

Tra contante e digitale: competenze, scelte e vincoli nel nuovo ecosistema dei pagamenti

PAOLA PAIARDINI

Abstract:

La diffusione delle tecnologie digitali sta trasformando il settore dei pagamenti, con cambiamenti accelerati dalla pandemia di COVID-19. Negli ultimi vent'anni, l'infrastruttura europea dei pagamenti ha visto un significativo calo dell'uso del contante e una crescente digitalizzazione delle banche al dettaglio, accompagnata da una riduzione degli sportelli bancari, con impatti rilevanti sull'accesso ai servizi finanziari. In tale contesto, le competenze finanziaria e digitali sono cruciali per garantire l'inclusione. Tuttavia, la transizione verso una società "cashless" è disomogenea riflettendo differenze culturali e strutturali che influenzano le scelte individuali e le possibilità di accesso. Ciò impone strategie integrate per rafforzare le competenze e favorire un'adozione consapevole e inclusiva dei pagamenti digitali.

Between cash and digital: skills, choices, and constraints in the new payments ecosystem

The spread of digital technologies is transforming the payments sector, with changes accelerated by the COVID-19 pandemic. Over the past twenty years, the European payments infrastructure has seen a significant decline in cash usage and increasing digitalization of retail banking, accompanied by a reduction in bank branches, with substantial impacts on access to financial services. In this context, financial and digital skills are crucial to ensuring inclusion. However, the transition towards a "cashless" society is uneven, reflecting cultural and structural differences that influence individual choices and access opportunities. This calls for integrated strategies to strengthen skills and promote a conscious and inclusive adoption of digital payments.

Sapienza Università di Roma
email: paola.paiardini@uniroma1.it

Per citare l'articolo:

Paiardini P. (2025), "Tra contante e digitale: competenze, scelte e vincoli nel nuovo ecosistema dei pagamenti", *Moneta e Credito*, 78 (311), pp. 251-270.

DOI:

<https://doi.org/10.13133/2037-3651/19014>

JEL codes:

G51, G53, E42

Keywords:

cash, digital literacy, financial literacy, digital payments

Homepage della rivista:

https://rosa.uniroma1.it/rosa04/moneta_e_credito

La pervasiva diffusione delle tecnologie digitali sta innescando una trasformazione rapida e profonda di molteplici aspetti della vita quotidiana, ridefinendo abitudini, pratiche e comportamenti precedentemente considerati stabili e consolidati. Tra i settori maggiormente interessati da questo processo di cambiamento figura quello dei pagamenti, dove l'impatto della digitalizzazione risulta particolarmente evidente.

Negli ultimi due decenni, l'infrastruttura dei pagamenti in Europa ha subito una trasformazione profonda, che ha inciso significativamente non solo sulle abitudini di consumo, ma

anche sulle modalità di accesso ai servizi bancari e finanziari. Questo cambiamento, caratterizzato da un processo di digitalizzazione sempre più avanzato e dalla diffusione di strumenti di pagamento elettronici, ha registrato un'accelerazione significativa con la crisi pandemica da COVID-19. Le misure di distanziamento sociale introdotte dai diversi paesi hanno spinto le banche al dettaglio a adottare nuove tecnologie e a intensificare l'uso dei canali digitali per interagire con dipendenti, clienti e altri *stakeholders*, determinando un'accelerazione significativa nello sviluppo dei servizi bancari digitali.

L'evoluzione dei sistemi di pagamento ha reso progressivamente meno centrale il contante, a favore di strumenti digitali – carte *contactless*, *wallet* elettronici, pagamenti via applicazioni¹ – delineando un futuro in cui la moneta fisica diventa sempre più marginale. Secondo i dati pubblicati dalla Banca Centrale Europea (BCE), tra il 2020 e il 2022 si è assistito in tutta l'area euro a un marcato calo nell'utilizzo del contante. In particolare, nel 2022 la quota di pagamenti effettuati in contante si è attestata al 59%, in netto calo rispetto al 72% registrato nel 2019, segnando il livello più basso mai rilevato fino ad oggi (ECB, 2020). Tale tendenza si inserisce in un contesto più ampio di diffusione di strumenti di pagamento elettronici, alimentato dalle innovazioni tecnologiche, oltre che dalle esigenze di distanziamento sociale emerse durante la pandemia.

In parallelo, si è assistito a una progressiva riduzione della presenza fisica delle banche sul territorio: sportelli e bancomat vengono dismessi, specie nelle aree periferiche, rendendo l'accesso al contante e ai servizi bancari un problema strutturale. Un mutamento nel comportamento degli utenti, sempre più spinti – o costretti – a interagire con il sistema finanziario attraverso canali digitali. Questa evoluzione, che in molti casi ha comportato significativi guadagni in termini di efficienza e innovazione, solleva tuttavia interrogativi importanti sul piano dell'equità e dell'inclusione.

In questo contesto, assumono un ruolo fondamentale le competenze individuali, in particolare dell'alfabetizzazione finanziaria e di quella digitale. La prima costituisce un presupposto essenziale per la comprensione e la gestione consapevole di strumenti e concetti economico-finanziari; la seconda rappresenta una condizione abilitante per una partecipazione attiva ed efficace all'economia digitale. In assenza di tali competenze, vi è il rischio concreto che le scelte individuali compromettano il benessere finanziario, mentre la transizione tecnologica, anziché ridurre le disuguaglianze socio-economiche, potrebbe finire per amplificarle. Appare inoltre sempre più evidente, l'interdipendenza tra alfabetizzazione finanziaria e digitale: senza adeguate competenze digitali, anche un buon livello di alfabetizzazione finanziaria può risultare difficilmente applicabile; viceversa, la mera familiarità con le tecnologie non garantisce comportamenti economici consapevoli e responsabili.

Sebbene il contesto europeo sia caratterizzato da un processo di digitalizzazione dei pagamenti sempre più avanzato, la transizione verso un'economia "*cashless*" procede in maniera disomogenea. Permangono, e in alcuni casi si accentuano, significative differenze nell'utilizzo del contante, riconducibili a fattori di natura culturale, strutturale e tecnologica. Le dinamiche sottese a tale eterogeneità risultano complesse e multidimensionali: esse comprendono sia le motivazioni che orientano le preferenze individuali verso l'uso del contante – tra cui elementi culturali e demografici, considerazioni di ordine pratico ed economico, nonché aspetti psicologici – sia le implicazioni associate a tale scelta, che spaziano dall'inclusione finanziaria alla lotta all'evasione fiscale.

¹ In questo articolo non si fa riferimento a criptovalute.

L'obiettivo di questo articolo non è quello di approfondire in maniera esaustiva ciascuna delle dimensioni considerate, bensì di offrire una visione d'insieme utile a stimolare riflessioni critiche e orientare future analisi. In particolare, verrà analizzata la relazione tra uso del contante, alfabetizzazione finanziaria, alfabetizzazione digitale e accesso fisico ai servizi bancari, evidenziando come questi fattori si influenzino reciprocamente. Particolare attenzione sarà riservata al caso italiano, in un'ottica comparativa con gli altri paesi europei. Si esaminerà come l'insufficienza di competenze digitali e finanziarie possa determinare forme di esclusione dai servizi bancari avanzati, contribuendo alla persistenza dell'uso del contante e aggravando la condizione delle fasce più vulnerabili della popolazione.

1. Evoluzione dei pagamenti in Europa: dalla moneta fisica al digitale

Nonostante la crescente diffusione dei pagamenti digitali, il contante continua a rappresentare uno strumento di pagamento centrale nelle abitudini economiche di ampie fasce della popolazione europea. Come evidenziato dallo studio SPACE (Study on the Payment Attitudes of Consumers in the Euro Area), il ricorso al contante risulta tuttavia fortemente eterogeneo tra i paesi dell'area euro, riflettendo differenze di natura culturale, istituzionale e infrastrutturale.

L'indagine campionaria SPACE, la cui prima edizione risale al 2019, con successive edizioni nel 2022 e nel 2024,² analizza le abitudini di pagamento dei consumatori nei paesi dell'area dell'euro. Lo studio esamina l'utilizzo dei diversi strumenti di pagamento, le preferenze espresse dagli utenti e la percezione dell'accessibilità e della facilità d'uso di tali strumenti. I dati raccolti forniscono alla BCE e alle banche centrali nazionali evidenze empiriche sui comportamenti di pagamento, contribuendo all'elaborazione e al monitoraggio delle politiche dell'Eurosistema in materia di pagamenti in contante e al dettaglio.

La figura 1 presenta i risultati delle tre edizioni dell'indagine campionaria SPACE, con riferimento alla quota percentuale di transazioni effettuate in contante nei paesi dell'area dell'euro. Nel grafico, le barre blu e grigie rappresentano, rispettivamente, la distribuzione percentuale delle transazioni in contante rilevate nelle indagini del 2022 e nel 2024, mentre i valori relativi all'edizione 2019 sono indicati in giallo.

