

Economia

MARTEDI 23 SETTEMBRE 2014

CREDITO

Un'indagine sui clienti promuove Biverbanca

Voti molto alti per filiali e personale nella ricerca svolta da allievi dell'università coordinati dai loro professori



I dirigenti di Biverbanca con il professor Pollani e gli studenti che hanno condotto l'indagine

« Pare proprio che la clientela privata di Biverbanca molto soddisfatta dei servizi dell'istituto di credito biellese, che ha come principale benzina nel proprio motore il capitale umano costituito dai dipendenti che lavorano nelle filiali. Il quadro emerge dall'indagine condotta dai docenti dell'Università di Torino Luigi Bollani, Anna Claudia Pelllicelli e Roberto De Battistini, che hanno elaborato le interviste effettuate a un campione di 994 clienti, da 24 giovani studenti (a cui è stata assegnata una borsa di studio da 500 euro), metà dei quali frequentava la Scuola di management ed economia di Città Studi a Biella e l'altra metà il master in retail marketing e store management di Torino. Il campione, come ha spiegato il professor Bollani, dopo la presentazione dell'iniziativa da parte del direttore della banca Massimo Mossino, è stato individuato in modo da essere rappresentativo della clientela privata della banca, soprattutto tenendo conto l'anzianità del cliente, sia in termini di rapporto con Biverbanca che di età.

« Con questa indagine » ha detto il direttore commerciale di Biverbanca Valter Fausone « abbiamo voluto capire l'indice di soddisfazione dei clienti, ma anche quali sono le loro esigenze, per promuovere nuovi servizi. L'indagine costituisce un punto di riferimento importante per il futuro, quando potremo confrontare i dati e capire se la situazione potrà migliorare o meno ».

I dati, presentati da Manuela Finessi, assistente di Enrico Borgo, direttore commerciale della capofila di Asti, pure presentati all'incontro, evidenziano un apprezzamento più elevato (voto 9,05 su 10) per la prossimità delle filiali

di Biverbanca, che risultano di facile accesso ai clienti. Questi ultimi hanno gradito di un 8,96 su 0 anche l'ordine e la pulizia delle succursali, come pure (8,74 su 10) il grado di riservatezza degli sportelli. Infine, ma sempre su valori elevati (8,42 su 10) il giudizio sul fatto che le sedi siano o meno accoglienti.

Il dato che ha prodotto la maggiore soddisfazione dei dirigenti è quello sul personale di cui viene apprezzata in particolare la gentilezza (voto 9,2 su 10), seguita dalla competenza (9 su 10) e dalla capacità di soddisfare le esigenze dei clienti (8,83 su 10). I clienti avvertono però meno (8,74 su 10) l'empatia dei dipendenti della banca per i loro problemi. Rivolgendosi a uno sportello di Biverbanca i clienti hanno evidenziato una sensazione di efficienza nel 94,5 per cento dei casi, di soddisfazione nel 91,7 per cento, di piacevolezza nel 89,3 per cento e di modernità nell'84,7 per cento. Oltre l'80 per cento dei clienti conosce per nome almeno un dipendente della sua filiale e il 52,9 per cento ne conosce almeno due, a testimonianza di una certa familiarità nel rapporto con la banca. Per quanto

riguarda l'indice di soddisfazione, esso sfiora l'80 per cento, di cui oltre il 27 per cento esprime "molta soddisfazione". Il tasso di insoddisfatti si limita invece al 3,1 per cento. Ne deriva un indice medio di soddisfazione della banca pari a 8,48 su 10, che dimostra come il 92 per cento degli intervistati scegliebbe di nuovo Biver come propria banca, contro l'8 per cento di delusi.

Lo stesso focus è stato ripetuto concentrandosi su una clientela giovanile con risultati pressoché simili, anche se un po' più severi, tutti leggermente al di sotto di qualche decimale rispetto a quelli registrati sulla totalità dei clienti, tant'è che alla fine l'indice generale di soddisfazione dei giovani clienti, ancorché molto elevato, risulta leggermente inferiore pari a 8,17 su 10.

Particolarmente interessante è stato il risultato delle domande sulle esigenze dei clienti, da cui risulta che le maggiori richieste riguardano l'estensione dell'orario di apertura degli sportelli (6,1 su 10), sul quale la direzione è già intervenuta uniformandolo in tutte le filiali. Al secondo posto (5,28 su 10) c'è la richiesta di informazioni via sms, seguita da vendite on line (4,49 su 10), maggiori servizi tradizionali (4,36 su 10), consulenze a domicilio (3,43 su 10) e servizi sui social network (2,64 su 10). I rischi da cui i clienti desiderano proteggersi di più attraverso forme assicurative garantite dalla banca sono molto innovativi: si va dal 43 per cento per i danni alla persona (infortuni, malattie, morte), al 42,2 per cento per coprire spese sanitarie impreviste, al 37,5 per cento per danni ai beni o al patrimonio, al 30,5 per cento per coprire il rimborso di mutui o prestiti. Solo il 10,3 per cento è interessato a polizze come la Rc auto.

