



Nel 2023 Uilca dà vita alla campagna itinerante *Chiusura filiali? No, grazie*, che in dodici mesi percorre l'Italia in venti tappe e attraversa trentuno comuni. Obiettivo: far emergere i problemi causati dal fenomeno e la loro entità e richiamare tutte le parti coinvolte a impegnarsi per cercare soluzioni.

GENNAIO 2024

Nel corso di un evento presso il Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro (Cnel) Uilca presenta i risultati del [primo Rapporto sulla desertificazione bancaria](#). In quell'occasione il presidente del Cnel Renato Brunetta propone l'istituzione di un tavolo dedicato sulla "Desertificazione della rete dei servizi sul territorio alle famiglie e alle imprese a partire dalle filiali bancarie".

APRILE 2024

Si insedia il [gruppo di lavoro](#), che coinvolge istituzioni, politica e parti sociali. Al tavolo, Uilca è presente con il responsabile del Centro Studi Uilca Orietta Guerra, Roberto Telatin.

DICEMBRE 2024

Il gruppo di lavoro redige un documento con i contributi dei vari esperti coinvolti, che offre una panoramica delle proposte e delle migliori pratiche internazionali, base per una proposta di legge in materia.

GLI OSSERVATORI

Durante il 2024 prendono vita i primi osservatori regionali per avere il polso della situazione sul territorio delle problematiche e delle criticità inerenti alla chiusura delle filiali bancarie. Attualmente sono attivi osservatori in Basilicata, Abruzzo e Toscana.

"Nel 2023, con la campagna Chiusura filiali? No, grazie, ci siamo posti l'obiettivo di evidenziare i rischi della desertificazione bancaria e coinvolgere istituzioni, banche e Organizzazioni Sindacali per trovare, insieme, una soluzione in grado di coniugare le necessità di tutti i soggetti coinvolti, per prime quelle delle lavoratrici e dei lavoratori sotto il profilo occupazionale. Nelle varie realtà dove siamo stati presenti si è aperto un dibattito importante. Soprattutto abbiamo contribuito all'apertura di un tavolo al Cnel che vede tutte le parti interessate partecipare e impegnate a trovare soluzioni condivise, con l'obiettivo di proporle alla politica e renderle concrete, anche attraverso un disegno di Legge. L'apertura dei primi osservatori regionali va in questa direzione", continua **Furlan**.

LA NOVITÀ DEL SONDAGGIO UILCA 2024

Sulla base dei risultati raccolti nel 2024, Uilca ha deciso di sviluppare in macroaree regionali tre *focus* tematici che fotografano i risvolti della desertificazione bancaria nelle piccole medie imprese, nelle aree rurali e nelle modalità di erogazione del credito. Il primo *focus* interroga le regioni dell'area settentrionale su "**La desertificazione bancaria e le piccole medie imprese**"; il secondo è volto a

rilevare nelle regioni dell'area centrale la relazione tra la chiusura degli sportelli bancari e lo spopolamento dei piccoli comuni: **"Desertificazione bancaria dalle zone rurali alle grandi città"**. Il terzo *focus* riguarda l'area meridionale e insulare: **"La desertificazione bancaria e il fenomeno dell'usura"**. I dati verranno resi noti a partire dal mese di marzo.

INDAGINE DEMOSCOPICA: L'IMPATTO DELLA DESERTIFICAZIONE BANCARIA SUGLI ITALIANI – RAPPORTO UILCA 2024

BANCA O POSTA?

Italia. La prima domanda rivolta agli intervistati si concentra sul gestore del "denaro": 6 italiani su 10 scelgono solo la banca (65,4%). Nel 2023 erano 7 su 10 (69,2%). Cresce la percentuale di quanti preferiscono gestire i propri risparmi in Posta: 13,8% contro 8,7% dell'anno precedente.

