



L'accesso ai servizi bancari nelle aree interne - seconda edizione I risultati della survey

Le aree interne nel nostro Paese

Lo scenario delle aree interne in Italia fotografa un territorio esteso geograficamente ma frammentato e disomogeneo in termini di erogazione e fruizione di servizi, in particolare per quelli essenziali (salute, istruzione e mobilità), che di fatto si traduce in disuguaglianze di ampio spettro rispetto al resto del Paese. Si tratta di territori penalizzati da un divario digitale significativo e dalla dismissione progressiva dei servizi a rete, non ultimi sportelli bancari e uffici postali.

Non si possono pensare le aree interne come una “realtà isolata o marginale”, dal momento che esprimono in termini quantitativi la maggioranza dei Comuni (il 52%), coprono la maggior parte della superficie territoriale (circa il 60%) e ospitano il 22% della popolazione nazionale. Dal punto di vista demografico esse sono caratterizzate da un progressivo spopolamento e conseguente invecchiamento della popolazione residente. Anche se alcuni studi condotti durante l'attuale emergenza sanitaria, sembrano mettere in luce la voglia, soprattutto dei giovani, di riscoprire quei territori, proprio per la migliore qualità della vita dal punto di vista ambientale, dello stile di vita e dei rapporti sociali.

Cittadinanzattiva, è particolarmente attenta al fenomeno delle disuguaglianze oltre a essere molto impegnata dal punto di vista della tutela dei diritti e del sostegno ai soggetti in condizione di debolezza nelle aree interne del nostro Paese, tanto che contribuisce a sostenere fattivamente la Strategia Nazionale Aree Interne¹.

Da queste premesse nasce il progetto “L'accesso ai servizi bancari nelle aree interne” giunto alla sua seconda edizione, dopo la fase pilota realizzata nel 2019.

L'iniziativa si propone di monitorare le esigenze della popolazione presente in questi luoghi e di avviare un percorso virtuoso volto a rafforzare la digitalizzazione e la consapevolezza finanziaria delle aree del paese significativamente distanti dai centri di offerta di servizi essenziali (istruzione, salute e mobilità).

Il progetto, realizzato in partnership con UniCredit nell'ambito di “Noi&UniCredit”, l'accordo di collaborazione fra la banca e 14 Associazioni dei Consumatori di rilevanza nazionale a cui Cittadinanzattiva partecipa attivamente fin dal 2005, ha coinvolto in questa nuova edizione numerose aree interne del Nord (Acceglio, Appennino emiliano, Area Pedemontana Veneta), del Centro (Casentino Valtiberina, Appennino basso pesarese e anconetano, Ascoli Piceno, Montefeltro e Alto Metauro, Alto Maceratese) e del Sud (Alto Aterno-Gran Sasso, Monti della Laga, Madonie, Simeto-Etna, Alta Irpinia e Beneventano).

I Risultati della Survey

Fra le attività del progetto è stata prevista una survey rivolta agli abitanti di tutte le aree interne volta ad approfondire la consapevolezza dei cittadini circa l'esistenza e le opportunità offerte dalla Strategia Nazionale dedicata alle Aree interne, ad indagare le modalità di accesso ai servizi bancari e il rapporto con gli strumenti digitali di pagamento. La survey è stata somministrata attraverso i canali social e i siti web di Cittadinanzattiva e in modalità on-line durante i 6 incontri webinar

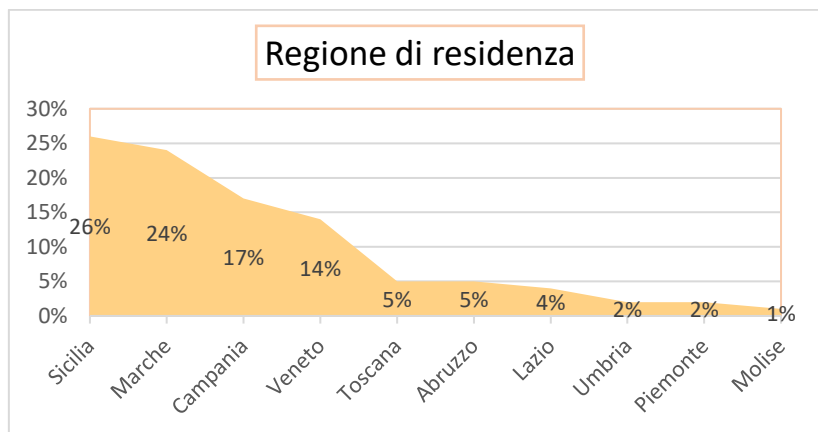
¹ Carta della Partecipazione Aree Interne https://www.cittadinanzattiva.it/files/Carta_della_Partecipazione_Aree_Interne.pdf



