

Treviglio - 23.05.2022

Customer Satisfaction

Campagna 2022 su prestazioni 2021

Indice

<u>Customer Satisfaction</u>	Page
<i>Nota Metodologica</i>	[3]
<i>Redemption</i>	[4]
<i>Index</i>	[5]
<i>Valutazione Aspetti Generali (1/3)</i>	[6]
<i>Valutazione Aspetti Generali (2/3)</i>	[7]
<i>Valutazione Aspetti Generali (3/3)</i>	[8]
<i>Valutazione Aspetti specifici</i>	[9]
<i>Graduatoria aspetti complessivi per regione</i>	[10]
<i>Media per Area confronto degli ultimi 3 anni</i>	[11]
<i>Propensione All'esternalizzazione</i>	[12]
<i>Più Sinergia Più Banca</i>	[13]

Nota Metodologica

Il periodo di riferimento è il 2021.

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.

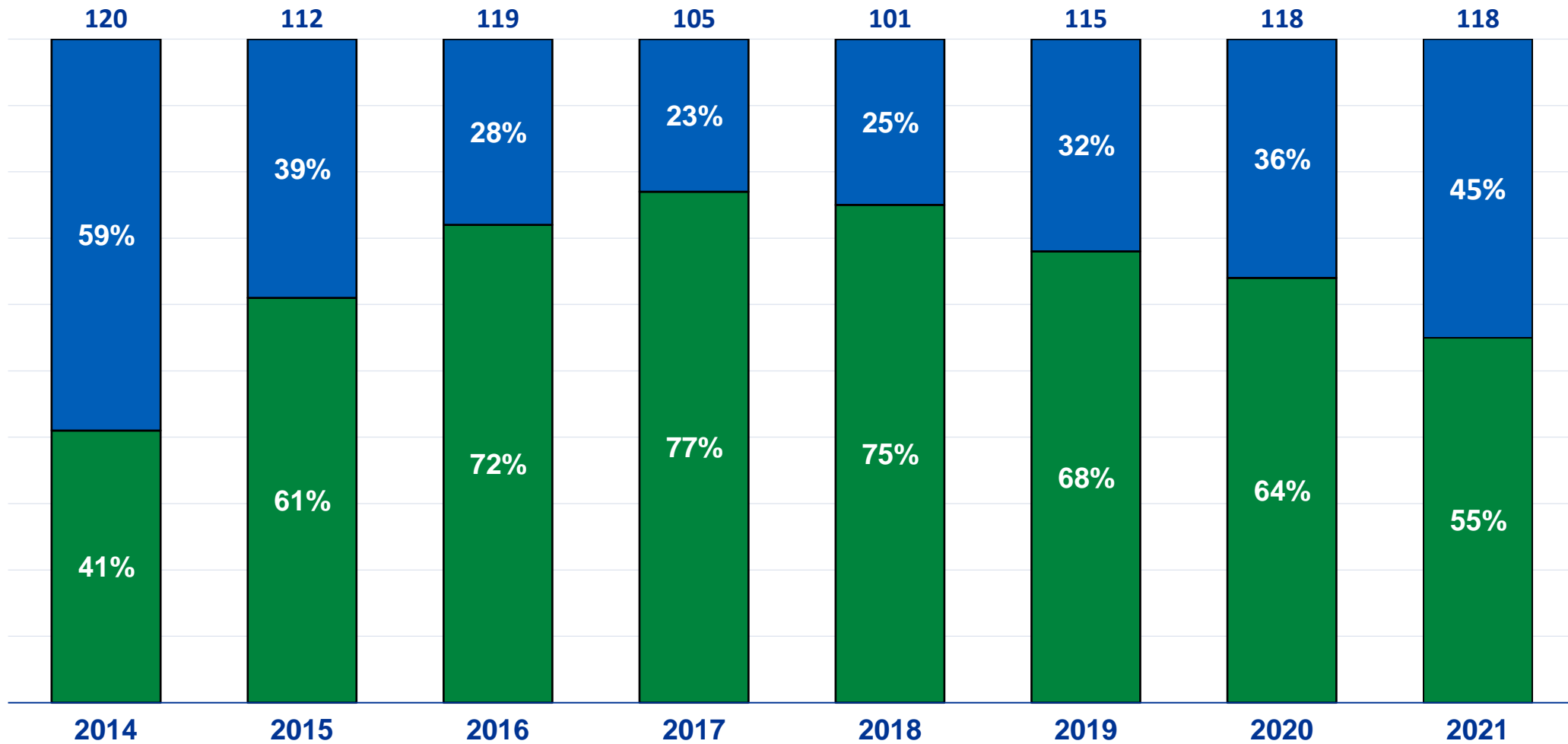
Ogni BCC ha espresso un giudizio per ognuno di tali driver secondo la seguente metrica:

- *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*

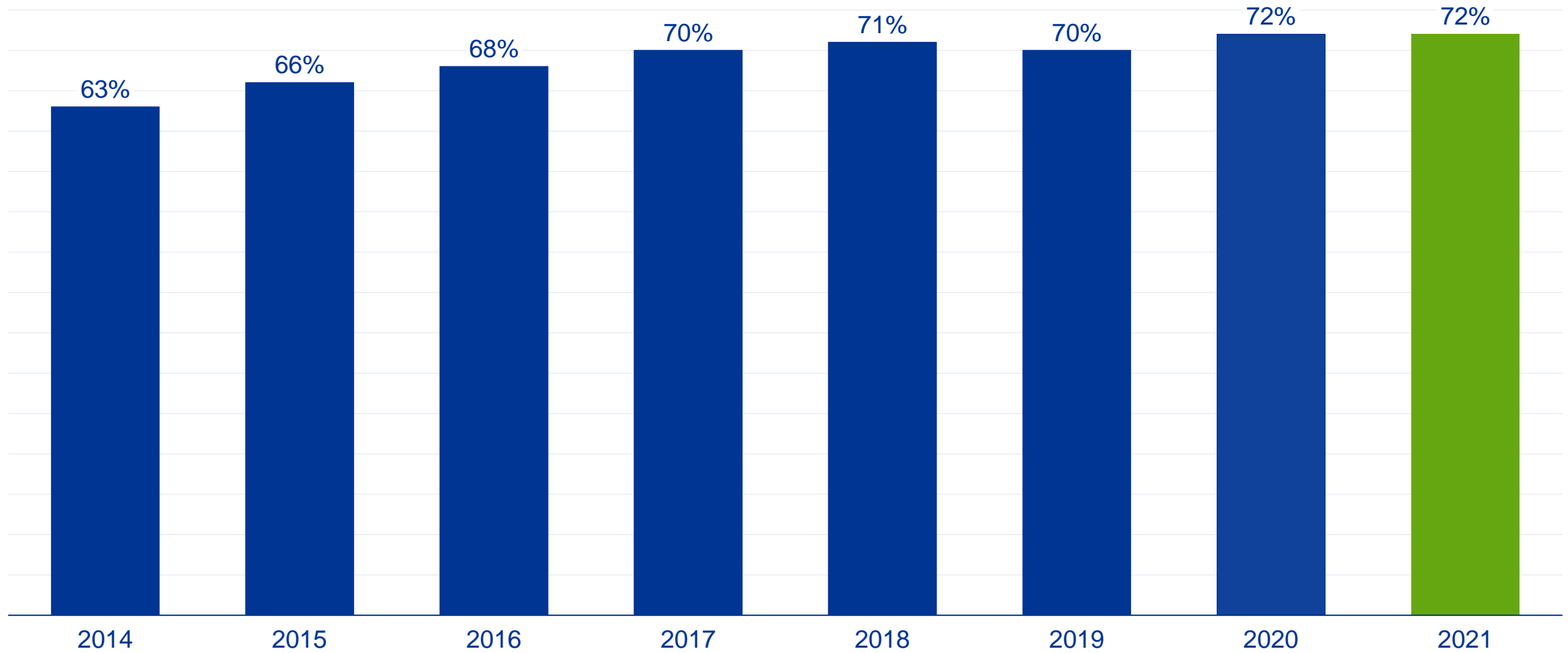
Redemption

Totale banche: 118

Totale questionari trasmessi: 64

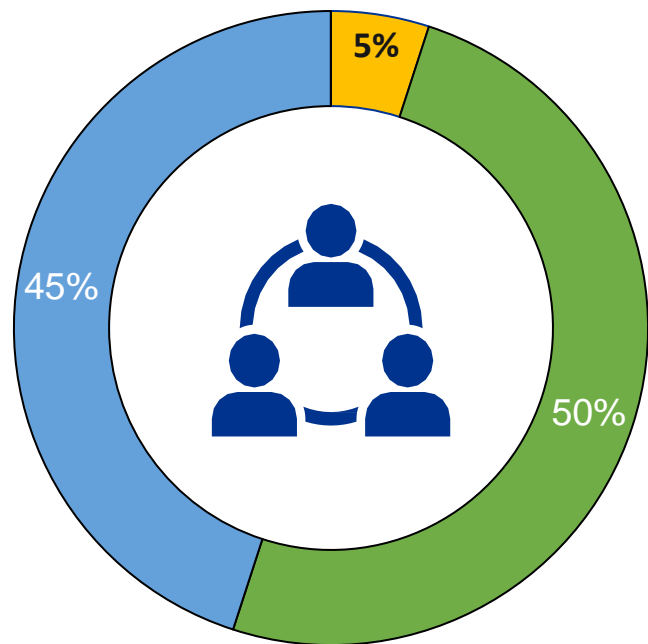


