

---

# Sondaggio sui mezzi di pagamento presso le imprese in Svizzera 2023

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



---

# Indice

	Pagina
<b>Sommario</b>	<b>3</b>
<b>1 Introduzione</b>	<b>5</b>
<b>2 Accettazione dei pagamenti della clientela</b>	<b>6</b>
2.1 Accettazione dei mezzi di pagamento	6
2.2 Motivi alla base dell'accettazione dei vari mezzi di pagamento	7
2.3 Costi dei mezzi di pagamento accettati	9
2.4 Infrastruttura per i pagamenti con strumenti alternativi al contante	10
<b>3 Pagamenti delle imprese</b>	<b>11</b>
3.1 Impiego dei mezzi di pagamento	11
3.2 Motivi alla base dell'utilizzo dei vari mezzi di pagamento	12
<b>4 Logistica del contante</b>	<b>15</b>
4.1 Canali di approvvigionamento e di riversamento del contante	15
4.2 Motivi per la scelta dei canali di approvvigionamento e di riversamento	16
4.3 Soddisfazione circa la qualità dell'infrastruttura di gestione del contante	17
4.4 Ridimensionamento dell'infrastruttura locale di gestione del contante	18
<b>Allegato</b>	<b>19</b>
Indicazioni metodologiche	19
Distribuzione del campione per criteri di stratificazione	20
Glossario	21

**Nella primavera-estate del 2023 la Banca nazionale svizzera (BNS) ha condotto il suo secondo sondaggio sui mezzi di pagamento presso le imprese del nostro Paese.** Vi hanno partecipato circa 1750 aziende di ogni settore, dimensione e regione linguistica. Conoscenze approfondite su queste tematiche supportano la Banca nazionale nell'adempimento dei suoi compiti istituzionali negli ambiti dell'approvvigionamento del numerario e del circuito dei pagamenti senza contante.

**Tramite un'ampia accettazione dei mezzi di pagamento le imprese creano buone condizioni di fondo per permettere alla clientela di scegliere nella pratica quotidiana fra contante e mezzi di pagamento alternativi.** Dal sondaggio del 2021 l'accettazione dei mezzi di pagamento da parte delle aziende è tendenzialmente migliorata, in particolare per quanto riguarda le app di pagamento e i bonifici. L'accettazione del contante è rimasta elevata, senza cambiamenti di rilievo da allora.

**Affinché il contante continui ad essere accettato dalle imprese, è fondamentale che la popolazione ne faccia uso.** Secondo il sondaggio presso i privati del 2022, per gran parte della popolazione è auspicabile che sia mantenuta la possibilità di impiegare il contante come mezzo di pagamento. Il sondaggio presso le imprese, dal canto suo, indica che le esigenze della clientela sono decisive nel determinare quali mezzi di pagamento vengono accettati e pertanto un calo dell'utilizzo del contante potrebbe condurre a una minore accettazione di questo strumento.

**Le imprese necessitano anche di un'infrastruttura di gestione ben accessibile per poter accettare il contante.** Dal sondaggio emerge che i distributori automatici di banconote e gli sportelli bancari sono fondamentali per le imprese al fine di poter prelevare e riversare il contante. La maggioranza considera soddisfacenti le possibilità di accesso all'infrastruttura del numerario. Tuttavia, per alcune aziende non vi sono alternative (per esempio uno sportello bancario) alla fonte di approvvigionamento attualmente impiegata. In caso di riduzione dell'infrastruttura di gestione del contante, un'impresa su quattro diminuirebbe l'utilizzo del numerario, cosa che a sua volta si ripercuoterebbe negativamente sulla sua accettazione.

In dettaglio, dal Sondaggio sui mezzi di pagamento presso le imprese in Svizzera 2023 emergono i risultati di seguito riportati.

**Le imprese con attività di vendita in presenza accettano perlopiù tutti i mezzi di pagamento comuni.** Lo strumento maggiormente accettato presso le aziende con punti vendita fisici è il contante, con una quota che supera il 90%. In comparti quali i servizi di alloggio e di ristorazione e il commercio al dettaglio, l'accettazione dei mezzi di pagamento comuni come contante, carte di debito, carte di credito e app di pagamento è persino più elevata (rispettivamente almeno il 96%, 69%, 82% e 73%). Presso le imprese senza fatturato da vendita in presenza assumono maggior rilievo i bonifici e il pagamento contro fattura<sup>1</sup>.

**Negli ultimi due anni i mezzi di pagamento la cui accettazione è migliorata di più sono le app di pagamento e i bonifici.** Per le prime l'accettazione è aumentata dal sondaggio del 2021 di 19 punti percentuali al 59%, mentre per i bonifici è salita nello stesso arco di tempo di 14 punti percentuali. I cambiamenti relativi agli altri mezzi di pagamento sono decisamente minori.

**Il motivo dell'affidabilità dei mezzi di pagamento ha acquistato rilevanza, ma l'accettazione degli strumenti da parte delle aziende continua a dipendere principalmente dalle esigenze della clientela.** Il motivo decisivo menzionato più frequentemente dalle imprese alla base dell'accettazione dei mezzi di pagamento sono le esigenze della clientela. In seconda posizione segue l'affidabilità; all'aumento della sua importanza potrebbe aver contribuito il rischio accentuato di una penuria di corrente elettrica. I pagamenti senza contante alla cassa sono perlopiù eseguiti in assenza di guasti tecnici. Nei casi in cui questi si verificano, la reazione più frequente delle imprese è reindirizzare la clientela su altri mezzi di pagamento come il contante o il pagamento contro fattura.

**Il contante è giudicato come lo strumento di pagamento più economico fra quelli accettati, cui fanno seguito la carta di debito, le app di pagamento e infine le carte di credito.** Nel confronto diretto con gli altri strumenti, il contante è considerato più conveniente rispetto agli altri mezzi da oltre la metà delle aziende.

---

<sup>1</sup> I *bonifici* non sono effettuati tramite polizza di versamento, bensì tramite IBAN o altri dettagli del conto. Il *pagamento contro fattura* include i pagamenti mediante fattura QR, eBill e addebito diretto (cfr. glossario).

La maggior parte di queste non trasferisce direttamente i costi dei vari mezzi di pagamento alla clientela. Solo il 9% delle aziende concede uno sconto e principalmente in caso di pagamento in contante. Ancora meno sono le imprese che addebitano una commissione (5%), riscossa prevalentemente per l'uso di strumenti alternativi.

#### **Per i propri pagamenti non regolari le imprese impiegano soprattutto strumenti alternativi al contante.**

Per i pagamenti non regolari (per esempio per un acquisto occasionale presso un'impresa fornitrice o per spese di riparazione) sono ampiamente utilizzati soprattutto il pagamento contro fattura (87%) e i bonifici (79%). Il contante è impiegato dal 43% delle aziende. Rispetto allo scorso sondaggio ha acquisito importanza in particolare il pagamento contro fattura. Come motivazioni alla base della scelta fra i mezzi di pagamento le aziende menzionano soprattutto l'affidabilità e le esigenze delle imprese fornitrici.

#### **La rete di distributori automatici di banconote e sportelli bancari è fondamentale per l'approvvigionamento e il riversamento del contante delle imprese.**

Secondo le aziende i fattori determinanti per la scelta dei canali di approvvigionamento e di riversamento sono principalmente la semplicità e la breve distanza (oltre il 40% per entrambi i fattori). La scelta della fonte di approvvigionamento (distributore automatico o sportello bancario) è determinata per circa un quinto delle imprese dalla mancanza di alternative (per esempio nessun'altra filiale bancaria nelle vicinanze). Circa il 60% delle aziende considera soddisfacente l'accesso ai punti di approvvigionamento e di riversamento; il 15% invece non è soddisfatto, mentre il 25% circa ha espresso un'opinione neutra.

#### **In seguito a un ridimensionamento della rete di distributori automatici di banconote e di sportelli bancari e postali un quarto delle imprese ridurrebbe l'impiego di contante.**

Dal 2021 è aumentata la quota di imprese che risentirebbe di un ridimensionamento dell'infrastruttura locale di gestione del contante, dal 52% al 62%. Come reazione a un tale ridimensionamento molte aziende ripiegherebbero su altri punti di accesso o utilizzerebbero meno il contante.

# 1

## Introduzione

---

Ai sensi della Legge sulla Banca nazionale, la Banca nazionale svizzera (BNS) è chiamata a garantire l'approvvigionamento di circolante nel Paese, nonché ad agevolare e assicurare il corretto funzionamento dei sistemi di pagamento senza contante. Con l'assolvimento di questi compiti, la BNS crea i presupposti fondamentali affinché la clientela possa optare di volta in volta per il mezzo di pagamento preferito. Conoscenze approfondite circa l'utilizzo degli strumenti di pagamento contribuiscono all'adempimento dei compiti sopraindicati.

Il Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati fornisce alla BNS preziose informazioni sulle abitudini di pagamento. Ad esso si affianca un'analoga inchiesta tra le imprese, la quale permette di saperne di più sull'accettazione e sull'utilizzo di mezzi di pagamento da parte dell'economia. La periodicità di queste rilevazioni consente un'osservazione globale e dinamica delle modalità di impiego dei mezzi di pagamento in Svizzera.

Su tale sfondo, nella primavera-estate del 2023 la BNS ha condotto il suo secondo sondaggio sui mezzi di pagamento presso le imprese del nostro Paese. L'indagine online, a cui hanno partecipato circa 1750 aziende di ogni

settore, dimensione e regione linguistica, perseguiva i seguenti obiettivi:

- acquisire conoscenze in merito all'accettazione e all'impiego dei vari mezzi di pagamento da parte delle imprese e comprendere meglio i motivi alla base della scelta degli stessi;
- raccogliere informazioni relative alla logistica del contante attuata dalle imprese e valutare l'impatto che su questa possono avere i cambiamenti nell'infrastruttura di gestione del contante.

