



## L'accesso ai servizi bancari nelle aree interne

Nel nostro Paese le aree interne rappresentano il 52% dei Comuni, coprono circa il 60% della superficie territoriale e ospitano il 22% della popolazione nazionale.

Sono aree che si contraddistinguono per una perdita progressiva degli abitanti e per l'invecchiamento della popolazione residente, con un aumento del livello delle disuguaglianze, sia nell'accesso che nella qualità dei servizi offerti, in particolare la salute e l'istruzione. Sono aree penalizzate da un divario digitale significativo e dalla dismissione progressiva dei servizi a rete, non ultimi sportelli bancari e uffici postali.

L'attenzione a questi problemi e a queste disuguaglianze è parte dell'attività di Cittadinanzattiva in termini di tutela dei diritti e di sostegno ai soggetti in condizione di debolezza nelle aree interne del nostro Paese.

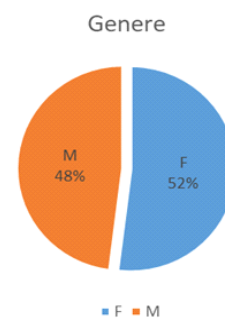
Da queste premesse nasce il progetto **"L'accesso ai servizi bancari nelle aree interne"** che prevede la realizzazione di un percorso volto a rafforzare la digitalizzazione, la consapevolezza finanziaria e l'imprenditorialità delle aree del paese significativamente distanti dai centri di offerta di 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 via sperimentale tre aree interne individuate nell'Alta Carnia, nel Matese e nella Valnerina.

Una delle attività del progetto è stata la predisposizione di una **survey** volta a monitorare i reali bisogni delle popolazioni residenti.

Hanno risposto alla survey **1.513 cittadini residenti** nelle tre aree interne coinvolte così suddivise in termini percentuali: 65% Matese, 23% Alta Carnia, 12% Valnerina.

La survey, disponibile sia in formato cartaceo che in modalità on-line, è stata somministrata, sia durante i seminari di formazione che si sono svolti sui territori, che attraverso i canali social e i siti web di Cittadinanzattiva e delle realtà territoriali con cui l'Associazione ha costituito una rete integrata di **stakeholder locali**<sup>1</sup>.



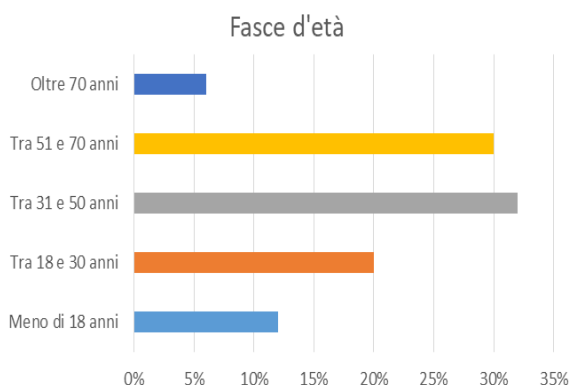
Gli intervistati sono quasi **equamente distribuiti fra uomini (48%) e donne (52%)** e hanno un'età compresa tra 31 e 50 anni per il 32% e tra 51 e 70 anni per il 30%.

Da non sottovalutare anche la percentuale del 20% di giovani, compresi tra 18 e 30 anni, che ha partecipato al monitoraggio dei bisogni. A significare che una fetta di popolazione "giovane" è anch'essa presente in queste aree.

<sup>1</sup> Tra gli Stakeholder citiamo Federfarma e Sunifar, CIA, Slowfood, Imprese e Associazioni locali, Proloco di S.Anatolia di Narco, Museo della canapa di S.Anatolia

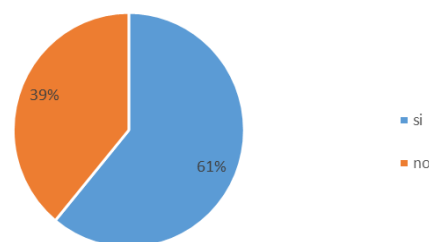
di Narco, Rockability, Azienda Agricola Narcana, B&B locale, Cramars, Anp CIA, Comune di Rigolato, Comune di Tolmezzo

## L'accesso ai servizi bancari nelle aree interne



Il **61%** dei cittadini **afferma** inoltre di **conoscere cosa sia un'area interna** a fronte di un **39%** che invece, dichiara di non sapere di cosa si tratti.

