

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

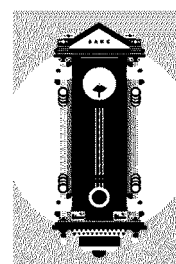
STORIA DI COPERTINA

4 **La banca lunga /1**
Lo sportello cambia pelle per battere la crisi
di Nicola Borzi

4 **La banca lunga /2**
Parla Micheli: «Ecco i piani di Intesa San Paolo»
di Nicola Borzi

6 **La banca lunga /3**
Aperture cinesi per Extranbanca
di Silvia Pieraccini

7 **La banca lunga /4**
Ma l'orario prolungato non è una panacea
di Antonio Criscione



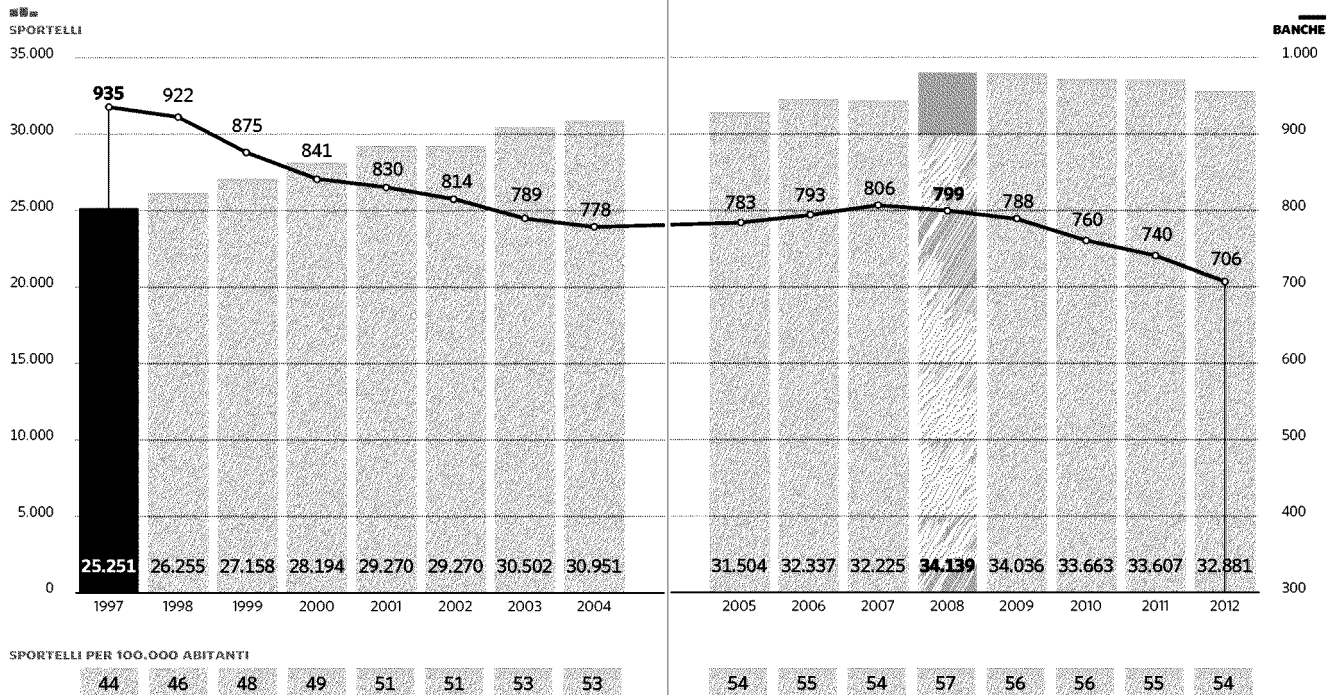
Chiuso in redazione alle ore 20.00 del 4 luglio 2013

Illustrazione di La Tigre

Lo sportello cambia pelle per battere la crisi

La ritirata del canale fisico

Evoluzione del numero di sportelli e banche in Italia
Dati in unità



La rete si va riducendo per contenere i costi ma i clienti apprezzano i nuovi orari di apertura sino a sera e di sabato

Nicola Borzi

«Non si può privare un paese di un pubblico servizio così indispensabile come quello bancario». Era l'appello del settembre 2010 dalla Confindustria locale contro la chiusura dell'unico sportello di Villafranca Sicula, comune di 1.500 abitanti in provincia di Agrigento. Un esempio della contrazione della rete che impatta sulla relazione tra clienti e banche, sempre più legata ai canali virtuali, web in primis, ma indebolita dalla crisi che riduce redditi e risparmio. Per contrastare la tendenza che vede sempre meno clienti in filiale (e per conservare il lavoro di migliaia di sportellisti), alcuni istituti capitanati da Intesa Sanpaolo, primo gruppo nazionale, testano orari di apertura delle filiali estesi, previsti dal contratto di lavoro della categoria. Con esiti ancora non quantificati ma salutati positivamente dai clienti.