Di seguito si approfondiranno innanzitutto l'accettazione dei mezzi di pagamento, ossia il lato delle entrate delle imprese (capitolo 2), poi il lato delle uscite, ovvero l'utilizzo dei mezzi di pagamento da parte delle imprese (capitolo 3), e infine la logistica del contante (capitolo 4).

La tabella 1 riassume le principali caratteristiche del sondaggio. Ulteriori indicazioni metodologiche e la distribuzione del campione in base a criteri di stratificazione sono consultabili nell'allegato.

Tabella 1

### CARATTERISTICHE DEL SONDAGGIO

Collettivo statistico	Imprese con sede in Svizzera, esclusi gli istituti di credito (dato che questi sono essi stessi parte integrante dell'infrastruttura di pagamento)
Procedura di campionamento	Campione casuale stratificato secondo dimensione, regione linguistica e ramo di attività economica dalla base di campionamento del Registro delle imprese e degli stabilimenti (RIS) dell'Ufficio federale di statistica (UST)
Metodo	Compilazione di un questionario online (Computer Assisted Web Interview, CAWI)
Imprese contattate	7474
Imprese partecipanti	1753
Periodo di rilevazione	Da metà maggio a fine luglio 2023

## Accettazione dei pagamenti della clientela

Dal lato delle entrate, le imprese sono state intervistate in merito ai pagamenti che ricevono dalla clientela<sup>1</sup>. Il presente capitolo si concentra dapprima sui mezzi di pagamento accettati dalle aziende e su come tale accettazione sia cambiata dal 2021 ad oggi (capitolo 2.1). In seguito illustra i motivi alla base dell'accettazione dei vari strumenti di pagamento (capitolo 2.2) per poi trattare il tema dei costi (capitolo 2.3). Infine riferisce circa l'infrastruttura esistente per i pagamenti con strumenti alternativi al contante (capitolo 2.4).

### 2.1 ACCETTAZIONE DEI MEZZI DI PAGAMENTO

L'accettazione dei vari strumenti di pagamento da parte delle imprese dipende fortemente dalla modalità della loro attività di vendita, che può essere esclusivamente a distanza<sup>2</sup> o anche in presenza<sup>3</sup>. Mentre il 29% delle aziende intervistate effettua le proprie operazioni di vendita unicamente a distanza, circa il 45% ne svolge almeno una parte in presenza (fatturato corrispondente superiore allo 0%)<sup>4</sup>. Per la maggioranza (60%) di queste ultime, alla vendita in loco è riconducibile una quota del fatturato

compresa fra l'1% e il 20%. Quote superiori, fra l'81% e il 100%, sono riportate da circa il 18% delle aziende.

Di seguito distingueremo tra imprese con fatturato realizzato in loco (imprese con attività di vendita in presenza) e imprese senza alcun fatturato realizzato tramite operazioni di vendita in loco, ossia la cui attività di vendita è unicamente a distanza (imprese senza attività di vendita in presenza). Questo perché generalmente le modalità di pagamento disponibili differiscono.

#### Imprese con attività di vendita in presenza

Presso le imprese con attività di vendita in presenza, con una quota del 92% il contante è il mezzo di pagamento più accettato (cfr. grafico 1). Anche il pagamento contro fattura (84%) e il bonifico (81%) godono di ampia accettazione. Le relative quote per le app di pagamento, le carte di credito e le carte di debito sono rispettivamente pari al 59%, 53% e 48%.

In comparti quali il commercio al dettaglio e i servizi di alloggio e di ristorazione – in cui i privati pagano soprattutto in loco – l'accettazione di contante, carte di debito, carte di credito e app di pagamento è comparativamente più elevata<sup>5</sup>. Nel caso dei servizi di alloggio e di ristorazione il contante viene accettato

1 La clientela può essere rappresentata anche da altre aziende.

2 All'attività di vendita a distanza sono associati tutti i pagamenti per i quali il mezzo di pagamento non è fisicamente disponibile presso il punto vendita all'avvio dell'operazione di acquisto, come nel caso di ordinazioni effettuate via Internet, e-mail o telefono.

3 All'attività di vendita in presenza sono associati tutti i pagamenti eseguiti nel luogo in cui si svolge l'operazione di acquisto, come alle casse dei negozi o al ristorante.

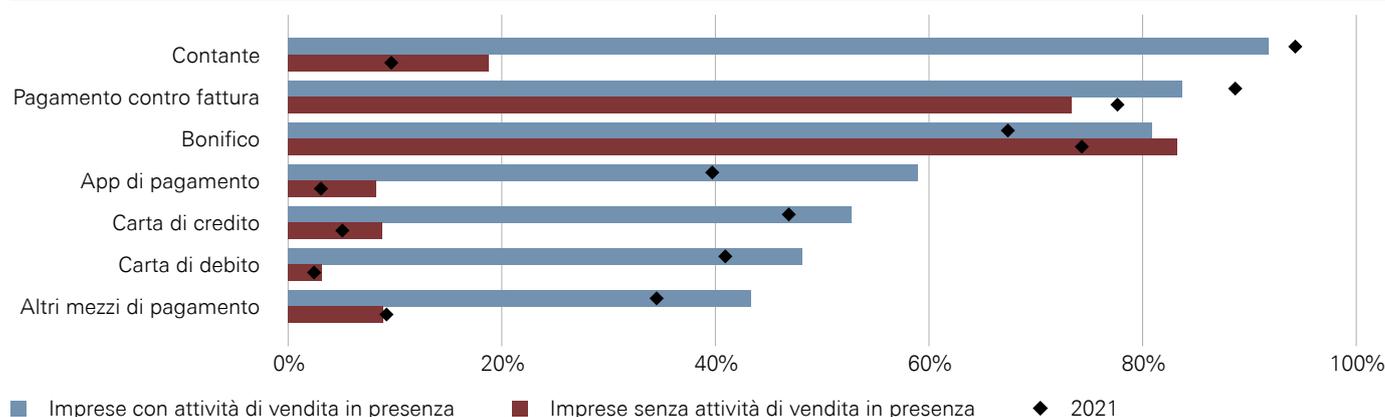
4 Il restante 26% delle aziende non ha fornito indicazioni sulle percentuali di fatturato derivanti dall'attività di vendita in presenza e da quella a distanza.

5 In base al Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati in Svizzera 2022, nei negozi per il fabbisogno quotidiano (commercio al dettaglio) e nella ristorazione fuori casa (servizi di alloggio e di ristorazione) si registra il più alto numero di transazioni.

Grafico 1

### ACCETTAZIONE DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

Quote in percentuale della rispettiva base (più risposte possibili)



Base: 783 imprese (con attività di vendita in presenza); 502 imprese (senza attività di vendita in presenza).

Fonte: BNS.

dal 96% delle imprese, le carte di debito dal 69%, quelle di credito dall'82% e le app di pagamento dal 78% di esse (commercio al dettaglio: rispettivamente 96%, 75%, 87% e 73%).

### Imprese senza attività di vendita in presenza

Le imprese che esercitano solamente attività di vendita a distanza accettano principalmente bonifici (83%) e pagamenti contro fattura (73%). Come vi era da attendersi, mezzi di pagamento comuni quali contante, app e carte rivestono minore rilevanza. Ciononostante, oltre un quinto di queste imprese accetta il contante, offrendo cioè la possibilità di saldare in questo modo l'acquisto di prodotti o servizi ordinati via Internet, e-mail o telefono al momento del ritiro o in seguito alla prestazione, direttamente in loco.

### Evoluzione dal 2021

Rispetto al 2021 le app di pagamento vengono maggiormente accettate sia in loco che a distanza (cfr. grafico 1). Presso le imprese con attività di vendita in presenza la loro accettazione è aumentata di 19 punti percentuali dal 2021<sup>6</sup>. Mentre allora queste erano accettate tanto quanto le carte di debito (40% circa), al momento dell'ultimo sondaggio lo erano più delle carte di credito (59% contro 53%) e delle carte di debito (59% contro 48%). L'evoluzione non stupisce: già dal Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati 2022 era infatti emerso un utilizzo sempre più frequente delle app di pagamento da parte della popolazione<sup>7</sup>. Si può dunque supporre che il maggiore impiego abbia avuto un effetto positivo sull'accettazione e ciò dimostra come accettazione e utilizzo dei mezzi di pagamento possano influenzarsi a vicenda.

<sup>6</sup> Se si considera la totalità delle aziende intervistate, l'aumento è pari a 12 punti percentuali; cfr. Banca nazionale svizzera (2023), *Accettazione dei mezzi di pagamento e infrastruttura di gestione del contante – Anticipazione di alcuni risultati*.

<sup>7</sup> Cfr. Banca nazionale svizzera (2023), *Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati in Svizzera 2022*, capitolo 4.

Anche i bonifici sono accettati di più, mentre i pagamenti contro fattura lo sono leggermente meno, indipendentemente dal fatto che l'impresa eserciti o no attività di vendita in presenza (cfr. grafico 1). Un possibile motivo alla base di tale sviluppo potrebbe essere che le aziende, a causa degli eventi degli ultimi anni, come la pandemia da coronavirus o il rialzo dei prezzi energetici, sono state meno disposte a concedere un «credito a breve termine» tramite il pagamento contro fattura. Alcune imprese potrebbero perciò essere passate al bonifico, nel cui caso non necessariamente viene accordato un tale credito (si pensi per esempio al pagamento anticipato).

### Adeguamenti previsti nell'accettazione del contante

Nel complesso solo poche aziende prevedono di modificare la propria accettazione del contante. Circa il 7% di tutte le imprese con attività di vendita in presenza manifesta la volontà di limitare tale accettazione nei prossimi due anni, mentre il 6% delle aziende intende ampliarla in futuro. Come motivazione generale sono citate soprattutto le esigenze della clientela. Considerando singolarmente la limitazione o l'estensione dell'accettazione del contante, le ragioni più spesso addotte sono, rispettivamente, le mutate abitudini di pagamento e i costi dei mezzi di pagamento.

