UFFICIO
COMUNICAZIONE NAZIONALE

Comunicato stampa

Uilca, desertificazione bancaria in Puglia: indice di insoddisfazione al 91%

Il segretario generale Uilca Fulvio Furlan: servono Osservatori Regionali e una strategia di lungo periodo a tutela di persone, territori e occupazione. Bene maggiore consapevolezza sul fenomeno

Su 10 persone: per 6 impatta sullo spopolamento, per 8 rappresenta un fattore di marginalizzazione e favorisce l'usura; per 9 impatta sulle truffe online

Bari, X luglio 2026 – La desertificazione bancaria continua e gli impatti su persone, territori ed economia reale aumentano. Filiali chiuse, servizi assenti, comuni spopolati e cittadini più esposte a rischi di truffe on-line e usura. Questo il quadro che emerge dal terzo Rapporto Uilca sulla desertificazione bancaria "L'impatto della desertificazione bancaria sugli italiani 2025[1]": in Puglia **nove persone su dieci sono insoddisfatte** (90,8%) per la riduzione o chiusura delle filiali nel luogo in cui vivono; per **otto su dieci la presenza di un bancomat non è sufficiente a sostituire il rapporto umano**. Il Rapporto Uilca 2025 introduce una **novità**: **tre *focus* tematici su spopolamento**, **truffe informatiche** e **rischio usura**.

"*La desertificazione bancaria non è un luogo comune, ma un tema concreto e noto all'opinione pubblica, i cui molteplici effetti negativi si riversano sul tessuto sociale ed economico del Paese: dall'aumento delle truffe online allo spopolamento dei territori, fino al rischio di usura e riciclaggio. Dietro ogni sportello chiuso c'è un anziano che non sa più come prelevare la pensione, un piccolo imprenditore costretto a percorrere chilometri per gestire le proprie finanze, una famiglia che perde un presidio di fiducia*", commenta il **segretario generale Uilca Fulvio Furlan**.

LA DESERTIFICAZIONE BANCARIA IN PUGLIA. Dal 2020 al 2025 i comuni serviti da banche in Puglia sono diminuiti del 9,1%, da 208 a 189. Ogni mese sono stati chiusi, in media, 2,7 sportelli bancari. Nel periodo considerato le filiali sono passate da 1.055 nel 2020 a 896 nel 2025, registrando un calo del 15,1%. Ad oggi sono 176.531 i cittadini che risiedono in comuni privi di sportelli.

"È un bene che oggi ci sia una più ampia consapevolezza sull'entità del problema, ma c'è ancora molto da fare. In primo luogo, è indispensabile che in ogni Regione, come già avvenuto in alcune[2], sia avviato un Osservatorio con la partecipazione delle parti politiche, dei Sindacati, di Abi e delle banche per monitorare il fenomeno e intervenire in anticipo laddove si voglia procedere a una nuova chiusura, che lascerebbe senza filiali il territorio in questione. Proseguiremo con determinazione la nostra battaglia: la banca deve recuperare e rafforzare il proprio ruolo sociale, mettendo al centro le persone. In questo scenario, il risiko bancario deve rispondere a obiettivi industriali di lungo periodo, così da tutelare l'occupazione ed evitare l'aggravio del problema", conclude **Furlan**.

[1] *Indagine demoscopica condotta dall'istituto di ricerca Lab21.01. Il sondaggio è stato realizzato con metodologia CATI (intervista telefonica) – CAWI (intervista web).*
[2] *Attualmente sono attivi Osservatori Regionali sulla desertificazione bancaria in Basilicata, Abruzzo, Toscana e Lazio.*

IL RAPPORTO 2025 IN BREVE (*CFR. ALL.1*)

- per **otto persone su dieci** (82,1%) la prossimità di una filiale influisce "molto+abbastanza" sulla propensione a investire
- per **otto persone su dieci** (80,4%) la banca fisica è un luogo utile per avere supporto e assistenza
- per **sei persone su dieci** (62,4%) la presenza di una filiale incide sulla scelta di vivere o meno in un territorio

I FOCUS IN BREVE (*CFR. ALL.2*)

- **spopolamento:** per **otto persone su dieci** (84,3%) in Puglia la chiusura delle filiali rappresenta un fattore di marginalizzazione del territorio
- **rischio usura:** per **otto persone su dieci** (81,8%) la scomparsa delle filiali contribuisce al diffondersi dell'usura
- **truffe informatiche:** per **nove persone su dieci** (89,7%) la riduzione dell'assistenza bancaria "umana" incide sulla capacità dei cittadini di difendersi dalle truffe

Nell'ultimo anno emerge una maggiore conoscenza del problema, anche grazie all'azione portata avanti dalla Uilca e dagli altri Sindacati e all'attenzione della stampa: il 60,9% degli intervistati ha dichiarato di aver acquisito informazioni attraverso i *media*; il 39,3% attraverso il passaparola o con il confronto con parenti e amici; il 32,6% attraverso l'esperienza personale legata a chiusura o riduzione dei servizi della propria filiale e il 9,7% grazie alle campagne di sensibilizzazione o le iniziative promosse da Uilca.

