



Sinergia

Gruppo  
Bancario  
Cooperativo  
Iccrea

# Customer Satisfaction

Campagna 2020

Su prestazioni 2019

## Il periodo di riferimento è il 2019.

Il questionario è organizzato in tre sezioni, di cui le **prime due** orientate all'effettivo rilevamento della soddisfazione:

- Aspetti generali
- Aspetti specifici per servizio

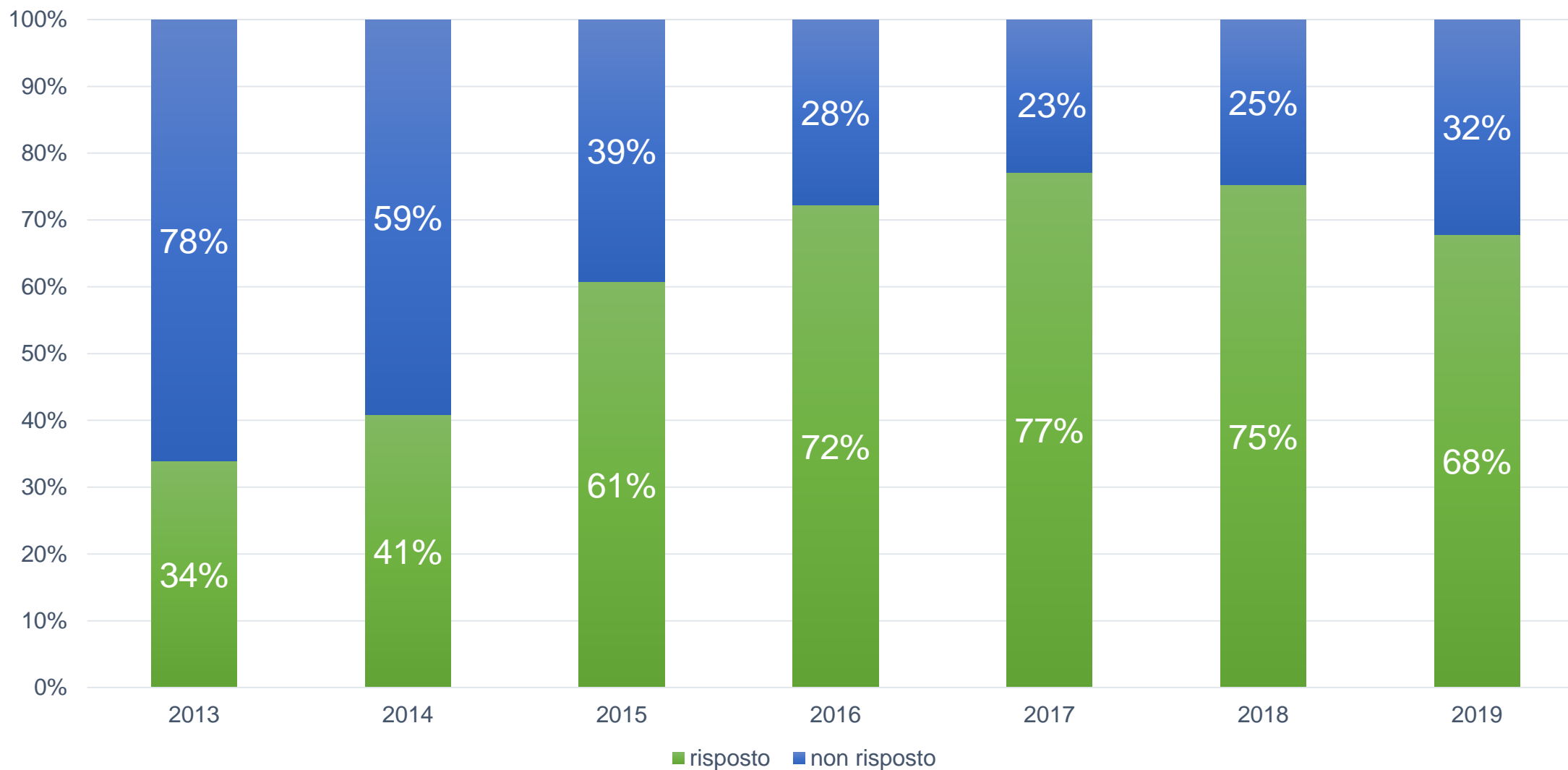
La **terza sezione** è orientata alla raccolta delle propensioni alla esternalizzazione di servizi già erogati da Sinergia.