Il calo della rete accelera di pari

passo con i piani industriali degli istituti che tagliano i costi a fronte del drammatico calo di operatività e ricavi. I dati di Bankitalia testimoniano che i Comuni serviti da almeno una filiale continuano a calare: dai 5.943 del 1999, al picco della diffusione territoriale, ai 5.896 di fine 2012. Le comunità orfane della presenza bancaria sono cresciute così di 74 unità, che si aggiungono alle altre 2.149 già prive tra i 8.092 comuni d'Italia.

Tra nuove aperture, passaggi di mano e chiusure, secondo Banca d'Italia, il saldo finale al 31 dicembre vedeva la rete a quota 32.875 sportelli: 732 in meno nell'arco di 12 mesi, due filiali perse al giorno. Rispetto al picco di marzo 2009, quando le dipendenze erano 34.178, il calo è di oltre 1.300. L'ultimo esempio è il Banco Popolare, di cui parliamo a pagina 6, che taglia altre 50 filiali. Calano anche i bancomat, passati in un anno da 45.547 a 43.864. Crescono i Postamat a 6.478 dai 6.294 di fine 2011, ma calano invece gli sportelli Bancoposta, da 13.308 a 13.160. A pesare è la riduzione dell'operatività degli sportelli, stimata da una recente analisi di Kpmg Advisory nel 40-45% rispetto ai valori 2006-07. Così, in pochi anni, potrebbero essere chiuse 11-13mila filiali, con un taglio di costi

tra i 3 e 3,5 miliardi. Inevitabile che una rete sempre più focalizzata su sportelli "economicamente produttivi" finisca per tagliar fuori, drammaticamente, i centri minori.

Le banche rispondono cercando di trovare nuove modalità di interfaccia con i clienti. Uno dei "campioni nazionali", **UniCredit**, punta moltissimo sulla multimedialità. **Intesa Sanpaolo**, invece, rivede la rete e in parallelo il 14 gennaio ha lanciato il progetto Banca Estesa per il prolungamento degli orari di sportello in oltre 400 filiali (destinate a crescere, come spiega nell'intervista in basso il Coo Francesco Micheli), con l'apertura fino alle 20 e il sabato mattina. Un test condotto, in scala, anche da gruppi medi (come **Ubi**, **Veneto Banca**, **Popolare di Vicenza**, **Banca Sella**, **CheBanca!**) e istituti nati online e poi passati alla rete fisica (**Ing Direct**) ma da banche minori e Bcc come **Banca Sistema**, **Crediveneto**, **Credicoop**, **Banca di Udine**, **Banca di Cherasco**, **Banca di Cividale**.

I risultati, sinora, sembrano incoraggianti. A fine maggio Intesa Sanpaolo ha esaminato con 3.500 questionari e 160 interviste la soddisfazione della clientela per il progetto Banca Estesa. Il consenso è forte: un cliente su due ha già sperimentato il servizio, oltre la metà dà voti ec-

cellenti all'iniziativa, l'80% dice di aver migliorato l'opinione sulla banca, cresce il passaparola e il 30% dichiara che andrà più frequenter-

te in filiale. Ora si attende il dato sullo - sperato - aumento dei volumi.

nicola.borzi@ilssole24ore.com

© RIPRODUZIONE RISERVATA

«Ecco i piani di Intesa Sanpaolo»



AGF

INTERVISTA

Francesco Micheli

Chief Operating Officer di Intesa Sanpaolo

■ Dottor Micheli, quali sono i contenuti e i prossimi passi del progetto Banca Estesa?

Il nuovo orario prevede l'apertura dalle 8 alle 20 nei giorni feriali, nella maggior parte dei casi senza pausa pranzo, e il sabato dalle 8 alle 13. Entro fine anno, Intesa Sanpaolo avrà quasi 600 filiali con orario esteso rispetto alle attuali 450. Il nostro obiettivo è di arrivare a un migliaio entro il 2014, oltre un quarto della rete italiana.

