UIL CREDITO ESATTORIE E ASSICURAZIONI

UFFICIO
COMUNICAZIONE NAZIONALE

Comunicato stampa

Uilca, desertificazione bancaria in Toscana: indice di insoddisfazione al 93%

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 7 impatta sullo spopolamento, per 8 rappresenta un fattore di marginalizzazione, incide sulle truffe online e favorisce l'usura

Firenze, 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 esposti 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 **Toscana nove persone su dieci sono insoddisfatte** (93,5%) per la riduzione o chiusura delle filiali nel luogo in cui vivono; 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 TOSCANA. Dal 2020 al 2025 i comuni serviti da banche in Toscana sono diminuiti del 5,4%, da 260 a 246. Ogni mese sono stati chiusi, in media, 6,0 sportelli bancari. Nel periodo considerato le filiali sono passate da 1.778 nel 2020 a 1.418 nel 2025, registrando un calo del 20,2%. Ad oggi sono 55.117 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 **sette persone su dieci** (74,3%) la prossimità di una filiale influisce "molto + abbastanza" sulla propensione a investire
- per **otto su dieci** (83,2%) la banca fisica è un luogo utile per avere supporto e assistenza
- per **sette persone su dieci** (69,8%) 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** (80,7%) in Toscana la chiusura delle filiali rappresenta un fattore di marginalizzazione del territorio
- **truffe informatiche:** per **otto persone su dieci** (85,2%) la riduzione dell'assistenza bancaria "umana" incide sulla capacità dei cittadini di difendersi dalle truffe
- **rischio usura:** per **otto su dieci** (77,9%) la scomparsa delle filiali contribuisce al diffondersi dell'usura

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 58,7% degli intervistati ha dichiarato di aver acquisito informazioni attraverso i *media*; il 34,8% attraverso il passaparola o con il confronto con parenti e amici; il 31,5% attraverso l'esperienza personale legata a chiusura o riduzione dei servizi della propria filiale e il 7,9% 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

UIL CREDITO ESATTORIE E ASSICURAZIONI

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%	17,3%	18,9%	-0,8%	↓
Si, solo banca	67,2%	65,1%	64,2%	-3,0%	↓
Si, solo posta	13,1%	16,7%	16,1%	+3,0%	↑
Nessuna delle due	0,0%	0,4%	0,2%	+0,2%	↑
Non sa, non risponde, senza opinione	0,0%	0,5%	0,6%	+0,6%	↑

Nota: *a livello nazionale il dato Italia per l'opzione "Si, solo banca" nel 2025 è del 65,3%.*

Generalmente ogni quanto tempo si reca nella sua filiale bancaria					
Opzione di Risposta	**2023 (%)**	**2024 (%)**	**2025 (%)**	**Δ 23-25 (%)**	**Trend**
1 volta a settimana	13,1%	14,8%	14,6%	+1,5%	↑
1 volta al mese	50,8%	51,7%	54,7%	+3,9%	↑
1 volta ogni 6 mesi	18,0%	16,9%	16,9%	-1,1%	↓
1 volta l'anno	8,2%	7,8%	7,0%	-1,2%	↓
Mai	9,8%	6,2%	5,3%	-4,5%	↓
Non sa, non risponde, senza opinione	0,1%	2,6%	1,5%	+1,4%	↑

Nota: *a livello nazionale il dato Italia per la frequenza "1 volta al mese" nel 2025 è del 33,9%. La Toscana registra un valore di frequentazione mensile sensibilmente superiore alla media nazionale.*

…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	52,5%	50,1%	49,7%	-2,8%	↓
Investimenti/finanziamenti	24,6%	25,9%	27,1%	+2,5%	↑
Pagamenti	34,4%	33,8%	32,7%	-1,7%	↓
Altre operazioni	32,8%	29,3%	29,7%	-3,1%	↓

Nota: *a livello nazionale il dato Italia per il "Prelievo contanti" nel 2025 è del 44,52%. In Toscana il ricorso allo sportello per il contante rimane superiore alla media.*

Lei personalmente quanto ha recepito la mancanza/riduzione dello sportello filiale della banca					
Opzione di Risposta	**2023 (%)**	**2024 (%)**	**2025 (%)**	**Δ 23-25 (%)**	**Trend**
Molto	39,3%	43,2%	44,9%	+5,6%	↑
Abbastanza	27,9%	29,1%	29,1%	+1,2%	↑
Poco	29,5%	20,3%	17,8%	-11,7%	↓
Per nulla	3,3%	3,1%	2,1%	-1,2%	↓
Non sa, non risponde, senza opinione	0,0%	4,3%	6,1%	+6,1%	↑
Molto + Abbastanza	67,2%	72,3%	74,0%	+6,8%	↑

Nota: *a livello nazionale il dato Italia per "Molto + Abbastanza" nel 2025 è del 71,5%. In Toscana la percezione del disagio è in costante crescita.*

