

Note di stabilità finanziaria e vigilanza

N. 47
Novembre 2025

Sommario

1. Introduzione
e principali conclusioni2
2. Il canale fisico di accesso
ai servizi finanziari si è
fortemente ridimensionato2
3. Il canale digitale di accesso
ai servizi finanziari si è
notevolmente diffuso5
4. L'accesso delle famiglie
ai servizi finanziari
è aumentato6
- Appendice9

*I contributi pubblicati nella serie
"Note di stabilità finanziaria
e vigilanza" riflettono le opinioni
degli autori e non impegnano
la responsabilità della
Banca d'Italia*

La riduzione degli sportelli bancari e l'aumento del ricorso ai canali digitali: evidenze sull'accesso delle famiglie ai servizi finanziari

Gioia M. Mariani, Andrea Orame**, Ilaria Supino**

Sintesi

Tra il 2008 e il 2022 il numero di sportelli bancari è diminuito di circa il 40 per cento. Il calo è stato maggiore nelle regioni settentrionali e si è intensificato a partire dal 2015. Alla riduzione degli sportelli bancari non si è associato un peggioramento nell'accesso delle famiglie ai servizi finanziari. I dati dell'Indagine sui bilanci delle famiglie, infatti, indicano che la quota di nuclei con almeno un deposito presso un intermediario (bancario o postale) è aumentata, superando il 97 per cento nel 2022 (ultimo dato disponibile). In una prima fase la crescita di tale quota è stata sostenuta dall'espansione dei servizi offerti dagli sportelli postali; successivamente la quota di nuclei con un deposito bancario è anch'essa aumentata, favorita da un maggiore ricorso al canale digitale. Rimangono differenze significative nel modo in cui le famiglie ricorrono ai canali digitali. In base ai dati dell'Indagine, nel 2022 la quota di nuclei che dichiaravano di aver fatto ricorso a forme di collegamento a distanza con intermediari era pari al 25 per cento tra quelli con un capofamiglia con più di 65 anni, a fronte del 66 per cento tra i nuclei più giovani. È plausibile che queste differenze si attenuino in futuro: quasi il 60 per cento dei nuclei con un capofamiglia di età compresa fra 51 e 64 anni, infatti, ha usato il canale digitale per accedere ai servizi finanziari.

* Dipartimento Economia e statistica; ** Analisi e ricerca economica territoriale – Torino.

1. Introduzione e principali conclusioni¹

La rete distributiva delle banche italiane è significativamente mutata nel tempo, riflettendo l'evoluzione dei loro modelli di business, i cambiamenti nelle abitudini dei consumatori e gli sviluppi tecnologici. A partire dall'inizio dello scorso decennio gli intermediari bancari hanno progressivamente ridotto la propria presenza fisica sul territorio, ampliando l'offerta di servizi fruibili da remoto.

Questa nota analizza l'andamento degli sportelli bancari, di quelli postali e del ricorso ai canali digitali da parte delle famiglie, misurando l'utilizzo dei servizi finanziari con i conti di deposito. L'analisi utilizza le segnalazioni di vigilanza, le informazioni provenienti dagli archivi anagrafici degli intermediari e i dati campionari dell'Indagine sui bilanci delle famiglie (IBF) e dell'Indagine regionale sul credito bancario (RBLs).

Le evidenze raccolte mostrano che al calo degli sportelli bancari, iniziato nel 2009 e intensificatosi negli anni successivi al 2015, non si è associato un peggioramento nell'accesso delle famiglie al sistema finanziario². In base ai dati dell'IBF, tra il 2006 e il 2016 la quota di nuclei con almeno un deposito presso un intermediario è aumentata, grazie all'espansione dei servizi postali che ha più che compensato il minor ricorso ai depositi bancari. Dal 2016 anche la quota di famiglie con un deposito bancario è tornata a crescere; questa tendenza è stata favorita da un maggiore ricorso al canale digitale. L'utilizzo di questo canale è più contenuto tra le famiglie più anziane (con un capofamiglia di età superiore a 65 anni).

La nota è organizzata come segue. La sezione 2 descrive la dinamica sottostante il graduale ridimensionamento dei punti fisici in Italia. La sezione 3 discute il ruolo crescente del ricorso ai servizi finanziari da remoto, mentre nella sezione 4 si misura l'accesso al sistema finanziario da parte delle famiglie alla luce della riconfigurazione dei canali distributivi.