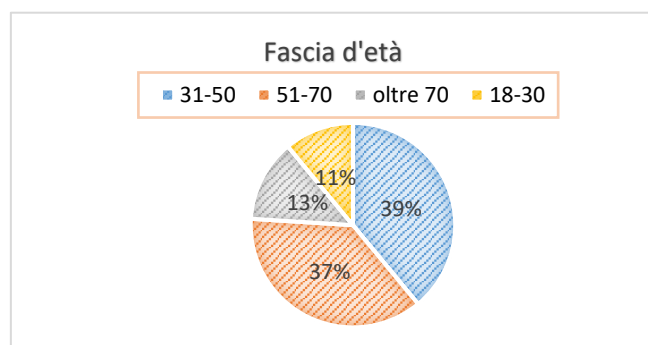
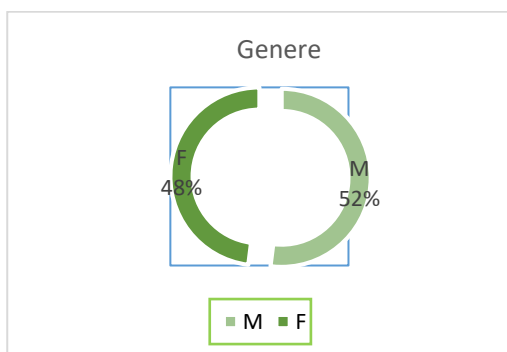
L'accesso ai servizi bancari nelle aree interne - seconda edizione I risultati della survey

realizzati nell'ambito del progetto. A causa della emergenza pandemica ancora in essere infatti, al contrario dell'edizione precedente, non è stato possibile intervistare in presenza la popolazione delle aree interne.

Nonostante l'impossibilità di interazione diretta hanno risposto alla survey **541** cittadini di Aree Interne appartenenti alle seguenti regioni: Sicilia (26%), Marche (24%), Campania (17%); Veneto (14%); Toscana (5%), Abruzzo (5%), Lazio (4%), Umbria (2%), Piemonte (2%), Molise (1%).



Gli intervistati risultano **equamente distribuiti tra uomini (52%) e donne (48%)**, per il **39% con una età compresa tra 31-50 anni** e per il **37% fra i 51 e i 70 anni**. Si registra inoltre un **11%** di intervistati fra i **18 e 30 anni**, questo dato, in aumento rispetto al precedente anno, potrebbe derivare dalla situazione di crisi sanitaria causata dal Covid-19 che avrebbe spinto i giovani a ritornare nei luoghi di origine o a trasferirsi lontani dalle città per recuperare una migliore qualità della vita.



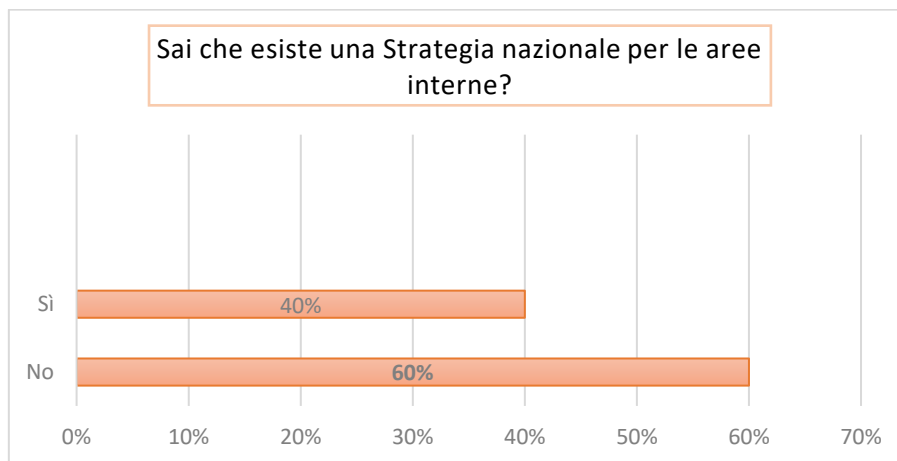


L'accesso ai servizi bancari nelle aree interne - seconda edizione I risultati della survey

Alla domanda “Sai cosa è un'area interna?” il 76% della popolazione intervistata ha risposto positivamente.



