



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI

Aderente a Union Network International - UNI

UILCA Cassa di Risparmio di Venezia

Segreteria di Coordinamento

Venezia, Giugno 2013

**AGLI ISCRITTI UILCA
CASSA DI RISPARMIO DI VENEZIA**

Intesa Sanpaolo: risultati indagine su Banca Estesa

Banca Estesa è partita il 14 gennaio scorso, prevedendo l'apertura delle filiali fino alle 20 di sera e il sabato mattina. L'Azienda ha raccolto i riscontri della clientela sul progetto attraverso un'indagine quantitativa e qualitativa. Tra i punti di maggior interesse emergono l'immediata disponibilità a sperimentare i nuovi orari e un indice di gradimento e di soddisfazione molto elevati. I dati evidenziano inoltre che è migliorata la percezione globale dei servizi offerti dalla Banca e del *brand*. L'indagine si è basata su 3.500 questionari elaborati da *Customized Research and Analysis* (CRA) e circa 160 interviste qualitative, con l'obiettivo di far emergere sia i dati puntuali (conoscenza dell'iniziativa, livello di utilizzo delle nuove fasce orarie, disponibilità a utilizzarle) sia il *sentiment* della clientela. Ecco i principali risultati **secondo questa elaborazione:**

- Circa un cliente su due ha già sperimentato i nuovi orari e quasi il 95% è a conoscenza dell'iniziativa: gran parte tra quelli che non ne erano a conoscenza pensa che comunque utilizzerà il servizio in futuro.
- Clienti che, per impegni lavorativi e famigliari, non riescono ad andare in filiale negli orari "tradizionali" dicono di gradire il servizio in maniera più marcata rispetto a pensionati, casalinghe e studenti. In pratica, si utilizzano i nuovi orari per non prendere permesso dal lavoro e per comodità.
- Un utilizzatore su 6 di Banca Estesa non è cliente di quella filiale e dichiara che userebbe il servizio se venisse attivato anche nella sua filiale.
- Oltre il 50% per cento degli intervistati dà voti di eccellenza all'iniziativa (su una scala da 0 a 10, maggioranza di 9 e 10).
- Oltre il 30% degli intervistati dichiara che grazie ai nuovi orari andrà più frequentemente in filiale (la percentuale sale sopra il 40% tra i clienti lavoratori).
- Intorno al 40% dei clienti ha utilizzato i nuovi orari per servizi di consulenza; oltre il 30% dei clienti *personal* su appuntamento con un gestore della filiale.

Largo Mattioli, 3 - 20121 MILANO
tel. 02 87943419 - 02 87942579
fax 02 87942580

Via Goito, 2 - 10125 Torino
tel. 011 6694884
fax 011 6695008

e-mail: intesasanpaolo@uilca.it

web: www.uilcais.it

- Banca Estesa è stata in grado in poco tempo di migliorare la percezione della clientela rispetto ai servizi offerti da Intesa Sanpaolo e del *brand* stesso (80% del campione). Inoltre, chi ha già usufruito del servizio è più propenso a consigliare Intesa Sanpaolo rispetto a chi non lo ha ancora testato. Banca Estesa incrementa quindi il passaparola "positivo".

NOI SAPPIAMO CHE UN'INDAGINE DI MERCATO E' FACILMENTE INFLUENZABILE DAL MODO IN CUI SONO POSTE LE DOMANDE.

Ci sono delle domande e delle considerazioni che non abbiamo visto in questi questionari

- Oltre a chiedere alla clientela se gradisce avere la Banca aperta il sabato e la sera dovevano chiedere se gradivano, in contropartita, avere disagi negli orari standard per carenza di personale.
- Bisognerebbe chiedere ai clienti Personal se vengono in orari diversi dai soliti perché solo a quell'ora trovano il loro gestore e non semplicemente registrare che oltre il 30% di loro ha usufruito degli orari estesi.
- Bisognerebbe chiedere ai clienti Famiglie, Personal e Small se non si trovano costretti ad adattarsi ai turni pur di trovare il loro referente, piuttosto che essere la Banca a offrire un servizio migliore.
- Bisognerebbe chiedere al cliente che ha il Bancomat, la carta di credito l'Online perché andrà più frequentemente in filiale secondo questo sondaggio. Magari perché siamo noi a chiamarlo sempre più assiduamente?

Ma va bene, tutto risulta un'eccezione da quanto leggiamo, ma non da quanto sentiamo girando nei posti di lavoro.

A NOI NON RISULTA TUTTO ECCELLENTE PER COME OGGI E' ATTUATO IL PROGETTO.

ANZI NON MANCANO LE LAMENTI PER LE LUNGHE ATTESE NEGLI ORARI DI PUNTA, QUANDO PIU' SI FA SENTIRE LA CARENZA DEGLI ORGANICI. SONO DI FATTO SALTATI I PORTAFOGLI SENZA CONSIDERARE CHE ANCHE I DISAGI PER I DIPENDENTI SONO INNUMERABILI.

Quello che ricordiamo bene, invece è che l'orario esteso doveva servire per recuperare eventuali esuberanti derivanti da accorpamenti e chiusure, aumentando gli organici nelle filiali estese di un numero adeguato di dipendenti, non di un numero appena sufficiente per aprire e che non possa garantire neppure le ferie nei periodi estivi senza interrompere i turni o richiedere aiuti da altre filiali.

Un caro saluto.

Uilca Cassa di Risparmio di Venezia
Segreteria di Coordinamento

Largo Mattioli, 3 - 20121 MILANO
tel. 02 87943419 - 02 87942579
fax 02 87942580

Via Goito, 2 - 10125 Torino
tel. 011 6694884
fax 011 6695008

e-mail: intesasanpaolo@uilca.it

web: www.uilca.it