

---

# Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati in Svizzera 2024

SCHWEIZERISCHE NATIONALBANK  
BANQUE NATIONALE SUISSE  
BANCA NAZIONALE SVIZZERA  
BANCA NAZIUNALA SVIZRA  
SWISS NATIONAL BANK



# Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati 2024



## Presentazione di alcuni risultati relativi alle abitudini di pagamento e all'infrastruttura del circuito dei pagamenti

Nell'autunno 2024 la Banca nazionale svizzera (BNS) ha condotto il suo quarto sondaggio rappresentativo sui mezzi di pagamento presso i privati in Svizzera. Preliminarmente la metodologia è stata rielaborata per semplificare la partecipazione all'indagine e per poter svolgere il sondaggio annualmente in futuro. Circa 2000 persone domiciliate in Svizzera hanno fornito indicazioni sulle loro abitudini di pagamento telefonicamente o tramite questionario online e hanno annotato per una settimana i pagamenti quotidiani effettuati in un apposito diario. In questo rapporto vengono presentati i principali risultati del sondaggio.

- Relativamente ai pagamenti in loco si constata un ulteriore spostamento dal contante verso strumenti alternativi. La carta di debito è diventata il mezzo più spesso utilizzato. Le app di pagamento in particolare continuano a guadagnare popolarità e risultano ormai impiegate presso i punti vendita fisici per quasi una transazione su cinque.
- Malgrado ciò, per il 95% delle persone interpellate è auspicabile che sia mantenuta la possibilità di adoperare il contante come mezzo di pagamento. Solo un'esigua percentuale si dichiara favorevole alla sua abolizione.

- Le persone intervistate possiedono diversi mezzi di pagamento e ne impiegano in media tre con regolarità nella vita quotidiana.
- Le limitazioni all'accettazione di determinati strumenti di pagamento e problemi tecnici impediscono solo raramente l'esecuzione delle transazioni. Quando tali eventi si verificano, è spesso il contante a essere utilizzato come mezzo di pagamento sostitutivo.
- Le persone intervistate hanno osservato un calo delle possibilità di prelievo di contante negli ultimi due anni. Ciò si ripercuote sul grado di soddisfazione circa l'accesso al numerario, in diminuzione rispetto al sondaggio del 2022. Per quanto riguarda le possibilità di versamento di contante, un quinto delle persone interpellate si dichiara insoddisfatto.

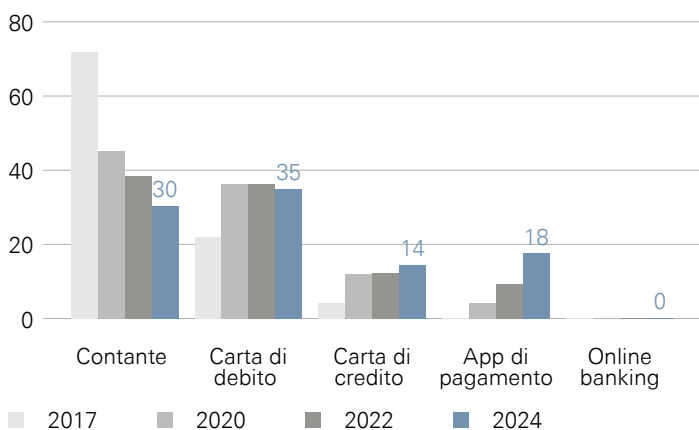
Ulteriori grafici e informazioni sono disponibili online alla pagina [www.snb.ch/smpp24](http://www.snb.ch/smpp24).

## ABITUDINI DI PAGAMENTO

La carta di debito ha rimpiazzato il contante come mezzo più spesso impiegato per i pagamenti quotidiani in loco (alla cassa, allo sportello, al distributore automatico). L'utilizzo delle app è ancora cresciuto, raggiungendo in termini di transazioni circa un quinto di tutti i pagamenti. A ricorrere al numerario sono soprattutto persone di 55 o più anni e quelle con un reddito basso. Coloro che se ne servono spesso, apprezzano in particolare il fatto di poter controllare bene le spese e di non rivelare dati al momento del pagamento.

### PAGAMENTI IN PRESENZA: QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

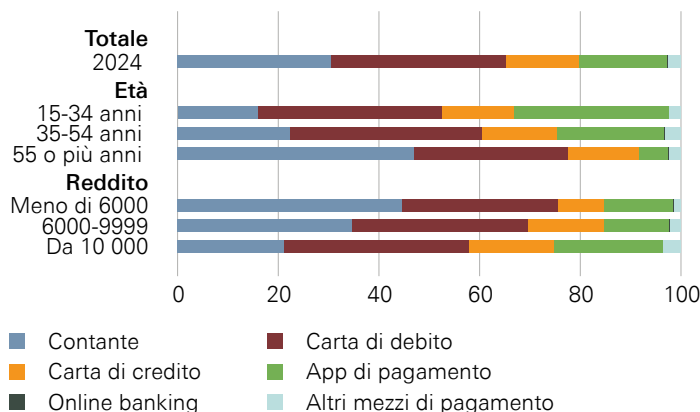
In percentuale; secondo il diario dei pagamenti



Base 2024: 18 623 transazioni.

### PAGAMENTI IN PRESENZA: QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO, PER GRUPPO SOCIODEMOGRAFICO

In percentuale; secondo il diario dei pagamenti

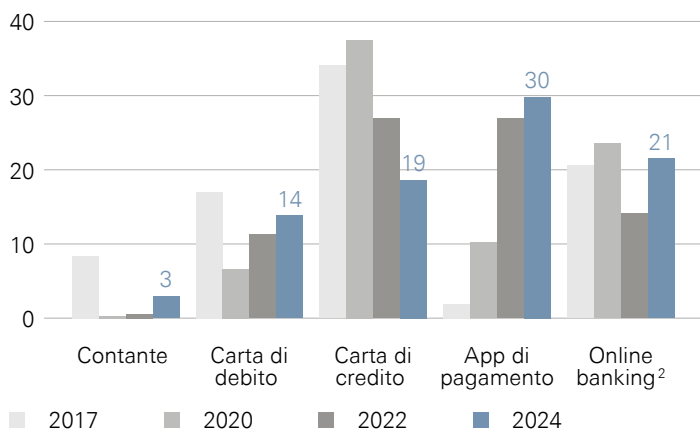


Base: 18 623 transazioni.

I pagamenti a distanza<sup>1</sup> sono eseguiti con maggiore frequenza tramite app di pagamento, il cui impiego si è affermato in tutte le fasce di reddito e di età. Quale motivazione le persone intervistate adducono soprattutto la praticità e la rapidità di gestione. L'utilizzo della carta di credito per i pagamenti a distanza ha invece segnato un calo, probabilmente anche a causa dell'introduzione delle carte di debito abilitate all'uso online.