Area Nielsen 4. La prima domanda rivolta agli intervistati si concentra sul gestore del "denaro": 6 italiani su 10 scelgono solo la banca (59,9%), dato in linea con il 2023 (64%). Cresce la percentuale di quanti preferiscono gestire i propri risparmi in Posta: 19,1% contro 14,6% dell'anno precedente.

Molise. La prima domanda rivolta agli intervistati si concentra sul gestore del "denaro": 6 molisani su 10 scelgono solo la banca (59,3%), dato in linea con il 2023 (60,3%). Cresce la percentuale di quanti preferiscono gestire i propri risparmi in Posta: 16,8% contro il 15,9% dell'anno precedente.

OGNI QUANTO SI VA IN BANCA?

Italia. Complessivamente, la metà degli intervistati (53,9%) dichiara di andare in banca almeno una volta al mese/almeno una volta a settimana (52,4% nel 2023). Nel dettaglio, nel 2024, il 33,1% si reca in filiale "almeno una volta al mese" (30% nel 2023); il 22,6% "una volta ogni sei mesi" (21,1% nel 2023); il 20,8% "almeno una volta a settimana" (22,4% nel 2023); il 13,1% "una volta l'anno" (13,8% nel 2023). Infine, il 7,1% degli intervistati dichiara di non recarsi "mai" (9,8% nel 2023).

Area Nielsen 4. Complessivamente, la metà degli intervistati (51,2%) dichiara di andare in banca almeno una volta al mese/almeno una volta a settimana (49,2% nel 2023). Nel dettaglio, nel 2024, il 27,8% si reca in filiale "almeno una volta al mese" (25,2% nel 2023); il 26,6% "una volta ogni sei mesi" (24,6% nel 2023); il 23,4% "almeno una volta a settimana" (24% nel 2023); il 14,9% "una volta l'anno" (16,2% nel 2023). Infine, il 4,7% degli intervistati dichiara di non recarsi "mai" (7,4% nel 2023).

Molise. Complessivamente, 4 persone su 10 (37,3%) dichiarano di andare in banca almeno una volta al mese/almeno una volta a settimana (38,4% nel 2023). Nel dettaglio, nel 2024, il 18,2% "almeno una volta a settimana" (19,6% nel 2023); il 19,1% si reca in filiale "almeno una volta al mese" (18,8% nel 2023); il 33,9% "una volta ogni sei mesi" (35,1% nel 2023); il 20,3% "una volta l'anno" (18,4% nel 2023). Infine, il 7,4% degli intervistati dichiara di non recarsi "mai" (8,1% nel 2023).

COSA SI FA IN BANCA?

Italia. Le operazioni più spesso effettuate sono: "prelievo di contanti" al primo posto

con il 44,9% (43,5% nel 2023). Seguono i "pagamenti" con il 33,6% (31,8% nel 2023) e gli "investimenti/finanziamenti" al 26,2% (26% nel 2023).

Area Nielsen 4. Le operazioni più spesso effettuate sono: "prelievo di contanti" al primo posto con il 44,4% (41,9% nel 2023). Seguono i "pagamenti" con il 37,8% (35,2% nel 2023) e gli "investimenti/finanziamenti" al 22,9% (21,5% nel 2023).

Molise. Le operazioni più spesso effettuate sono: "prelievo di contanti" al primo posto con il 40,1% (39,7% nel 2023). Seguono i "pagamenti" con il 33,9% (33,8% nel 2023) e gli "investimenti/finanziamenti" al 19,2% (16,2% nel 2023).

LA BANCA CHIUDE. MANCA?

Italia. Nel 2024, 7 intervistati su 10 (70,2%) hanno "percepito la mancanza/riduzione della filiale bancaria", contro 6 su 10 nel 2023 (63,5%). Nel dettaglio, il 39% dichiara di aver avvertito "molto" la mancanza/riduzione della filiale (35,7% nel 2023) e il 31,2% "abbastanza" (27,8% nel 2023).