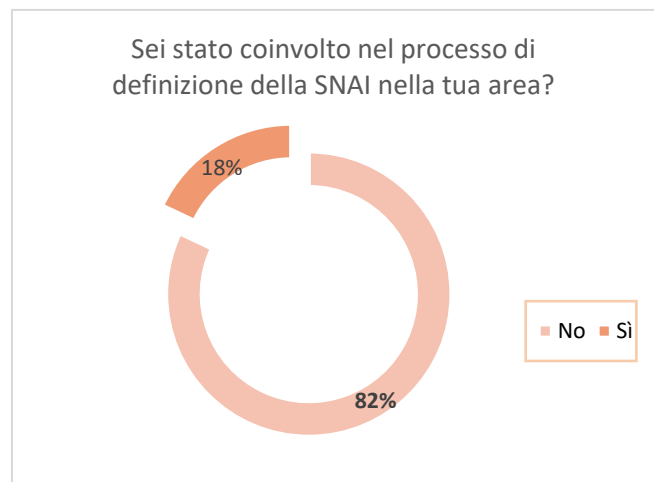
Mentre alla domanda “Sai che esiste una Strategia nazionale dedicata alle Aree interne?” meno della metà degli intervistati (40%) ha affermato di esserne a conoscenza.



Inoltre, in linea con il dato precedente e con quanto emerso nel precedente sondaggio, il 73% degli intervistati dichiara di non sapere di vivere in una delle 72 aree oggetto della Strategia nazionale per le Aree interne e solo il 18% dichiara di essere stato coinvolto nel processo di definizione della Strategia nazionale dell'area interna di appartenenza.

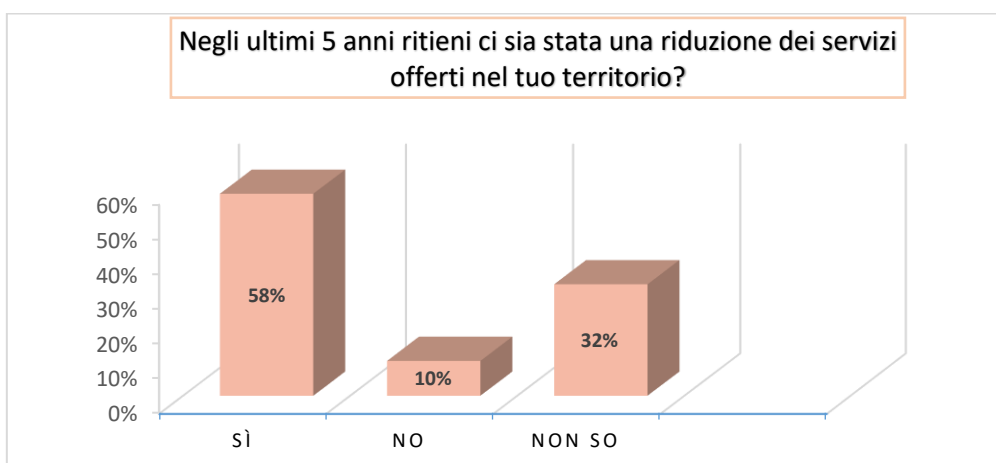


L'accesso ai servizi bancari nelle aree interne - seconda edizione I risultati della survey



Dai dati in esame è di tutta evidenza come a oggi non sia stato colmato il gap informativo sulle aree interne e sulla Strategia Nazionale a esse correlata. Nonostante vi sia una Strategia dedicata allo sviluppo di questi luoghi infatti la stessa sembra non essere conosciuta in primis proprio dalla cittadinanza che vi risiede.

Per quanto riguarda la presenza dei servizi sul territorio il 58% ritiene si sia verificata negli ultimi 5 anni una diminuzione.

