

Il Business Model Delle Banche Di Credito Cooperativo: Tra Sostenibilità E Tecnologia

*Ferdinando Di Carlo**, *Manuela Lucchese***
*Valery Rago****, *Silvia Solimene**

The Business Model of Cooperative Credit Banks: Between Sustainability and Technology

Received: 24 August 2024

Accepted: 24 July 2025

Abstract

This study aims to understand how the phenomena of sustainability and digitalization can evolve the value creation, proposal, and capture system of Credit Cooperative Banks. Specifically, the research has two aims: firstly, to investigate the presence of sustainability elements in the Business Model of Credit Cooperative Banks by analyzing the extent to which their initiatives adhere to Environmental, Social and Governance factors; secondly, to examine the impact of digitalization on the structures, processes and systems of Credit Cooperative Banks, and whether this enables them to maintain their distinctive social and territorial functions. The qualitative methodological approach adopted is based on the analysis of a single case study: the Magna Grecia Credit Cooperative Bank. Interviews with the institution's top management and questionnaires administered to employees were selected as the research tools for this analysis. The results reveal that sustainability and digitalization are widely recognized within the selected case study. However, there is uncertainty regarding the contribution of technology to social sustainability, which is why physical branches continue to play a pivotal role in the institution's operations. This study aims to address a gap in academic literature, as analysis of the methods and strategies of this transition is less explored.

Keywords: Business Model; Credit Cooperative Bank; Sustainability; Digitalization; Case-study

* University of Basilicata, Department for Humanistic, Scientific and Social Innovation.
Corresponding author: silvia.solimene@unibas.it

** University of Campania, Department of Economics

*** University of Basilicata, Department of Engineering.

Tabella 4 - Parte II: Percezione della Sostenibilità e della Digitalizzazione nel settore bancario

		Media	Dev.S.	Min.	Max
A. Percezione della sostenibilità	<i>La sostenibilità ha tre pilastri essenziali: l'ambiente, l'economia e la società.</i>	4,08	1,32	1	5
	<i>Conosco i piani di sostenibilità della mia banca.</i>	4,08	0,76	3	5
	<i>Considero eccellenti le politiche sostenibili applicate nella/e mia/e filiale/i della banca.</i>	3,92	0,76	3	5
	<i>Ritengo che le pratiche sostenibili siano difficili da applicare nelle organizzazioni bancarie.</i>	2,23	0,93	1	4
	<i>Considero essenziale che il cliente conosca le pratiche sostenibili della banca.</i>	4,15	0,80	3	5
	<i>Ritengo essenziale che le filiali bancarie abbiano politiche che incoraggino la sostenibilità.</i>	4,69	0,63	3	5
	<i>Una filiale bancaria può aumentare le proprie entrate essendo più sostenibile.</i>	4,38	0,77	3	5
B. Percezione della tecnologia	<i>Le tecnologie 4.0 possono spingere i dipendenti della mia agenzia ad essere più capaci e preparati a fronteggiare le esigenze della banca</i>	3,77	0,73	3	5
	<i>Le tecnologie 4.0 possono aumentare la sicurezza digitale dei servizi forniti nel settore bancario, prevenendo così le frodi bancarie, come carte clonate, acquisti inappropriati, connessioni sospette.</i>	4,54	0,52	4	5
C. Percezione della tecnologia nei confronti della società	<i>Le tecnologie 4.0 possono escludere dal settore bancario una parte della società non tecnologica.</i>	3,31	0,75	2	4
	<i>Una banca che utilizza le tecnologie 4.0 può offrire un servizio più digitalizzato anche ai clienti privi di dispositivi digitali, come smartphone e notebook.</i>	3,08	1,04	2	5
	<i>Le tecnologie 4.0 possono escludere dall'accesso al settore bancario i clienti economicamente più vulnerabili.</i>	2,46	0,97	1	4
	<i>Le tecnologie 4.0 nel settore bancario possono consentire una maggiore comprensione dell'impatto tecnologico sui cambiamenti sociali.</i>	4,08	0,64	3	5
	<i>Le tecnologie 4.0 nel settore bancario possono creare valore per la società.</i>	4,23	0,44	4	5
	<i>Le tecnologie 4.0 nel settore bancario possono incoraggiare la società ad adottare i servizi digitali, rendendola così più tecnologica e moderna</i>	4,23	0,60	3	5
D. Tecnologia e Ambiente	<i>Le tecnologie 4.0 possono migliorare l'efficienza energetica nel settore bancario.</i>	4,38	0,51	4	5
	<i>Le tecnologie 4.0 possono incoraggiare il mio istituto bancario a generare un business sostenibile nella mia regione.</i>	4,08	0,28	4	5
	<i>Le tecnologie 4.0 possono incoraggiare la mia banca ad associare lo sviluppo economico a un migliore utilizzo delle risorse naturali.</i>	4,15	0,55	3	5