Quali sono i risultati di questa innovazione?

La valutazione dei clienti (si veda l'articolo in alto, *Ndr*) è estre-

mamente positiva. Ovviamente, i meccanismi tecnici dell'innovazione devono essere verificati ed eventualmente perfezionati, in funzione delle attitudini e delle esigenze delle comunità locali, con un modello di servizio quasi personalizzato rispetto al territorio di riferimento. I clienti dimostrano di apprezzare l'iniziativa, valutando positivamente il ruolo "sociale" del bancario.

Riscontri sull'operatività?

La risposta produttiva è favorevole: c'è un consenso forte sull'apertura al sabato soprattutto da parte delle famiglie. Non sappiamo ancora se sia conseguenza del nuovo modello di servizio o di una ripresa della domanda da parte dei clienti, ma rileviamo grosso interesse per investimenti e mutui. Questo è un segnale molto importante. L'affluenza tra le 9 e le 18,30 è molto ampia: è "aumentato il traffico". Anche l'attività di consulenza è cresciuta. A settembre si capirà quanta parte del miglioramento del business è dovuta all'estensione di orario, ma l'impressione è che un effetto positivo ci sia.

Come valuta l'apporto dei dipendenti?

Siamo orgogliosi della loro risposta molto positiva sui regimi di orario, turnazioni, nuove fles-

sibilità contrattuali. È evidente che i nuovi orari hanno comportato modifiche anche alle condizioni della vita privata, specialmente per le colleghe. Con il sindacato sono stati raggiunti accordi anche innovativi, tutti mirati al buon esito del progetto e quindi allo sviluppo dei ricavi.

L'iniziativa è nata anche per rispondere a criticità occupazionali?

L'estensione dell'orario ci dà la possibilità di collocare in filiale più produttive i colleghi che escono da quelle improduttive. È una risposta, non esaustiva, alla questione dell'occupazione, ma le ricadute positive sul piano sociale sono molto importanti. Qualche problema resta da risolvere sul rapporto tra gli organici in uscita dalle filiali in chiusura e quelli da impiegare in alcune filiali non ancora autosufficienti. Al fine di sostenere i nuovi regimi di orario abbiamo costituito team composti da 12/15 dipendenti plurifunzionali proprio a sostegno delle misure adottate.

La sicurezza è un problema?

A oggi non sembra. C'è stato comunque un aumento dei costi anche se marginale per adeguare i servizi di sorveglianza e sicurezza. — **N. B.**