2. Il canale fisico di accesso ai servizi finanziari si è fortemente ridimensionato

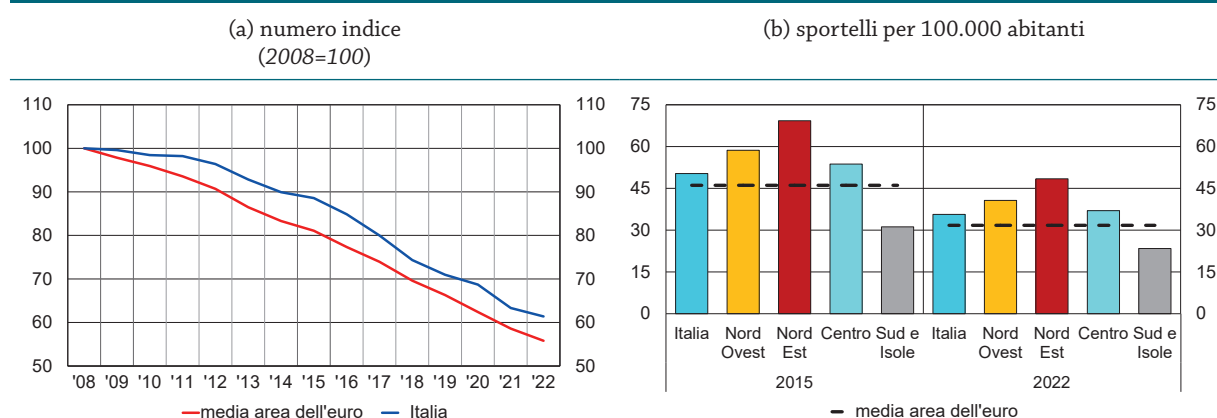
Negli ultimi 15 anni la rete territoriale delle banche ha subito profondi mutamenti. Il processo di espansione del numero degli sportelli bancari si è interrotto nel 2009 e il loro numero è successivamente iniziato a diminuire, sia per la ricerca di una maggiore efficienza operativa da parte degli intermediari sia per le importanti riorganizzazioni del settore (fig. 1.a). Il calo si è poi intensificato, riflettendo le innovazioni tecnologiche e il mutamento delle abitudini di acquisto e di pagamento della clientela: tra il 2015 e il 2022 gli sportelli bancari si sono ridotti del 30,7 per

¹ Gli autori ringraziano Massimiliano Affinito, Alessio De Vincenzo, Silvia Fabiani, Silvia Magri, Roberto Torrini e Valerio Vacca per i suggerimenti forniti. Alle elaborazioni dei dati sugli sportelli bancari e postali hanno anche contribuito: Simona Arcuti, Giuseppe Agnello, Giovanna Giuliani, Luca Mignogna e Valentina Romano con il coordinamento di Daniele Marangoni e Andrea Orame.

² In tutto il lavoro ci si riferisce ai servizi finanziari associati ai conti di deposito, escludendo quelli connessi all'accesso al credito.

cento³, a 35,7 unità ogni 100.000 abitanti, valore comunque superiore alla media dell'area dell'euro (fig. 1.b)⁴.

Figura 1: Evoluzione degli sportelli bancari



Fonte: archivi anagrafici degli intermediari, Istat ed Eurostat.

La flessione è stata più contenuta nel Mezzogiorno (27,5 per cento), dove tuttavia i punti di accesso fisici erano già meno diffusi. Pur essendosi ridotto rispetto al 2015, il divario tra aree geografiche resta ampio: alla fine del 2022 il numero di sportelli bancari ogni 100.000 abitanti era compreso tra 48 e 23 unità, rispettivamente nelle regioni del Nord Est e in quelle del Mezzogiorno.

In base alle segnalazioni degli intermediari, oltre il 60 per cento delle chiusure di sportelli è riconducibile ai processi di consolidamento del settore e alla conseguente razionalizzazione delle reti distributive. Nell'ambito di tale riconfigurazione, per alcuni intermediari il numero complessivo di sportelli è aumentato⁵: tra questi prevalgono, per numerosità, le banche del credito cooperativo⁶.

Nonostante il forte calo, alla fine del 2022 pressoché ogni Sistema Locale del Lavoro (SLL)⁷ – inteso come area omogenea definita tenendo conto degli spostamenti quotidiani della popolazione residente – era servito da almeno uno sportello bancario (figura 2.a). Fanno eccezione quattro SLL nel Mezzogiorno: tre in Calabria e uno in Sicilia. Tre sono composti da un numero particolarmente contenuto di comuni (uno da 2 e gli altri da 4) e uno, nell'entroterra calabrese, è composto da 8 comuni. Nel complesso, il Mezzogiorno si conferma come l'area con la minor concentrazione di sportelli bancari.

³ Alla fine del 2015 il calo rispetto al 2008 era dell'11,4 per cento; è pari al 38,6 per cento nell'intero periodo esaminato.

⁴ Una dinamica simile si è osservata anche negli altri paesi dell'area dell'euro, dove alla fine del 2022 – ultimo anno per il quale sono disponibili i dati – la dotazione di punti operativi si collocava in media a 32 sportelli ogni 100.000 abitanti.

