

II “Documento” completo relativo ai sondaggi

(in ottemperanza al regolamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa: delibera 153/02/CSP, allegato A, art. 3, pubblicato su G.U. 185 del 8/8/2002)

<< OSSERVATORIO ABI SULLA CUSTOMER SATISFACTION DEL SEGMENTO RETA IL >>

29 marzo 2010

A. SOGGETTO CHE HA REALIZZATO IL SONDAGGIO

⇒ GfK Eurisko s.r.l.

B. COMMITTENTE E ACQUIRENTE

⇒ Associazione Bancaria Italiana

C. TIPO E OGGETTO DEL SONDAGGIO

La ricerca è principalmente finalizzata a monitorare l'andamento della customer satisfaction presso la clientela di banche. L'obiettivo è raggiunto esplorando sia i comportamenti sia gli atteggiamenti sia i giudizi (sulla banca nel complesso e su molteplici, specifici aspetti della relazione banca-cliente) dei bancarizzati in merito alla loro banca di riferimento.

UNIVERSO O COLLETTIVO DI RIFERIMENTO

⇒ L'universo è rappresentato da individui bancarizzati (possessori di c/c e/o libretto bancario), tra i 18 e i 74 anni di età.

UNITÀ INTERVISTATE

⇒ Campione: 1000 interviste.

TIPO DI CAMPIONAMENTO E DETTAGLIO SUI CRITERI SEGUITI PER LA FORMAZIONE DEL CAMPIONE

⇒ Campione rappresentativo del target considerati, stratificato per aree geografiche, con quote di età e professione.

D. ESTENSIONE TERRITORIALE DEL SONDAGGIO (COMUNI DI RILEVAZIONE)

⇒ Tutto il territorio nazionale (cfr tabella allegata)

GfK Eurisko S.r.l.
Via Monte Rosa 15
20149 Milano

Tel +39 02/438091
Fax +39 02/4814177
www.gfk-eurisko.it

Piazza della Repubblica 59
00185 Roma
Tel +39 06/47823302
Fax +39 06/96703967

Cap. soc. € 2.600.000,00 i.v.
REA Milano 1514546
C.F., P.IVA e Iscr. Reg. Imp.
11955940157

Direzione e coordinamento: GfK AG



E. DATA O PERIODO IN CUI È STATO REALIZZATO IL SONDAGGIO

⇒ Giugno 2009

F. METODO DI RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

⇒ Le interviste sono state condotte con metodologia CAT I.

G. TESTO INTEGRALE DI TUTTE LE DOMANDE RIVOLTE AI RISPONDENTI

⇒ Vedi allegato statistico

H. CONSISTENZA NUMERICA DEL CAMPIONE DI INTERVISTATI, NUMERO DEI NON RISPONDENTI E DELLE SOSTITUZIONI EFFETTUATE, PERCENTUALE DELLE PERSONE CHE HANNO RISPOSTO A CIASCUNA DOMANDA

⇒ Numerosità campionaria: 1.000 interviste

⇒ Numero dei non rispondenti/ cadute/ contatti a vuoto: 25.540

⇒ Totale contatti effettuati: 50.296

⇒ Percentuale delle persone che hanno risposto a ciascuna domanda:

vedi allegato statistico

I. VERIFICA DELLA COERENZA DELLE RISPOSTE ALLE DIVERSE DOMANDE

⇒ Nel rispetto degli standard Assirm e norme ISO 9001: 2000

L. “RAPPRESENTATIVITÀ” DEI RISULTATI, IN TERMINI “MARGINE DI ERRORE”, AL LIVELLO FIDUCIARIO DEL 95%, DELLE STIME OTTENUTE (VALORI ASSOLUTI, MEDIE, PERCENTUALI, ETC.) PER LE VARIABILI PIÙ IMPORTANTI CON RIFERIMENTO AGLI OBIETTIVI DEL SONDAGGIO (CON RIFERIMENTO AL MARGINE DI ERRORE OCCORRE SPECIFICARE GLI EVENTUALI LIMITI INTERPRETATIVI DEI RISULTATI PIÙ ANALITICI CONTENUTI NELLE TABELLE PUBBLICATE E DIFFUSE)

⇒ campione totale 1.000 interviste
(calcolato al 50%) +/- 3,1 %;

ALLEGATO STATISTICO

DOM. 6 - PARLIAMO ORA DEI CANALI ATTRAVERSO CUI LEI, NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO, È ENTRATO IN CONTATTO CON LE BANCHE DI CUI È CLIENTE. PER CIASCUNO DEI CANALI CHE LE LEGGERÒ MI POTREBBE INDICARE SE LO HA UTILIZZATO PER ENTRARE IN CONTATTO CON "XXX (NOME DELLA BANCA PRINCIPALE/ UNICA)"?

- ⇒ agenzia/sportello/ filiale
- ⇒ sportello bancomat/ATM/ aree self service
- ⇒ servizio di banca telefonica/Call center/n° verde/telefono cellulare
- ⇒ Internet banking/ Home banking
- ⇒ promotore/ consulente
- ⇒ mancate risposte 1.1%