

Progetto di spazio bancario condiviso per la provincia di Alessandria: prossimità, servizi essenziali e inclusione digitale

Sintesi del progetto

Il progetto propone di sperimentare nella provincia di Alessandria uno spazio bancario condiviso tra più istituti di credito, quale risposta concreta e sostenibile al progressivo indebolimento della presenza bancaria nei territori meno serviti. L'obiettivo è mantenere l'accesso ai servizi bancari essenziali, rafforzare la prossimità con cittadini e imprese e accompagnare la transizione verso l'uso sicuro dei canali digitali, senza riprodurre i costi e la rigidità della filiale tradizionale.

La fase pilota, coordinata dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Alessandria, intende combinare presenza fisica programmata, assistenza digitale guidata e consulenza bancaria su appuntamento. La Fondazione assume fin dall'avvio una funzione essenziale di impulso, regia istituzionale e raccordo tra banche e Comuni, trasformando un'esigenza diffusa ma frammentata in una proposta territoriale ordinata, misurabile e condivisa. Il contesto provinciale conferma l'urgenza dell'iniziativa: su 187 Comuni della provincia di Alessandria, solo 37 dispongono di uno sportello bancario.

La prima ricognizione territoriale predisposta dalla Fondazione individua 95 Comuni della provincia di Alessandria potenzialmente candidabili all'attivazione di nuovi spazi bancari condivisi di prossimità. A seguito di ulteriori approfondimenti e valutazioni, l'elenco potrà essere integrato con altri 45 Comuni. Tale analisi costituisce la base per selezionare i territori pilota, avviare il confronto con banche, Comuni e portatori di interesse, e costruire una sperimentazione fondata su dati oggettivi, responsabilità chiare e risultati verificabili.

Contesto e ruolo della Fondazione

La Fondazione Cassa di Risparmio di Alessandria presenta questo progetto come contributo di proposta, coordinamento e confronto a favore del territorio provinciale, con l'obiettivo di promuovere nuove forme di prossimità bancaria, inclusione finanziaria e accompagnamento digitale. Il progetto nasce dall'esigenza di affrontare in modo costruttivo il progressivo ridimensionamento della rete fisica degli sportelli bancari, fenomeno che incide soprattutto sui piccoli Comuni, sulle aree meno servite e sulle fasce di popolazione che più necessitano di una presenza riconoscibile, accessibile e affidabile.

L'iniziativa non intende riproporre il modello tradizionale di filiale, ma delineare una nuova forma di presenza bancaria capace di integrare consulenza bancaria su appuntamento, assistenza digitale guidata, educazione finanziaria e presidio umano. La finalità è rispondere ai bisogni di cittadini, famiglie, anziani, clienti vulnerabili, commercianti e microimprese, rafforzando fiducia, sicurezza nell'uso dei canali digitali bancari e legame tra banche e comunità locali.

La Fondazione assume un ruolo centrale di impulso, regia e garanzia istituzionale: convoca gli attori, definisce un metodo di lavoro condiviso, raccorda banche, Comuni e portatori di interesse, sostiene l'avvio della fase pilota, promuove la raccolta dei fabbisogni e coordina il monitoraggio dei risultati. In questo modo, esigenze locali frammentate vengono ricondotte a una proposta territoriale unitaria, credibile e misurabile, capace di rafforzare la fiducia tra istituzioni, sistema bancario e comunità locali.

Il percorso proposto si fonda su una fase pilota basata su dati territoriali, fabbisogni reali, calendario di presenza dei consulenti bancari, servizi bancari essenziali, assistenza digitale guidata e indicatori chiari

di utilizzo e soddisfazione. Alle banche e ai Comuni viene quindi proposto un modello di prossimità più sostenibile rispetto alla filiale tradizionale, ma comunque capace di garantire accessibilità, relazione e presenza sul territorio.