⁵ Si tiene conto delle operazioni di fusione e acquisizione e non si considerano le filiali di banche estere.

⁶ Banche di credito cooperativo e banche popolari cooperative.

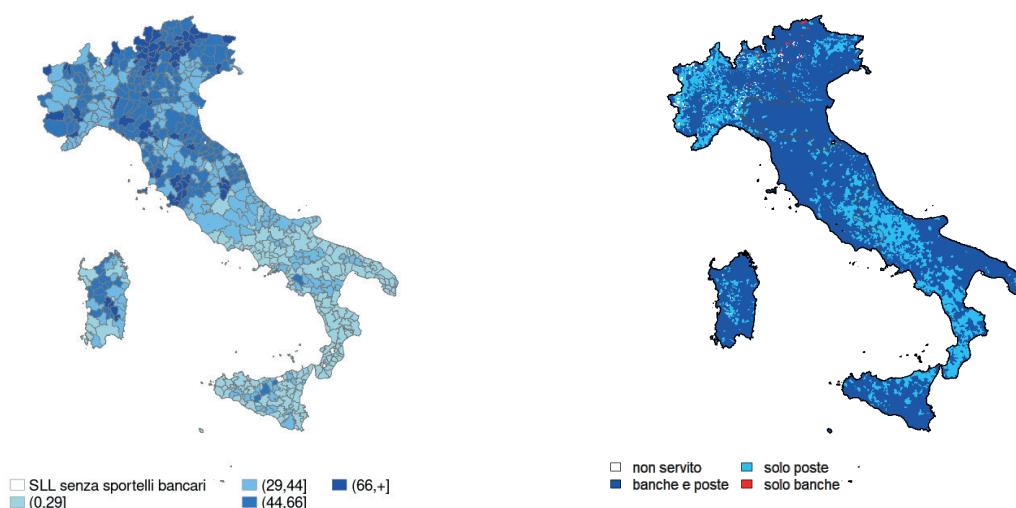
⁷ I sistemi locali del lavoro rappresentano aggregazioni di comuni definite dall'Istat utilizzando i flussi degli spostamenti giornalieri casa/lavoro (pendolarismo). I dati più recenti fanno riferimento al 2011.

La stessa analisi riferita ai confini amministrativi – usati in diversi studi – presenta alcune limitazioni per l’eterogeneità delle dimensioni dei comuni: ulteriori approfondimenti mostrano tuttavia risultati analoghi a quelli ottenuti utilizzando i SLL se si considerano anche gli sportelli postali, che sono diminuiti in modo molto più contenuto⁸ e che sono in grado di offrire servizi analoghi a quelli delle dipendenze bancarie. Nel 2022 non era presente uno sportello bancario nel 39,9 per cento dei comuni italiani, in cui risiedeva il 6,8 per cento della popolazione; questa quota è più elevata nel Mezzogiorno (48,5 per cento dei comuni). Con le poste, tuttavia, la quota dei comuni senza alcun punto di contatto fisico scende sensibilmente, al 2,7 per cento del totale (5,9 per cento nel Nord Ovest, 0,5 per cento nel Mezzogiorno; fig. 2.b). La popolazione che risiede in questi comuni corrisponde allo 0,2 per cento del totale. Il ruolo degli sportelli postali è stato fondamentale per mantenere un punto di accesso fisico ai servizi finanziari soprattutto nel Mezzogiorno. L’assenza di uno sportello bancario o postale nel comune si associa frequentemente a carenze in altri servizi: ad esempio, in tre comuni su cinque manca anche una tabaccheria, in uno su quattro una scuola, solo in uno su dieci è attiva una farmacia e raramente è presente una stazione ferroviaria. I tempi di percorrenza per raggiungere in automobile i comuni serviti da uno sportello bancario o postale sono tuttavia contenuti: meno di dieci minuti nella media di quelli più lontani (ultimo quartile della distribuzione). Nei comuni privi di sportelli, oltre il 70 per cento delle famiglie ha inoltre la possibilità di collegarsi a internet con una rete fissa ad alta velocità.

Figura 2: Sportelli sul territorio

(a) sportelli bancari per SLL (1)
(per 100.000 abitanti)

(b) sportelli bancari e postali per comune



Fonte: archivi anagrafici degli intermediari, Istat e Poste S.p.A..

(1) I dati si riferiscono alla fine del 2022. I valori indicati nella legenda rappresentano i quartili della distribuzione nazionale degli sportelli per comune. SLL (sistemi locali del lavoro) al 2011.