****

*La **Uilca** (**Uil Credito, Esattorie e Assicurazioni**) è l'Organizzazione Sindacale della Uil che riunisce le lavoratrici e i lavoratori che operano nel settore del credito, finanziario, delle concessionarie esattoriali, delle assicurazioni e Autorità. Il **segretario generale**, confermato in occasione dell'8° Congresso Nazionale Uilca, a maggio del 2026, è **Fulvio Furlan**.*

Ufficio stampa
Lea Ricciardi **-** Mail: lea.ricciardi@uilca.it - Cell: 335 6672892
Giorgia Peretti – Mail: giorgia.peretti@uilca.it - Cell: 349 6729359

IL RAPPORTO[1] 2025

Lei utilizza la banca o la posta per gestire il suo denaro?					
Opzione di risposta	**2023 (%)**	**2024 (%)**	**2025 (%)**	**Δ 23-25 (%)**	**Trend**
Si entrambe	19,7%	18,7%	18,5%	-1,2%	↓
Si, solo banca	74,2%	66,5%	66,2%	-8,0%	↓
Si, solo posta	6,1%	12,7%	14,2%	+8,1%	↑
Nessuna delle due	0,0%	0,2%	0,4%	+0,4%	↑
Non sa/Non risponde/Senza opinione	0,0%	1,9%	0,7%	+0,7%	↑

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia per l'opzione "Si, solo banca" nel 2025 è del 65,3%. In Puglia la fedeltà al canale bancario esclusivo è leggermente superiore alla media nazionale, nonostante il calo nel triennio.*

Generalmente ogni quanto tempo si reca nella sua filiale bancaria					
Opzione di risposta	**2023 (%)**	**2024 (%)**	**2025 (%)**	**Δ 23-25 (%)**	**Trend**
1 volta a settimana	28,8%	20,1%	19,0%	-9,8%	↓
1 volta al mese	36,4%	25,1%	24,6%	-11,8%	↓
1 volta ogni 6 mesi	22,7%	23,1%	23,6%	+0,9%	↑
1 volta l'anno	7,6%	14,2%	14,7%	+7,1%	↑
Mai	4,5%	13,1%	14,0%	+9,5%	↑
Non sa/Non risponde/Senza opinione	0,0%	4,4%	4,1%	+4,1%	↑

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia per la frequenza "1 volta al mese" nel 2025 è del 33,9%. In Puglia la frequentazione mensile è calata sensibilmente, rimanendo però la modalità d'uso principale.*

…e quali operazioni va a fare più spesso in banca (max 2 risp)					
Opzione di risposta	**2023 (%)**	**2024 (%)**	**2025 (%)**	**Δ 23-25 (%)**	**Trend**
Prelievo contanti	53,7%	42,6%	40,7%	-13,0%	↓
Investimenti/finanziamenti	14,9%	28,9%	32,4%	+17,5%	↑
Pagamenti	35,8%	25,7%	23,7%	-12,1%	↓
Altre operazioni	38,8%	44,1%	43,8%	+5,0%	↑

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia per "Altre operazioni" nel 2025 è del 36,4%. In Puglia questa categoria è diventata la più rilevante per chi si reca in filiale.*

Lei personalmente quanto ha recepito la mancanza/riduzione dello sportello filiale della banca					
Opzione di risposta	**2023 (%)**	**2024 (%)**	**2025 (%)**	**Δ 23-25 (%)**	**Trend**
Molto	31,3%	34,1%	34,6%	+3,3%	↑
Abbastanza	32,0%	26,9%	27,9%	-4,1%	↓
Poco	26,9%	22,3%	21,8%	-5,1%	↓
Per nulla	7,5%	14,2%	13,7%	+6,2%	↑
Non sa/Non risponde/Senza opinione	2,3%	2,5%	2,0%	-0,3%	↓
Molto+Abbastanza	63,3%	61,0%	62,5%	-0,8%	↓

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia per "Molto+Abbastanza" nel 2025 è del 71,5%.*

[1] *Indagine demoscopica condotta dall'istituto di ricerca Lab21.01. Il sondaggio è stato realizzato con metodologia CATI (intervista telefonica) – CAWI (intervista web).*

Nel territorio pugliese la percezione del disagio si attesta su livelli inferiori alla media nazionale, pur con un forte aumento della risposta "Molto".