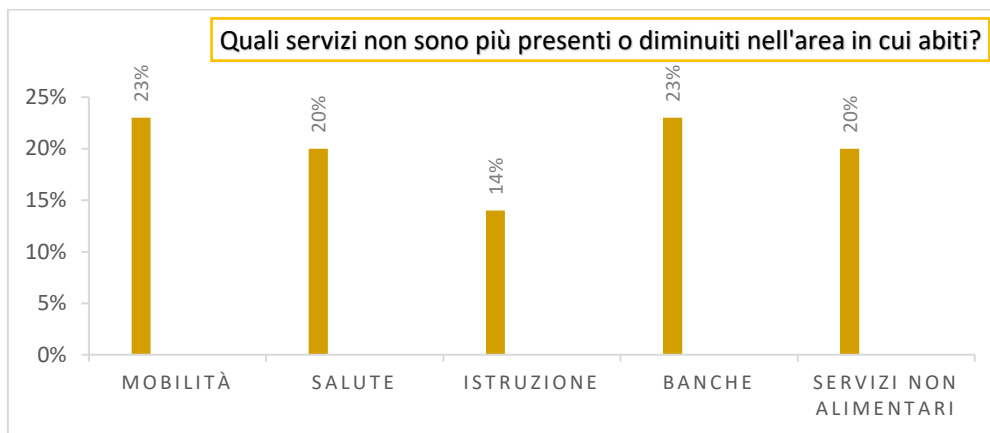


In particolare, i servizi essenziali che vengono indicati come non più presenti o notevolmente diminuiti risultano: la **mobilità** con il 23%, la **salute** con un 20%, l'**istruzione** con il 14%, ma anche i servizi **accessori** come quelli **bancari** e i **negozi non alimentari** vengono percepiti come in diminuzione

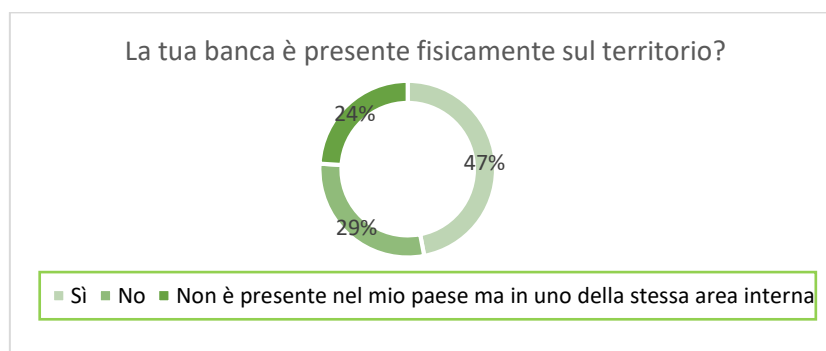


L'accesso ai servizi bancari nelle aree interne - seconda edizione I risultati della survey

rispettivamente dal 23% (dato in aumento rispetto a quello rilevato nell'edizione precedente del sondaggio) e dal 20% degli intervistati.



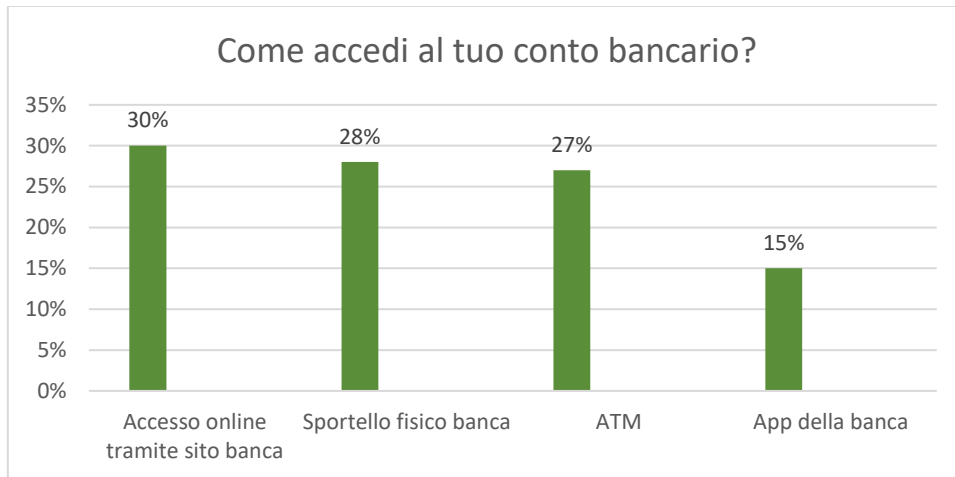
Venendo al dato sulla **presenza della propria banca sul territorio**: il **47%** degli intervistati asserisce di sì e un buon **24%** afferma che la banca pur non essendo presente nel paese di residenza lo è **“fisicamente”** in un altro comune che fa parte della stessa area interna. Nonostante la politica di dismissione degli sportelli bancari e l'orientamento verso una maggiore digitalizzazione dei servizi alla clientela, il dato evidenzia come **le banche riescano ancora a garantire una “presenza” sul territorio** seppure in luoghi limitrofi a quello di residenza non facilmente accessibili con il trasporto pubblico locale.



