

*Comunicato stampa*

**Rapporto Uilca sulla desertificazione bancaria: otto persone su dieci insoddisfatte dalla chiusura delle filiali. Per sette su dieci è determinante il rapporto umano. Per sei su dieci il bancomat non sostituisce lo sportello bancario.**

*I risultati di Chiusura filiali? No, grazie nel Lazio.*

*Il segretario generale Uilca Furlan: si favoriscano osservatori locali e nazionali per contrastare il fenomeno. Bisogna trovare soluzioni condivise*

Roma, 31 gennaio 2024 – **Otto persone su dieci sono insoddisfatte dalla chiusura degli sportelli bancari** nel proprio comune. **Sette su dieci ritengono utile parlare con un operatore bancario. Per sei su dieci non sarebbe lo stesso se lo sportello bancario chiudesse** e fosse sostituito da un bancomat. Queste le maggiori evidenze emerse dalla ricerca svolta da Uilca durante la campagna itinerante *Chiusura filiali? No, grazie*, la prima indagine demoscopica volta a misurare il *sentiment* del fenomeno della desertificazione bancaria nel Paese. Il rapporto ha raccolto, sul territorio nazionale, 2.870 interviste. Per le regioni **Toscana, Lazio, Umbria, Marche, Sardegna**, che costituiscono l'area Nielsen 3, sono state ascoltate 596 persone. I dati, elaborati dall'istituto di ricerca Lab 21.01, sono stati presentati il 18 gennaio in occasione di un Convegno presso la sede del Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro (Cnel) a Roma. All'evento, il **presidente del Cnel Renato Brunetta** ha proposto l'apertura di un tavolo di confronto sul tema della desertificazione bancaria.

*"Siamo molto soddisfatti per l'esito della campagna Chiusura filiali? No, grazie che, come Uilca, abbiamo portato avanti per tutto il 2023. L'iniziativa è stata pensata e attuata partendo dalla convinzione che la chiusura degli sportelli bancari costituisca un problema di cui è necessario tutti prendano coscienza per gli effetti negativi che produce sotto il profilo sociale, economico e di legalità",* così il **segretario generale Uilca Fulvio Furlan** sui risultati del Rapporto Annuale 2023 di *Chiusura filiali? No, grazie*. *"Nel nostro giro per l'Italia abbiamo coinvolto cittadini, politica - locale e nazionale - istituzioni e associazioni, con l'intento di sensibilizzare l'opinione pubblica e stimolare un dibattito tra tutti i soggetti istituzionali interessati, a partire da quelli presenti al Convegno, per trovare soluzioni, nel rispetto dei vari interessi coinvolti, ponendo al centro le necessità delle persone, in particolare quelle più in difficoltà. Il settore del credito è centrale per favorire lo sviluppo del Paese, dell'economia nazionale e dei territori, e deve essere costante punto di riferimento con la professionalità che sempre dimostrano le lavoratrici e i lavoratori bancari e con un approccio coerente con i suoi compiti sociali, di tutela del risparmio e di ricerca del profitto in modo sostenibile. È una battaglia che tutti insieme possiamo fare e come Uilca continueremo a presidiare il tema con grande attenzione, nell'ottica di favorire l'avvio di osservatori locali e nazionali per monitorare il fenomeno e individuare interventi condivisi per affrontare la questione. Un ringraziamento alla Uil, che ci ha sostenuto in tutto questo percorso, e a*

*tutte le persone che abbiamo incontrato nelle piazze: ci hanno dimostrato che questo è un problema sentito da tutti e che richiede una soluzione condivisa”.*

## **INDAGINE DEMOSCOPICA<sup>1</sup>: L'IMPATTO DELLA DESERTIFICAZIONE BANCARIA SUGLI ITALIANI – RAPPORTO 2023**

### **BANCA O POSTA?**

**Italia.** La prima domanda rivolta agli intervistati si concentra sul “gestore” del denaro: 7 persone su 10 scelgono solo la banca (69,2%). Il 17,9% sceglie sia la banca che la posta mentre l’8,7% solo le poste.

**Area Nielsen 3.** La prima domanda rivolta agli intervistati si concentra sul “gestore” del denaro: 6 persone su 10 scelgono solo la banca (64,5%). Il 23,9% sceglie sia la banca che la posta mentre l’8,8% solo le poste.

**Lazio.** La prima domanda rivolta agli intervistati si concentra sul “gestore” del denaro: 6 persone su 10 scelgono solo la banca (56,1%). Il 36,7% sceglie sia la banca che la posta mentre il 5,9% solo le poste.