Modello di spazio bancario condiviso

La proposta consiste nell'attivazione, in uno o più Comuni pilota della provincia di Alessandria, di uno spazio bancario condiviso tra più istituti, concepito come presidio territoriale leggero, accessibile e sostenibile. Lo spazio non sostituisce integralmente la filiale tradizionale, ma offre una presenza fisica programmata in cui cittadini, famiglie, anziani, clienti vulnerabili, commercianti e microimprese possono accedere a servizi bancari essenziali, assistenza digitale guidata e consulenza bancaria su appuntamento.

Il modello prevede un'unica sede riconoscibile e neutrale, messa a disposizione dal Comune o da altro soggetto locale, nella quale le banche aderenti partecipano secondo un calendario condiviso. Le attività di accoglienza, orientamento, prenotazione e assistenza digitale guidata di base possono essere svolte da un operatore neutrale o da personale formato, entro limiti chiaramente definiti dagli accordi attuativi. La consulenza bancaria, la valutazione del merito creditizio, la proposta di prodotti o servizi bancari e ogni attività riservata restano invece di competenza esclusiva dei consulenti bancari autorizzati e degli istituti autorizzati, presenti a rotazione in giorni prestabiliti o su appuntamento.

Elementi principali del modello: sede condivisa e accessibile; calendario di presenza delle banche aderenti; punto di accoglienza e orientamento; postazioni digitali per assistenza digitale guidata; spazi riservati per colloqui con i consulenti bancari; sistema di prenotazione degli appuntamenti; materiali informativi comuni; monitoraggio periodico di accessi, richieste, soddisfazione degli utenti e impatti, tramite dati aggregati o anonimizzati e nel rispetto della normativa applicabile in materia di tutela dei dati personali.

La partecipazione delle banche può essere modulare: ciascun istituto può contribuire al progetto con risorse economiche, presenza periodica di consulenti, materiali informativi, iniziative di educazione finanziaria, strumenti digitali e supporto alla prevenzione delle frodi. Lo spazio condiviso diventa così una piattaforma comune di prossimità, nella quale i costi sono distribuiti secondo criteri trasparenti e il valore reputazionale, sociale e commerciale viene condiviso tra gli attori aderenti, ferma restando la responsabilità di ciascun istituto per le attività bancarie di propria competenza.

La Fondazione Cassa di Risparmio di Alessandria promuove e coordina il modello: individua il percorso di lavoro, convoca il tavolo istituzionale, favorisce il coinvolgimento delle banche, raccorda i Comuni e gli altri portatori di interesse, sostiene la fase pilota e presidia il monitoraggio degli impatti. Il modello può essere avviato con una sperimentazione di 6-12 mesi, selezionando uno o più territori prioritari sulla base di dati oggettivi, fabbisogni locali e disponibilità degli istituti aderenti.

Elementi chiave del modello condiviso

- Un unico spazio fisico condiviso consente a più banche di mantenere una presenza territoriale senza sostenere i costi di filiali separate.
- La Fondazione Cassa di Risparmio di Alessandria è soggetto promotore e garante istituzionale del progetto, con funzione di regia, coordinamento e monitoraggio.
- I Comuni contribuiscono con dati territoriali, spazi, comunicazione locale e coinvolgimento della comunità.
- Le banche aderenti partecipano con consulenti, servizi, risorse economiche e iniziative di educazione finanziaria e digitale.

- Un operatore neutrale o personale formato può gestire accoglienza, orientamento, prenotazioni e assistenza digitale guidata di base, senza svolgere attività bancaria riservata.
- Il modello può partire con una fase pilota di 6-12 mesi, monitorata tramite indicatori di accesso, utilizzo, soddisfazione e impatto sociale.