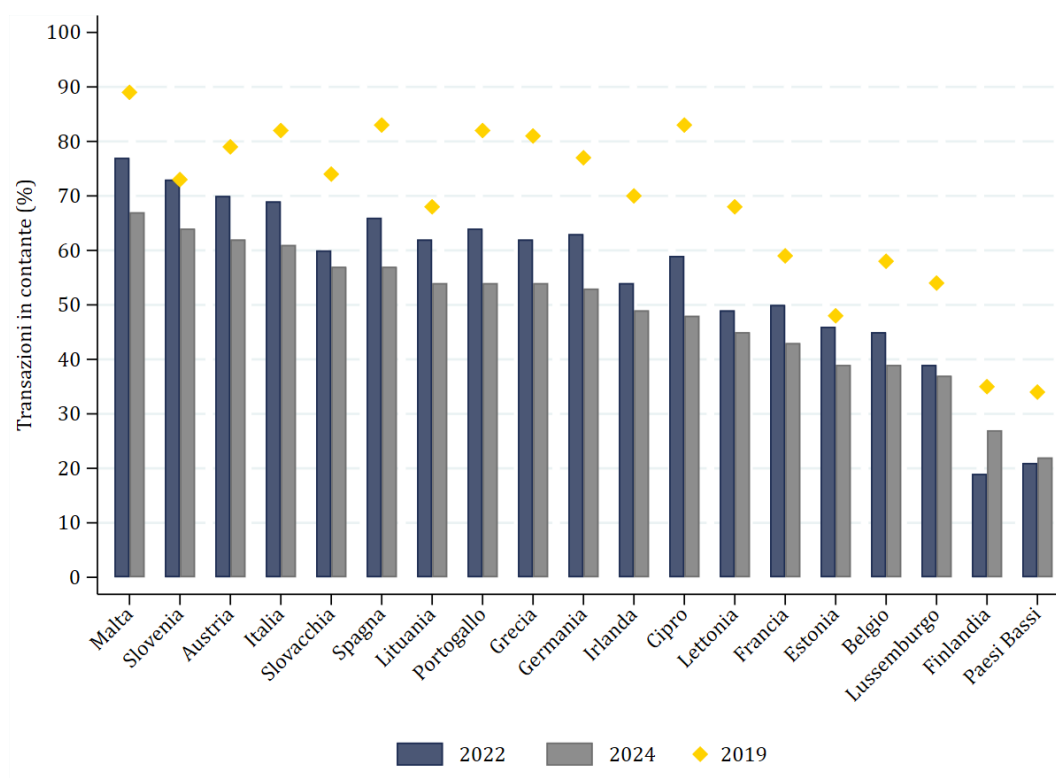
Quello che si evince dall'analisi della figura 1 è una marcata eterogeneità tra i paesi. Da un lato, si trovano la Finlandia e i Paesi Bassi, dove le transazioni in contante rappresentano meno del 30% del totale, mentre, all'estremo opposto, paesi come Austria, Malta, Slovenia e Italia mostrano un uso del contante ancora ampiamente diffuso nelle transazioni quotidiane, con percentuali superiori al 60%.

Un altro elemento degno di nota riguarda la tendenza generale a una riduzione significativa nell'uso del contante nel breve periodo che intercorre tra il 2019 e il 2022, dato in gran parte imputabile agli effetti della crisi pandemica. Tra il 2022 e il 2024 si osserva un ulteriore calo nell'utilizzo del contante, sebbene in misura meno marcata rispetto al periodo precedente. È interessante notare, inoltre, che Finlandia e Paesi Bassi registrano un lieve incremento dell'uso del contante, in controtendenza rispetto al resto dei paesi dell'area euro.

Sebbene l'Italia si collochi ancora tra le posizioni più basse nella graduatoria relativa alla riduzione dell'uso del contante, il contesto italiano evidenzia dinamiche di cambiamento particolarmente rapide, che suggeriscono una fase di profonda trasformazione.

² La pubblicazione del prossimo studio SPACE è prevista per il 2026.

Figura 1 – Numero di transazioni effettuate in contante nei paesi dell'area euro



Fonte: Elaborazione su dati BCE-SPACE 2019, 2022 e 2024. L'indagine del 2024 riporta le rilevazioni effettuate tra settembre e novembre 2023. Il grafico include solo i paesi presenti per tutti gli anni dell'indagine campionaria.

La figura 2 mostra come i pagamenti totali effettuati con carte siano aumentati del 177% dal 2015 al 2023, con circa il 63% di questo incremento concentrato nel solo periodo dal 2020. Inoltre, una recente ricerca dell'Osservatorio Innovative Payments del Politecnico di Milano ha mostrato come nel 2024, per la prima volta in Italia, i pagamenti digitali hanno superato il contante in termini di valore delle transazioni.³ Gli strumenti elettronici hanno coperto infatti il 43% dei consumi, mentre i pagamenti in contante si sono attestati al 41%; la quota residua è stata regolata attraverso bonifici, addebiti in conto corrente e assegni.⁴

Nel quadro della crescente digitalizzazione dei pagamenti, il contante assume un significato che va oltre la mera funzione strumentale. Se le soluzioni digitali offrono efficienza, tracciabilità e accesso a una più ampia gamma di servizi, per una parte rilevante della popolazione – in particolare anziani e soggetti a basso reddito – il contante continua a rappresentare uno strumento immediato, tangibile, inclusivo e percepito come più sicuro. In tale contesto, il suo

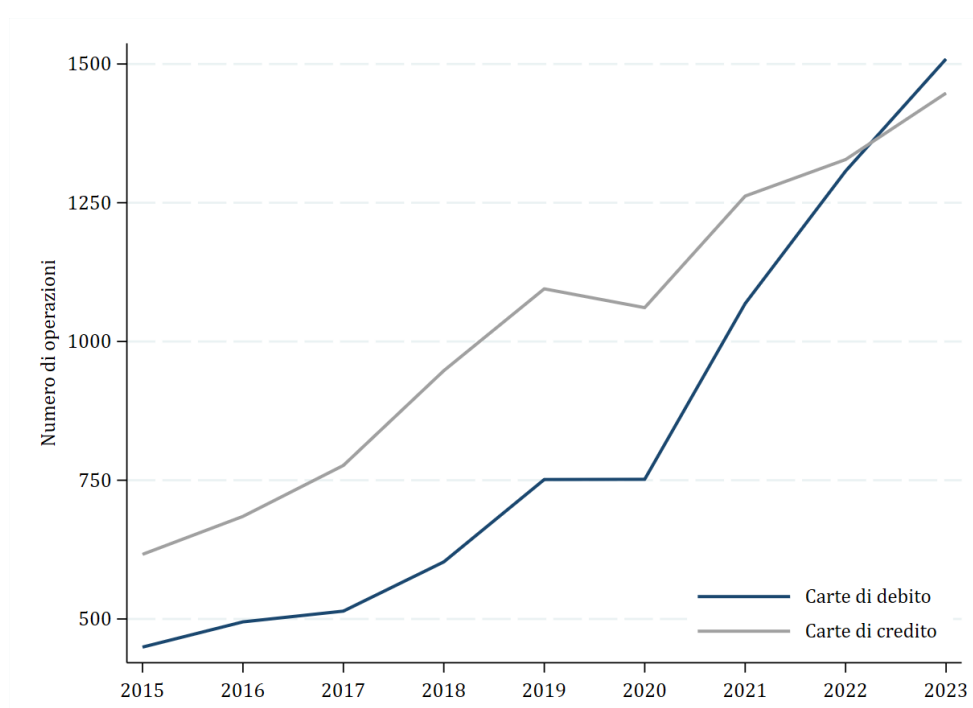
³ In Italia, dal 30 giugno 2022, gli esercenti e i liberi professionisti sono obbligati ad accettare pagamenti elettronici, come bancomat, carte di credito e debito, tramite POS. Non è più previsto un importo minimo per le transazioni che devono essere accettate con tale modalità. Questo cambiamento normativo ha probabilmente contribuito all'incremento delle transazioni digitali.

⁴ <https://www.osservatori.net/comunicato/innovative-payments/pagamenti-digitali-in-italia-mercato/>

utilizzo può configurarsi come una scelta razionale, finalizzata a mantenere il controllo sulle spese, evitare l'indebitamento e ridurre l'esposizione a rischi digitali.

Tuttavia, il ricorso esclusivo al contante può generare forme di esclusione più sottili. Limita l'accesso a canali di pagamento vantaggiosi (come sconti online o offerte bancarie), restringe le opportunità di risparmio e credito, e penalizza i soggetti meno digitalizzati in un'economia sempre più orientata verso modalità di pagamento elettroniche. Inoltre, la percezione di astrattezza, opacità e rischio associata ai servizi digitali – accentuata dalla distanza relazionale con l'intermediario – alimenta un clima di sfiducia che ostacola ulteriormente l'adozione delle tecnologie.

Figura 2 – Numero di operazioni effettuate con carte di pagamento



Fonte: Elaborazione su dati Banca d'Italia – Base dati statistica (<https://www.bancaditalia.it/statistiche/basi-dati/bds/index.html>). La figura riporta il numero di operazioni in migliaia effettuate con carte di debito e con carte di credito tra il 2015 e il 2023. Le operazioni effettuate con carta di credito riguardano le carte personali e familiari.

In questo scenario, la transizione verso una società “cashless”, pur sostenuta da istituzioni pubbliche e attori finanziari, rischia di amplificare le disuguaglianze esistenti. È dunque fondamentale accompagnare tale processo con politiche che garantiscano l'accesso inclusivo e sicuro ai servizi digitali. Non a caso, la BCE ha recentemente riaffermato l'importanza di garantire il diritto all'utilizzo del contante, non solo in quanto riserva di valore e strumento di pagamento comodo, sicuro e universalmente accettato, ma anche quale elemento essenziale per la tutela della stabilità dei sistemi di pagamento e delle economie. Tale scenario, tuttavia, non è in antitesi con il progetto di sviluppare e adottare una versione digitale dell'euro. Infatti, in un contesto geopolitico

caratterizzato da crescente incertezza e in cui solo un numero limitato di paesi europei dispone di soluzioni di pagamento domestiche per gli acquisti online, la dipendenza eccessiva da operatori extraeuropei rischia di compromettere la resilienza economica e di minare la sovranità monetaria (Cipollone, 2025).