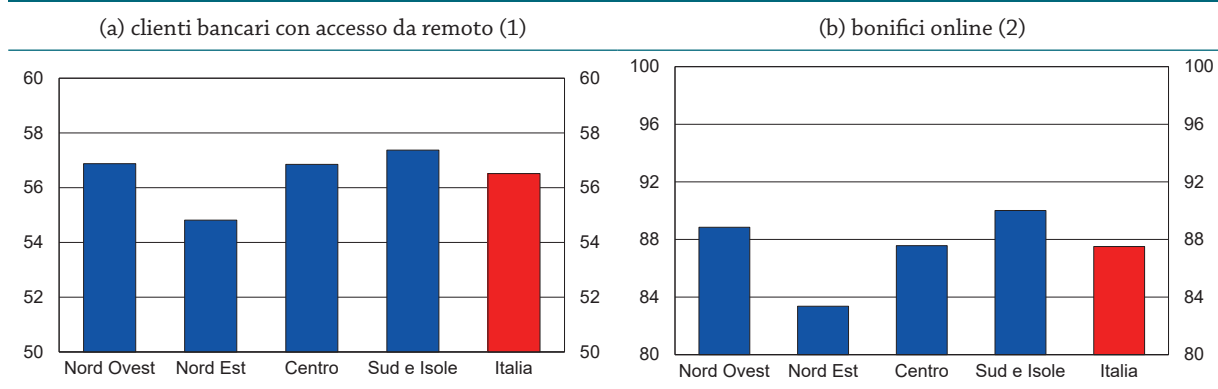
⁸ I dati sugli sportelli postali sono disponibili dal 2009. Dal 2009 al 2022 gli sportelli postali sono passati da 13.802 a 12.755 (-7,6 per cento). Attualmente sono presenti circa 3 sportelli postali ogni 5 sportelli bancari.

3. Il canale digitale di accesso ai servizi finanziari si è notevolmente diffuso

Il ridimensionamento della rete fisica bancaria si è accompagnato a un ampliamento dell'offerta di servizi finanziari digitali (fig. a1)⁹. Per valutare l'accesso da remoto ai servizi finanziari da parte delle famiglie è possibile ricorrere sia alle segnalazioni di vigilanza sia all'Indagine sui bilanci delle famiglie (IBF).

Secondo le segnalazioni, la quota di clienti che nel 2022 aveva usufruito almeno una volta di servizi bancari attraverso i canali digitali era pari al 57 per cento (fig. 3.a)¹⁰. Questa fonte permette anche di analizzare la dimensione territoriale del fenomeno, che era relativamente più diffuso nel Mezzogiorno rispetto alle altre aree del Paese. Sulla base dei dati dell'IBF, nel 2022 la quota di adulti che ha utilizzato forme di collegamento a distanza con gli intermediari bancari era pari al 62 per cento¹¹.

Figura 3: Utilizzo dei servizi finanziari digitali per area geografica nel 2022
(valori percentuali)



Fonte: elaborazioni su segnalazioni di vigilanza e Indagine sui bilanci delle famiglie.

(1) Quota di clienti bancari che hanno usufruito almeno una volta di servizi di *home banking*. – (2) Quota di bonifici telematici o telefonici.

Entrambe le fonti mostrano una rapida diffusione dell'accesso da remoto ai servizi finanziari dalla seconda metà dello scorso decennio (fig. 4)¹². In base ai dati segnalati dalle banche, negli scorsi anni è notevolmente aumentato anche il ricorso ai bonifici

⁹ Cfr. D. Arnaudo, S. Del Prete, C. Demma, M. Manile, A. Orame, M. Pagnini, C. Rossi, P. Rossi e G. Soggia, *The Digital Transformation in the Italian Banking Sector*, Banca d'Italia, Questioni di Economia e Finanza, 682, 2022.

