



Riano

UNA MANO  
PER LA  
RIPRESA



*Festa del Socio - sabato 10 e domenica 11 ottobre 2009*



# **“I Soci della BCC DI RIANO”**

**Comportamenti, soddisfazioni, motivazioni:  
principali risultati**

**Indagine condotta dalla D.ssa Manuela Ciafro**

**Supervisione:           Presidente Fabrizio Chicca  
                                  Consigliere Aldo Cantoni  
                                  Direttore Francesco Perri**

***Festa del Socio - sabato 10 e domenica 11 ottobre 2009***

## **“I Soci della BCC”**

**794: I SOCI INTERVISTATI**

**245: quelli che hanno risposto**  
**(31% del totale intervistati)**

## “I Soci della BCC”

<b>PERSONE FISICHE:</b> 761	<b>ETA':</b>	- Fino a 35 anni	8,9 %
- Maschi: 550		- 36 - 50	27,2 %
- Femmine: 211		- 51 - 64	38,0 %
<b>PERSONE GIURIDICHE:</b> 76		- Oltre 64	25,9 %

### TITOLO DI STUDIO

- Licenza elementare: 16,6 %	- Diploma: 40,3 %
- Scuola media: 34,7 %	- Laurea: 8,4 %

<b>PROFESSIONE:</b>	- IMPRENDITORI: 9,3 %	- COMMERCIANTI: 33,1 %
	- LAV. DIPENDENTI: 33,2 %	- PENSIONATI: 15,1 %
	- ALTRO: 7,9 %	- INOCCUPATI: 1,3 %

# “I Soci della BCC”

## IL QUESTIONARIO: OTTO AREE DI INDAGINE

1 - DATI ANAGRAFICI

2 - RAPPORTO CON LA BANCA

3 - SODDISFAZIONE DEL SOCIO

4 - IL PERSONALE

5 - PRODOTTI E SERVIZI

6 - LA CONCORRENZA

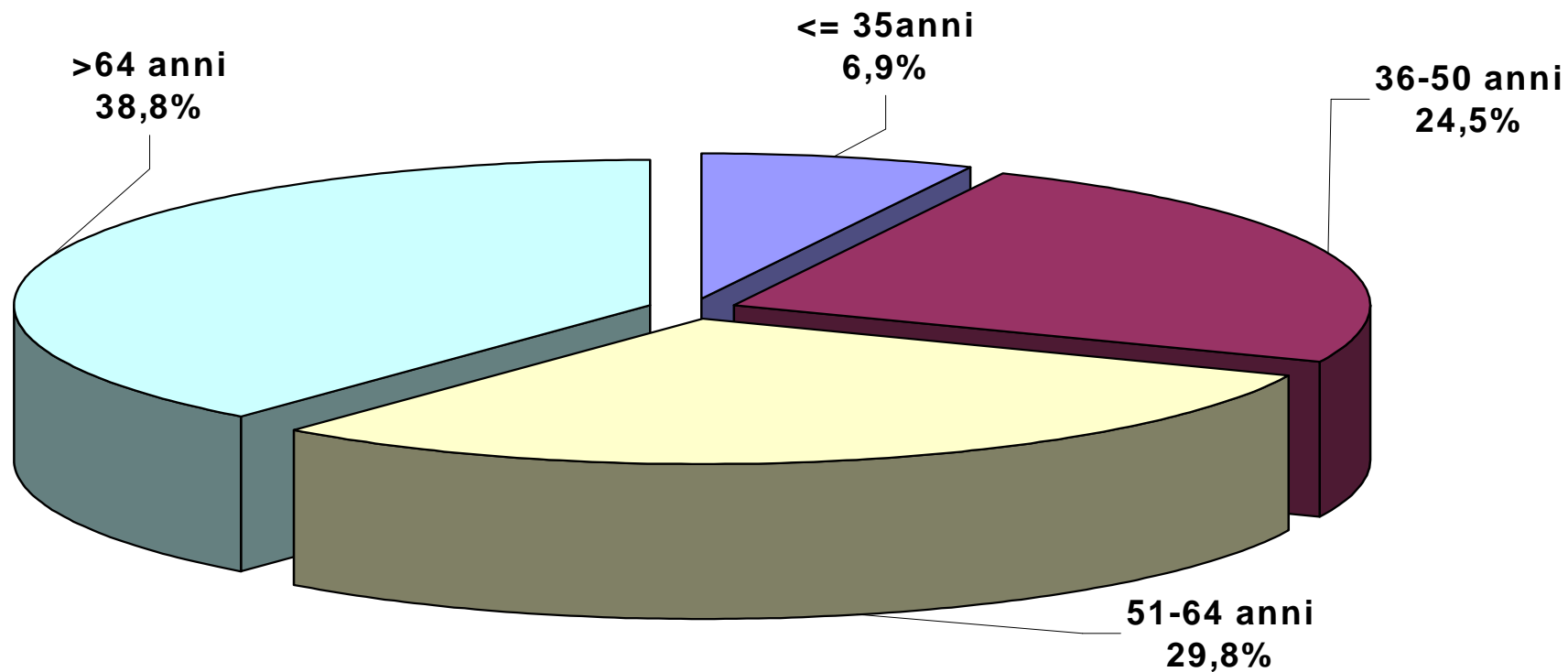
7 - CONSAPEVOLEZZA RUOLO  
SOCIALE DELLA BANCA

8 - IL NOSTRO FUTURO

# "I Soci della BCC"

## AREA 1 - DATI ANAGRAFICI – L'ETA' DI CHI HA RISPOSTO

CLASSI DI ETA'