© RIPRODUZIONE RISERVATA

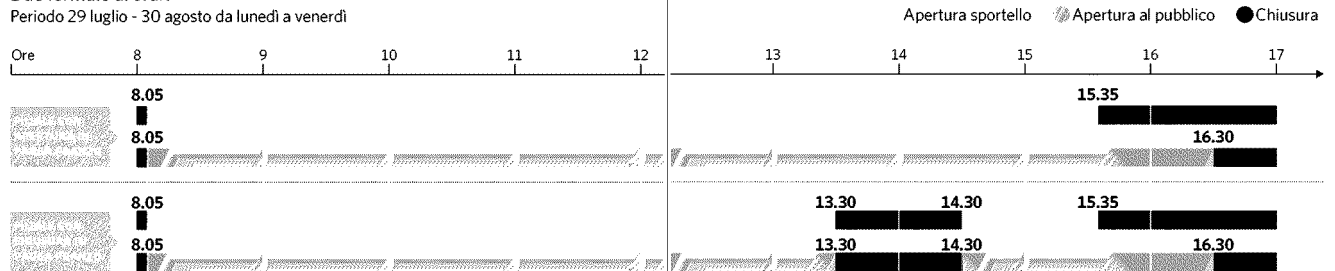
SELPRESS
www.selpress.com

UBI Banca

Come funziona il progetto Banca Estesa

Due formule di orari

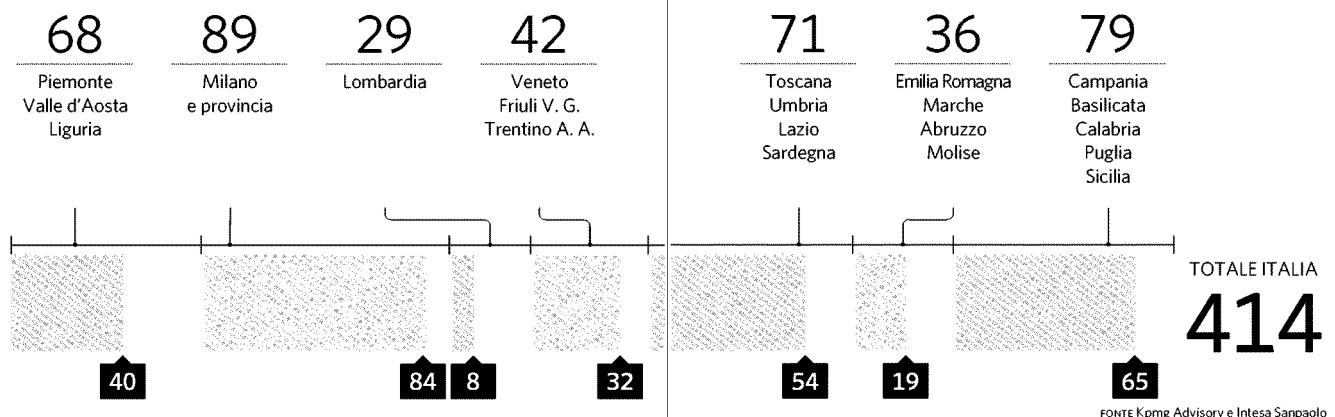
Periodo 29 luglio - 30 agosto da lunedì a venerdì



Banca estesa: piano di attivazione

Piano completato per il primo semestre 2013. Il piano verrà sospeso nei mesi di Luglio e Agosto per riprendere nel mese di Settembre con ulteriori 180/200 filiali

Numero di filiali Filiali a orario ridotto nel mese di Agosto



Fonte Kpmg Advisory e Intesa Sanpaolo

Nei piccoli comuni versare è difficile

Le amministrazioni sotto i 5mila residenti soffrono, solo il 61% ha presenze nel territorio

■ Si allungano, in fase sperimentale, gli orari di sportello ma diminuisce la copertura territoriale di banche e uffici postali (vedi in pagina 4). Non sono soltanto "doppioni" frutto di aggregazioni o presenze nate in altre fasi economiche. C'è un abbandono strisciante dei più classici intermediari finanziari dei comuni più piccoli. Più grave, certo, è perdere la scuola elementare e media, la farmacia, la parrocchia per chi frequenta.

Anche il luogo fisico dove depositare denaro, riceverne, effettua-

re pagamenti ha una valenza sociale. Come sanno bene le centinaia di Banche di credito cooperativo presenti in comuni anche medio piccoli, chiamate a fare ben di più che attività bancaria.

Rimedi non se ne vedono. La convenienza economica di uno sportello viene rilevata periodicamente dalla banca che, se necessario, chiude. Oppure apre a singhiozzo, a giorni alterni o seguendo la periodicità dei mercati locali.

L'attività bancaria online, in contesti simili, non aiuta più di tanto. I promotori hanno grande capacità di presa ma non dovrebbero maneggiare denaro liquido. L'abbandono finanziario di territori ritenuti di scarso interesse commerciale è un problema.

Qualche numero: se si considerano i comuni fino a 5mila abitanti la presenza di banche nel territo-

rio era pari - secondo un'elaborazione su dati Bankitalia del 2011 - al 61,7% del totale. Su un totale di 5.683 piccoli comuni (dove risiede circa il 17% della popolazione) 3.507 hanno una copertura bancaria con uno o più sportelli visto che la presenza di filiali arriva a 5.717. Per regioni il Molise è particolarmente scoperto, con un 30,4% di presenze e segue la Calabria con il 32,1%.

Emilia Romagna e Toscana sono messe meglio con oltre il 91 per cento. In termini di densità (cioè numero di abitanti per sportello) la media italiana è di 1.743 abitanti per sportello mentre nei piccoli comuni la media è di 1.475 clienti.

La densità minore in Trentino dove ogni 923 persone, in piccoli comuni, c'è uno sportello a disposizione. — **P.Zu.**

Chiudere agenzie è anche costoso

Locali da riconsegnare senza bussole o vetri blindati. Se di proprietà difficili da affittare

■ Chiudere una filiale bancaria, soprattutto se in affitto, è meno facile di quanto si pensi. Ed è costoso, poco meno dell'allestimento. Stiamo parlando ovviamente di spazi su strada, destinati a una forte presenza e circolazione di valori e contanti.

