

Risultati dell'indagine sulla soddisfazione degli Iscritti

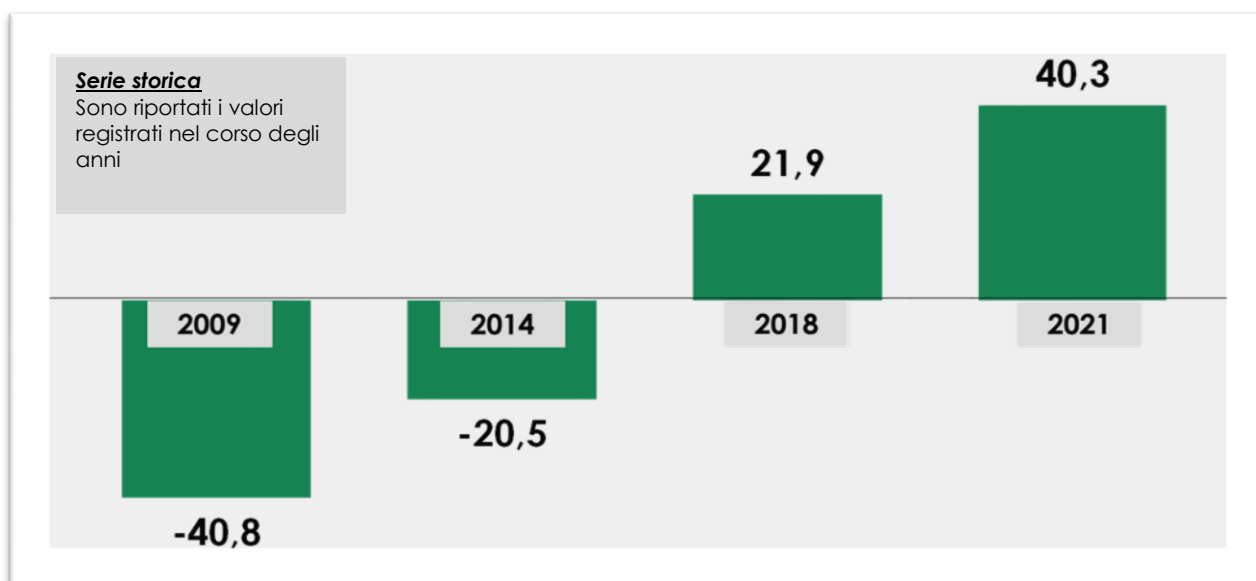
Si è conclusa ad aprile l'indagine sugli iscritti riguardante la previdenza in generale, e le attività e le iniziative del Fondo Pensioni in particolare, che è stata affidata alla società di ricerca Format Research, in continuità con le precedenti indagini.

Lo studio ha coinvolto un campione statisticamente significativo di 1.524 colleghe e colleghi appartenenti a tutte le fasce di età e distribuiti su tutto il territorio nazionale.

Visto il periodo storico in cui si inquadra l'indagine, ovvero in pieno periodo di Pandemia, traspare, sicuramente in maniera più forte rispetto al passato, una generale incertezza riguardo al proprio futuro, in particolare relativamente alla propria vita post lavoro.

In tale scenario, la Previdenza Complementare viene percepita sempre di più come l'unico mezzo per colmare il gap tra stipendio e pensione.

Il dato più significativo, rappresentato dall'indice netto di soddisfazione degli Iscritti nei confronti del Fondo Pensioni BNL (**Net Promoter Score**®) è fortemente positivo (+40,3) e in crescita rispetto all'indagine precedente del 2018 (+21,9) ed è il risultato della differenza tra quanti hanno espresso una valutazione di 9 o 10 e quanti hanno espresso una valutazione da 0 a 6.



Tra i vantaggi percepiti dall'adesione al Fondo Pensioni prevalgono: «avere il contributo dell'Azienda» per il 46,8% dei rispondenti (59% nel 2018), la «possibilità di disporre della somma accantonata anche prima del pensionamento» per il 43,9% (31% nel 2018) e la «possibilità di ottenere un rendimento» per il 25,4% degli intervistati (25,7%).

Inoltre è aumentata da parte degli iscritti al Fondo (28,1% contro il 5,5% del 2018) la conoscenza del Filtro ESG (che fa sì che il Fondo investa esclusivamente in strumenti finanziari di imprese che aderiscono a principi etici definiti) ed è cresciuta la già altissima percentuale di coloro che sono «molto o abbastanza soddisfatti» della svolta etica adottata dal Fondo: sono l'89% (erano l'85,8% nel 2018) anche perché l'introduzione di questo «Filtro» ha degli effetti positivi sui rendimenti del Fondo stesso per il 35,6% degli iscritti.

Complessivamente si evidenzia un trend di aumento dell'efficacia percepita dagli iscritti relativamente alla Comunicazione, convalidato dall'aumento nell'utilizzo di tutti i canali utilizzati per informarsi e coloro che si tengono informati sugli accadimenti del Fondo grazie a contatti diretti con il Fondo stesso (tramite call center, uffici, email, ecc) sono decisamente soddisfatti relativamente a tutti i driver sottoposti ad analisi: cortesia (97,2%), tempestività (95%) e professionalità (92,4%).

Evidenziamo infine come la novità principale dell'indagine di quest'anno sia stato il nuovo sito web del Fondo Pensioni del Gruppo BNL/BNP Paribas Italia, con l'Area Riservata e la App.

Il nuovo sito è stato visitato dal 61,5% degli iscritti intervistati e 92,4% di coloro che lo hanno già visitato si sono registrati all'Area Riservata.

I driver del sito web sottoposti ad analisi hanno registrato un riscontro positivo e ciò viene confermato dall'elevato valore della *overall satisfaction*, da cui emerge che il 92% di coloro che lo hanno visitato si ritiene soddisfatto, i giudizi più positivi sono per sua la chiarezza e semplicità di fruizione.

In considerazione della recente introduzione, risulta invece ancora contenuto il dato di coloro che hanno scaricato la App del Fondo: si tratta del 22,8% di coloro che si sono registrati all'Area Riservata.

Ringraziamo gli oltre 1500 colleghi che hanno partecipato con interesse all'iniziativa.