S. E.

Compensi da sport dilettantistico e familiari a carico: come fare?



Risponde

DR. FRANCESCO ERRIGO

Dirigente all'Agenzia delle Entrate? Inviatelo a "Il Biellese" e provvederemo a contattarlo. Un esperto che vi risponderà.

Mio figlio ha ricevuto nel corso dell'anno 12mila euro di compensi per attività sportive dilettantistiche. Posso considerarlo a carico?

Per considerare a carico un membro della famiglia è necessario che quest'ultimo nel 2013 abbia avuto un reddito complessivo di massimo 2.840,51 euro. In questo caso, infatti, i familiari vengono considerati dalla legge come "fiscalmente a carico" del soggetto che compila la dichiarazione dei redditi. Il reddito del familiare "a carico" deve essere calcolato comprendendo gli oneri deducibili, cioè le spese che possono essere sottratte al reddito complessivo prima del calcolo delle imposte. Chi ha "a carico" il familiare e presenta la dichiarazione dei redditi, ha diritto a una detrazione d'imposta che varia a seconda del reddito che il dichiarante percepisce. I figli (compresi i figli naturali riconosciuti, adottivi, affidati o affiliati) possono essere considerati membri della famiglia a carico, sempre nel rispetto dei limiti di reddito indicati, indipendentemente dall'età e dal fatto che siano o meno studenti o stiano svolgendo un tirocinio formativo.

Occorre verificare solo se percepiscano redditi e se questi redditi siano da tassare. I compensi per attività sportive dilettantistiche sono considerati "redditi diversi", ciò vale per le indennità di trasferta, i rimborsi forfettari di spesa, i premi e i compensi erogati nell'esercizio dell'attività sportiva dilettantistica - da qualunque organismo che perseguiva finalità sportive dilettantistiche, riconosciuto dal Coni o dagli enti di promozione

Fondazione CRB

DELIBERATI CONTRIBUTI PER 960MILA EURO

La Fondazione Cassa di Risparmio di Biella ha deliberato la distribuzione di contributi per oltre 960mila euro. Ecco le cifre e i beneficiari.

SETTORI RILEVANTI 918.853,10 euro

Cultura 70.774,1 euro

Santuario di Oropa 16.988,40 euro per le spese di progettazione copertura, 10mila Santuario di Oropa per rata mutuo per interventi strutturali, 9mila per le mostre estate 2014; Spazio Cultura Biella, 6.507,60 per iniziative 2014; Parrocchia della Speranza Cossato, 5mila per sistemazione piazzale e camminamento; Progetto Regali di Parole Biella 4.350 per acquisto materiale per la biblioteca; Parrocchia Santi Cassiano e Carlo di Zubiena, 4mila per restauro organo; Ecomuseo Valle Elvo e Serra, 4mila per rete museale 2014; Parrocchia San Pietro Benna, 2mila per la manutenzione campane chiesa San Pietro; Parrocchia Santi Giacomo e Stefano di Sagliano, 2.000 per i 400 anni di consacrazione della chiesa; Palazzo Gromo Losa Biella, 1.818 per iniziative 2014; Progetto Sale Convegni Biella, 1.110,10 per spese di utilizzo da parte di enti e associazioni delle sale convegni di Città Studi e gestione 2014; Comune di Castelletto Cervo, 1.000 per posa targa Federazione europea dei siti duniacensi; Amici della lirica Cesira Ferrari Camburzano, 1.000 per eventi culturali; Associazione "Suoni di Parole" Biella, 1.000 per attività; Comune di Castelletto Cervo, 1.000 per attività didattiche al complesso SS. Pietro e Paolo. Istruzione 613.079 euro

Città Studi, 500mila euro per spese varie, 20mila per sottoscrizione di carta sociale e 463 per borsa di studio studente meritevole; Università di Torino, 50mila per posti di ricercatore; Istituto Comprensivo di Cossato, 10mila per il progetto lingua italiana lingua dei segni; Progetto Muse alla Lavagna Biella, 18mila per progetti scuole biellesi 2014-15; Dodi Mosso, 6,5mila per "Occhi aperti! la storia attraverso le immagini"; Progetto Annuario per la scuola Biella, 5,616 per agende insegnanti 2014-15; Asilo del Vandorno, 2mila per progetto musicoterapia; Associazione "Insieme Per Crescere" Strona, 1.000 per corsi per bambini e genitori. Salute 169.000 euro