Dove la responsabilità nei confronti dei clienti e dipendenti deve essere totale. Servono vetri blindati, bussole all'ingresso, circuiti interni di allarme e protezioni varie, strutture di raffreddamento dei locali e delle postazioni informatiche, casseforti, cassette di sicurezza.

Tornare indietro e smontare tutto vuol dire, nel caso di locali di terzi, spendere diverse decine di migliaia di euro. Secondo un calcolo che circola nelle banche per una filiale di medie dimensioni i costi di chiusura fisica si aggirano intorno agli 80mila euro. Sicuramente

compatibile con i conti delle banche che negli ultimi anni hanno però cominciato a dismettere locali a centinaia.

Spesso senza trovare sostituti, vista la caduta di interesse per negozi e locali commerciali. Difficile che altre banche subentrino, solo qualche banca online ritiene utile affiancare la presenza in rete con luoghi fisici dove sviluppare la consulenza. Non comprano o affittano locali le società immobiliari e anche i marchi di abbigliamento vanno a scegliersi i propri spazi.

Nel calcolo del prezzo di chiusura di una filiale, tanto più se in proprietà, oltre al ripristino dei locali con relativo smaltimento di materiali va compreso anche il mancato introito da successivo affitto. C'è forse qualche costo "psicologico" nel lasciare la ex filiale vuota (ovviamente senza la vecchia insegna) ma di questi tempi chiusure di sportelli sono la normalità. Uno scenario ben diverso dagli anni della folle corsa agli sportelli. Si compravano, con vere e proprie aste, quote di mercato e gli immobili connessi. Vecchi tempi.—

P.Zu.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Nuove regole e più servizi per i clienti che traslocano

La Banca d'Italia rivede le comunicazioni per le cessioni di filiali

■ Cosa accade se il proprio sportello bancario chiude? Il cliente e tutti i suoi rapporti, come conto corrente carte e mutuo, sarà "inseediato" in un'altra filiale dello stesso gruppo, di regola la più vicina. Ma il cliente può decidere di cambiare banca per rimanere in uno sportello vicino. Per ridurre al mi-

nimo i disagi può servirsi della trasferibilità dei servizi bancari prevista da "Cambio conto", uno degli impegni del consorzio Patti-Chiari dell'Abi adottati dalle banche. Diverso e ben più delicato, invece, è il caso degli sportelli ceduti a un'altra banca. Una situazione regolata dall'articolo 58 del testo unico bancario (Tub) che prevedeva sinora la pubblicazione della cessione "in blocco" di tutti i rapporti sulla Gazzetta Ufficiale, senza informativa diretta a ciascun cliente. Ma la Gazzetta Ufficiale non è certo il testo più letto: va da sé che molti clienti (come chi vive lontano dalla banca, magari all'estero) scoprirono dopo mesi di essere "stati ceduti", con disguidi - come testimoniano anche le lettere a Plus24 - relativi per esempio al nuovo codice Iban, carte di credito, conto titoli, rischiando di

finire registrati quali "cattivi pagatori" per aver versato rate di prestiti su conti non più in uso. Del problema si fa finalmente carico il recente documento di consultazione di Bankitalia sulla trasparenza e correttezza delle relazioni tra banche e clienti. Sinora le istruzioni di vigilanza prevedevano che, oltre a pubblicare l'avviso sulla Gazzetta Ufficiale, la banca che acquistava la filiale comunicasse individualmente la cessione agli interessati "alla prima occasione utile". Il contraente ceduto aveva il diritto di recedere dal contratto entro tre mesi «se sussiste una giusta causa e salva in questo caso la responsabilità del cedente». Ora però la proposta di Bankitalia è che «per rafforzare gli obblighi informativi nei confronti dei clienti e di evitare - per quanto possibile - che si verificino discontinuità

nella prestazione dei servizi di pagamento», in caso di cessione, la banca che acquista lo sportello «comunichi con congruo anticipo ai titolari dei conti le informazioni necessarie per fruire senza soluzione di continuità dei servizi con-

nessi al conto (come l'Iban); le procedure interne degli intermediari dovranno assicurare che i titolari dei conti ceduti godano di un'adeguata assistenza per poter fruire senza soluzione di continuità dei servizi connessi al conto».