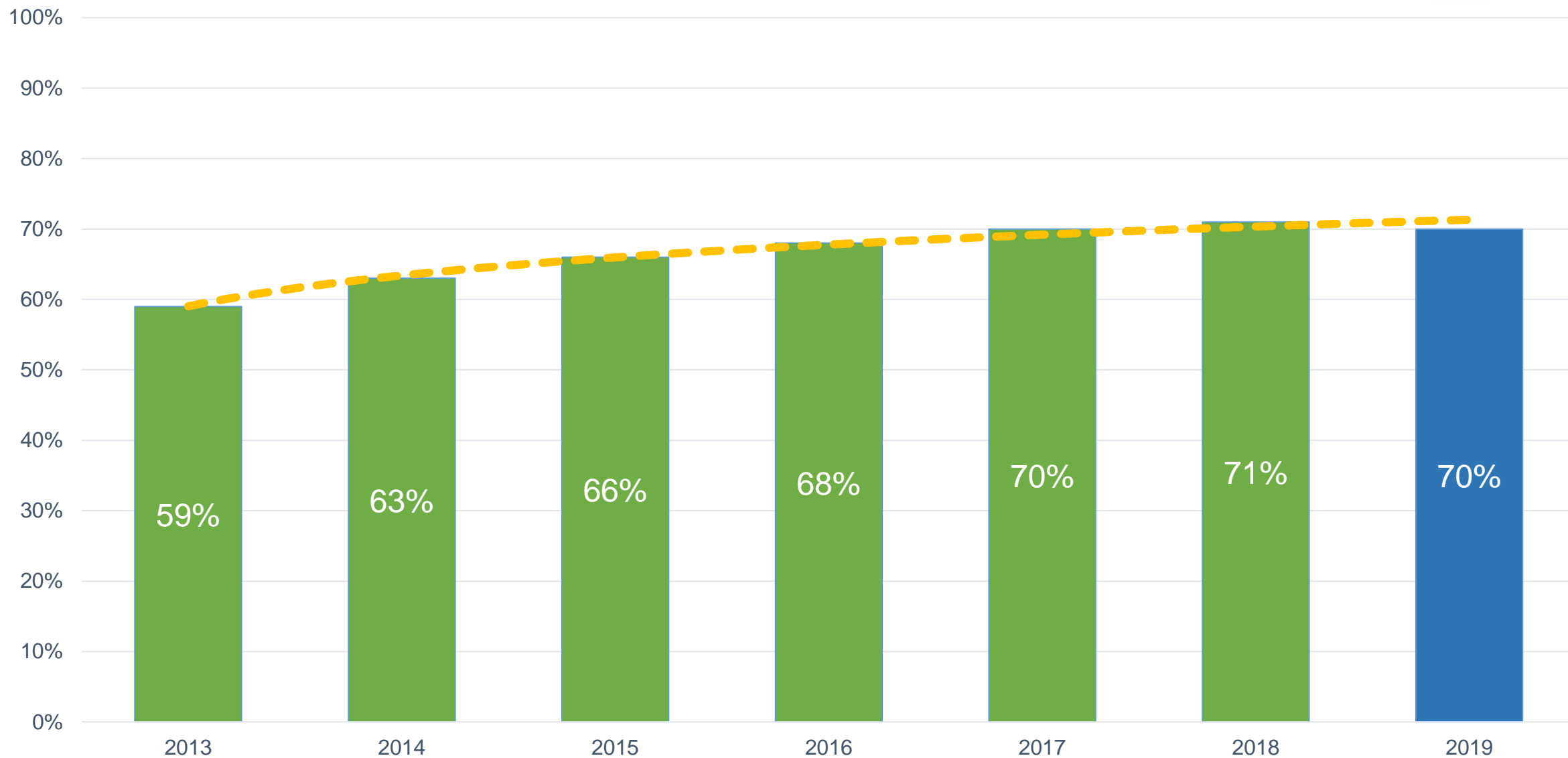
Ogni BCC ha espresso un giudizio per ognuno di tali driver secondo la seguente metrica:

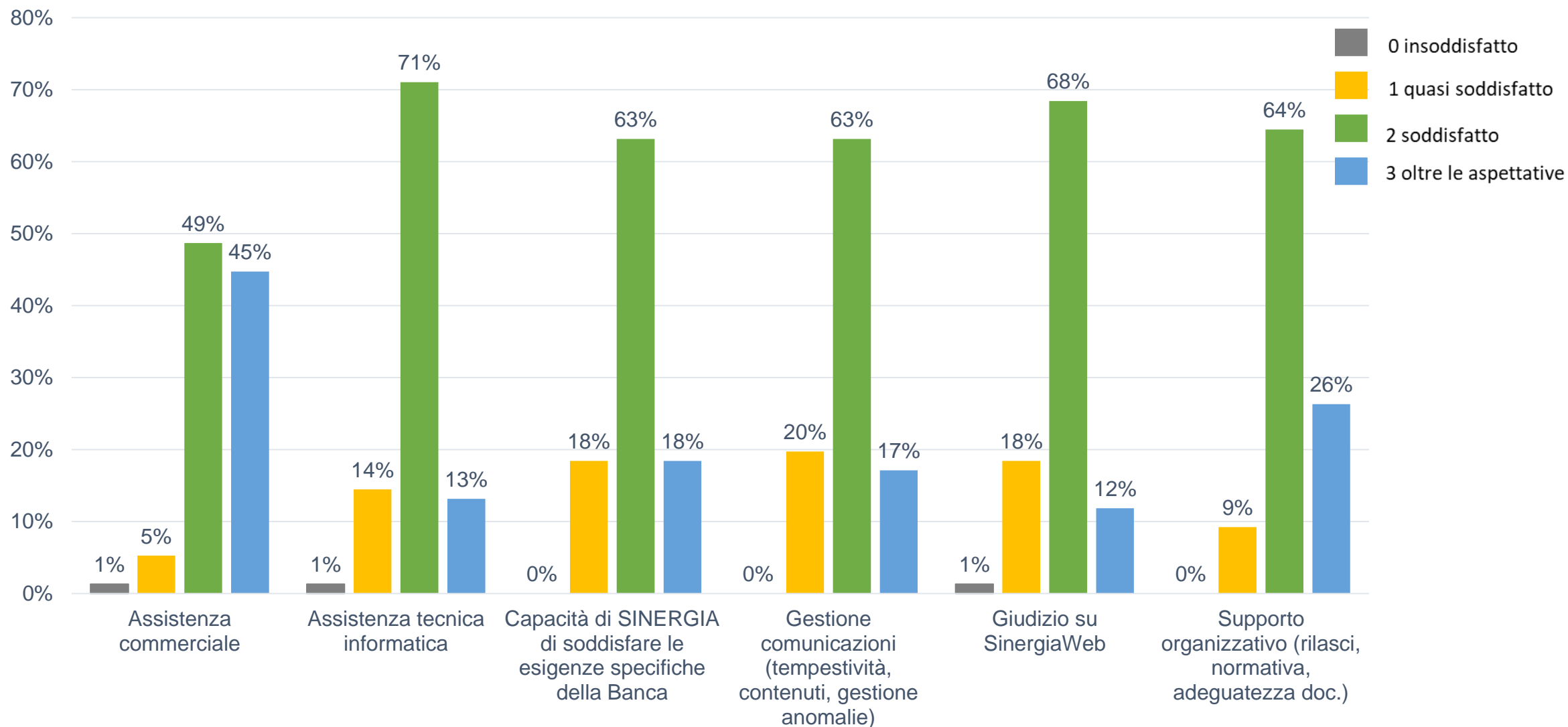
- 0 *Insoddisfatto - inferiore alle aspettative*
- 1 *Quasi soddisfatto ma con aree di miglioramento*
- 2 *Soddisfatto secondo le aspettative*
- 3 *Più che soddisfatto - oltre le aspettative*