### PAGAMENTI A DISTANZA: QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

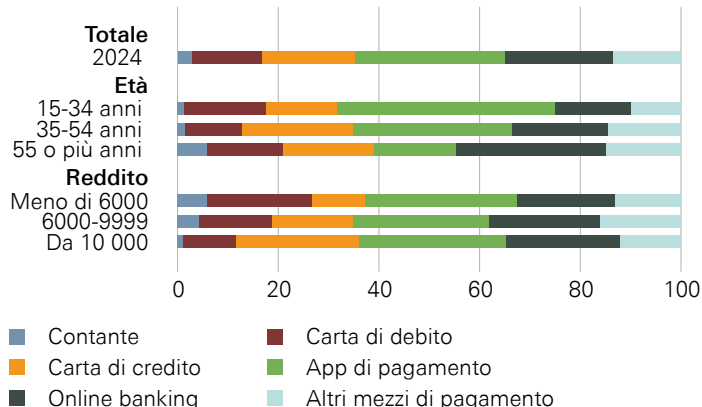
In percentuale; secondo il diario dei pagamenti



Base 2024: 4069 transazioni.

### PAGAMENTI A DISTANZA: QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO, PER GRUPPO SOCIODEMOGRAFICO

In percentuale; secondo il diario dei pagamenti



Base: 4069 transazioni.

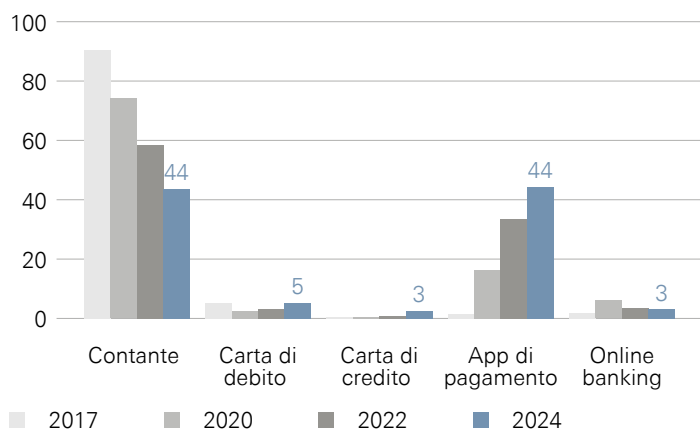
1 I pagamenti a distanza comprendono quelli per acquisti in shop online o in app nonché i pagamenti di fatture (cfr. glossario).

2 L'ulteriore sviluppo del diario dei pagamenti ha contribuito a far sì che venisse annotato un maggior numero di pagamenti di fatture rispetto ai sondaggi precedenti. Ciò ha comportato a sua volta un aumento della quota dei pagamenti a distanza effettuati tramite online banking. Ulteriori informazioni sullo sviluppo del diario dei pagamenti sono disponibili nell'allegato sulla metodologia.

Per i pagamenti fra privati sono impiegati principalmente il contante e le app, entrambi strumenti che consentono un pagamento immediato. Le persone di età inferiore a 35 anni si servono già delle app per ben oltre la metà dei pagamenti a privati.

### PAGAMENTI FRA PRIVATI: QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

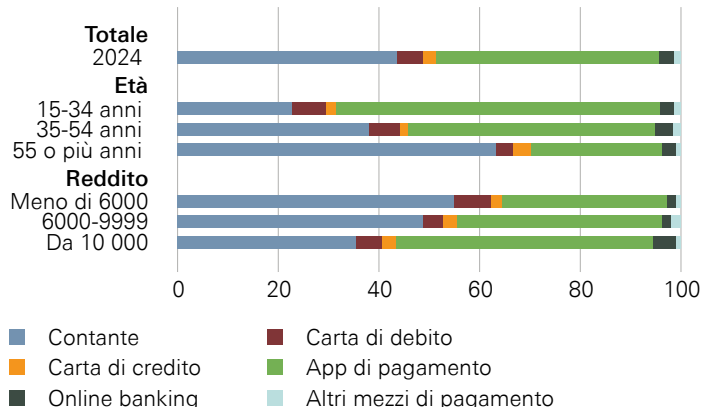
In percentuale; secondo il diario dei pagamenti



Base 2024: 1669 transazioni.

### PAGAMENTI FRA PRIVATI: QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO, PER GRUPPO SOCIODEMOGRAFICO

In percentuale; secondo il diario dei pagamenti

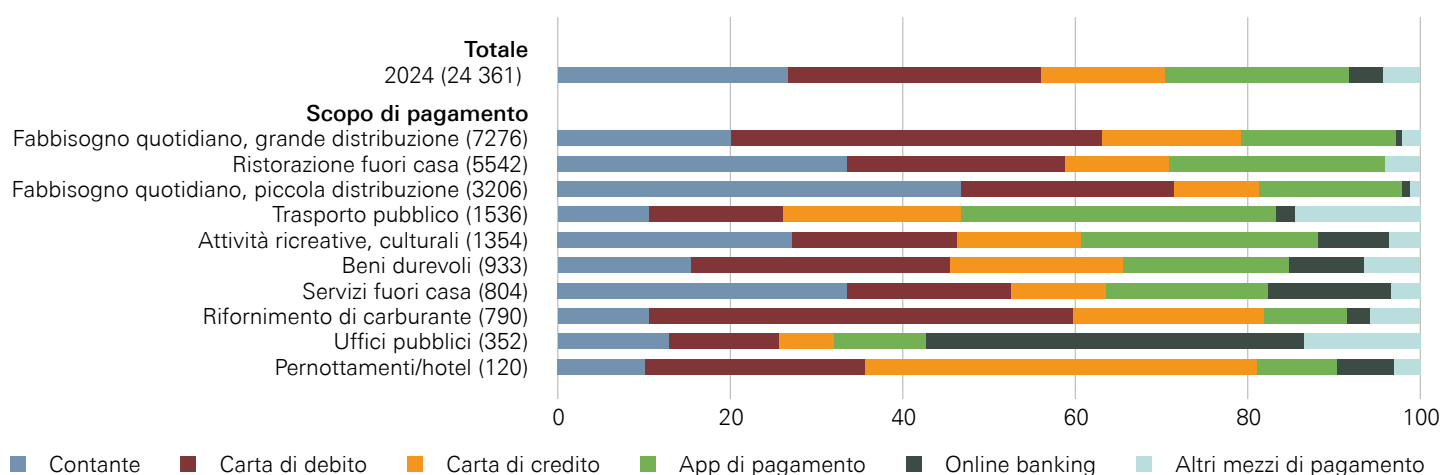


Base: 1669 transazioni.