■ <= 35anni

■ 36-50 anni

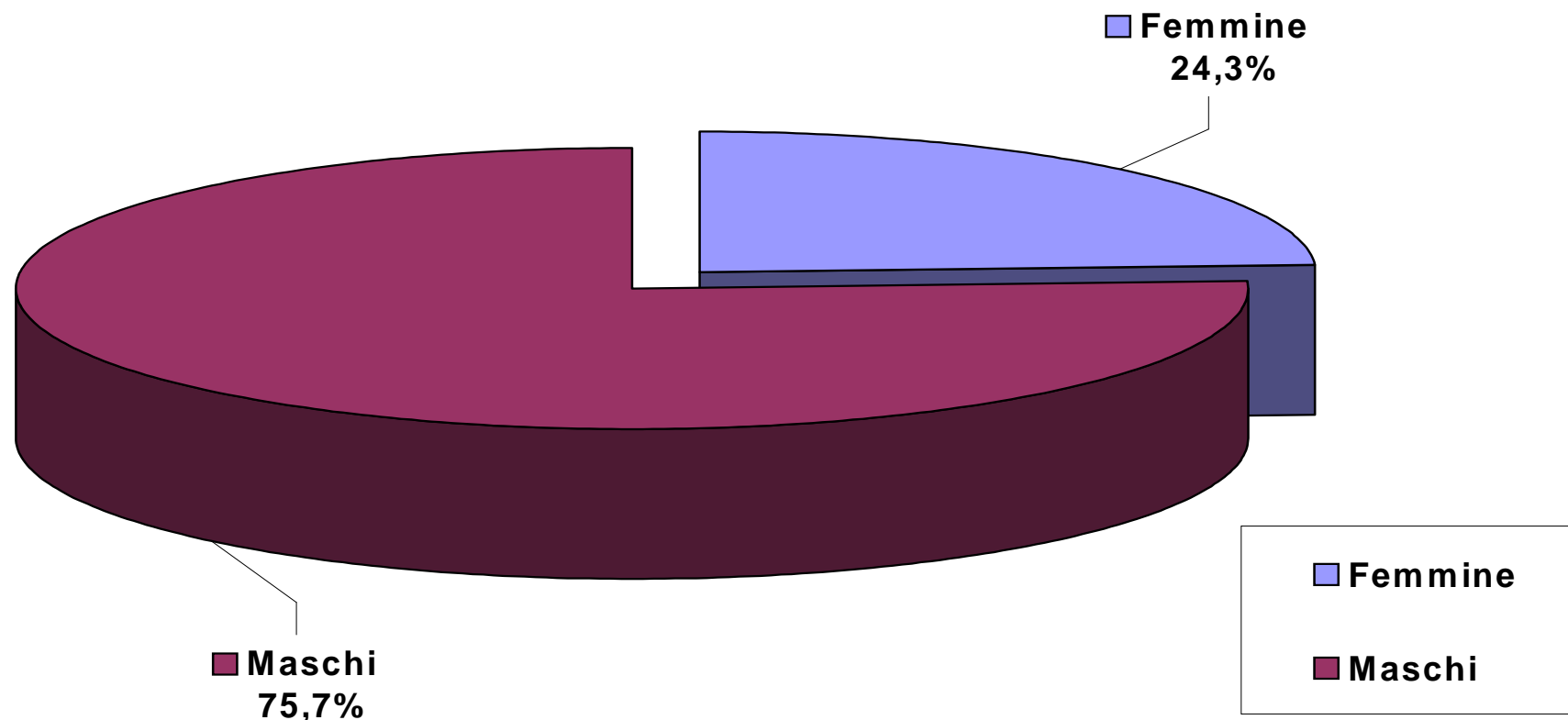
■ 51-64 anni

■ >64 anni

# "I Soci della BCC"

## AREA 1 - DATI ANAGRAFICI – IL SESSO DI CHI HA RISPOSTO

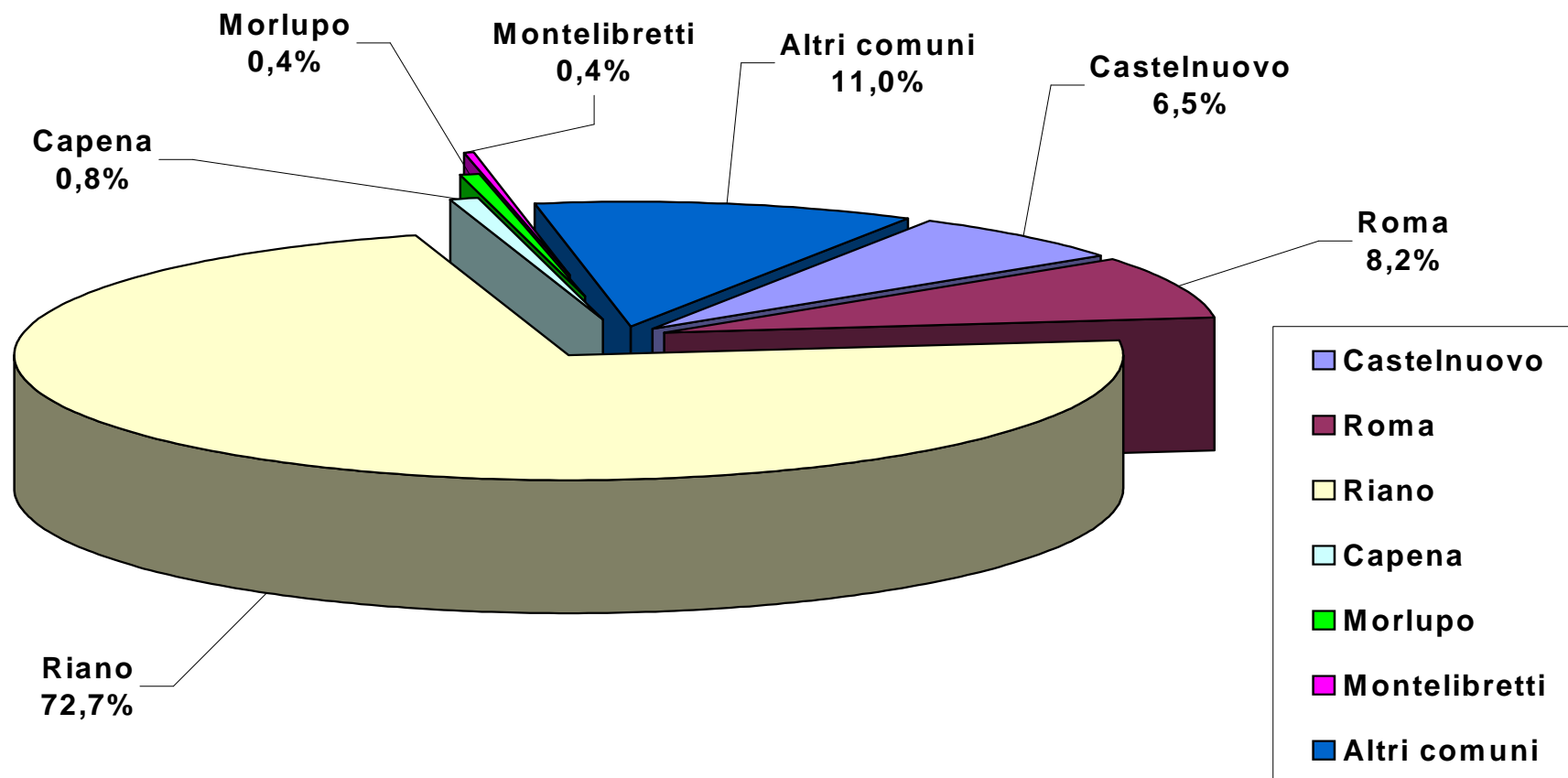
SESSO



# "I Soci della BCC"

## AREA 1 - DATI ANAGRAFICI – LA RESIDENZA

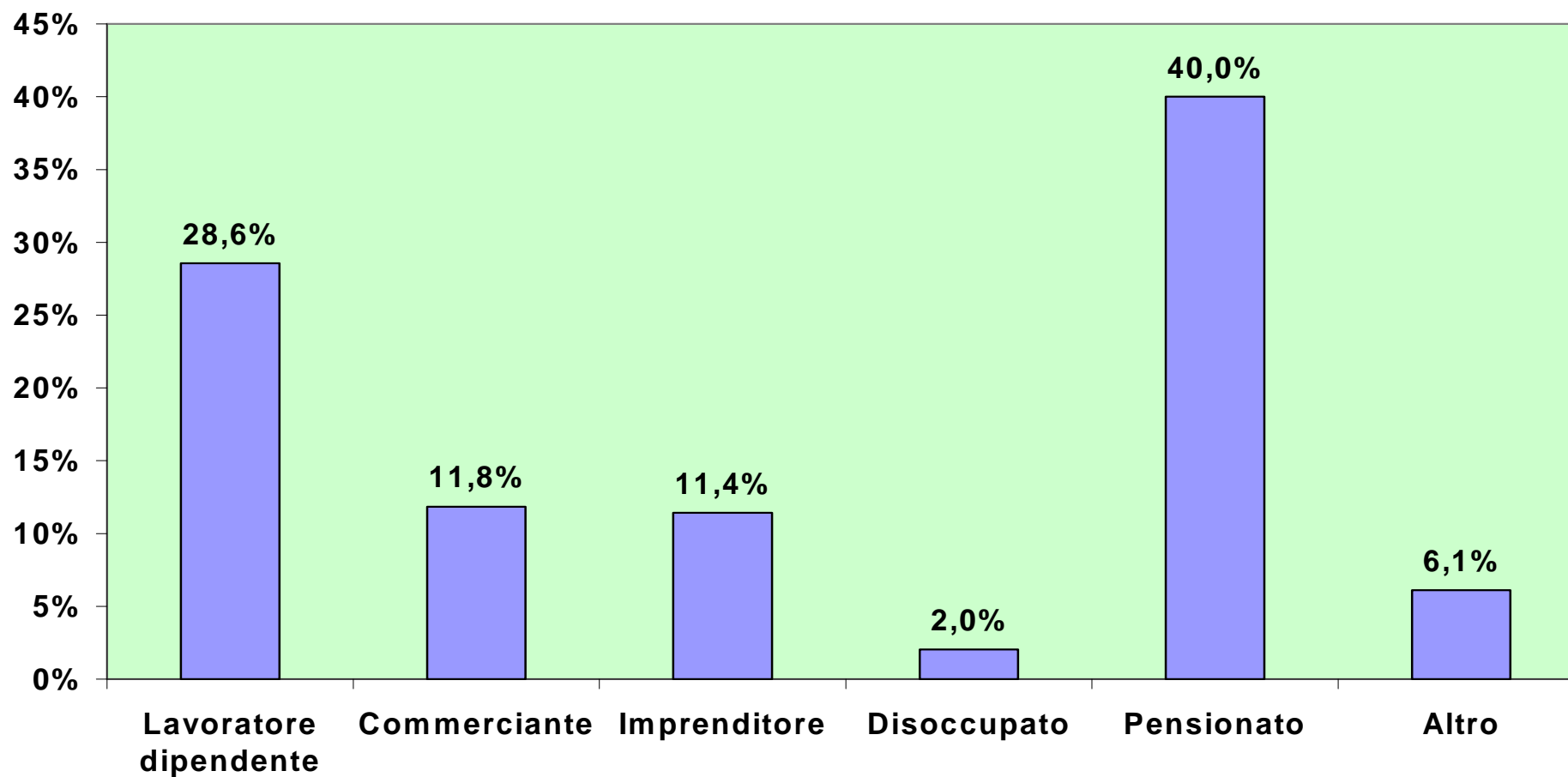
### RESIDENZA



# "I Soci della BCC"

## AREA 1 - DATI ANAGRAFICI – LA PROFESSIONE

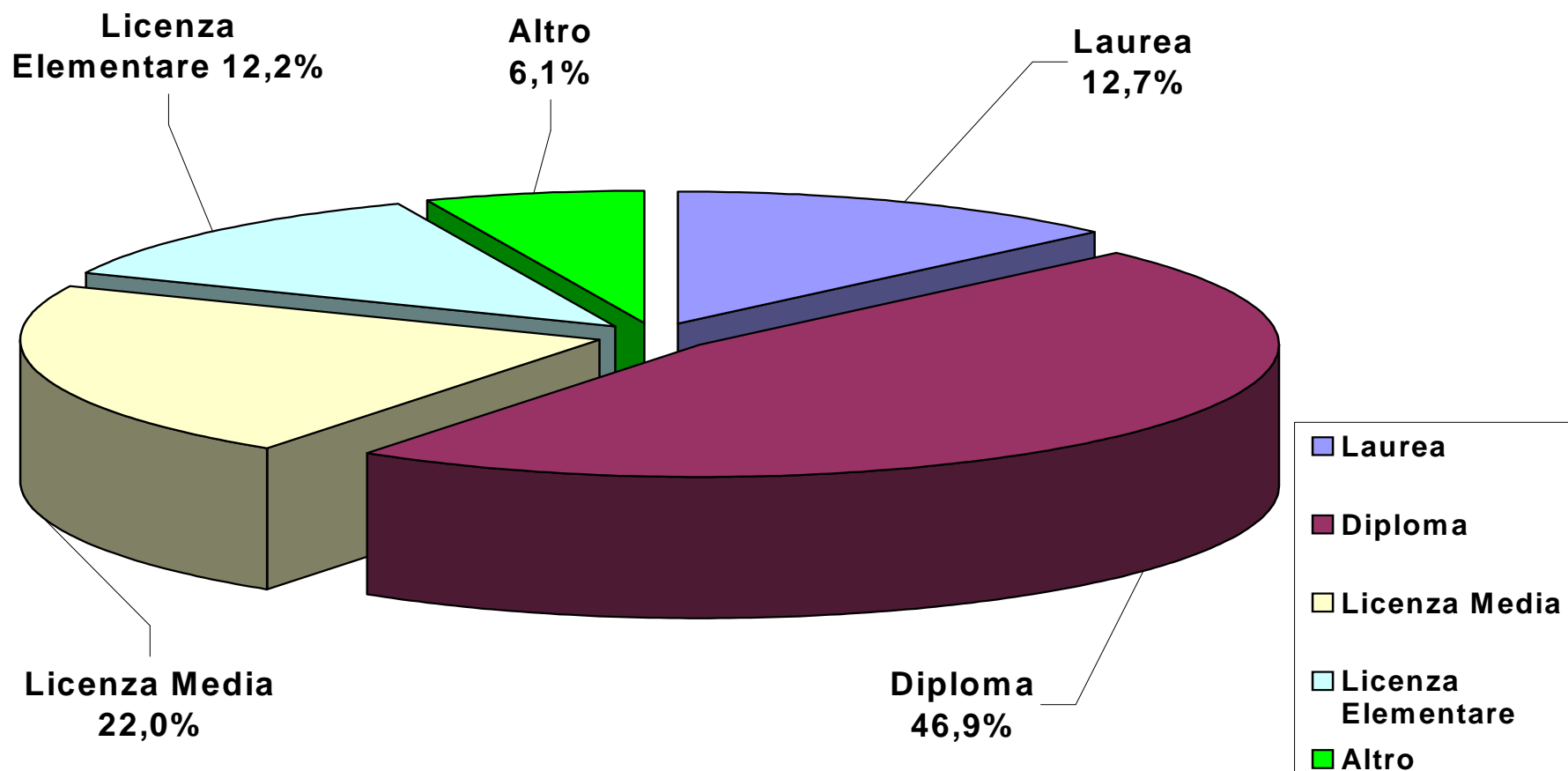
### PROFESSIONE



# "I Soci della BCC"

## AREA 1 - DATI ANAGRAFICI – TITOLO DI STUDIO

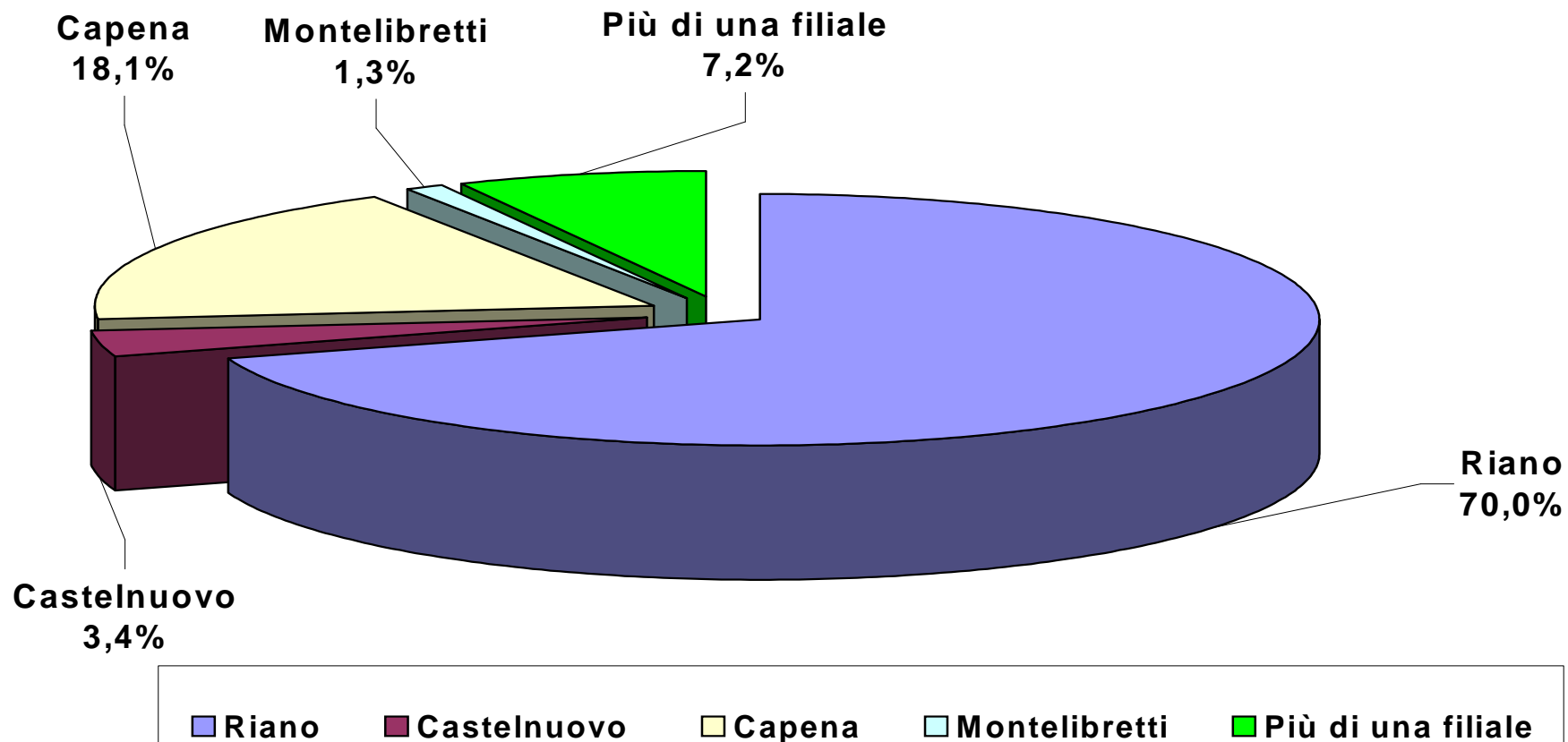
TITOLO DI STUDIO



# "I Soci della BCC"

## AREA 2 - RAPPORTO CON LA BANCA – FILIALE PIU' UTILIZZATA

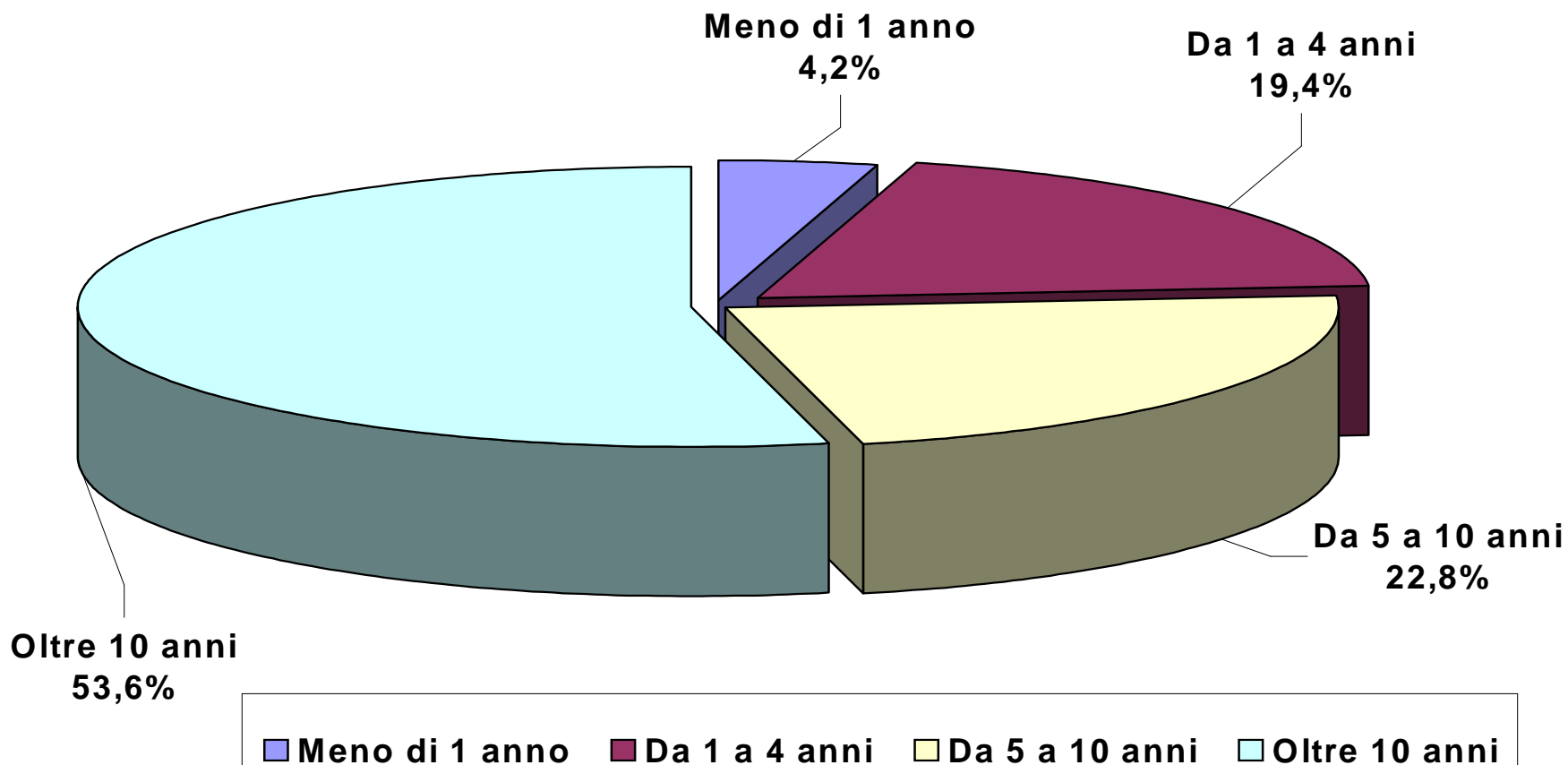