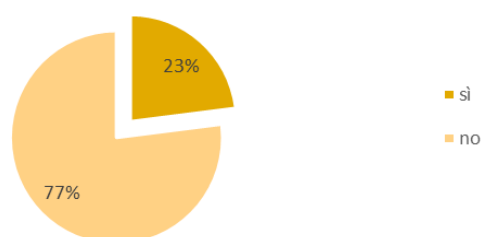
Sai cos'è un'area interna?



Aggregando il dato dalla rilevazione emerge una popolazione residente attiva e produttiva, presente sul territorio, desiderosa di essere coinvolta e affrontare i processi di cambiamento in essere non solo in termini di spopolamento, ma anche in termini sociali soprattutto per il divario e per le disuguaglianze che ne derivano per chi resta nelle aree interne e in particolare in quelle considerate più svantaggiate.

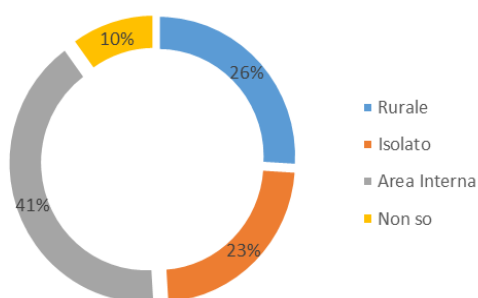
Ma alla domanda "*Sai che esiste una Strategia nazionale dedicata alle Aree interne?*" il **77%** **risponde negativamente** a fronte di una percentuale residuale pari al **23%** che afferma di esserne a conoscenza.

Sai che esiste una Strategia Nazionale dedicata alle Aree interne?



Alla domanda "*Come definiresti il territorio in cui vivi?*" il **41%** lo definisce **area Interna**, il **26%** rurale e il **23%** isolato come a significare la piena consapevolezza del *gap* con cui la popolazione si confronta quotidianamente.

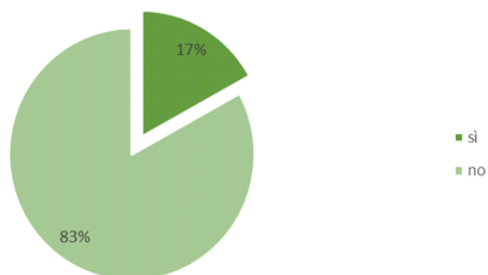
Come definiresti il territorio dove abiti?



Inoltre, in linea con il dato precedente l'**83%** degli intervistati non sa di vivere in una delle 72 aree interne oggetto della Strategia Nazionale e afferma di **non essere stato** in alcun modo coinvolto nel processo previsto dalla **Strategia nazionale** per la propria area di appartenenza.

## L'accesso ai servizi bancari nelle aree interne

Sai che vivi in una delle 72 aree oggetto della Strategia nazionale per le Aree interne?

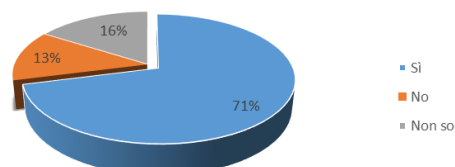


Dato che dimostra come ci si ancora molto da fare in termini di informazione alla popolazione in merito alle politiche di sviluppo dei singoli territori. Attività nella quale le Istituzioni giocano un importante ruolo di indirizzo al fine di favorire un maggiore coinvolgimento di tutti gli stakeholder.

**Cosa rispondono gli intervistati sullo stato relativo ai servizi essenziali (salute, istruzione e mobilità) e non essenziali (ad es. servizi postali, bancari, etc.) nel territorio di appartenenza?**

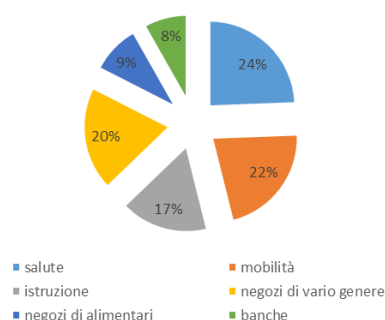
Abbiamo chiesto alla popolazione delle tre aree interne del progetto, di indicarci se, secondo loro, negli ultimi 5 anni si sia verificata una diminuzione dei servizi offerti nel territorio e la risposta è stata **affermativa** per il **71%**.