L'impiego dei mezzi di pagamento varia a seconda dello scopo di pagamento. Nel caso di acquisti quotidiani presso la grande distribuzione è la carta di debito a essere utilizzata più spesso. La spesa effettuata presso la piccola distribuzione o per servizi e ristorazione fuori casa è invece regolata perlopiù in contante. Nell'ambito del trasporto pubblico, i biglietti vengono pagati prevalentemente tramite app.

### QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO, PER SCOPO DI PAGAMENTO

In percentuale; secondo il diario dei pagamenti

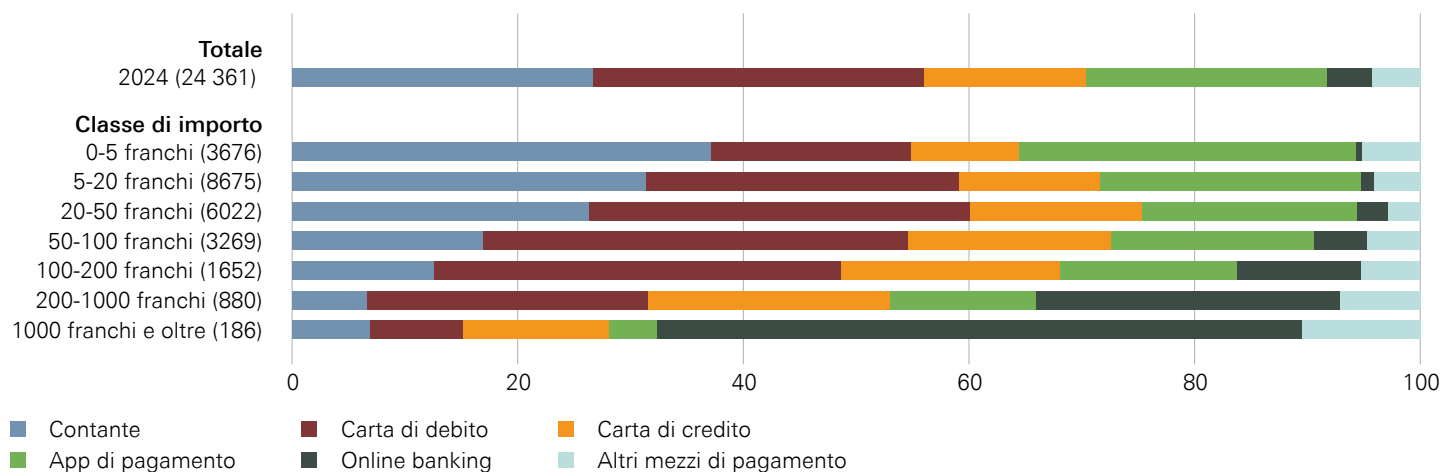


Base: 24 361 transazioni; numero di transazioni per scopo di pagamento (cfr. denominazione delle barre).

Per i piccoli importi il numerario resta lo strumento di pagamento più usato, ma rispetto all'indagine del 2022 le app hanno registrato una forte crescita nell'utilizzo per queste classi di importo. Per somme comprese fra 20 e 200 franchi ci si avvale più frequentemente della carta di debito, mentre per quelle superiori a 200 franchi soprattutto dell'online banking.

### QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO, PER CLASSE DI IMPORTO

In percentuale; secondo il diario dei pagamenti



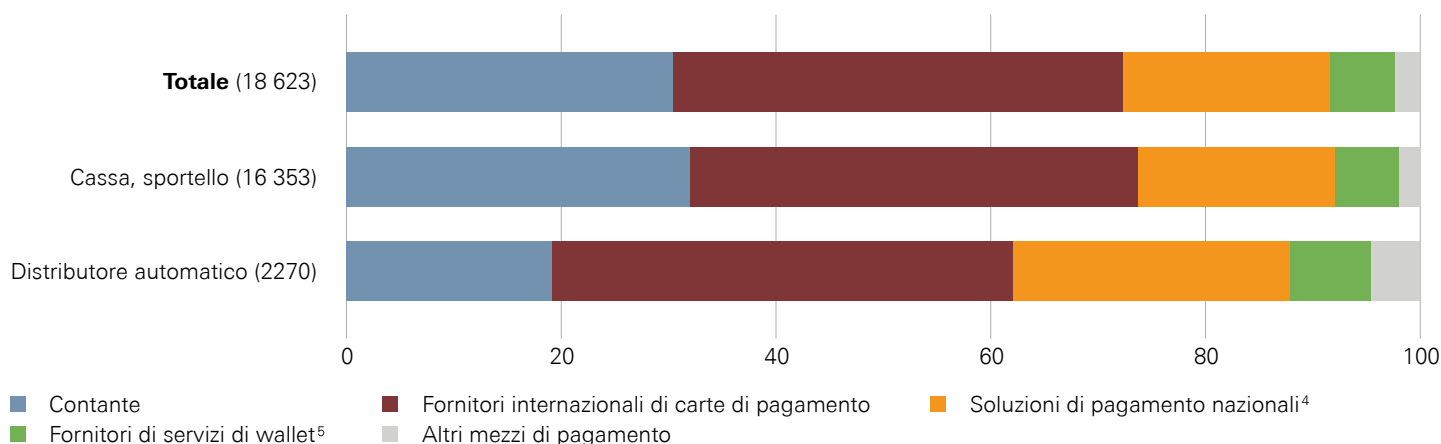
Base: 24 361 transazioni; numero di transazioni per classe di importo (cfr. denominazione delle barre).

## QUOTE DI MERCATO DEI FORNITORI DI SERVIZI DI PAGAMENTO PER SITUAZIONE DI PAGAMENTO

Nel caso dei pagamenti in presenza prevale l'uso di diversi prodotti di fornitori internazionali di carte di pagamento. Fra gli strumenti nazionali, TWINT e la carta di debito di PostFinance raggiungono consistenti quote di mercato<sup>3</sup>.

### PAGAMENTI IN PRESENZA: QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI, PER FORNITORE DI SERVIZI DI PAGAMENTO

In percentuale; secondo il diario dei pagamenti



Base: 18 623 transazioni; numero di transazioni per situazione di pagamento (cfr. denominazione delle barre).

3 Ai prodotti di fornitori internazionali di carte di pagamento appartengono ad esempio le carte di Mastercard o Visa. Le soluzioni di pagamento nazionali comprendono TWINT, la carta di debito di PostFinance e il sistema di bonifico delle istituzioni finanziarie (per esempio online banking).

