

IL RAPPORTO 2025¹

LEI UTILIZZA LA BANCA O LA POSTA PER GESTIRE IL SUO DENARO?

Opzione di risposta	2023 (%)	2024(%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Si entrambe	17,91%	17,18%	17,00%	-0,91%	↓
Si, solo banca	69,23%	65,42%	65,30%	-3,93%	↓
Si, solo posta	8,70%	13,79%	14,50%	+5,80%	↑
Nessuna delle due	2,40%	1,10%	1,20%	-1,20%	↓
Non sa non risponde	1,76%	2,53%	2,00%	+0,24%	↑

Top 10 regioni - opzione: Si, solo banca

1. **Trentino-Alto Adige:** 83,5%
2. **Emilia-Romagna:** 79,1%
3. **Veneto:** 77,6%
4. **Friuli Venezia Giulia:** 76,9%
5. **Liguria:** 75,8%
6. **Calabria:** 70,1%
7. **Val d'Aosta:** 70,1%
8. **Basilicata:** 67,9%
9. **Lombardia:** 67,3%
10. **Puglia:** 66,2%

Regione con dato più basso **Sicilia:** 43,4%

GENERALMENTE OGNI QUANTO TEMPO SI RECA NELLA SUA FILIALE BANCARIA?

Opzione di risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
1 volta a settimana	22,40%	20,79%	19,70%	-2,70%	↓
1 volta al mese	30,03%	33,16%	33,90%	+3,87%	↑
1 volta ogni 6 mesi	21,02%	22,61%	23,60%	+2,58%	↑
1 volta l'anno	13,83%	13,10%	13,50%	-0,33%	↓
Mai	9,81%	7,09%	6,70%	-3,11%	↓
Non sa, non risponde	2,92%	3,27%	2,60%	-0,32%	↓

Top 10 regioni - opzione: 1 volta al mese

1. **Toscana:** 54,7%
2. **Lazio:** 43,2%

¹ Indagine demoscopica condotta dall'istituto di ricerca Lab21.01. Il sondaggio, realizzato con metodologia CATI (intervista telefonica) – CAWI (intervista web), ha coinvolto un campione rappresentativo di 3.300 persone, di cui il 50,9% donne e il 49,1% uomini, dai 18 ai +65 anni, pari al 45,5% della forza lavoro e con un titolo di studio laurea/master pari al 29,1%.

3. **Umbria:** 43,2%
 4. **Marche:** 42,2%
 5. **Sardegna:** 41,5%
 6. **Puglia:** 38,8%
 7. **Val d'Aosta:** 35,5%
 8. **Emilia-Romagna:** 34,6%
 9. **Sicilia:** 34,4%
 10. **Veneto:** 34,4%
- Regione con dato più basso **Basilicata:** 16,7%

COSA SI FA IN BANCA?

Opzione di risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Prelievo contanti	43,50%	44,88%	44,52%	+1,02%	↑
Investimenti/finanziamenti	25,97%	26,16%	26,87%	+0,90%	↑
Pagamenti	31,77%	33,60%	33,51%	+1,74%	↑
Altre operazioni	35,57%	35,88%	36,35%	+0,78%	↑

Top 10 regioni - opzione: Prelievo contanti

1. **Puglia:** 56,2%
 2. **Sardegna:** 54,9%
 3. **Calabria:** 54,9%
 4. **Lombardia:** 54,6%
 5. **Emilia-Romagna:** 51,6%
 6. **Toscana:** 49,7%
 7. **Veneto:** 49,7%
 8. **Umbria:** 44,9%
 9. **Friuli Venezia Giulia:** 44,8%
 10. **Sicilia:** 43,1%
- Regione con dato più basso **Marche:** 31,6%

LEI PERSONALMENTE QUANTO HA RECEPITO LA MANCANZA/RIDUZIONE DELLO SPORTELLO FILIALE DELLA BANCA?