Tabella 5 - Parte III: La digitalizzazione nei luoghi di lavoro

		Media	Dev.S.	Min	Max
F. Digitalizzazione e luoghi di lavoro	<i>L'utilizzo di applicazioni o sistemi bancari digitali migliora la qualità del mio lavoro</i>	4,46	0,66	3	5
	<i>L'utilizzo di applicazioni o sistemi bancari digitali rende il mio lavoro più regolamentato</i>	4,23	0,73	3	5
	<i>L'uso di applicazioni o sistemi bancari digitali mi aiuta a a completare i miei compiti più velocemente</i>	4,38	0,65	3	5
	<i>L'utilizzo di applicazioni o sistemi bancari digitali supporta aspetti essenziali del mio lavoro</i>	4,46	0,66	3	5
	<i>L'utilizzo di applicazioni o sistemi bancari digitali aumenta la mia produttività sul lavoro</i>	4,46	0,52	4	5
	<i>L'uso di applicazioni o sistemi bancari digitali migliora la mia efficienza sul lavoro</i>	4,46	0,52	4	5
	<i>L'utilizzo di applicazioni o sistemi bancari digitali mi permette di svolgere più lavoro di quanto sarebbe possibile altrimenti</i>	4,15	0,69	3	5
	<i>L'utilizzo di applicazioni o sistemi bancari digitali aumenta l'efficacia del mio lavoro</i>	4,38	0,65	3	5
	<i>L'utilizzo di applicazioni o sistemi bancari digitali semplifica il mio lavoro</i>	4,23	0,60	3	5
	<i>Nel complesso, ritengo che le applicazioni o i sistemi bancari digitali siano utili per il mio lavoro in generale</i>	4,77	0,44	4	5
G. Facilità di utilizzo delle tecnologie	<i>Ritengo difficile utilizzare applicazioni o sistemi bancari digitali automatizzati</i>	2,62	1,26	1	5
	<i>È facile per me imparare a utilizzare applicazioni o sistemi di digital banking applicazioni o sistemi bancari digitali</i>	4,54	0,52	4	5
	<i>L'interazione con i sistemi o le applicazioni bancarie digitali è sempre impegnativo</i>	2,77	1,01	1	5
	<i>Trovo che le applicazioni o i sistemi di digital banking siano facili da usare per fare ciò che voglio</i>	4,08	0,76	3	5
	<i>Le applicazioni o i sistemi bancari digitali si connettono in modo rigido e rigidamente</i>	3,15	0,99	2	5
	<i>Riesco a ricordare facilmente come eseguire i miei compiti utilizzando applicazioni o sistemi bancari digitali</i>	4,08	0,64	3	5
	<i>L'interazione con le applicazioni o i sistemi bancari digitali richiede un grande sforzo mentale</i>	2,69	1,25	1	5
	<i>La mia esperienza con le applicazioni o i sistemi bancari digitali è trasparente e comprensibile</i>	4,00	0,82	3	5
	<i>Penso che l'uso delle applicazioni o dei sistemi bancari digitali richieda un grande sforzo applicativo</i>	2,15	1,14	1	5
	<i>Penso che le applicazioni o i sistemi bancari digitali siano facili da usare</i>	4,23	0,60	3	5