Area Nielsen 4. Nel 2024, 7 intervistati su 10 (68,6%) hanno "percepito la mancanza/riduzione della filiale bancaria", contro 6 su 10 nel 2023 (59,2%). Nel dettaglio, il 34,3% dichiara di aver avvertito "molto" la mancanza/riduzione della filiale (31,7% nel 2023) e il 34,3% "abbastanza" (27,5% nel 2023).

Molise. Nel 2024, 6 intervistati su 10 (60,3%) hanno "percepito la mancanza/riduzione della filiale bancaria" (57,8% nel 2023). Nel dettaglio, il 30,2% dichiara di aver avvertito "molto" la mancanza/riduzione della filiale (28,1% nel 2023) e il 30,1% "abbastanza" (29,7% nel 2023).

SERVIZI BANCARI. QUANTO SERVONO?

Italia. Per 9 persone su 10 (91,7%) i servizi bancari in un comune sono "molto" e/o "abbastanza" utili (87,4% nel 2023). In particolare, il 65% li ritiene "molto" utili (62,5% nel 2023) e il 26,7% li ritiene "abbastanza" utili (24,9% nel 2023).

Area Nielsen 4. Per 9 persone su 10 (86,6%) i servizi bancari in un comune sono "molto" e/o "abbastanza" utili, contro 8 su 10 nel 2023 (83%). In particolare, il 56,7% li ritiene "molto" utili (53,5% nel 2023) e il 29,9% li ritiene "abbastanza" utili (29,5% nel 2023).

Molise. Per 9 persone su 10 (92,8%) i servizi bancari in un comune sono "molto" e/o "abbastanza" utili (90,1% nel 2023). In particolare, il 52,1% li ritiene "molto" utili (49,8% nel 2023) e il 40,7% li ritiene "abbastanza" utili (40,3% nel 2023).

QUANTO PIACE PARLARE AGLI ITALIANI?

Italia. Il rapporto umano si conferma determinante anche nel 2024. Parlare con un operatore bancario per avere informazioni sui servizi necessari è utile per 9 persone su 10 (90,5%), dato in linea con il 2023 (86,3%). "Molto" utile per il 67,1% (63,9% nel 2023) e "abbastanza" utile per il 23,4% (22,4% nel 2023).

Area Nielsen 4. Il rapporto umano si conferma determinante anche nel 2024. Parlare con un operatore bancario per avere informazioni sui servizi necessari è utile per 9 persone su 10 (86,1%), contro 8 su 10 nel 2023 (80,5%). "Molto" utile per il 60,9% (58,1% nel 2023) e "abbastanza" utile per il 25,2% (22,4% nel 2023).

Molise. Il rapporto umano si conferma determinante anche nel 2024. Parlare con un operatore bancario per avere informazioni sui servizi necessari è utile per 8 persone

su 10 (83,4%), dato in linea con il 2023 (80,5%). "Molto" utile per 52,1% (49,7% nel 2023) e "abbastanza" utile per il 31,3% (30,8% nel 2023).

LA BANCA È...

Italia. La banca rappresenta "un luogo utile per avere supporto e assistenza per quanto riguarda risparmi, investimenti e prestiti" per 8 persone su 10 (76,8%), contro 7 su 10 nel 2023 (73,6%). Cala rispetto all'anno precedente la percentuale di chi ritiene la banca "un luogo ormai inutile dato che si può fare tutto *online*": dall'8,6% nel 2023 al 6,4% nel 2024.

Area Nielsen 4. La banca rappresenta "un luogo utile per avere supporto e assistenza per quanto riguarda risparmi, investimenti e prestiti" per 7 persone su 10 (71%), dato in linea con il 2023 (66,5%). Cala rispetto all'anno precedente la percentuale di persone che ritiene la banca "un luogo ormai inutile dato che si può fare tutto *online*": dall'11,3% nel 2023 all'8,6% nel 2024.

