

La scorsa estate il Git Cremona ha distribuito via mail ai soci della provincia un agile questionario, per capire lo stato di salute della relazione di costoro (e dei clienti) con Banca Etica. In questo documento diamo un sintetico estratto, come dovuto ritorno, dei risultati emersi.

SUPPORTO SOCI/CLIENTI

“ENTRARE IN BANCA” VIA INTERNET-TELEFONO

[...]

IL SONDAGGIO DEL GIT CREMONA

4. Restituzione dei dati forniti dal questionario (Somministrazione dai primi di giugno al 31-07-24)

Hanno risposto 29 soci su 413 effettivi (7%)

Non ha risposto nessun cliente non socio

19 sono lavoratori/trici

9 sono pensionati

1 è persona giuridica

Parteciperebbero a un breve corso 11 persone

Alle seguenti condizioni

Entro 5 km in 2

Entro 12 km in 3

Entro 20 km in 6

Analisi per età' dei 29 che hanno compilato il questionario

sotto i 30 anni 2 soci

30-49 anni 7 “

50-65 anni 13 “

65(!)-75 anni 6 “

Over 75 anni 1 “

Livello di soddisfazione della relazione “ a distanza” con la Banca, da parte dei 29 che hanno compilato il questionario

<i>Alto</i>	5	5	scelte
	4	12	“
	3	10	“
	2	2	“
<i>Basso</i>	1	0	“

[...]

5. Alcune considerazioni (naturalmente aperte a integrazioni e correzioni)

Il numero delle risposte - esiguo - non può pretendere di avere rilevanza statistica. Solo 29 soci su 413 effettivi e nessun cliente non socio.

La voce dei soci, quelli che si sono espressi, ha comunque valore e sicuramente esprime disagi e richieste e un certo modo di vedere il rapporto con la banca, imperniato sulla relazione diretta e personale.

C'è da pensare che, tra chi non ha risposto, ci sia *anche* quell'universo di coloro che non hanno una mail o non l'hanno mai fornita alla banca o non l'hanno aggiornata. Può essere utile sapere che il Git Cremona – nonostante una cura costante nel recuperare/correggere/integrare le mail dei propri soci effettivi – non ne raggiunge ca. il 10%. Prossimi a questi ci sono poi coloro che interagiscono con Banca Etica grazie all'aiuto di familiari. *E' il tema dell'inclusione finanziaria*. Molto concreto.

Coloro che hanno risposto hanno promosso l'home banking, sono invece più critici sulla relazione personale con gli operativi di BE.

Ci sono due tipi di rilievi.

1. Uno di principio: la relazione fissa, personale, in presenza è irrinunciabile.
2. Il secondo riflette un orientamento più disponibile a integrare le nuove tecnologie, ma poi lamenta tempi d'attesa lunghi, difficoltà a poter richiamare l'operatore con cui si è in contatto, incertezza su come muoversi nel momento in cui si vorrebbe procedere a nuovi investimenti o a diversa allocazione, scoraggia pure il passaggio tramite n. verde, fino ad arrivare ad alcune difficoltà specifiche nell'utilizzo dell'home banking (comunque promosso come detto sopra).

Certamente per il Git è difficile dire se le difficoltà derivano da un rapporto segnato da criticità identificabili (anche se almeno in una risposta ci si è dichiarati pienamente soddisfatti) o se proprio c'è una fetta di clienti senza un punto di riferimento fisso.

[...]