— N. B.

Aperture cinesi per Extrabanca

A Prato dalle 9 alle 19, anche il sabato, bancari multilingua e senza metal detector

Silvia Pieraccini

■ Extrabanca, unico caso a livello internazionale di banca che si rivolge a tutte le comunità straniere, grazie al personale multietnico (finora 15 lingue) - ha deciso di far rotta su Prato, nell'area industriale del Macrolotto 1 letteralmente dominata dalle aziende cinesi dell'abbigliamento low cost.

L'originalità di Extrabanca vuol essere l'approccio friendly: orario continuato 9-19 anche il sabato (che ha permesso di conquistare pure clienti italiani); nessun metal detector o altri sistemi di sbarramento all'entrata; salottini al posto del classico bancone; personale che parla la lingua del cliente; semplicità dei prodotti offerti, in tutto una quarantina. La scelta di Prato non è ovviamente casuale: qui - unico caso in Italia - i cinesi hanno creato un vero e proprio distretto industriale etnico con 4mila imprese, 30mila addetti, due miliardi di fatturato per metà sommerso.

La filiale pratese, in cui lavorano quattro dipendenti cinesi e tre italiani, è stata inaugurata il 18 giugno. L'apertura nel Macrolotto rappresenta il tentativo di scalfire la tradizionale riluttanza delle comunità cinesi a utilizzare i servizi bancari italiani a favore del guanxi, la rete di sostegno economico di amici e parenti, e dei *money transfer*.

L'unico prodotto apprezzato, almeno in passato, è stato il mutuo immobiliare, anche se ora Bankitalia e Procura di Prato stanno indagando su alcune banche del territorio che avrebbero concesso mutui a imprenditori cinesi senza garan-

zie esplicite (si veda Plus24 del 25 maggio). Il faro acceso sui mutui si affianca alla maxi-inchiesta sui money transfer coordinata dalla Direzione distrettuale antimafia, che ipotizza il riciclaggio di 4,5 miliardi di euro frutto di evasione fiscale e sfruttamento di manodopera clandestina, spediti dall'Italia in Cina appunto via money transfer (287 indagati, quasi tutti cinesi, indagini appena chiuse).

«Sappiamo che nella comunità cinese ci sono problemi di legalità - spiega Paolo Caroli, amministratore delegato di Extrabanca - ma credo che questo sia il risultato della mancanza di dialogo. Noi vogliamo rovesciare la prospettiva, e impostare i rapporti con la clientela proprio sul dialogo, sulla chiarezza e sulla disponibilità di tempo da dedicare: non a caso il nostro costo/contatto è enormemente più elevato rispetto alle banche tradizionali». Che si stanno anch'esse muovendo, visto che nei mesi scorsi Popolare di Vicenza ha convertito parte della propria filiale storica situata nella Chinatown commerciale-residenziale di Prato in sportello per cinesi.

Sul fronte della strategia di marketing, dominano il passaparola e la presenza alle feste delle comunità straniere. «I meccanismi di comunicazione e promozione sono assai diversi da quelli di una banca tradizionale», spiega Caroli che si prepara ad aprire entro fine anno altre tre filiali, focalizzate sulla clientela cinese: a Roma, in piazza Vittorio; ancora a Milano, in via Bramante (zona Paolo Sarpi); a Bologna o ancora a Roma, a seconda della disponibilità dei locali.

La penetrazione sul territorio accelererà poi nei prossimi due anni, come prevede il nuovo piano industriale rivisto dopo l'ingresso nell'azionariato di Sator. Il fondo di investimento guidato da Matteo Arpe nel gennaio scorso ha acquisi-

to il 36,7% diventando il primo socio della banca (nel cui capitale figurano anche Fondazione Cariplo col 2,46% e Generali con l'1,87%) punta molto sulla banca per gli stranieri in Italia. Il piano prevede di arrivare entro il 2015 ad avere 17-20 filiali, con 35mila clienti e 170-200 dipendenti (da febbraio a oggi sono state assunte una ventina di persone, che ha portato gli addetti a 51, età media 32 anni), e col pareggio di bilancio.