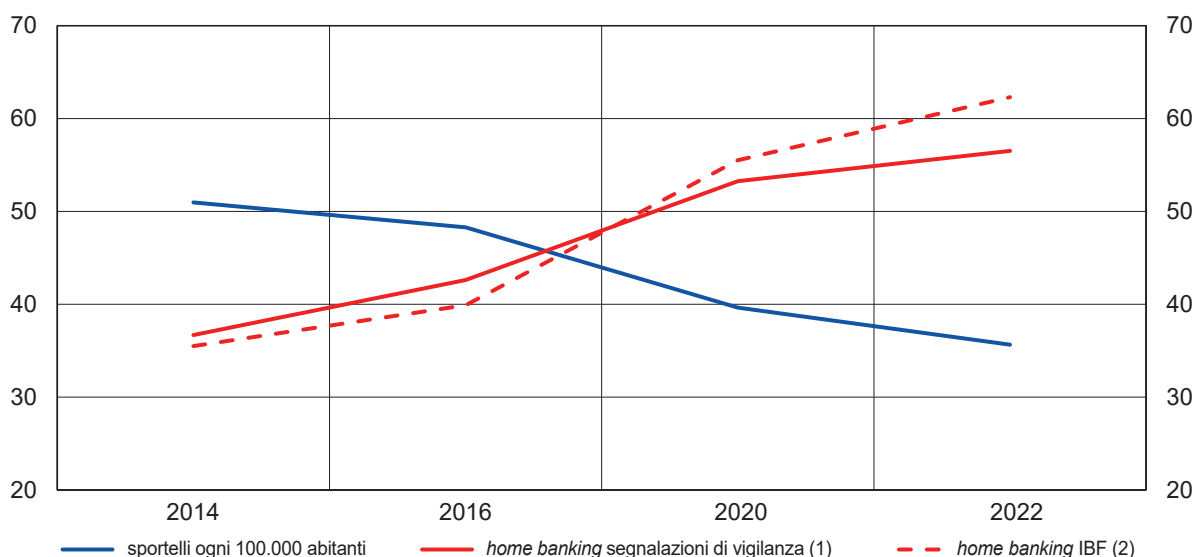
¹⁰ La quota è calcolata come il rapporto tra il numero di contratti di *home banking* e il numero di depositi delle famiglie, corretto per tener conto del diverso trattamento delle cointestazioni. Il numeratore è infatti dato dal numero di clienti bancari che ha un contratto di *home banking* (a livello personale), il denominatore dal numero di depositi (dove le cointestazioni contano come un solo cliente); il dato originario, pari al 78 per cento nel 2022, tende quindi a sovrastimare il fenomeno. Dall'Indagine sui bilanci delle famiglie è possibile calcolare il numero medio di soggetti cointestatori di un rapporto di deposito (1,38 nel 2022), fattore che si può applicare al numero di depositi a denominatore per consentire una migliore rappresentazione dell'accesso da remoto ai servizi finanziari. Dal momento che l'Indagine non permette di distinguere la distribuzione dei conti correnti tra i diversi intestatari segnalati dalla famiglia, il fattore di correzione è stato calcolato restringendo l'analisi alle famiglie che hanno un solo deposito presso un solo intermediario, pari nel 2022 al 63 per cento del campione di coloro che hanno un deposito bancario.

¹¹ Il dato originario, pari al 50 per cento nel 2022 e riferito al nucleo familiare, viene corretto restringendo l'analisi ai soli nuclei titolari di un deposito bancario e aggiustando il peso campionario per il numero di adulti presenti nella famiglia, che possono approssimare il numero di clienti bancari.

¹² Indicazioni analoghe emergono anche dai dati Eurostat, secondo cui in Italia tra il 2012 e il 2022 la quota di individui che ha utilizzato un servizio di *home banking* è più che raddoppiata, raggiungendo nel 2022 quasi il 50 per cento.

telematici o telefonici, la cui incidenza sul totale è salita all'88 per cento nel 2022 (dal 54 per cento nel 2012); anche in tal caso, l'utilizzo è più ampio al Sud e nelle Isole, mentre è più contenuto nel Nord Est (fig. 3.b)¹³.

Figura 4: Canali fisici e digitali di accesso ai servizi bancari
(unità; valori percentuali)



Fonte: elaborazioni su archivi anagrafici degli intermediari, Istat e segnalazioni di vigilanza e Indagine sui bilanci delle famiglie. Il grafico è riferito agli anni per cui sono disponibili i dati dell'IBF.

(1) Quota di clienti bancari che hanno usufruito almeno una volta di servizi di *home banking*. – (2) Quota di individui adulti che hanno utilizzato forme di collegamento a distanza con gli intermediari.

4. L'accesso delle famiglie ai servizi finanziari è aumentato

La progressiva rarefazione del canale fisico non ha inciso in modo significativo sul grado di accesso ai servizi finanziari delle famiglie italiane. In base ai dati della IBF, la quota di nuclei familiari con un deposito bancario o postale è cresciuta dall'89 per cento nel 2006 al 93 per cento nel 2016, fino a raggiungere il 97 per cento nel 2022^{14;15} (cfr. Tavola a1; fig. 5a).

Questo risultato è stato favorito dal cambiamento delle abitudini di consumo e di pagamento dei consumatori, che con sempre maggiore frequenza hanno effettuato

¹³ Cfr. anche A. Carmignani, M. Manile, A. Orame e M. Pagnini, *Servizi bancari online e dinamica degli sportelli bancari*, Banca d'Italia, Questioni di Economia e Finanza, 543, 2020.

