



Data 30/07/2010

SONDAGGIO TNS Italia

MISURARE LA CUSTOMER EXPERIENCE DEI CLIENTI NEL PROCESSO
DI EROGAZIONE DI UN MUTUO

DOCUMENTO INFORMATIVO COMPLETO

(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)

Autore/ soggetto che ha realizzato il sondaggio: TNS Infratest (oggi TNS Italia)

Committente e Acquirente: dati di proprietà di Gruppo Banco Popolare Soc. Coop.

Tipo di rilevazione:

Sondaggio tramite interviste telefoniche

Oggetto del sondaggio:

La customer experience della clientela privata in relazione alla gestione dei mutui immobiliari

Universo di riferimento e unità intervistate:

Clienti di Banco Popolare che, a partire dal 1/1/2009, hanno richiesto un mutuo per l'acquisto di una casa.

Sono state intervistate 751 unità estratte dal data base del Committente

Tipo di campione e criteri di estrazione:

Il campione intervistato è rappresentativo dell'universo clienti che hanno richiesto un mutuo a partire dal 1° Gennaio 2009, sulla base della customer base fornita da Banco Popolare. Il campione è stato estratto randomicamente

Estensione territoriale:

Nazionale

Date di realizzazione sondaggio:

Il sondaggio è stato realizzato dal 10 al 19 Giugno 2009

Metodo di raccolta delle informazioni:

Interviste telefoniche mediante metodologia CATI



TNS Italia Srl
Via Bolama, 11/3 - 13
20126 Milano - Italia
tel. (+39) 02 27 07 2.1 (ric. aut.)
fax (+39) 02 27 07 22 00

Corso Vittorio Emanuele II, 18
00186 Roma - Italia
tel. (+39) 06 45 40 23 00
fax (+39) 06 67 93 676

tns.italia@tns-global.com
www.tns-global.it

Numero persone contattate:

- Interviste complete: 751 (52,2%)
- Rifiuti/sostituzioni: 687 (47,8%))
- Totale contatti effettuati 1438

Verifica della coerenza delle risposte:

L'utilizzo del sistema CATI garantisce il controllo della qualità e della coerenza delle risposte, in quanto il software utilizzato predispone a priori le "regole" che debbono essere seguite nella compilazione del questionario.

Non si possono verificare pertanto errori derivanti da risposte non dovute o mancanti.

La raccolta dei dati è stata monitorata mediante un costante lavoro di supervisione nel rispetto degli standard qualitativi dell'ASSIRM e norme ISO.

Rappresentatività dei risultati:

- il margine di errore relativo ai risultati del sondaggio (livello di significatività del 95%) è compreso fra +/- 3,0% per i valori percentuali *relativi al totale degli intervistati (751 casi)*

Il livello qualitativo risponde agli standard ASSIRM ed è certificato secondo le norme ISO 9001: 2000 da Det Norske Veritas Italia.

Testo integrale delle domande rivolte agli intervistati e % dei Non so/Non risponde:

Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto/a di come (CITARE NOME INSEGNA) ha gestito la perizia per il mutuo da lei richiesto?

0 % di Non so

E sulla base di come la banca ha gestito la perizia, consiglierebbe ad un amico o ad un collega di rivolgersi a (CITARE NOME INSEGNA) per la richiesta di un mutuo?

0 % di Non so

E se lei dovesse scegliere oggi una banca per la richiesta di un mutuo, sceglierebbe nuovamente di rivolgersi a (CITARE NOME INSEGNA)?

0 % di Non so

Quanto considera complessivamente vantaggioso per lei la gestione della perizia svolta da (CITARE NOME INSEGNA) rispetto ad altre Banche?

0 % di Non so

quando Lei ha portato la documentazione necessaria per l'attivazione della perizia, l'incaricato della banca ha verificato insieme a Lei che ci fosse tutto il necessario?

0 % di Non so



Membro Esomar
Cod. Fisc. e P. IVA IT 01262720152
REA MI-0579520
Cap. Soc. € 161.371,00



TNS Italia Srl
Via Bolama, 11/3 - 13
20126 Milano - Italia
tel. (+39) 02 27 07 2.1 (ric. aut.)
fax (+39) 02 27 07 22 00

Corso Vittorio Emanuele II, 18
00186 Roma - Italia
tel. (+39) 06 45 40 23 00
fax (+39) 06 67 93 676

tns.italia@tns-global.com
www.tns-global.it

La documentazione era stata giudicata completa?

0 % di Non so

Successivamente, Le è capitato di essere contattato dalla filiale o direttamente dal perito per portare altra documentazione relativa all'immobile?

0 % di Non so

E questa richiesta di documentazione le è stata fatta prima o dopo il sopralluogo del perito presso l'immobile/proprietà?

7 % di Non so

Quale/i dei seguenti documenti Le hanno chiesto?

0 % di Non so

Dopo quanti giorni ha portato in filiale i documenti richiesti?