Opzione di risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Molto	35,72%	39,00%	39,90%	+4,18%	↑
Abbastanza	27,78%	31,22%	31,60%	+3,82%	↑
Poco	21,22%	17,92%	16,80%	-4,42%	↓
Per nulla	11,74%	7,75%	7,10%	-4,64%	↓
Non sa, non risponde	3,55%	4,12%	4,60%	+1,05%	↑
Molto + Abbastanza	63,50%	70,22%	71,50%	+8,00%	↑

Top 10 regioni - opzione: Molto + Abbastanza

1. **Basilicata:** 82,8%
2. **Piemonte:** 82,5%
3. **Calabria:** 80,4%
4. **Veneto:** 77,2%
5. **Liguria:** 76,0%
6. **Emilia-Romagna:** 74,9%
7. **Sicilia:** 74,4%
8. **Toscana:** 74,0%
9. **Sardegna:** 73,6%
10. **Lombardia:** 72,5%

Regione con dato più basso **Molise:** 59,7%

SECONDO LEI QUANTO SERVONO I SERVIZI BANCARI IN UN COMUNE?

Opzione di risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Molto	62,47%	64,96%	65,70%	+3,23%	↑
Abbastanza	24,89%	26,69%	27,00%	+2,11%	↑
Poco	6,00%	4,46%	3,20%	-2,80%	↓
Per nulla	1,99%	1,41%	1,30%	-0,69%	↓
Non sa/non risponde	4,64%	2,48%	2,80%	-1,84%	↓
Molto + Abbastanza	87,36%	91,65%	92,70%	+5,34%	↑

Top 10 regioni - opzione: Molto + Abbastanza

1. **Calabria:** 99,5%
2. **Sardegna:** 98,9%
3. **Toscana:** 97,8%
4. **Liguria:** 97,1%
5. **Piemonte:** 96,9%
6. **Lazio:** 96,9%
7. **Val d'Aosta:** 96,5%
8. **Lombardia:** 96,3%
9. **Veneto:** 95,8%
10. **Trentino-Alto Adige:** 95,4%

Regione con dato più basso **Sicilia:** 72,7%

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	63,93%	67,12%	67,63%	+3,70%	↑

Abbastanza	22,37%	23,54%	23,96%	+1,59%	↑
Poco	8,44%	5,00%	4,11%	-4,33%	↓
Per nulla	3,36%	2,10%	1,82%	-1,54%	↓
Non sa/non risponde	1,90%	2,23%	2,48%	+0,58%	↑
Molto + Abbastanza	86,30%	90,66%	91,59%	+5,29%	↑

Top 10 regioni - opzione: Molto + Abbastanza

1. **Sardegna:** 99,3%
2. **Toscana:** 98,4%
3. **Piemonte:** 98,0%
4. **Friuli-Venezia Giulia:** 97,7%
5. **Calabria:** 96,9%
6. **Umbria:** 96,5%
7. **Veneto:** 96,5%
8. **Puglia:** 96,1%
9. **Lombardia:** 94,8%
10. **Marche:** 93,1%

Regione con dato più basso **Campania:** 73,5%

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	38,42%	40,79%	39,27%	+0,85%	↑
Un luogo utile per avere supporto e assistenza per quanto riguarda risparmi, investimenti e prestiti	73,58%	76,83%	74,08%	+0,50%	↑
Un luogo ormai inutile dato che si può fare tutto on line	8,55%	6,37%	5,80%	-2,75%	↓
Un luogo pericoloso che può attirare malviventi e criminalità organizzata	1,20%	2,15%	1,95%	+0,75%	↑

Top 10 regioni - opzione: Un luogo utile per avere supporto e assistenza...