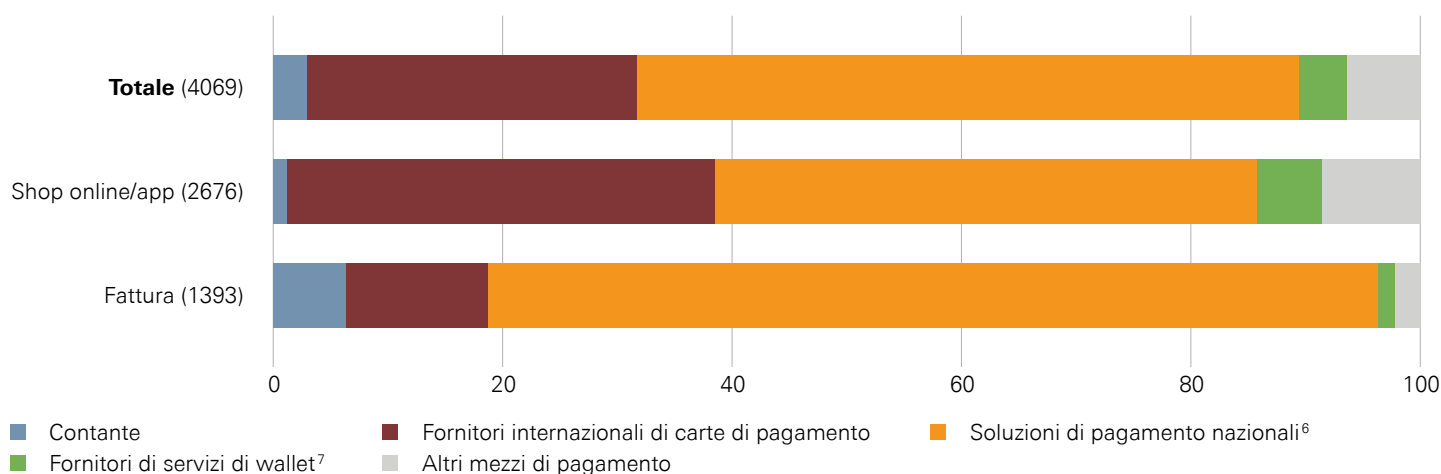
4 A seconda del punto vendita il regolamento dei pagamenti effettuati con carta di debito di PostFinance avviene tramite PostFinance o tramite un fornitore internazionale di carte di pagamento (co-badging). In questo grafico tutti i pagamenti eseguiti con carta di debito di PostFinance sono computati nelle soluzioni di pagamento nazionali.

5 Nei wallet (ad esempio Apple Pay) possono essere memorizzate sia carte di pagamento di fornitori internazionali che soluzioni di pagamento svizzere.

Nell'ambito dei pagamenti a distanza sono le soluzioni di pagamento nazionali a essere preponderanti. Negli shop online e per gli acquisti tramite app (per esempio dei biglietti nella app delle FFS) è TWINT il fornitore di servizi a cui si ricorre maggiormente. Per il saldo delle fatture ci si avvale prevalentemente dei bonifici.

### PAGAMENTI A DISTANZA: QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI, PER FORNITORE DI SERVIZI DI PAGAMENTO

In percentuale; secondo il diario dei pagamenti



Base: 4069 transazioni; numero di transazioni per situazione di pagamento (cfr. denominazione delle barre).

6 A seconda del punto vendita il regolamento dei pagamenti effettuati con carta di debito di PostFinance avviene tramite PostFinance o tramite un fornitore internazionale di carte di pagamento (co-badging). In questo grafico tutti i pagamenti eseguiti con carta di debito di PostFinance sono computati nelle soluzioni di pagamento nazionali.

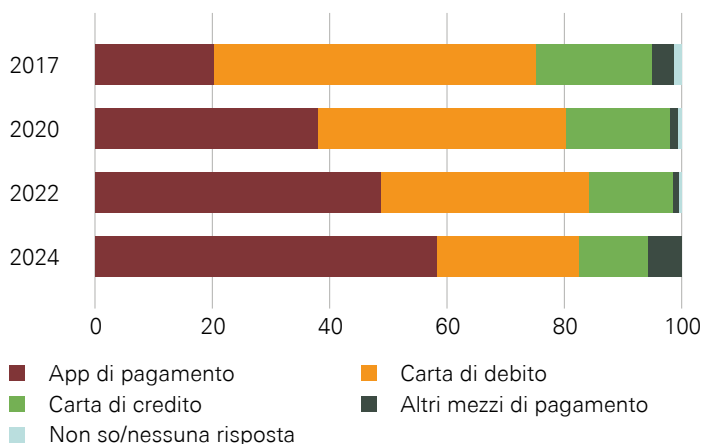
7 Nei wallet (ad esempio Apple Pay) possono essere memorizzate sia carte di pagamento di fornitori internazionali che soluzioni di pagamento svizzere.

## ABITUDINI DI PAGAMENTO FUTURE

La popolarità delle app di pagamento dovrebbe continuare a crescere: una larga parte delle persone intervistate intende infatti utilizzarle più spesso in futuro.

### MEZZO DI PAGAMENTO PIÙ IMPIEGATO IN FUTURO

Quote in percentuale; secondo il questionario

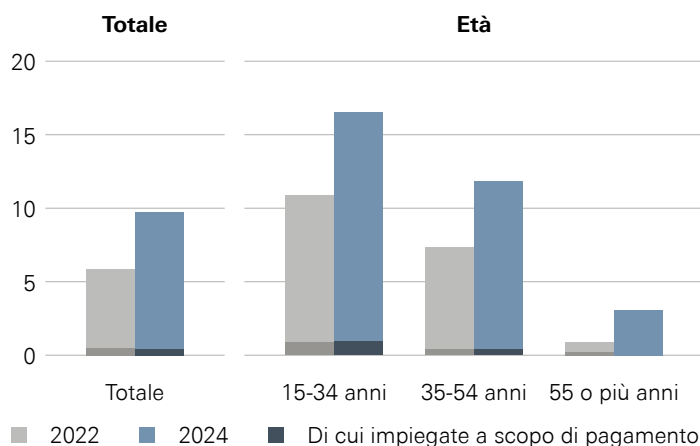


Base 2024: persone intervistate che intendono utilizzare di più i mezzi di pagamento alternativi al contante in futuro (853 unità).

Il possesso di criptovalute e stablecoin da parte della popolazione aumenta fortemente, ma il loro impiego a scopo di pagamento permane trascurabile.