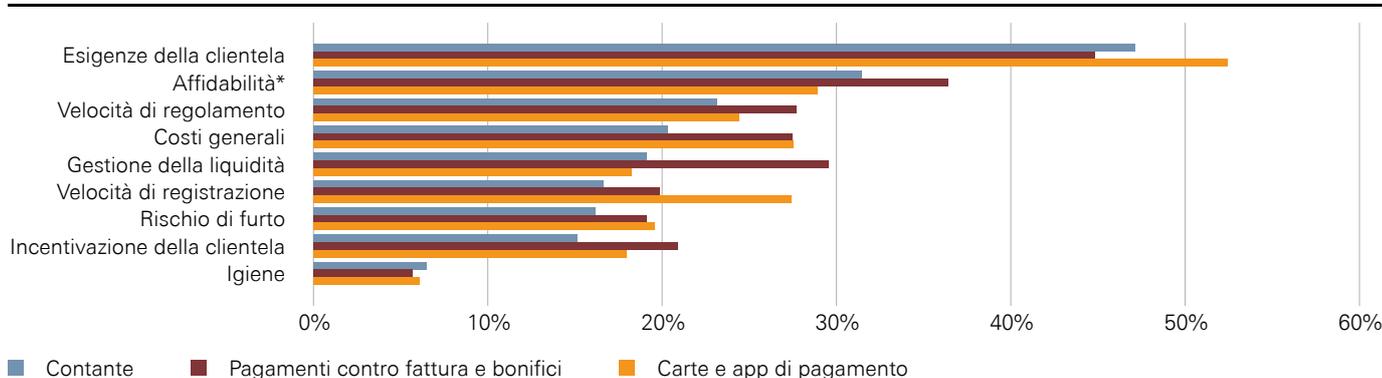
## 2.2 MOTIVI ALLA BASE DELL'ACCETTAZIONE DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

Le imprese sono state intervistate anche in merito ai motivi per cui accettano i diversi mezzi di pagamento. È stato chiesto loro di indicare quali hanno un'importanza decisiva, quali sono in qualche modo importanti e quali invece non hanno alcuna importanza. Di seguito verranno approfonditi i motivi da loro giudicati decisivi.

Grafico 2

### IMPRESE CON ATTIVITÀ DI VENDITA IN PRESENZA: MOTIVI DECISIVI ALLA BASE DELL'ACCETTAZIONE DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

Quote in percentuale della rispettiva base (più risposte possibili)



\*nonché scarsa probabilità di malfunzionamenti o resistenza alle crisi

Base: 719 imprese (contante); 733 imprese (pagamenti contro fattura e bonifici); 557 imprese (carte e app di pagamento).

Fonte: BNS.

### Imprese con attività di vendita in presenza

Per le imprese con attività di vendita in presenza il motivo più importante alla base dell'accettazione sono le esigenze della clientela: almeno il 45% delle aziende le ritiene un motivo decisivo per tutti gli strumenti considerati (cfr. grafico 2).

In seconda posizione segue l'affidabilità, che dal precedente sondaggio ha guadagnato rilevanza rispetto agli altri motivi<sup>8</sup>: un cambiamento a cui potrebbe aver contribuito il rischio di una penuria di corrente elettrica.

Le esigenze della clientela come motivo decisivo per l'accettazione sono citate più spesso per le carte e app di pagamento che per il contante o i pagamenti contro fattura e bonifici (cfr. grafico 2). Anche la velocità di registrazione della transazione (per esempio alla cassa)<sup>9</sup> riveste maggiore importanza per le carte e app di pagamento, risultando particolarmente elevata grazie alla funzione senza contatto. La gestione della liquidità e l'affidabilità paiono invece essere un po' più determinanti per l'accettazione di pagamenti contro fattura e bonifici.

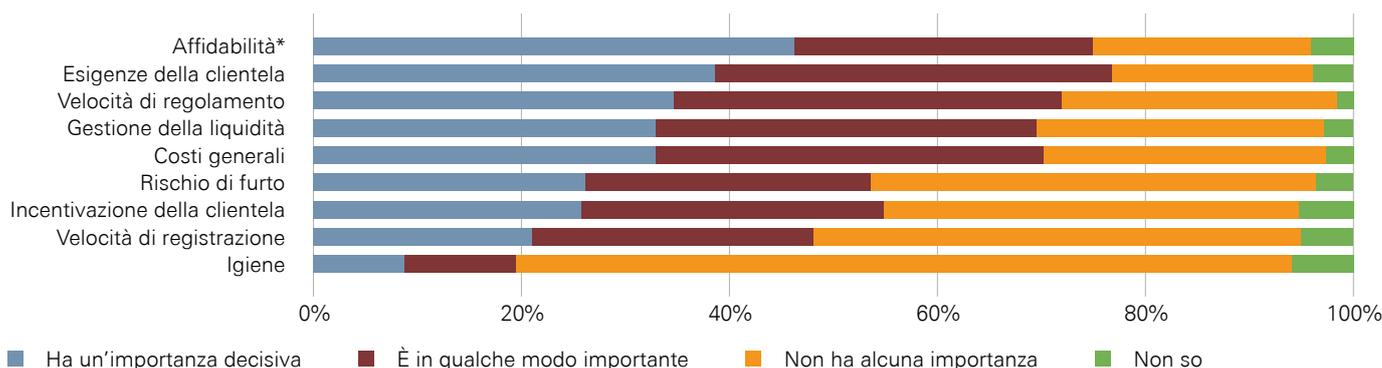
8 Nel 2021 alle imprese era stato chiesto: «Per quale motivo la Sua azienda accetta contante/mezzi di pagamento alternativi al contante?». Nel rispondere esse dovevano riferirsi alla situazione antecedente alla pandemia da coronavirus. Una distinzione basata sulla rilevanza («ha un'importanza decisiva»/«è in qualche modo importante»/«non ha nessuna importanza») è stata introdotta solo nel 2023. Perciò, un confronto diretto in termini percentuali non è possibile, ma si possono formulare considerazioni sull'importanza relativa dei motivi nel 2021 e nel 2023.

9 Velocità di registrazione della transazione, ossia quanto rapidamente una transazione può essere registrata alla cassa, al terminale self-service, nell'online banking, ecc.

Grafico 3

### IMPRESE SENZA ATTIVITÀ DI VENDITA IN PRESENZA: MOTIVI ALLA BASE DELL'ACCETTAZIONE DI PAGAMENTI CONTRO FATTURA E BONIFICI

Quote in percentuale della base



\*nonché scarsa probabilità di malfunzionamenti o resistenza alle crisi

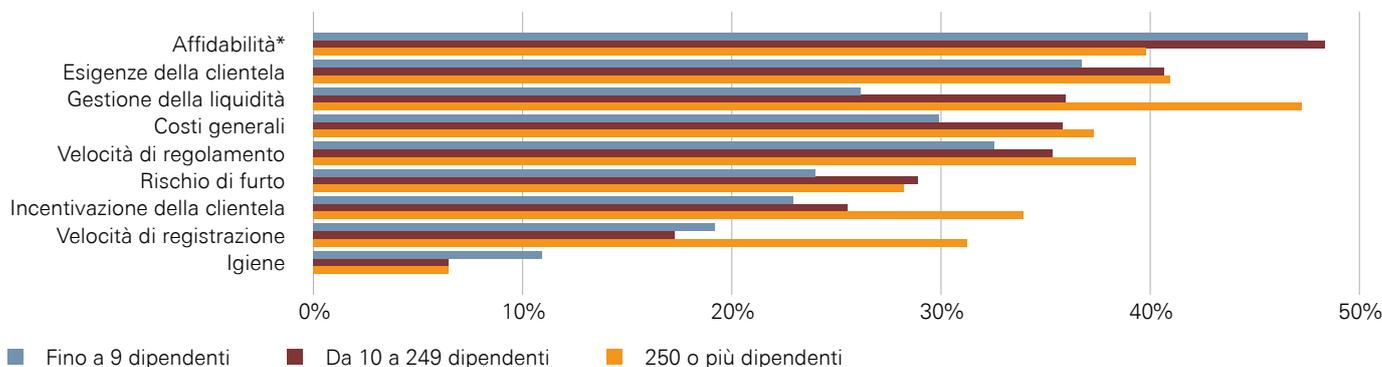
Base: 499 imprese.

Fonte: BNS.

Grafico 4

### IMPRESE SENZA ATTIVITÀ DI VENDITA IN PRESENZA: MOTIVI DECISIVI ALLA BASE DELL'ACCETTAZIONE DI PAGAMENTI CONTRO FATTURA E BONIFICI

Quote in percentuale della rispettiva base (più risposte possibili)



\*nonché scarsa probabilità di malfunzionamenti o resistenza alle crisi

Base: 264 imprese (fino a 9 dipendenti); 137 imprese (da 10 a 249 dipendenti); 98 imprese (250 o più dipendenti).

Fonte: BNS.

Nell'accettazione del contante l'affidabilità, i costi generali, la velocità di regolamento<sup>10</sup> e la gestione della liquidità sono motivi più spesso decisivi per le piccole imprese con attività di vendita in presenza (fino a nove dipendenti) che per quelle di dimensioni maggiori.

### Imprese senza attività di vendita in presenza

Presso le imprese senza attività di vendita in presenza, per l'accettazione di pagamenti contro fattura e bonifici il motivo più spesso menzionato come decisivo è l'affidabilità (cfr. grafico 3). Al secondo posto si piazzano le esigenze della clientela, anch'esse ritenute quindi importanti. Queste sono senza dubbio determinanti per l'accettazione di contante, carte e app di pagamento.

Se si considera l'accettazione di pagamenti contro fattura e bonifici, le grandi aziende (250 o più dipendenti) indicano la velocità di transazione, in particolare di registrazione, come fattore decisivo più spesso delle imprese di dimensioni minori (cfr. grafico 4). Lo stesso vale anche per l'aspetto della gestione della liquidità.