1. **Calabria:** 90,5%;
2. **Puglia:** 89,4%;
3. **Sardegna:** 88,7%;
4. **Piemonte:** 86,7%;
5. **Val d'Aosta:** 84,3%;
6. **Emilia-Romagna:** 83,7%;

7. **Toscana:** 83,2%;
 8. **Friuli Venezia Giulia:** 81,2%;
 9. **Trentino-Alto Adige:** 80,4%;
 10. **Veneto:** 79,7%.
- Regione con dato più basso **Umbria:** 24,3%

DA QUANDO NON HO PIÙ LO SPORTELLO BANCARIO VICINO A ME...? (MAX 2 RISP)

Opzione di risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Sono costretta/o ad aspettare la disponibilità di familiari e amici che mi possano accompagnare	10,95%	11,88%	12,02%	+1,07%	↑
Devo impiegare più tempo per raggiungere la banca	48,80%	53,25%	53,80%	+5,00%	↑
Sono costretto a tenere i miei risparmi a casa	3,33%	4,56%	4,64%	+1,31%	↑
Utilizzo i servizi on line sostitutivi	31,39%	31,42%	32,21%	+0,82%	↑

Top 10 regioni - opzione: Devo impiegare più tempo per raggiungere la banca

1. **Piemonte:** 61,4%
2. **Val d'Aosta:** 61,2%
3. **Toscana:** 60,8%
4. **Marche:** 59,2%
5. **Abruzzo:** 58,7%
6. **Emilia-Romagna:** 57,9%
7. **Calabria:** 57,8%
8. **Liguria:** 57,1%
9. **Umbria:** 56,8%
10. **Veneto:** 55,7%

Regione con dato più basso **Campania:** 39,7%

SE CHIUDESSERO LO SPORTELLO BANCARIO E INSTALLASSERO UN BANCOMAT PER LEI SAREBBE LO STESSO?

Opzione di risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Sì, sarebbe lo stesso	15,65%	10,55%	9,80%	-5,85%	↓
No, non sarebbe lo stesso	82,08%	86,06%	87,20%	+5,12%	↑
Non sa/non risponde	2,27%	3,38%	3,00%	+0,73%	↑

Top 10 regioni - opzione: No, non sarebbe lo stesso

1. **Toscana:** 92,8%

2. **Basilicata:** 92,1%
 3. **Liguria:** 91,3%
 4. **Sardegna:** 91,2%
 5. **Calabria:** 90,1%
 6. **Molise:** 89,4%
 7. **Lazio:** 89,3%
 8. **Friuli Venezia Giulia:** 89,1%
 9. **Puglia:** 88,9%
 10. **Sicilia:** 88,5%
- Regione con dato più basso **Val d'Aosta:** 79,2%

SE CHIUDESSERO LA SUA FILIALE BANCARIA LEI...?

Opzione di risposta	2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)	Δ 23-25 (%)	Trend
Si recherebbe in un'altra filiale bancaria	48,49%	47,94%	47,30%	-1,19%	↓
Si recherebbe in un ufficio postale	18,26%	23,32%	23,60%	+5,34%	↑
Utilizzerebbe i servizi della banca online (app, sito internet della banca etc)	25,41%	24,92%	25,40%	-0,01%	↓

Top 10 regioni - opzione: Si recherebbe in un'altra filiale bancaria

1. **Val d'Aosta:** 61,4%
2. **Puglia:** 56,2%
3. **Piemonte:** 54,9%
4. **Calabria:** 52,1%
5. **Lombardia:** 51,7%
6. **Liguria:** 50,9%
7. **Campania:** 50,2%
8. **Basilicata:** 49,8%
9. **Veneto:** 49,1%
10. **Toscana:** 48,9%

Regione con dato più basso **Abruzzo:** 33,2%

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
Sì	13,80%	16,56%	16,90%	+3,10%	↑
No	74,88%	75,92%	75,20%	+0,32%	↑
Non sa/non risponde	11,31%	7,51%	7,90%	-3,41%	↓

Top 10 regioni - opzione: Sì

1. **Sardegna:** 32,4%
2. **Toscana:** 26,0%
3. **Lazio:** 22,2%
4. **Calabria:** 21,2%
5. **Piemonte:** 18,3%
6. **Lombardia:** 17,5%
7. **Sicilia:** 16,9%
8. **Friuli Venezia Giulia:** 16,2%
9. **Basilicata:** 15,7%
10. **Umbria:** 15,6%

