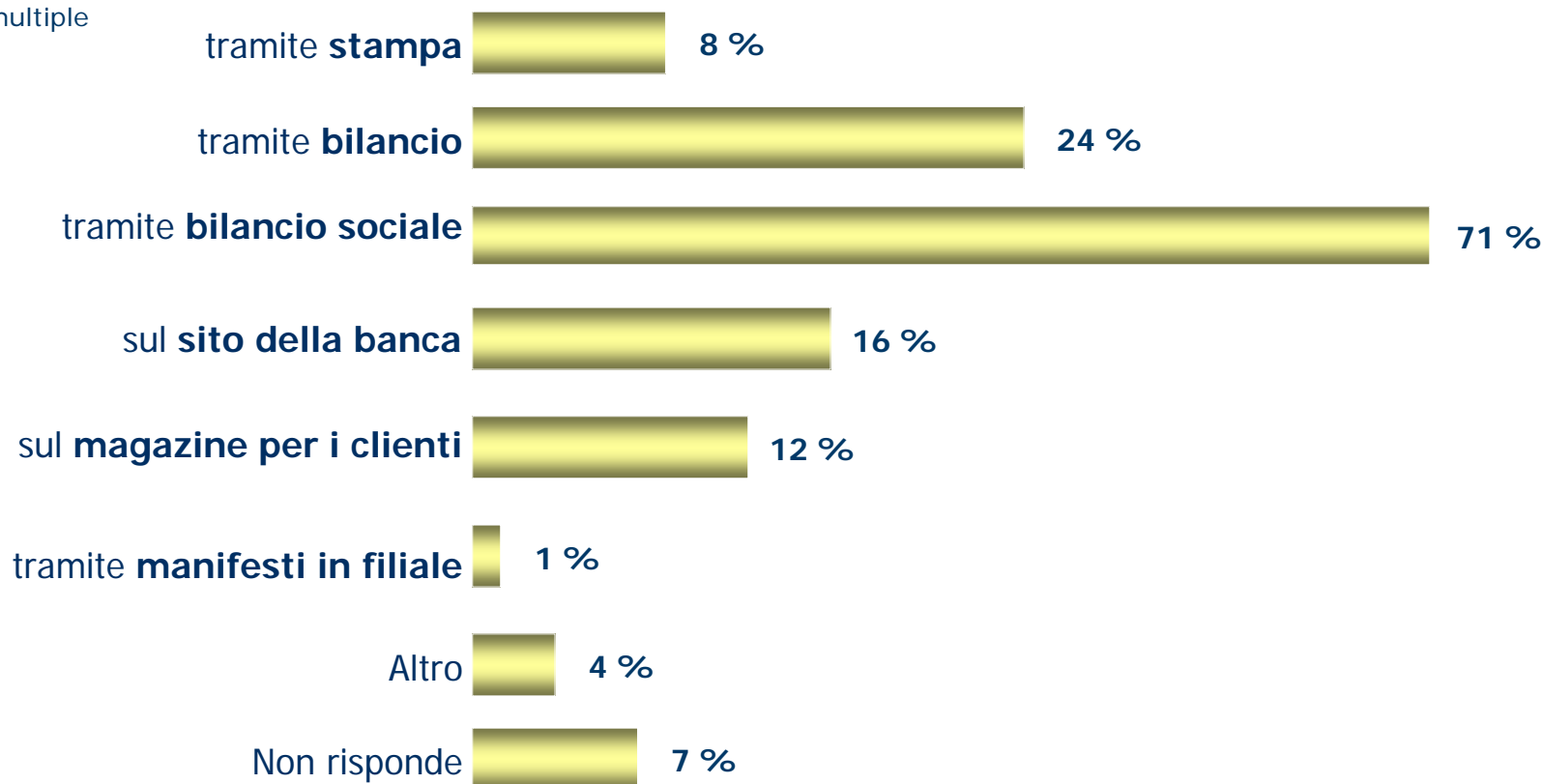
Publicazione dei dati della banca relativi alle indagini di CS

I dati di CS relativi alla vostra Banca vengono resi pubblici?

(% Base: 82 Banche che hanno acquistato/effettuato indagini di CS)

Quasi tutte le banche intervistate pubblicano i risultati di CS

Risposte multiple



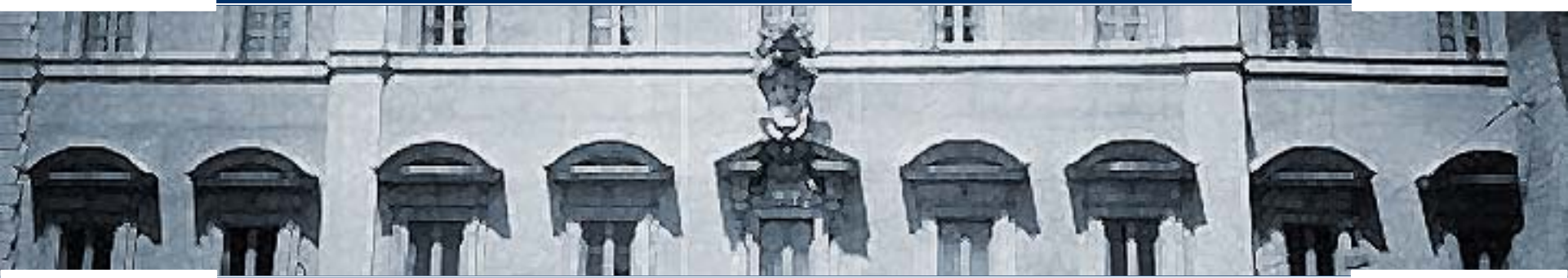
Relazione tra la CS e alcuni fenomeni

Sulla base dei dati delle vostre indagini, avete effettuato analisi della correlazione esistente fra i seguenti fenomeni?

(% Base: 82 Banche che hanno acquistato/effettuato indagini di CS)

Hanno verificato l'esistenza di una correlazione tra:





La Customer Satisfaction in banca: i risultati di una ricerca ABI

*"Qualità, relazione e fiducia: conoscere e rafforzare la
Customer Experience" - Roma, 25 -26 marzo 2010*

Luisa Bajetta

**Responsabile
Ufficio Marketing e Customer Satisfaction**