Responsabilità degli attori

Soggetto	Responsabilità principali	Esempi di attività	Contributo atteso
Fondazione Cassa di Risparmio di Alessandria	Promozione, indirizzo e coordinamento istituzionale del progetto; sostegno alla fase pilota; monitoraggio degli impatti e garanzia della coerenza dell'iniziativa.	Convocare il tavolo di lavoro; predisporre il documento di mandato; coordinare agenda e verbali; promuovere questionari territoriali; validare indicatori di monitoraggio; presentare report periodici a banche e Comuni.	Leadership istituzionale, capacità di coordinamento, comunicazione pubblica, rendicontazione sociale e continuità del percorso.
Comuni coinvolti	Segnalazione del fabbisogno, messa a disposizione di dati, spazi e canali di comunicazione locale.	Individuare locali accessibili; fornire dati su popolazione, anziani e imprese; diffondere questionari tramite URP e canali comunali; supportare autorizzazioni, logistica, sicurezza e comunicazione pubblica.	Locali idonei, supporto logistico, coinvolgimento della cittadinanza e raccordo con associazioni e servizi territoriali.
Banche aderenti	Partecipazione al modello condiviso, presenza programmata dei consulenti bancari, definizione dei servizi erogabili e contributo alla sostenibilità economica.	Definire giorni di presenza; mettere a disposizione consulenti bancari autorizzati; indicare i servizi bancari erogabili; contribuire ai costi condivisi; fornire materiali informativi e anti-frode; partecipare agli eventi formativi; condividere dati aggregati o anonimizzati di utilizzo.	Consulenti a rotazione, materiali informativi, servizi per famiglie e imprese, educazione finanziaria e prevenzione delle frodi.
Operatore neutrale o personale formato	Accoglienza, orientamento, supporto alle prenotazioni e assistenza digitale guidata di base, senza svolgimento di attività bancaria riservata.	Gestire l'agenda degli appuntamenti; accogliere gli utenti; indirizzare verso la banca o il servizio competente; assistere nell'uso delle postazioni digitali; raccogliere richieste ricorrenti in forma aggregata e anonimizzata.	Gestione ordinata dei flussi, supporto operativo di base e raccordo con i consulenti bancari autorizzati.

Associazioni locali e categorie economiche	Raccolta dei bisogni, diffusione delle informazioni, promozione degli eventi e coinvolgimento di cittadini, anziani, imprese e commercianti.	Distribuire questionari; raccogliere manifestazioni di interesse; ospitare incontri informativi; segnalare bisogni ricorrenti; promuovere giornate dedicate; fornire feedback al tavolo.	Questionari, manifestazioni di interesse, ospitalità per incontri, feedback e supporto alla comunicazione di prossimità.
Scuole e realtà educative	Promozione dell'educazione finanziaria e digitale, con coinvolgimento di studenti, famiglie e nonni.	Inviare comunicazioni alle famiglie; organizzare laboratori intergenerazionali; coinvolgere studenti come ambasciatori digitali; distribuire schede anti-truffa; raccogliere bisogni delle famiglie.	Laboratori intergenerazionali, materiali scuola-famiglia, studenti ambasciatori digitali e percorsi di cittadinanza digitale.
Cittadini, famiglie e imprese	Utilizzo dei servizi, partecipazione alla fase pilota e restituzione di feedback sui bisogni reali.	Compilare questionari; prenotare appuntamenti; partecipare a eventi formativi; utilizzare lo spazio bancario condiviso; segnalare criticità; contribuire alla valutazione del servizio.	Partecipazione agli appuntamenti, compilazione dei questionari, utilizzo del servizio e segnalazione di criticità o miglioramenti.

Nel complesso, il modello richiede ruoli distinti e coordinati: la Fondazione assicura la regia istituzionale, i Comuni garantiscono radicamento territoriale, le banche apportano competenze e servizi, mentre associazioni, scuole, cittadini e imprese contribuiscono alla rilevazione dei bisogni e alla valutazione dell'efficacia dello spazio bancario condiviso.