### POSSESSO E IMPIEGO COME MEZZO DI PAGAMENTO DI CRIPTOVALUTE E STABLECOIN

Quote in percentuale; secondo il questionario

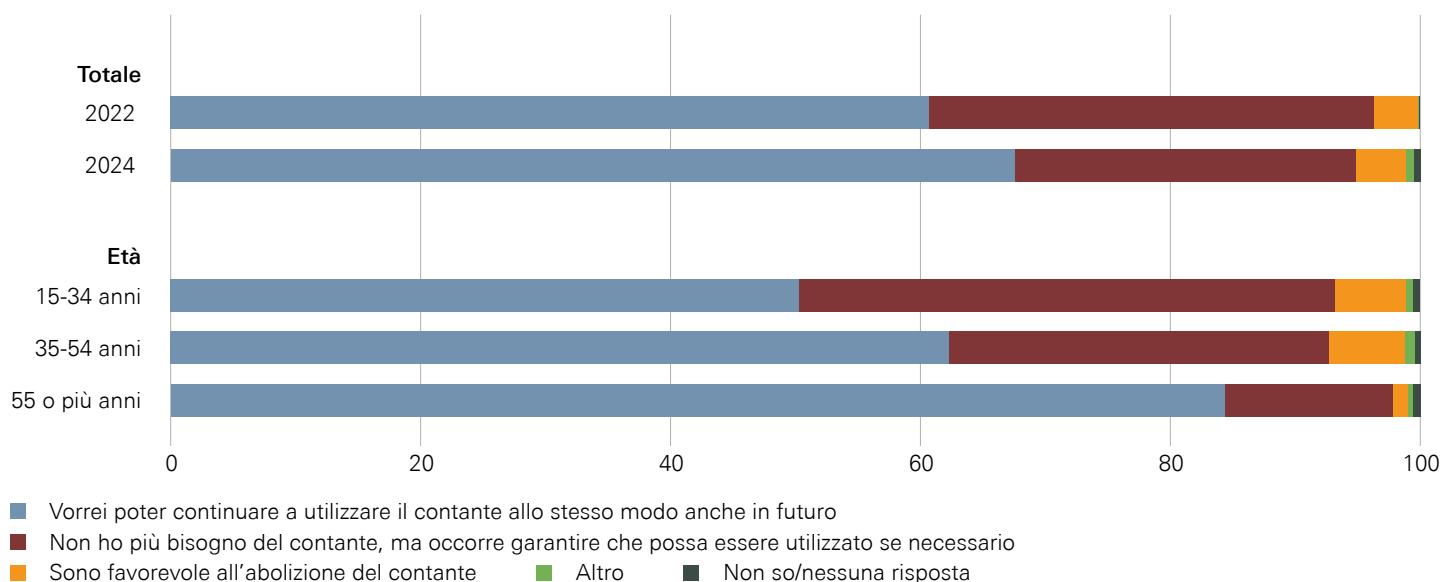


Base 2024: tutte le persone intervistate (2176 unità).

Una netta maggioranza delle persone interpellate desidera poter ricorrere allo stesso modo al contante anche in futuro per i propri pagamenti (68%). Un altro 27% se ne serve solo raramente, ma vorrebbe che rimanesse disponibile. Nonostante le grandi differenze nelle abitudini di pagamento, l'auspicio che il contante sia mantenuto come mezzo di pagamento è trasversale a tutte le fasce di età.

### IMPORTANZA DEL CONTANTE IN FUTURO

Quote in percentuale; secondo il questionario



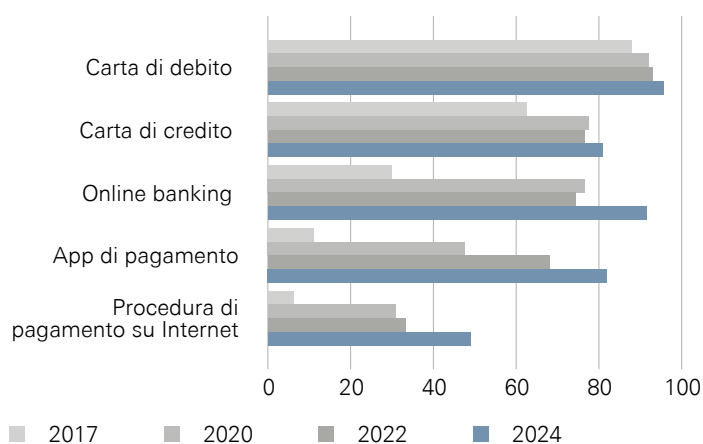
Base 2024: tutte le persone intervistate (2176 unità).

## ACCESSO AI MEZZI DI PAGAMENTO

La quasi totalità delle persone intervistate possiede almeno un conto bancario. Tramite carta di debito e online banking esse possono attingere agli averi sul conto in differenti situazioni di pagamento. La quota di popolazione con accesso ad app di pagamento e a procedure di pagamento su Internet aumenta costantemente.

### POSSESSO DI STRUMENTI DI PAGAMENTO ALTERNATIVI AL CONTANTE

Quote in percentuale (più risposte possibili); secondo il questionario



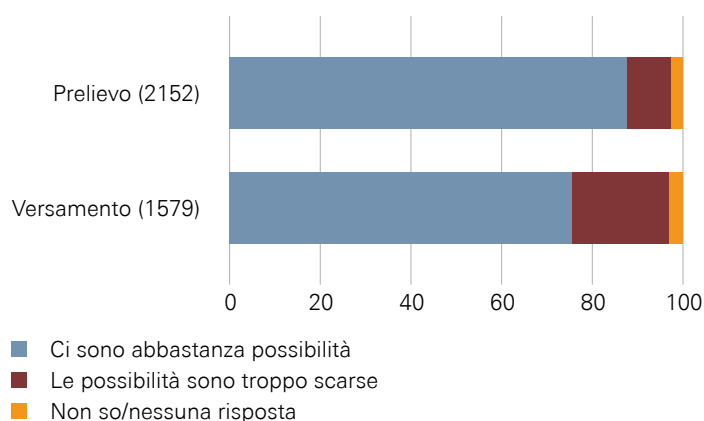
Base 2024: tutte le persone intervistate (2176 unità).

Secondo le annotazioni nel diario dei pagamenti, la popolazione si serve in media con regolarità di tre diversi strumenti di pagamento.

Presupposto per l'utilizzo del contante come mezzo di pagamento è una buona infrastruttura di gestione dello stesso. A tal proposito, il grado di soddisfazione riguardo alle possibilità di prelievo è in calo: l'88% delle persone interpellate ritiene che ci siano sufficienti punti di prelievo contro il 92% nel 2022. Come già rilevato dall'indagine precedente, un quinto giudica troppo scarse le possibilità di versamento di contante.

### SODDISFAZIONE RELATIVA ALL'INFRASTRUTTURA DI GESTIONE DEL CONTANTE

Quote in percentuale; secondo il questionario



Base: persone intervistate che effettuano prelievi o versamenti di contante (cfr. denominazione delle barre).