Molise. La banca rappresenta "un luogo utile per avere supporto e assistenza per quanto riguarda risparmi, investimenti e prestiti" per 6 persone su 10 (59,4%), dato in linea con il 2023 (55,8%). Cala rispetto all'anno precedente la percentuale di persone che ritiene la banca "un luogo ormai inutile dato che si può fare tutto *online*": dal 17,6% nel 2023 al 12,6% nel 2024.

...E SENZA BANCA?

Italia. Nel 2024, la metà degli intervistati (53,3%) da quando non ha più lo sportello bancario vicino deve "impiegare più tempo per raggiungere la banca" (48,8% nel 2023). Il 31,4% utilizza "servizi *online* sostitutivi", stessa percentuale del 2023, e l'11,9% è "costretto ad aspettare la disponibilità di familiari e amici che lo possano accompagnare" (10,9% nel 2023).

Area Nielsen 4. Nel 2024, la metà degli intervistati (49,4%) da quando non ha più lo sportello bancario vicino deve "impiegare più tempo per raggiungere la banca" (44,7% nel 2023). Il 27,5% utilizza "servizi *online* sostitutivi" (27,2% nel 2023) e il 15,3% è "costretto ad aspettare la disponibilità di familiari e amici che lo possano accompagnare" (13,6% nel 2023).

Molise. Nel 2024, la metà degli intervistati (45,7%) da quando non ha più lo sportello bancario vicino deve "impiegare più tempo per raggiungere la banca" (39,4% nel 2023). Il 24,8 è "costretto ad aspettare la disponibilità di familiari e amici che lo possano accompagnare" (20,7% nel 2023) e il 24,2% utilizza "servizi *online* sostitutivi" (8,6% nel 2023).

BANCOMAT PIGLIA TUTTO?

Italia. Aumenta il numero di persone per le quali se si installasse un *bancomat* al posto della filiale bancaria "non sarebbe lo stesso": 9 su 10 nel 2024 (86,1%) contro 8 su 10 nel 2023 (82,1%).

Area Nielsen 4. Aumenta il numero di persone per le quali se si installasse un *bancomat* al posto della filiale bancaria "non sarebbe lo stesso": 9 su 10 nel 2024 (86,6%), contro 8 su 10 nel 2023 (84,4%).

Molise. Per 9 molisani su 10 se si installasse un *bancomat* al posto della filiale bancaria "non sarebbe lo stesso" (88,4%), dato in linea con il 2023 (87,3%).

L'ONLINE È IL FUTURO?

Italia. Se chiudesse la propria filiale bancaria, 7 persone su 10 (71,3%) si recherebbero in un ufficio fisico (66,8% nel 2023). Nel dettaglio, il 47,9% "si recherebbe in un'altra filiale bancaria" (48,5% nel 2023) e il 23,4% "si recherebbe in un ufficio postale" (18,3% nel 2023). Il 24,9% "utilizzerebbe i servizi della banca *online*" (25,4% nel 2023).

Area Nielsen 4. Se chiudesse la propria filiale bancaria, 7 persone su 10 (73%) si recherebbero in un ufficio fisico (67,4% nel 2023). Nel dettaglio, il 46,3% "si recherebbe in un'altra filiale bancaria" (46% nel 2023) e il 26,7% "si recherebbe in un ufficio postale" (21,4% nel 2023). Il 23,2% "utilizzerebbe i servizi della banca *online*" (24,1% nel 2023).

Molise. Se chiudesse la propria filiale bancaria, 7 persone su 10 (67,9%) si recherebbero in un ufficio fisico (60,5% nel 2023). Nel dettaglio, il 39,2% "si recherebbe in un'altra filiale bancaria" (40,1% nel 2023) e il 28,7% "si recherebbe in un ufficio postale" (20,4% nel 2023). Il 20,1% "utilizzerebbe i servizi della banca *online*" (18,9% nel 2023).