Index

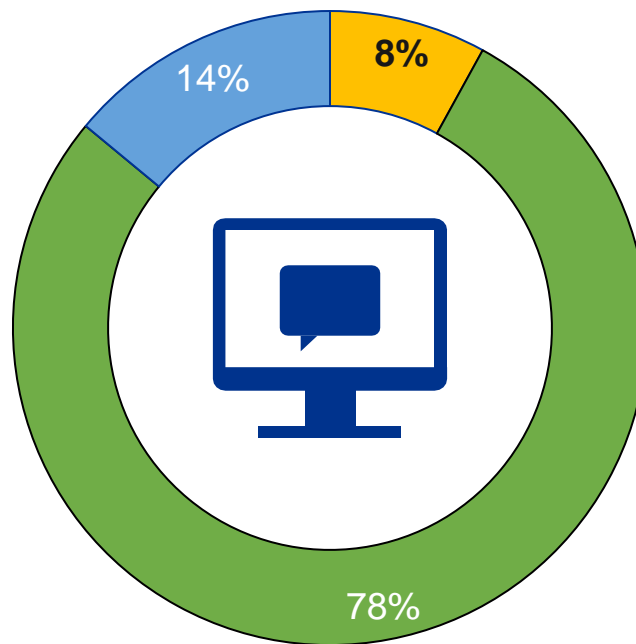


Valutazione aspetti generali (1/3)

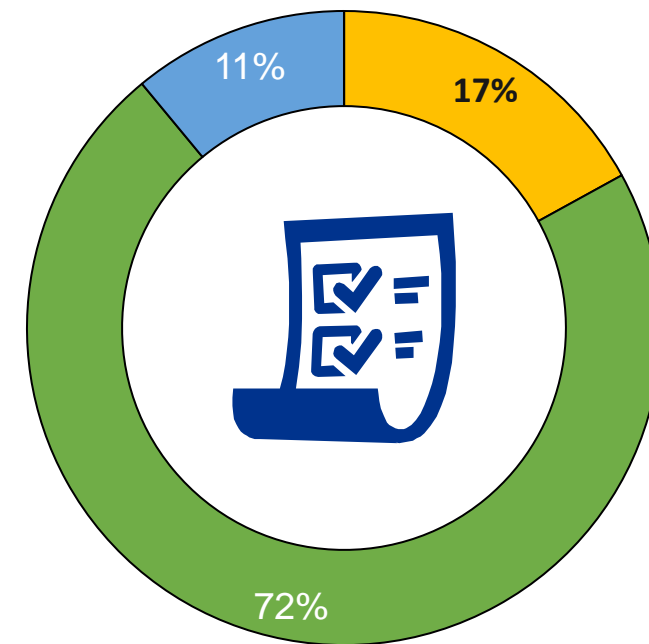
- Insoddisfatto
- Quasi Soddisfatto
- Soddisfatto
- Oltre le Aspettative