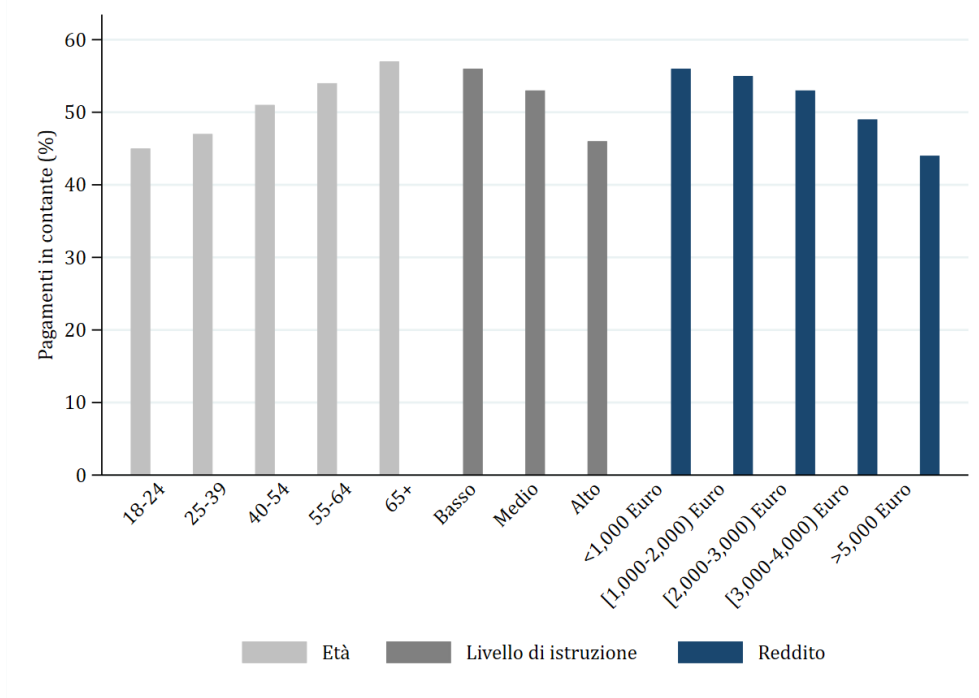
1.1. Determinanti della preferenza per il contante dal lato della domanda

Le ragioni che spiegano la persistenza del contante, anche in contesti in cui coesistono strumenti di pagamento digitali, possono essere raggruppate in tre macro-categorie. In primo luogo, vi sono fattori di natura demografica e culturale, legati alle abitudini di consumo e alla struttura socio-economica della popolazione. In secondo luogo, si evidenziano motivazioni connesse a dubbi circa la sicurezza dei dati personali e alla fiducia nei confronti del sistema bancario e dei fornitori di servizi di pagamento digitali. Infine, un terzo gruppo di motivazioni afferisce alla dimensione psicologica, includendo aspetti quali il senso di controllo sulle proprie finanze, la percezione di anonimato e l'attaccamento simbolico al denaro contante. Comprendere questi fattori è essenziale per l'elaborazione di politiche e soluzioni di pagamento in grado di soddisfare la pluralità di esigenze e preferenze espresse dai diversi segmenti della popolazione.

Nonostante la crescente diffusione dei pagamenti digitali, il contante continua a rappresentare un'opzione comoda e accessibile per molti individui. Esso è universalmente accettato e non richiede l'accesso a tecnologie o a una connessione Internet, risultando pertanto una scelta affidabile per le transazioni di piccolo importo o in contesti in cui l'infrastruttura per i pagamenti digitali è assente o inadeguata (Bijapurkar et al., 2014; Végső et al., 2018;). Le variabili demografiche, quali l'età, la fascia di reddito e il livello di istruzione, esercitano un impatto significativo sulla persistenza nell'uso del contante. In particolare, gli individui di età più avanzata tendono a favorire il denaro contante, in virtù della maggiore familiarità maturata nel tempo con questo mezzo di pagamento, nonché per il senso di controllo diretto che esso consente nella gestione quotidiana delle finanze personali (Végső et al., 2018; Hayrapetyan e Petrosyan, 2023). Analogamente, le persone appartenenti alle fasce di reddito più basse fanno un uso più frequente del contante, sia a causa di un accesso limitato ai servizi bancari e alle soluzioni di pagamento digitali, sia per la necessità di esercitare un controllo più rigoroso sulle spese, al fine di ridurre il rischio di eccedere nel consumo (Végső et al., 2018). Anche il livello di istruzione, e in particolare l'alfabetizzazione finanziaria, si configura come un ulteriore fattore distintivo: gli individui con una preparazione finanziaria inferiore tendono a prediligere strumenti di pagamento percepiti come più semplici, trasparenti e facilmente gestibili, come appunto il contante (Bijapurkar et al., 2014). La figura 3 illustra la percentuale di pagamenti effettuati in contante, suddivisa in base alle caratteristiche demografiche, rilevata dall'indagine SPACE 2024. In linea con la letteratura esaminata, si osserva che l'uso del contante aumenta con l'età, mentre diminuisce con l'aumentare del livello di istruzione e del reddito.

Le abitudini e le norme giocano un ruolo fondamentale nella persistenza dell'uso del contante. Molti individui continuano a utilizzarlo semplicemente perché rappresenta la modalità a cui sono abituati, anche quando dispongono di alternative digitali. Questa abitudine è spesso rafforzata da norme culturali e sociali, in contesti in cui il contante è profondamente radicato nelle transazioni quotidiane (van der Cruysen et al., 2017; Hayrapetyan e Petrosyan, 2023). Inoltre, il rituale legato alla gestione del denaro fisico – come contare il resto o conservare i soldi nel portafoglio – può offrire un senso di conforto e familiarità che i pagamenti digitali tendono a non replicare (Khan e Belk, 2024).

Figura 3 – Percentuale di pagamenti in contante nell'area euro, suddivisi per caratteristiche demografiche



Fonte: Elaborazione su dati BCE-SPACE (ECB, 2024).

Anche le norme sociali e i fattori culturali possono contribuire alla persistenza dell'uso del contante. In alcune culture, il contante rappresenta il metodo di pagamento preferito per via della sua ampia accettazione e delle consuetudini sociali che ne regolano l'uso. Ad esempio, nei paesi in cui il contante è profondamente radicato nelle transazioni quotidiane, gli individui tendono a continuare a utilizzarlo, anche in presenza di alternative digitali (van der Cruysen e van der Horst, 2016; van der Cruysen e van der Horst, 2019). Inoltre, in ambiti come il dono o la mancia, le norme sociali spesso privilegiano il contante, percepito come una forma di scambio più personale e significativa rispetto ai trasferimenti digitali (Bijapurkar et al., 2014).

La tutela della privacy e il livello di fiducia riposto nelle istituzioni finanziarie rappresentano determinanti significative nella persistente preferenza per l'uso del contante. In particolare, i consumatori che esprimono timori circa la riservatezza delle proprie informazioni personali e finanziarie tendono a privilegiare i pagamenti in contante, attribuendo a questi ultimi il vantaggio di non generare alcuna traccia della transazione. Tale orientamento risulta particolarmente pronunciato nei contesti nazionali in cui la sensibilità nei confronti della protezione dei dati è più elevata (Png e Tan, 2020). Parallelamente, il grado di fiducia nei confronti del sistema bancario e delle infrastrutture di pagamento digitale incide significativamente sulle scelte degli individui: coloro che manifestano livelli più bassi di fiducia nei confronti delle istituzioni finanziarie tendono a considerare il contante come un mezzo di pagamento più sicuro ed affidabile in termini di riservatezza (Kosse, 2010; Png e Tan, 2020;). Secondo l'indagine SPACE 2024 (ECB; 2024), la principale motivazione alla base della preferenza per l'utilizzo del contante – indicata dal 41%

degli intervistati – è rappresentata dalla preoccupazione per la protezione dei dati personali e della propria privacy.

Sebbene i metodi di pagamento digitali siano spesso associati a maggiore comodità ed efficienza, il contante mantiene un ruolo centrale all'interno del sistema dei pagamenti, grazie a caratteristiche percepite come distintive, quali il controllo diretto della spesa, la tangibilità del denaro e una diffusa sensazione di sicurezza. Una delle motivazioni più frequentemente associate alla preferenza per il contante riguarda la percezione di un maggiore controllo sulla gestione delle risorse finanziarie personali, indicata come seconda motivazione, con il 35% delle preferenze, tra le motivazioni per detenere denaro dai rispondenti dell'indagine SPACE 2024. Il contante, infatti, consente un monitoraggio immediato e tangibile delle spese e del denaro residuo, aspetto particolarmente rilevante per individui con difficoltà nella pianificazione del budget o che dispongono di risorse economiche limitate. Studi empirici hanno messo in luce come i soggetti più attenti alla gestione della liquidità tendano a privilegiare l'uso del contante, considerandolo uno strumento efficace per visualizzare in modo diretto l'entità delle uscite e il livello di disponibilità economica (Kalckreuth et al., 2014). Tale dinamica si inserisce nel più ampio fenomeno del *cash-based budgeting*, ovvero l'impiego del contante quale vincolo autoimposto di spesa, funzionale alla prevenzione di comportamenti di consumo compulsivo e alla promozione di una maggiore disciplina finanziaria (Eschelbach, 2017).