### RAPPORTO CON FILIALE



# "I Soci della BCC"

## AREA 2 - RAPPORTO CON LA BANCA – ANZIANITA' DEL SOCIO

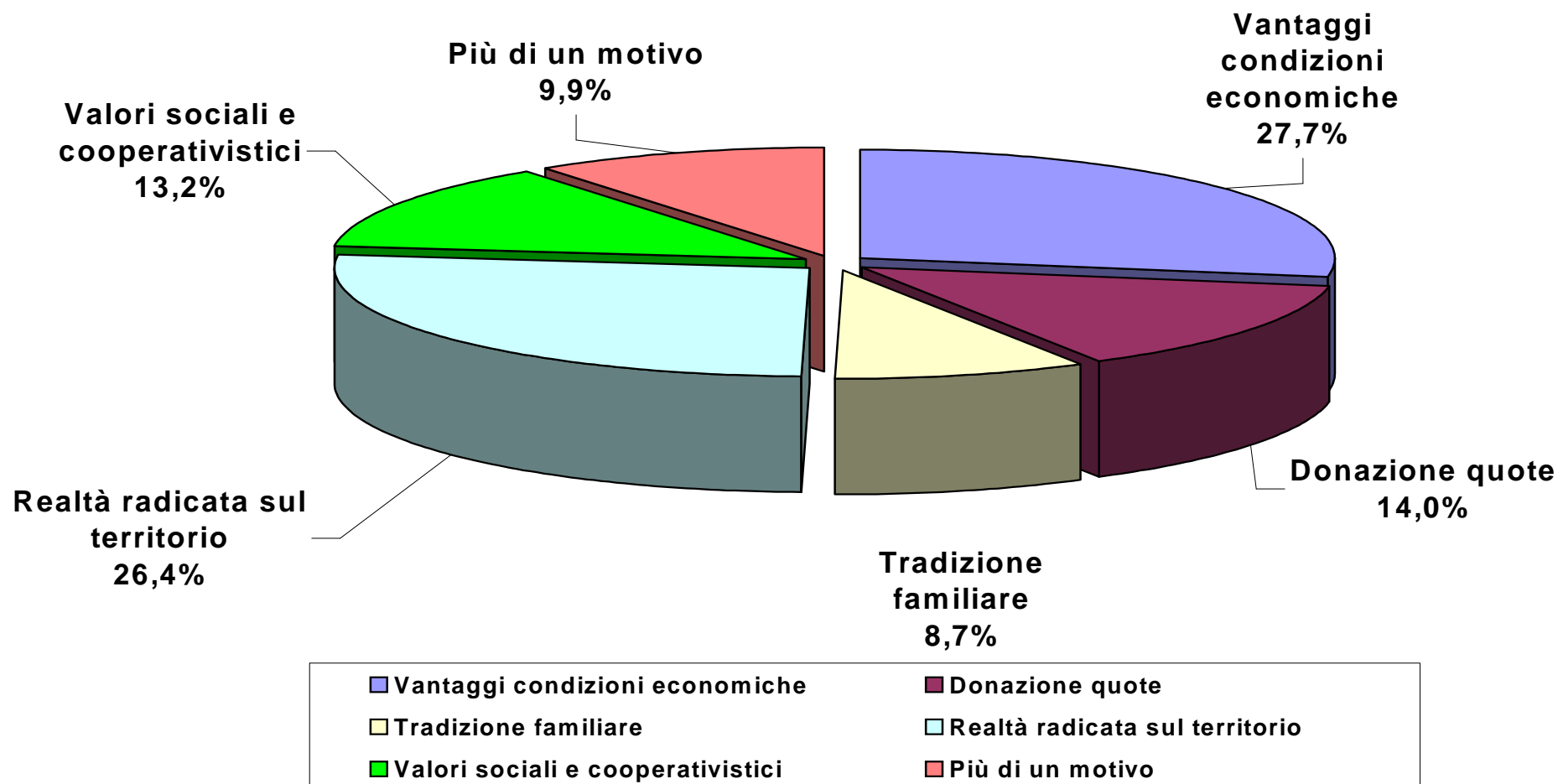
### DA QUANTO TEMPO E' SOCIO



# "I Soci della BCC"

## AREA 2 - RAPPORTO CON LA BANCA – MOTIVAZIONE A DIVENTARE SOCIO

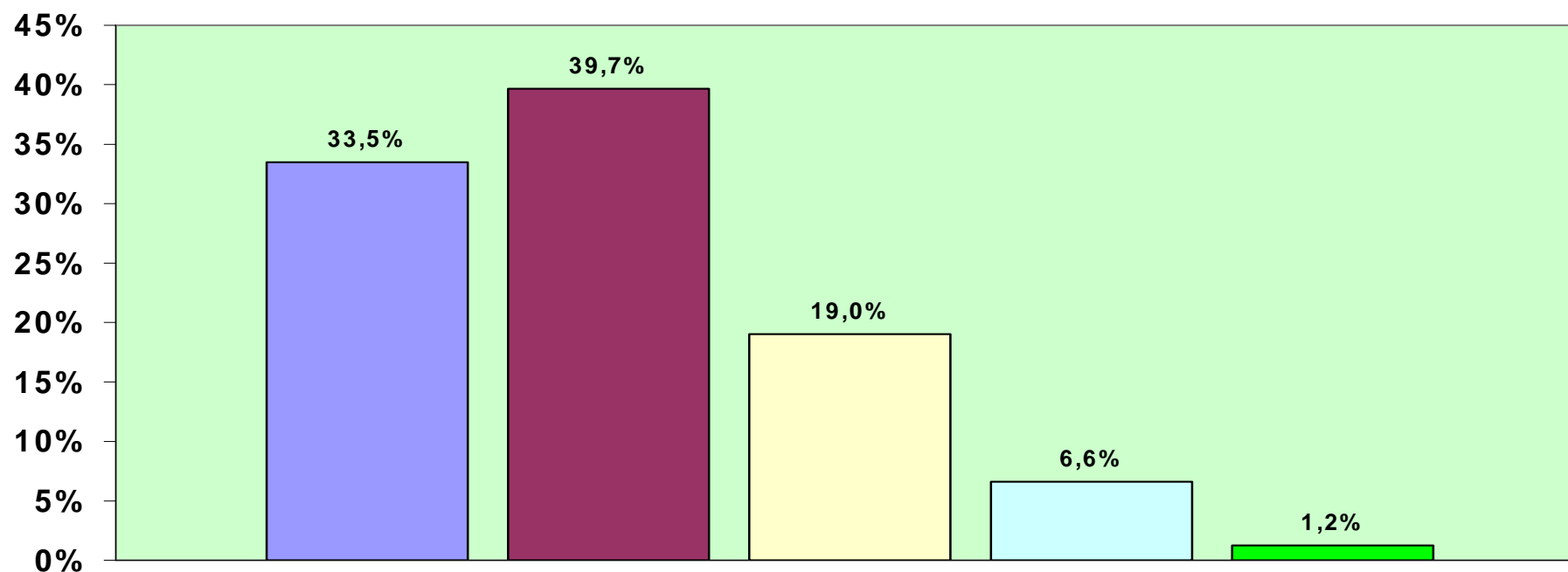
### PERCHE' E' DIVENTATO SOCIO



# "I Soci della BCC"

## AREA 3 - SODDISFAZIONE NELLE RELAZIONI CON LA BANCA

SODDISFAZIONE GENERALE

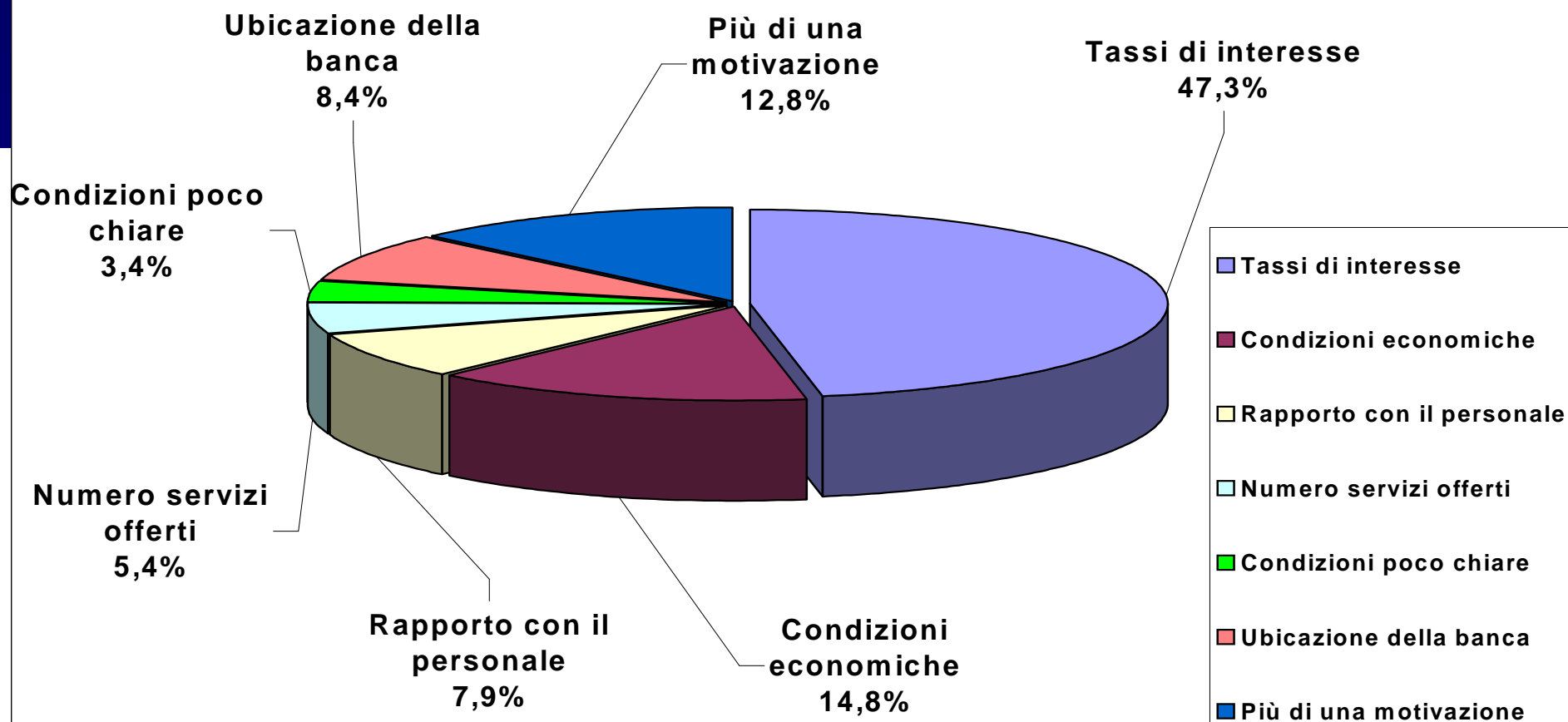


- |  |  |
|--|--|
|  Molto soddisfatto      |  Abbastanza soddisfatto |
|  Mediamente soddisfatto |  Poco soddisfatto       |
|  Per niente soddisfatto |  |