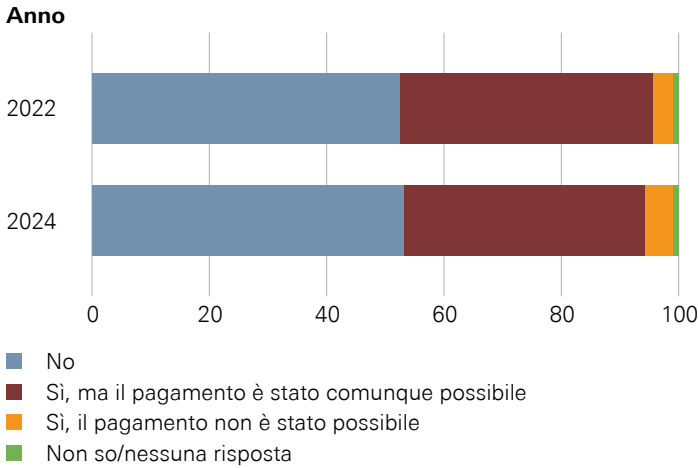
Il 43% delle persone intervistate ha constatato una diminuzione delle possibilità di prelievo di contante negli ultimi due anni, il che potrebbe aver contribuito al calo del grado di soddisfazione in merito. Il prelievo o il versamento di numerario possono essere soggetti a commissioni: quasi la metà delle persone interpellate non le considera ragionevoli.

## RESTRIZIONI NELLA SCELTA DEL MEZZO DI PAGAMENTO

Nei dodici mesi precedenti al sondaggio circa la metà delle persone intervistate si è trovata almeno una volta in una situazione in cui un mezzo di pagamento non è stato accettato dall'esercente o non era gradito.

### LIMITAZIONI ALL'ACCETTAZIONE

Quote in percentuale; secondo il questionario



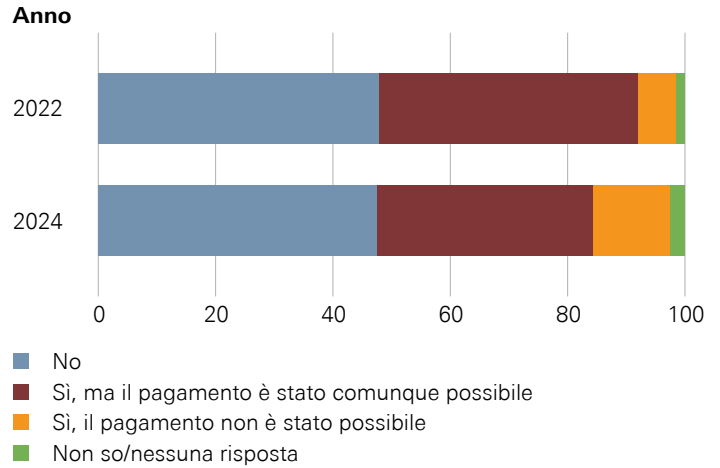
Base 2024: tutte le persone intervistate (2176 unità).

Fra gli strumenti non accettati o non graditi la carta di debito è quello più spesso citato (33%), seguita dalla carta di credito (28%) e dalle app di pagamento (20%). Poiché le persone più giovani adoperano con maggiore frequenza mezzi alternativi al contante (cfr. sezione sulle abitudini di pagamento), sono loro ad essere più sovente colpite da tali limitazioni all'accettazione.

Nei dodici mesi prima del sondaggio, oltre la metà delle persone interpellate ha sperimentato un problema tecnico durante la procedura di pagamento. I casi in cui è conseguito un annullamento del pagamento sono decisamente aumentati rispetto al 2022.

### PROBLEMI TECNICI

Quote in percentuale; secondo il questionario



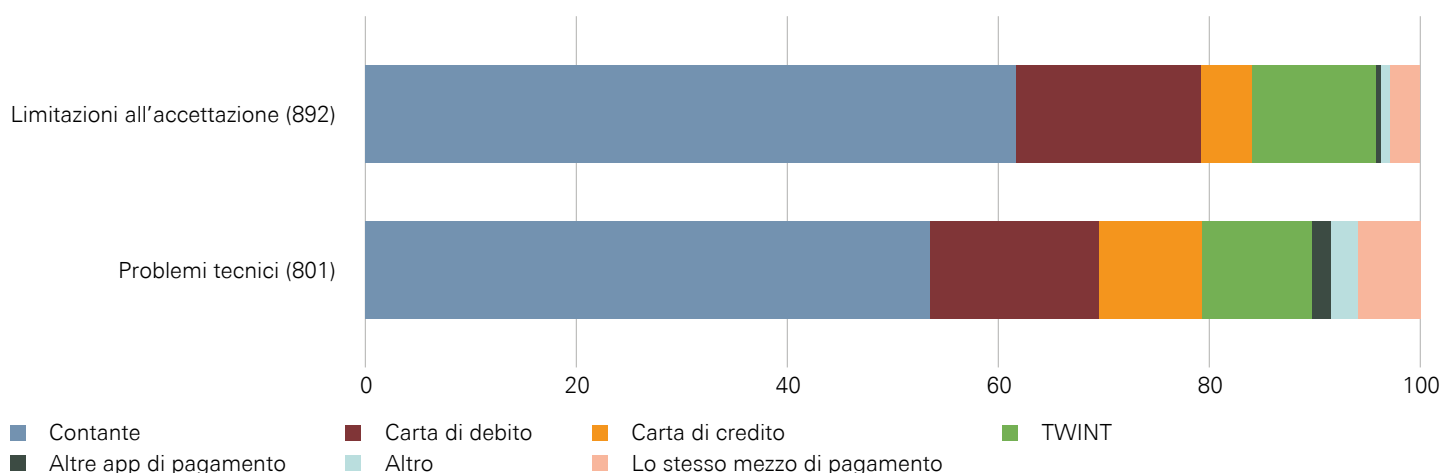
Base 2024: tutte le persone intervistate (2176 unità).

Ciò potrebbe essere dovuto fra l'altro al fatto che un maggior numero di pagamenti è effettuato in shop online e in app, dove solitamente le possibilità di pagare con altri strumenti sono minori. I problemi tecnici hanno interessato prevalentemente carte di debito (43%), app di pagamento (33%) e carte di credito (16%). In rapporto alla loro frequenza di utilizzo le app di pagamento sono il mezzo più sovente soggetto a problemi tecnici. La causa all'origine del malfunzionamento può riguardare tanto il soggetto beneficiario quanto quello pagante (per esempio mancata connessione Internet).

Per prevenire l'annullamento di un pagamento in caso di limitazioni all'accettazione o di problemi tecnici sono utili sia il possesso di più mezzi di pagamento che un'ampia accettazione dei vari strumenti da parte del soggetto beneficiario. Come già emerso dal sondaggio del 2022, il contante continua a essere il mezzo di pagamento su cui le persone ripiegano più spesso qualora si verificano tali eventi.