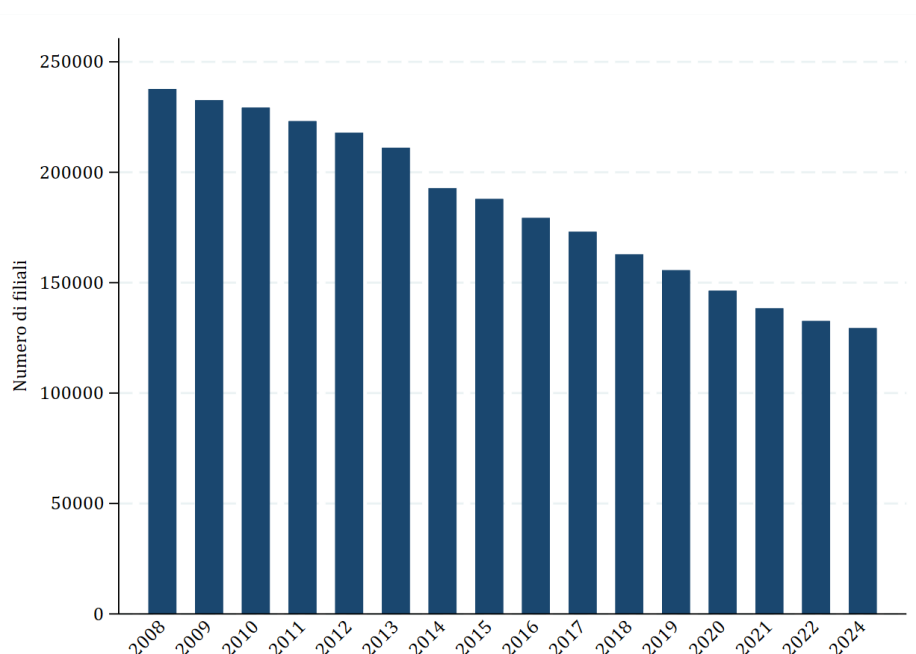
La dimensione tangibile del denaro contante contribuisce in modo significativo alla formazione di un senso di proprietà psicologica, elemento chiave per comprendere la persistenza del suo utilizzo. La possibilità di interagire fisicamente con il denaro – attraverso il tatto e la vista – rafforza il legame soggettivo con il bene, conferendogli una connotazione di "realtà" più marcata rispetto ai mezzi di pagamento digitali. Un più forte senso di possesso può favorire una maggiore consapevolezza nelle decisioni di spesa, poiché la separazione dal contante è spesso vissuta come una perdita tangibile, scoraggiando così gli acquisti impulsivi (Khan e Belk, 2024). In questo contesto si inserisce il fenomeno del *pain of paying*, che si riferisce alle emozioni negative che le persone provano quando devono pagare beni o servizi. È ampiamente documentato come l'intensità di questo "dolore" sia influenzata dal metodo di pagamento e dal momento in cui il pagamento avviene. Le transazioni in contante sono generalmente associate a un maggiore livello di questo dolore, poiché l'atto fisico di consegnare il denaro rende il costo dell'acquisto più tangibile e percepibile. Ciò può favorire una maggiore disciplina nella gestione della spesa, riducendo la propensione a effettuare acquisti superflui (Eschelbach, 2017). Al contrario, la natura immateriale dei pagamenti digitali può attenuare questo dolore, abbassando le barriere psicologiche alla spesa e potenzialmente incentivando comportamenti di consumo meno controllati (Hayrapetyan e Petrosyan, 2023). Inoltre, le componenti emotive associate alla spesa, quali il senso di colpa o il rimorso post-acquisto, possono anch'esse orientare la scelta verso il contante. In tali casi, il denaro fisico assume una funzione protettiva, consentendo all'individuo di prendere una distanza psicologica dalla transazione e mitigare il carico affettivo negativo ad essa connesso (Khan e Belk, 2024; Eschelbach, 2017).

Infine, molti individui continuano a utilizzare il contante come forma di preparazione alle emergenze. Avere una riserva di denaro contante può offrire un senso di sicurezza e di prontezza di fronte a eventi imprevisti o a interruzioni finanziarie. Questo comportamento è particolarmente diffuso in periodi di incertezza economica o quando la fiducia nelle istituzioni finanziarie è bassa (Acedański et al., 2024; van der Cruisen et al., 2017).

1.2. Motivazioni per l'uso del contante dal lato dell'offerta

Negli ultimi quindici anni, il sistema bancario europeo ha attraversato una profonda trasformazione determinata da dinamiche di razionalizzazione, innovazione tecnologica e contenimento dei costi operativi. In questo contesto, numerose istituzioni finanziarie hanno progressivamente ridotto la propria presenza fisica sul territorio. Come evidenziato nella figura 4, tra il 2008 e il 2024 il numero complessivo di sportelli bancari in Europa ha subito una contrazione del 53%.

Figura 4 – *Andamento degli sportelli bancari nell'Unione Europea*



Fonte: Elaborazione su dati European Banking Federation (2024).

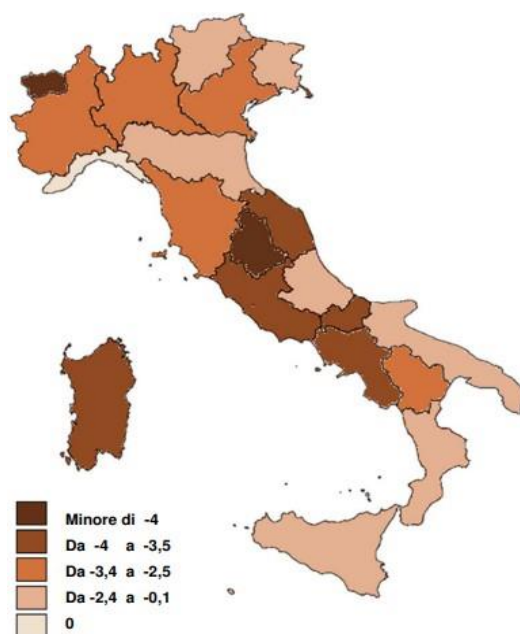
La tendenza alla riduzione degli sportelli bancari, analogamente a quanto osservato per l'utilizzo del contante, non si manifesta in maniera uniforme tra gli Stati membri dell'Unione Europea. Secondo i dati, aggiornati a dicembre 2023, diffusi dall'Autorità Bancaria Europea (EBA, 2023), l'Italia ha registrato una riduzione nel numero di banche più marcata rispetto a gran parte dei paesi dell'Europa occidentale, posizionandosi alle spalle anche di paesi come la Polonia e l'Austria. Al contrario, la Germania, pur avendo registrato una contrazione nel numero degli istituti bancari, si conferma come lo Stato membro con il più elevato numero di banche, rappresentando da sola circa il 38% del totale europeo.

Per quanto riguarda l'Italia, i dati della Banca d'Italia evidenziano che, tra il 2015 e il 2024, il numero di sportelli bancari è diminuito di circa il 35%. Le regioni meridionali sono risultate le più colpite, e tale dinamica ha contribuito ad accentuare il divario territoriale nella distribuzione delle filiali, riflettendo le disuguaglianze nello sviluppo economico e industriale del paese. Al 31

dicembre 2024, secondo le rilevazioni della Banca d'Italia, il 58% delle filiali risulta concentrato nelle regioni settentrionali, il 20% in quelle centrali, mentre la quota residua era localizzata nel sud e nelle isole.⁵

La figura 5 mostra invece la riduzione, tra il 2023 e il 2024, del numero di sportelli bancari operativi in Italia, che ha registrato una contrazione del 2,5%. La flessione ha interessato la quasi totalità delle regioni, fatta eccezione per la Liguria, mentre le riduzioni più significative in termini percentuali si sono registrate in Valle d'Aosta e in Umbria.

Figura 5 – *Andamento degli sportelli bancari per regione tra il 2023 e il 2024*



Fonte: Banca d'Italia (2025, fig.4). Variazioni percentuali per dati al 31 dicembre di ciascun anno.

Inoltre, per alcune province si parla di vera e propria “desertificazione bancaria” – ovvero l’assenza di sportelli in interi comuni o territori. In Italia, oltre 3000 comuni non hanno più una filiale bancaria, e molte delle aree colpite coincidono con quelle già a rischio di spopolamento, come le aree interne del Mezzogiorno o dell’Appennino (FIRST-CISL, 2025).

La desertificazione bancaria colpisce in maniera diseguale. Non solo dal punto di vista geografico, ma anche sociale. Se da un lato tale evoluzione riflette una riduzione effettiva della domanda, legata allo spopolamento di alcune aree e alla crescente preferenza per i canali digitali, dall’altro solleva interrogativi circa la sostenibilità dell’accesso universale ai servizi finanziari, in particolare per le categorie più vulnerabili. Anziani, residenti in aree rurali, persone con bassa alfabetizzazione digitale o difficoltà di mobilità, sono anche le categorie più colpite dalla perdita dei presidi fisici.

⁵ Banca d'Italia, *Base statistica*: <https://www.bancaditalia.it/statistiche/basi-dati/bds/index.html>

L'adozione di strumenti digitali – come l'*home banking* o le applicazioni – ha permesso a molte persone di continuare ad accedere ai servizi bancari anche in assenza della filiale fisica. Tuttavia, questa transizione non è stata uniforme: chi non possiede uno *smartphone*, una connessione stabile o le competenze per navigare un sito bancario si trova spesso tagliato fuori. In questo senso, la digitalizzazione può trasformarsi in una nuova forma di barriera all'accesso, non meno rilevante di quella geografica o economica. In assenza di alfabetizzazione digitale adeguata e di infrastrutture tecnologiche, la chiusura di uno sportello equivale, per molte persone, a una forma di esclusione silenziosa.

In risposta a queste dinamiche, alcuni istituti bancari hanno avviato modelli alternativi: sportelli mobili, agenzie postali convenzionate, servizi digitali assistiti presso esercizi commerciali, o collaborazioni con enti del terzo settore. Alcuni paesi europei hanno cominciato a esplorare soluzioni alternative. In Francia, ad esempio, la Banque Postale svolge un ruolo di presidio nei territori meno serviti, con una rete capillare che integra servizi postali e bancari. In Germania, sono stati sperimentati sportelli mobili su furgoni attrezzati, che raggiungono varie aree e dove i clienti possono trovare personale per aiuto e consulenze. Tuttavia, l'efficacia di queste soluzioni resta parziale e disomogenea.