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

Secondo lei quanto servono i servizi bancari in un comune

Opzione di Risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Molto	75,4%	73,8%	74,2%	-1,2%	↓
Abbastanza	23,0%	23,8%	23,6%	+0,6%	↑
Poco	0,0%	1,2%	0,8%	+0,8%	↑
Per nulla	1,6%	0,3%	0,2%	-1,4%	↓
Non sa/non risponde/Senza opinione	0,0%	0,9%	1,2%	+1,2%	↑
Molto+Abbastanza	98,4%	97,6%	97,8%	-0,6%	↓

Nota: *a livello nazionale il dato Italia per "Molto + Abbastanza" nel 2025 è del 92,7%. I toscani attribuiscono ai servizi bancari un'utilità superiore alla media nazionale.*

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	77,0%	78,9%	79,2%	+2,2%	↑
Abbastanza	18,0%	19,1%	19,2%	+1,2%	↑
Poco	3,4%	0,8%	0,3%	-3,1%	↓
Per nulla	1,6%	0,2%	0,2%	-1,4%	↓
Non sa/non risponde/Senza opinione	0,0%	1,0%	1,1%	+1,1%	↑
Molto + Abbastanza	95,0%	98,0%	98,4%	+3,4%	↑

Nota: *a livello nazionale il dato Italia per "Molto + Abbastanza" nel 2025 è del 91,59%.*

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

Opzione di Risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Un luogo sicuro dove custodire i propri risparmi	29,5%	32,8%	34,1%	+4,6%	↑
Un luogo utile per supporto e assistenza	80,3%	82,1%	83,2%	+2,9%	↑
Un luogo ormai inutile dato l'online	3,3%	2,8%	1,1%	-2,2%	↓
Un luogo pericoloso che attira malviventi	0,0%	0,7%	0,4%	+0,4%	↑

Nota: *a livello nazionale il dato Italia per "Un luogo utile per supporto e assistenza" nel 2025 è del 74,1%. In Toscana questo valore è significativamente più alto.*

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	6,6%	7,2%	7,4%	+0,8%	↑
Impiego più tempo per raggiungere la banca	52,5%	59,7%	60,8%	+8,3%	↑
Sono costretto a tenere i risparmi a casa	4,9%	5,8%	5,9%	+1,0%	↑
Utilizzo i servizi on line sostitutivi	23,0%	22,1%	23,4%	+0,4%	↑

Nota: *a livello nazionale il dato Italia per "Impiego più tempo per raggiungere la banca" nel 2025 è del 53,8%. Il disagio negli spostamenti per i toscani è superiore alla media.*

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	8,3%	6,1%	5,9%	-2,4%	↓
No, non sarebbe lo stesso	90,0%	92,3%	92,8%	+2,8%	↑
Non sa/non risponde/Senza opinione	1,7%	1,6%	1,3%	-0,4%	↓

Nota: *a livello nazionale il dato Italia per "No, non sarebbe lo stesso" nel 2025 è dell'87,2%. In Toscana l'insostituibilità della filiale fisica è tra le più alte d'Italia.*

Se chiudessero la sua filiale bancaria lei...

Opzione di Risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Andrebbe in un'altra filiale bancaria	52,5%	50,1%	48,9%	-3,6%	↓
Andrebbe in un ufficio postale	27,1%	34,2%	33,7%	+6,6%	↑
Utilizzerebbe l'online banking	10,2%	12,6%	13,2%	+3,0%	↑

Nota: *a livello nazionale il dato Italia per "Si recherebbe in 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	14,8%	25,8%	26,0%	+11,2%	↑
No	68,9%	69,7%	69,0%	+0,1%	↑
Non sa/non risponde/Senza opinione	16,3%	4,5%	5,0%	-11,3%	↓

Nota: *a livello nazionale il dato Italia per l'opzione "Si" nel 2025 è del 16,9%. In Toscana il fenomeno è molto più accentuato che nella media nazionale.*

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	31,1%	32,8%	32,1%	+1,0%	↑
Abbastanza	31,1%	38,9%	37,7%	+6,6%	↑
Poco	21,3%	16,7%	16,9%	-4,4%	↓
Per nulla	8,2%	6,7%	7,5%	-0,7%	↓
Non sa/non risponde/Senza opinione	8,3%	4,9%	5,8%	-2,5%	↓
Molto + Abbastanza	62,2%	71,7%	69,8%	+7,6%	↑

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	37,3%	40,3%	39,1%	+1,8%	↑
Abbastanza	35,6%	36,2%	35,2%	-0,4%	↓
Poco	18,6%	17,8%	17,9%	-0,7%	↓
Per nulla	3,4%	3,1%	4,1%	+0,7%	↑
Non sa/non risponde/Senza opinione	5,1%	2,6%	3,7%	-1,4%	↓
Molto + Abbastanza	72,9%	76,5%	74,3%	+1,4%	↑

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	9,8%	12,3%	12,1%	+2,3%	↓
Corner informativo	9,8%	27,8%	27,9%	+18,1%	↑
Spazio nel Comune	26,2%	50,3%	51,2%	+25,0%	↑
Nessuno di questi	45,9%	20,1%	20,3%	-25,6%	↓

Nota: *a livello nazionale il dato Italia per lo "Spazio in comune" nel 2025 è del 51,91%.*