## MEZZI DI PAGAMENTO SOSTITUTIVI IN CASO DI RESTRIZIONI NELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

Quote in percentuale; secondo il questionario



Base: persone intervistate che hanno riscontrato limitazioni all'accettazione o problemi tecnici in sede di pagamento (cfr. denominazione delle barre).

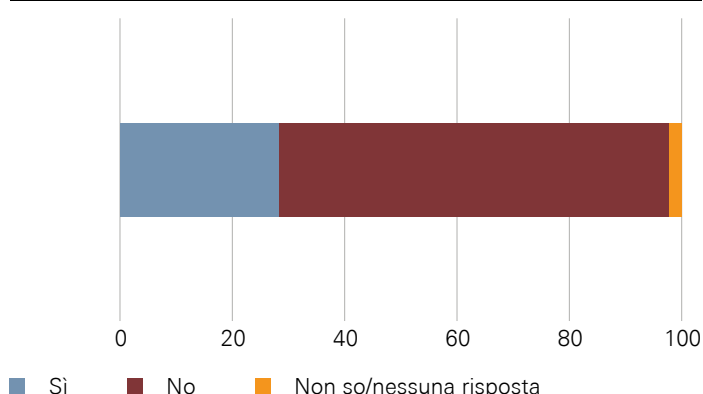
Al numerario si ricorre più di frequente quando hanno luogo limitazioni all'accettazione che quando si incorre in problemi tecnici. Ciò potrebbe essere dovuto al fatto che, sovente, nei casi in cui uno strumento alternativo al contante viene rifiutato, lo stesso accade anche agli altri. L'impiego frequente del contante come mezzo sostitutivo conferma che il suo grado di accettazione è attualmente ancora elevato (cfr. [Sondaggio sull'accettazione del contante 2024](#)). Il 98% delle persone intervistate si dichiara in generale soddisfatto o piuttosto soddisfatto relativamente all'accettazione del contante.

## IMPORTANZA DEI COSTI A CARICO DELL'ESERCENTE NELLA SCELTA DEL MEZZO DI PAGAMENTO

La maggioranza delle persone intervistate non considera i costi che si generano per l'esercente quando sceglie con quale mezzo pagare i propri acquisti. Il contante è ritenuto essere lo strumento di pagamento più conveniente per l'esercente.

### CONSIDERAZIONE DEI PRESUNTI COSTI A CARICO DELL'ESERCENTE NELLA SCELTA DEL MEZZO DI PAGAMENTO

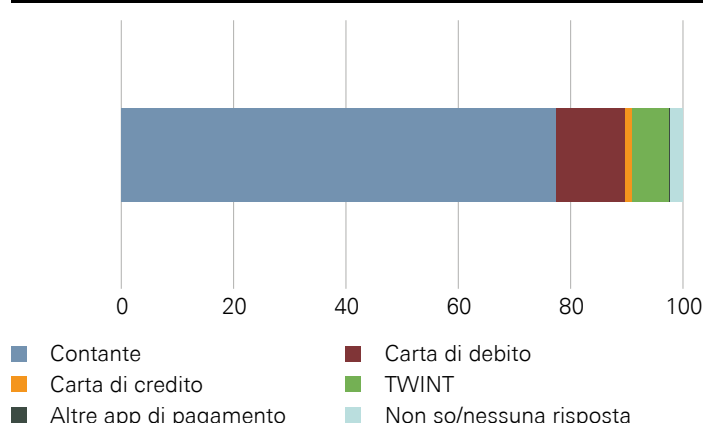
Quote in percentuale; secondo il questionario



Base: persone intervistate che ritengono che sull'esercente gravino dei costi in relazione ai pagamenti (1766 unità).

### MEZZO DI PAGAMENTO RITENUTO PIÙ CONVENIENTE PER L'ESERCENTE

Quote in percentuale; secondo il questionario



Base: persone intervistate che ritengono che sull'esercente gravino dei costi in relazione ai pagamenti (1766 unità).

# Allegato 1: metodologia

## ADEGUAMENTI METODOLOGICI

La metodologia del Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati è stata oggetto di una profonda rielaborazione preliminare alla conduzione dell'indagine del 2024. Lo scopo era, da un lato, rendere l'inchiesta il più possibile agevole e intuitiva per le persone partecipanti e, dall'altro, poter svolgere il sondaggio annualmente. Ad esempio, il metodo di intervista è stato ampliato, il questionario accorciato e il diario dei pagamenti semplificato.

Oltre che telefonicamente, nel 2024 vi era infatti la possibilità di rispondere online al questionario. Il 94% delle persone partecipanti ha optato per questa seconda modalità. Nella sua forma abbreviata il questionario ha permesso di ridurre la durata media dell'intervista da circa 60 minuti nel 2022 a pressappoco 30 minuti nel 2024. Gli adeguamenti metodologici non hanno influenzato la disponibilità delle persone contattate a prendere parte al sondaggio. Come già nel 2020 e nel 2022, la quota di partecipazione si è attestata al 20% circa. Anche sulla distribuzione del campione netto in relazione alle caratteristiche sociodemografiche (genere, età, regione linguistica) gli adattamenti sul piano metodologico non hanno avuto sostanzialmente alcun influsso. Un confronto fra i risultati delle diverse indagini rimane pertanto possibile.

Il diario dei pagamenti è stato semplificato e proposto anche sotto forma di app. Inoltre, per quanto riguarda l'annotazione dei pagamenti si è chiesto di riferirsi alla situazione di pagamento (cfr. glossario) e non più al luogo di pagamento, rendendo la registrazione delle transazioni più precisa. Tale adeguamento permette di operare una chiara distinzione fra pagamenti in presenza (alla cassa, allo sportello e al distributore automatico), pagamenti a distanza (in shop online, in app o di fatture) e pagamenti fra privati. Anche la nuova definizione di scopo di pagamento consente di distinguere fra i tipi di beni o servizi acquistati (cfr. glossario). Al fine di garantire la comparabilità con i sondaggi precedenti, i luoghi di pagamento ivi indicati sono stati per quanto possibile attribuiti alle diverse situazioni di pagamento dell'inchiesta del 2024. I risultati dei sondaggi passati presentati nella sezione sulle abitudini di pagamento si basano dunque su un raggruppamento dei precedenti luoghi di pagamento.

## PONDERAZIONE

La banca dati corretta è stata ponderata in base alle caratteristiche strutturali del collettivo statistico (popolazione) per poter esprimere conclusioni rappresentative sulla popolazione domiciliata in Svizzera a partire da 15 anni di età. Concretamente, l'insieme delle interviste e dei diari è stato ponderato relativamente a regione linguistica, età e genere, secondo la quota effettiva corrispondente nella popolazione complessiva. Tutte le indicazioni contenute nel presente rapporto afferenti a numero di persone, numero di pagamenti e ammontare totale delle spese rappresentano somme ponderate.