A livello europeo si registrano segnali di crescente attenzione. Il concetto di "accesso garantito ai servizi di pagamento" è ormai riconosciuto nel quadro delle politiche di inclusione finanziaria. La direttiva PSD3 (Payment Services Directive 3) in discussione presso la Commissione Europea introduce esplicitamente il principio della "accessibilità universale", anche in presenza di innovazione tecnologica, e richiede agli operatori di adottare misure compensative in caso di razionalizzazione della rete fisica.

La maggior parte della letteratura scientifica si è concentrata sull'analisi delle possibili cause dei cambiamenti in atto (Keil e Ongena, 2024). Nonostante la rilevanza del tema, gli studi accademici sull'argomento risultano ancora limitati e si focalizzano prevalentemente sulle conseguenze di natura economica, come i tassi d'interesse e le condizioni di accesso al credito (Nguyen, 2019; Bonfim et al., 2021), oppure sugli effetti per le imprese (Qi et al., 2024). Il fenomeno del *de-branching*, tuttavia, presenta una natura intrinsecamente multidimensionale e genera impatti significativi in una pluralità di ambiti.

Va inoltre evidenziato che la desertificazione bancaria non è solo una questione di "offerta" bancaria, ma anche di domanda latente. In molte comunità, la bassa alfabetizzazione finanziaria e digitale riduce la pressione sociale per mantenere aperti gli sportelli, alimentando un circolo vizioso: competenze limitate generano un minore utilizzo dei servizi, che a sua volta porta alla chiusura delle filiali, riducendo ulteriormente l'accesso e aggravando l'esclusione. Interrompere tale dinamica richiede un approccio integrato, in cui la promozione delle competenze costituisca al tempo stesso una condizione e un fattore abilitante per la sostenibilità dei servizi finanziari. Indipendentemente dalle iniziative intraprese, l'accesso effettivo ai servizi bancari digitali e alle opportunità di investimento presuppone, come condizione preliminare, un adeguato livello di alfabetizzazione finanziaria e digitale, tematiche che saranno approfondite nella sezione successiva.

2. Alfabetizzazione finanziaria e digitale: una prospettiva integrata

La letteratura scientifica ha ampiamente evidenziato il ruolo determinante dell'alfabetizzazione finanziaria in una vasta gamma di decisioni economiche e comportamenti individuali. Numerosi studi dimostrano come essa incida significativamente sulla partecipazione ai mercati azionari (van Rooij et al., 2011; Hermansson et al., 2022; Yeh e Ling, 2022), sulle scelte di portafoglio (Chu

et al., 2017), sulla pianificazione previdenziale (Lusardi e Mitchell, 2017; Yeh, 2022), sull'accumulazione di ricchezza (Stango e Zinman, 2009; Behrman et al., 2012; van Rooij et al., 2012; Jappelli e Padula, 2013), sulla gestione dell'indebitamento (Lusardi e Tufano, 2015; Brown et al., 2016), nonché sulla preferenza per alti tassi di sconto nelle scelte intertemporali, generalmente associata a comportamenti irrazionali (Conte et al., 2024), tra le altre cose.

L'alfabetizzazione finanziaria viene comunemente misurata mediante il set di domande noto come "Big Three", finalizzato a valutare la comprensione di concetti economico-finanziari fondamentali quali l'inflazione, l'interesse composto e la diversificazione del rischio. Questo strumento, sintetico ma largamente validato, è ampiamente riconosciuto in letteratura come un indicatore affidabile delle conoscenze finanziarie di base (Lusardi e Mitchell, 2008; Lusardi, 2019).

Secondo l'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (OCSE), l'alfabetizzazione finanziaria si fonda su tre dimensioni fondamentali: conoscenze, comportamenti e atteggiamenti finanziari. Questi elementi concorrono sinergicamente a sostenere la capacità degli individui di compiere scelte consapevoli, finalizzate al raggiungimento del benessere finanziario. La conoscenza finanziaria si riferisce al possesso, da parte dell'individuo, di nozioni di base sui principali concetti economico-finanziari, e alla capacità di applicarli in modo appropriato nei contesti decisionali. Tra i concetti ritenuti essenziali rientrano la comprensione dell'impatto dell'inflazione sul risparmio, i benefici dell'accumulazione di risorse, il meccanismo degli interessi composti e la valutazione del rischio. I comportamenti finanziari, invece, si manifestano attraverso azioni concrete volte a salvaguardare la propria stabilità economica, sia nel breve sia nel lungo periodo. Rientrano in questa sfera la pianificazione delle spese, la selezione consapevole di strumenti finanziari e l'uso responsabile del credito. Tali comportamenti riflettono il livello di responsabilità individuale nella gestione delle risorse finanziarie e sono fortemente correlati al grado di alfabetizzazione posseduto. Gli individui che dispongono delle competenze necessarie tendono, infatti, a adottare pratiche coerenti con una gestione finanziaria prudente e sostenibile. Gli atteggiamenti finanziari costituiscono la terza componente dell'alfabetizzazione finanziaria. Infatti, questi sono in grado di influenzare il comportamento economico, anche in presenza di conoscenze adeguate, poiché le preferenze per la spesa nel breve termine possono ostacolare la resilienza e il benessere finanziario a lungo termine. Il questionario valuta quindi il grado in cui le persone mostrano attitudini coerenti con una buona alfabetizzazione finanziaria, misurando la loro tendenza a discostarsi da tali orientamenti di breve periodo (OECD, 2023).

L'alfabetizzazione digitale si riferisce alla capacità di accedere, comprendere, valutare e utilizzare in modo critico le tecnologie digitali e le informazioni disponibili online. Essa non si esaurisce nelle competenze tecniche di base, come l'uso di *smartphone* o computer, ma comprende anche la consapevolezza dei rischi digitali, delle tematiche legate alla sicurezza informatica, alla protezione della privacy e alla navigazione in ambienti digitali sempre più articolati e talvolta opachi. In ambito finanziario, tali competenze si traducono nella capacità di utilizzare in modo sicuro i servizi di *home banking*, effettuare transazioni digitali, riconoscere tentativi di frode e interpretare correttamente comunicazioni legate al proprio conto corrente.

L'alfabetizzazione finanziaria contribuisce in modo significativo all'inclusione finanziaria, specialmente in un'epoca in cui i servizi finanziari digitali sono sempre più sofisticati e ampiamente accessibili a livello globale (Lusardi e Messy, 2023). Lo Prete (2022) mostra l'esistenza di una correlazione positiva tra alfabetizzazione digitale e finanziaria in 25 paesi OCSE, suggerendo che nei contesti in cui una quota più ampia della popolazione è in grado di utilizzare tecnologie digitali per eseguire operazioni elementari di elaborazione delle informazioni, si

registrano livelli significativamente più elevati di alfabetizzazione finanziaria. In media, la percentuale di popolazione che possiede competenze nell'uso delle tecnologie digitali (31%) è significativamente inferiore rispetto a quella degli individui con un'adeguata alfabetizzazione finanziaria (55%).

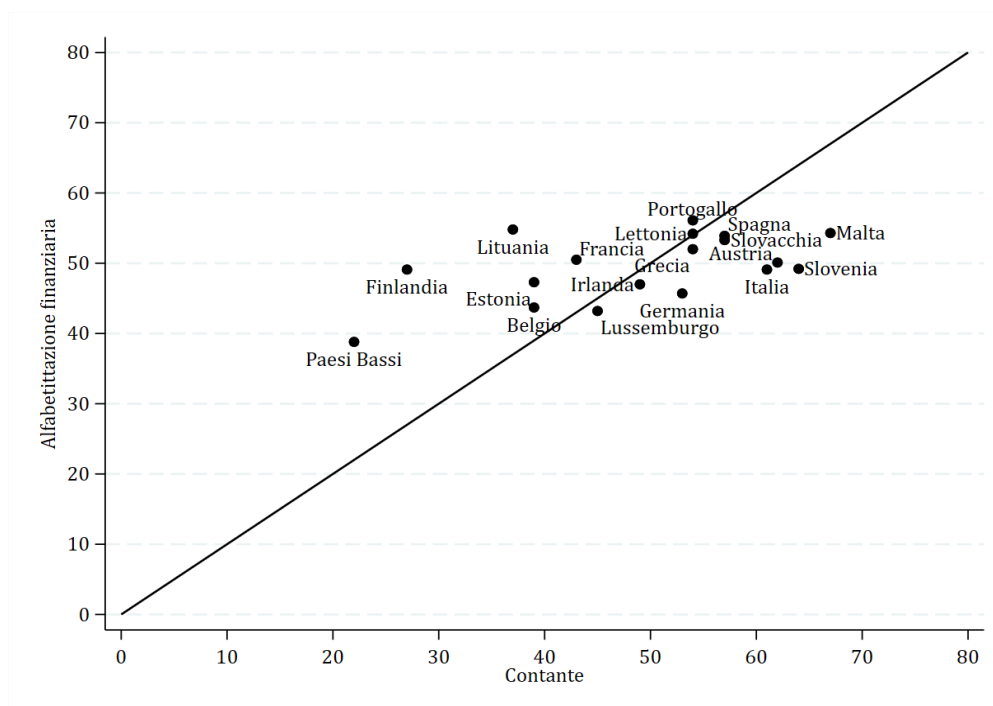
Nel dibattito contemporaneo sull'inclusione economica e sociale, i concetti di alfabetizzazione finanziaria e alfabetizzazione digitale si configurano come strumenti analitici centrali per l'interpretazione delle nuove forme di disuguaglianza. Sebbene queste dimensioni siano spesso analizzate separatamente, esse concorrono in modo complementare allo sviluppo delle competenze necessarie per una partecipazione consapevole e responsabile alla vita economica attuale. In questa prospettiva, l'alfabetizzazione finanziaria non può essere considerata pienamente esercitabile in assenza di un minimo livello di familiarità con le tecnologie digitali. Al contempo, un uso tecnicamente corretto degli strumenti digitali può comportare rischi se non accompagnato da una solida consapevolezza finanziaria. L'interconnessione tra le due dimensioni emerge con evidenza nell'ambito delle pratiche finanziarie quotidiane: effettuare un pagamento tramite app bancaria, confrontare offerte di mutuo online, analizzare criticamente le condizioni di un prestito o riconoscere un tentativo di frode richiedono sia competenze finanziarie che dimestichezza con l'ambiente digitale. In questa prospettiva, va affermandosi progressivamente il concetto di alfabetizzazione finanziaria digitale (*digital financial literacy*), ancora poco esplorato in letteratura, ma di crescente rilevanza per affrontare le sfide poste dalla digitalizzazione dei servizi finanziari (OECD, 2023).