### **OGNI QUANTO SI VA IN BANCA?**

**Italia.** La metà degli intervistati, il 52,4%, si reca generalmente nella propria filiale bancaria almeno una volta al mese, di cui il 22,4% “una volta a settimana” e il 30% “una volta al mese”. Il 21% si reca in banca “una volta ogni 6 mesi”, il 13,8% “una volta l’anno” e il 9,8% dichiara di non recarvisi “mai”.

**Area Nielsen 3.** Oltre la metà degli intervistati, il 56,8%, si reca generalmente nella propria filiale bancaria almeno una volta al mese, di cui il 23,3% “una volta a settimana” e il 33,5% “una volta al mese”. Il 17,1% si reca in banca “una volta ogni 6 mesi”, l’11,9% “una volta l’anno” e il 10,6% dichiara di non recarvisi “mai”.

**Lazio.** Il 43,3% degli intervistati si reca generalmente nella propria filiale bancaria almeno una volta al mese, di cui il 16,2% “una volta a settimana” e il 27,1% “una volta al mese”. Il 20,6% si reca in banca “una volta ogni 6 mesi”, il 16,2% “una volta l’anno” e il 16,5% dichiara di non recarvisi “mai”.

### **COSA SI FA IN BANCA?**

**Italia.** Le operazioni che vengono effettuate più spesso in banca sono: “prelievo di contanti” al primo posto (43,5%) seguito dai “pagamenti” con il 31,8% e dagli “investimenti/finanziamenti” (26%).

**Area Nielsen 3.** Le operazioni che vengono effettuate più spesso in banca sono: “prelievo di contanti” al primo posto (43,6%) seguito dai “pagamenti” con il 32,9% e dagli “investimenti/finanziamenti” (24,6%).

**Lazio.** Le operazioni che vengono effettuate più spesso in banca sono: “prelievo di contanti” con il 30%, seguito dai “pagamenti” con il 29% e dagli “investimenti/finanziamenti” (13,4%).

### **LA BANCA CHIUDE. MANCA?**

**Italia.** Il 63,5% ha percepito la mancanza/riduzione della filiale bancaria, di questi il 35,7% "molto" e il 27,8% "abbastanza".

**Area Nielsen 3.** Il 61,9% ha percepito la mancanza/riduzione della filiale bancaria, di questi il 34,3% "molto" e il 27,6% "abbastanza".

**Lazio.** Il 50,4% ha percepito la mancanza/riduzione della filiale bancaria, di questi il 25,9% "molto" e il 24,5% "abbastanza".

### **SERVIZI BANCARI. QUANTO SERVONO?**

**Italia.** Per 9 su 10, i servizi bancari in un comune sono "molto" o "abbastanza" utili (87,4%); di questi il 62,5% li ritiene "molto" utili, il 24,9% "abbastanza".

**Area Nielsen 3.** Per 8 su 10, i servizi bancari in un comune sono "molto" o "abbastanza" utili (83,5%); di questi il 61,3% li ritiene "molto" utili, il 22,2% "abbastanza".

**Lazio.** Per 9 su 10, i servizi bancari in un comune sono "molto" o "abbastanza" utili (92,8%); di questi il 57,6% li ritiene "molto" utili, il 35,2% "abbastanza".

### **QUANTO PIACE PARLARE AGLI ITALIANI?**

**Italia.** Determinante il rapporto umano: parlare con un operatore bancario per avere informazioni sui servizi necessari è utile per l'86,3%, di cui 63,9% "molto" e 22,4% "abbastanza".

**Area Nielsen 3.** Determinante il rapporto umano: parlare con un operatore bancario per avere informazioni sui servizi necessari è utile per l'87,4%, di cui 64% "molto" e 23,4% "abbastanza".

**Lazio.** Determinante il rapporto umano: parlare con un operatore bancario per avere informazioni sui servizi necessari è utile per il 65,6%, di cui 40,2% "molto" e 25,4% "abbastanza".

### **LA BANCA È...**

**Italia.** La banca rappresenta "un luogo utile per avere supporto e assistenza per quanto riguarda risparmi, investimenti e prestiti" per 7 persone su 10 (73,6%).

**Area Nielsen 3.** La banca rappresenta "un luogo utile per avere supporto e assistenza per quanto riguarda risparmi, investimenti e prestiti" per 7 persone su 10 (73%).

**Lazio.** La banca rappresenta "un luogo utile per avere supporto e assistenza per quanto riguarda risparmi, investimenti e prestiti" per 5 persone su 10 (51,5%).

### **...E SENZA BANCA?**

**Italia.** Il 48,8% degli intervistati da quando non ha più lo sportello bancario vicino deve "impiegare più tempo per raggiungere la banca". Il 31,4% utilizza "servizi *on line* sostitutivi", il 10,9% è "costretto ad aspettare la disponibilità di familiari e amici che lo possano accompagnare".