Secondo lei quanto servono i servizi bancari in un comune

Opzione di risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Molto	70,1%	58,3%	59,6%	-10,5%	↓
Abbastanza	23,9%	35,6%	35,8%	+11,9%	↑
Poco	4,5%	4,3%	3,8%	-0,7%	↓
Per nulla	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	→
Non sa/Non risponde/Senza opinione	1,5%	1,5%	0,8%	-0,7%	↓
Molto+Abbastanza	94,0%	93,9%	95,4%	+1,4%	↑

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia per "Molto+Abbastanza" nel 2025 è del 92,7%.*

Quanto ritiene utile parlare con un operatore bancario per avere i servizi bancari che le servono

Opzione di risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Molto	65,7%	63,2%	63,9%	-1,8%	↓
Abbastanza	24,3%	28,4%	28,7%	+4,4%	↑
Poco	4,5%	5,8%	5,1%	+0,6%	↑
Per nulla	2,1%	1,9%	1,4%	-0,7%	↓
Non sa/Non risponde/Senza opinione	3,4%	0,7%	0,9%	-2,5%	↓
Molto+Abbastanza	90,0%	91,6%	92,6%	+2,6%	↑

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia per "Molto+Abbastanza" nel 2025 è del 91,6%.*

La presenza dello sportello della banca nel luogo in cui vive per lei rappresenta (max 2 risp)

Opzione di risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ23-25 (%)	Trend
Un luogo sicuro dove custodire i propri risparmi	31,3%	26,7%	25,7%	-5,6%	↓
Un luogo utile per supporto e assistenza	86,6%	82,3%	80,4%	-6,2%	↓
Un luogo ormai inutile dato l'online	7,5%	9,1%	11,1%	+3,6%	↑
Un luogo pericoloso che attira malviventi	0,0%	0,3%	0,6%	+0,6%	↑

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia per "Un luogo utile per supporto e assistenza" nel 2025 è del 74,1%. In Puglia la percezione dell'utilità dello sportello fisico è sensibilmente superiore alla media italiana.*

Da quando non ho più lo sportello bancario vicino a me... (max 2 risp)

Opzione di risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Aspetto disponibilità di familiari/amici	12,7%	9,1%	10,2%	-2,5%	↓
Impiego più tempo per raggiungere la banca	39,7%	48,7%	49,9%	+10,2%	↑
Sono costretto a tenere i risparmi a casa	6,3%	2,8%	2,3%	-4,0%	↓

Utilizzo i servizi on line sostitutivi	39,7%	43,1%	45,6%	+5,9%	↑

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia per "Impiego più tempo per raggiungere la banca" nel 2025 è del 53,8%. In regione questo disagio è cresciuto costantemente nel triennio.*

Se chiudessero lo sportello bancario e installassero un bancomat per lei sarebbe lo stesso?

Opzione di risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Si, sarebbe lo stesso	13,4%	14,7%	14,2%	+0,8%	↑
No, non sarebbe lo stesso	86,6%	80,2%	80,5%	-6,1%	↓
Non sa/Non risponde/Senza opinione	0,0%	5,1%	5,3%	+5,3%	↑

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia per "No, non sarebbe lo stesso" nel 2025 è dell'87,2%.*

Se chiudessero la sua filiale bancaria lei...

Opzione di risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Andrebbe in un'altra filiale bancaria	54,5%	43,8%	43,6%	-10,9%	↓
Andrebbe in un ufficio postale	10,6%	14,2%	14,5%	+3,9%	↑
Utilizzerebbe l'online banking	30,3%	40,7%	40,9%	+10,6%	↑

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia per "Si recherebbe ad un'altra filiale" nel 2025 è del 47,3%.*

Qualcuno della tua famiglia o tra le persone che conosci ha preferito lasciare il proprio comune per l'assenza di filiali bancarie o altri servizi essenziali?