Con riferimento al contesto italiano, la Banca d'Italia ha condotto due recenti indagini: la prima, nel 2022, sulle competenze finanziarie e digitali delle micro, piccole e medie imprese; la seconda, nel 2023, sulle competenze in materia di finanza digitale tra i giovani di età compresa tra i 18 e i 34 anni (Indagini sull'alfabetizzazione finanziaria e le competenze di finanza digitale in Italia: giovani – IAFG, Marinucci et al., 2024). I risultati della prima indagine hanno evidenziato che, durante la pandemia, gli imprenditori con un più elevato livello di alfabetizzazione finanziaria hanno affrontato la crisi con maggiore efficacia, contenendo gli effetti negativi sulla profittabilità e sulla liquidità aziendale. L'indagine ha inoltre rilevato una diffusa carenza di competenze digitali: solo un imprenditore su quattro disponeva di un sito web per la vendita online. Tuttavia, la crisi pandemica ha agito da catalizzatore per l'adozione di tecnologie digitali, e gli imprenditori con una più solida alfabetizzazione finanziaria hanno mostrato una maggiore propensione a intensificare la digitalizzazione delle proprie attività (D'Ignazio et al., 2022). L'indagine IAFG ha messo in luce come l'utilizzo della finanza digitale sia relativamente diffuso tra i giovani, in particolare per quanto riguarda le operazioni di pagamento online, la gestione dei conti correnti e nell'uso di carte di pagamento. Risultano invece meno frequenti attività più complesse, quali la sottoscrizione di polizze assicurative, la ricerca di informazioni su prestiti e l'utilizzo di piattaforme per il *trading* o di servizi di *robo advisor*. A parità di condizioni, la familiarità con i servizi finanziari digitali è positivamente correlata al livello di conoscenze finanziarie, mentre risulta inferiore tra le donne, tra i non occupati e tra coloro che non dispongono di autonomia decisionale nella gestione del denaro (Marinucci et al., 2024).

L'indagine SPACE 2024 mostra chiaramente come l'uso del contante sia ancora molto diffuso in diversi paesi dell'area euro, con picchi superiori al 60%. Questo dato diventa ancora più rilevante se letto alla luce dei livelli di alfabetizzazione finanziaria e digitale nei medesimi paesi. La figura 6 illustra la relazione positiva (coefficiente di correlazione = 0.53, p -value = 0.0184) tra

il livello medio di alfabetizzazione finanziaria⁶ e uso del contante, evidenziando come i paesi con un più alto tasso di alfabetizzazione finanziaria media, siano anche quelli con il più basso uso del contante. Al contrario, i paesi con un uso del contante superiore al 50%, tra cui l'Italia, siano anche quelli con il più basso livello di alfabetizzazione finanziaria.

Figura 6 – Alfabetizzazione finanziaria e uso del contante



Note: La figura mostra la relazione tra un livello medio (ovvero aver risposto correttamente ad almeno due e a un massimo di tre domande) di alfabetizzazione finanziaria (definitiva come la risposta corretta ad almeno 3 domande su 5) e uso del contante.

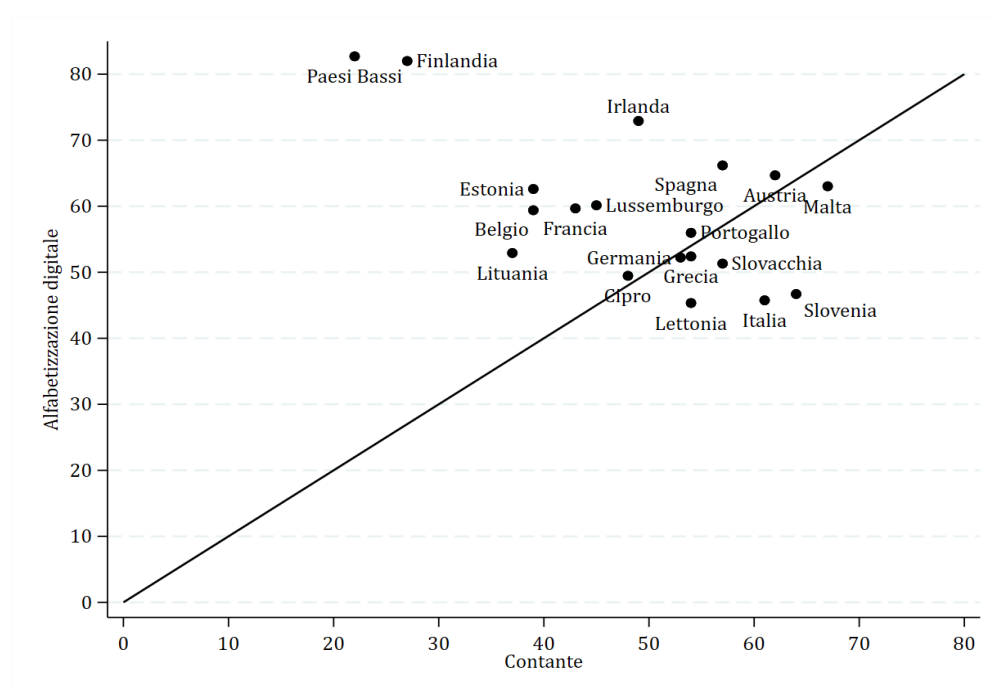
Fonte: Elaborazione su dati "Flash Eurobarometer 525 on monitoring the level of financial literacy in the EU" (EU, 2023) e SPACE 2024 (ECB, 2024).

Conformemente agli obiettivi delineati dall'Unione Europea, entro il 2030 almeno l'80% della popolazione adulta dovrebbe essere in possesso di competenze digitali di base. Intese come il livello di competenze necessario per utilizzare la tecnologia digitale, gli strumenti di comunicazione e le reti al fine di acquisire e valutare informazioni, comunicare con gli altri ed eseguire compiti pratici. Per essere considerati in possesso di una competenza digitale complessiva almeno a livello elementare, è necessario che gli individui siano in grado di svolgere un'attività in ciascuna delle seguenti aree di competenza: (i) alfabetizzazione su informazioni e dati, che comprende la capacità di individuare, valutare e gestire informazioni reperite online; (ii)

⁶ L'indice di alfabetizzazione finanziaria varia da 0 a 5 ed è costruito come somma delle risposte corrette fornite a cinque domande. Queste riguardano: il calcolo dell'interesse semplice, la comprensione del concetto di inflazione, l'effetto di un aumento dei tassi di interesse sul prezzo delle obbligazioni e la valutazione del rischio associato agli investimenti.

comunicazione e collaborazione, intesa come l'abilità di interagire, comunicare e collaborare attraverso strumenti e ambienti digitali, ad esempio mediante l'uso della posta elettronica; (iii) creazione di contenuti digitali, che include la produzione e modifica di contenuti digitali, nonché la comprensione e l'applicazione di principi di programmazione; (iv) sicurezza, ovvero la capacità di proteggere dispositivi, dati personali e la propria identità digitale, prevenendo rischi e minacce online; (v) risoluzione di problemi, che implica l'abilità di affrontare problematiche tecniche, identificare soluzioni e aggiornare autonomamente strumenti e applicazioni, come nel caso dell'installazione di software.

Figura 7 – Alfabetizzazione digitale e uso del contante



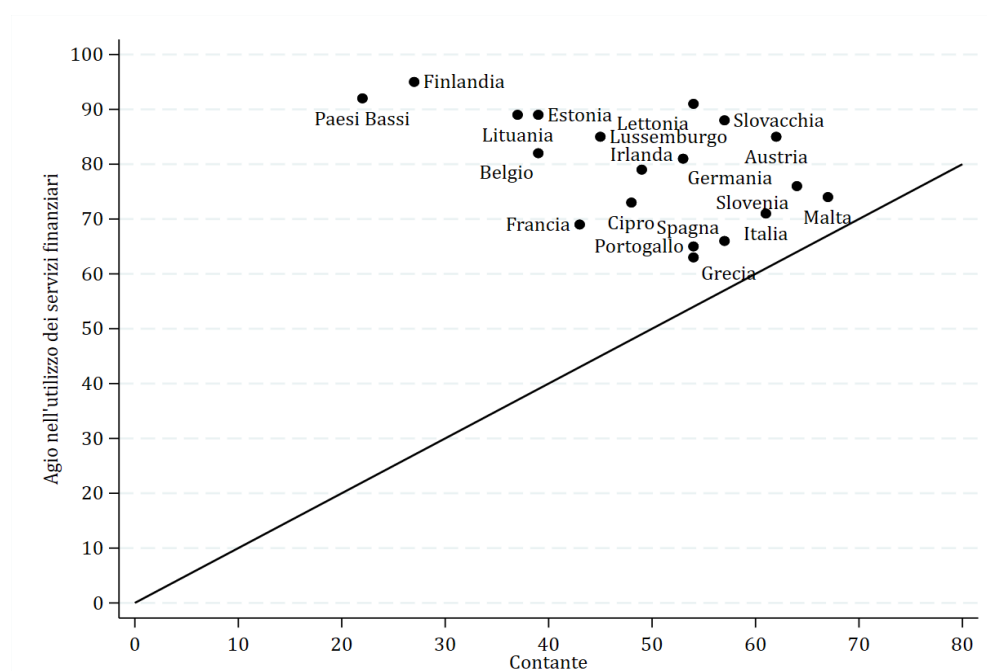
Fonte: Elaborazione su dati "Individuals' level of digital skills" (Eurostat), e SPACE 2024 (ECB, 2024).