Assistenza Commerciale



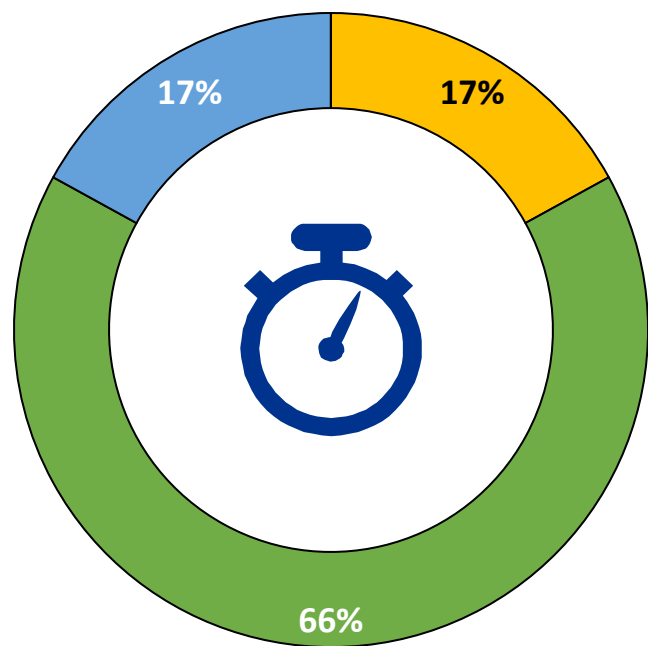
Assistenza Tecnica
Informatica



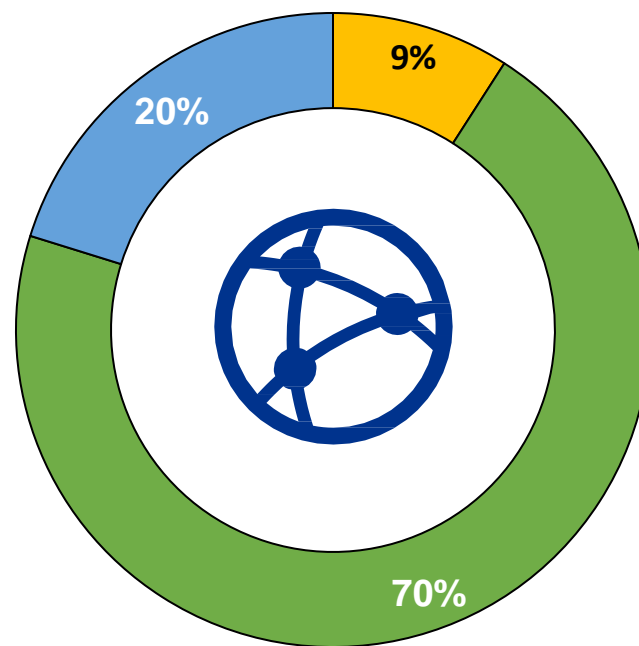
Capacità di Sinergia di
soddisfare le esigenze
specifiche della Banca

Valutazione aspetti generali (2/3)

