



MF/MILANO FINANZA, IN COLLABORAZIONE CON ACCENTURE, HA SELEZIONATO I PRODOTTI E SERVIZI BANCARI PIÙ ORIGINALI E CONVENIENTI

QUI SÌ CHE SI CAMBIA

Dopo 18 anni di referenze, l'*MF Innovazione Award* è diventato a pieno titolo l'appuntamento più atteso per chi nel mondo bancario e finanziario punta sull'innovazione. La selezione presentata da *MF/Milano Finanza*, con la collaborazione esclusiva del team di *Accenture* coordinato da Fabrizio Li Pira, premia anche quest'anno i migliori prodotti

e servizi che si sono distinti per convenienza e innovazione tecnologica, migliorando la capacità di soddisfare bisogni esistenti e nuovi. Le categorie analizzate sono quelle che meglio si adattano alla sfida: si inizia con i privati, valutando conti correnti e servizi di pagamento, a cui si aggiungono i prodotti di finanziamento per privati e business per poi passare alle sole imprese, per le

quali vengono vagliati i servizi di conto corrente e pagamento. Particolare attenzione per tutti ai servizi digitali, finanziari e non, a cui si aggiungono i servizi non finanziari, complementari all'attività tradizionale. Nelle pagine che seguono sono stati indicati due vincitori per ogni categoria (quattro per i prodotti di finanziamento), con una scheda di analisi per ogni prodotto.

metodologia di analisi

CRITERI DI VALUTAZIONE E PESI

I singoli prodotti di ogni Banca sono stati valutati sulla base di:

- peso**  **40%**

▶ **Impatto sull'esperienza del cliente:** prodotto/servizio che presenta funzionalità distinte o customer journey innovativi o nuove strategie di marketing e comunicazione, che consentono di evolvere ed intensificare i momenti di relazione fra il cliente e l'ecosistema della banca e di migliorare sensibilmente la soddisfazione di bisogni esistenti o di nuovi bisogni, ampliando le linee di business della banca.
- peso**  **40%**

▶ **Scalabilità dell'innovazione tecnologica:** prodotto/servizio che si avvale di tecnologie innovative (es. intelligenza artificiale, cloud, IoT, blockchain) in un'ottica di semplificazione e automazione sia a vantaggio dei processi interni, sia a vantaggio del cliente finale con opportunità di utilizzo su ampia scala.
- peso**  **20%**

▶ **Convenienza:** prodotto/servizio che presenta condizioni economiche vantaggiose ed una struttura dei costi semplice e trasparente; per i conti correnti sarà considerato l'IsC (Indicatore sintetico di costo), per i mutui e i prestiti il Taeg e per le carte e altri servizi il canone e le principali commissioni

accenture

Accenture è un'azienda leader a livello globale nel settore dei servizi professionali, che fornisce una vasta gamma di servizi e soluzioni nei settori strategy, consulting, digital, technology, operations e security. Combinando un'esperienza unica e competenze specialistiche in più di 40 settori industriali e in tutte le funzioni aziendali - sostenuta dalla più ampia rete di delivery center a livello mondiale - *Accenture* opera all'intersezione tra business e tecnologia per aiutare i clienti a migliorare le proprie performance e creare valore sostenibile per i loro stakeholder. Con circa 459.000 professionisti impegnati a servire i suoi clienti in più di 120 paesi, *Accenture* favorisce l'innovazione per migliorare il modo in cui il mondo vive e lavora. www.accenture.it

fondazione italiana accenture

Fondazione Italiana Accenture ha come mission primaria il trasferimento di tecnologie, competenze ed esperienze dal mondo profit al mondo non profit. La Fondazione condivide e sostiene i programmi di Corporate Citizenship di *Accenture*, e attraverso la sua piattaforma proprietaria ha collaborato alla realizzazione di *MF Award 2018* mettendo a disposizione la propria piattaforma digitale ideaTRE60 e il proprio know-how per la gestione dei concorsi per idee.

[l'atlante delle **BANCHE** leader 2018]

INNOVAZIONE AWARD



servizi di conto corrente

PER PRIVATI
AREA
CONTO UNDER 18
Intesa Sanpaolo
XME Conto UP!