**Area Nielsen 3.** Il 47,2% degli intervistati da quando non ha più lo sportello bancario vicino deve "impiegare più tempo per raggiungere la banca". Il 30,1%

utilizza "servizi *on line* sostitutivi", il 10% è "costretto ad aspettare la disponibilità di familiari e amici che lo possano accompagnare".

**Lazio.** Il 34,1% degli intervistati da quando non ha più lo sportello bancario vicino deve "impiegare più tempo per raggiungere la banca". Il 24% utilizza "servizi *on line* sostitutivi", il 10,5% è "costretto ad aspettare la disponibilità di familiari e amici che lo possano accompagnare".

### **BANCOMAT PIGLIA TUTTO?**

**Italia.** Per 8 su 10 se si installasse un *bancomat* al posto della filiale "non sarebbe lo stesso" (82,1%).

**Area Nielsen 3.** Per 8 su 10 se si installasse un *bancomat* al posto della filiale "non sarebbe lo stesso" (80,8%).

**Lazio.** Per 6 su 10 se si installasse un *bancomat* al posto della filiale "non sarebbe lo stesso" (57,2%).

### **L'ON LINE È IL FUTURO?**

**Italia.** Se chiudesse la propria filiale bancaria il 66,8% degli intervistati si recherebbe in un ufficio fisico. Nel dettaglio, il 48,5% "si recherebbe in un'altra filiale bancaria", il 18,3% "in un ufficio postale" e il 25,4% "utilizzerebbe i servizi della banca *on line*".

**Area Nielsen 3.** Se chiudesse la propria filiale bancaria il 69,7% degli intervistati si recherebbe in un ufficio fisico. Nel dettaglio, il 46,1% "si recherebbe in un'altra filiale bancaria", il 23,6% "in un ufficio postale" e il 20,6% "utilizzerebbe i servizi della banca *on line*".

**Lazio.** Se chiudesse la propria filiale bancaria il 63,6% degli intervistati si recherebbe in un ufficio fisico. Nel dettaglio, il 45,4% "si recherebbe in un'altra filiale bancaria", il 18,2% "in un ufficio postale" e il 31,3% "utilizzerebbe i servizi della banca *on line*".

### **MANCA LA BANCA: COSA SUCCEDDE IN UN COMUNE?**

**Italia.** Il 13,8% delle persone dichiara di aver "preferito lasciare il proprio comune per l'assenza di filiali bancarie o altri servizi essenziali". In generale, per il 61,9% degli intervistati "la mancanza di una banca (o di un servizio essenziale analogo) per la scelta di vivere o abbandonare il comune di residenza" influisce "molto" (25,6%) e "abbastanza" (36,3%).

**Area Nielsen 3.** Il 15,2% delle persone dichiara di aver "preferito lasciare il proprio comune per l'assenza di filiali bancarie o altri servizi essenziali". In generale, per il 62,1% degli intervistati "la mancanza di una banca (o di un servizio essenziale analogo) per la scelta di vivere o abbandonare il comune di residenza" influisce "molto" (26,3%) e "abbastanza" (35,8%).

**Lazio.** L'11,7% delle persone dichiara di aver "preferito lasciare il proprio comune per l'assenza di filiali bancarie o altri servizi essenziali". In generale, per il 60,5% degli intervistati "la mancanza di una banca (o di un servizio essenziale analogo)

per la scelta di vivere o abbandonare il comune di residenza” influisce “molto” (23,4%) e “abbastanza” (37,1%).

### **ALLO SVILUPPO DEL PAESE?**

**Italia.** Secondo il 68,8% degli intervistati la prossimità della filiale bancaria influisce sulla propensione all’investimento in prodotti finanziari. Di questi: “molto” per il 32,5% e “abbastanza” per il 36,3%.

**Area Nielsen 3.** Secondo il 69,2% degli intervistati la prossimità della filiale bancaria influisce sulla propensione all’investimento in prodotti finanziari. Di questi: “molto” per il 31,7% e “abbastanza” per il 37,5%.

**Lazio.** Secondo il 43,1% degli intervistati la prossimità della filiale bancaria influisce sulla propensione all’investimento in prodotti finanziari. Di questi: “molto” per il 23,4% e “abbastanza” per il 19,7%.

### **E ALLE PERSONE?**

**Italia.** Complessivamente la riduzione/chiusura delle filiali bancarie nel luogo in cui si vive rende insoddisfatte 9 persone su 10. L’88%, infatti, si dichiara non soddisfatto: di questi, il 64,6% è “per nulla” soddisfatto e il 23,4% è “poco” soddisfatto.

