

## Il "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-GfK EURISKO SULLA CS DELLA CLIENTELA RETAIL – POSIZIONAMENTO BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA >>

14 Aprile 2010

A. SOGGETTO CHE HA REALIZZATO IL SONDAGGIO

⇒ GfK Eurisko s.r.l.

B. COMMITTENTE E ACQUIRENTE

⇒ Banca Popolare dell'Emilia Romagna

C. TIPO E OGGETTO DEL SONDAGGIO

⇒ Ricostruire il processo di erogazione dal punto di vista del cliente; misurare le prestazioni; monitorare l'andamento della brand image delle banche. Fornire il quadro delle aree critiche e dei punti di forza della banca. Approfondire l'analisi dei bisogni dei clienti rispetto all'offerta della banca.

UNIVERSO O COLLETTIVO DI RIFERIMENTO

⇒ L'universo è rappresentato dai clienti della banca, in età tra i 18 e i 74 anni.

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

UNITÀ INTERVISTATE

⇒ 900 casi.

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

⇒ Campione rappresentativo dei clienti della banca, stratificato per zone geografiche di pertinenza della banca, con quote di sesso ed età.

D. ESTENSIONE TERRITORIALE DEL SONDAGGIO ( COMUNI DI RILEVAZIONE )

- ⇒ Zone geografiche di pertinenza della banca:
- ⇒ AREA BOLOGNA
- ⇒ AREA CARPI VERONA MANTOVA
- ⇒ AREA CESENA
- ⇒ AREA MODENA
- ⇒ AREA MILANO
- ⇒ AREA PARMA PIACENZA CREMONA
- ⇒ AREA REGGIO EMILIA
- ⇒ AREA ROMA
- ⇒ AREA SASSUOLO

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

- ⇒ Settembre 2009.

F. METODO DI RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

- ⇒ Le interviste sono state condotte con metodologia CATI.

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: 900
- ⇒ Numero dei non rispondenti/ cadute/ contatti a vuoto: 4277
- ⇒ Totale contatti effettuati: 5230
- ⇒ 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: 900 interviste  
(calcolato al 50%) +/- 3.3%

M. MEZZO DI COMUNICAZIONE SU CUI E' STATO PUBBLICATO IL SONDAGGIO

⇒ Gazzetta di Modena, Giornale di Reggio, L'Informazione di Bologna

N. DATA DI PUBBLICAZIONE

⇒ 13 aprile 2010

### **ALLEGATO STATISTICO**

**DOM. 47 - E IN GENERALE, AD OGGI, QUANTO È SODDISFATTO DELLA RELAZIONE CON BPER? (SCALA 3-8)**

⇒ mancate risposte = 0%