Nel 2012 Extrabanca ha perso 640mila euro, con 29 milioni di euro di raccolta e 24 milioni di impieghi. La "nuova" Extrabanca targata Sator vuole rafforzare la sua particolare specializzazione, per tutti gli immigrati residenti in Italia e le loro imprese. Accanto alle famiglie - che oggi rappresentano l'85% dei cinquemila clienti di Extrabanca, con prevalenza di filippini, indiani e cingalesi - l'istituto di credito fondato da Andrea Orlandini nel 2006 punta ora sul segmento "small business", cioè sulle piccole imprese gestite da stranieri, in particolare quelle manifatturiere.

LA PAROLA CHIAVE

Money transfer

Si tratta di un servizio che consente di inviare e/o ricevere denaro nei vari Paesi del mondo e nel giro di pochissimi minuti. Si tratta di una modalità di trasferimento di somme che ha avuto una grande diffusione anche in Italia, negli ultimi anni, per effetto dell'aumento del flusso migratorio.

I clienti di Extrabanca

CLIENTELA DIVISA PER NAZIONALITÀ

Dati in percentuale
I cittadini stranieri ufficialmente residenti in Italia allo scorso 1 gennaio 2011 erano quasi 4,6 milioni, pari al 10% della popolazione e contribuiscono a oltre l'11% del Pil nazionale.

CLIENTELA PRIVATA*	PERCENTUALE
Filippine	21,7
Italia	12,9
India	10,1
Srilanka	8,7
Cina	5,8

Perù	5,8
Pakistan	5,3
Ecuador	5,0
Romania	3,3
Ucraina	3,0
Egitto	2,9
Bangladesh	2,0
Moldavia	1,9
Marocco	1,4
Albania	1,0
Brasile	1,0
Bolivia	0,9
El Salvador	0,7
Colombia	0,6
Altro	5,7

(*) statistiche aggiornate al 31/12/12
FONTE: Extrabanca

Ma l'orario prolungato non è una panacea

Le preferenze si dividono tra chi sceglie il sabato, la sera o l'ora di pranzo I giovani girano al largo

Antonio Criscione

■ Gli orari delle banche vanno bene così come sono o i tentativi (illustrati nelle pagine precedenti) di alcuni istituti di venire incontro alle esigenze dei clienti, sperimentando nuove possibilità, sono destinati ad avere successo? Certo è che, da quanto emerge dal sondaggio condotto da Ipr Marketing per Plus24 (pubblicato per intero sul sito di Plus24), i clienti in banca ci vanno il meno possibile. Ma se le banche volessero soddisfarli tutti, non ci sarebbe un'unica soluzione per incontrare i favori di tutte le diverse fasce di età.

A dichiarare di varcare spesso le porte delle filiali è solo il 9% degli intervistati. Sono soprattutto gli anziani: qui la percentuale arriva al 22%, ma tra gli under 35 davanti all'impiegato bancario si presenta solo uno su cento. Scarti ridotti, invece, rispetto al dato medio quando si tratta dello spaccettamento dei dati per area geografica. Curioso però è che rispetto al dato dell'utilizzo dei servizi di *home banking*, il campione risponde "spesso" solo nel 29 per cento dei casi, ma un altro 14 si aggiunge nella fascia connotabile per l'utilizzo spora-

dico di questo canale. Una percentuale complessiva quindi intorno al 43%, mentre le voci "dirado" e "quasi mai", totalizzano il 57. In questo caso le fasce di età più giovani sono quelle che utilizzano di più l'*home banking*. Quanto alla collocazione geografica, l'utilizzo frequente dell'*home banking* premia il Nord. L'avvicinarsi alla banca con il cellulare è visto ancor meno di buon occhio rispetto al personal computer: dice sì solo il 28 per cento.

Interrogati sulla prevalenza delle operazioni effettuate, se il 35% degli intervistati predilige i servizi allo sportello, il 59% degli intervistati utilizza prevalentemente l'*home banking*. La preferenza per lo sportello vede in testa gli over 55: nel loro caso infatti è il 48% degli intervistati che preferisce il canale classico, contro il 45 che preferisce l'*home banking*. Nel caso dei più giovani la situazione si inverte decisamente. La fascia 18-35 anni si rivolge infatti nel 70% dei casi all'*home banking*, mentre nella fascia da 35 a 55 coloro che preferiscono l'*home banking* sono il 63 per cento.