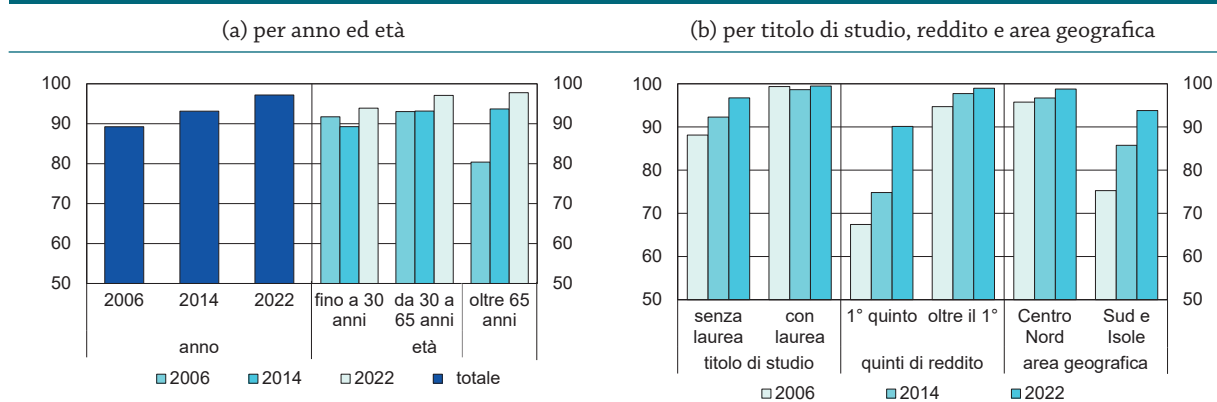
¹⁴ Ultimo dato disponibile.

¹⁵ In questa sezione del lavoro, diversamente da quanto riportato nella Sezione 3, si fa riferimento alla quota di famiglie titolari di un conto di deposito bancario o postale.

acquisti online e utilizzato forme di pagamento digitale¹⁶. A questa tendenza ha inizialmente contribuito l'espansione dei servizi postali, grazie ai quali tra il 2006 e il 2016, la quota di nuclei familiari con un deposito è aumentata. Dal 2016, con il progressivo diffondersi del canale digitale, è salita anche la quota di famiglie con un deposito bancario¹⁷.

L'aumento della quota di famiglie con un deposito – bancario o postale – ha interessato anche le fasce finanziariamente vulnerabili della popolazione, in particolare quelle con un basso livello di reddito. Nel Mezzogiorno la crescita è stata significativamente superiore rispetto al Centro Nord, dove la diffusione dei servizi finanziari era già elevata (fig. 5b).

Figura 5: Quota di nuclei familiari con un deposito bancario o postale (1)
(valori percentuali)



Fonte: Indagine sui bilanci delle famiglie italiane (IBF).

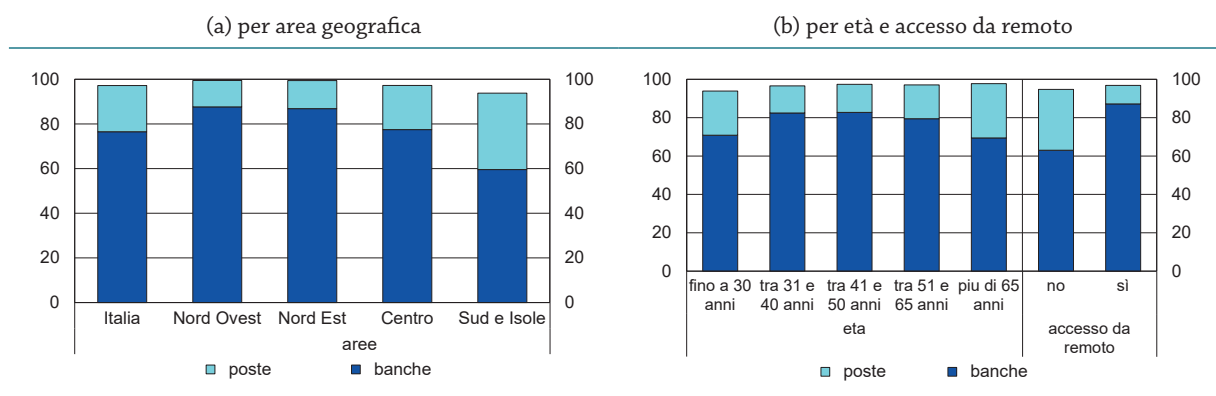
(1) Le caratteristiche individuali sono riferite a quelle del capofamiglia, inteso come il maggior percettore di reddito.

Le poste svolgono un ruolo importante per alcune fasce della popolazione. Secondo le ultime informazioni disponibili, il loro peso è maggiore per i nuclei che vivono nel Mezzogiorno, con capofamiglia di età superiore ai 65 anni e per quelli che non utilizzano forme di collegamento a distanza per la fruizione di servizi finanziari (fig. 6).