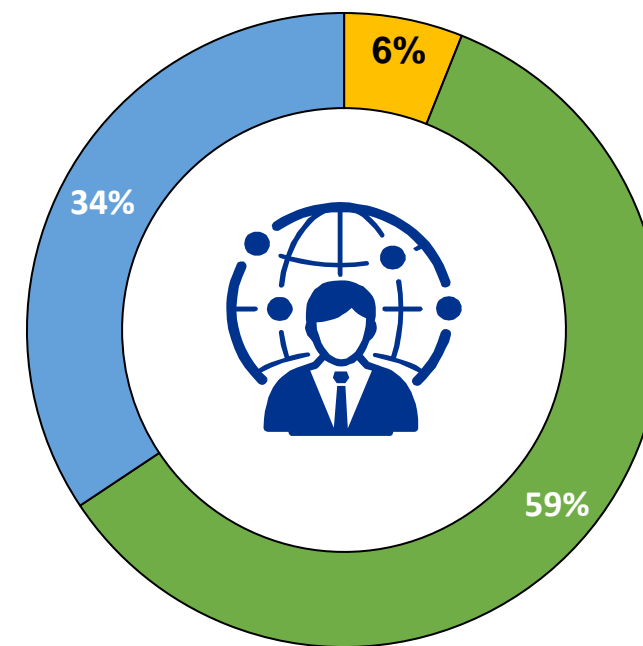
- Insoddisfatto
- Quasi Soddisfatto
- Soddisfatto
- Oltre le Aspettative



Gestione comunicazioni
(Tempestività, contenuti,
gestione anomalie)

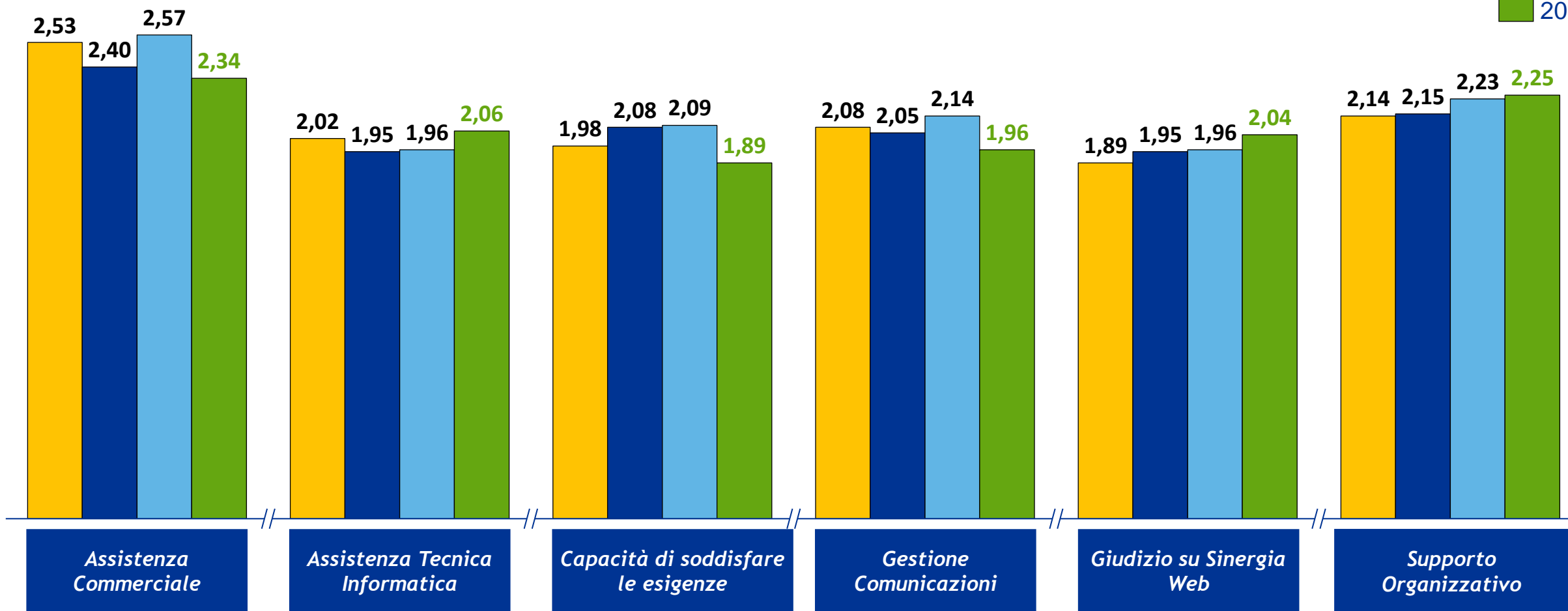


Giudizio su Sinergia
Web



Supporto
Organizzativo (Rilasci,
Normativa, Sicurezza)

