

Sintesi della metodologia dell'indagine Altroconsumo sulla soddisfazione relativa alle banche

Indagini statistiche
Luglio 2021

La valutazione della qualità si basa sulla soddisfazione complessiva degli utenti relativamente alla propria banca.

I dati sono raccolti attraverso questionari inviati con frequenza annuale a un campione di clienti di banche.

La distribuzione dei questionari avviene in modo da garantire che ogni rispondente possa compilare il questionario una volta soltanto. Nel questionario i rispondenti hanno la possibilità di valutare fino a 3 banche.

Per il calcolo dell'indice di soddisfazione, vengono prese in considerazione le risposte delle ultime due indagini in ordine di tempo: i risultati riportati sono basati sulle indagini svolte a dicembre 2020 e a dicembre 2019 con le quali sono stati raccolte complessivamente 32.655 valutazioni valide.






INDICE DI SODDISFAZIONE

L'indice di soddisfazione "grezzo" varia da 10 a 100 ed esprime la media (moltiplicata per 10) delle valutazioni espresse dai rispondenti (da 1 a 10) relativamente alla soddisfazione complessiva con le banche di cui sono clienti.

Alle valutazioni raccolte a dicembre 2020 è stato attribuito peso doppio rispetto a quelle raccolte a dicembre 2019.

È stata studiata la correlazione fra la soddisfazione espressa su scala da 1 a 10 e la valutazione dell'esperienza complessiva attraverso un giudizio da 1 a 5 stelle. Questo ha permesso di definire le soglie per convertire i punteggi su scala da 10 a 100 in una valutazione più facilmente interpretabile.

L'indice di soddisfazione grezzo è stato quindi riscalato facendo corrispondere le soglie così determinate alle soglie standard.

	Indice di soddisfazione (riscalato)	
	75-100	qualità ottima
	65-74	qualità buona
	50-64	qualità media
	0-49	qualità scarsa
		

RISULTATI

BANCA	indice di soddisfazione	
N26	83	qualità ottima
Banca Popolare Etica	83	qualità ottima
Fineco	82	qualità ottima
Widiba	81	qualità ottima
Banca Mediolanum	80	qualità ottima
Banca Fideuram	80	qualità ottima
Banca Generali	79	qualità ottima
illimity Bank	79	qualità ottima
Emilbanca	79	qualità ottima
BCC Brescia	78	qualità ottima
Webank	78	qualità ottima
Banca Ifis	78	qualità ottima
FCA Bank	78	qualità ottima
Banca Prealpi SanBiagio	78	qualità ottima
Banca Sella	77	qualità ottima
Allianz Bank	77	qualità ottima
ING	76	qualità ottima
CheBanca!	76	qualità ottima
UBS	76	qualità ottima
Cassa Rurale Alto Garda	75	qualità ottima
BCC Ravennate Forlivese e Imolese	75	qualità ottima
Iwbank	75	qualità ottima
Raffeißen	75	qualità ottima
Banca d'Alba	75	qualità ottima
Banca di Pisa e Fornacette	75	qualità ottima
Banca Sistema	74	qualità buona
Santander Consumer Bank	74	qualità buona
Cassa Rurale di Trento	72	qualità buona
Banca Popolare di Sondrio	72	qualità buona
Cassa Risparmio Ravenna	71	qualità buona
IBL Banca	71	qualità buona
BCC Pordenonese e Monsile	69	qualità buona
Banca Popolare Alto Adige - Sudtiroler Volksbank	69	qualità buona
Credem	68	qualità buona
BCC Roma	68	qualità buona
BiverBanca	68	qualità buona

Banca di Bologna	68	qualità buona
Sparkasse	66	qualità buona
BancoPosta	66	qualità buona
Banca Agricola Popolare Ragusa	66	qualità buona
Banco BPM	65	qualità buona
Hello Bank!	65	qualità buona
Banca della Marca	65	qualità buona
Banca Popolare Emilia Romagna	65	qualità buona
Deutsche Bank	65	qualità buona
Cassa Risparmio Cento	65	qualità buona
La Valsabbina	65	qualità buona
Banco Desio e Brianza	65	qualità buona
Banca Carige	63	qualità media
BCC Milano	63	qualità media
Intesa Sanpaolo	62	qualità media
UBI Banca	62	qualità media
Credit Agricole	62	qualità media
Credito Valtellinese	62	qualità media
CiviBank	62	qualità media
Banca CR Asti	62	qualità media
Monte dei Paschi di Siena	60	qualità media
BNL - BNP Paribas	60	qualità media
Banco di Sardegna	60	qualità media
Findomestic Banca	60	qualità media
Unicredit	59	qualità media
Banca Popolare Puglia e Basilicata	57	qualità media
Banca Popolare Bari	52	qualità media

CRITERI PER L'ATTRIBUZIONE DEL SIGILLO

L'indice di qualità, su una scala da 0 a 100, riflette la soddisfazione complessiva dei clienti per la propria banca. Per ricevere il titolo di “Banca consigliata”, la banca deve rispettare contemporaneamente i seguenti criteri:

- Aver ottenuto una valutazione di almeno 75 punti (qualità ottima) per la soddisfazione dei clienti.
- L'indice di qualità deve essere superiore alla media degli indici delle altre banche con qualità ottima, rispettando contemporaneamente le due seguenti condizioni:
 - l'indice deve risultare significativamente superiore alla media sulla base di un test statistico
 - l'indice deve differire dalla media per più di ½ deviazione standard.

Fra le banche che hanno ottenuto una valutazione di almeno 75 punti per la soddisfazione dei clienti, quelle che presentano un indice superiore alla media e pertanto sono eleggibili per il sigillo “Banca consigliata” sono le seguenti:

BANCA POPOLARE ETICA N26 FINECO WIDIBA BANCA MEDIOLANUM BANCA FIDEURAM