¹⁶ Secondo i dati del Politecnico di Milano, gli acquisti di *eCommerce B2C* in Italia sono quasi raddoppiati nel 2024 rispetto alla fine dello scorso decennio (59 miliardi nel 2024 rispetto a 31 miliardi nel 2019); cfr. il rapporto *L'eCommerce B2C in Italia nel 2024*, ottobre 2024. Secondo l'Indagine *Space* del 2022, l'utilizzo del contante nei punti fisici di vendita è diminuito in Italia al 69 per cento dei pagamenti totali (dall'86 per cento nel 2016); la quota dei pagamenti online è aumentata significativamente nel tempo, raggiungendo il 16 per cento del totale dei pagamenti non ricorrenti (6 per cento nel 2019; cfr. *Rapporto sulle abitudini di pagamento dei consumatori in Italia: evidenze dall'indagine BCE del 2022*, novembre 2023). L'andamento fortemente espansivo della politica monetaria, negli anni precedenti il 2022, riducendo i tassi di interesse di attività finanziarie diverse dai depositi (come le obbligazioni) ha accresciuto la propensione ad aumentare la quota di depositi sulle attività finanziarie da parte di chi già aveva un deposito; è più difficile ritenere che tali politiche abbiano fortemente contribuito all'aumento della quota di famiglie titolari di un deposito.

¹⁷ A questa tendenza può aver contribuito anche la riduzione dei costi di apertura dei conti correnti online. Secondo i dati dell'Indagine sui conti correnti bancari della Banca d'Italia relativa al 2023, la spesa di gestione di un conto corrente online è stata pari a 28,9 euro a fronte di un costo di tenuta di un conto corrente tradizionale che risultava di poco superiore a 100 euro.

Figura 6: Quota di nuclei familiari con un deposito bancario o postale nel 2022 (1)
(valori percentuali)

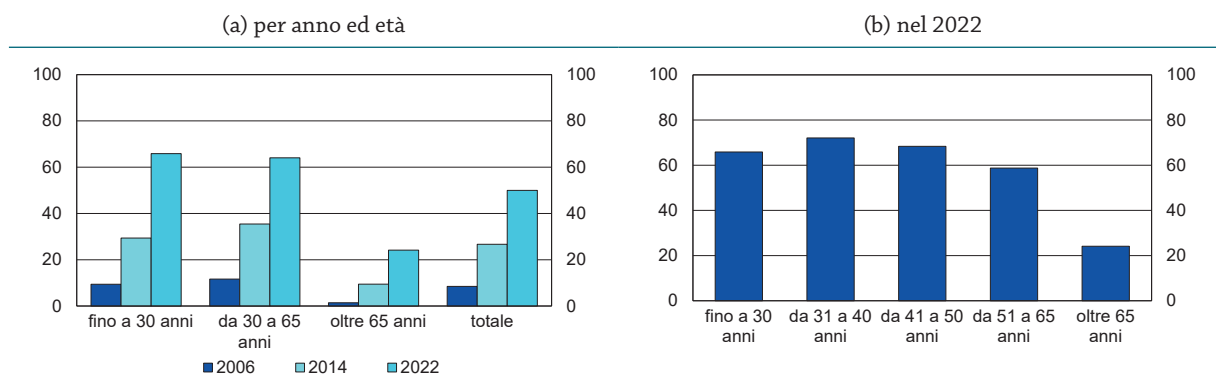


Fonte: Indagine sui bilanci delle famiglie italiane (IBF).

(1) Le caratteristiche individuali sono riferite a quelle del capofamiglia, inteso come il maggior percettore di reddito. Le famiglie che hanno sia un deposito bancario che un deposito postale sono state assegnate all'una o all'altra categoria in base alle informazioni sull'intermediario principale riportate nella stessa indagine.

Sebbene nel complesso i rischi per l'accesso ai servizi finanziari derivanti dal mutato assetto dei canali distributivi degli intermediari appaiano contenuti, rimangono differenze significative nel modo in cui le famiglie italiane sfruttano le opportunità offerte dalla digitalizzazione. Nel 2022 la quota di nuclei che dichiaravano di aver fatto ricorso a forme di collegamento a distanza con intermediari era pari a quasi il 25 per cento tra quelli con un capofamiglia con più di 65 anni rispetto al 66 per cento tra le famiglie più giovani; anche tra le famiglie meno abbienti il ricorso a questi canali è nettamente inferiore (18 per cento). È plausibile ritenere che le differenze per fascia d'età si attenueranno in futuro con la progressiva diffusione dell'uso di strumenti digitali: quasi il 60 per cento dei nuclei il cui capofamiglia ha un'età compresa fra 51 e 64 anni ha fatto ricorso al canale digitale per l'accesso ai servizi finanziari (fig. 7).