Valutazione aspetti generali (3/3)



Valutazione aspetti Specifici

INSODDISFATTO

QUASI
SODDISFATTO

SODDISFATTO

OLTRE LE
ASPETTATIVE



Adeguatezza del Servizio

1%

9%

70%

20%



Celerità alle richieste di Assistenza

1%

9%

69%

21%



Disponibilità cortesia e correttezza

0%

4%

60%

36%



Preparazione personale alla materia

1%

7%

65%

27%



Rispetto dei Tempi

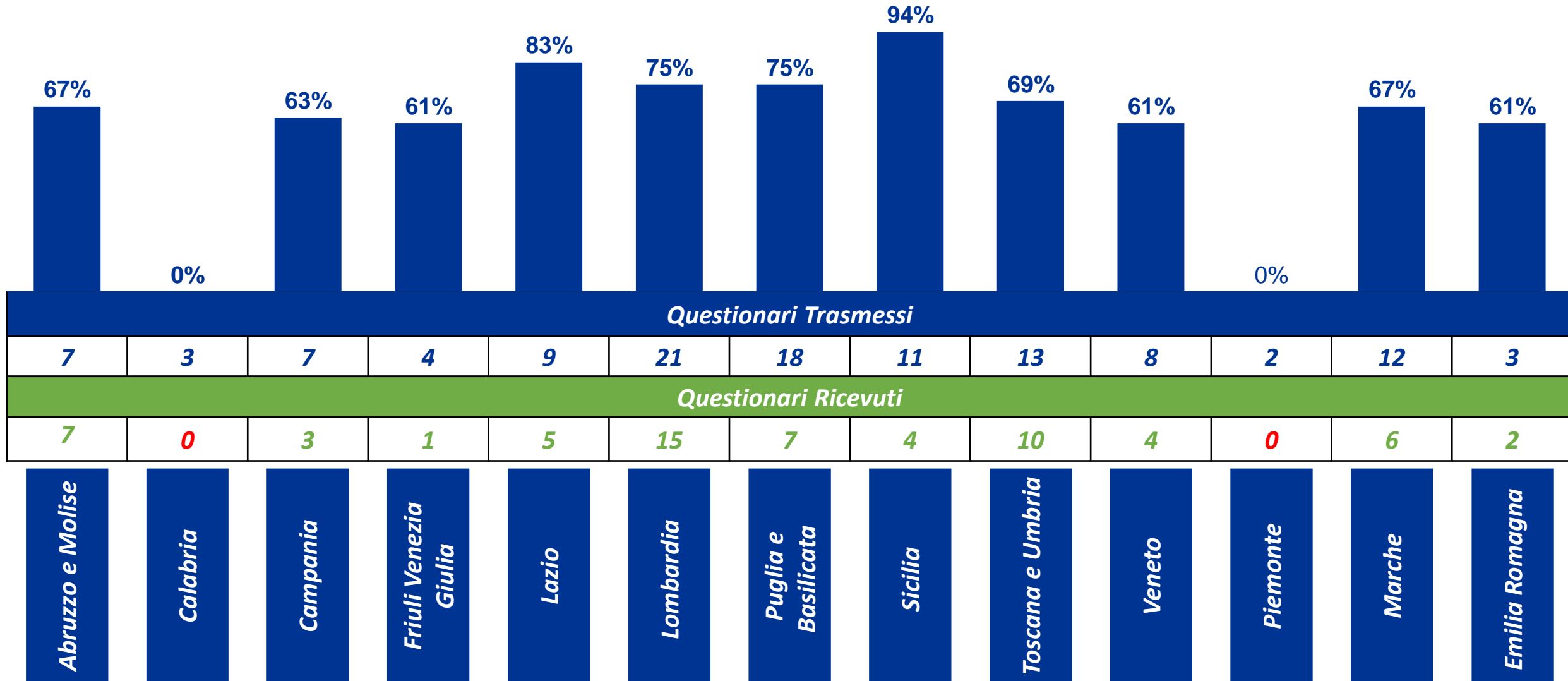
1%

8%

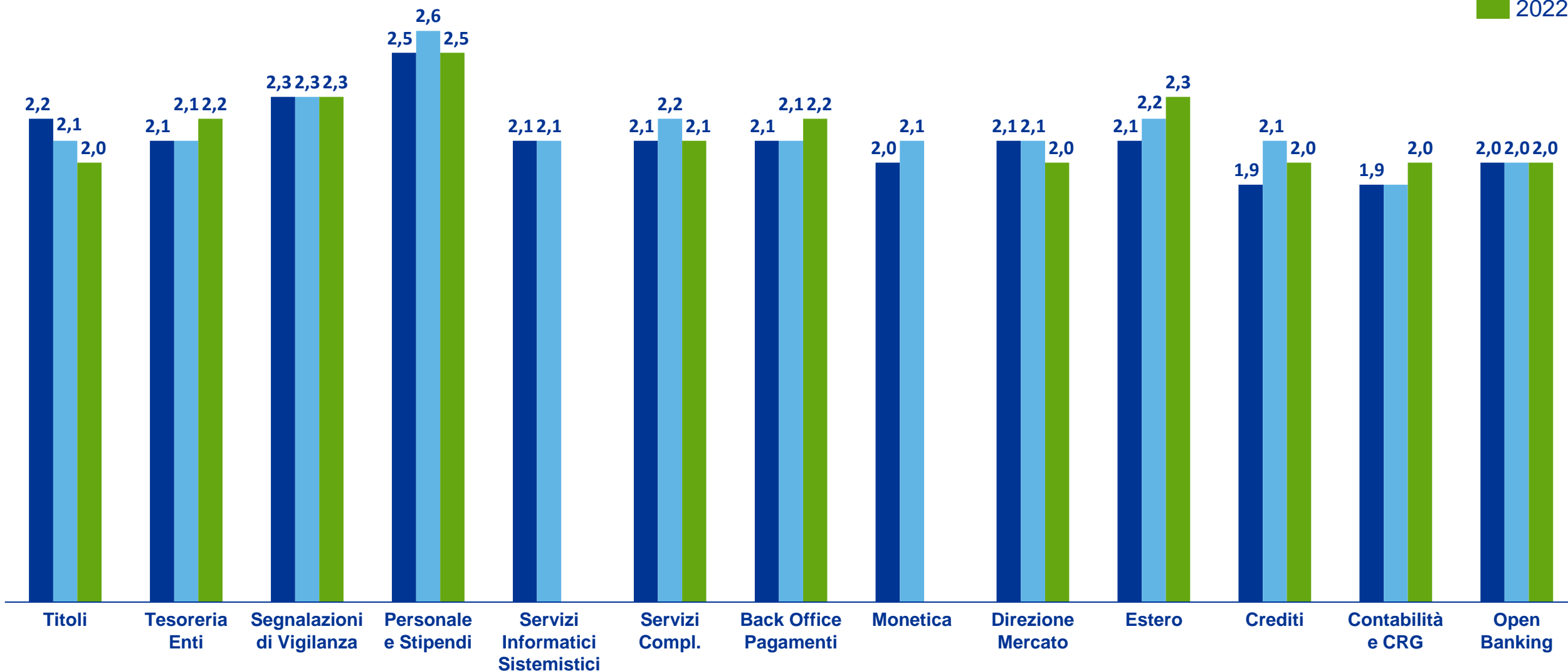
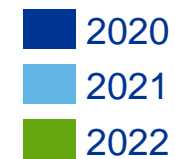
71%