MANCA LA BANCA. COSA SUCCEDDE IN UN COMUNE?

Italia. Il 16,6% dichiara di conoscere persone che hanno "preferito lasciare il proprio comune per l'assenza di sportelli/filiali bancarie o altri servizi essenziali", dato in aumento rispetto al 2023 (13,8%). In generale, per il 68,7% degli intervistati "la mancanza di una banca (o servizio essenziale analogo) per la scelta di vivere o di abbandonare il comune di residenza" influisce "molto" (29,6%) / "abbastanza" (39,1%). Nel 2023 per il 61,9% degli intervistati "la mancanza di una banca (o servizio essenziale analogo) per la scelta di vivere o di abbandonare il comune di residenza" influiva "molto" (25,6%) / "abbastanza" (36,3%).

Area Nielsen 4. Il 14,9% dichiara di conoscere persone che hanno "preferito lasciare il proprio comune per l'assenza di sportelli/filiali bancarie o altri servizi essenziali", dato in aumento rispetto al 2023 (12,6%). In generale, per il 67,3% degli intervistati "la mancanza di una banca (o servizio essenziale analogo) per la scelta di vivere o di abbandonare il comune di residenza" influisce "molto" (28,3%) / "abbastanza" (39%). Nel 2023 per il 59,3% degli intervistati "la mancanza di una banca (o servizio essenziale analogo) per la scelta di vivere o di abbandonare il comune di residenza" influiva "molto" (24%) / "abbastanza" (35,3%).

Molise. Il 15,2% delle persone dichiara di conoscere persone che hanno "preferito lasciare il proprio comune per l'assenza di sportelli/filiali bancarie o altri servizi essenziali", dato in aumento rispetto al 2023 (13,1%). In generale, per il 57,3% degli intervistati "la mancanza di una banca (o servizio essenziale analogo) per la scelta di vivere o di abbandonare il comune di residenza" influisce "molto" (21,4%) / "abbastanza" (35,9%). Nel 2023 per il 56,4% degli intervistati "la mancanza di una banca (o servizio essenziale analogo) per la scelta di vivere o di abbandonare il comune di residenza" influiva "molto" (20,8%) / "abbastanza" (35,6%).

ALLO SVILUPPO DEL PAESE?

Italia. Nel 2024 la prossimità della filiale bancaria influisce sulla propensione all'investimento in prodotti finanziari per 7 persone su 10 (75,4%), di questi: "molto" per il 36,3% e "abbastanza" per il 39,1%. Dato in linea con il 2023: 68,8% ("molto" per il 32,5% e "abbastanza" per il 36,3%).

Area Nielsen 4. Nel 2024 la prossimità della filiale bancaria influisce sulla propensione all'investimento in prodotti finanziari per 7 persone su 10 (75,5%), di questi: "molto" per il 35,3% e "abbastanza" per il 40,2%. Nel 2023 erano 6 su 10 (65,2%: "molto" per il 30,7% e "abbastanza" per il 34,5%).

Molise. Nel 2024 aumenta il numero di persone per le quali la prossimità della filiale bancaria influisce sulla propensione all'investimento in prodotti finanziari: da 5 nel 2023 (50,7%: "molto" per il 27,1% e "abbastanza" per il 23,6%) a 7 persone su 10 (67,3%: "molto" per il 32,6% e "abbastanza" per il 34,7%).

E ALLE PERSONE?

Italia. Anche nel 2024 il livello di insoddisfazione a causa della riduzione/chiusura delle filiali bancarie nel luogo in cui si vive resta alto: si confermano scontente 9 persone su 10. Il 93,2% degli intervistati si dichiara infatti non soddisfatto: di questi, il 66,4% "per nulla" e 26,8% "poco". Nel 2023 l'insoddisfazione riguardava l'88% delle persone: 64,6% "per nulla" e 23,4% "poco".