0 % di Non so

Il giorno in cui è formalizzata la richiesta di perizia, l'incaricato della banca le ha specificato entro quanti giorni sarebbe stato chiamato dal perito

8 % di Non so

Quanti giorni all'incirca le sono stati comunicati per il contatto da parte del perito?

13 % di Non so

Dopo quanti giorni è stato effettivamente contattato dal perito della banca?

15 % di Non so

In totale, dopo quanti giorni dal primo contatto col perito è avvenuto il sopralluogo per la perizia?

9 % di Non so

Come è stata definita la data del sopralluogo ...

0 % di Non so

Lei è stato/a presente durante la perizia svolta dall'incaricato della Banca?

0 % di Non so

Chi era presente durante la perizia dell'incaricato della banca?

0 % di Non so

La sua banca l'ha chiamata per comunicarle l'avvenuto rilascio della perizia?

0 % di Non so



Membro Esomar
Cod. Fisc. e P. IVA IT 01262720152
REA MI-0579520
Cap. Soc. € 161.371,00



TNS Italia Srl
Via Bolama, 11/3 - 13
20126 Milano - Italia
tel. (+39) 02 27 07 2.1 (ric. aut.)
fax (+39) 02 27 07 22 00

Corso Vittorio Emanuele II, 18
00186 Roma - Italia
tel. (+39) 06 45 40 23 00
fax (+39) 06 67 93 676

tns.italia@tns-global.com
www.tns-global.it

La perizia effettuata era in linea con la valutazione che si aspettava?
4 % di Non so

Quanto tempo è passato in totale dal momento in cui ha fatto la domanda di mutuo fino all'esito della perizia rilasciato dopo il sopralluogo del perito?
17 % di Non so

Considerando tutti gli aspetti che riguardano la perizia svolta sull'immobile, lei direbbe che la sua opinione su (CITARE NOME) è
0 % di Non so

Elenco dei Comuni dove è stata effettuata almeno 1 rilevazione

ACIREALE
ALBAREDO D'ADIGE
ALICE SUPERIORE
AMELIA
ARCORE
ARGENTA
ARZIGNANO
ASTI
BAGNACAVALLLO
BAGNOLO MELLA
BARGA
BASTIGLIA
BELPASSO
BERGAMO
BESOZZO
BINASCO
BOLLATE
BOLOGNA
BONATE SOPRA
BORDONARO
BORGO TOSSIGNANO
BOVISIO-MASCIAGO
BRESCIA
BRUGHERIO
BURAGO DI MOLGORA
BUSTO ARSIZIO
CAERANO DI SAN MARCO
CALICE LIGURE



Membro Esomar
Cod. Fisc. e P. IVA IT 01262720152
REA MI-0579520
Cap. Soc. € 161.371,00



TNS Italia Srl
Via Bolama, 11/3 - 13
20126 Milano - Italia
tel. (+39) 02 27 07 2.1 (ric. aut.)
fax (+39) 02 27 07 22 00

Corso Vittorio Emanuele II, 18
00186 Roma - Italia
tel. (+39) 06 45 40 23 00
fax (+39) 06 67 93 676

tns.italia@tns-global.com
www.tns-global.it

CAMAGNA MONFERRATO
CAMPI BISENZIO
CAMPOSAMPIERO
CANTU'
CAPONAGO
CARAVATE
CARINI
CARNATE
CARRARA
CASALECCHIO DI RENO
CASARZA LIGURE
CASORATE SEMPIONE
CASSINA DE' PECCHI
CASTEL FRENTANO
CASTELFRANCO EMILIA
CASTELLANZA
CASTELNOVO DI SOTTO
CASTELVERDE
CASTIRAGA VIDARDO
CATANIA
CAVRIAGO
CERANO
CERNUSCO SUL NAVIGLIO
CESANO BOSCONI
CHIAMPO
CHIAVARI
CHIRIGNAGO
CINISELLO BALSAMO
CIVITAVECCHIA
COGORNO
COLOGNO MONZESE
COMUN NUOVO
CORBETTA
CORNAREDO
CORREGGIO
CREMA
CREMONA
CRESCENTINO
DALMINE
DIECIMO



Membro Esomar
Cod. Fisc. e P. IVA IT 01262720152
REA MI-0579520
Cap. Soc. € 161.371,00



TNS Italia Srl
Via Bolama, 11/3 - 13
20126 Milano - Italia
tel. (+39) 02 27 07 2.1 (ric. aut.)
fax (+39) 02 27 07 22 00

Corso Vittorio Emanuele II, 18
00186 Roma - Italia
tel. (+39) 06 45 40 23 00
fax (+39) 06 67 93 676

tns.italia@tns-global.com
www.tns-global.it

EDOLO
FAENZA
FAVARO VENETO
FIDENZA
FINO MORNASCO
FIRENZE
FOLLONICA
FORCOLI
FORMIGINE
FOSSALTA DI PIAVE
GALBIATE
GAMBOLO'
GARGALLO
GENOVA
GENZANO DI ROMA
GIARDINI-NAXOS
GORGIO AL MONTICANO
GRAVELLONA LOMELLINA
GROSSETO
GUASTICCE
IMOLA
ISOLA DELLE FEMMINE
LA SPEZIA
LALLIO
LATIGNANO
LAVAGNO
LEGNAGO
LENO
LIDO
LIVORNO
LOCATE DI TRIULZI
LODI
LONDON
LUCCA
MACHERIO
MALNATE
MANTA
MARCIANA MARINA
MARSALA
MASCALI