**Area Nielsen 3.** Complessivamente la riduzione/chiusura delle filiali bancarie nel luogo in cui si vive rende insoddisfatte 9 persone su 10. L’85,6%, infatti, si dichiara non soddisfatto: di questi, il 63,5% è “per nulla” soddisfatto e il 22,1% è “poco” soddisfatto.

**Lazio.** Complessivamente la riduzione/chiusura delle filiali bancarie nel luogo in cui si vive rende insoddisfatte 8 persone su 10. L’80,8%, infatti, si dichiara non soddisfatto: di questi, il 56,1% è “per nulla” soddisfatto e il 24,7% è “poco” soddisfatto.

---

**1) Metodologia e campione.** *L’indagine demoscopica è stata realizzata nel corso del 2023 con metodologia ibrida C.A.T.I, C.A.W.I, C.A.M.I. e tramite interviste raccolte nelle piazze dei comuni oggetto della campagna Chiusura filiali? No, grazie. Sono state ascoltate 2.870 persone a livello nazionale, di cui il 48% donne e il 52% uomini dai 18 ai +65 anni, in prevalenza occupati (71,9%) e con un titolo di studio superiore/laurea pari al 75,5%. L’area Nielsen 3, composta da Toscana, Lazio, Umbria, Marche, Sardegna, ha interessato 596 interviste.*

### **LA PROPOSTA DELLA PIAZZA**

Nel corso del sondaggio Uilca, è stato chiesto agli intervistati di ipotizzare delle soluzioni alternative all'abbandono delle filiali bancarie nei propri territori.

**Italia.** Il 47,7% ha suggerito uno spazio dedicato all'interno del comune ove a turno si possano fissare appuntamenti settimanali con un bancario del proprio istituto di credito come una delle forme di contatto prediletta. Risposta significativa quella del 26,2% per cui nessuna delle forme di contatto alternative può sostituire la propria filiale bancaria.

**Area Nielsen 3.** Il 49,1% ha suggerito uno spazio dedicato all'interno del comune ove a turno si possano fissare appuntamenti settimanali con un bancario del proprio istituto di credito come una delle forme di contatto prediletta. Il 26,3% ha suggerito la presenza di un corner informativo con la presenza fisica di un bancario all'interno di un tabaccaio/centro commerciale/altro punto vendita. Per il 21,1% nessuna delle forme di contatto alternative può sostituire la propria filiale bancaria.

**Lazio.** Il 45,4% ha suggerito uno spazio dedicato all'interno del comune ove a turno si possano fissare appuntamenti settimanali con un bancario del proprio istituto di credito come una delle forme di contatto prediletta. Il 37,1% ha suggerito la presenza di un corner informativo con la presenza fisica di un bancario all'interno di un tabaccaio/centro commerciale/altro punto vendita. Il 26,1% ha suggerito la presenza di un "furgoncino itinerante" che garantisca il contatto fisico almeno una volta a settimana tra bancario e cittadino.

### **LA DESERTIFICAZIONE BANCARIA IN ITALIA: I DATI<sup>1</sup>**

In **Italia**, dal 2018 al 2022, il numero dei comuni serviti da banche è diminuito del 10,9%, passando da 5.368 comuni del 2018 ai 4.785 del 2022. Nel 2022, su 7.901 comuni italiani, più di 3 mila pari al 39% non offre l'accesso al servizio bancario. Da un'analisi svolta dal **Centro Studi Uilca Orietta Guerra** si evince che in Italia dal 2018 al 2022 si è verificata una contrazione degli sportelli bancari del 17,4% (meno 4.423 sportelli), passando dai 25.409 del 2018 ai 20.986 del 2022. Nello stesso periodo il settore bancario ha perso 14.020 posti, pari a un calo occupazionale del 5%.

**Lazio.** Dal 2018 al 2022 il numero di comuni serviti da banche è diminuito del 17,6%, passando da 233 a 192. Nello stesso periodo le filiali sono diminuite del 18,7%, passando da 2.132 a 1.733. Percentuali in discesa anche per l'occupazione che registra un calo del 6,2%, passando da 25.200 nel 2018 a 23.630 nel 2022. Al 2022 sono 247.089 le persone che non hanno accesso allo sportello bancario, pari al 4,3% degli abitanti.

**Ufficio stampa** - Lea Ricciardi  
Mail: lea.ricciardi@uilca.it  
Cell: 335 6672892

<sup>1</sup> Fonte: *elaborazione Uilca su [dati statistici](#) della Banca Centrale Europea e su dati Banca d'Italia pubblicati il 31 marzo 2023*