### Rivalutazione dell'accettazione dei vari mezzi di pagamento

La metà delle imprese intervistate afferma di riconsiderare l'accettazione dei vari strumenti di pagamento quando vi è un motivo concreto per farlo. Come tale è stato citato soprattutto il mutamento delle esigenze della clientela (81%), seguito dalla disponibilità di nuove possibilità tecniche (62%), dalla crescente diffusione di nuovi mezzi di pagamento (61%) e dalla variazione dei costi connessi agli strumenti di pagamento (54%).

## 2.3 COSTI DEI MEZZI DI PAGAMENTO ACCETTATI

Alle imprese sono state poste anche domande relative ai costi dei mezzi di pagamento accettati presso il punto vendita fisico. È stato chiesto loro di stilare una classifica sulla base dei costi per transazione.

Il contante è giudicato come lo strumento di pagamento più economico: nel confronto diretto con altri mezzi, oltre la metà delle aziende lo ritiene più conveniente (cfr. grafico 5). In questo bisogna considerare che i costi del contante sono più difficili da stimare rispetto a quelli degli strumenti alternativi, per i quali le spese per operazione sono direttamente visibili, ad esempio attraverso le commissioni dell'emittente della carta.

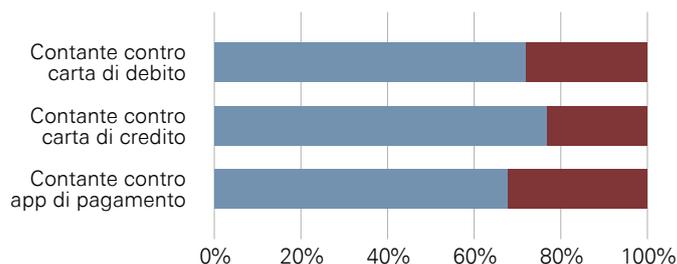
In termini di costi per transazione, le app di pagamento sono percepite come tanto onerose quanto le carte di debito, ma meno di quelle di credito (cfr. grafici 6 e 7). Anche questa valutazione potrebbe aver influito sull'aumento dell'accettazione delle app da parte delle imprese (cfr. capitolo 2.1). Se si confrontano carta di

<sup>10</sup> Velocità fino al regolamento finale del pagamento, ossia quanto tempo è necessario affinché la somma sia disponibile in cassa o sul conto del beneficiario del pagamento.

Grafico 5

### CONFRONTO DIRETTO DEI COSTI DI TRANSAZIONE FRA CONTANTE E MEZZI DI PAGAMENTO ALTERNATIVI

Quote in percentuale della rispettiva base



■ Il contante è più conveniente  
■ L'altro mezzo di pagamento è più conveniente

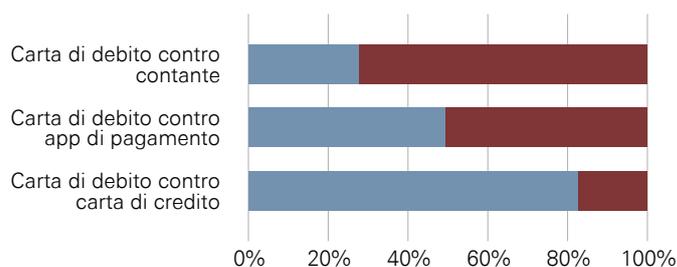
Base: 462 imprese (contante contro carta di debito); 522 imprese (contante contro carta di credito); 591 imprese (contante contro app di pagamento).

Fonte: BNS.

Grafico 6

### CONFRONTO DIRETTO DEI COSTI DI TRANSAZIONE FRA CARTA DI DEBITO E ALTRI MEZZI DI PAGAMENTO

Quote in percentuale della rispettiva base



■ La carta di debito è più conveniente  
■ L'altro mezzo di pagamento è più conveniente

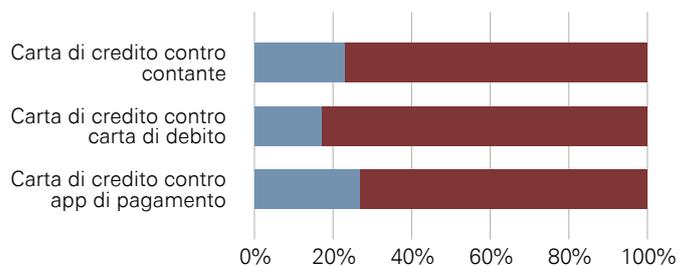
Base: 462 imprese (carta di debito contro contante); 392 imprese (carta di debito contro app di pagamento); 472 imprese (carta di debito contro carta di credito).

Fonte: BNS.

Grafico 7

### CONFRONTO DIRETTO DEI COSTI DI TRANSAZIONE FRA CARTA DI CREDITO E ALTRI MEZZI DI PAGAMENTO

Quote in percentuale della rispettiva base



■ La carta di credito è più conveniente  
■ L'altro mezzo di pagamento è più conveniente

Base: 522 imprese (carta di credito contro contante); 472 imprese (carta di credito contro carta di debito); 418 imprese (carta di credito contro app di pagamento).

Fonte: BNS.

debito e di credito, l'83% delle aziende reputa più conveniente la prima.

Ben poche aziende concedono alla propria clientela uno sconto sul prezzo qualora essa utilizzi un determinato mezzo di pagamento (9%); due terzi di quelle che lo fanno, applicano la riduzione principalmente in caso di pagamento in contante. Oltre alle spese di transazione, anche i tempi di riscossione dell'importo da parte delle imprese possono essere un aspetto rilevante ai fini della concessione di uno sconto: tramite una riduzione del prezzo esse possono incentivare la clientela a impiegare eventualmente un mezzo che permetta loro di ricevere l'importo con maggiore celerità (ad esempio il contante).

Ancora meno sono le imprese che addebitano una commissione per l'impiego di uno specifico strumento (5%). Nel 91% dei casi ciò avviene nel quadro di pagamenti senza contante<sup>11</sup>.

La maggioranza delle aziende non sembra quindi favorire o sfavorire determinati mezzi di pagamento, né in generale trasferire direttamente i costi di transazione alla clientela. Ciò lascia supporre che le imprese recuperino i costi legati a uno strumento di pagamento specifico (per esempio le commissioni della carta di credito) piuttosto in modo indiretto, tramite prezzi nel complesso maggiorati.

## 2.4 INFRASTRUTTURA PER I PAGAMENTI CON STRUMENTI ALTERNATIVI AL CONTANTE

---

In merito al tema dei mezzi di pagamento alternativi al contante, alle imprese è stato chiesto anche di indicare tramite quali fornitori di servizi regolano i pagamenti della clientela e se l'infrastruttura preposta funziona correttamente.

Il regolamento dei pagamenti senza contante avviene principalmente attraverso banche e imprese specializzate come Worldline (prima SIX Payment) e PostFinance. Spesso queste mettono a disposizione delle aziende anche l'infrastruttura necessaria, come i lettori di carte. Per il corretto regolamento di tali pagamenti c'è inoltre bisogno di corrente elettrica e di reti di comunicazione.

Per le aziende con terminali di pagamento, le operazioni sono perlopiù eseguite in assenza di guasti tecnici quali black-out elettrici, problemi di rete o danni ai lettori di carte. Circa il 50% delle imprese intervistate è confrontato al massimo una volta ogni due anni circa con l'impossibilità di regolare un pagamento senza contante a causa di un guasto tecnico<sup>12</sup>. Una minoranza (29%) riscontra invece il problema più di frequente.

Un terzo circa delle aziende riferisce che, in una tale situazione, la clientela può pagare in contante o in un secondo momento (tramite fattura). A soluzioni di emergenza come connessioni Internet alternative o generatori di corrente elettrica si ricorre in misura trascurabile. Un quinto delle imprese non prevede alcuna opzione sostitutiva o soluzione di backup.

---

11 Oltre alle transazioni effettuate con carte e app di pagamento, rientrano nei pagamenti senza contante quelli contro fattura e i bonifici. Nella risposta alla relativa domanda le imprese non erano tenute a precisare il mezzo di pagamento interessato.

---

12 Nel Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati il 52% della popolazione ha indicato di aver avuto a che fare con guasti tecnici nei 12 mesi precedenti al sondaggio. Poiché più episodi potrebbero aver riguardato la stessa azienda, i risultati dei due sondaggi differiscono.

Nel sondaggio è stato esaminato anche il lato delle uscite. Come per quello delle entrate, le imprese sono state invitate a indicare gli strumenti di pagamento scelti. Dall'inchiesta sono stati esclusi i pagamenti regolari nonostante rappresentino presumibilmente la maggior parte delle uscite<sup>1</sup>. Il motivo risiede nel fatto che per questi pagamenti la scelta di un determinato strumento avviene di norma soltanto una volta, al conferimento dell'ordine per la prima operazione. Per i pagamenti non regolari invece la decisione è presa per ogni transazione. Inoltre, anche nel sondaggio presso i privati l'enfasi è stata posta sui pagamenti non regolari ed è quindi in tal modo possibile un raffronto diretto tra le abitudini di pagamento delle aziende e quelle delle economie domestiche. Le sezioni seguenti sono pertanto sempre riferite ai pagamenti non regolari delle imprese<sup>2</sup>.