# "I Soci della BCC"

## AREA 3 - INSODDISFAZIONE NELLE RELAZIONI CON LA BANCA

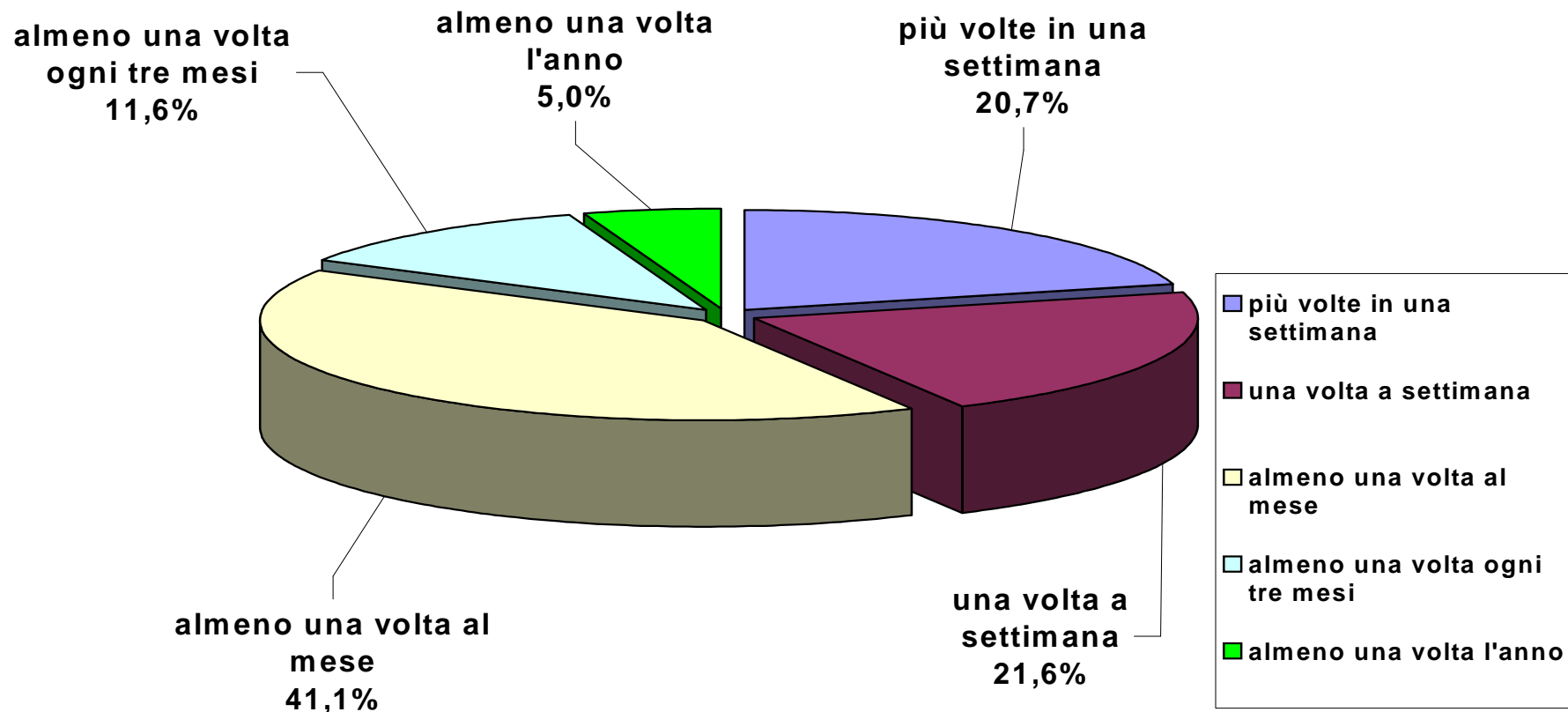
### INSODDISFAZIONI SULLA BANCA



# "I Soci della BCC"

## AREA 3 - SODDISFAZIONE DEL SOCIO – FREQUENZA RELAZIONI

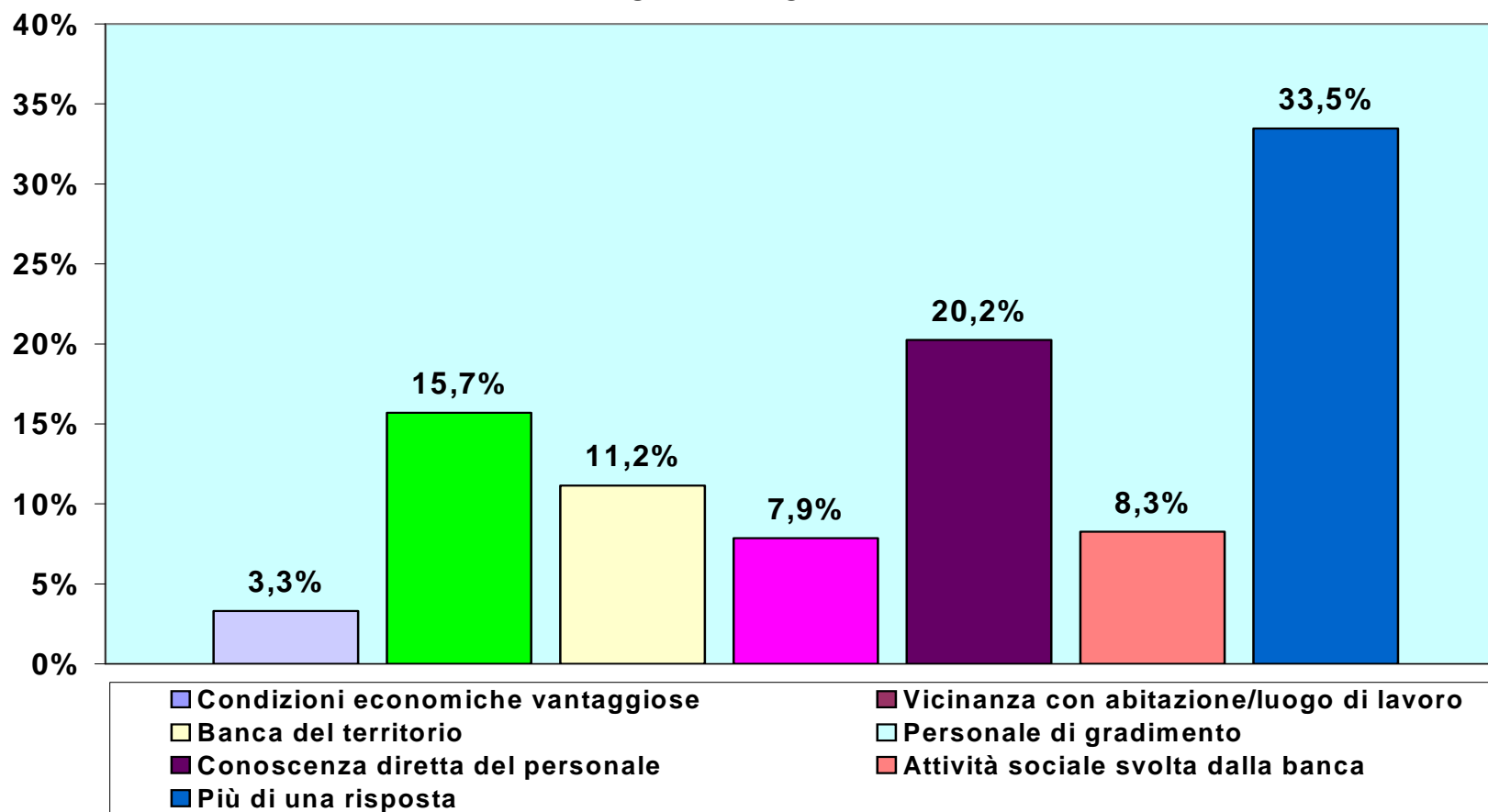
### FREQUENZA



# "I Soci della BCC"

## AREA 3 - SODDISFAZIONE DEL SOCIO – I PUNTI DI FORZA

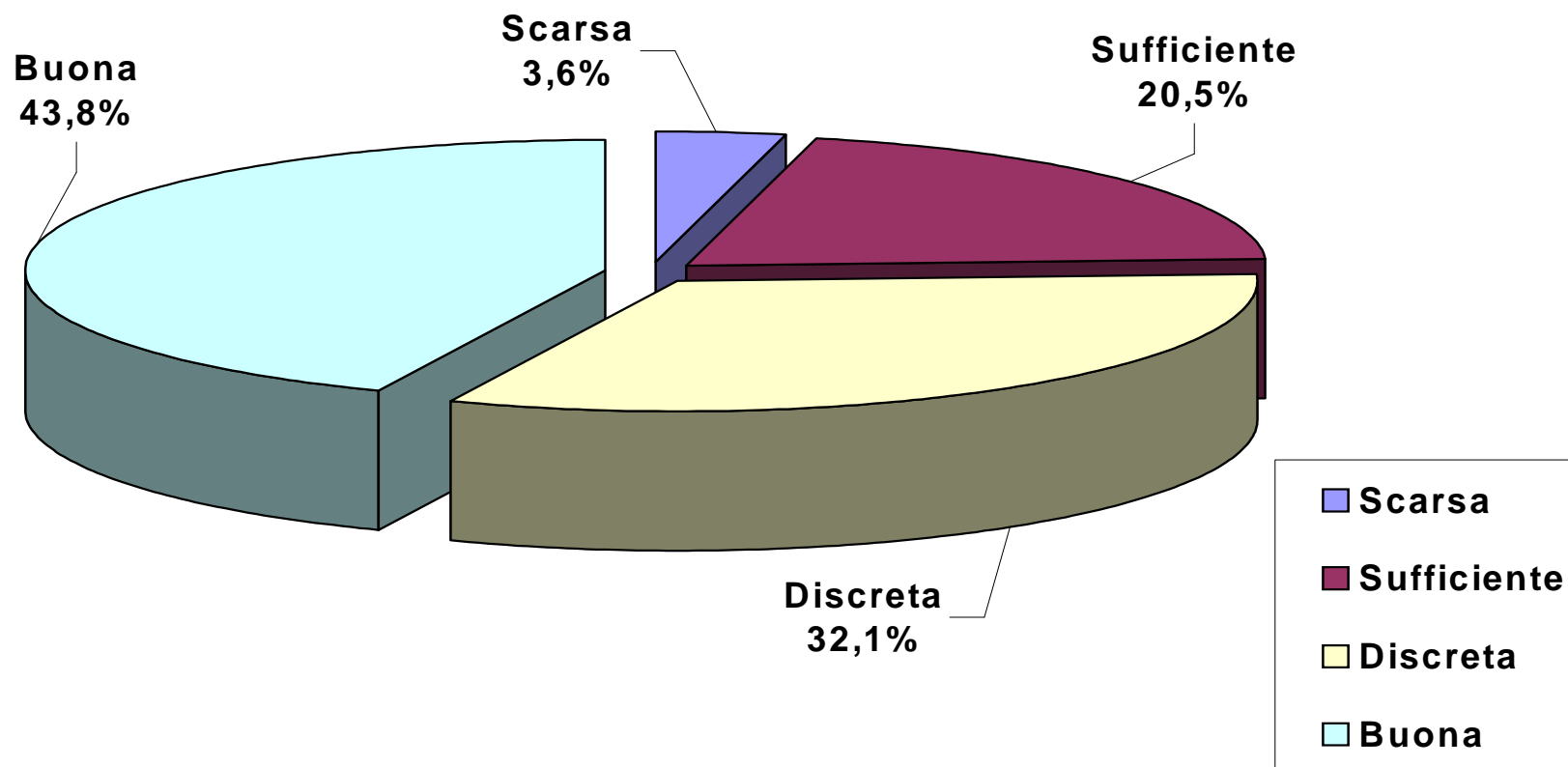
PUNTI DI FORZA



# "I Soci della BCC"

## AREA 4 - RAPPORTO CON IL PERSONALE – SODDISFAZIONE

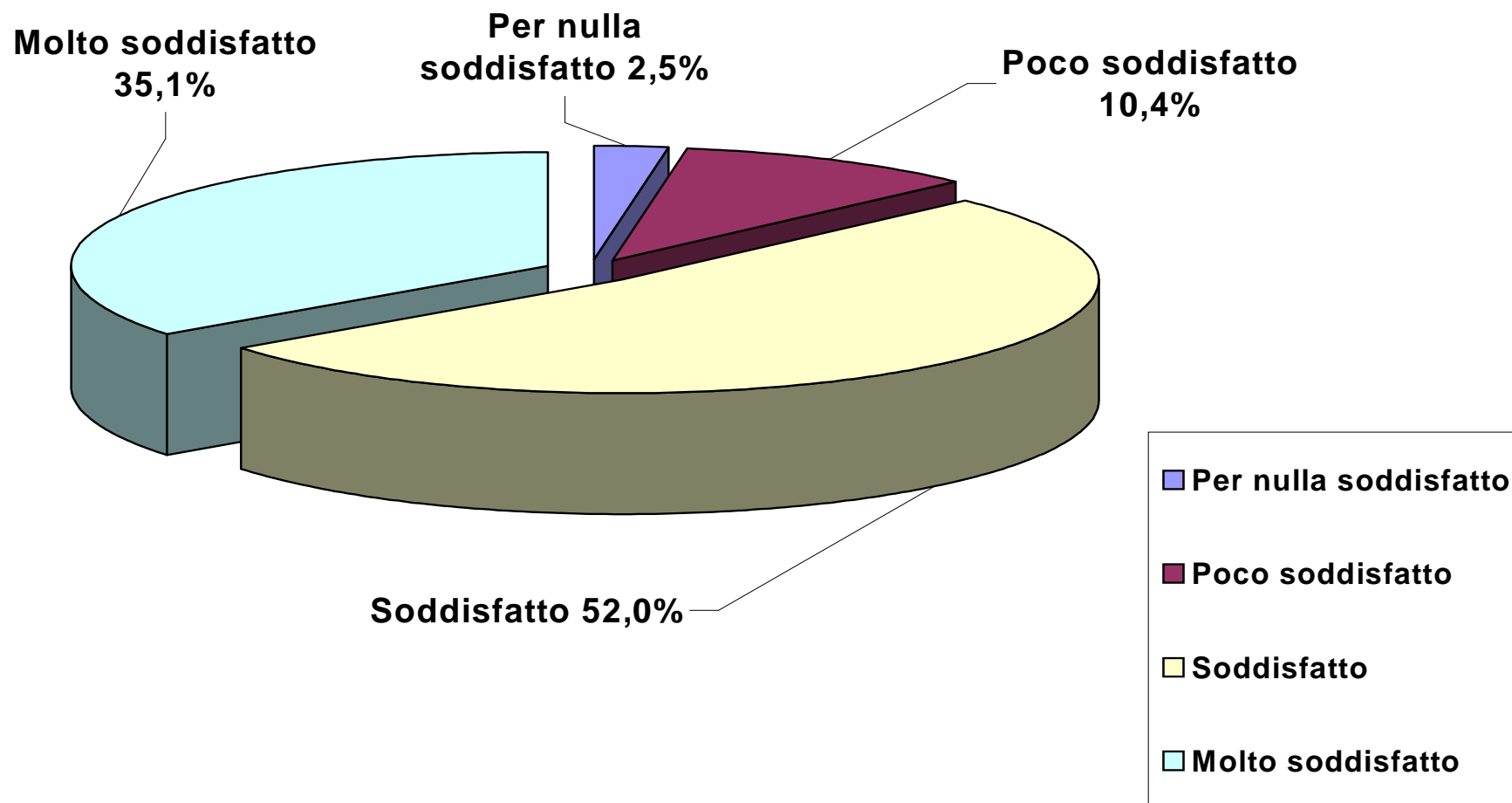
### SODDISFAZIONE RIGUARDO AL PERSONALE



# "I Soci della BCC"

## AREA 4 - RAPPORTO CON IL PERSONALE – CAPACITA' DI COMUNICAZIONE

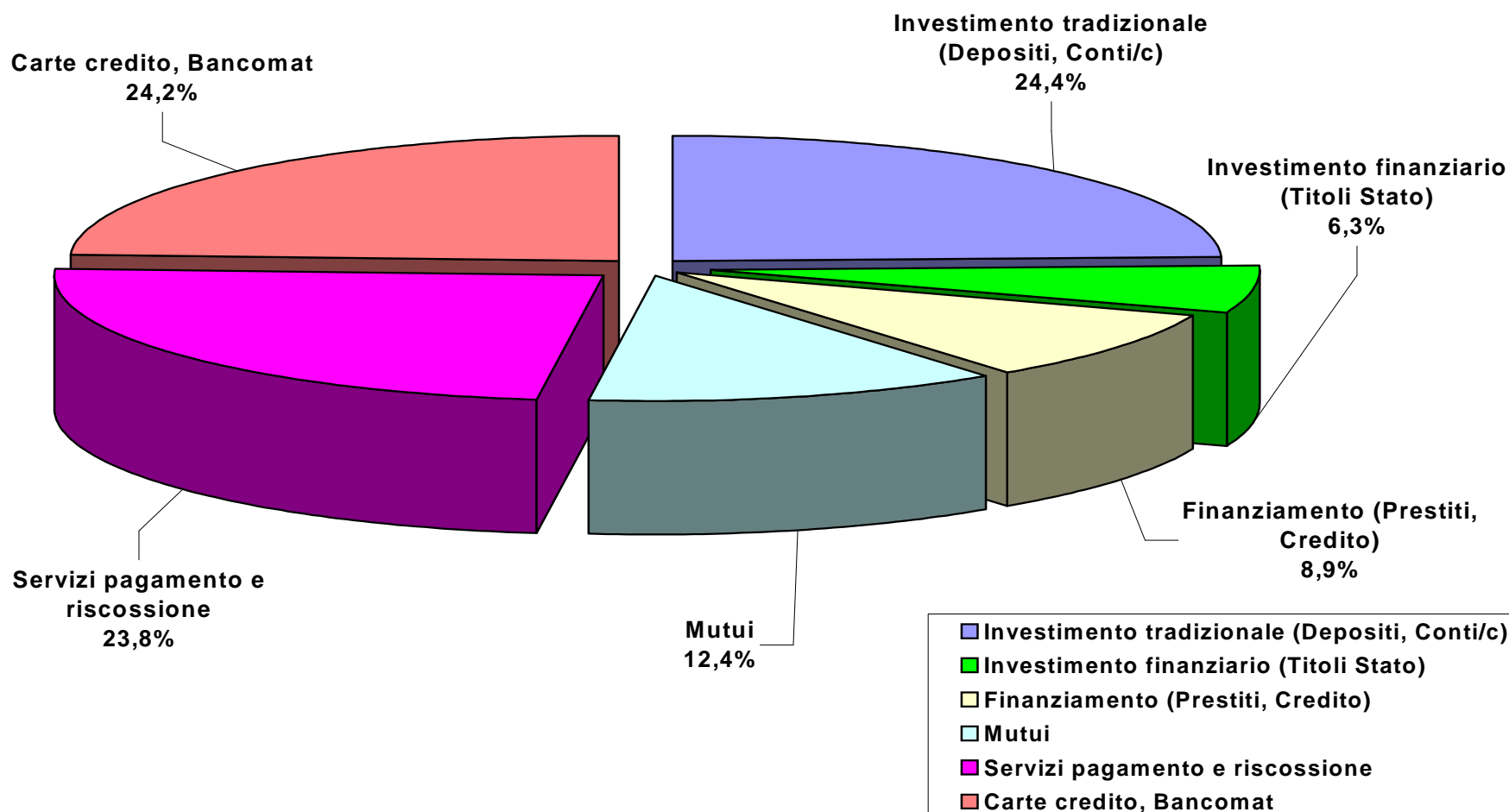
QUALITA' ED EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE CON I DIPENDENTI