Coinvolgimento operativo di Banche e Comuni

Il coinvolgimento delle banche presenti o attive nella provincia di Alessandria deve essere proposto come un'opportunità concreta di collaborazione territoriale, non come una semplice richiesta di riapertura delle filiali tradizionali. Lo spazio bancario condiviso consente agli istituti aderenti di mantenere una presenza riconoscibile nei Comuni meno serviti, contenendo i costi di insediamento e beneficiando del supporto istituzionale di Fondazione e Comuni. La proposta deve quindi essere presentata come una **partnership territoriale sostenibile**, fondata su dati verificabili, responsabilità condivise e benefici misurabili per banche, amministrazioni locali e comunità.

Costruzione di una proposta fondata sui dati

La prima condizione per rendere il progetto attrattivo per le banche è la disponibilità di un quadro conoscitivo solido. La Fondazione, insieme ai Comuni interessati, potrà raccogliere dati su popolazione residente, presenza di anziani, numero di imprese, commercianti e professionisti, distanza dagli

sportelli bancari più vicini, disponibilità di ATM, flussi stagionali e fabbisogni rilevati tramite questionari. Questo insieme di informazioni consente di stimare il potenziale bacino di utenza, individuare i territori con maggiore domanda di prossimità e presentare agli istituti una proposta fondata su evidenze territoriali verificabili, utile anche per valutare presenza, calendario, servizi erogabili e ritorno reputazionale dell'iniziativa.

Riduzione dei costi di insediamento e supporto territoriale

In coerenza con l'impostazione della fase pilota e con l'obiettivo di evitare i costi e la rigidità della filiale tradizionale, la convenienza del progetto per le banche aumenta se il territorio contribuisce a ridurre costi, complessità e rischi di avvio. I Comuni possono mettere a disposizione locali accessibili, supportare logistica e comunicazione, favorire il raccordo con associazioni e servizi territoriali e garantire condizioni adeguate di sicurezza e accessibilità. In questo modo, la presenza bancaria non richiede l'apertura di una filiale autonoma, ma si inserisce in un modello cooperativo nel quale costi, responsabilità e valore reputazionale sono condivisi. Per i Comuni, l'adesione al progetto rappresenta un'opportunità strategica per rafforzare i servizi di prossimità e rispondere a un bisogno percepito da cittadini e imprese. La regia della Fondazione Cassa di Risparmio di Alessandria rafforza la credibilità dell'iniziativa, assicura metodo di lavoro condiviso e raccordo tra amministrazioni e banche, e rende la fase pilota più sostenibile e misurabile. Il Comune può così inserirsi in un progetto capace di valorizzare il territorio, sostenere anziani, famiglie, commercianti e microimprese, e contrastare la desertificazione dei servizi.

La Fondazione Cassa di Risparmio di Alessandria potrà valutare un sostegno alla fase pilota nel rispetto del proprio Statuto, delle procedure interne e della normativa applicabile alle Fondazioni di origine bancaria, con particolare riferimento al decreto legislativo 17 maggio 1999, n. 153. L'intervento dovrà essere coerente con le finalità istituzionali della Fondazione, gli scopi di utilità sociale e promozione dello sviluppo economico del territorio, nonché con i settori ammessi e rilevanti individuati dalla disciplina di riferimento e dagli strumenti di programmazione dell'ente. Il sostegno potrà riguardare esclusivamente spese comuni, trasparenti, rendicontabili e riferibili all'interesse generale del progetto, senza configurarsi come contributo diretto, sostitutivo o selettivo degli oneri propri dei singoli istituti bancari. Alle banche aderenti resterà richiesto un apporto proporzionato e verificabile, in termini di presenza programmata, servizi erogabili, risorse professionali e partecipazione ai costi condivisi. Per garantire trasparenza, imparzialità, neutralità, tracciabilità e rendicontazione, l'intervento potrà essere regolato tramite convenzioni, accordi di partenariato, soggetti attuatori neutrali o procedure comparative coerenti con la normativa applicabile, lo Statuto e le finalità istituzionali della Fondazione.