### 3.1 IMPIEGO DEI MEZZI DI PAGAMENTO

I mezzi più frequentemente utilizzati per i pagamenti non regolari sono il pagamento contro fattura per l'87% del campione intervistato e il bonifico per il 79% (cfr. grafico 8), seguiti, al terzo e al quarto posto, dalla carta di credito (46%) e dal contante (43%). Nelle aziende che si avvalgono del contante per i propri pagamenti gli importi registrati con

1 Un *pagamento regolare* è un pagamento/obbligazione ricorrente con cadenza periodica. Sono considerati pagamenti regolari ad esempio quelli per versamenti di salari, canoni di locazione e spese accessorie, premi assicurativi, fatture telefoniche e di carte di credito, imposte, abbonamenti mensili o annuali, rimborsi di prestiti.  
2 Un *pagamento non regolare* è un pagamento effettuato con cadenza irregolare come ad esempio per un acquisto occasionale presso un'impresa fornitrice o per spese di riparazione.

questo strumento costituiscono una quota marginale rispetto alle uscite complessive (mediana: 4,5%, media: 16,5%).

Le app di pagamento sono impiegate dal 17% delle imprese. La quota relativa alle aziende di medie e di grandi dimensioni, rispettivamente del 9% e del 2%, appare piuttosto esigua se confrontata con il 25% inerente alle piccole aziende (fino a nove dipendenti). In questo contesto potrebbero esercitare un effetto trainante le imprese individuali: le app di pagamento aziendali sono infatti di regola commercializzate unicamente per il lato delle entrate, mentre per quello delle uscite gli offerenti di applicazioni si rivolgono prevalentemente ai privati.

Le criptoattività sono utilizzate raramente quale mezzo di pagamento. Meno del 2% delle aziende ne è in possesso, conseguentemente a transazioni effettuate da clienti, o per finalità di riserva di valore, di speculazione, di pagamento oppure per altri motivi.

#### Evoluzione dal 2021

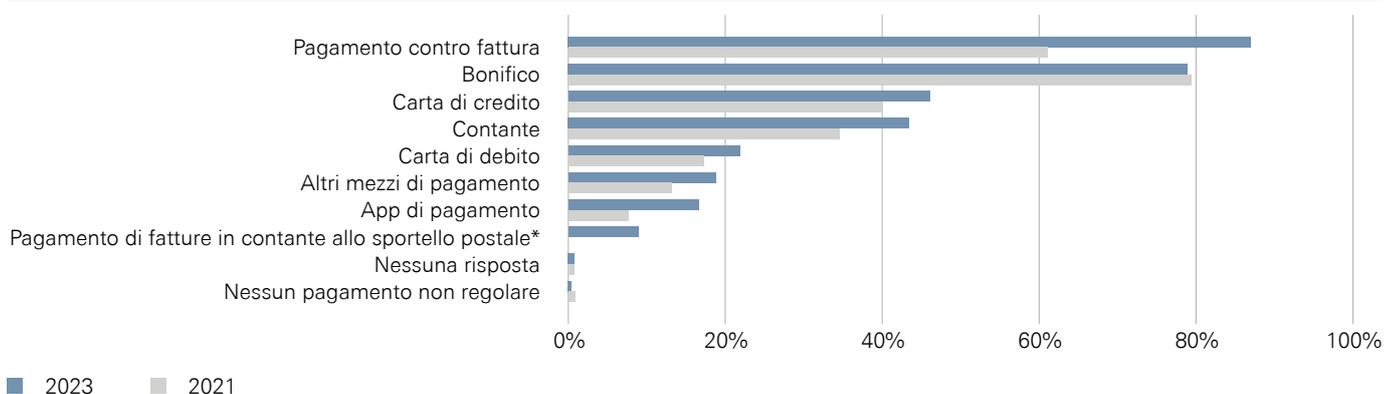
Dal lato delle uscite i mezzi di pagamento alternativi al contante hanno guadagnato terreno rispetto al sondaggio del 2021. Un avanzamento rilevante (+ 26 punti percentuali) è stato registrato dal pagamento contro fattura, menzionato da appena il 61% delle imprese nell'inchiesta precedente<sup>3</sup>. Per quanto riguarda le app di pagamento, parallelamente

3 Dal sondaggio del 2021 la classica polizza di versamento è stata sostituita dalla fattura QR. Di conseguenza nell'ultimo sondaggio il pagamento contro fattura comprende i pagamenti relativi a fattura QR, eBill e addebito diretto.

Grafico 8

### IMPIEGO DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

Quote in percentuale della base (più risposte possibili)



\*Dato non rilevato nel 2021

Base: 1753 imprese (2023); 2183 imprese (2021).

Fonte: BNS.

all'impiego emerso dal sondaggio presso i privati, anche la quota di utilizzo da parte delle imprese è più che raddoppiata, passando dall'8% al 17%.

È inoltre aumentato di 8 punti percentuali, dal 35% al 43%, l'impiego del contante. Rispetto al 2021 un maggior numero di aziende dichiara quindi di effettuare pagamenti in numerario, e il 90% di esse afferma di non voler modificare tale prassi nei prossimi due anni. Nell'ipotesi comunque di un adeguamento (estensione o limitazione del suo utilizzo), i motivi adottati sono il mutamento delle abitudini di pagamento, il costo dei mezzi di pagamento o la prevenzione in caso di crisi.

### Pagamenti internazionali

Una larga maggioranza delle imprese interpellate (80%) effettua pagamenti internazionali, ovvero transazioni con un beneficiario all'estero. Per questo tipo di operazione sono utilizzati conti denominati in valuta estera (per esempio euro o dollari USA) presso una banca svizzera dal 46% delle aziende e presso una banca oltre confine dal 18% di esse; la maggior parte (68%) si avvale tuttavia di conti in franchi presso una banca residente.

In termini di valore i pagamenti internazionali rappresentano una percentuale esigua delle uscite complessive di ciascuna impresa intervistata (mediana: 2,5%, media: 12,4%). I settori in cui la quota di questo tipo di transazioni è maggiore sono il commercio e l'industria, in media pari rispettivamente al 24% e al 18%, mentre è nettamente minore presso l'amministrazione pubblica (2,0% in media).

### 3.2 MOTIVI ALLA BASE DELL'UTILIZZO DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

Analogamente alle domande sull'accettazione, anche per l'utilizzo dei vari mezzi di pagamento le imprese sono state invitate a esprimersi sui motivi alla base della scelta di questi strumenti. È stato chiesto loro di indicare quali hanno un'importanza decisiva, quali sono in qualche modo importanti e quali invece non hanno alcuna importanza. Di seguito verranno approfonditi i motivi da loro giudicati decisivi. Come spiegato all'inizio del capitolo, anche queste domande sono state poste unicamente in relazione ai pagamenti non regolari.

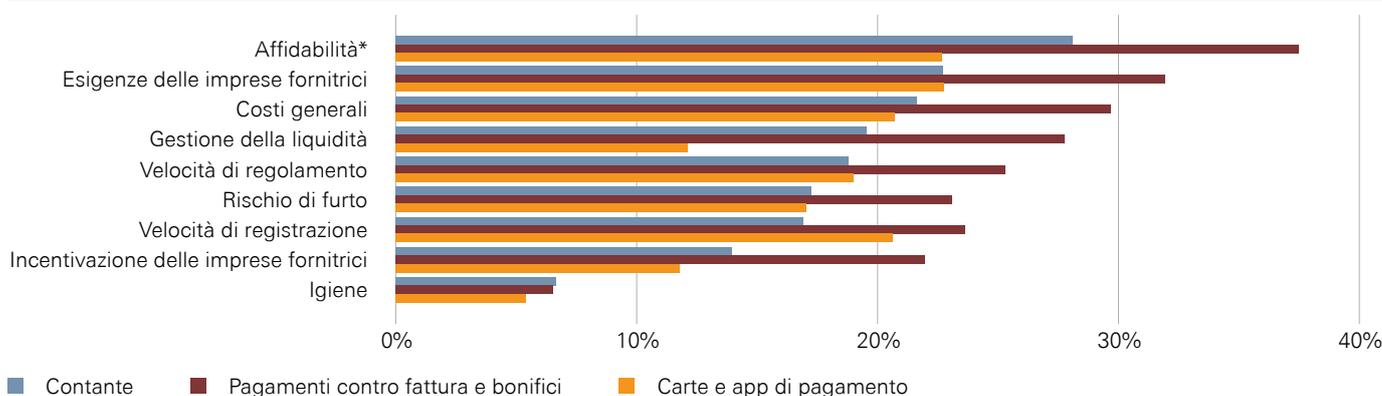
Nel complesso le motivazioni più frequentemente menzionate come decisive per l'impiego dei mezzi di pagamento sono l'affidabilità e le esigenze delle imprese fornitrici (cfr. grafico 9). Nello specifico, l'affidabilità è un criterio determinante nella scelta dei pagamenti contro fattura e bonifici per il 37% delle aziende (del contante: 28%; delle carte e app di pagamento: 23%), mentre la volontà di soddisfare le esigenze delle imprese fornitrici determina la preferenza verso i pagamenti contro fattura e bonifici per il 32% delle imprese (verso il contante: 23%; verso le carte e app di pagamento: 23%).

La gestione della liquidità è un criterio che varia di importanza a seconda del mezzo di pagamento, ed è considerata più rilevante per i pagamenti contro fattura e bonifici che per quelli in contante. È infatti indicata come decisiva nella scelta di questi strumenti dal 28% delle aziende intervistate (contante: 20%). Per i pagamenti contro fattura ciò potrebbe essere riconducibile al fatto che questi consentono di differire il momento dell'addebito e quindi di ridurre il fabbisogno di liquidità nel breve termine. La gestione della liquidità riveste minore importanza nel caso dei mezzi di pagamento alternativi quali carte e app di pagamento (12%) che in quello del contante.

Grafico 9

### MOTIVI DECISIVI ALLA BASE DELL'IMPIEGO DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

Quote in percentuale della rispettiva base (più risposte possibili)



\*nonché scarsa probabilità di malfunzionamenti o resistenza alle crisi

Base: 786 imprese (contante); 1661 imprese (pagamenti contro fattura e bonifici); 1020 imprese (carte e app di pagamento).