# "I Soci della BCC"

## AREA 5 – PRODOTTI E SERVIZI – I PIU' UTILIZZATI

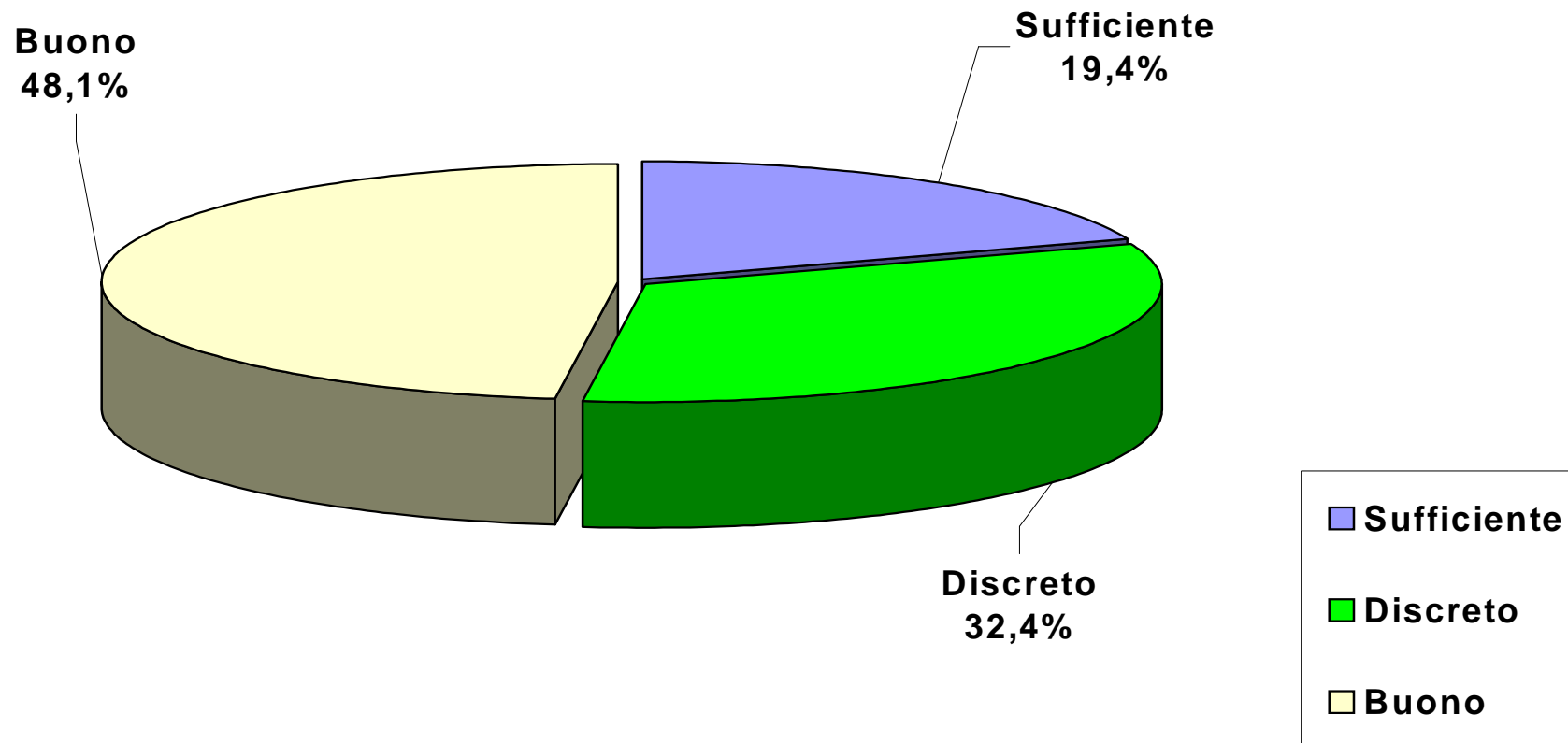
### I servizi più utilizzati



# “I Soci della BCC”

## AREA 5 – PRODOTTI E SERVIZI – VALUTAZIONE GENERALE

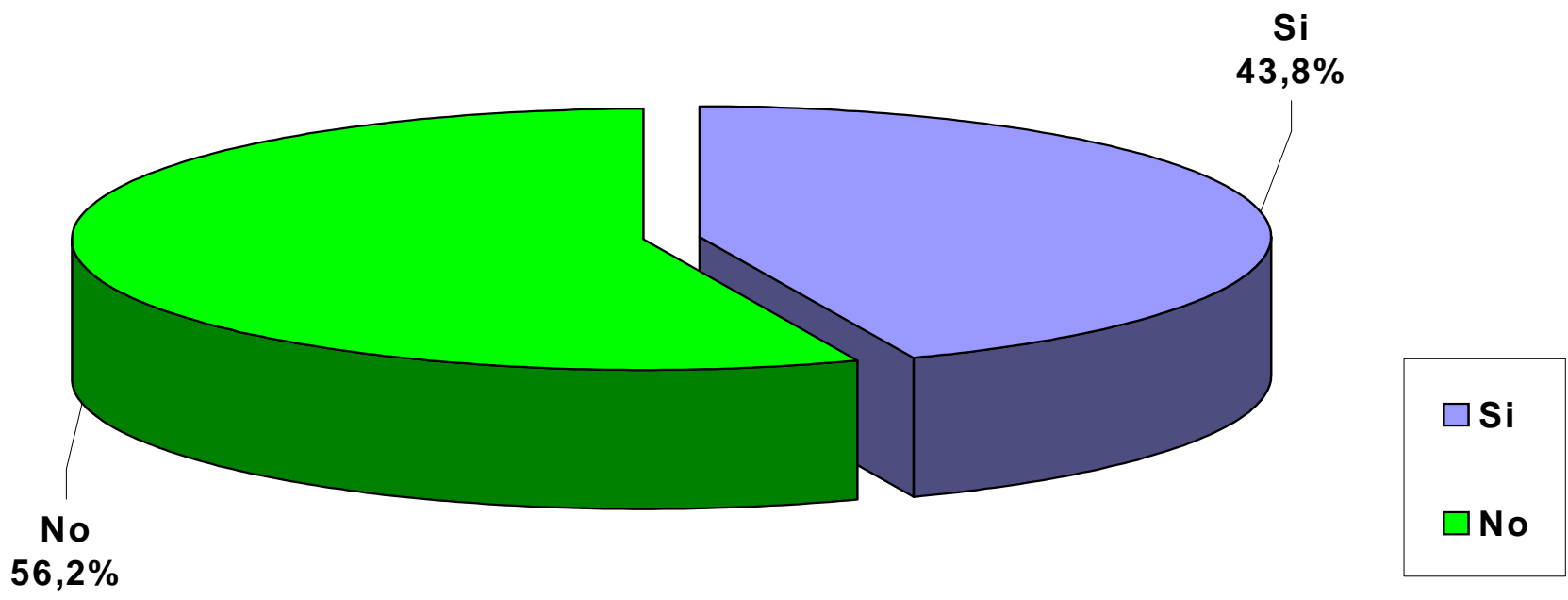
### GIUDIZIO SU PRODOTTI E SERVIZI



# "I Soci della BCC"

## AREA 6 – LA CONCORRENZA – OPERATIVITA' CON PIU' BANCHE

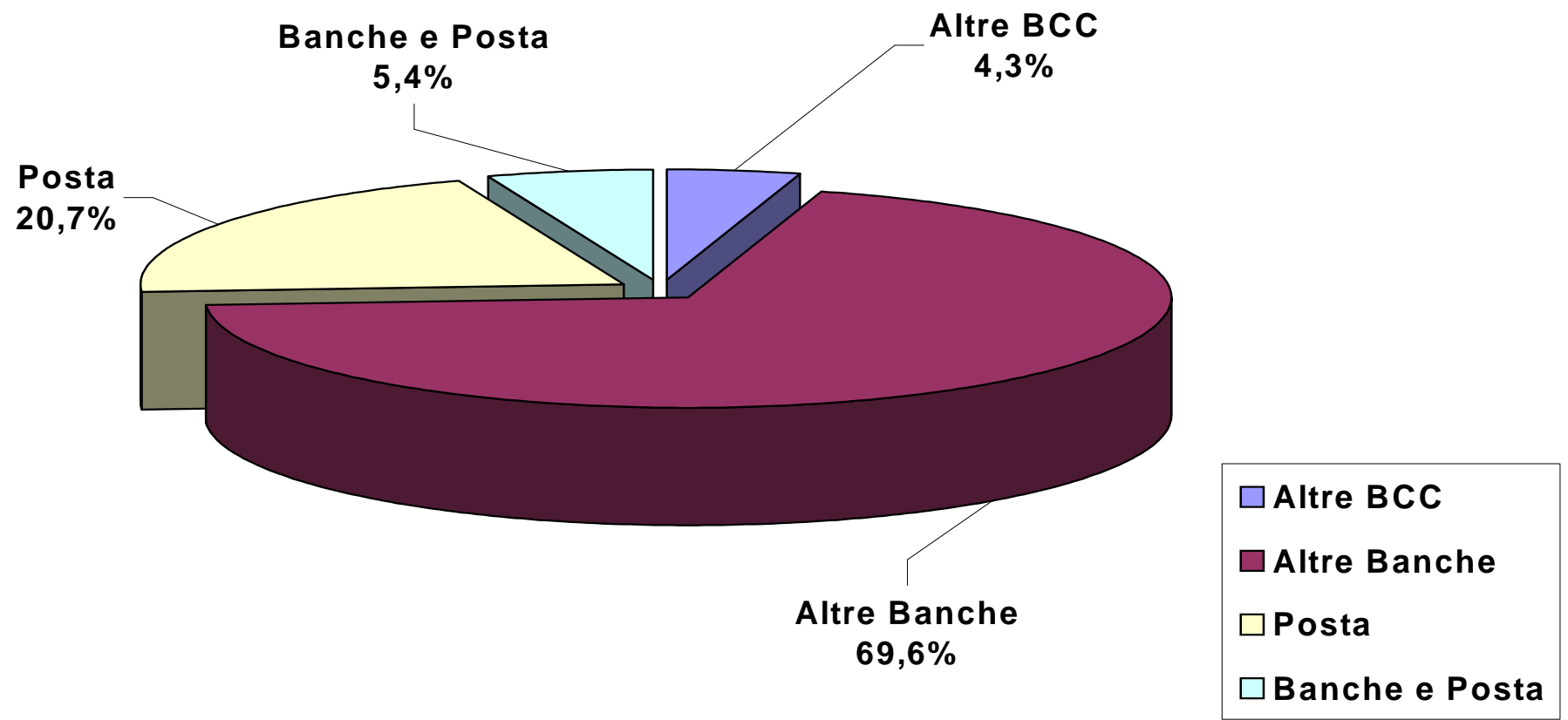
OPERA CON ALTRE BANCHE/POSTA



# "I Soci della BCC"

## AREA 6 – LA CONCORRENZA – ATTUALI CONCORRENTI

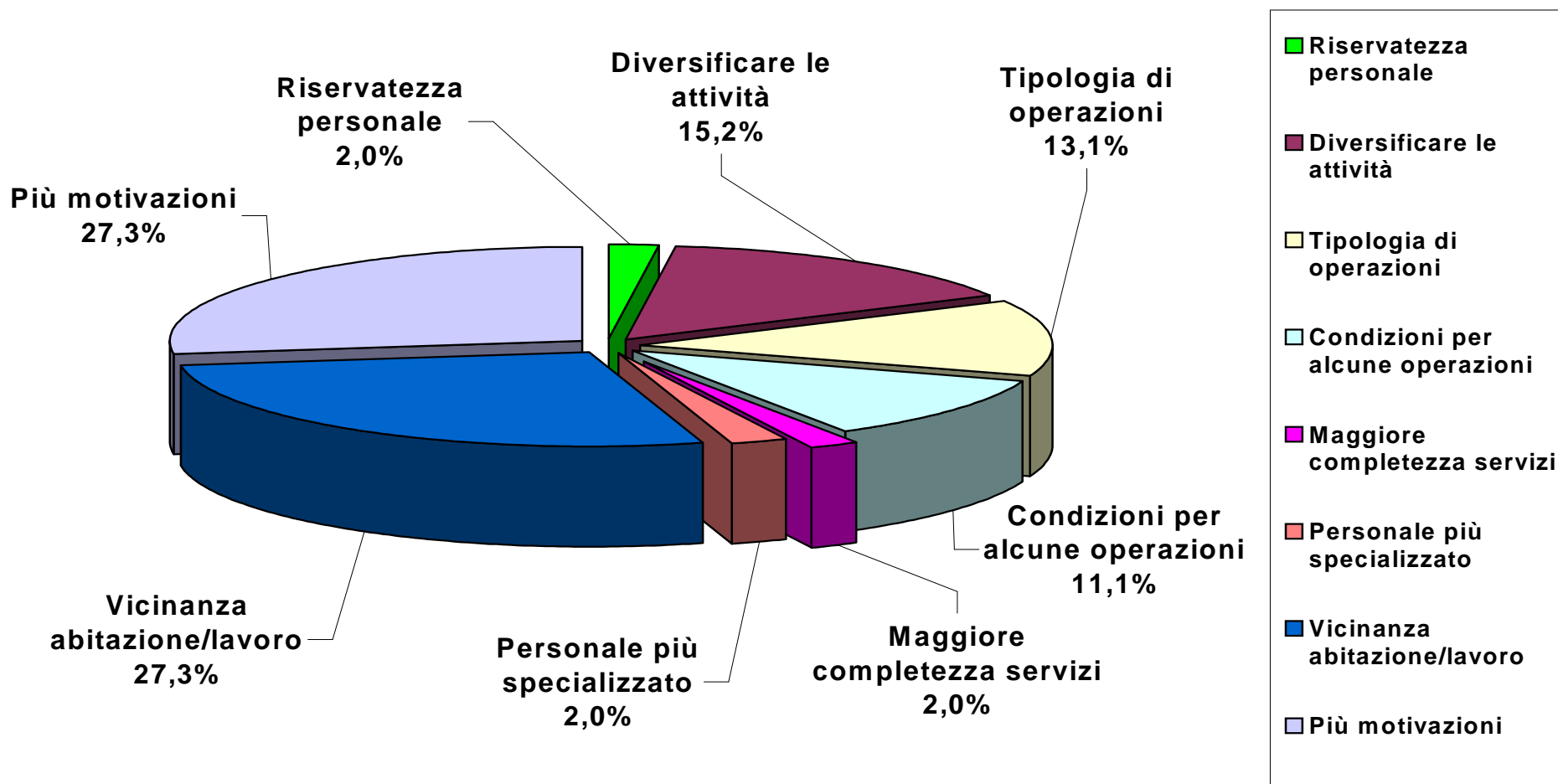
CONCORRENZA



# "I Soci della BCC"

## AREA 6 – LA CONCORRENZA – PERCHE' SI OPERA CON PIU' BANCHE

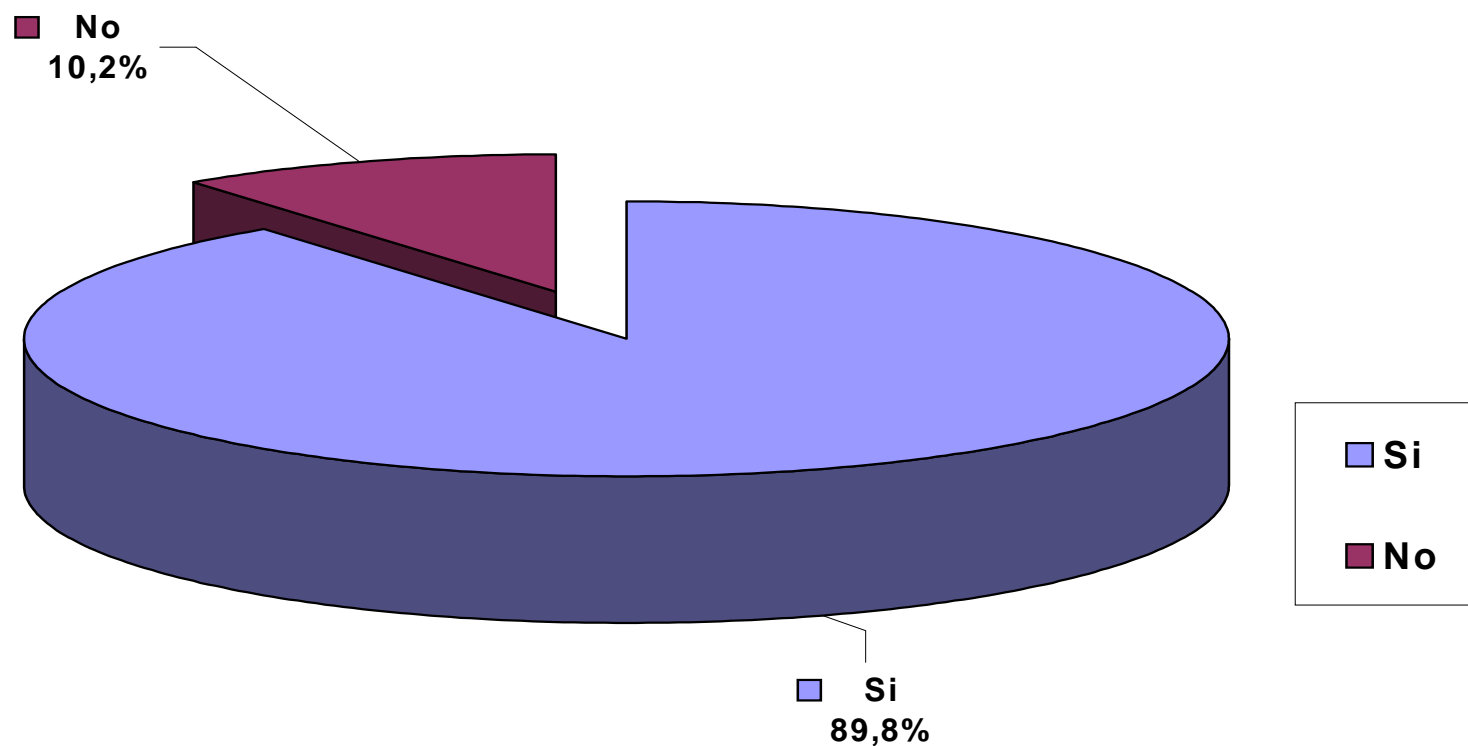
