

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI BANCARI



Unionfidi S.C.

Novembre 2010

Sommario

Obiettivi dell'indagine	3
Campione	3
Metodo.....	3
Risultati	5
a) La presenza ed il presidio della rete commerciale Unionfidi nell' area.....	5
b) Il grado di soddisfazione circa il rapporto con il gestore Unionfidi s.c.	5
c) Il grado di soddisfazione circa il rapporto con l'istruttore Unionfidi s.c.	5
d) Il grado di soddisfazione circa il rispetto del tempo di erogazione della garanzia.	6
e) La tempestività e l'adeguatezza delle risposte nel caso di quesiti e problemi.....	6
f) Conoscenza dei servizi ausiliari alla garanzia.....	6
g) Giudizio circa la completezza dei servizi offerti da Unionfidi	7
l) Indicazioni e suggerimenti liberi	7
Prima analisi dei risultati	8
Conoscenza dei servizi accessori alla garanzia	8
Punteggio medio ottenuto.....	8
Classificazione delle indicazioni e dei suggerimenti liberi.....	9
Conclusioni	10
Ringraziamenti.....	10

Obiettivi dell'indagine

La presente indagine, inserita nel piano di comunicazione verso gli *stakeholders* (clienti, banche, istituzioni) per il 2010, ha l'obiettivo di misurare il grado di soddisfazione degli operatori bancari riguardo al servizio offerto da Unionfidi nella concessione delle garanzie alle piccole e medie imprese e di migliorare il servizio stesso attraverso le indicazioni che emergono.

Campione

L'indagine ha interessato un campione di 29 sportelli bancari appartenenti ai 10 istituti di credito che nel corso del 2009 hanno effettuato i maggiori volumi di operazioni deliberate con Unionfidi.

La scelta degli sportelli da coinvolgere all'interno di ciascun istituto di credito è stata orientata a quelli con maggiore, intermedia e minore operatività con Unionfidi. Non è stato possibile realizzare la trentesima intervista per motivi di forza maggiore. Gli intervistati sono stati alternativamente o i Direttori di agenzia o i gestori di mercato.

La distribuzione territoriale del campione non è basata sull'operatività di Unionfidi, anche se la riflette sufficientemente.

ISTITUTI BANCARI COINVOLTI	10
SPORTELLI COINVOLTI	29
PIEMONTE	24
LOMBARDIA	3
ALTRE REGIONI	2

Metodo

L'indagine è stata effettuata dal Servizio Marketing e Relazioni Esterne di Unionfidi mediante interviste telefoniche effettuate nel periodo 15/10/2010 - 05/11/2010.

Per massimizzare la risposta da parte dei clienti, le telefonate sono state precedute da una lettera di presentazione dell'iniziativa da parte della Direzione di Unionfidi.

Per l'indagine è stato predisposto un questionario mirato, che ha consentito agli intervistati di esprimere il proprio giudizio su ciascun quesito con un punteggio compreso tra 1 e 10;

inoltre gli interlocutori sono stati invitati ad esprimere liberamente suggerimenti e reclami. Nel caso di punteggi insufficienti è stato esplicitamente richiesto agli interlocutori di motivare il giudizio con una nota.

L'intervista telefonica ha riguardato:

- ❖ La presenza ed il presidio della rete commerciale Unionfidi nell'area dell'interlocutore.
- ❖ Il grado di soddisfazione circa il rapporto con il gestore Unionfidi (tempestività, competenza, etc.).
- ❖ Il grado di soddisfazione circa il rapporto con l'istruttore Unionfidi, ove presente.
- ❖ Il grado di soddisfazione circa il rispetto del tempo di erogazione della garanzia.
- ❖ Il giudizio circa la tempestività e l'adeguatezza delle risposte nel caso di quesiti e problemi da parte della struttura di Unionfidi.
- ❖ La conoscenza del carnet di servizi di Unionfidi accessori rispetto alle garanzie e il giudizio circa la completezza di questi ultimi.

Ed inoltre :

- ❖ Un giudizio complessivo di soddisfazione circa la collaborazione con Unionfidi.
- ❖ Un'indicazione o un suggerimento libero ai fini del miglioramento della qualità del servizio di Unionfidi.

I risultati sono stati analizzati con l'ausilio di una società specializzata.

Risultati

Sono riportati di seguito i risultati per ciascun argomento oggetto dell'intervista, con una breve sintesi numerica e l'indicazione delle note di commento ricevute.

a) **La presenza e il presidio della rete commerciale Unionfidi nell'area dell'intervistato**

Il punteggio medio assegnato dagli intervistati (in scala da 1 a 10) risulta :

7,2

N°2 interlocutori hanno assegnato un punteggio insufficiente, senza rilasciare commenti.

b) **Il grado di soddisfazione circa il rapporto con il gestore Unionfidi**

Il punteggio medio assegnato dagli intervistati (in scala da 1 a 10) risulta :

8,2

N°1 interlocutore ha assegnato un punteggio insufficiente, senza rilasciare commenti.

c) **Il grado di soddisfazione circa il rapporto con l'istruttore Unionfidi**

Solo N°8 interlocutori ha potuto rispondere a questa domanda, in quanto in 21 casi l'intervistato ha dichiarato di non avere mai avuto rapporti diretti con l'istruttore Unionfidi.