Gli accordi attuativi dovranno inoltre definire in modo puntuale ruoli, responsabilità, durata della sperimentazione, criteri di selezione dei territori pilota, modalità di utilizzo degli spazi, riparto dei costi, obblighi informativi, indicatori di monitoraggio e modalità di rendicontazione. Dovranno essere altresì presidiati gli aspetti relativi alla tutela dei dati personali, alla riservatezza delle informazioni bancarie, alla sicurezza degli utenti e alla distinzione tra attività di orientamento generale, assistenza digitale guidata di base e consulenza bancaria riservata agli istituti autorizzati. Il trattamento di eventuali dati personali dovrà avvenire nel rispetto della normativa europea e nazionale applicabile, privilegiando, ove possibile, dati aggregati o anonimizzati per le attività di monitoraggio e rendicontazione.

Avvio di una fase pilota misurabile

In luogo di un presidio permanente immediato, il progetto può essere avviato con una sperimentazione di 6-12 mesi, articolata su aperture programmate, consulenza bancaria su appuntamento, assistenza digitale guidata e giornate dedicate a famiglie, anziani, commercianti e microimprese. La fase pilota riduce l'esposizione iniziale degli istituti, consente di verificare la domanda reale e permette di calibrare progressivamente giornate di presenza, servizi e risorse. Il monitoraggio di accessi, richieste ricorrenti,

soddisfazione degli utenti e sostenibilità operativa fornirà alle banche elementi concreti per decidere se consolidare, modificare o ampliare il modello.

Governance condivisa e coinvolgimento degli istituti

Il modello è più forte e credibile se coinvolge più istituti, compresi gruppi nazionali, banche territoriali, banche di credito cooperativo e soggetti associativi di riferimento. La governance condivisa consente di distribuire costi, responsabilità e presidio operativo, evitando che l'iniziativa ricada su un solo attore. Per le banche, aderire significa partecipare a una piattaforma comune di prossimità: una soluzione flessibile che razionalizza la presenza fisica, tutela la relazione con la clientela locale e valorizza il ruolo degli istituti come attori responsabili dello sviluppo territoriale.

Benefici per gli istituti aderenti

Per gli istituti aderenti, il progetto offre una convenienza concreta: mantenere una presenza territoriale riconoscibile senza sostenere i costi di una filiale tradizionale; rafforzare la relazione con famiglie, anziani, commercianti, PMI e microimprese; intercettare bisogni reali oggi non pienamente serviti; ridurre il rischio reputazionale connesso alla chiusura degli sportelli; valorizzare il risparmio e la fiducia che continuano a provenire dai territori; contribuire agli obiettivi ESG attraverso inclusione finanziaria, educazione digitale e prevenzione delle frodi. L'adesione allo spazio bancario condiviso consente quindi di coniugare sostenibilità economica, responsabilità territoriale e continuità commerciale, trasformando la prossimità da costo fisso a investimento mirato, misurabile e condiviso.

Servizi offerti e assistenza digitale

Oltre ai servizi bancari essenziali erogati dagli istituti aderenti, lo spazio bancario condiviso dovrebbe offrire attività di assistenza digitale guidata, pensate per accompagnare cittadini, famiglie, anziani e microimprese nell'uso sicuro dei canali digitali bancari.

I servizi dovranno essere definiti in modo modulare, a partire dai fabbisogni emersi nella fase pilota e dalla disponibilità operativa degli istituti aderenti. La priorità sarà garantire un accompagnamento semplice, sicuro e comprensibile, evitando che la digitalizzazione dei servizi bancari diventi un fattore di esclusione per le persone meno autonome o per le piccole attività economiche del territorio. Le attività di assistenza digitale guidata dovranno restare distinte dalla consulenza bancaria personalizzata e dalle attività riservate agli intermediari autorizzati.

Assistenza digitale guidata per cittadini e famiglie

- supporto all'attivazione di home banking e mobile banking;
- installazione e primo utilizzo dell'app bancaria;
- recupero credenziali e gestione password;
- attivazione notifiche di sicurezza;
- assistenza all'utilizzo guidato di bonifici, pagamenti e bollettini online;
- spiegazione di estratti conto digitali e movimenti;
- assistenza su carte, PIN, limiti e blocchi;
- educazione alla prevenzione di phishing, frodi telefoniche e truffe online.