Negli ultimi 5 anni ritieni ci sia stata una diminuzione dei servizi offerti nel tuo territorio?



In particolare i servizi indicati come notevolmente diminuiti nell'arco temporale indicato afferiscono all'area della salute per il 24%, del trasporto pubblico locale per il 22% e dell'istruzione per il 17%.

Quali sono i servizi assenti o notevolmente diminuiti nell'area interna in cui abiti?



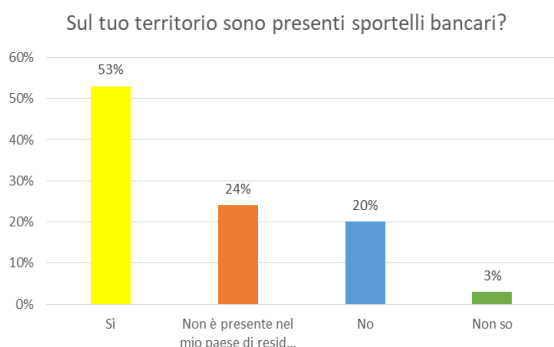
Viene poi segnalata la progressiva chiusura sul territorio di negozi di vario genere per il 20% e di alimentari per un 9%. L' 8% dei cittadini infine, segnala la diminuzione di sportelli bancari sul territorio.

Sintetizzando si osserva come il dato fotografi un bisogno primario della cittadinanza legato perlopiù ai servizi essenziali individuati dalla Strategia Nazionale per le aree interne (salute, istruzione e mobilità) senza però perdere di vista in termini di utilità e importanza, i servizi accessori legati alla quotidianità, quali i servizi bancari.

Alla domanda *“Sul tuo territorio sono presenti sportelli bancari?”* il **53%** ha risposto **positivamente** a fronte di un **24%** che ha evidenziato la presenza degli sportelli solo in comuni limitrofi non raggiungibili con il trasporto pubblico locale.

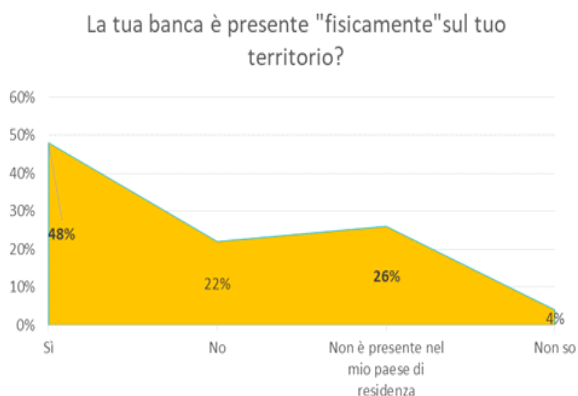


## L'accesso ai servizi bancari nelle aree interne



In una chiave più ampia, secondo il riscontro degli intervistati, emerge come la presenza degli sportelli bancari perlopiù appartenenti a banche cooperative e/o legate al territorio, sia garantita seppur in modo non del tutto omogeneo.

Infatti, alla domanda *“la tua banca è presente fisicamente sul territorio?”* il **48%** degli intervistati dice di **sì** e il **26%** afferma che **la banca si trova nei comuni vicini**, mentre il 22% fornisce un riscontro negativo.

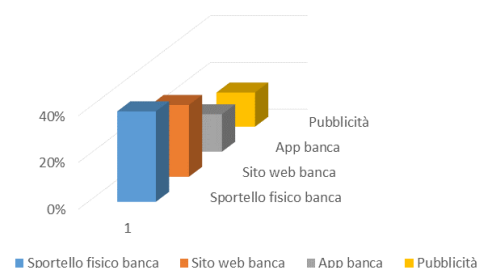


Ma quali sono i principali strumenti utilizzati dai cittadini delle aree interne per informarsi su prodotti, servizi e novità offerte dalla propria banca?

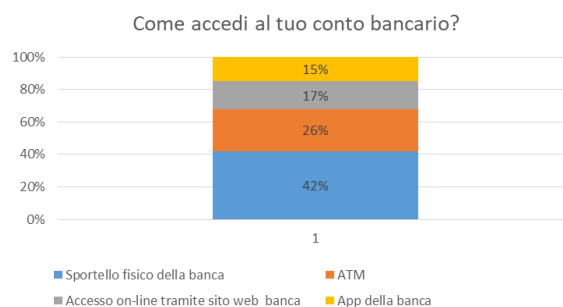
La survey sottolinea che il **39%** contatta lo sportello fisico della banca a fronte di un 47% che accede on-line alle informazioni tramite il sito web (31%) o la App della banca (16%) e

di un 14% che si affida ai messaggi pubblicitari.