Il punteggio medio assegnato (in scala da 1 a 10) risulta:

6,6

N°2 interlocutori hanno assegnato un punteggio insufficiente, senza rilasciare commenti.

d) Il grado di soddisfazione circa il rispetto del tempo di erogazione della garanzia.

Il punteggio medio assegnato (in scala da 1 a 10) risulta:

6,8

N°5 interlocutori hanno assegnato un punteggio insufficiente, senza rilasciare commenti.

e) La tempestività e l'adeguatezza delle risposte nel caso di quesiti e problemi.

N° 3 interlocutori non hanno risposto alla domanda in quanto non ricordano di aver avuto occasione di sottoporre quesiti o problemi a Unionfidi.

Il punteggio medio assegnato (in scala da 1 a 10) risulta:

7,2

N°1 interlocutore ha assegnato un punteggio insufficiente, senza rilasciare commenti.

f) Conoscenza dei servizi accessori alla garanzia.

L'86% delle persone intervistate ha dichiarato di essere a conoscenza del carnet di servizi accessori di Unionfidi rispetto alle garanzie.



g) Giudizio circa la completezza dei servizi offerti da Unionfidi

N° 13 interlocutori non hanno risposto alla domanda in quanto non hanno mai utilizzato i servizi accessori alla garanzia.

Il punteggio medio (in scala da 1 a 10) assegnato dai rimanenti N°16 interlocutori risulta:

7,1

N°1 interlocutore ha assegnato un punteggio insufficiente motivandolo come segue:

- GIUDIZIO NEGATIVO LEGATO AI RITARDI REGISTRATI NEI CASI DI PRATICHE DI FINANZA AGEVOLATA

h) Il giudizio complessivo di soddisfazione circa la collaborazione con Unionfidi

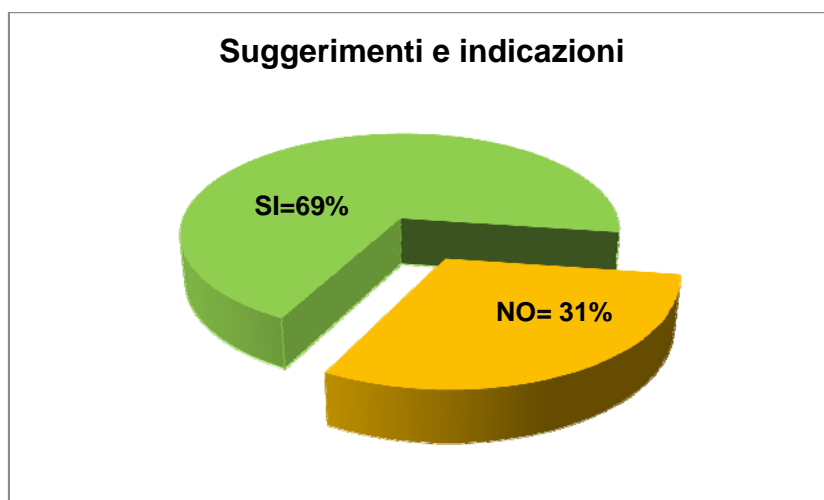
Il punteggio medio assegnato (in scala da 1 a 10) circa la collaborazione con Unionfidi risulta:

7,4

N°3 interlocutori hanno assegnato punteggi insufficienti senza rilasciare commenti.

l) Indicazioni e suggerimenti liberi

Ha fornito indicazioni o suggerimento liberi il 72% degli intervistati (21 su 29) per un totale di 24 indicazioni, suggerimenti o critiche costruttive.



Prima analisi dei risultati

Conoscenza dei servizi accessori alla garanzia

L'86% delle persone intervistate ha dichiarato di essere a conoscenza del carnet di servizi di Unionfidi accessori rispetto alle garanzie.

A questo punto potrebbe risultare interessante verificare se gli stessi interlocutori hanno proposto tali servizi ai propri clienti, ad esempio nell'ultimo anno.

Punteggio medio ottenuto

Come mostra la tabella seguente l'indagine restituisce discreti risultati complessivi medi, con alcune sensibili differenze tra le varie tematiche affrontate.

Effettuiamo un raffronto per processi, che non ha lo scopo di stilare una classifica all'interno dei reparti di Unionfidi ma di comprendere se necessitano, ad es. riunioni per uniformare l'approccio tra i vari *process-owners*.