Nuovo Ospedale di Biella, 160mila euro per donazione attrezzature; Fondazione Angelino, 5mila per il progetto mielodisplasie; Associazione Amici dell'ospedale di Biella, 4mila per arredi e attrezzature ospedale. Sport 31.000 euro

Scacchi Club Valle Mosso, 5mila euro per 5° torneo internazionale "Città di Biella" e 5° torneo under 16 "trofeo Fondazione C.R. Biella"; Pietro Micca Biella, 4mila per promozione sport; Junior Biellese Libertas, 4mila per attività calcistica; Apd Chivavzesse 75, 3mila per progetto scuola calcio 2013-2014; Gruppo Splendor Cossato, 3mila per attività 2013-2014; Unione Giovane Biella, 3mila per attività normodotati e paralimpici e per il 41° memorial don Valter Botta e il 26° trofeo Carena; A.s.d. Ponderano, 2mila per il 17° memorial Pozzo; Scuola Nazionale Mountain-bike Oasi Zegna, 2mila per gara di campionato italiano giovanile; Biella Sport Promotion Pettinengo, 2mila ulteriore contributo per il 22° circuito Città Biella; Polisportiva Quaregna, 2mila per attività 2013-2014; Club Biellmonte, 500 per corso di sci dai 5 ai 12 anni; Bugella Sport Biella, 500 per meeting nazionale di atletica giovanile "Comitolo di lana". Volontariato 35.000 euro

Fondazione con il sud Roma, 15mila euro più 10mila contributo 2014; Associazione "la Cordata" Capodacqua d'Assisi, 5mila per ristrutturazione della casa di accoglienza; Santuario di Oropa, 3mila per progetto solidarietà sociale; Associazione Combattenti e Reduci Biella, 1.000 per attività 2014; G.s.d. Parlamento Cossato, 1.000 per Centro estivo "Lo sciatolo 2013".

ALTRI SETTORI 41.289,79 euro

Ricerca 200 euro; Tessile e Salute Biella, 200 euro per quota associativa.

Sviluppo locale 41.089,79 euro

Società Aeroporto di Cerrione, 25mila euro parziale sottoscrizione di capitale sociale; Funtive Oropa, 8.993,99 per rata mutui; Comune di Viverone, 6.500 per presidio soccorso acquatico vigili del fuoco di Biella; Procura della Repubblica di Biella, 595,80 per acquisto materiali.

SINDACATO

Rinnovato il contratto per i lavoratori delle imprese di pulizia

« È stato appena rinnovato il contratto nazionale di lavoro per le imprese artigiane che si occupano delle pulizie.

L'accordo riguarda 40mila imprese e 150mila lavoratori. Confartigianato e altre sigle e le Federazioni di categoria di Cgil, Cisl e Uil (Flicams-Ggil, Fisascat-Cisl e Ultrasport-Uil) hanno firmato il contratto collettivo nazionale delle imprese artigiane del settore servizi di pulizia disinfezione, disinfezione, derattizzazione, disinfestazione e sanificazione. L'intera riguarda ben 40mila imprese e oltre 150mila lavoratori.

Il nuovo contratto, che ha durata triennale e validità fino al dicembre

2016, prevede un aumento medio

INDAGINE SOS

Velocità dell'Adsl performance in calo nella città di Biella

L'indagine condotta su Biella e il Biellese da SosTariffe.it permette di scoprire quale sia la velocità media in download per l'Adsl del nostro territorio. I dati sono stati elaborati sia a livello comunale sia sull'area dell'intera provincia per poter fare i necessari confronti. Le rilevazioni esprimono la media degli utenti che hanno eseguito lo "speed test" di SosTariffe.it su base annuale per il 2013 e dal 1 gennaio al 31 agosto per il 2014. Nel 2013 la velocità media di download è stata per la Provincia di Biella 4,63 Mb/s, mentre per il territorio del comune capoluogo 6 Mb/s.

Dalla nuova rilevazione aggiornata al 31/08/2014 emerge che è migliorata

www.pattipasticceria.it

PONDERANO
Tel. 015.541256

Laboratorio
Via Pozzo
della Cisterna 56

PATTI
PASTICCERIA - PASTICCERIA

Il gusto delle cose buone

SOLO
CENTRO
Massaggi
Chiropratico