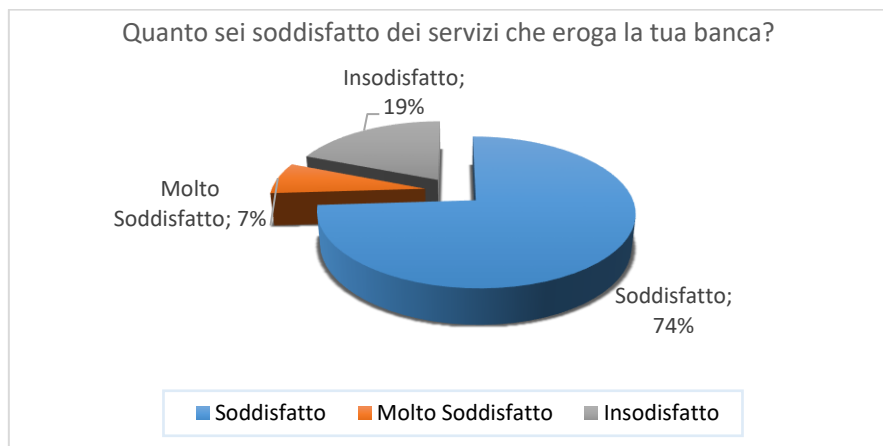
Su come gli intervistati accedano al proprio conto bancario: a fronte di un **28%** che preferisce lo **sportello fisico**, un buon **30%** accede **on-line** tramite il sito della banca, il **27%** tramite ATM e il **15%** tramite **App della banca**. Si evince quindi come quasi metà degli intervistati (45%) acceda telematicamente ai servizi bancari.



L'accesso ai servizi bancari nelle aree interne - seconda edizione I risultati della survey



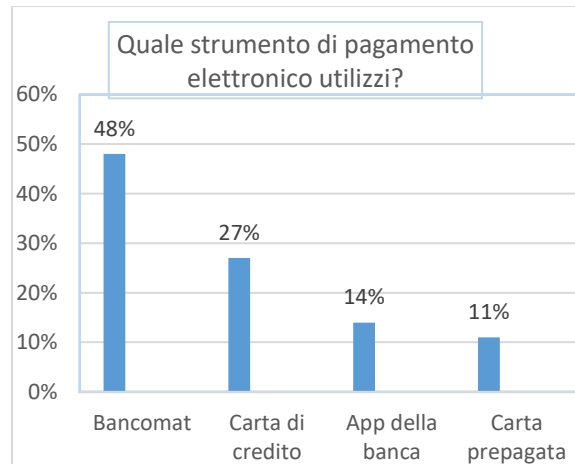
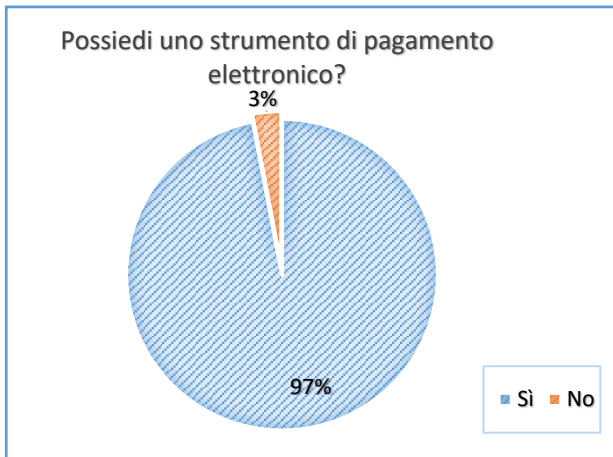
Nel complesso il grado di soddisfazione degli intervistati rispetto ai servizi erogati dalla propria banca è molto buono: il 74% si dichiara soddisfatto e il 7% molto soddisfatto.