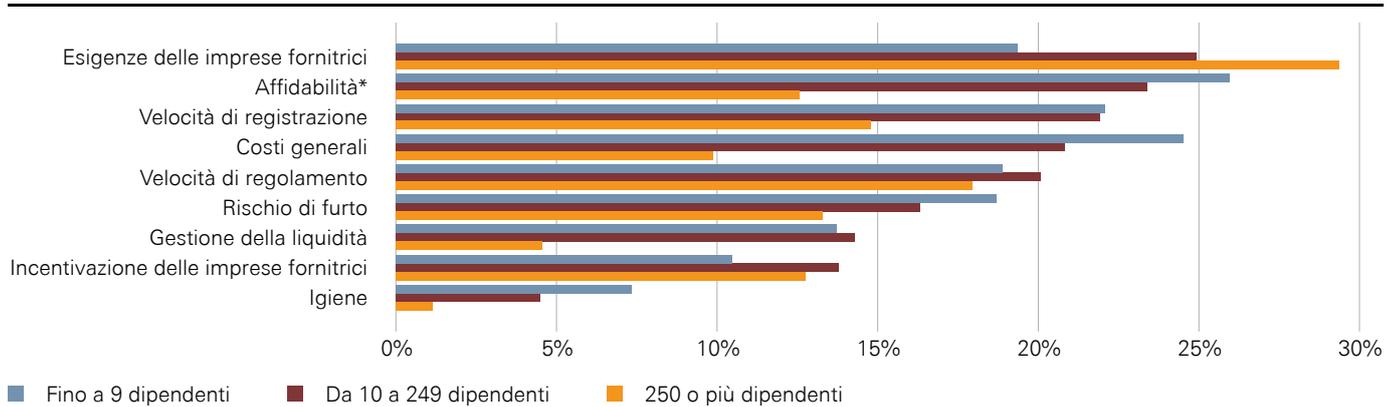
Fonte: BNS.

I costi generali per l'utilizzo di contante, carte e app di pagamento sono più sovente decisivi per le aziende di piccole dimensioni che per le grandi imprese (cfr. grafici 10 e 11). Ovviamente questi costi incidono finanziariamente più sulle prime che sulle seconde.

Grafico 10

### MOTIVI DECISIVI ALLA BASE DELL'IMPIEGO DI CARTE E APP DI PAGAMENTO

Quote in percentuale della rispettiva base (più risposte possibili)

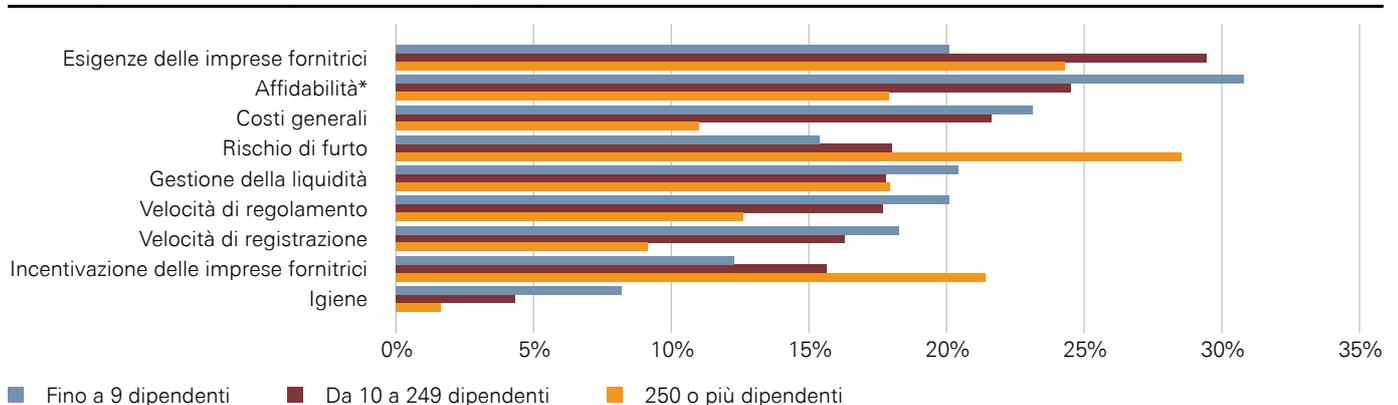


\*nonché scarsa probabilità di malfunzionamenti o resistenza alle crisi  
 Base: 555 imprese (fino a 9 dipendenti); 269 imprese (da 10 a 249 dipendenti); 197 imprese (250 o più dipendenti).  
 Fonte: BNS.

Grafico 11

### MOTIVI DECISIVI ALLA BASE DELL'IMPIEGO DEL CONTANTE

Quote in percentuale della rispettiva base (più risposte possibili)



\*nonché scarsa probabilità di malfunzionamenti o resistenza alle crisi  
 Base: 525 imprese (fino a 9 dipendenti); 187 imprese (da 10 a 249 dipendenti); 74 imprese (250 o più dipendenti).  
 Fonte: BNS.

## Detenzione di contante

Le imprese partecipanti al sondaggio sono state interpellate in merito alla detenzione di contante sul piano sia dell'entità degli importi sia delle motivazioni. In particolare, è stato chiesto loro di esprimersi sulle finalità della detenzione in base a due possibili varianti: (i) il contante è destinato all'esecuzione di transazioni imminenti oppure (ii) è detenuto ai fini di riserva di valore<sup>4</sup>.

La maggior parte del campione intervistato (54%) dichiara di detenere, in linea di principio, del contante; un altro 40% di non detenerne affatto, mentre il 6% non fornisce indicazioni.

Riguardo alla detenzione di contante per transazioni imminenti, il 43% di tutte le imprese conserva banconote e monete per un valore tra 1 e 50 000 franchi (cfr. grafico 12); una percentuale analoga non detiene invece contante per questa finalità. Solo poche aziende, per lo più di grandi dimensioni, dichiarano di conservare importi di numerario più elevati: appena lo 0,5% menziona ad esempio valori sopra al milione di franchi. Rispetto al sondaggio del 2021 la quota di aziende che non detengono contante per transazioni imminenti è nettamente aumentata (dal 26% al 43%). Questa progressione è osservabile nelle imprese di ogni dimensione e settore e potrebbe essere legata all'importanza decrescente del numerario a scopo transattivo<sup>5</sup>.

4 Questa distinzione è importante in quanto la detenzione di numerario è ascrivibile nel primo caso alla componente transattiva del circolante, mentre nel secondo alla quota con funzione di riserva di valore. I risultati sulla detenzione di contante a fini di riserva di valore devono essere letti con cautela, in considerazione della sensibilità delle domande e della quota comparativamente elevata di imprese che non possono o non vogliono fornire indicazioni a riguardo.

5 Cfr. Banca nazionale svizzera (2023), Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati in Svizzera 2022, capitolo 4.

Riguardo alla detenzione di contante come riserva di valore, la maggioranza delle imprese (54%) afferma di non detenerne affatto per questa finalità, il 30% indica importi compresi tra 1 e 50 000 franchi e una percentuale decisamente più bassa, per lo più aziende di grandi dimensioni, dichiara importi superiori.

Tra i motivi alla base della detenzione di contante come riserva di valore proposti nelle domande, il più menzionato è stato l'utilizzo quale cuscinetto di sicurezza e per situazioni di crisi (40%, 2021: 27%), la cui quota è nettamente cresciuta rispetto all'ultimo sondaggio (cfr. grafico 13) probabilmente a causa delle recenti crisi (come la pandemia da coronavirus e la guerra in Ucraina)<sup>6</sup>. Quest'ultimo risultato è sovrapponibile con quello del Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati, in cui tale motivazione era più citata che in passato dalle economie domestiche (2022: 26%, 2020: 17%)<sup>7</sup>.

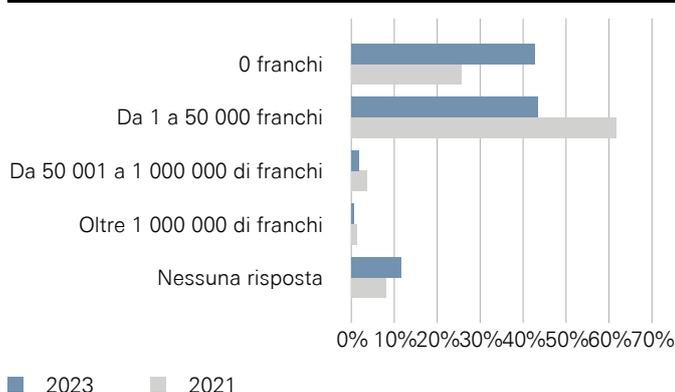
6 Occorre osservare che nel sondaggio del 2021 erano state poste domande sulla situazione antecedente la crisi pandemica.

7 Cfr. Banca nazionale svizzera (2023), Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati in Svizzera 2022, capitolo 3.

Grafico 12

### STIMA DELL'IMPORTO DETENUTO IN CONTANTE PER TRANSAZIONI IMMINENTI

Quote in percentuale della base



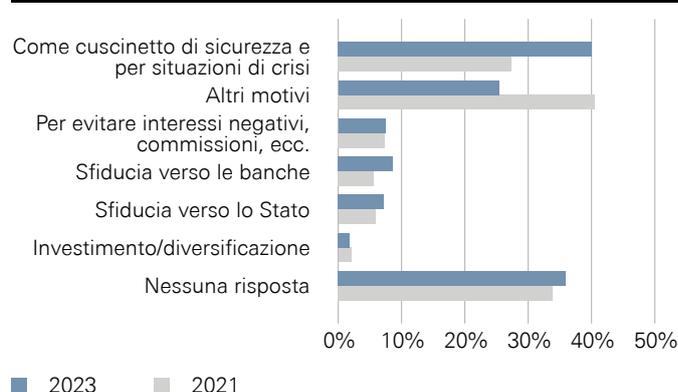
Base: 1753 imprese (2023); 2183 imprese (2021).

Fonte: BNS.