Opzione di risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Si	11,9%	13,5%	14,4%	+2,5%	↑
No	73,1%	74,1%	74,1%	+1,0%	↑
Non sa/Non risponde/Senza opinione	15,0%	12,4%	11,4%	-3,6%	↓

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia per "Si" nel 2025 è del 16,9%.*

In generale secondo lei quanto influisce la mancanza di una banca per la scelta di vivere o abbandonare il comune di residenza

Opzione di risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Molto	30,3%	14,1%	27,2%	-3,1%	↓
Abbastanza	36,4%	33,5%	35,2%	-1,2%	↓
Poco	19,7%	31,4%	27,3%	+7,6%	↑
Per nulla	13,6%	14,1%	5,2%	-8,4%	↓
Non sa/Non risponde/Senza opinione	0,0%	6,9%	5,1%	+5,1%	↑
Molto+Abbastanza	66,7%	47,6%	62,4%	-4,3%	↓

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia per "Molto+Abbastanza" nel 2025 è del 69,3%.*

Quanto influisce la prossimità di una filiale bancaria sulla sua propensione all'investimento in prodotti finanziari

Opzione di Risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Molto	31,3%	32,3%	35,4%	+4,1%	↑
Abbastanza	32,0%	31,7%	33,9%	+1,9%	↑
Poco	26,9%	21,5%	13,6%	-13,3%	↓
Per nulla	7,5%	12,4%	9,1%	+1,6%	↑

Non sa/Non risponde/Senza opinione	2,3%	2,1%	8,0%	+5,7%	↑
Molto+Abbastanza	74,7%	81,2%	82,1%	+7,4%	↑

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia per "Molto+Abbastanza" nel 2025 è del 76,4%.*

Immaginando delle nuove forme di contatto e vicinanza tra banca e cittadino quali tra queste potrebbero essere a lei gradite in assenza di una filiale bancaria?

Opzione di risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Furgoncino itinerante	7,5%	6,5%	5,4%	-2,1%	↓
Corner informativo	19,4%	18,9%	18,7%	-0,7%	↓
Spazio nel Comune	44,8%	41,2%	43,1%	-1,7%	↓
Nessuno di questi	34,3%	31,7%	30,2%	-4,1%	↓
Non sa/Non risponde/Senza opinione	0,0%	2,1%	1,7%	+1,7%	↑

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia per lo "Spazio in comune" nel 2025 è del 51,9%.*

In definitiva quanto è soddisfatto della riduzione/chiusura delle filiali degli sportelli bancari nel luogo in cui vive

Opzione di risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Molto	1,5%	3,2%	2,0%	+0,5%	↑
Abbastanza	6,1%	5,9%	4,1%	-2,0%	↓
Poco	19,7%	26,9%	31,2%	+11,5%	↑
Per nulla	63,6%	55,4%	59,6%	-4,0%	↓
Non sa/Non risponde/Senza opinione	9,1%	8,6%	3,3%	-5,8%	↓
Poco+Per nulla	83,3%	82,3%	90,8%	+7,5%	↑

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia per "Poco+Per nulla" nel 2025 è del 94,6%. L'insoddisfazione pugliese (90,8%) ha registrato un incremento costante nell'ultimo triennio.*

I FOCUS[1] 2025

1) FOCUS SPOPOLAMENTO - "DALLE ZONE RURALI ALLE GRANDI CITTÀ: L'IMPATTO TERRITORIALE"

Lei crede che la chiusura delle filiali/sportelli fisici delle banche rappresenti un fattore di marginalizzazione e un impulso indiretto allo spopolamento dei piccoli comuni e delle realtà rurali italiane?

Opzione di Risposta	Puglia (%)
Molto	48,9%
Abbastanza	35,4%
Poco	9,6%
Per nulla	2,9%
Non sa/Non risponde/Senza opinione	3,2%
Molto+Abbastanza	84,3%

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia (Molto+Abbastanza) è dell'81,7%. Regione max: Basilicata e Calabria (87,8%). Regione min: Lombardia (75,9%).*

Quanto è d'accordo con l'affermazione "La chiusura degli sportelli bancari rappresenta un fattore di impoverimento economico, sociale e culturale delle comunità"?

Opzione di Risposta	Puglia (%)
Molto	51,8%
Abbastanza	35,1%
Poco	7,8%
Per nulla	1,9%
Non sa/Non risponde/Senza opinione	3,4%
Molto+Abbastanza	86,9%

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia (Molto+Abbastanza) è dell'84,3%. Regione max: Basilicata (89,0%). Regione min: Lombardia (80,9%).*

Da quando non ha più/o nel caso non avesse più una filiale bancaria vicino a lei...? (Comportamenti concreti)

Opzione di Risposta	Puglia (%)
Ha seguito la sua filiale nel luogo più vicino	31,1%
Ha cambiato filiale bancaria	24,9%
Ha sostituito i servizi con quelli online	24,8%
Tiene più denaro contante con sé / a casa	24,5%
Pensa che il suo Paese/quartiere verrà abbandonato	23,2%
Crede che non avrà uno sviluppo economico-sociale	17,4%
È stato contattato da consulenti di altre banche	16,0%
Non sa/Non risponde/Senza opinione	2,9%

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia per "Ha cambiato filiale bancaria" è del 30,6%. In Puglia la maggior parte dei cittadini preferisce seguire la propria filiale fisica anche se lontana.*

[1] *Indagine demoscopica condotta dall'istituto di ricerca Lab21.01. Il sondaggio è stato realizzato con metodologia CATI (intervista telefonica) – CAWI (intervista web).*

2) IL FENOMENO DELL'USURA

Quanto crede che la chiusura di filiali bancarie/sportelli bancari possa contribuire al diffondersi del fenomeno dell'usura?