Assistenza digitale guidata per anziani e clienti vulnerabili

- assistenza guidata all'utilizzo dei servizi bancari online;

- percorsi di alfabetizzazione digitale bancaria;
- orientamento informativo su deleghe e procure, con rinvio agli istituti competenti per gli aspetti bancari e contrattuali;
- verifica di comunicazioni sospette ricevute via SMS, email o telefono;
- accompagnamento graduale all'uso dei canali digitali bancari;
- appuntamenti riservati con personale formato per assistenza digitale guidata di base;
- materiale informativo semplice e multilingue, ove necessario.

Assistenza digitale guidata per commercianti e microimprese

- attivazione POS e strumenti di pagamento elettronico;
- supporto agli incassi digitali;
- orientamento all'uso dell'home banking business;
- assistenza digitale guidata per pagamenti F24, bonifici e stipendi;
- supporto alla riconciliazione degli incassi digitali;
- orientamento informativo su fatturazione elettronica e pagamenti, con eventuale rinvio ai consulenti bancari o professionali competenti;
- orientamento sui canali di accesso a microcredito, liquidità e finanziamenti, con consulenza riservata agli istituti autorizzati;
- formazione sulla sicurezza informatica per piccole imprese.

Strumenti digitali e servizi evoluti

- postazioni self-service assistite;
- videochiamata con consulenti specialistici;
- prenotazione degli appuntamenti tramite app, sito o Comune;
- firma elettronica assistita, ove prevista dagli istituti aderenti;
- onboarding digitale guidato, ove previsto dagli istituti aderenti;
- collegamento da remoto con consulenti bancari autorizzati per mutui, investimenti e credito;
- eventi periodici di educazione finanziaria;
- alert territoriali su truffe bancarie ricorrenti.

Funzionamento operativo del modello

Il funzionamento operativo del modello si fonda su una governance condivisa tra Fondazione, Comuni, banche aderenti e soggetti territoriali. Ciascun attore contribuisce con competenze e responsabilità specifiche, all'interno di un sistema coordinato che consente di garantire prossimità, sostenibilità, continuità dei servizi e monitoraggio dei risultati.

1. **Comune:** segnala il fabbisogno territoriale, mette a disposizione spazi idonei, supporta la comunicazione locale e facilita il coinvolgimento della comunità.

2. **Banche aderenti:** partecipano alla sostenibilità del presidio, definiscono i servizi erogabili e garantiscono la presenza programmata di consulenti.
3. **Operatore neutrale o personale formato:** gestisce accoglienza, orientamento, prenotazioni, assistenza digitale guidata di base e raccolta delle richieste ricorrenti in forma aggregata e anonimizzata, senza svolgere attività bancaria riservata.
4. **Consulenti bancari autorizzati:** offrono consulenza bancaria su appuntamento e presa in carico delle esigenze più complesse, nei limiti delle autorizzazioni, delle procedure interne e delle responsabilità del rispettivo istituto.
5. **Associazioni locali:** contribuiscono a far emergere bisogni, diffondere informazioni e raccogliere feedback da cittadini, imprese e categorie economiche.
6. **Utenti finali:** utilizzano lo spazio per accedere a servizi bancari essenziali, assistenza digitale guidata, consulenza bancaria su appuntamento e strumenti digitali, contribuendo alla valutazione del servizio attraverso feedback e segnalazioni.

La funzione dello spazio bancario condiviso è quindi quella di integrare presenza fisica programmata, assistenza digitale guidata e consulenza bancaria su appuntamento, offrendo un punto di riferimento accessibile per cittadini, famiglie, imprese e amministrazioni locali.

I vantaggi del modello riguardano sia la tenuta dei servizi di prossimità sia la sostenibilità operativa per gli istituti aderenti.

