

Indagine sulla soddisfazione degli Iscritti

Il Fondo Pensioni ha affidato all'istituto di ricerche Format Research la realizzazione di un'indagine campionaria sugli Iscritti riguardante la previdenza in generale e le attività e le iniziative del Fondo Pensioni BNL in particolare.

L'indagine costituisce il naturale proseguimento della precedente indagine realizzata nel 2014 e del sondaggio sugli strumenti di comunicazione somministrato nel 2016 e si pone alcuni obiettivi primari:

- comprendere il sentiment degli Iscritti e quali sono le loro aspettative nei confronti del Fondo;
- analizzare il livello di conoscenza del mercato della previdenza e dei meccanismi di funzionamento del Fondo Pensioni BNL;
- determinare il livello della customer satisfaction degli Iscritti nei confronti dei servizi e delle iniziative portate avanti dal Fondo anche utilizzando l'NPS (Net Promoter System);
- approfondire l'interesse verso gli argomenti e i temi oggetto delle iniziative di comunicazione del Fondo e verso i diversi canali informativi utilizzati.

Lo studio prenderà avvio nelle prossime settimane e si basa su due distinte fasi di indagine:

1. risposta ad un questionario on-line
2. interviste telefoniche

Per il Fondo è essenziale avere informazioni sulla soddisfazione degli Iscritti e comprendere cosa essi pensano e quali sono le loro aspettative. Per queste ragioni la partecipazione all'indagine è realmente importante.

La ricerca terminerà nel mese di dicembre e i dati raccolti saranno elaborati in forma aggregata e del tutto anonima, nel pieno rispetto del segreto statistico e della normativa in materia di protezione dei dati personali.

I risultati e le informazioni ottenute saranno poi diffusi tra tutti gli Iscritti attraverso i consueti canali di comunicazione.