BCC FELSINEA
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

Comunicato Stampa

BCC Felsinea prima tra le banche regionali dell'Emilia-Romagna per qualità del servizio clienti

Il riconoscimento arriva dall'indagine "Campioni del Servizio 2027" dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza, che premia le aziende capaci di offrire ai propri clienti un'esperienza di servizio di eccellenza.

Bologna, 04.11.2026 – **BCC Felsinea conquista il primo posto** tra le banche regionali dell'Emilia-Romagna nella classifica delle aziende con il **miglior servizio clienti**, stilata dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza (ITQF) **nell'ambito dell'indagine "Campioni del Servizio 2027"**.

Commenta il **Direttore Generale di BCC Felsinea, Andrea Alpi**: "La qualità del servizio è uno degli elementi che più incidono sulla percezione che la clientela ha di una banca. **Non si tratta soltanto di rispondere a una richiesta o di proporre una soluzione finanziaria, ma di saper essere un interlocutore affidabile nelle diverse fasi della vita personale e professionale**. Un impegno che richiede ascolto, competenza e una conoscenza autentica del contesto in cui si opera".

"Questo riconoscimento - prosegue il Direttore Generale - conferma il valore del modello di banca di credito cooperativo: una banca locale, di relazione, profondamente radicata nel territorio e vicina alle persone, alle famiglie e alle imprese che lo abitano e lo fanno crescere. Ma **non basta avere un modello valido: sono le persone che ogni giorno lo interpretano e lo mettono in pratica a fare davvero la differenza**. Per questo desidero condividere questo risultato con tutte le collaboratrici e i collaboratori di BCC Felsinea, che con professionalità, disponibilità e attenzione costruiscono quotidianamente il rapporto con la nostra clientela. La loro formazione continua, la conoscenza del territorio e la capacità di comprenderne le caratteristiche, le esigenze e le aspirazioni sono elementi fondamentali per offrire un servizio di qualità".

L'indagine "Campioni del Servizio 2027"

La ricerca dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza si basa su una metodologia che misura la percezione dei consumatori rispetto alla qualità del servizio ricevuto. Il sondaggio è stato realizzato online, con metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interview), tra luglio e agosto 2026. Il campione è stato selezionato in modo da rappresentare la popolazione italiana per area geografica, genere ed età ed è composto da persone che hanno dichiarato di essere già state clienti delle aziende valutate.
Per ciascun settore sono state individuate le realtà più rilevanti sulla base di dati pubblicamente disponibili, tra cui quota di mercato, fatturato e numero di punti vendita.
Al termine delle valutazioni, a ogni azienda è stato assegnato un Service Experience Score (SES), l'indicatore che esprime la percentuale di clienti che hanno giudicato molto buono il servizio ricevuto. Il punteggio considera l'esperienza del cliente nella sua interezza: dal primo contatto all'acquisto, dall'assistenza al post-vendita, fino alla capacità dell'azienda di costruire nel tempo una relazione positiva e duratura.

***BCC Felsinea** annovera 26 filiali in provincia di Bologna e Modena, circa 200 collaboratori e quasi 12mila Soci Cooperatori. L'attivo di bilancio è di 1,4 miliardi di euro, il totale crediti vivi supera gli 800 milioni di euro, la raccolta complessiva ammonta a oltre 2 miliardi di euro e i fondi propri assommano a 151 milioni di euro. Il CET1 Ratio è pari al 28,2% (dati al 31.12.2025).*
*BCC Felsinea fa parte del **Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale - Credito Cooperativo Italiano** che annovera 65 banche e oltre 1.500 sportelli in tutta Italia, più di 12mila collaboratori e 500mila Soci Cooperatori, e che - con un attivo di bilancio di 94 miliardi di euro e un CET1 Ratio pari al 29,1% - si posiziona tra i primi dieci gruppi bancari italiani (dati al 31.12.2025).*

BCC FELSINEA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902 - SOCIETÀ COOPERATIVA
Ufficio Stampa
Maddalena Dalli
Cell. +39 393 5491375
E-mail ufficiostampa@bccfelsinea.it