Vantaggi chiave del modello di spazio bancario condiviso

- **Presidio territoriale sostenibile:** mantiene una presenza fisica nei territori dove una filiale tradizionale non sarebbe economicamente sostenibile.
- **Condivisione dei costi tra banche:** più istituti finanziano e utilizzano la stessa infrastruttura, riducendo costi immobiliari, operativi e di personale.
- **Contrasto alla desertificazione bancaria:** assicura accesso a ATM evoluti, assistenza e servizi essenziali nei piccoli comuni e nelle aree meno servite.
- **Inclusione finanziaria e digitale:** supporta anziani, clienti vulnerabili, famiglie e microimprese che hanno difficoltà con i canali digitali.
- **Separazione tra orientamento e consulenza:** le attività di accoglienza, prenotazione e assistenza digitale guidata di base possono essere svolte da un operatore comune, mentre la consulenza bancaria e le attività riservate restano in capo alle singole banche.
- **Maggiore fiducia della comunità:** rafforza il legame tra banche, cittadini, imprese locali e amministrazioni comunali.
- **Supporto all'economia locale:** aiuta commercianti, artigiani, PMI e associazioni nella gestione quotidiana di incassi, pagamenti e liquidità.
- **Modello flessibile e scalabile:** parte con aperture programmate, adattate ai fabbisogni locali, e può essere esteso ad altri Comuni dopo la verifica della fase pilota.

Comunicazione territoriale e coinvolgimento della comunità

La comunicazione territoriale accompagnerà la fase pilota con un linguaggio chiaro, accessibile e orientato alla fiducia. Dovrà fornire informazioni puntuali su sede, calendario, servizi disponibili, modalità di prenotazione e benefici attesi per cittadini, famiglie, imprese e comunità locali.

Canali di comunicazione territoriale

- **Comune:** sito istituzionale, newsletter, manifesti, bacheche pubbliche e comunicazioni del sindaco.
- **Sportelli comunali e URP:** materiali informativi, orientamento diretto e supporto alla prenotazione.
- **Associazioni locali:** commercianti, pensionati, Pro Loco, parrocchie, CAF, patronati e soggetti del terzo settore.
- **Luoghi di prossimità:** farmacie, ambulatori, uffici postali, mercati, negozi e altri punti frequentati dalla cittadinanza.
- **Canali digitali locali:** pagine social del Comune, gruppi informativi cittadini e liste di comunicazione autorizzate.
- **Eventi pubblici:** incontri informativi, serate formative e giornate dedicate alla sicurezza digitale e alla prevenzione delle frodi.
- **Scuole e famiglie:** iniziative di sensibilizzazione rivolte anche ai giovani, come canale indiretto di informazione verso genitori e nonni.

Messaggi istituzionali chiave

- Il progetto rafforza la prossimità bancaria nei territori meno serviti, offrendo un punto di riferimento accessibile per servizi bancari essenziali, assistenza digitale guidata e orientamento.
- Lo spazio bancario condiviso consente di accedere, su appuntamento, a consulenza bancaria e assistenza digitale guidata.
- L'iniziativa promuove un utilizzo più sicuro e consapevole di home banking, pagamenti digitali e strumenti online.
- Il servizio è rivolto a cittadini, anziani, famiglie, commercianti e microimprese, con particolare attenzione alle esigenze dei territori locali.
- La presenza programmata degli istituti aderenti contribuisce a ridurre gli spostamenti e a facilitare l'accesso ai servizi bancari essenziali.

Azioni informative e di accompagnamento

- Avviare una campagna informativa con calendario, servizi disponibili e modalità di prenotazione.
- Organizzare un incontro pubblico di presentazione con Comune, banche, associazioni e cittadini.
- Predisporre un volantino semplice con sede, orari, servizi disponibili e modalità di accesso.
- Prevedere incontri tematici dedicati ad anziani, imprese, sicurezza digitale e pagamenti elettronici.
- Comunicare periodicamente i risultati della fase pilota, includendo accessi, servizi erogati, incontri realizzati e feedback raccolti.