Area Nielsen 4. Anche nel 2024 il livello di insoddisfazione a causa della riduzione/chiusura delle filiali bancarie nel luogo in cui si vive resta alto: si confermano scontente 9 persone su 10. Il 93,9% degli intervistati si dichiara infatti non soddisfatto: di questi, il 65,9% "per nulla" e 28% "poco". Nel 2023 l'insoddisfazione riguardava l'88,8% delle persone: 64,1% "per nulla" e 24,7% "poco".

Molise. Aumenta nel 2024 il numero di molisani insoddisfatti a causa della riduzione/chiusura delle filiali bancarie nel luogo in cui si vive: da nove su dieci nel 2023 (94,7%: "per nulla" per il 60,9% e "poco" per il 33,8%) a dieci su dieci (97%: "per nulla" per il 62,1% e "poco" per il 34,9%).

LA PROPOSTA DELLA PIAZZA

Italia. Anche nel 2024 è stato chiesto agli intervistati di ipotizzare soluzioni alternative all'abbandono delle filiali bancarie nei propri territori. Il 51% ha suggerito "uno spazio dedicato all'interno del comune dove a turno si possano fissare appuntamenti settimanali con un bancario del proprio istituto di credito" come una delle forme di contatto prediletta (47,7% nel 2023). Il 24,8% apprezzerrebbe "la presenza di un *corner* informativo con la presenza fisica di un bancario all'interno di un tabaccaio/ centro commerciale/altro punto vendita" (21,8% nel 2023). Per il 22,9% nessuna delle forme di contatto alternative può sostituire la propria filiale bancaria (26,2% nel 2023).

Area Nielsen 4. Anche nel 2024 è stato chiesto agli intervistati di ipotizzare soluzioni alternative all'abbandono delle filiali bancarie nei propri territori. Il 52% ha suggerito "uno spazio dedicato all'interno del comune dove a turno si possano fissare appuntamenti settimanali con un bancario del proprio istituto di credito" come una delle forme di contatto prediletta (47% nel 2023). Il 27,1% apprezzerrebbe "la

presenza di un *corner* informativo con la presenza fisica di un bancario all'interno di un tabaccaio/ centro commerciale/altro punto vendita" (21,8% nel 2023). Per il 23,9% nessuna delle forme di contatto alternative può sostituire la propria filiale bancaria (28,5% nel 2023).

Molise. Anche nel 2024 è stato chiesto agli intervistati di ipotizzare delle soluzioni alternative all'abbandono delle filiali bancarie nei propri territori. Il 55,9% ha suggerito "uno spazio dedicato all'interno del comune dove a turno si possano fissare appuntamenti settimanali con un bancario del proprio istituto di credito" come una delle forme di contatto prediletta (55,2% nel 2023). Il 29,4% apprezzerrebbe "la presenza di un *corner* informativo con la presenza fisica di un bancario all'interno di un tabaccaio/ centro commerciale/altro punto vendita" (27,8% nel 2023). Per il 19,7% nessuna delle forme di contatto alternative può sostituire la propria filiale bancaria (18,7% nel 2023).

LA DESERTIFICAZIONE BANCARIA: I DATI ITALIA E MOLISE

In Italia, dal 2018 al 2023, gli sportelli bancari sono diminuiti del 20,7% (-5.248 unità), i comuni serviti da banche sono diminuiti del 13,4% (-717 unità) e i dipendenti del settore hanno subito un calo del 6% (-16.727 unità).

Nel Sud, dal 2018 al 2023, gli sportelli bancari sono diminuiti del 21,3% (-796), i comuni serviti da banche sono diminuiti del 17,9% (-169) e i dipendenti del settore hanno subito un calo del 16,6% (-5.065).

In Molise, dal 2018 al 2023, gli sportelli bancari sono diminuiti del 28,4% (-31), i comuni serviti da banche sono diminuiti del 38,5% (-15) e i dipendenti del settore hanno subito un calo del 14,7% (-87 unità).