Con l'ambizione di diventare la Banca di riferimento per i Giovani, Intesa Sanpaolo ha lanciato XME Conto UP!, il nuovo conto corrente dedicato agli under 18 che rappresenta

una vera e propria "porta di ingresso" ai servizi del Gruppo. XME Conto UP! è uno strumento semplice e multicanale con cui i ragazzi possono gestire la propria paghetta ed effettuare i primi pagamenti, grazie alla combinazione con la carta di debito internazionale XME Card e al servizio di risparmio del denaro XME Salvadanaio. Attraverso XME Conto UP! i ragazzi possono operare in piena sicurezza sotto il controllo dei genitori, grazie alla funzionalità digitale del Parental Control, servizio accessibile da Internet Banking e App, che consente di monitorare le attività del minore in tempo reale e di impostare e modificare i limiti di operatività del conto e dei prodotti associati. Il conto corrente, sottoscrivibile in completa autonomia dal cliente sul proprio internet banking, è intestabile al minore e prevede condizioni economiche molto vantaggiose e servizi extra bancari dedicati. Al compimento dei 18 anni può inoltre essere convertito nel conto per maggiorenni XME Conto, mantenendo lo stesso Iban.

AREA
CONTO MOBILE
UniCredit
Buddybank

Buddybank è il nuovo conto corrente di UniCredit con un'app pensata unicamente per iPhone, che offre un'esperienza bancaria "conversazionale" 100% digitale, dedicata a tutti coloro che hanno

una marcata inclinazione per l'utilizzo dello smartphone per qualsiasi tipo di esigenza nella vita quotidiana. Per la realizzazione di Buddybank, UniCredit ha completamente rivisto l'esperienza di dialogo banca-cliente, prendendo spunto dalle modalità di interazione tipiche delle conversazioni attraverso chat per offrire un'esperienza unica nel settore. Il servizio di assistenza tramite Concierge personale utilizza un tono di comunicazione diretto, empatico e informale ed è accessibile 24/7 in modalità sicura via messaging sia dall'app buddybank sia da Messaggi del proprio iPhone. Buddybank presenta un'offerta molto semplice con 2 tipologie di conto corrente: "buddybank" e "buddybank love". Il primo include tutti i principali servizi di banking, una carta di debito Mastercard internazionale, notifiche real-time e l'accesso al servizio di Concierge 24/7 per l'assistenza bancaria; il secondo propone invece un'offerta molto più completa includendo, oltre alla carta di credito World Elite Mastercard, anche l'assistente personale per esigenze lifestyle, offerto in collaborazione con Quintessentially per seguire il cliente in tutte le piccole esigenze quotidiane.

i prodotti /servizi

PER PRIVATI

servizi di pagamento



AREA APP DI PAGAMENTO

Nexi Payments

YAP

YAP è un'innovativa applicazione realizzata da Nexi che offre la possibilità di pagare con lo smartphone in tutti i negozi, di scambiare denaro con gli amici e di comprare online. Attraverso l'App,

l'utente può creare una carta prepagata virtuale che si appoggia al circuito Mastercard, attraverso un semplice processo di registrazione. La carta virtuale può essere ricaricata a costo zero tramite bonifico bancario da conto corrente di qualsiasi banca, da altre carte di pagamento, da un altro profilo YAP o in alternativa può essere ricaricata tramite contanti presso le ricevitorie SisalPay. YAP permette di effettuare pagamenti online in sicurezza, pagare in esercizi commerciali aderenti al circuito Mastercard attraverso tecnologia NFC (non è necessario che il commerciante scarichi l'applicazione o che vengano effettuati interventi sul Pos) e trasferire denaro con gli altri clienti che hanno scaricato l'applicazione. Tutti i pagamenti effettuati vengono segnalati tramite una notifica di conferma sul dispositivo e memorizzati in una sezione dedicata, che riporta lo storico delle transazioni. L'applicazione, disponibile per IOS e Android, garantisce alti standard di sicurezza, grazie all'utilizzo di sistemi biometrici di autenticazione per ogni pagamento (Touch ID e Face ID).

