

## **Indagine di customer satisfaction sugli Iscritti**

È in fase di avvio un'indagine campionaria, realizzata dall'istituto di ricerca Format Research, sulla soddisfazione degli Iscritti nei confronti del Fondo Pensioni e sulla loro consapevolezza e conoscenza dei servizi che il Fondo offre loro. Si tratta della quarta edizione dell'indagine che, nata nel 2010, si è svolta successivamente ad intervalli di circa tre anni.

L'indagine è realizzata su un campione statisticamente rappresentativo dell'universo degli Iscritti e, come avvenuto nelle indagini precedenti, si svolge in due distinte fasi: nella prima vengono realizzate 1.000 interviste via web con il sistema CAWI, Computer Assisted Web Interview, nella seconda si realizzeranno 500 interviste telefoniche con il sistema CATI, Computer Assisted Telephone Interview.

I dati verranno trattati solo in maniera aggregata, nel totale rispetto della privacy degli intervistati e del loro anonimato.

Avere informazioni sulla soddisfazione degli Iscritti e comprendere quali sono le loro aspettative è per il Fondo realmente importante e costituisce la base di analisi sulla quale poggeranno i progetti e le iniziative del prossimo futuro.