Abbiamo chiesto al campione, quindi, per quale motivo ci si rivolge allo sportello: ebbene, nella metà dei casi la risposta è che ci si va per risolvere qualche problema sorto nei rapporti con l'istituto. Se per il 43/44% dei soggetti appartenenti alle età più avanzate la filiale diventa una meta perché ci sono problemi da risolvere, tra i più giovani la per-

centuale balza al 71: un segnale piuttosto allarmante di disagio rispetto ai rapporti tra istituti e fasce più giovani della popolazione.

Per andare in banca però occorre avere tempo. Dunque la questione degli orari è cruciale. È possibile che l'accesso alla filiale sia così ridotto anche perché quando serve, in realtà, è chiusa? Anche in questo caso il campione degli intervistati è spaccato: per il 50% gli orari attuali sono comodi e sufficienti. In pratica non si devono fare i salti mortali per andarci e non c'è bisogno di cambiamenti. Però a tenere alta la percentuale dei soddisfatti in questo caso sono i più anziani: a dare un giudizio positivo sulla situazione attuale sono principalmente gli over 55. A non avere problemi sono soprattutto i clienti nella fascia centrale dell'attività lavorativa (chi ha tra 35 e 55 anni). Mentre la percentuale dei soddisfatti riguardo agli orari attuali precipita al 26% nel caso degli under 34. In pratica ci sono questioni di fondo da risolvere nel rapporto tra banche e i giovani.

Se la domanda è quali sono le alternative preferite nel caso di nuovi orari, la voce più gettonata è quella relativa al sabato: 39%. Un allungamento dell'orario la sera oppure l'orario continuato raccolgono lo stesso consenso (25%). In realtà i più giovani preferiscono un prolungamento la sera, mentre la fascia centrale preferirebbe sacrificare il pranzo.

La fotografia di IPR Marketing

Sondaggio sul rapporto tra gli italiani e le modalità di accesso alla banca.
Valori per età e area di residenza del rispondente, in percentuale

	TOT.	ETÀ IN FASCE		
		18-34	35-54	55 E OLTRE
Gli orari di apertura della Sua banca per Lei sono ...				
Comodi e sufficienti	24	26	54	62
Comodi ma non sufficienti	24	32	22	19
Scomodi e insufficienti	21	33	16	17
Non indica	5	9	8	2
	TOT.	NORD	CENTRO	SUD/ISOLE
Comodi e sufficienti	24	58	37	49
Comodi ma non sufficienti	24	15	39	27
Scomodi e insufficienti	21	23	21	17
Non indica	5	4	3	7
Se la Sua banca aggiungesse altri orari di apertura al pubblico oltre quelli attuali, per Lei sarebbe più comodo che ...				
La banca aprisse al pubblico il sabato	33	33	27	55
Venisse prolungato l'orario di chiusura durante la settimana	25	37	21	19
"Gli sportelli restassero aperti anche ad ora di pranzo"	25	21	34	20
Non indica	11	9	18	6
	TOT.	NORD	CENTRO	SUD/ISOLE
La banca aprisse al pubblico il sabato	33	39	52	31
Venisse prolungato l'orario di chiusura durante la settimana	25	26	27	19
"Gli sportelli restassero aperti anche ad ora di pranzo"	25	25	12	35
Non indica	11	10	9	15
La Sua banca ha già fatto una scelta del genere?				
Sì, anche per la mia filiale	19	18	5	9
Sì, ma non per la mia filiale	7	14	6	4
No	60	28	65	75
Non indica	23	40	24	12
	TOT.	NORD	CENTRO	SUD/ISOLE
Sì, anche per la mia filiale	19	14	2	9
Sì, ma non per la mia filiale	7	9	13	2
No	60	57	53	66
Non indica	23	20	32	23

SUL SOLE 24 ORE DEL LUNEDÌ

Buone prospettive per l'azionario
Visti i trend del primo semestre i prossimi sei mesi potrebbero essere ancora favorevoli alle Borse: bond e materie prime previsti in calo

I QUESTIONARI

Le interviste sono state condotte con il sistema Telematico "Tempo Reale"
IL CAMPIONE
Panel 1.000 residenti in Italia, disaggregati per sesso, età ed area di residenza. Rispondenti: 84%

IL PERIODO

Le interviste sono state realizzate il 3 luglio 2013

IL COMMITTENTE E IL FORNITORE

Plus24 - Il Sole 24 Ore; IPR Marketing - www.iprmarketing.it - direttore: Antonio Noto