Grafico 13

### MOTIVI ALLA BASE DELLA DETENZIONE DI CONTANTE COME RISERVA DI VALORE

Quote in percentuale della base (più risposte possibili)



Base: 942 imprese (2023); 901 imprese (2021).

Fonte: BNS.

La possibilità di prelevare denaro contante e di versarlo nuovamente costituisce un presupposto fondamentale affinché le imprese possano accettare e utilizzare il numerario come mezzo di pagamento. Oltre all'infrastruttura locale di gestione del contante, che comprende ad esempio i distributori automatici di banconote e gli sportelli bancari, le aziende si avvalgono anche di imprese di trasporto valori come fonte di approvvigionamento e riversamento. Negli ultimi anni il numero dei punti di accesso e accettazione ha evidenziato un calo<sup>1</sup>. Le imprese potrebbero pertanto riscontrare maggiori difficoltà nell'approvvigionamento e riversamento di numerario. Di seguito viene analizzata l'importanza della logistica del contante per le imprese in Svizzera. Un' enfasi particolare viene posta sulle aziende con attività di vendita in presenza, poiché sono soprattutto queste ad accettare e utilizzare numerario e a dipendere quindi dalla logistica del contante<sup>2</sup>.

Nel capitolo 4.1 viene analizzata la rilevanza dei canali di approvvigionamento e di riversamento del contante, per poi passare ad approfondire i motivi alla base della scelta fra le diverse opzioni possibili (capitolo 4.2). In seguito viene esaminato il grado di soddisfazione delle aziende circa tali possibilità (capitolo 4.3). Il capitolo si conclude con le

conseguenze che un ridimensionamento dell'infrastruttura locale di gestione del contante comporterebbe per le aziende (capitolo 4.4).

#### 4.1 CANALI DI APPROVVIGIONAMENTO E DI RIVERSAMENTO DEL CONTANTE

Per l'approvvigionamento in numerario le imprese si avvalgono soprattutto di distributori automatici di banconote e sportelli bancari (cfr. grafico 14). Ad usufruire di queste fonti è infatti circa il 42% delle aziende. Anche gli incassi in contante (41%) sono importanti. Sportelli postali (18%) e imprese di trasporto valori (3%) vengono invece utilizzati con una frequenza nettamente minore.

Il contante in eccesso viene riversato soprattutto attraverso gli sportelli bancari, il canale maggiormente impiegato dalle aziende (42%). Al secondo posto si attestano i distributori automatici (26%), mentre è meno significativo il numero di imprese che utilizza gli sportelli postali (20%), la consegna del resto sugli acquisti alla clientela (16%) e i pagamenti alle imprese fornitrici (16%). Analogamente a quanto accade per l'approvvigionamento, la quota di aziende che ricorrono alle imprese di trasporto valori per il riversamento del contante risulta esigua (4%).

Nella scelta delle fonti di approvvigionamento e di riversamento si riscontrano differenze tra piccole e grandi imprese: la frequenza di utilizzo degli sportelli bancari è infatti direttamente proporzionale alle dimensioni dell'azienda. Questo canale viene impiegato da circa il

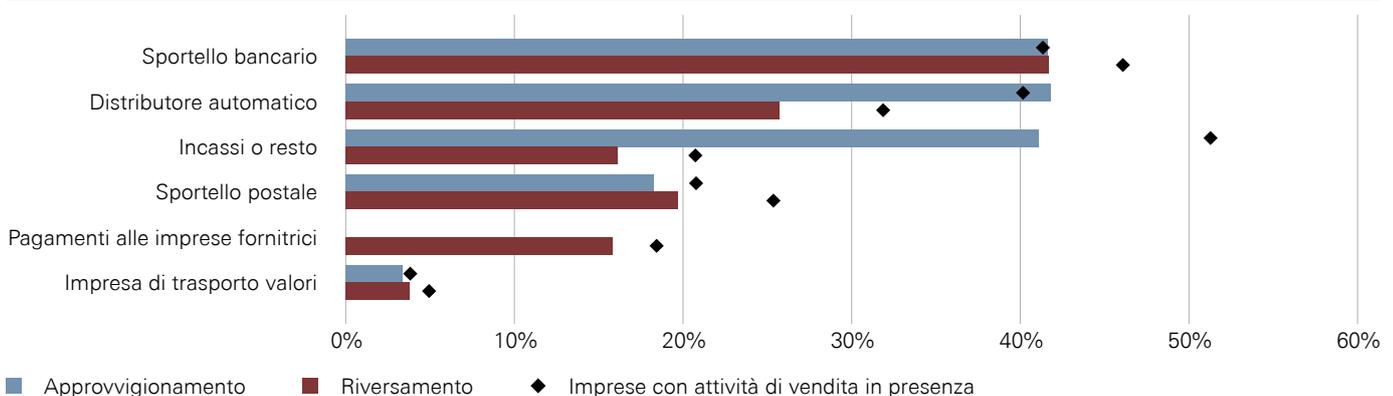
1 Cfr. portale di dati della BNS: Numero di carte di pagamento e distributori automatici di banconote | Portale di dati della BNS (in francese, tedesco e inglese) e Numero di filiali in Svizzera per tutti i gruppi bancari – Annuale | Portale di dati della BNS (in francese, tedesco e inglese).

2 Le imprese con una quota di fatturato generata da attività di vendita in presenza pari a zero e quelle che non hanno fornito indicazioni in merito sono state escluse ai fini di questa valutazione.

Grafico 14

#### CANALI DI APPROVVIGIONAMENTO E RIVERSAMENTO DEL CONTANTE

Quote in percentuale della rispettiva base (più risposte possibili)



Base approvvigionamento: 1350 imprese (nessuna risposta: 81 imprese); 753 imprese con attività di vendita in presenza (nessuna risposta: 20 imprese).  
Base riversamento: 1350 imprese (nessuna risposta: 283 imprese); 753 imprese con attività di vendita in presenza (nessuna risposta: 76 imprese).

Fonte: BNS.

50% delle imprese con 250 o più dipendenti, contro il 35% circa delle aziende con un organico fino a nove unità. Una quota più elevata delle piccole aziende utilizza i distributori automatici e gli incassi rivenienti dai pagamenti della clientela.

Per le imprese con attività di vendita in presenza tutti i canali di approvvigionamento mostrano valori più elevati, ad eccezione degli sportelli bancari e dei distributori automatici. Per queste aziende sono soprattutto gli incassi a costituire una fonte primaria per l'approvvigionamento di numerario.

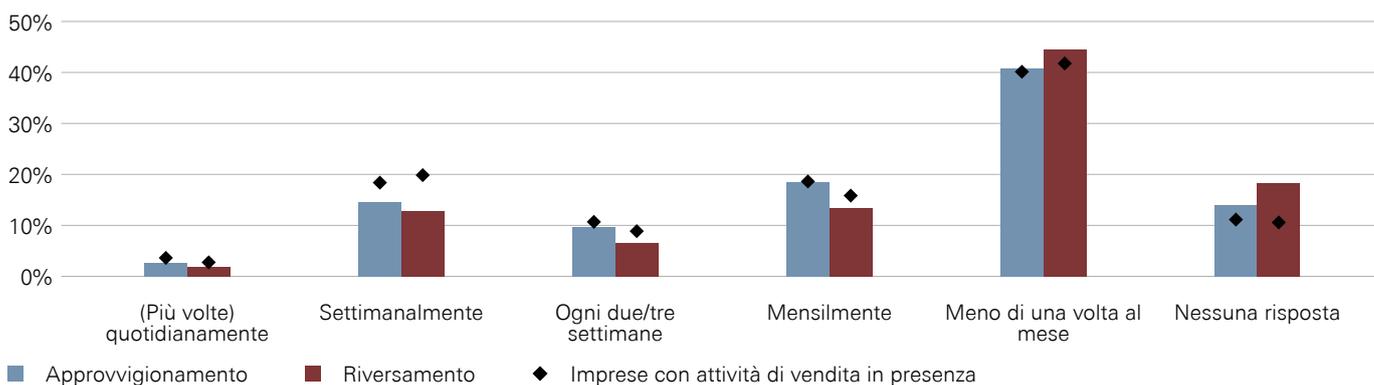
Sul piano della frequenza dei prelievi e dei rversamenti di contante si registra un'ampia forbice<sup>3</sup>. Tali operazioni sono effettuate dal gruppo più nutrito di imprese (circa il 40%) meno di una volta al mese (cfr. grafico 15). Nel complesso

<sup>3</sup> Nelle indicazioni sulla frequenza non sono contemplate le possibilità di approvvigionamento e di riversamento del numerario «Incassi dalla clientela», «Resto» e «Pagamenti alle imprese fornitrici».

Grafico 15

### FREQUENZA DI APPROVVIGIONAMENTO/RIVERSAMENTO DEL CONTANTE

Quote in percentuale della rispettiva base

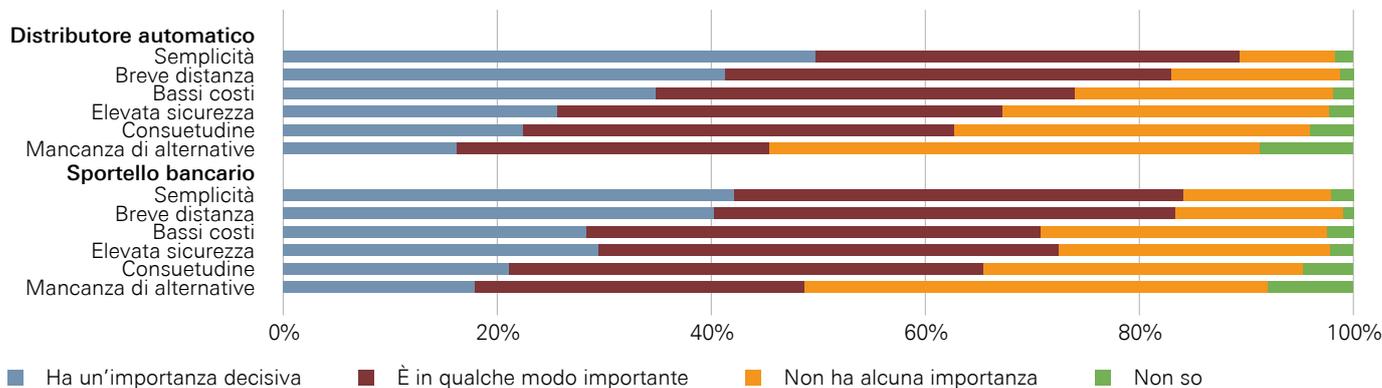


Base approvvigionamento: 1350 imprese; 753 imprese con attività di vendita in presenza.  
 Base riversamento: 1350 imprese; 753 imprese con attività di vendita in presenza.  
 Fonte: BNS.