Regione con dato più basso **Campania:** 8,2%

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	25,61%	29,58%	30,00%	+4,39%	↑
Abbastanza	36,34%	39,13%	39,30%	+2,96%	↑
Poco	23,68%	18,83%	18,00%	-5,68%	↓
Per nulla	9,78%	7,00%	6,70%	-3,08%	↓
Non sa/non risponde	4,59%	5,46%	6,00%	+1,41%	↑
Molto + Abbastanza	61,95%	68,71%	69,30%	+7,35%	↑

Top 10 regioni - opzione: Molto + Abbastanza

1. **Calabria:** 80,5%
2. **Basilicata:** 79,1%
3. **Piemonte:** 78,5%
4. **Lombardia:** 77,4%
5. **Veneto:** 76,9%
6. **Liguria:** 75,4%
7. **Sardegna:** 73,0%
8. **Puglia:** 71,6%
9. **Val d'Aosta:** 70,1%
10. **Toscana:** 69,8%

Regione con dato più basso **Molise:** 58,0%

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	32,46%	36,32%	37,20%	+4,74%	↑
Abbastanza	36,31%	39,13%	39,20%	+2,89%	↑

Poco	16,59%	14,12%	13,30%	-3,29%	↓
Per nulla	9,69%	5,69%	5,20%	-4,49%	↓
Molto + Abbastanza	68,77%	75,45%	76,40%	+7,63%	↑

Top 10 regioni – opzione: Molto + Abbastanza

1. **Calabria:** 98,5%
2. **Piemonte:** 87,0%
3. **Sardegna:** 85,7%
4. **Abruzzo:** 82,9%
5. **Puglia:** 82,1%
6. **Marche:** 80,2%
7. **Emilia-Romagna:** 78,9%
8. **Veneto:** 78,2%
9. **Basilicata:** 77,9%
10. **Friuli Venezia Giulia:** 77,8%

Regione con dato più basso **Campania:** 63,4%

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	2,16%	1,39%	0,90%	-1,26%	↓
Abbastanza	4,52%	3,02%	2,60%	-1,92%	↓
Poco	23,41%	26,80%	27,30%	+3,89%	↑
Per nulla	64,61%	66,44%	67,30%	+2,69%	↑
Non sa/non risponde	5,31%	2,34%	1,90%	-3,41%	↓
Poco + Per nulla	88,02%	93,25%	94,60%	+6,58%	↑

Top 10 regioni – opzione: Poco + Per nulla

1. **Basilicata:** 98,1%
2. **Calabria:** 98,0%
3. **Molise:** 97,9%
4. **Veneto:** 97,2%
5. **Sardegna:** 96,6%
6. **Friuli Venezia Giulia:** 96,5%
7. **Piemonte:** 96,4%
8. **Sicilia:** 95,5%
9. **Liguria:** 95,4%
10. **Val d'Aosta:** 95,1%

Regione con dato più basso **Umbria:** 90,0%

LA PROPOSTA DELLA PIAZZA. Anche nel Rapporto 2025 è stato chiesto agli intervistati di ipotizzare soluzioni alternative all'abbandono delle filiali bancarie nei propri territori. Una delle forme di contatto prediletta, per il 51,9% (47,7% nel 2023), risulta essere "uno spazio dedicato all'interno del comune dove a turno si possano fissare appuntamenti settimanali con un bancario del proprio istituto di credito". Il 25,2% 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).

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	9,91%	9,89%	9,42%	-0,49%	↓
Corner informativo	21,75%	24,81%	25,16%	+3,41%	↑
Spazio nel Comune	47,71%	51,01%	51,91%	+4,20%	↑
Nessuno di questi	26,20%	22,93%	22,89%	-3,31%	↓

Top 10 regioni – opzione: Spazio nel Comune

1. **Lombardia:** 60,3%
 2. **Liguria:** 59,6%
 3. **Val d'Aosta:** 57,8%
 4. **Abruzzo:** 56,8%
 5. **Sardegna:** 56,4%
 6. **Molise:** 55,7%
 7. **Umbria:** 53,8%
 8. **Basilicata:** 52,3%
 9. **Puglia:** 51,2%
 10. **Toscana:** 51,2%
- Regione con dato più basso **Trentino-Alto Adige:** 43,1%