La figura 7 mostra la relazione tra il possesso di competenze digitali almeno minime e uso del contante. Il grafico evidenzia una relazione inversa (coefficiente di correlazione = -0.60 , p -value = 0.0067) tra il livello minimo di competenze digitali e l'uso del contante nei paesi europei. La regressione lineare suggerisce che, al crescere della competenza digitale, diminuisce la propensione all'utilizzo del contante come mezzo di pagamento. Tale risultato appare coerente con l'ipotesi secondo cui una maggiore familiarità con le tecnologie digitali favorisce l'adozione di strumenti di pagamento elettronici.

Tuttavia, la presenza di alcune deviazioni rispetto alla tendenza generale suggerisce che altri fattori, quali contesto normativo, infrastrutture digitali e preferenze culturali, possano intervenire nel determinare i comportamenti finanziari osservati. Questi risultati rafforzano la rilevanza dell'alfabetizzazione digitale come leva per promuovere una transizione efficace verso una società

meno dipendente dal contante. I paesi con il più alto grado di alfabetizzazione digitale si confermano nuovamente la Finlandia e i Paesi Bassi e con, al contrario, il più basso uso del contante. Per gli altri paesi di delinea uno scenario meno netto rispetto alla relazione tra alfabetizzazione finanziaria e uso del contante, poiché anche i paesi con ancora un uso elevato del contante mostrano un buon grado di alfabetizzazione digitale. Questo a sostegno delle argomentazioni precedentemente esposte secondo cui l'impiego del contante possa essere ricondotto a una pluralità di motivazioni.

Figura 8 – Utilizzo dei servizi finanziari digitali e uso del contante



Note: Vengono considerati come a loro agio con i servizi digitali finanziari coloro che hanno risposto “Molto a mio agio” o “Abbastanza a mio agio” alla domanda “Quanto ti senti a tuo agio nell'utilizzare servizi finanziari digitali, come l'online banking o i pagamenti tramite dispositivi mobili?”

Fonte: Elaborazione su dati “Flash Eurobarometer 525 on monitoring the level of financial literacy in the EU” (EU, 2023) e SPACE 2024 (ECB, 2024).

Infatti, la figura 8 mostra la relazione tra l'uso del contante e la dimestichezza nell'utilizzo dei servizi finanziari digitali.⁷ Nonostante l'esistenza di una relazione inversa (coefficiente di correlazione = -0.54 , p -value = 0.0175), la totalità dei paesi dell'area euro si trova nella metà superiore del grafico, indicando che, pur con un uso non trascurabile del contante, i cittadini riportano un buon livello di confidenza con i servizi finanziari.

⁷ La misura è costruita come una variabile dicotomica che assume valore uno se i rispondenti dichiarano di sentirsi “Molto a mio agio” o “Abbastanza a mio agio” in risposta alla domanda: “Quanto ti senti a tuo agio nell'utilizzare i servizi finanziari digitali, come l'online banking o i pagamenti tramite smartphone?”.

Le persone meno alfabetizzate sul piano finanziario tendono a sentirsi meno sicure nell'uso di strumenti alternativi, come carte di pagamento o app bancarie. Allo stesso tempo, chi ha competenze digitali limitate spesso non si sente in grado di accedere autonomamente ai servizi di *home banking* o ai pagamenti digitali. Di conseguenza, il cittadino che non possiede competenze digitali e finanziarie si trova oggi in una posizione di crescente vulnerabilità: può non essere in grado di accedere a un prestito, di verificare una transazione sospetta, di contestare un addebito errato. Peggio ancora, può diventare bersaglio privilegiato di truffe e raggiri, o essere costretto a rivolgersi a circuiti informali o costosi per ottenere assistenza. È interessante notare come in molti contesti, l'introduzione di servizi digitali nel settore bancario abbia finito per accentuare le disuguaglianze esistenti: gli utenti con maggiore istruzione e risorse digitali hanno ampliato il proprio accesso, mentre quelli con competenze limitate sono rimasti ai margini. Questa "frattura digitale-finanziaria" rappresenta oggi una delle principali sfide per le politiche di inclusione economica. La digitalizzazione dei servizi finanziari richiede un insieme articolato di competenze. Da un lato, le competenze digitali di base (capacità di navigare online, usare applicazioni, gestire l'identità digitale); dall'altro, l'alfabetizzazione finanziaria (comprensione di concetti come tasso d'interesse, rischio, inflazione). L'Italia si colloca, in entrambi gli ambiti, al di sotto della media europea.

Un ulteriore elemento da considerare è la dimensione intergenerazionale delle competenze in ambito finanziario e digitale. Mentre i più giovani tendono a possedere competenze digitali elevate ma spesso scarsa preparazione finanziaria, le generazioni più anziane presentano il problema opposto. Questa discontinuità può generare nuove forme di dipendenza o asimmetrie relazionali (si pensi al ruolo dei figli nella gestione bancaria dei genitori anziani), che meritano un'attenzione specifica anche ai fini dell'elaborazione di politiche pubbliche mirate.

3. Conclusioni

Nel corso degli ultimi due decenni, l'infrastruttura dei pagamenti in Europa ha conosciuto un'evoluzione profonda, segnata da una marcata contrazione dell'utilizzo del contante e da un'accelerata digitalizzazione dei servizi offerti dalle banche al dettaglio. Tale processo di trasformazione ha comportato una progressiva riduzione della rete fisica degli sportelli bancari, con conseguenze significative in termini di accessibilità ai servizi finanziari. In questo scenario, le competenze in ambito di alfabetizzazione finanziaria e digitale assumono un ruolo cruciale per promuovere un'inclusione finanziaria equa e sostenibile.

Sebbene numerosi paesi dell'Unione Europea abbiano avviato iniziative per promuovere l'educazione finanziaria, tali programmi spesso non riescono a coinvolgere efficacemente le fasce più vulnerabili della popolazione. Tuttavia, l'evidenza empirica mostra una correlazione positiva tra il livello di competenze digitali e finanziarie e l'adozione di strumenti bancari digitali e di pagamento alternativi al contante.

In questo contesto, l'educazione finanziaria dovrebbe essere riconosciuta come una priorità strategica, da integrare nei percorsi formativi scolastici fin dalle fasi iniziali del percorso formativo, e da estendere a programmi di formazione per adulti, con particolare attenzione agli anziani, ai residenti in aree marginali e a soggetti in condizione di vulnerabilità. L'esperienza della Finlandia, che ha introdotto l'educazione finanziaria obbligatoria nelle scuole, rappresenta un esempio virtuoso. In Italia, dove l'alfabetizzazione finanziaria è ancora limitata, sarebbero auspicabili interventi formativi accessibili e capillari, anche attraverso laboratori pratici realizzati in collaborazione con istituzioni finanziarie e attori del terzo settore.

Un'efficace promozione dell'inclusione digitale e finanziaria non può prescindere dal potenziamento delle infrastrutture tecnologiche, soprattutto nelle aree svantaggiate. L'accesso a internet e la disponibilità di dispositivi a costi sostenibili sono prerequisiti fondamentali per la partecipazione all'economia digitale. Iniziative come il programma europeo digitale (DIGITAL), volto al finanziamento di tecnologie digitali per imprese, cittadini e pubbliche amministrazioni, nonché le misure italiane a sostegno delle famiglie a basso reddito per l'acquisto di dispositivi e l'accesso alla banda larga vanno in questa direzione.

La digitalizzazione dei servizi finanziari, se non accompagnata da adeguate competenze, rischia di escludere proprio coloro che avrebbero maggior bisogno di inclusione. L'alfabetizzazione digitale e finanziaria deve dunque essere considerata una componente essenziale del capitale umano, funzionale all'esercizio dei diritti economici in una società sempre più digitalizzata. Le politiche pubbliche dovrebbero articolarsi lungo tre assi: lo sviluppo delle competenze individuali, il miglioramento delle condizioni infrastrutturali e l'adozione di modelli di servizio che combinino innovazione tecnologica e prossimità territoriale.

È necessario promuovere percorsi educativi integrati e adattati alle specificità territoriali e demografiche. La co-progettazione con comunità locali, scuole, enti del terzo settore e reti civiche può rafforzare la rilevanza e l'efficacia degli interventi. Anche il ruolo degli attori privati, in particolare delle istituzioni finanziarie, è centrale nel garantire ecosistemi digitali accessibili, promuovendo al contempo assistenza personalizzata e semplicità operativa.

Dal punto di vista delle politiche pubbliche, emerge l'esigenza di un sistema finanziario differenziato, capace di rispondere alle diversità territoriali. Mentre i contesti urbani possono orientarsi verso soluzioni interamente digitali, le aree interne necessitano ancora di presidi fisici e di supporti personalizzati.