Figura 7: Quota di nuclei familiari con accesso da remoto ai servizi finanziari (1)
(valori percentuali)

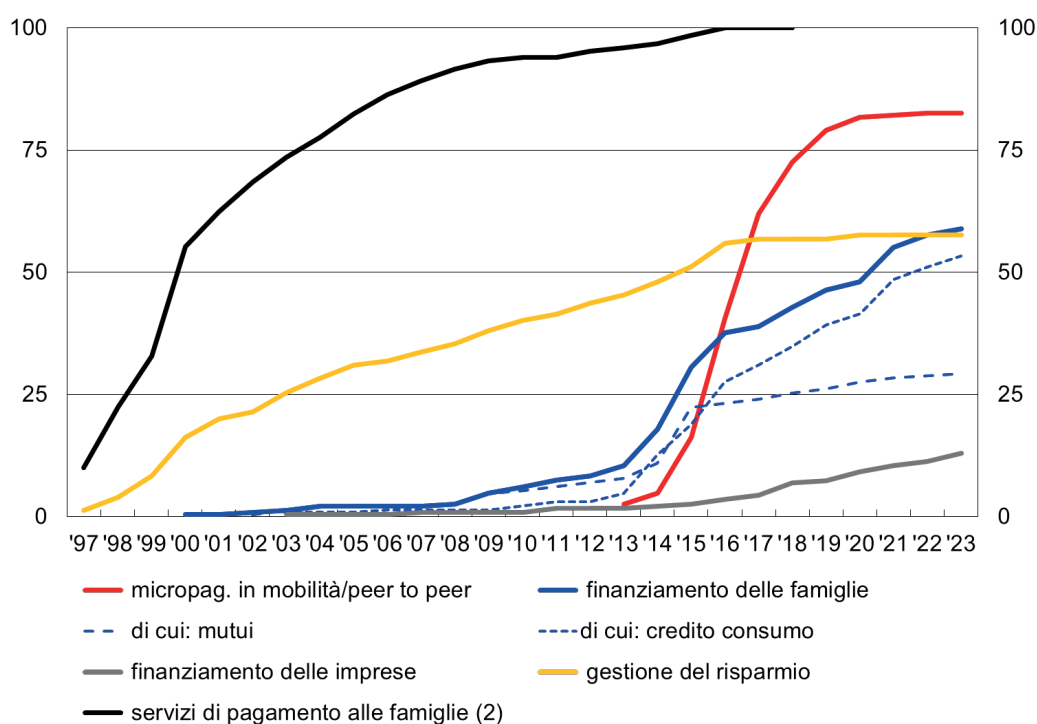


Fonte: Indagine sui bilanci delle famiglie italiane (IBF).

(1) Le caratteristiche individuali sono riferite a quelle del capofamiglia, inteso come il maggior percettore di reddito.

Appendice

Figura a1: Diffusione dell'offerta di servizi finanziari attraverso canali digitali (1)
(dati annuali; quote percentuali)



Fonte: RBLS.

(1) Quota di banche che rispondono affermativamente alle domande circa l'offerta dei prodotti digitali, riportati nella legenda, contenute nella sezione dell'indagine sull'offerta di servizi digitali. Per i gruppi diversi da quelli cooperativi si considera un'unica risposta a livello consolidato. –

(2) Il dato è stato raccolto sino all'indagine riferita al 2018.

Tav. a1 – Famiglie con un deposito bancario o postale per classe di età (1)
(quote percentuali)

	2006	2012	2014	2016	2020	2022
FINO A 30 ANNI						
deposito bancario	80,1	62,1	61,6	67,4	77,9	70,9
deposito postale	11,6	25,6	27,7	21,5	20,0	23,0
almeno un deposito	91,7	87,7	89,3	88,9	97,9	93,9
DA 30 A 64 ANNI						
deposito bancario	82,6	77,4	78,5	75,5	74,5	81,0
deposito postale	10,5	16,0	14,6	16,6	19,1	16,1
almeno un deposito	93,0	93,4	93,2	92,1	93,7	97,1
65 ANNI E PIÙ						
deposito bancario	60,2	60,7	61,6	63,2	65,0	69,5
deposito postale	20,2	31,8	32,1	31,9	32,6	28,3
almeno un deposito	80,4	92,5	93,7	95,2	97,6	97,8
TOTALE						
deposito bancario	75,8	71,2	72,2	71,1	71,3	76,5
deposito postale	13,4	21,5	20,9	22,0	24,0	20,7
almeno un deposito	89,2	92,8	93,2	93,0	95,3	97,2

Fonte: Indagine sui bilanci delle famiglie. La classe d'età si riferisce al capofamiglia, inteso come maggior percettore di reddito.

(1) Le famiglie che hanno sia un deposito bancario che un deposito postale sono state assegnate all'una o all'altra categoria in base alle informazioni sull'intermediario principale riportate nella stessa indagine.