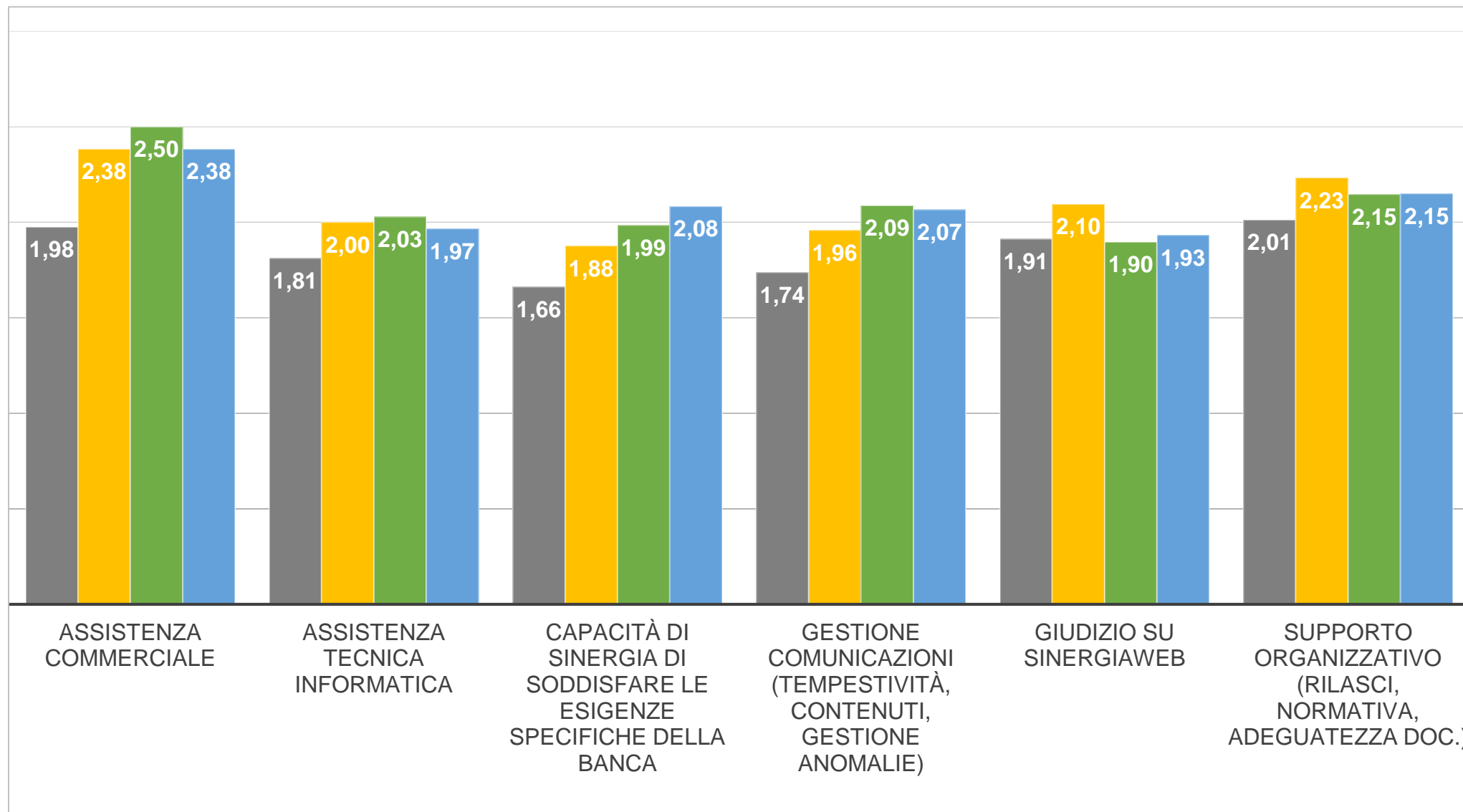
Totale banche 2019: 112

Totale questionari