AREA ASSEGNO DIGITAL

Banca Mediolanum

Plick

Banca Mediolanum ha messo a disposizione in esclusiva per i suoi clienti, Plick, un innovativo servizio di trasferimento istantaneo di denaro nato per rivoluzionare la User Experience del pagamento tramite assegno. Attraverso Plick è possibile effettuare pagamenti in mobilità a chiunque, senza limiti o plafond, in modo semplice e sicuro utilizzando il solo indirizzo e-mail o il numero di telefono del beneficiario. Plick è una soluzione utilizzabile in tutta l'area Sepa, sia per pagamenti tra privati sia per pagamenti commerciali, senza bisogno che il beneficiario sia registrato al servizio, che disponga di hardware o software specifici e, soprattutto, senza che la sua banca sia necessariamente aderente al servizio. Il beneficiario, infatti, riceve il Plick tramite sms o email e può procedere all'incasso del pagamento in pochi semplici step inserendo il proprio Iban (esclusivamente per il primo incasso) senza doversi registrare ad alcun servizio o installare nuove App. Grazie a Plick è inoltre possibile impostare una data di pagamento futura, irrevocabile e con esito immediato alla scadenza, anche se in giorni festivi. Plick, offerto in promozione gratuitamente fino al 31.12.2018, è completamente integrato ed accessibile dal Mediolanum Wallet.

[l'atlante delle **BANCHE** leader 2018]

INNOVAZIONE AWARD



PER PRIVATI E IMPRESE prodotti di finanziamento

AREA MUTUO E SERVIZI CASA

Intesa Sanpaolo Mutuo in tasca

Per accompagnare i clienti fin dai primi momenti della ricerca di una casa, Intesa Sanpaolo lancia Mutuo in Tasca

- Trading Immobiliare Isp Casa, un innovativo servizio rivolto ai consumatori che inten-

dono realizzare il sogno di acquistare una casa ma che non hanno ancora individuato l'immobile di loro interesse. Attraverso Mutuo in Tasca Intesa Sanpaolo offre la possibilità ai clienti di conoscere in anticipo l'importo del finanziamento che la banca è disposta a concedergli, permettendogli di individuare più facilmente un immobile in linea con la propria situazione finanziaria. Per ricercare l'abitazione il cliente ha a disposizione la consulenza specializzata degli agenti immobiliari di Intesa Sanpaolo Casa, usufruendo di un servizio altamente innovativo (trading immobiliare) che, tramite data analytics e algoritmi di machine learning, permette di individuare sul mercato le case più adatte alle sue esigenze. Con Mutuo in Tasca il cliente può inoltre usufruire di un anticipo dell'importo del mutuo deliberato (fino al 10%) per sostenere le prime spese relative al versamento della caparra e alle spese notarili e/o di intermediazione immobiliare. Una volta individuato l'immobile, il cliente potrà accedere al catalogo mutui, usufruendo di condizioni vantaggiose in caso di età inferiore ai 35 anni.

AREA MUTUO BUSINESS

Banco Bpm Mutuo Bioedilizia Imprese

Banco Bpm ha arricchito la gamma d'offerta dei finanziamenti dedicati alle imprese, con il Mutuo Ipoteca-

rario-Fondario Bioedilizia Imprese destinato a finanziare l'acquisto, la ristrutturazione,

l'ampliamento e la costruzione di fabbricati strumentali all'attività d'impresa realizzati in Bioedilizia ed edificati da imprese costruttrici certificate S.A.L.E. (Sistema Affidabilità Legno Edilizia) o S.A.L.E. +. Il mutuo risponde ad una sempre maggiore richiesta nel mercato di immobili "efficienti", trend trainato dalle nuove normative edilizie che entreranno in vigore dal 2021 richiedendo che tutti gli immobili rispondano a requisiti di alta efficienza energetica. La costruzione tramite Bioedilizia garantisce infatti elevati standard di efficienza energetica, elevata resistenza antisismica e, al contempo, presenta tempi di realizzazione più contenuti rispetto alle tecniche costruttive tradizionali, con i conseguenti vantaggi economici per il proprietario/committente. Il mutuo, il primo in Italia dedicato ad immobili non residenziali costruiti con questa tecnica innovativa, è stato realizzato con un picing risk adjusted inferiore rispetto a quanto previsto per i prodotti ipotecari/fondari "ordinari" grazie ad una minore rischiosità e a minori costi di gestione dell'edificio nel tempo.

i prodotti /servizi

BUSINESS

prodotti di finanziamento

3

PRODOTTO
PIÙ INNOVATIVO
DEL 2018

**AREA
PRESTITO BUSINESS**
Ing Direct**Prestito Arancio Business**

Prestito Arancio Business è l'innovativo finanziamento di Ing Direct dedicato alle Pmi. Grazie a questa nuova soluzione, le imprese possono richiedere un prestito fino ad un massimo di