Il caso italiano rappresenta un esempio emblematico delle criticità legate alla transizione digitale: l'elevato uso del contante, la scarsa alfabetizzazione digitale e la progressiva riduzione degli sportelli bancari delineano un contesto vulnerabile, soprattutto per la fascia di popolazione anziana, per chi vive in aree rurali e per coloro che hanno un basso livello di istruzione. In assenza di un approccio integrato, il rischio è che l'innovazione tecnologica acuisca le disuguaglianze esistenti. La sfida consiste dunque nel ripensare l'accessibilità in una prospettiva congiunta – tecnologica, culturale e sociale – attraverso interventi mirati quali la formazione, la semplificazione dei servizi digitali, l'assistenza personalizzata e il presidio attivo dei territori fragili, al fine di promuovere un'economia digitale equa e realmente inclusiva.

Riferimenti bibliografici

- Acedański J., Maciejewski G. e Pietrucha J. (2024), "Cash holding by consumers: The role of the perceived characteristics of money", *International Journal of Consumer Studies*, 48(4), art. e13075.
- Behrman J.R., Mitchell O.S., Soo C.K. e Bravo D. (2012), "How financial literacy affects household wealth accumulation", *American Economic Review*, 102(3), pp. 300-304.
- Banca d'Italia (2025), *Banche e istituzioni finanziarie: articolazione territoriale. Statistiche*, Roma: Banca d'Italia. [Disponibile online.](#)
- Bijapurkar R., Shukla R., Bordoloi M. (2014), "Reasons and Attitudes to Using Cash in India", *IBGC Working Paper*, n. 14-03, ottobre, Medford (MA, USA): Institute for Business in the Global Context, The Fletcher School of Law and diplomacy, Tuft University. [Disponibile online.](#)
- Bonfim D., Nogueira G. e Ongena S. (2021), "'Sorry, we're closed' bank branch closures, loan pricing, and information asymmetries", *Review of Finance*, 25(4), pp. 1211-1259.
- Brown M., Grigsby J., van der Klaauw W., Wen J. e Zafar B. (2016), "Financial education and the debt behavior of the young", *The Review of Financial Studies*, 29(9), pp. 2490-2522.

- Chu Z., Wang Z., Xiao J.J. e Zhang W. (2017), "Financial literacy, portfolio choice and financial well-being", *Social Indicators Research*, 132, pp. 799-820.
- Cipollone P. (2025), "Rafforziamo l'Europa: potenziare la nostra autonomia strategica con l'euro digitale", dichiarazione introduttiva di Piero Cipollone, Membro del Comitato esecutivo della BCE, dinanzi alla Commissione per i problemi economici e monetari del Parlamento europeo, Bruxelles, 8 aprile. [Disponibile online](#).
- Conte A., De Santis G., Melissari G., Paiardini P. e Temperini J. (2024), "Chronicles of Choice: Survey Insight into Intertemporal Preferences", *Journal of Behavioral Economics for Policy*, 8(S2), pp. 19-27. [Disponibile online](#).
- D'Ignazio A., Finaldi Russo P. e Stacchini M. (2022), "Micro-entrepreneurs' financial and digital competences during the pandemic in Italy", *Quaderni di Economia e Finanza (Occasional Papers)*, n. 724, ottobre, Roma: Banca d'Italia. [Disponibile online](#).
- EBA – European Banking Authority (2023), *Aggregate statistical data*. [Disponibile online](#).
- EBF – European Banking Federation (2024), *Banking in Europe: EBF Facts & Figures 2024*, Brussels: European Banking Federation. [Disponibile online](#).
- ECB (2020), *Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE)*. December 2020, Frankfurt a.M.: European Central Bank. [Disponibile online](#).
- ECB (2022), *Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE)*. December 2022, Frankfurt a.M.: European Central Bank. [Disponibile online](#).
- ECB (2024), *Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE)*. December 2024, Frankfurt a.M.: European Central Bank. [Disponibile online](#).
- Eschelbach M. (2017), "Pay cash, buy less trash? – Evidence from German payment diary data", intervento alla International Cash Conference 2017 – War on Cash: Is there a Future for Cash? 25-27 aprile, Island of Mainau, Germania, Frankfurt a.M.: Deutsche Bundesbank. [Disponibile online](#).
- EU – European Union (2023), *Flash Eurobarometer FL525: Monitoring the level of financial literacy in the EU*, Dataset, Directorate-General for Communication. [Disponibile online](#).
- FIRST-CISL, (2025), *XII report sulla desertificazione bancaria*, 31 marzo, Roma: First Cisl – Federazione Italiana Reti dei Servizi del Terziario. [Disponibile online](#).
- Hayrapetyan, D. e Petrosyan, N. (2023). Features of financial behavior in cash, cards and applications. *Modern Psychology*, 6(1 (12)):49-57.
- Hermansson, C., Jonsson, S., e Liu, L. (2022). The medium is the message: Learning channels, financial literacy, and stock market participation. *International Review of Financial Analysis*, 79:101996.
- Jappelli, T. e Padula, M. (2013). Investment in financial literacy and saving decisions. *Journal of Banking & Finance*, 37(8):2779-2792.
- Kalckreuth U.V., Schmidt T. e Stix H. (2014), "Using cash to monitor liquidity: Implications for payments, currency demand, and withdrawal behavior", *Journal of Money, Credit and Banking*, 46(8), pp. 1753-1786.
- Keil J. e Ongena S. (2024), "The demise of branch banking-technology, consolidation, bank fragility", *Journal of Banking & Finance*, 158, art.107038.
- Khan J. e Belk R. (2024), "Money you could touch: cash and psychological ownership", *Qualitative Market Research: An International Journal*, 27(5), pp. 820-840.
- Kosse A. (2010), "The safety of cash and debit cards: a study on the perception and behaviour of dutch consumers", *DNB Working Paper*, n. 245, aprile, Amsterdam: De Nederlandsche Bank (Netherlands Central Bank). [Disponibile online](#).
- Lo Prete A. (2022), "Digital and financial literacy as determinants of digital payments and personal finance", *Economics Letters*, 213, art. 110378.
- Lusard, A. e Mitchell O.S. (2008), "Planning and financial literacy: How do women fare?", *American Economic Review*, 98(2), pp. 413-417.
- Lusardi A. (2019), "Financial literacy and the need for financial education: evidence and implications", *Swiss Journal of Economics and Statistics*, 155(1), pp. 1-8.
- Lusardi A. e Messy F.-A. (2023), "The importance of financial literacy and its impact on financial wellbeing", *Journal of Financial Literacy and Wellbeing*, 1(1), pp. 1-11.
- Lusardi A. e Mitchell O.S. (2017), "How ordinary consumers make complex economic decisions: Financial literacy and retirement readiness", *Quarterly Journal of Finance*, 7(03), art. 1750008.
- Lusardi A. e Tufano P. (2015), "Debt literacy, financial experiences, and overindebtedness", *Journal of Pension Economics & Finance*, 14(4), pp. 332-368.
- Marinucci M., Stacchini M. e Travaglino F. (2024), *Surveys on financial literacy and digital financial skills in Italy: Young adults – 2023*, 9 gennaio, Roma: Banca d'Italia. [Disponibile online](#).
- Nguyen H.-L.Q. (2019), "Are credit markets still local? evidence from bank branch closings", *American Economic Journal: Applied Economics*, 11(1), pp. 1-32.
- OECD (2023), "OECD/INFE 2023 International Survey of Adult Financial Literacy", *OECD Business and Finance Policy Papers*, n. 39, Paris: OECD Publishing. [Disponibile online](#).

- Png I.P. e Tan C.H. (2020), "Privacy, trust in banks, and use of cash", *Economic Essays*, 28 aprile, Singapore: Monetary Authority of Singapore. [Disponibile online](#).
- Qi S., De Haas R., Ongena S., Straetmans S. e Vadasz T. (2024), "Move a little closer? information sharing and the spatial clustering of bank branches", *Review of Finance*, 28(6), pp. 1881-1918.
- Stango V. e Zinman J. (2009), "Exponential growth bias and household finance", *Journal of Finance*, 64(6), pp. 2807-2849.
- van der Cruijssen C. e van der Horst F. (2016), "Payment behaviour: The role of socio-psychological factors. Technical report", *DNB Working Paper*, n. 532, novembre, Amsterdam: De Nederlandsche Bank (Netherlands Central Bank). [Disponibile online](#).
- van der Cruijssen C. e van der Horst F. (2019) "Cash or card? Unravelling the role of socio-psychological factors", *De Economist*, 167(2), pp. 145-175.
- van der Cruijssen C., Hernandez L. e Jonker N. (2017), "In love with the debit card but still married to cash", *Applied Economics*, 49(30), pp. 2989-3004.
- van Rooij M., Lusardi A. e Alessie R. (2011), "Financial literacy and stock market participation", *Journal of Financial economics*, 101(2), pp. 449-472.
- van Rooij M.C., Lusardi A. e Alessie R.J. (2012), "Financial literacy, retirement planning and household wealth", *The Economic Journal*, 122(560), pp. 449-478.
- Végső T., Belházyiné Illés Á. e Bódi-Schubert A. (2018), "Cash or card? an explorative analysis of consumers' payment behaviour in Hungary", *Public Finance Quarterly= Pénzügyi Szemle*, 63(4), pp.448-472.
- Yeh T.-m. e Ling Y. (2022), "Confidence in financial literacy, stock market participation, and retirement planning", *Journal of Family and Economic Issues*, 43(1), pp. 169-186.
- Yeh T.-m. (2022), "An empirical study on how financial literacy contributes to preparation for retirement", *Journal of Pension Economics & Finance*, 21(2), pp. 237-259.