trasmessi 2019: 76





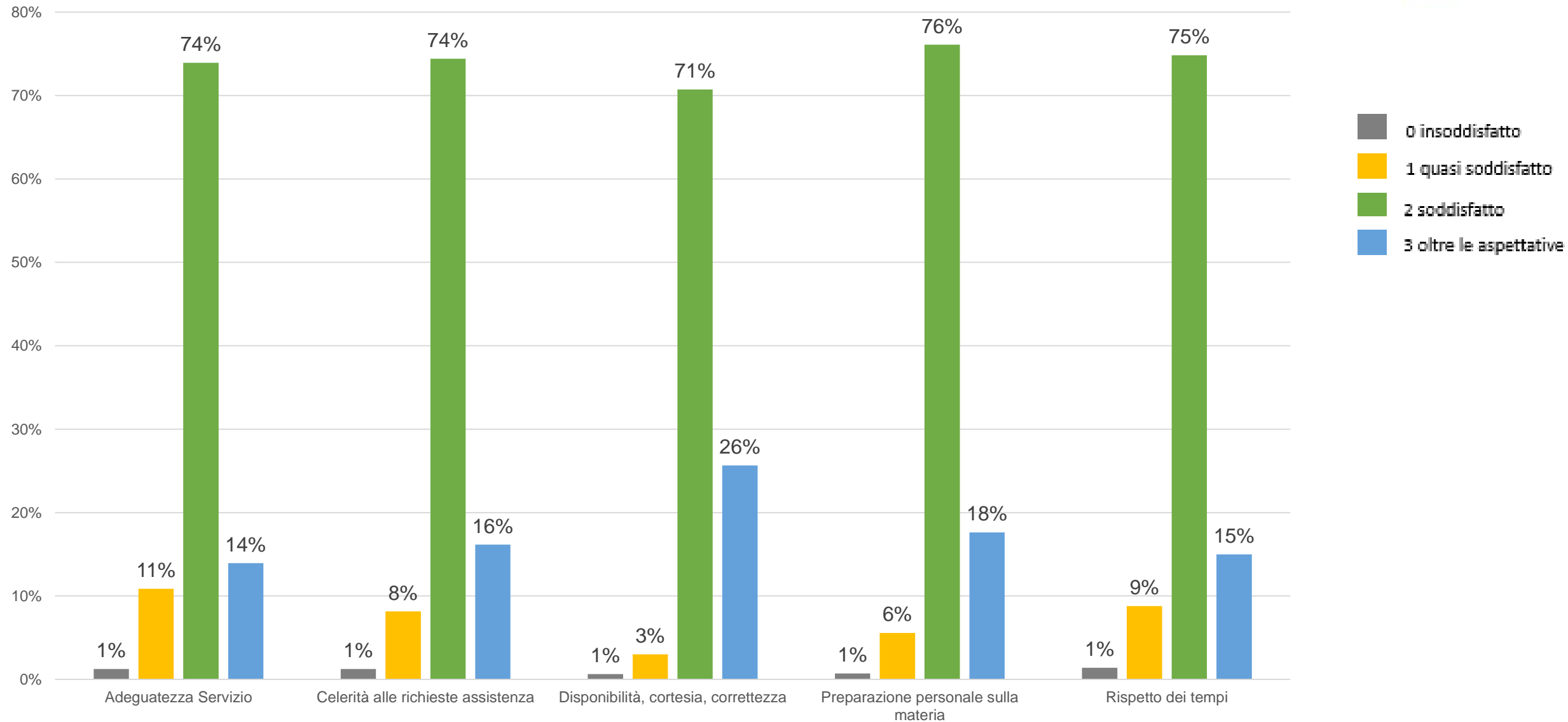




Anno di Riferimento:

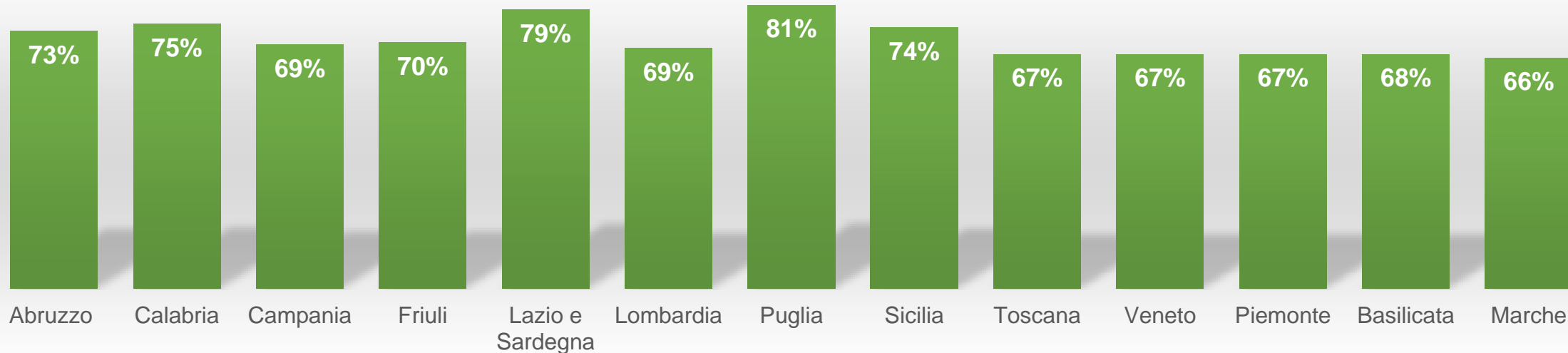


# Valutazione aspetti specifici



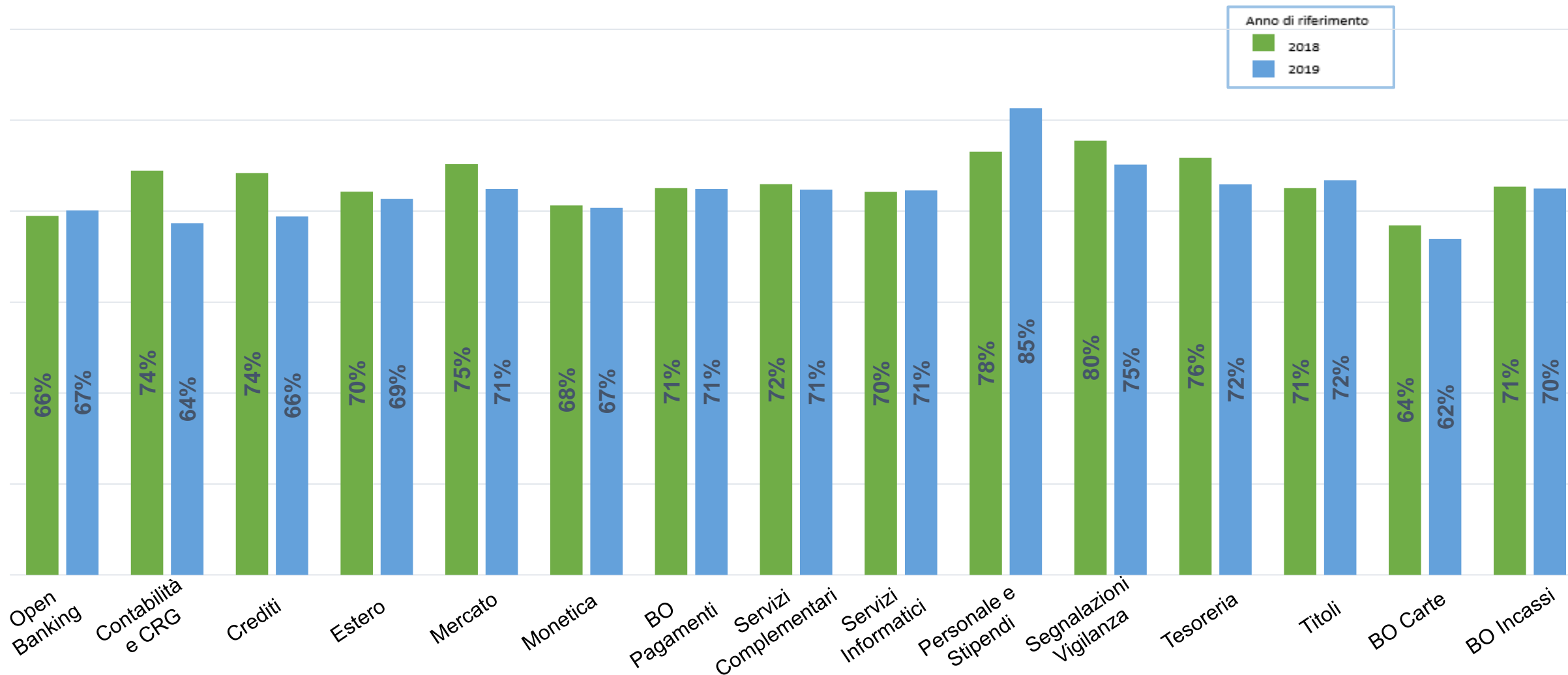


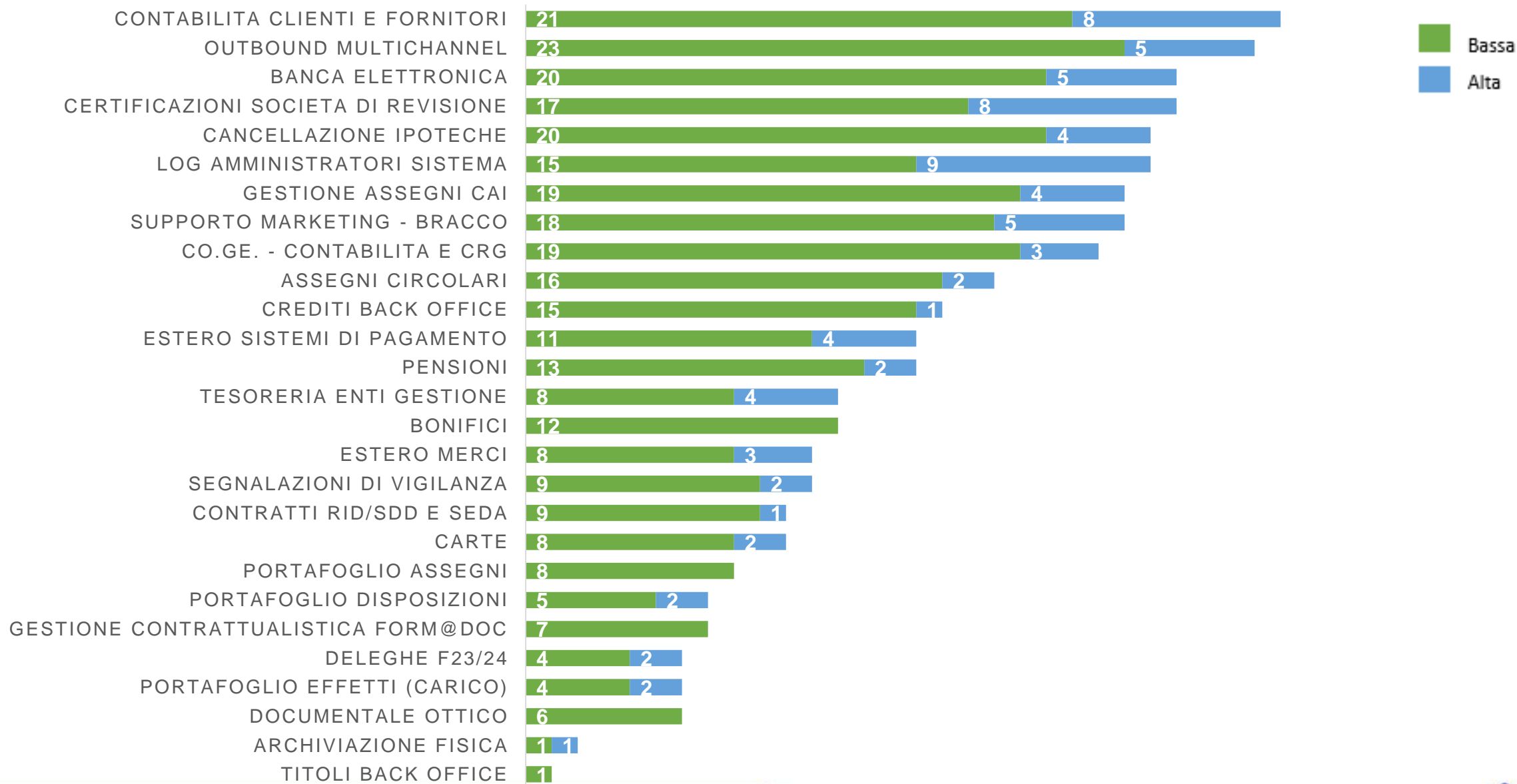
# Graduatoria aspetti complessivi per regione



Abruzzo	Calabria	Campania	Friuli	Lazio Sardegna	Lombardia	Puglia	Sicilia	Toscana	Veneto	Piemonte	Basilicata	Marche
<b>Questionari trasmessi</b>												
5	3	3	1	7	17	5	6	13	5	1	1	9
<b>Totale</b>												
6	5	7	2	11	22	11	13	13	8	1	1	12









Sinergia

Gruppo  
Bancario  
Cooperativo  
Iccrea

# Customer Satisfaction 2020

Sede Legale: Via Decorati al Valor Civile, 15 -  
20138 Milano (MI)

P.IVA 04498620964

Sede Amministrativa: Viale Cesare Battisti,  
47- 24047 Treviglio (BG)

Email: [info@sinergia.bcc.it](mailto:info@sinergia.bcc.it)

PEC: [sinergia.scarl@legalmail.it](mailto:sinergia.scarl@legalmail.it)

*Più Sinergia Più Banca*