100.000€ attraverso un processo semplice e veloce, totalmente paperless, che garantisce una risposta sulla valutazione creditizia in soli 10 minuti. Per la richiesta è necessario che l'impresa inserisca poche informazioni relative al richiedente e all'azienda, insieme ai dati di accesso ai conti correnti aziendali. La piattaforma di analisi del credito, tramite un motore di calcolo e le informazioni inserite, permette quindi di offrire velocemente al cliente un tasso personalizzato, costruito in base alla sua storia creditizia. Dopo aver ricevuto la richiesta di prestito, il prestito viene approvato ed erogato nel giro di pochi giorni. Prestito Arancio Business è il primo finanziamento dedicato alle Pmi richiedibile attraverso un processo semplice, veloce ed interamente digitale. Per la sua realizzazione, Ing Direct ha sviluppato una partnership strategica con Kabbage, azienda americana leader nel campo delle tecnologie e delle piattaforme evolute per l'erogazione di prestiti istantanei alle Pmi.


**AREA APP
FINANZ. BUSINESS**
Bnl**App MyBiz**

Il servizio di finanziamento online per le Pmi, disponibile sulla app My Biz, rappresenta una innovazione, con caratteristiche di unicità nel mercato delle banche tradizionali italiane. Il

servizio di richiesta del finanziamento online è semplice e veloce: l'imprenditore, dopo aver scaricato la app, può simulare il prestito (tipologia, importo, durata e tasso), via App potrà completare ed inviare alla Banca la richiesta del prestito desiderato, compilando i questionari qualitativi, descrivendo la finalità del progetto ed allegando, sempre via app, i documenti. Entro 3 giorni lavorativi la richiesta è valutata e finalizzata da BNL ed il cliente si recherà in Agenzia per firmare i contratti. La funzionalità di richiesta di un finanziamento online, consente al cliente di poter operare h24, attraverso lo smartphone, ATAWAD (any time, anywhere, any device). Lo sviluppo della app My Biz, è stato realizzato in modalità Agile: Kick Off, Design Phase, Inception, Development. La app è stata testata in fase di sviluppo con Usability Test, e in fase di prelanco con Crowdfunding che hanno avuto l'obiettivo di riscontrare il gradimento dei clienti, la facilità di utilizzo e la user experience.





PER LE IMPRESE

servizi di c/c e di pagamento

AREA CONTO BUSINESS

UniCredit OneKey

OneKey è l'innovativo conto corrente di UniCredit dedicato alle Pmi che hanno un'elevata operatività bancaria tramite i canali evoluti e che vogliono una soluzione completa per la

gestione di incassi e pagamenti a condizioni vantaggiose. L'offerta prevede, a fronte del pagamento di un canone mensile, la possibilità di usufruire di un forfait di servizi e prodotti bancari a condizioni dedicate, differenziate a seconda delle esigenze di business del cliente in due pacchetti di offerta: OneKey Prime e OneKey Premium. OneKey introduce la logica del "Più usi, meno paghi", in quanto l'offerta consente di usufruire, per le transazioni eccedenti quelle comprese nel forfait, di commissioni che si riducono, sulla base di soglie predefinite, all'aumentare del numero delle operazioni effettuate. Tutte le voci di costo (canone mensile + costi extra forfait) vengono accorpate in un unico addebito mensile posticipato, che viene dettagliatamente rendicontato nella contabile mensile. La gestione dei meccanismi di OneKey è garantita grazie all'impiego di una piattaforma dedicata che, in modo completamente automatico, verifica l'utilizzo dei servizi transazionali garantendo l'applicazione delle scontistiche in caso di operazioni extra forfait.