### PERCHE' OPERA CON ALTRE STRUTTURE



# “I Soci della BCC”

## AREA 7 – RUOLO SOCIALE DELLA BANCA – IL SOSTEGNO FORNITO

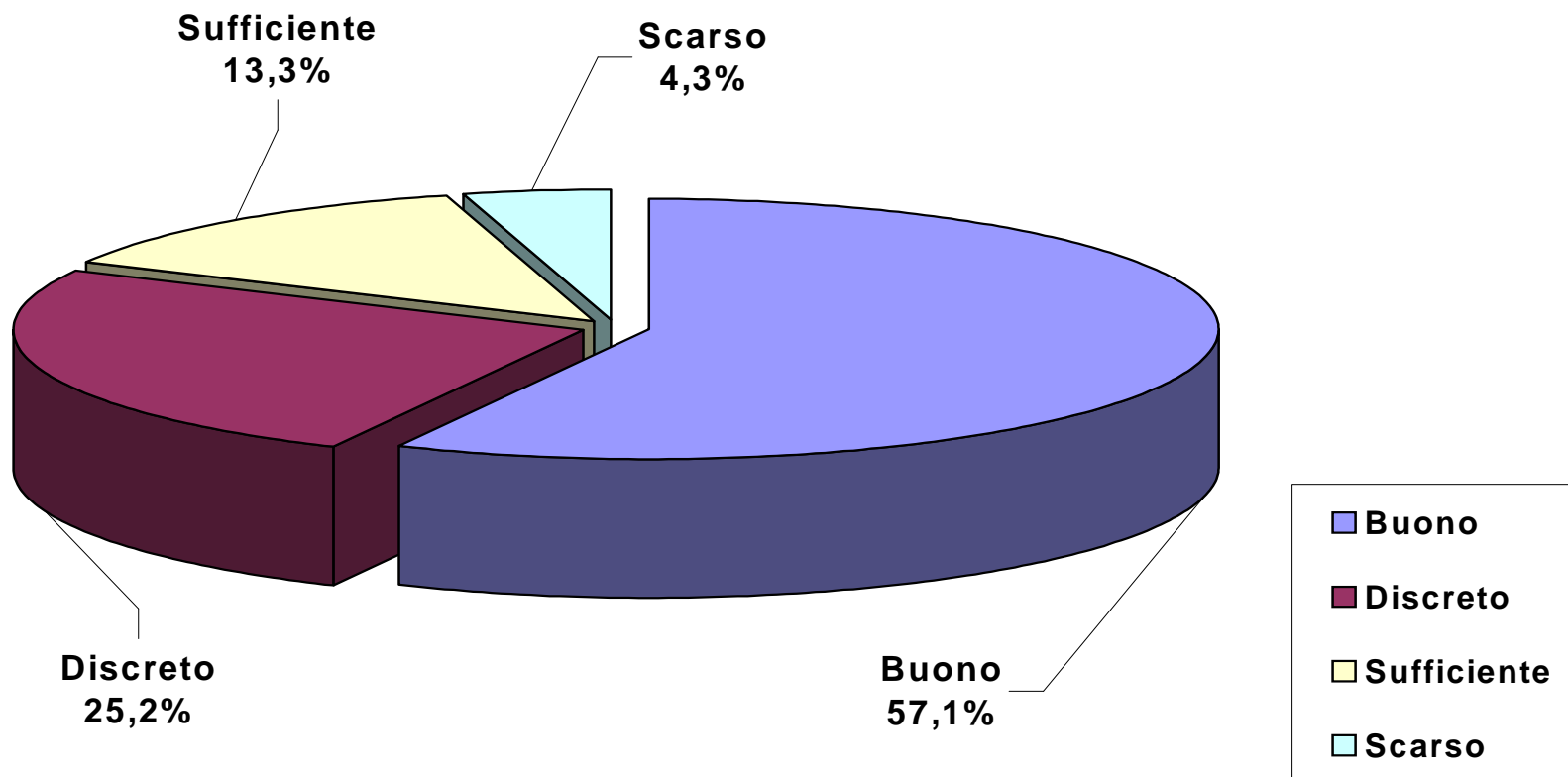
### CONOSCENZA DEL SOSTEGNO



# "I Soci della BCC"

## AREA 7 – RUOLO SOCIALE DELLA BANCA – VALUTAZIONE DEL SOSTEGNO

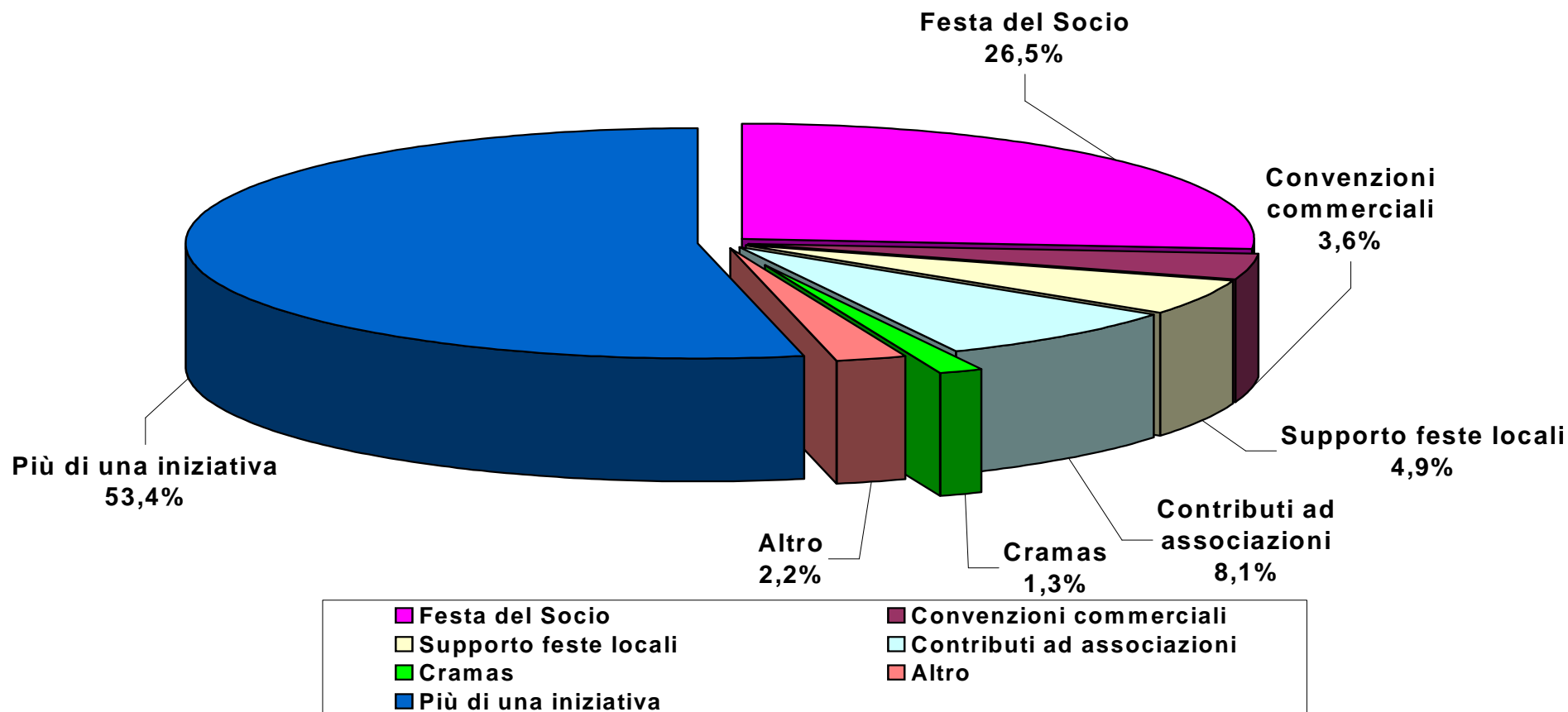
GIUDIZIO SUL SOSTEGNO FORNITO



# "I Soci della BCC"

## AREA 7 – RUOLO SOCIALE DELLA BANCA – INIZIATIVE PIU' RICORDATE

INIZIATIVE MAGGIORMENTE RICORDATE



# "I Soci della BCC"

## AREA 7 – RUOLO SOCIALE DELLA BANCA – PROPOSTE NUOVE INIZIATIVE

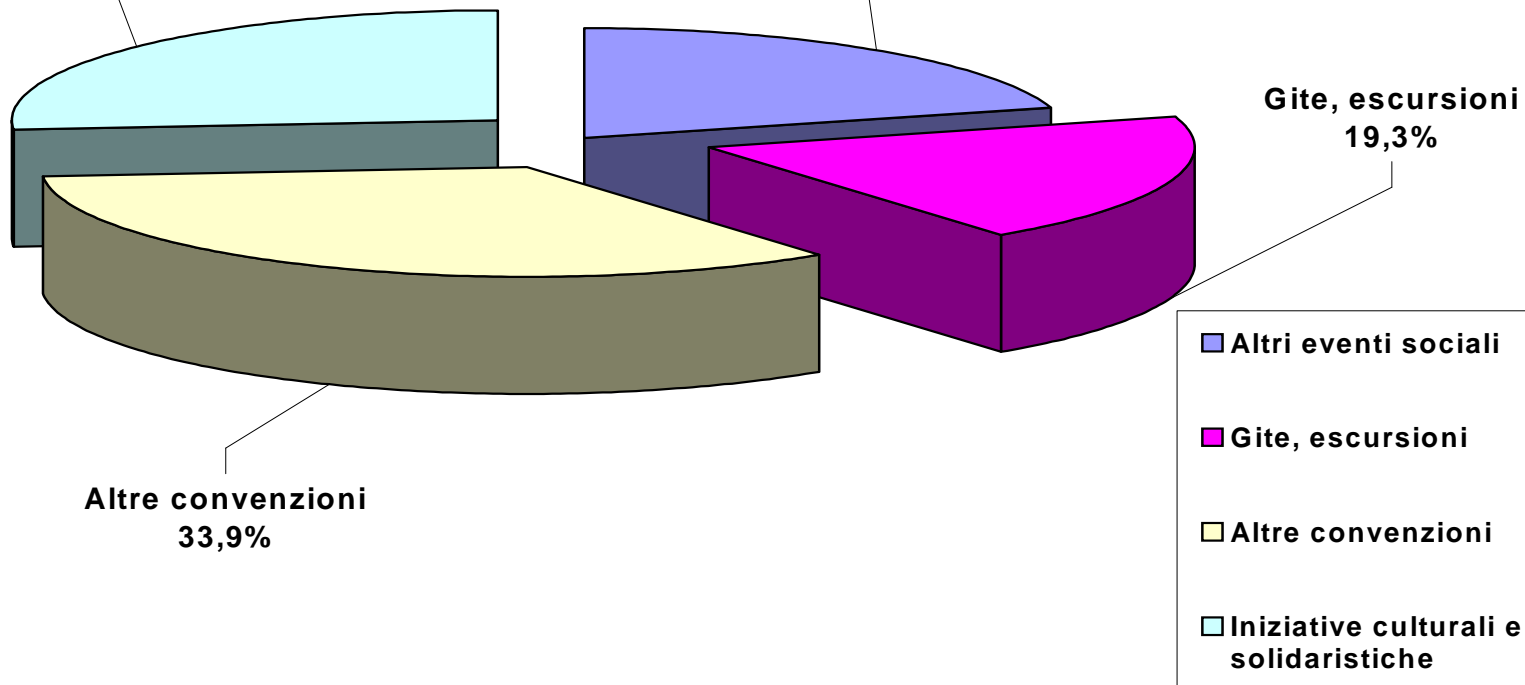
### PROPOSTE PER NUOVE INIZIATIVE

Iniziativa culturali e  