Quali strumenti utilizzi per informarti su prodotti, servizi e novità offerte dalla tua banca?



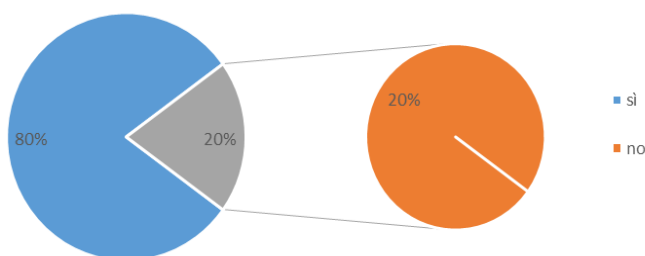
Lo **sportello fisico** rappresenta inoltre la principale modalità di accesso al conto corrente per il **42%** degli intervistati (dato legato anche all'età media della popolazione perlopiù anziana che risiede in questi luoghi). Mentre il 32% afferma di preferire l'accesso on-line (17% tramite il sito web e 15% tramite App della banca) e un 26% afferma di accedere ai servizi bancari tramite sportello automatico ATM.



La popolazione delle aree interne è pronta alla rivoluzione digitale che stiamo già vivendo? E in grado di riconoscere i benefici che le nuove tecnologie possono garantire? E ancora qual è il loro grado di digitalizzazione?

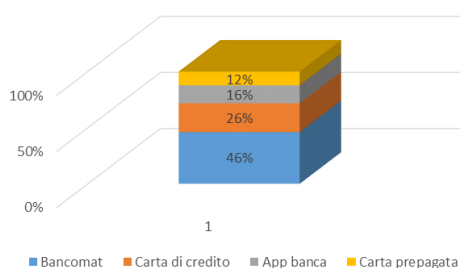
## L'accesso ai servizi bancari nelle aree interne

Possiedi uno strumento di pagamento elettronico?



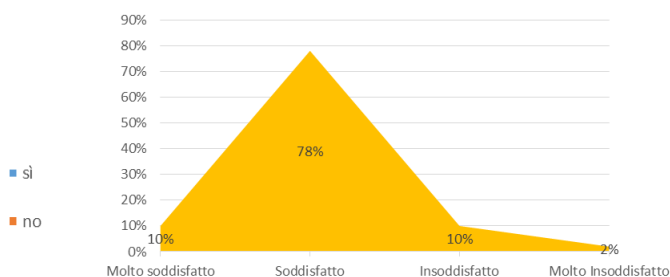
Dal dato emerso dalla survey sembrerebbe di sì. L'**80%** infatti, **sostiene di possedere uno strumento di pagamento elettronico e di prediligere l'utilizzo**. Di questi il **46%** degli intervistati utilizza la **carta di debito**, il 26% la carta di credito, il 16% la carta prepagata e il **12%** usa come strumento di pagamento la **App della banca** direttamente dal proprio smartphone o tablet.

Quale strumento di pagamento elettronico utilizzi?



Tirando un pò le fila dell'indagine emerge come il grado di soddisfazione dei cittadini per i servizi erogati dalla propria banca sia decisamente elevato, infatti ben **l'88%** degli intervistati si dichiara **soddisfatto o molto soddisfatto**.

Quanto sei soddisfatto dei servizi che eroga la tua banca?



È una dimostrazione che la soddisfazione non passa necessariamente dalla presenza fisica ma dalla capacità di rispondere alle esigenze dei cittadini, sia consumatori che imprenditori, anche attraverso i servizi di Banca multicanale quali ATM, sito e APP.

Gli intervistati hanno inoltre evidenziato l'importanza di essere vicini ai cittadini fornendo un'informazione chiara ed accessibile nonché educazione e orientamento, in particolare circa le possibili forme di finanziamento disponibili per le imprese locali, anche al fine di favorire lo sviluppo socio-economico del territorio.

Altre tematiche per le quali è stato manifestato interesse per un approfondimento sono: servizi di pagamento digitali, moneta elettronica e banca multicanale.