Domande	Punteggio medio
a Processo commerciale (presidio del territorio)	7,2
b Processo commerciale (rapporto con il gestore)	8,2
c Processo produttivo della garanzia (rapporto con l'istruttore)	6,6
d Processo produttivo della garanzia (tempi di erogazione)	6,8
e Processo produttivo della garanzia (risposta in caso di problemi)	7,2
g Processo di sviluppo dei servizi (completezza del carnet di servizi forniti)	7,1
h Tutti i processi (giudizio complessivo)	7,4
Media Generale	7,2

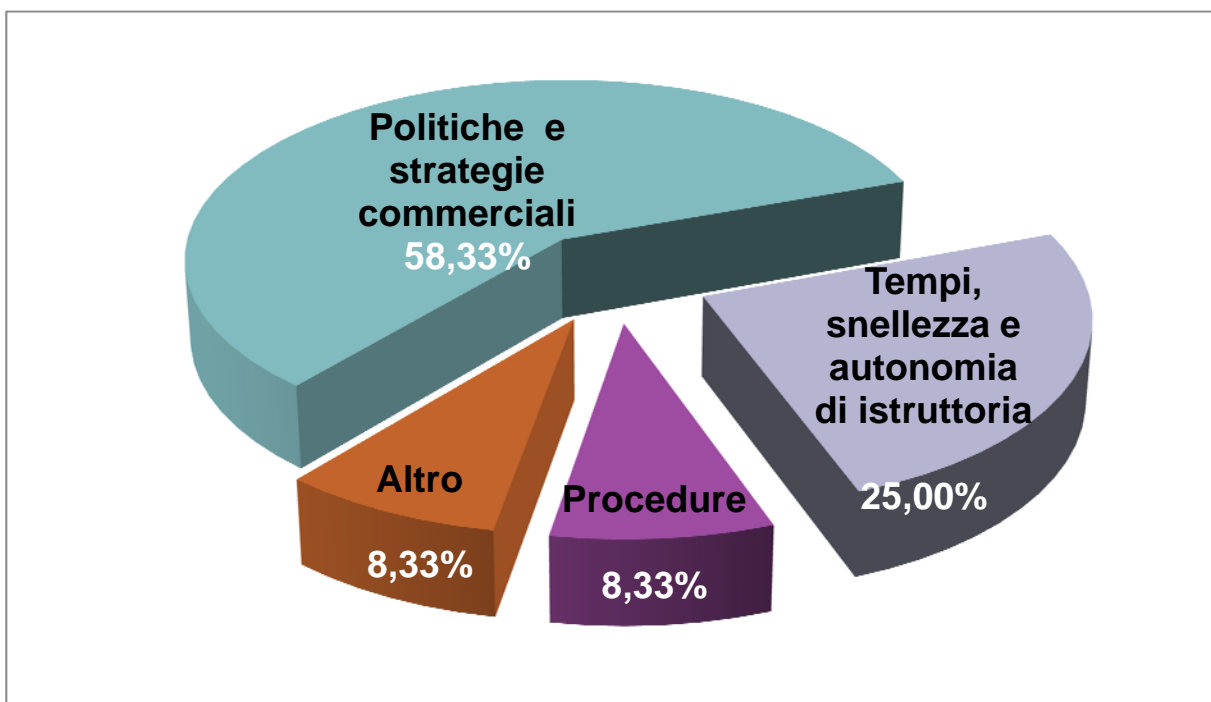
Il risultato della domanda h: giudizio complessivo sulla qualità del servizio (7,4/10) si discosta poco dalla media generale (7,2/10).

Classificazione delle indicazioni e dei suggerimenti liberi

Le indicazioni ed i suggerimenti liberi sono stati classificati in base a 4 categorie:

- Politiche e strategie commerciali (14)
- Tempi, snellezza e autonomia in fase di istruttoria (6)
- Procedure(2)
- Altro (2)

La ripartizione delle indicazioni e dei suggerimenti liberi risulta schematicamente:



Conclusioni

L'indagine è stata condotta su un numero ristretto ma significativo di interlocutori ed ha richiesto molte energie per raggiungere il lotto di interlocutori previsto (29 su 30).

Dai risultati emerge che a fronte di domande sostanzialmente simili a quelle poste alcuni mesi prima ai Soci, gli operatori bancari hanno assegnato normalmente punteggi attestati su valori più bassi (media generale 7,2/10 contro 8/10).

Gli interlocutori si sono dimostrati poco inclini a motivare i giudizi insufficienti, che peraltro hanno dato luogo ai suggerimenti liberi riportati al punto I).

Tra i suggerimenti *all'area commerciale* meritano senz'altro attenzione quelli che auspicano un **aumento di presenza** dei gestori e **regolari incontri** sia per reciprocità di segnalazioni commerciali, sia per disamina del portafoglio.

Relativamente ai suggerimenti per il *processo di produzione della garanzia*, si evidenzia una diffusa problematica relativa ai tempi di lavorazione (che peraltro emergeva anche dalle aziende intervistate alcuni mesi fa) completata da qualche richiesta di **invio diretto** della lettera di garanzia alla filiale originaria o alla direzione competente territorialmente.

Ringraziamenti

Si ringraziano tutti gli operatori bancari intervistati che con il loro apporto hanno consentito di individuare i possibili miglioramenti del servizio.