## CARATTERISTICHE DEL SONDAGGIO

	Descrizione
Metodo di intervista	Intervista telefonica assistita da computer (CATI) oppure compilazione di un questionario online (CAWI)
Diario dei pagamenti	Diario in formato cartaceo oppure online (versione browser o app)
Popolazione	Popolazione domiciliata in Svizzera, a partire da 15 anni di età, che parla una delle tre lingue del sondaggio (D, F, I)
Procedura di campionamento	Campione casuale stratificato di persone dalla base di campionamento dell'Ufficio federale di statistica (UST)
Periodo del lavoro sul campo	Da inizio agosto a metà dicembre 2024
Campione lordo	9850 persone contattate a mezzo lettera
Campione netto	2656 interviste e 2264 diari
Campione depurato	2176 interviste e diari con 24 361 pagamenti completi registrati
Incentivi	Omaggio della BNS e compenso del valore di 50 franchi

## Allegato 2: glossario

Termine	Definizione
App di pagamento e wallet	Modalità di pagamento mobile che consente sia di acquistare beni e servizi (in loco o a distanza), sia di inviare denaro a privati. Una transazione tramite app di pagamento si fonda di regola su un bonifico (in caso di collegamento a un conto), un pagamento mediante carta (in caso di collegamento a una carta di debito o di credito) o un pagamento con moneta elettronica (in caso di utilizzo di un'app prepagata o di collegamento a una carta prepagata). Le app in cui è memorizzato un mezzo di pagamento, ad esempio una carta, vengono anche chiamate wallet. Il pagamento in loco viene effettuato tramite la lettura di un codice QR, la funzione senza contatto o, nel caso di pagamenti fra privati, tramite l'inserimento del numero di telefono. In Svizzera viene utilizzata prevalentemente l'app di pagamento TWINT. Altre di uso comune come Apple Pay sono solitamente solo wallet.
Bonifico	Trasmissione di valore diretta fra due conti. Un bonifico può essere avviato a partire da svariati mezzi e situazioni di pagamento come applicazioni di e-banking o m-banking, il saldo di fatture mediante addebito diretto (LSV), eBill, soluzioni cartacee allo sportello bancario o l'inserimento di un ordine di pagamento.
Carta di credito	Carta di pagamento che permette al titolare di utilizzare un credito entro un limite massimo stabilito per pagamenti e prelievi di contante. Fino allo scadere del termine di pagamento (abituamente di un mese) non vengono di norma applicati interessi. In seguito, il titolare della carta può optare per il rimborso rateale soggetto a interessi.
Carta di debito	Carta di pagamento abbinata a un conto bancario o postale che permette al titolare della carta di addebitare pagamenti e prelievi di contante direttamente sul suo conto (per esempio Debit Mastercard).
Criptovaluta	Rappresentazione digitale di un valore negoziabile su Internet. Essa può svolgere determinate funzioni della moneta, ma è accettata come strumento di pagamento solo in casi isolati. La moneta virtuale è emessa e controllata da un'istituzione non regolamentata o da una rete di calcolatori. Ne sono un esempio i bitcoin. Una forma speciale di criptovaluta sono le stablecoin (cfr. stablecoin).
Fornitore di servizi di pagamento	Azienda che organizza e gestisce il regolamento di pagamenti effettuati con diversi strumenti, fra cui soluzioni nazionali quali TWINT, la carta di debito di PostFinance e il sistema di bonifico delle istituzioni finanziarie (per esempio online banking), ma anche i prodotti di fornitori internazionali di carte di pagamento, come Visa o Mastercard, in uso in Svizzera. Tali mezzi di pagamento possono essere generalmente memorizzati in determinati wallet quali Apple Pay.
Funzione senza contatto	Funzione che, nell'ambito di pagamenti in loco, consente di trasmettere l'informazione di pagamento da un mezzo alternativo al contante (per esempio smartphone o carta di pagamento) a un terminale, senza contatto fisico tra i due.
Mezzo di pagamento	Fra i mezzi di pagamento figurano il contante, le carte di pagamento (di debito, di credito, prepagate e altre carte di pagamento), il bonifico (tramite online banking), l'addebito diretto (LSV) e la moneta elettronica. Nell'ambito del presente rapporto questo termine comprende anche le app di pagamento e le procedure di pagamento su Internet. I termini «mezzo di pagamento» e «strumento di pagamento» sono sinonimi in questo rapporto.
Online banking (e-banking, m-banking)	Modalità di esecuzione delle operazioni bancarie via Internet, indipendentemente dal luogo o dagli orari di apertura. A tale scopo le banche offrono siti o portali Internet (e-banking) oppure app specifiche (mobile banking/m-banking), tramite i quali la clientela può eseguire online le proprie operazioni bancarie.
Pagamento a distanza	Pagamento effettuato per acquisti in shop online, in app nonché per il regolamento di fatture (cfr. situazione di pagamento). Rientrano fra i pagamenti a distanza anche quelli eseguiti in contante ad esempio a saldo di una fattura o sulla porta di casa alla consegna di cibo ordinato via app.
Pagamento in presenza	Pagamento effettuato alla cassa, allo sportello o al distributore automatico (cfr. situazione di pagamento). I termini «pagamento in presenza» e «pagamento in loco» sono sinonimi in questo rapporto.
Procedura di pagamento su Internet	Procedura in genere collegata a una carta di pagamento ed eseguita soprattutto per il saldo di acquisti online (ad esempio PayPal). Nell'ambito del presente rapporto questo termine comprende tutti i pagamenti generati via Internet che non vengono effettuati tramite un'applicazione di online banking specifica (cfr. online banking) o un'app di pagamento specifica (cfr. app di pagamento).
Scopo di pagamento	Scopo o tipo di bene o servizio per cui si paga nelle diverse situazioni di pagamento (per esempio trasporto pubblico o ristorazione fuori casa).
Situazione di pagamento	Circostanza in cui vengono pagati i beni o servizi. Comprende le tipiche situazioni di acquisto alla cassa (self-checkout e non), allo sportello, al distributore automatico (per esempio di biglietti del trasporto pubblico o di snack), i pagamenti fra privati e su Internet (shop online e app) e il saldo di fatture recapitate ad esempio per posta, via e-mail o tramite il portale eBill.
Stablecoin	Criptovaluta il cui valore è mantenuto stabile rispetto a valute di emissione statale (o ad altre determinate attività finanziarie) mediante un meccanismo di garanzia.