

Sintesi della metodologia dell'indagine Altroconsumo sulla soddisfazione relativa alle banche

Indagini statistiche
Maggio 2025

La valutazione della qualità si basa sulla soddisfazione complessiva degli utenti relativamente alla propria banca.

I dati sono raccolti attraverso questionari inviati con frequenza annuale a un campione di clienti di banche. La distribuzione dei questionari avviene in modo da garantire che ogni rispondente possa compilare il questionario una volta soltanto. Nel questionario i rispondenti hanno la possibilità di valutare fino a 3 banche.

Per il calcolo dell'indice di soddisfazione, vengono prese in considerazione le risposte delle ultime due indagini in ordine di tempo: i risultati riportati sono basati sulle indagini svolte a dicembre 2024 e a dicembre 2023 con le quali sono stati raccolte complessivamente 27.539 valutazioni valide.

Sono escluse le banche che a maggio 2025:

- non offrono un conto corrente con codice IBAN ai privati;
- sono in dissesto o a rischio dissesto;
- hanno ricevuto da parte della Banca d'Italia il divieto di intraprendere operazioni con nuova clientela.

INDICE DI SODDISFAZIONE

L'indice di soddisfazione "grezzo" varia da 10 a 100 ed esprime la media (moltiplicata per 10) delle valutazioni espresse dai rispondenti (da 1 a 10) relativamente alla soddisfazione complessiva con le banche di cui sono clienti.

Alle valutazioni raccolte a dicembre 2024 è stato attribuito peso doppio rispetto a quelle raccolte a dicembre 2023.

È stata studiata la correlazione fra la soddisfazione espressa su scala da 1 a 10 e la valutazione dell'esperienza complessiva attraverso un giudizio da 1 a 5 stelle. Questo ha permesso di definire le soglie per convertire i punteggi su scala da 10 a 100 in una valutazione più facilmente interpretabile.

L'indice di soddisfazione grezzo è stato quindi riscalato facendo corrispondere le soglie così determinate alle soglie standard.

	Indice di soddisfazione (riscalato)	
	75-100	qualità ottima
	65-74	qualità buona
	50-64	qualità media
	0-49	qualità scarsa
		

RISULTATI

BANCA	Indice di soddisfazione	
Revolut	85	qualità ottima
Fineco	85	qualità ottima
Widiba	84	qualità ottima
illimity Bank	84	qualità ottima
BBVA	84	qualità ottima
Banca Popolare Etica	84	qualità ottima
Banca Mediolanum	83	qualità ottima
N26	82	qualità ottima
Banca Sella	81	qualità ottima
Webank	80	qualità ottima
Banca Generali	80	qualità ottima
Banca Ifis	80	qualità ottima
ING	79	qualità ottima
Allianz Bank	79	qualità ottima
Banca Sistema	79	qualità ottima
Cassa Rurale AltoGarda Rovereto	78	qualità ottima
Mediobanca Premier	78	qualità ottima
Fideuram	78	qualità ottima
BCC Brescia	77	qualità ottima
Banca Cambiano 1884	77	qualità ottima
Banca Progetto	77	qualità ottima
CA Auto Bank	77	qualità ottima
IBL Banca	76	qualità ottima
Banca di Piacenza	76	qualità ottima
Banca Popolare di Sondrio	75	qualità ottima
Hello Bank!	75	qualità ottima
Emilbanca	75	qualità ottima
Banca di Bologna	75	qualità ottima
La Cassa di Ravenna	75	qualità ottima
Banca Popolare Alto Adige - Sudtiroler Volksbank	74	qualità buona
Findomestic Banca	74	qualità buona
Zurich Bank	74	qualità buona
Banca Ifigest	74	qualità buona
Sparkasse	72	qualità buona
Credem	72	qualità buona
Banca per il Trentino-Alto Adige	71	qualità buona
BancoPosta	71	qualità buona
BCC Ravennate Forlivese e Imolese	71	qualità buona

Banco BPM	69	qualità buona
Monte dei Paschi di Siena	69	qualità buona
BCC Roma	69	qualità buona
Deutsche Bank	69	qualità buona
Credit Agricole	68	qualità buona
Banco Desio e Brianza	68	qualità buona
BCC Milano	68	qualità buona
Unicredit	66	qualità buona
BNL - BNP Paribas	66	qualità buona
Intesa Sanpaolo	66	qualità buona
Banca di Asti	66	qualità buona
Banca 360 FVG	66	qualità buona
Bper	65	qualità buona
CiviBank	62	qualità media
Banco di Sardegna	60	qualità media

CRITERI PER L'ATTRIBUZIONE DEL SIGILLO

L'indice di qualità, su una scala da 0 a 100, riflette la soddisfazione complessiva dei clienti per la propria banca. Per ricevere il titolo di "Banca preferita", la banca deve rispettare contemporaneamente i seguenti criteri:

- Aver ottenuto una valutazione di almeno 75 punti (qualità ottima) per la soddisfazione dei clienti.
- L'indice di qualità deve essere superiore alla media degli indici delle altre banche con qualità ottima, di almeno una deviazione standard.

Le banche che soddisfano i criteri elencati e sono quindi eleggibili per il sigillo "Banca preferita" sono le seguenti:

REVOLUT

FINECO

WIDIBA

ILLIMITY BANK

BBVA

BANCA POPOLARE ETICA

BANCA MEDIOLANUM