solidaristiche  
26,3%

Altri eventi sociali  
20,5%

Gite, escursioni  
19,3%

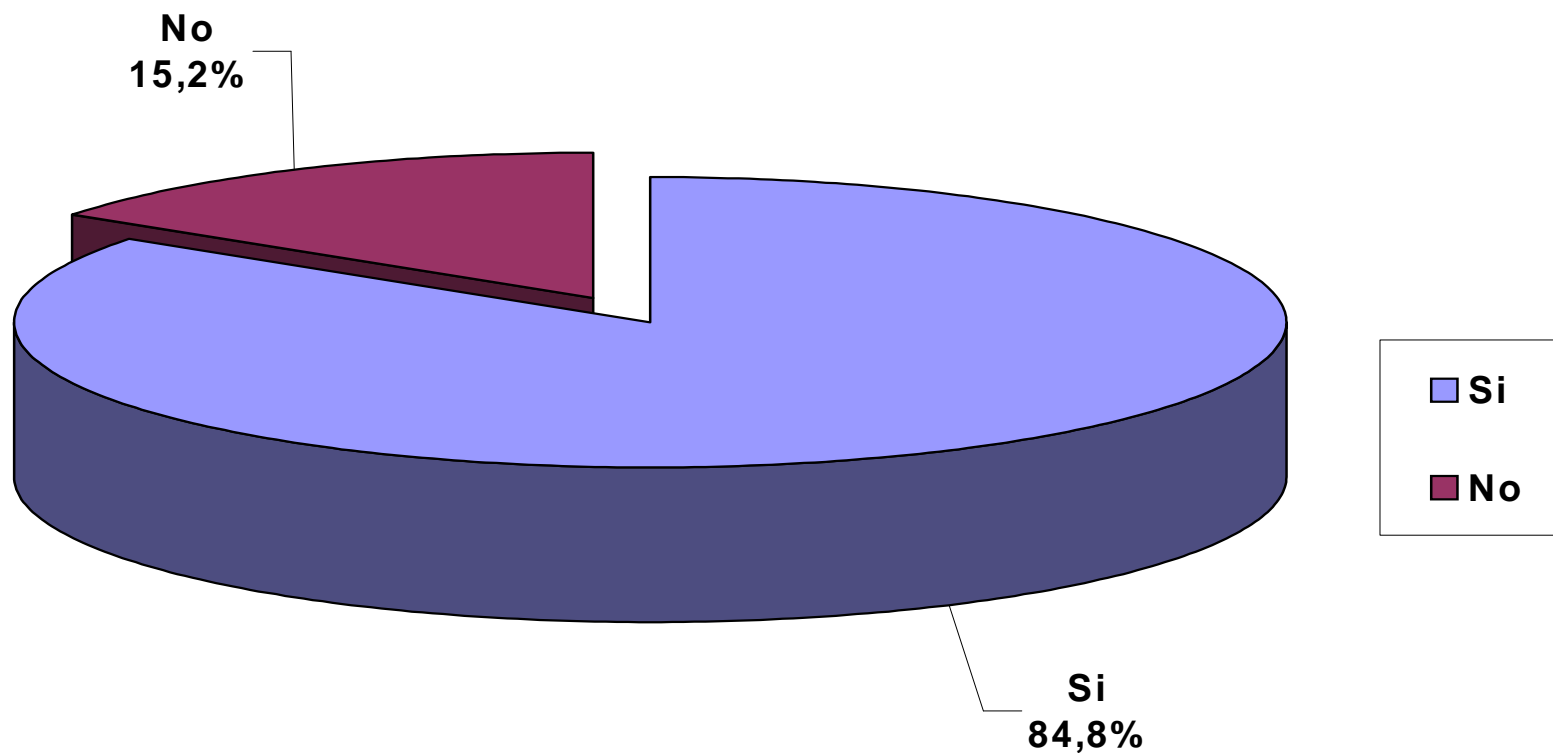
Altre convenzioni  
33,9%



# "I Soci della BCC"

## AREA 7 – RUOLO SOCIALE DELLA BANCA – CONOSCENZA DELLA MISSIONE

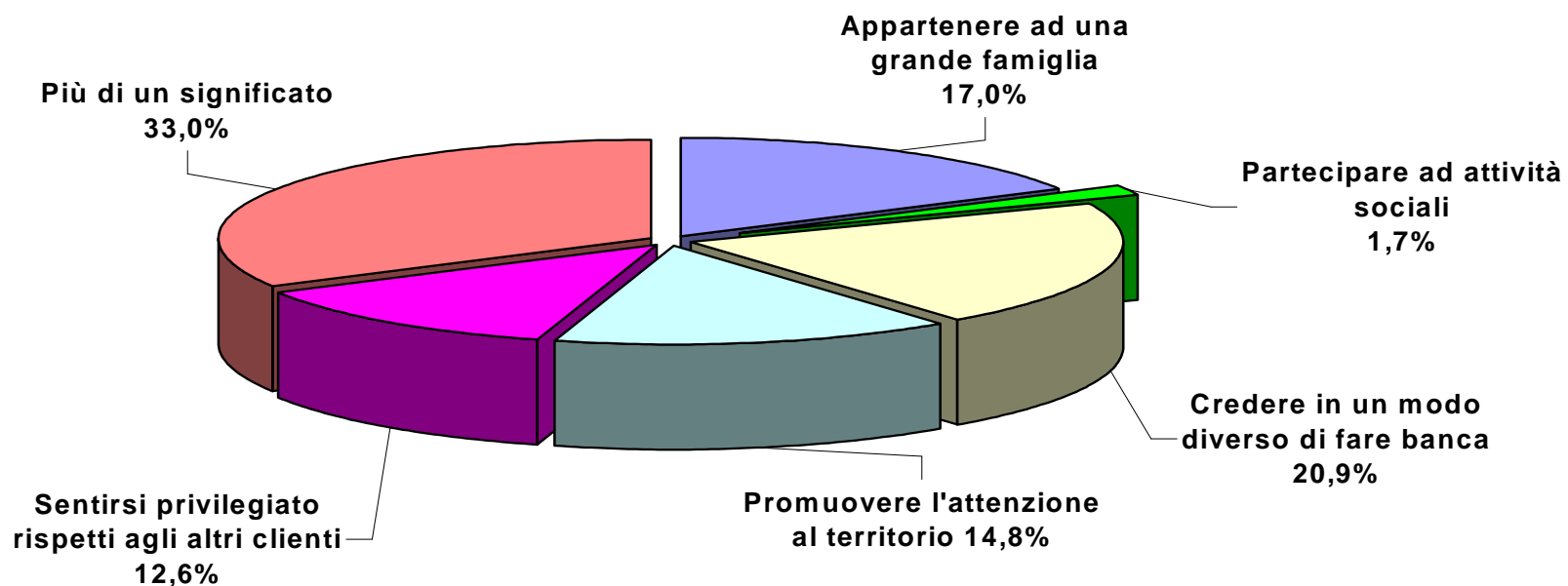
### CONOSCENZA MISSION



# "I Soci della BCC"

## AREA 7 – RUOLO SOCIALE DELLA BANCA – SIGNIFICATO DI "SOCIO"

### IL SIGNIFICATO DELL'ESSERE SOCIO

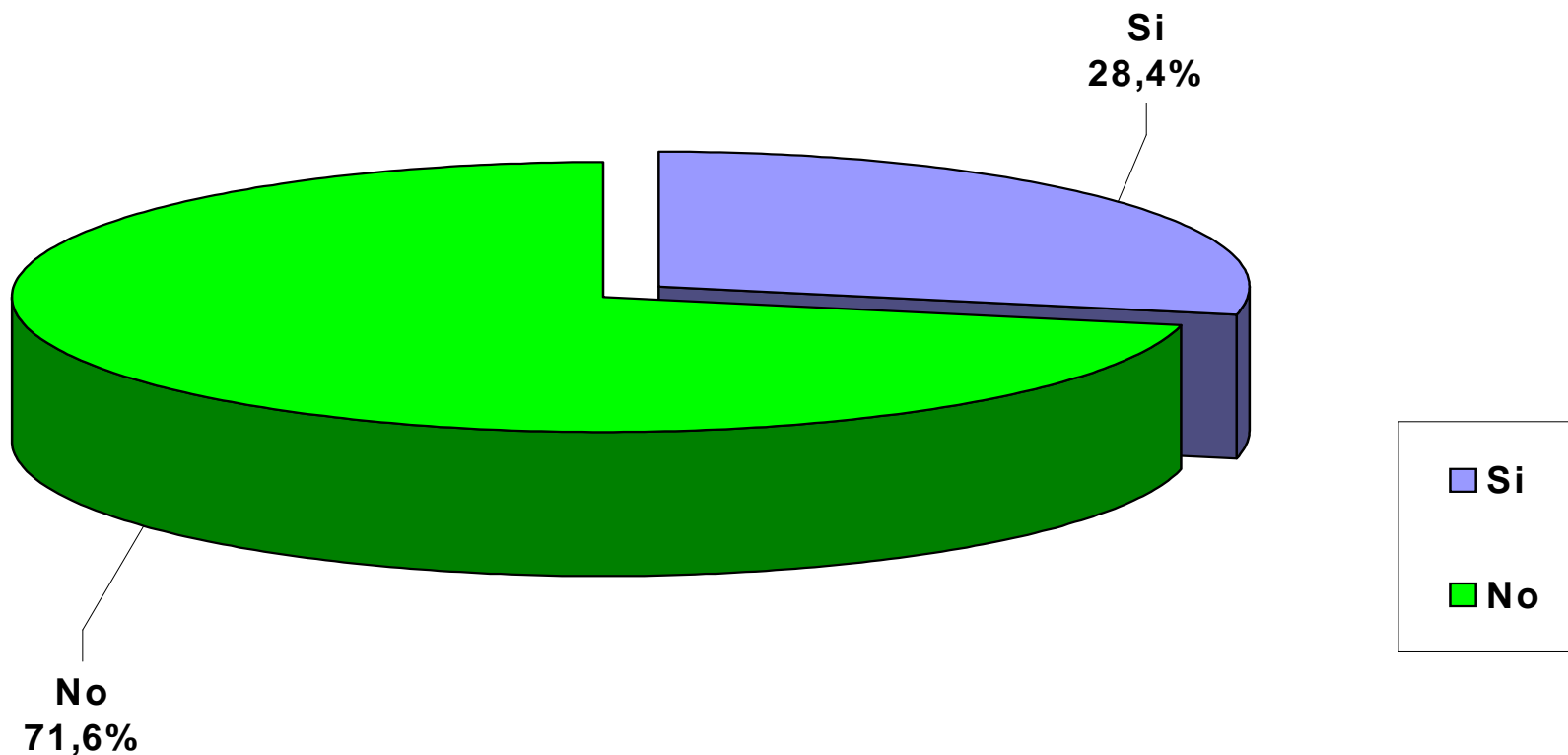


- Appartenere ad una grande famiglia
- Partecipare ad attività sociali
- Credere in un modo diverso di fare banca
- Promuovere l'attenzione al territorio
- Sentirsi privilegiato rispetto agli altri clienti
- Più di un significato