AREA POS EVOLUTO

Nexi Payments Nexi SmartPOS

Nexi SmartPOS è un Pos evoluto, studiato per rendere più semplice e agevole la gestione dei pagamenti e del punto vendita. Il commerciante ha la possibilità di accettare

i pagamenti effettuati con qualsiasi tipologia di carta (anche contactless), i pagamenti da smartphone, i buoni pasto e anche i pagamenti tramite QR Code grazie alla fotocamera frontale. Inoltre, grazie alle App presenti nel Nexi App Store l'esercente ha a disposizione, direttamente sullo strumento, i servizi più utili per una migliore gestione della sua attività quali, per esempio, la gestione delle fatture, la rendicontazione, la gestione di magazzino e scorte, lo sviluppo di programmi di loyalty e l'organizzazione del personale. Il tutto in un 'oggetto' dotato di tecnologia Poynt di ultima generazione e di un design elegantissimo e pratico, con doppio schermo touch, per il titolare e il cliente. Grazie a un registratore di cassa incorporato, un software di App Market e un nuovo sistema operativo basato su Android, il terminale intelligente Poynt può fornire agli esercenti un servizio analogo a quello degli smartphone ai consumatori.



i prodotti /servizi



servizi digitali finanziari

AREA
PORTALE CREDITO EXPORT

Sace Simest Il portale del Made in Italy

Per supportare al meglio le Pmi italiane nei processi di export e internazionalizzazione, Sace Simest ha realizzato un portale digitale per lead generation e vendita online dei propri prodotti finanziari. Il portale, in continua evoluzione, si sta popolando per affiancare a prodotti "digital-native" anche prodotti tradizionali, rivisti ed ottimizzati per essere fruibili dai canali digitali. Per la prima volta sul mercato italiano, Sace Simest rende possibile acquistare e gestire prodotti e servizi dedicati all'export e all'internazionalizzazione in pochi click, in tempo reale e con un'esperienza interamente digitale, accessibile multicanale e assistita tramite una live chat. L'ottimizzazione della Customer Experience è infatti il punto cardine per lo sviluppo dei nuovi prodotti e per la realizzazione del portale digitale, sia sull'area pubblica del sito sia all'interno dell'area riservata. La comunicazione è pensata per avvicinare il target identificato, principalmente Pmi, ai servizi assicurativi e finanziari complessi (come, ad esempio, polizza per la protezione del credito commerciale), facendo leva sulla semplicità e la praticità di utilizzo della piattaforma.

sace simest
•gruppo cdp•

AREA
GESTIONE REMOTA

Unicredit Remote Advisory

In coerenza con l'approccio sempre più multicanale adottato dai clienti, Unicredit ha lanciato il nuovo servizio gratuito Remote Advisory, disponibile per privati e imprese.

UniCredit

Questo servizio prevede l'assegnazione al cliente di un Gestore Remoto con cui svolgere interamente la propria operatività (dalle principali operazioni bancarie, all'acquisto di una polizza o di una carta di credito), come con un tradizionale gestore di filiale, ma a distanza grazie all'utilizzo di nuove tecnologie e processi. Il cliente potrà, in qualunque posto si trovi e senza la necessità di recarsi in filiale, contattare il proprio gestore remoto tramite il numero verde, avendo sempre una risposta garantita, perché, qualora il suo gestore non fosse disponibile, la chiamata è presa in carico da un collega che si occuperà di gestire la richiesta o fissare una personal call back con il gestore di riferimento. Il cliente potrà, in qualsiasi momento, comunque sempre decidere di rivolgersi alla sua filiale di riferimento. Il servizio, oggi attivo sul canale voce, in ingresso e in uscita, verrà esteso nel 2019 a mail e chat da web e App.



servizi digitali non finanziari

AREA
DATA ANALYTICS

Artigiancassa Virtual CFO

Virtual CFO è un'applicazione semplice e intuitiva per smartphone e tablet, dotata di funzionalità evolute che offre a ogni imprenditore la possibilità di avere sotto controllo e a portata

di click l'andamento economico-finanziario della sua impresa, attraverso un'analisi puntuale e approfondita dei Big Data. Partendo da questa analisi, l'app ricerca l'equilibrio economico, finanziario e patrimoniale, l'omogeneizzazione dei comportamenti nei processi di gestione aziendale e l'ottimizzazione dei tempi di servizio, aiutando le imprese ad accrescere da un lato la loro competitività e, dall'altro, una sempre maggiore consapevolezza finanziaria per un migliore e più efficace scambio tra il mondo delle imprese e quello bancario. Tra i punti di forza si possono annoverare le capacità predittive e previsionali sulla base dei Big Data analizzati, al fine di mettere in campo azioni strategiche mirate a migliorare o correggere i risultati attesi. Nello specifico le principali funzionalità della soluzione sono: segnalazione del fabbisogno di liquidità, monitoraggio delle performance, budgeting, check-up aziendale, asset liability management e analisi rischiosità clienti e fornitori.