Conclusione e prossimi passi

Lo spazio bancario condiviso può rappresentare, per la provincia di Alessandria, una risposta concreta al progressivo indebolimento della presenza bancaria nei territori meno serviti. Il progetto non mira a riprodurre il modello tradizionale di filiale, ma a istituire un presidio leggero, sostenibile e accessibile, capace di integrare servizi bancari essenziali, assistenza digitale guidata e consulenza bancaria su appuntamento, in coerenza con i ruoli attribuiti a Fondazione, Comuni, banche aderenti e operatore neutrale o personale formato.

In questo percorso, la Fondazione Cassa di Risparmio di Alessandria assume un ruolo decisivo di impulso, regia e garanzia istituzionale. La sua funzione non si limita alla promozione dell'iniziativa: consiste nel trasformare fabbisogni locali frammentati in una proposta territoriale credibile, nel convocare banche e Comuni attorno a un metodo condiviso, nel sostenere l'avvio della sperimentazione e nel presidiare la misurazione dei risultati. La presenza della Fondazione rafforza l'autorevolezza del progetto, riduce la complessità del confronto tra gli attori e rende più chiaro il quadro di responsabilità, condizioni operative e benefici attesi.

La sperimentazione di 6-12 mesi dovrà partire da obiettivi chiari e azioni verificabili: individuare i territori pilota sulla base della ricognizione dei 95 Comuni potenzialmente candidabili, eventualmente integrabile con ulteriori 45 Comuni a seguito degli approfondimenti in corso; definire servizi bancari essenziali, attività di assistenza digitale guidata e modalità di accesso; programmare la presenza dei consulenti bancari e dell'eventuale operatore neutrale o personale formato; attivare una comunicazione territoriale capillare; misurare accessi, richieste, soddisfazione degli utenti e impatto sociale tramite indicatori condivisi.

Condizioni di avvio della sperimentazione

L'avvio della fase pilota presuppone alcune condizioni minime: individuazione dei Comuni pilota sulla base della ricognizione territoriale e dei fabbisogni rilevati; adesione di un numero sufficiente di banche disponibili a garantire presenza programmata, consulenti bancari autorizzati e servizi bancari essenziali; disponibilità di una sede accessibile, riconoscibile e adeguata alle esigenze degli utenti; definizione di un calendario condiviso di aperture, appuntamenti e attività di assistenza digitale guidata; sottoscrizione degli accordi attuativi che regolino ruoli, responsabilità, costi, utilizzo degli spazi, tutela dei dati personali, comunicazione e indicatori di monitoraggio.

Azioni da avviare subito

1. Aprire il tavolo di lavoro con Fondazione, banche aderenti, Comuni e portatori di interesse territoriali, definendo una governance chiara, riconoscibile e coerente con la tabella delle responsabilità.
2. Scegliere i Comuni pilota dove il bisogno è più urgente e dove la collaborazione tra istituzioni e banche può produrre risultati rapidi e misurabili.
3. Definire servizi bancari essenziali, assistenza digitale guidata, calendario delle presenze, responsabilità operative, comunicazione e indicatori di monitoraggio, così da trasformare l'idea in una sperimentazione concreta, visibile e valutabile.

Se la fase pilota confermerà il fabbisogno territoriale e la sostenibilità operativa del modello, l'iniziativa potrà essere progressivamente estesa ad altri Comuni della provincia. Il valore del progetto risiede nella capacità di coniugare innovazione, inclusione e responsabilità territoriale, offrendo una risposta concreta alla desertificazione bancaria e rafforzando il rapporto di fiducia tra istituzioni, banche aderenti e comunità locali. In questa prospettiva, la Fondazione può rappresentare il punto di equilibrio tra interesse pubblico, sostenibilità operativa e responsabilità degli istituti, rendendo la prossimità bancaria una leva di coesione sociale e sviluppo equilibrato del territorio provinciale.