# "I Soci della BCC"

## AREA 8 – IL FUTURO – MODIFICA DEL NOME

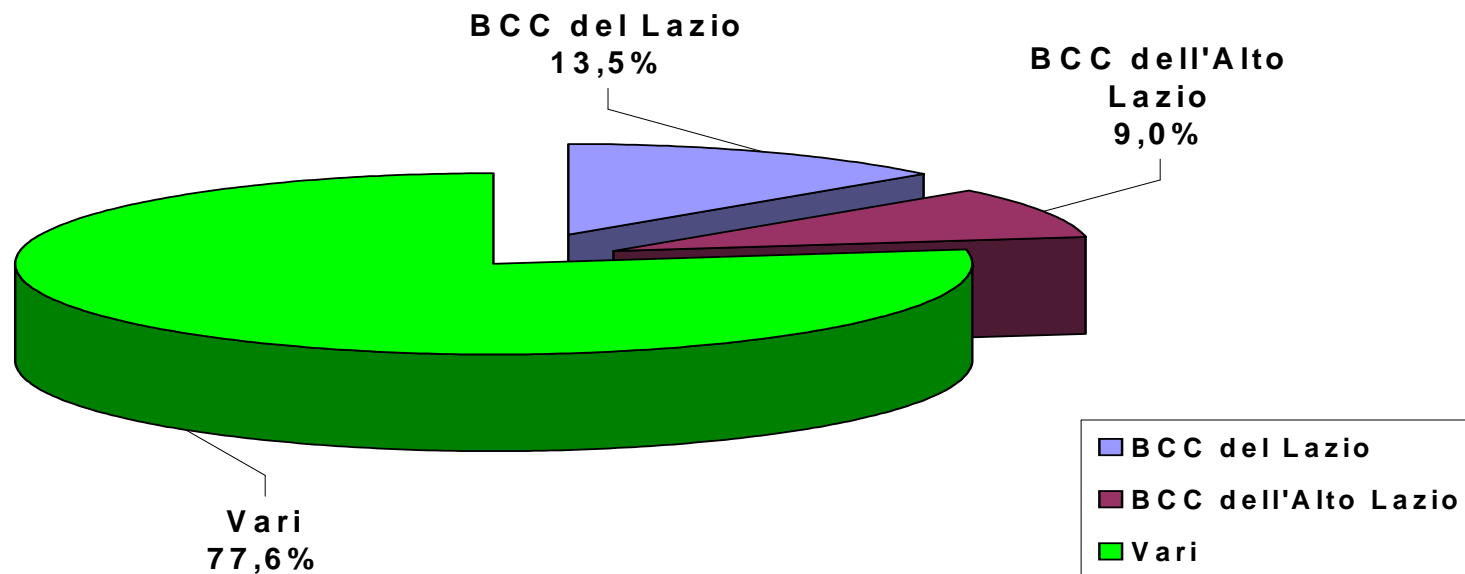
### MODIFICA DEL NOME DELLA BANCA



# "I Soci della BCC"

## AREA 8 – IL FUTURO – IPOTESI NUOVO NOME

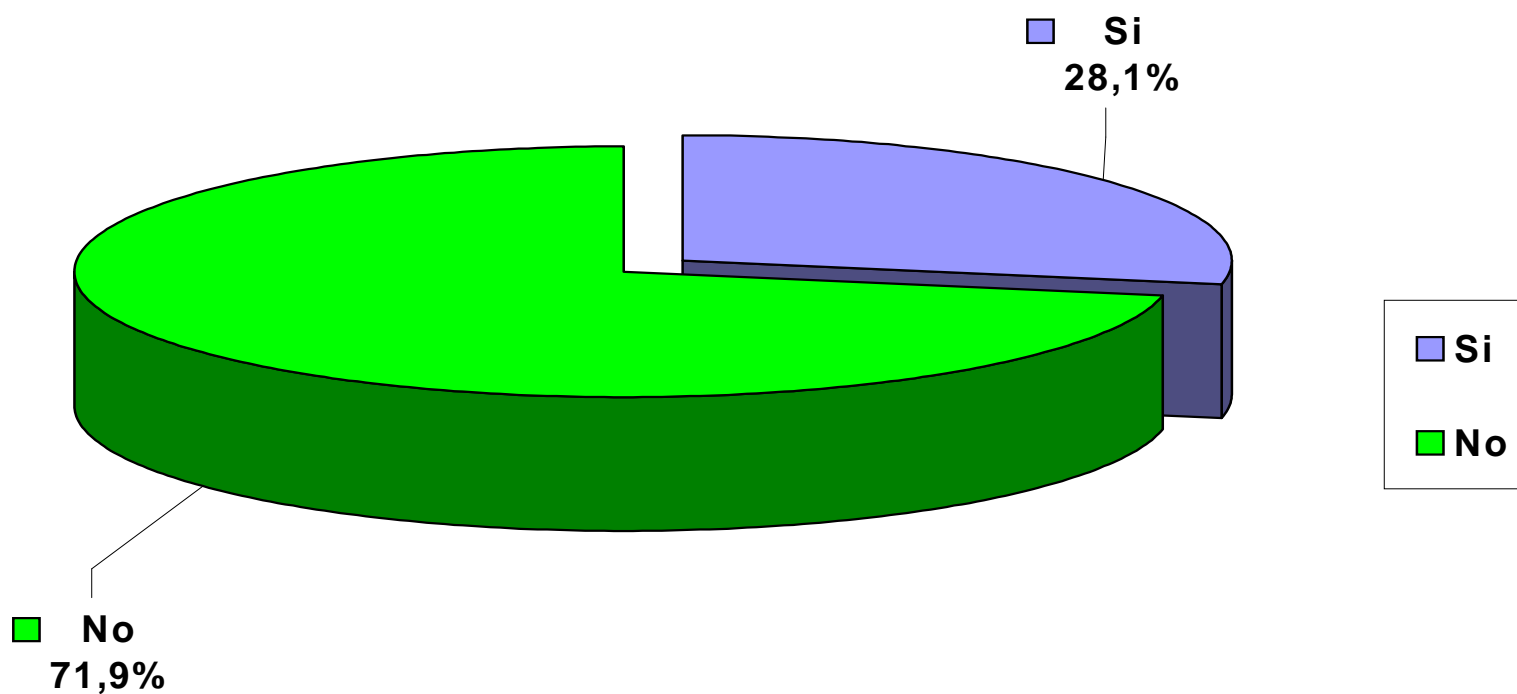
### PROPOSTE PER NUOVO NOME



# "I Soci della BCC"

## AREA 8 – IL FUTURO – AGGREGAZIONE CON ALTRE BANCHE

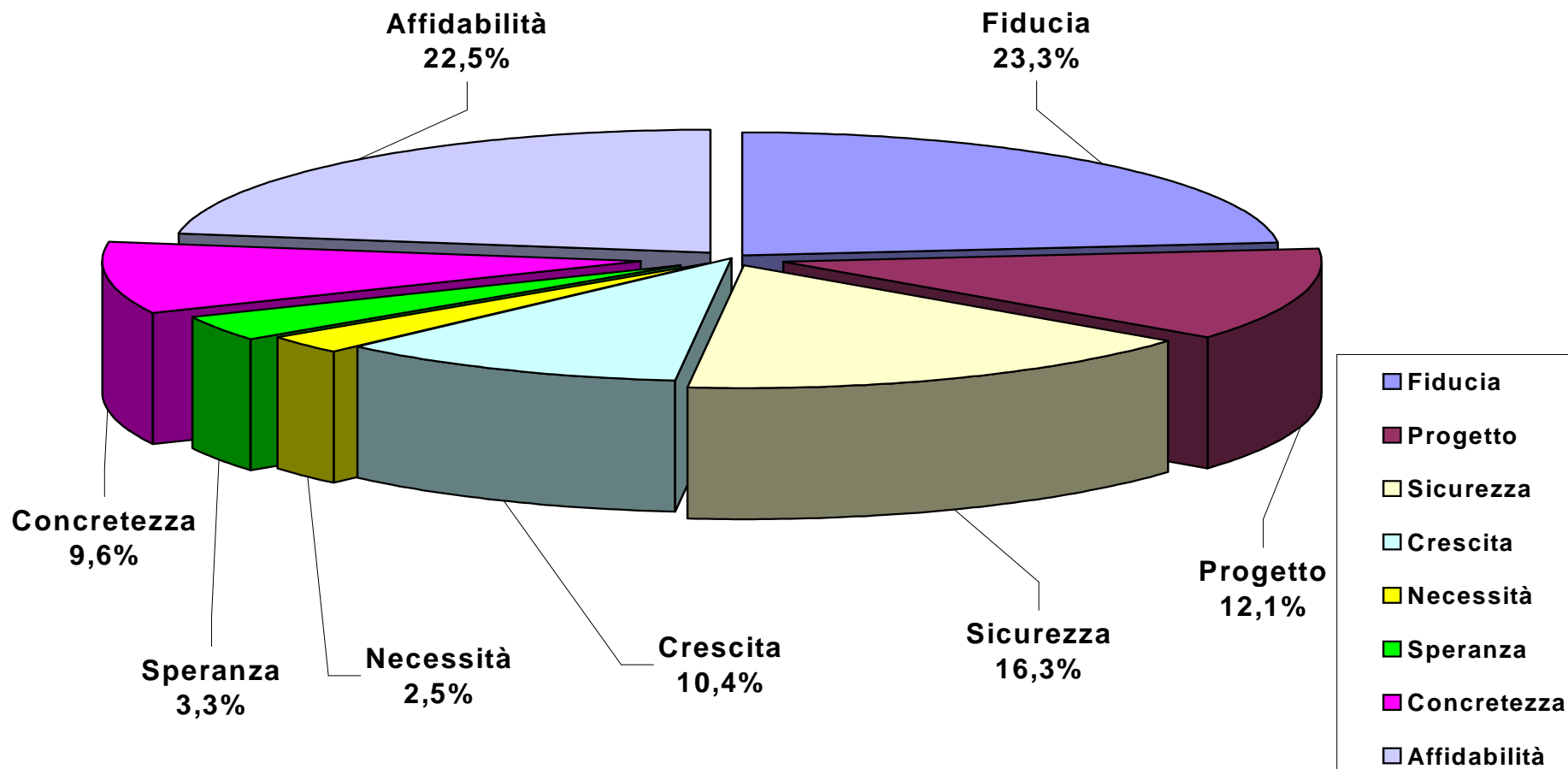
### AGGREGAZIONE CON ALTRE BANCHE



# "I Soci della BCC"

## AREA 8 – IL FUTURO – COSA CONTA DI PIU' PER IL FUTURO

COSA CONTA DI PIU' PER IL FUTURO



## “I Soci della BCC”

### **I SEGNALI ESPRESI DAI SOCI:**

Il **47,29%** non è soddisfatto dei **Tassi di Interesse** e il **14,78%** delle **Condizioni Economiche**, anche se chi opera con altre Banche lo fa soprattutto per la vicinanza con l’abitazione o con il luogo di lavoro (**27,3%**)

Il **43,84%** utilizza altri **Istituti di Credito**: di questi, ben il **69,57%** si rivolge ad operatori diversi dalle BCC e/o dalla Posta

## “I Soci della BCC”

### I SEGNALI ESPRESSI DAI SOCI:

In generale i Soci si ritengono **soddisfatti (51,98)** o **molto soddisfatti ( 35,15%)**

Si registra anche un buon livello di soddisfazione riguardo il **personale: livello buono 43,75% e discreto 32,14%, ma si deve fare di meglio!**

## “I Soci della BCC”

### I SEGNALI ESPRESSI DAI SOCI:

L'indagine lascia emergere la consapevolezza del **ruolo “sociale” della Banca:**  
**l'89,79%** dei Soci conosce il sostegno che la BCC fornisce alle realtà territoriali e **l'82,38%** lo giudica positivamente

Il **20,87%** afferma che il significato dell'essere socio è

**CREDERE IN UN MODO DIVERSO DI FARE BANCA**

## “I Soci della BCC”

### I SEGNALI ESPRESSI DAI SOCI:

Emerge la richiesta di **diversificare** il numero di **iniziative (76,34%)**, in particolare le **convenzioni e iniziative culturali e solidaristiche**

Riguardo al nostro **futuro**, la maggioranza (**71,93%**) **NON** è d'accordo ad **aggregazioni** con altre banche e il **71,55%** **NON** è d'accordo ad una eventuale **modifica del nome**

## “I Soci della BCC”

### **I SEGNALI ESPRESSI DAI SOCI:**

Significato di essere socio:

**Appartenere**  
**Essere partecipe**  
**Essere un punto di riferimento**  
**Sostenere le iniziative sul territorio**  
**Avere delle opportunità**

## “I Soci della BCC”

### LE MAGGIORI PROPOSTE DEI SOCI

- È diffusa l'esigenza di migliorare i servizi di home banking;
- Ridurre i tempi di attesa agli sportelli;
- Implementare le opportunità economiche, in particolare per i pensionati;
- Istituire commissioni consultive soprattutto per la gestione delle iniziative di carattere sociale;
- Migliorare chiarezza, qualità e quantità delle informazioni relative ai servizi disponibili



Riano

## **"I Soci della BCC"**

***Ringraziamo  
per la cortese attenzione***

*Festa del Socio - sabato 10 e domenica 11 ottobre 2009*