20%

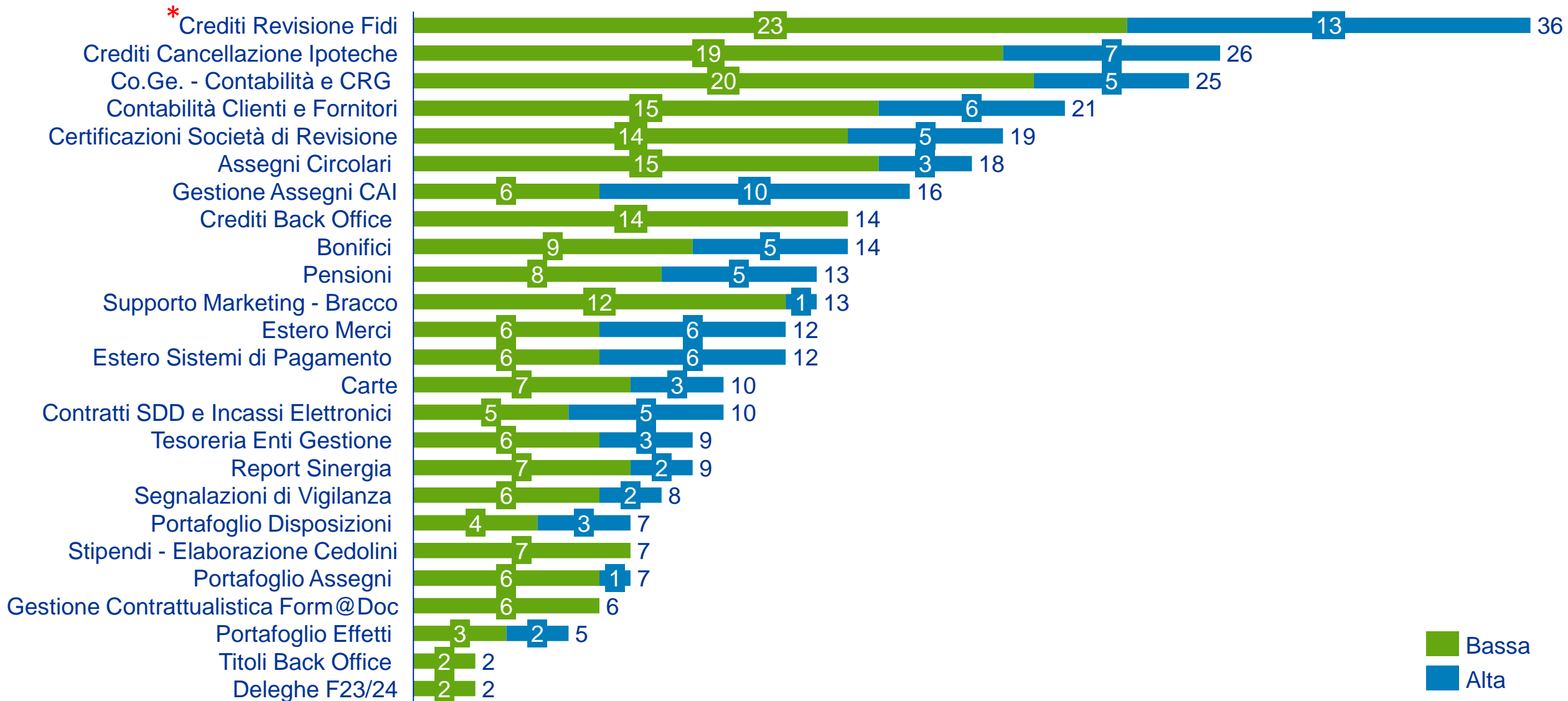
Graduatoria aspetti complessivi per regione



Media per Area – Raffronto ultimi 3 anni



Propensione all'esternalizzazione



Più Sinergia Più Banca

Sede Legale: Via Lucrezia Romana n. 41/47, 00178
Roma (RM).

P.IVA 15240741007

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

Email: info@sinergia.bcc.it

PEC: sinergia.scarl@legalmail.it