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	3,3%	1,9%	1,6%	-1,7%	↓
Abbastanza	6,6%	3,8%	2,9%	-3,7%	↓
Poco	16,4%	22,1%	23,1%	+6,7%	↑
Per nulla	68,9%	69,6%	70,4%	+1,5%	↑
Non sa/non risponde/Senza opinione	4,8%	2,6%	2,0%	-2,8%	↓
Poco + Per nulla	85,3%	91,7%	93,5%	+8,2%	↑

Nota: *a livello nazionale il dato Italia per "Poco + Per nulla" nel 2025 è del 94,6%.*

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	Toscana (%)
Molto	45,8%
Abbastanza	34,9%
Poco	11,4%
Per nulla	3,6%
Non sa/non risponde/Senza opinione	4,3%
Molto+Abbastanza	80,7%

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	Toscana (%)
Molto	47,3%
Abbastanza	36,8%
Poco	9,4%
Per nulla	2,3%
Non sa/non risponde/Senza opinione	4,2%
Molto+Abbastanza	84,1%

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	Toscana (%)
Ha cambiato filiale bancaria	32,9%
Ha sostituito i servizi con quelli online	27,3%
Ha seguito la sua filiale nel luogo più vicino	24,4%
Tiene più denaro contante con sé / a casa	19,6%
Pensa che il suo Paese/quartiere verrà abbandonato	17,1%
Crede che non avrà uno sviluppo economico-sociale	12,8%
È stato contattato da consulenti di altre banche	11,0%
Non sa/non risponde/Senza opinione	4,2%

Nota: *a livello nazionale il dato Italia per "Ha cambiato filiale bancaria" è del 30,6%. Regione Max: Emilia-Romagna (36,8%); Regione Min: Abruzzo (22,8%).*

[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/sportelli bancari possa contribuire al diffondersi del fenomeno dell'usura?

Opzione di Risposta	Toscana (%)
Molto	41,2%
Abbastanza	36,7%
Poco	14,2%
Per nulla	3,2%
Non sa/non risponde/Senza opinione	4,7%
Molto+Abbastanza	77,9%

Nota: *a livello nazionale il dato Italia (Molto + Abbastanza) è del 77,9%. Regione Max: Calabria (84,2%); Regione Min: Veneto (73,9%).*

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

Opzione di Risposta	Toscana (%)
Molto	47,4%
Abbastanza	35,6%
Poco	10,1%
Per nulla	2,6%
Non sa/non risponde/Senza opinione	4,3%
Molto+Abbastanza	83,0%

Nota: *a livello nazionale il dato Italia (Molto + Abbastanza) è dell'83,5%. Regione Max: Calabria (90,0%); Regione Min: Lombardia (79,9%).*

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

Opzione di Risposta	Toscana (%)
Molto	33,1%
Abbastanza	35,4%
Poco	21,1%
Per nulla	7,0%
Non sa/Non risponde/Senza opinione	3,4%
Molto+Abbastanza	68,5%

Nota*: a livello nazionale il dato Italia (Molto+Abbastanza) è del 67,9%. Regione max: Calabria (77,1%). Regione min: Veneto (62,1%).*

3) L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE E LE TRUFFE TELEMATICHE

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

Opzione di Risposta	Toscana (%)
Molto	44,1%
Abbastanza	36,7%
Poco	12,8%
Per nulla	2,4%
Non sa/non risponde/Senza opinione	4,0%
Molto+Abbastanza	80,8%

Nota: *a livello nazionale il dato Italia (Molto + Abbastanza) è dell'81,0%. Regione max: Calabria (85,7%). Regione min: Trentino-Alto Adige (78,0%).*

Quanto la riduzione dell'assistenza bancaria "umana" incide sulla capacità dei cittadini di difendersi da phishing e frodi online?

Opzione di Risposta	Toscana (%)
Incide molto	51,1%
Incide abbastanza	34,1%
Incide poco	9,3%
Per nulla	2,0%
Non sa/non risponde/Senza opinione	3,5%
Molto+Abbastanza	85,2%

Nota: *a livello nazionale il dato Italia (Molto + Abbastanza) è dell'86,0%. Regione max: Calabria (91,5%). Regione min: Lombardia (82,9%).*

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

Opzione di Risposta	Toscana(%)
Molto	17,8%
Abbastanza	44,7%
Poco	24,7%
Per nulla	6,0%
Non sa/Non risponde/Senza opinione	6,8%
Molto+Abbastanza	62,5%

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	Toscana(%)
Molto	17,9%
Abbastanza	45,7%
Poco	26,9%
Per nulla	5,7%
Non sa/Non risponde/Senza opinione	3,8%
Molto+Abbastanza	63,6%

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	Toscana (%)
Presenza minima garantita di sportelli fisici	39,4%
Formazione obbligatoria alla cittadinanza	35,7%
Maggiori investimenti in IA anti-frode	30,1%
Numero verde nazionale assistenza	26,8%
Comunicazione più chiara dalle banche	23,0%
Non sa/Non risponde/Senza opinione	2,1%

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%).*