Membro Esomar
Cod. Fisc. e P. IVA IT 01262720152
REA MI-0579520
Cap. Soc. € 161.371,00



TNS Italia Srl
Via Bolama, 11/3 - 13
20126 Milano - Italia
tel. (+39) 02 27 07 2.1 (ric. aut.)
fax (+39) 02 27 07 22 00

Corso Vittorio Emanuele II, 18
00186 Roma - Italia
tel. (+39) 06 45 40 23 00
fax (+39) 06 67 93 676

tns.italia@tns-global.com
www.tns-global.it

MASSA
MASSINO VISCONTI
MEDOLLA
MENTANA
MESSINA
MEZZOLARA
MILANO
MILZANO
MODENA
MONCALIERI
MONTE COLOMBO
MONTECCHIA DI CROSARA
MONTERENZIO
MONTICELLI BRUSATI
MONZA
MOTTA DI LIVENZA
NAPOLI
NAVACCHIO
NICHELINO
NOTO
NOVARA
NOVI LIGURE
ONZO
ORVIETO
OVADA
PADOVA
PALAZZO PIGNANO
PALERMO
PARABIAGO
PARMA
PAULLO
PEDARA
PENNE
PESARO
PESCARA
PIANELLA
PIEVE FISSIRAGA
PIOMBINO
PISA
PISA



Membro Esomar
Cod. Fisc. e P. IVA IT 01262720152
REA MI-0579520
Cap. Soc. € 161.371,00



TNS Italia Srl
Via Bolama, 11/3 - 13
20126 Milano - Italia
tel. (+39) 02 27 07 2.1 (ric. aut.)
fax (+39) 02 27 07 22 00

Corso Vittorio Emanuele II, 18
00186 Roma - Italia
tel. (+39) 06 45 40 23 00
fax (+39) 06 67 93 676

tns.italia@tns-global.com
www.tns-global.it

PISOGNE
POMARANCE
PONTE NOSSA
PONTEDERA
PORCARI
PORTOFERRAIO
POZZUOLO MARTESANA
PREDORE
PRIOLO GARGALLO
QUARRATA
QUINZANO D'OGGIO
RAVARINO
REGGIO NELL'EMILIA
RENATE
RIANO
RIMINI
RIPALIMOSANI
RIVOLTA D'ADDA
RODANO
ROMA
ROMANO DI LOMBARDIA
RONCO BRIANTINO
ROVERBELLA
SALAPARUTA
SAN BARTOLOMEO IN GALDO
SAN DONA' DI PIAVE
SAN GEMINI
SAN GIOVANNI LA PUNTA
SAN GIULIANO TERME
SAN MARTINO BUON ALBERGO
SAN PIETRO
SAN ROCCO AL PORTO
SANSEPOLCRO
SANTA MARIA DI LICODIA
SANT'ANGELO IN LIZZOLA
SANT'ORESTE
SASSUOLO
SAVONA
SCIACCA
SENAGO



Membro Esomar
Cod. Fisc. e P. IVA IT 01262720152
REA MI-0579520
Cap. Soc. € 161.371,00



TNS Italia Srl
Via Bolama, 11/3 - 13
20126 Milano - Italia
tel. (+39) 02 27 07 2.1 (ric. aut.)
fax (+39) 02 27 07 22 00

Corso Vittorio Emanuele II, 18
00186 Roma - Italia
tel. (+39) 06 45 40 23 00
fax (+39) 06 67 93 676

tns.italia@tns-global.com
www.tns-global.it

SERiate
SESTO SAN GIOVANNI
SILEA
SIRMIONE
SOLIERA
SOMMACAMPAGNA
SORI
SPINO D'ADDA
SUBBIANO
TAURIANOVA
TERMOLI
TERNO D'ISOLA
TIRRENIA - CALAMBRONE
TORINO
TORRE DEL LAGO PUCCINI
TORTONA
TREBASELEGHE
TRESANA
TREVISO
TRIESTE
USMATE VELATE
VALEGGIO SUL MINCIO
VAREDO
VEGGIANO
VENEZIA
VERANO BRIANZA
VERONA
VETRIANO
VIAREGGIO
VICARELLO
VICOPIANO
VIGNOLA
VILLA DI SERIO
VILLANOVA D'ALBENGA
VINOVO
ZANDOBBIO
ZIMELLA



Membro Esomar
Cod. Fisc. e P. IVA IT 01262720152
REA MI-0579520
Cap. Soc. € 161.371,00