Kantar Italia S.r.l.

Documento completo relativo al sondaggio[1]

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

1.TITOLO DEL SONDAGGIO

Progetto FINECO Customer Satisfaction 2023

2. SOGGETTO CHE HA REALIZZATO IL SONDAGGIO

Kantar Italia S.r.l.

3. SOGGETTO COMMITTENTE

Fineco Bank S.p.A.

4. SOGGETTO ACQUIRENTE

Fineco Bank S.p.A.

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

La raccolta dati si è svolta dal 7 Novembre 2023 al 27 Novembre 2023

[1] Tutti i campi sono obbligatori.

Kantar Italia S.r.l.

6. MEZZO/MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA SUL/SUI QUALE/QUALI È PUBBLICATO O DIFFUSO IL SONDAGGIO[2] (*pubblicato sul quotidiano/periodico cartaceo e/o elettronico, diffuso sull'emittente radiofonica, televisiva o sul sito web)*

Pubblicazione sul sito internet di Fineco: sezione Noi siamo Fineco - Fineco (finecobank.com) e sezione Sostenibilità (pagina in lingua italiana: https://about.finecobank.com/it/sustainability/per-i-clienti/ e pagina in lingua inglese: https://about.finecobank.com/en/sustainability/per-i-clienti/)

7. DATA DI PUBBLICAZIONE O DIFFUSIONE

Gennaio 2024

8. TEMI/FENOMENI OGGETTO DEL SONDAGGIO *(economia, società, attualità, costume, marketing, salute, etica, ambiente etc.*)

Monitorare il rapporto tra FINECO BANK e la sua clientela per individuare i principali drivers di soddisfazione, evidenziare le aree di forza e di debolezza ed individuare eventuali aree di miglioramento per assicurarsi una continua e costante crescita.

9. POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO

Clienti di FINECO BANK S.p.A.

10. ESTENSIONE TERRITORIALE DEL SONDAGGIO[3]

Nord Ovest: Liguria, Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta
Nord Est: Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Trentino-Alto Adige, Veneto
Centro: Marche, Toscana, Umbria, Lazio
Sud & Isole: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia, Sardegna

[2] Fatti salvi i casi di esclusione di cui all'articolo 2 comma 3 del Regolamento.
[3] Nel definire l'estensione territoriale del sondaggio è possibile scegliere tra due opzioni, la prima con l'elenco dei comuni oggetto della rilevazione, la seconda con il numero dei comuni suddiviso per area geografica.

Kantar Italia S.r.l.

10.1.COMUNI DI RILEVAZIONE [4]

Opzione a). Elenco dei Comuni

Province di Rilevazione:
AG
AL
AN
AO
AP
AQ
AR
AT
AV
BA
BG
BI
BL
BN
BO
BR
BS
BT
BZ
CA
CB
CE
CH
CI
CL
CN
CO
CR
CS
CT
CZ
EE
EN
FC
FE
FG
FI
FM
FO
FR
GE
GO
GR
IM
IS

[4] Inserire, nella casella di testo, l'elenco dei comuni in formato tabella.

Kantar Italia S.r.l.

Opzione b). Numero di comuni[5]

Comuni	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole	Totale
fino a 5mila abitanti					
più di 5mila abitanti					
fino a 10mila abitanti					
tra 10mila e 100mila abitanti					
più di 100mila abitanti					
Totale					

11. METODO DI CAMPIONAMENTO *(inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico, del panel e l'eventuale ponderazione)*

Campione estratto da database nominativi di clienti FINECO forniti da FINECO BANK.
Sono stati intervistati 2348 individui secondo un campione non probabilistico di clienti FINECO tramite un link web based gestito direttamente da FINECO BANK.
I risultati sono pesati in base all'universo dei clienti FINECO

12. RAPPRESENTATIVITÀ DEL CAMPIONE INCLUSA L'INDICAZIONE DEL MARGINE DI ERRORE

Sono stati invitati a rispondere al questionario 100.085 clienti.
Hanno risposto all'intervista 2.348 clienti.
Margine di errore massimo al 95% di significatività 2%.

13. METODO DI RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

CAWI (Computer Aided Web Interview)

[5] La suddivisione geografica delle Regioni segue la ripartizione dell' Istat:

- Nord Ovest: Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Liguria
- Nord Est: Bolzano-Bozen, Trento, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna
- Centro: Toscana, Umbria, Marche, Lazio
- Sud e Isole: Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna

Kantar Italia S.r.l.

14. CONSISTENZA NUMERICA DEL CAMPIONE DI INTERVISTATI, NUMERO DEI NON RISPONDENTI E DELLE SOSTITUZIONI EFFETTUATE;

Non reperibili	cifra ……..	% ……
Rifiuti	cifra ……..	% ……
Sostituzioni	cifra ……	% .....
Totale interviste effettuate	cifra ……2.348	% ……100,00

15. TESTO INTEGRALE DI TUTTE LE DOMANDE [6]

(*Testo delle domande e percentuale delle persone che hanno risposto a ciascuna domanda)*

In generale, quanto si ritiene soddisfatto di Fineco? Rispondenti: 2348 (100%)
5 Completamente soddisfatto
4 Molto soddisfatto
3 Abbastanza soddisfatto
2 Poco soddisfatto
1 Per niente soddisfatto

Quanto preferisce Fineco rispetto alle altre banche? Rispondenti: 2348 (100%)
5 Estremamente
4 Molto
3 Abbastanza
2 Poco
1 Non preferisco questa banca
6 Non sa / non risponde

Oltre che di Fineco, è cliente anche di altre banche (tradizionali o online)? Rispondenti: 2348 (100%)
1 Si, di un'altra sola banca oltre a Fineco
2 Sì, di altre 2 banche o più oltre a Fineco
3 No
Y Non sa / Non risponde

Di quale altra banca/quali altre banche lei è attualmente cliente? Rispondenti: 1431 (61%)
1 Lista banche principali
2 Altre…specificare
3 Non sa / non risponde

Lei ha detto di essere cliente anche di ...Complessivamente, considerando tutti gli aspetti di relazione con una banca, quanto si ritiene soddisfatto del rapporto con ..? Rispondenti: 1747 (74%)
5 Completamente soddisfatto
4 Molto soddisfatto
3 Abbastanza soddisfatto
2 Poco soddisfatto
1 Per niente soddisfatto

Quanto preferisce ... rispetto a tutte le altre banche? 1747 (74%)
5 Estremamente
4 Molto
3 Abbastanza
2 Poco
1 Non preferisco questa banca
6 Non sa / non risponde

Quali altre banche, oltre a quella/e di cui è già cliente, potrebbe considerare in futuro? Rispondenti: 2348 (100%)

Contenuto bloccato, non è possibile apportare modifiche al documento.

[6] Inserire, nella casella di testo, l'elenco di tutte le domande.