Opzione di Risposta	Puglia (%)
Molto	46,1%
Abbastanza	35,7%
Poco	11,2%
Per nulla	3,0%
Non sa/Non risponde/Senza opinione	4,0%
Molto+Abbastanza	81,8%

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia (Molto+Abbastanza) è del 77,9%.*

Lei quanto crede che perdere riferimenti istituzionali e servizi essenziali per il cittadino possa aprire spazi alla criminalità organizzata?

Opzione di Risposta	Puglia (%)
Molto	55%
Abbastanza	32,1%
Poco	7,8%
Per nulla	1,8%
Non sa/Non risponde/Senza opinione	3,3%
Molto+Abbastanza	87,1%

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia (Molto+Abbastanza) è dell'83,5%.*

Secondo lei, da quando sono stati ridotti o eliminati del tutto gli sportelli quanto è aumentato il fenomeno dell'usura nel suo territorio?

Opzione di Risposta	Puglia (%)
Molto	41,1%
Abbastanza	32,8%
Poco	17,6%
Per nulla	4,6%
Non sa/Non risponde/Senza opinione	3,9%
Molto+Abbastanza	73,9%

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia (Molto+Abbastanza) è del 67,9%.*

3)L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE E LE TRUFFE TELEMATICHE

Quanto ritiene che la progressiva sostituzione degli sportelli fisici con servizi digitali basati su IA abbia aumentato la vulnerabilità dei cittadini alle truffe telematiche?

Opzione di Risposta	Puglia (%)
Molto	51,4%
Abbastanza	32%
Poco	9,6%
Per nulla	1,8%
Non sa/Non risponde/Senza opinione	5,2%
Molto+Abbastanza	83,4%

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia (Molto+Abbastanza) è dell'81%.*

Secondo lei, la chiusura delle filiali e la conseguente riduzione dell'assistenza bancaria "umana" quanto può incidere sulla capacità dei cittadini di difendersi da phishing, frodi online e attacchi informatici?

Opzione di Risposta	Puglia (%)
Molto	58,7%
Abbastanza	31,0%
Poco	6,2%
Per nulla	1,4%
Non sa/Non risponde/Senza opinione	2,7%
Molto+Abbastanza	89,7%

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia (Molto+Abbastanza) è dell'86%.*

Quanto si fida degli strumenti di intelligenza artificiale utilizzati dalle banche per rilevare attività sospette e prevenire truffe telematiche?

Opzione di Risposta	Puglia (%)
Molto	13,4%
Abbastanza	39,0%
Poco	32,2%
Per nulla	10,9%
Non sa/Non risponde/Senza opinione	4,5%
Molto+Abbastanza	52,4%

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia (Molto+Abbastanza) è del* 58,5%. *Regione max: Trentino-Alto Adige (63,5%). Regione min: Calabria (49,1%).*

Quanto ritiene di essere adeguatamente preparato a riconoscere una potenziale truffa digitale (sms fraudolenti, email falsificate, accessi non autorizzati, ecc.)?

Opzione di Risposta	Puglia (%)
Molto	15,0%
Abbastanza	42,9%
Poco	30,1%
Per nulla	7,3%
Non sa/Non risponde/Senza opinione	4,7%
Molto+Abbastanza	57,9%

***Nota**: a livello nazionale il dato Italia (Molto+Abbastanza) è del* 62,1%. *Regione max: Trentino-Alto Adige (67,6%). Regione min: Sicilia (54,8%).*

Quali strumenti considera più utili per ridurre i rischi di truffe telematiche? (max 2 risp.)

Opzione di Risposta	Puglia (%)
Presenza minima garantita di sportelli fisici	43,9%
Formazione obbligatoria alla cittadinanza	33,4%
Maggiori investimenti in IA anti-frode	27,8%
Numero verde nazionale assistenza	26,4%
Comunicazione più chiara dalle banche	22,6%
Non sa/Non risponde/Senza opinione	1,7%

Nota: *a livello nazionale il dato Italia per la "Presenza minima garantita" è del 40,8%. Regione Max: Calabria (46,4%); Regione Min: Lazio (37,1%)*