ARTIGIANCASSA
GRUPPO BNP PARIBAS

AREA
ECOSISTEMA

BPER Ricariche Amazon

BPER è la prima banca italiana ad aver avviato una collaborazione con Amazon e il servizio "Ricariche", che rende possibile per i Clienti acquistare o regalare buoni regalo Amazon.it direttamente

dai canali digitali della banca. Questa iniziativa si inserisce in un percorso di collaborazione tra le due aziende iniziato nel 2016 con la vetrina dei prodotti Amazon all'interno dell'home banking e proseguito nel 2017 con l'introduzione dei chioschi self service per il ritiro prodotti Amazon Locker. Con il servizio "Ricariche", i clienti della banca hanno inoltre la possibilità di beneficiare di un valore del buono più alto, grazie ad eventuali promozioni in corso: acquistando infatti il coupon di un determinato valore, l'importo selezionato viene direttamente addebitato sul conto corrente senza alcuna commissione e, qualora siano presenti promozioni, il valore accreditato può essere superiore a quello acquistato di una percentuale, definita nelle condizioni della promozione. La semplicità dell'operazione e il vantaggio riconosciuto al cliente sono i punti di forza di questa nuova funzionalità distintiva, che rappresenta un primo passo verso la vendita diretta di prodotti non bancari attraverso i canali dell'Internet banking di tutte le banche del Gruppo.



BPER:
Banca

i prodotti /servizi



servizi non finanziari

AREA
ADVISORY A 360°

Intesa Sanpaolo Valore Insieme

Valore Insieme è il servizio di Intesa Sanpaolo che offre soluzioni specifiche per le esigenze dei clienti privati negli ambiti più importanti della loro vita. Il servizio si pone l'obiettivo

di aumentare l'attuale qualità del servizio di consulenza offerto al cliente ampliando le aree di consulenza, estendendo il raggio d'azione dalla sfera degli investimenti all'analisi approfondita del patrimonio immobiliare, alla consulenza assicurativa del nucleo familiare e alla verifica del rischio dei beni. Il consulente Intesa Sanpaolo, tramite una piattaforma specifica, è in grado di approfondire ad ogni incontro gli ambiti di interesse del cliente ed intensificare la relazione, con il fine di soddisfare le sue necessità a 360° in maniera continuativa e personalizzata. Ogni sessione di consulenza termina con la consegna di un report specifico per ogni settore previsto dal pacchetto nel quale il cliente può ritrovare una sintesi di quanto analizzato. L'offerta si configura in tre pacchetti distinti in base al livello di profondità dell'analisi (Specialistico, Esteso e Patrimonio), ma è prevista la possibilità di effettuare delle personalizzazioni one-to-one per rispondere alle esigenze specifiche dei clienti.

AREA
TERZO SETTORE

Ubi Trust in Life

Ubi Banca si conferma un attore profondamente coinvolto nello sviluppo di strumenti e modelli di servizio innovativi legati al mondo dell'inclusione sociale e del Terzo Settore. "Trust in

Life" è il primo trust di un istituto di credito italiano in attuazione della legge sul "Dopo di Noi" che consente di prevedere l'attivazione di modelli di coesione ed integrazione sociale basate su soluzioni mutualistiche. Insieme alla sua divisione "UBI Comunità" e al gruppo cooperativo CGM, UBI ha sottoscritto un protocollo di intesa legato allo sviluppo di un servizio per le persone e le famiglie colpite da gravi disabilità, per favorire la piena realizzazione di percorsi di vita autonomi ed inclusivi. Il progetto si basa su due pilastri: "Progetto di Vita", programma a sostegno delle persone con disabilità e il "Trust di Progetto o di Comunità/Multibeneficiario" per gestire le risorse economico-finanziarie, anche pubbliche, ed immobiliari integrandole con le risorse ed i patrimoni familiari/personali, grazie al supporto di Ubi Comunità. L'approccio utilizzato è orientato alla sussidiarietà circolare, aperto alla co-progettazione e alla collaborazione con le diverse realtà sociali presenti sul territorio, con una prospettiva universalistica ed inclusiva.