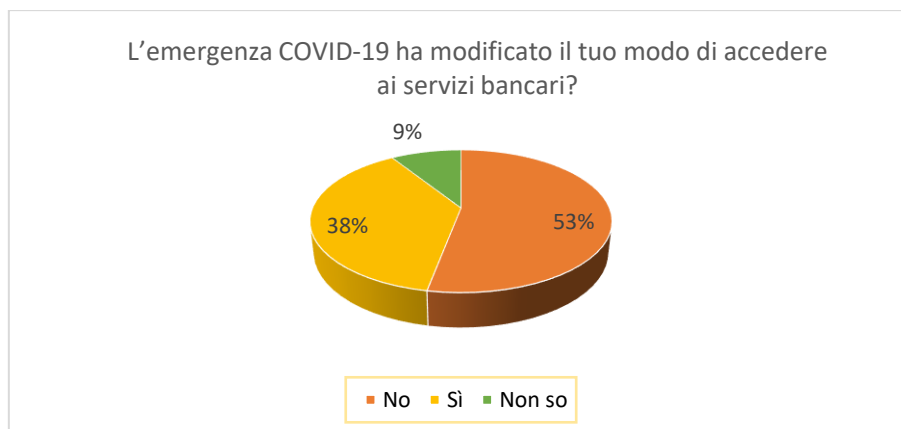
Per quanto riguarda il possesso di uno strumento di pagamento elettronico il **97%** degli intervistati risponde affermativamente, con una netta preferenza per la carta di debito (**bancomat**) **48%**, seguito dalla carta di credito **27%**, mentre il **14%** dichiara di utilizzare l'App della banca.



L'accesso ai servizi bancari nelle aree interne - seconda edizione I risultati della survey



Considerata la situazione di pandemia in cui ancora oggi versa il Paese abbiamo ritenuto opportuno verificare se e come l'emergenza sanitaria causata dal COVID-19 abbia modificato il modo di accedere ai servizi bancari. Il 53% degli intervistati ha risposto che l'emergenza non ha avuto impatti rilevanti sul modo di usufruire dei servizi messi a disposizione della propria banca, salvo il fatto di aver preferito in questo periodo il ricorso alle operazioni on-line tramite il sito della banca e la necessità di dover programmare gli accessi in filiale.



Dall'analisi dei dati rilevati con questa seconda edizione della survey emerge in sintesi, una realtà non del tutto distante da quella emersa nel 2019. Abbiamo di fronte una **popolazione mediamente digitalizzata** seppure per necessità, non solo a causa della emergenza sanitaria di oggi, ma ancor prima a seguito della carenza di servizi fisici nel proprio paese di residenza in parte riconducibile alla policy, comune a numerosi istituti bancari, di dismissione degli sportelli. Di recente la pandemia ci ha "costretto"



L'accesso ai servizi bancari nelle aree interne - seconda edizione I risultati della survey

a favorire la digitalizzazione a 360 gradi “insegnandoci” che è possibile immaginare un futuro diverso, più digitale purché in piena sicurezza e con un equo adeguamento universale della rete su tutto il territorio, aree interne incluse, che oggi risultano essere ancora le più penalizzate su questo fronte.

Infine, i cittadini indicano come mezzi per un ulteriore rafforzamento del rapporto di fiducia con la propria banca: un'implementazione dei servizi digitali previa adeguata formazione e informazione della popolazione, la previsione di strumenti semplici e facilmente accessibili per segnalare eventuali disservizi, un servizio clienti più efficace nel rispondere alle esigenze dei clienti, la semplificazione dei servizi on-line e una maggiore trasparenza nei costi.

Quanto agli argomenti che i cittadini che hanno partecipato alla survey vorrebbero approfondire, emerge in primis il tema dell'**accesso al credito** con il 31%, seguito dai **servizi di pagamento digitali** per un 28% e dalla **moneta elettronica** per il 20%.