Grafico 16

### APPROVVIGIONAMENTO DEL CONTANTE: MOTIVI ALLA BASE DELLA SCELTA DI DISTRIBUTORI AUTOMATICI E SPORTELLI BANCARI

Quote in percentuale della rispettiva base



Base: 564 imprese (distributore automatico); 562 imprese (sportello bancario).  
 Fonte: BNS.

quasi la metà delle aziende preleva e riversa numerario almeno mensilmente. Un comunque cospicuo 18% si rifornisce di contante almeno una volta alla settimana. Le aziende con attività di vendita in presenza prelevano numerario con una frequenza leggermente superiore e riversano quello in eccesso più spesso. I dati variano a seconda del settore di appartenenza. Ad esempio, per il 42% degli esercizi nei servizi di alloggio e di ristorazione l'approvvigionamento di numerario viene effettuato almeno una volta a settimana.

### 4.2 MOTIVI PER LA SCELTA DEI CANALI DI APPROVVIGIONAMENTO E DI RIVERSAMENTO

I fattori di influenza sulla scelta della fonte di approvvigionamento più opportuna sono diversi. Sportelli bancari e distributori automatici vengono scelti ad esempio per motivi di semplicità e di breve distanza. I distributori automatici sono inoltre apprezzati per i bassi costi (cfr. grafico 16). Per le aziende che optano per le imprese

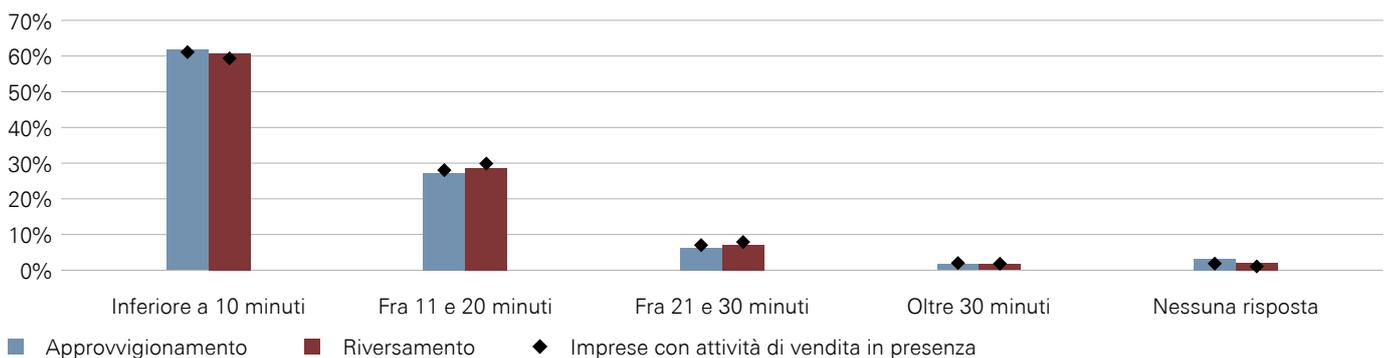
di trasporto valori è invece decisivo l'elevato livello di sicurezza. Circa il 20% delle imprese ricorre a una determinata fonte di approvvigionamento (come per esempio i distributori automatici) per assenza di alternative. I motivi alla base della scelta dei canali di riversamento non differiscono praticamente da quelli sul versante dell'approvvigionamento.

Il fatto che le imprese selezionino punti di approvvigionamento e di riversamento nelle vicinanze si rispecchia anche nelle indicazioni sulla raggiungibilità. Esse impiegano di norma tempi ridotti per recarvisi: per il 90% delle aziende occorrono meno di 20 minuti, per il 60% addirittura meno di 10 minuti (cfr. grafico 17). La metà delle imprese utilizza a tale scopo un'autovettura; in circa un terzo dei casi il personale effettua l'approvvigionamento di numerario a piedi e il 5% utilizza i mezzi pubblici. Sotto questo aspetto, tra le imprese con attività di vendita in presenza e quelle senza non sussistono praticamente differenze.

Grafico 17

### TEMPO MEDIO DI PERCORRENZA FINO AL DISTRIBUTORE AUTOMATICO, ALLO SPORTELLO BANCARIO O POSTALE

Quote in percentuale della rispettiva base

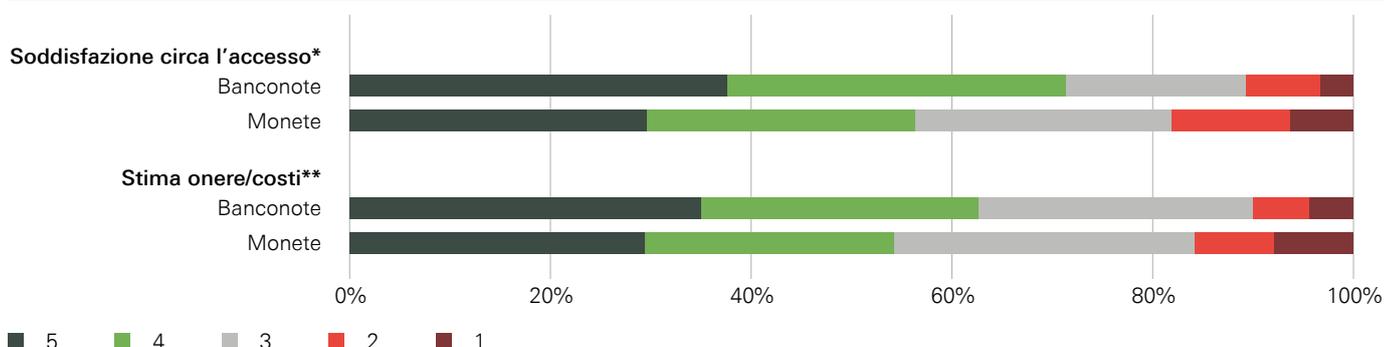


Base approvvigionamento: 996 imprese; 541 imprese con attività di vendita in presenza.  
Base riversamento: 901 imprese; 579 imprese con attività di vendita in presenza.  
Fonte: BNS.

Grafico 18

### SODDISFAZIONE CIRCA L'ACCESSO AL CONTANTE E STIMA ONERE/COSTI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

Quote in percentuale della base



\*Soddisfazione circa l'accesso: 5 = molto soddisfatta/o, 1 = per niente soddisfatta/o  
\*\*Stima onere/costi: 5 = adeguati, 1 = non adeguati

Base: 1350 imprese.  
Fonte: BNS.

### 4.3 SODDISFAZIONE CIRCA LA QUALITÀ DELL'INFRASTRUTTURA DI GESTIONE DEL CONTANTE

Il seguente paragrafo esamina la soddisfazione complessiva delle imprese in merito all'infrastruttura di gestione del contante e come le stesse giudicano l'onere e i costi per l'approvvigionamento e il riversamento del numerario. Poiché spesso il luogo di prelievo e di versamento delle banconote differisce da quello delle monete metalliche, per queste due categorie le domande sono state poste separatamente.

Circa il 70% delle imprese si dichiara soddisfatto dell'accesso ai punti di approvvigionamento e di riversamento di banconote (cfr. grafico 18). Per quanto riguarda invece l'approvvigionamento delle monete a esprimere soddisfazione è il 56% delle aziende. Anche sul versante dell'onere e dei costi si riscontrano differenze: il 62% delle imprese valuta come soddisfacenti al riguardo

le opzioni disponibili per l'approvvigionamento e il riversamento delle banconote; per le monete questo valore raggiunge soltanto il 54%. Nel complesso la soddisfazione delle aziende per i punti di approvvigionamento e riversamento in relazione all'aspetto dell'onere e dei costi è quindi minore per le monete che per le banconote.

Circa il 15% delle imprese si dichiara insoddisfatto dei canali di approvvigionamento e riversamento di banconote e monete e circa il 25% ha espresso un'opinione neutra (cfr. grafico 18).

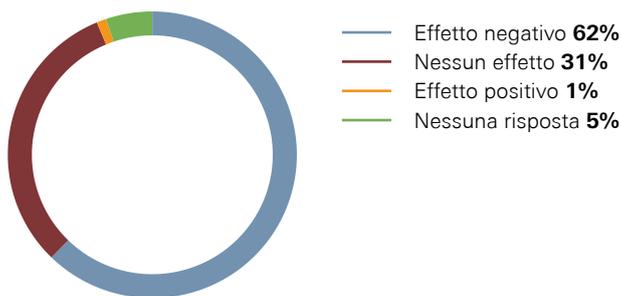
#### 4.4 RIDIMENSIONAMENTO DELL'INFRASTRUTTURA LOCALE DI GESTIONE DEL CONTANTE

Come nello scorso sondaggio, le imprese sono state interpellate in merito all'effetto che avrebbe un ridimensionamento dell'infrastruttura locale di gestione del contante (per esempio sportelli bancari e postali, distributori automatici). Quasi la metà delle aziende

Grafico 19

#### EFFETTO DI UN RIDIMENSIONAMENTO DELL'INFRASTRUTTURA LOCALE DI GESTIONE DEL CONTANTE

Quote in percentuale della base



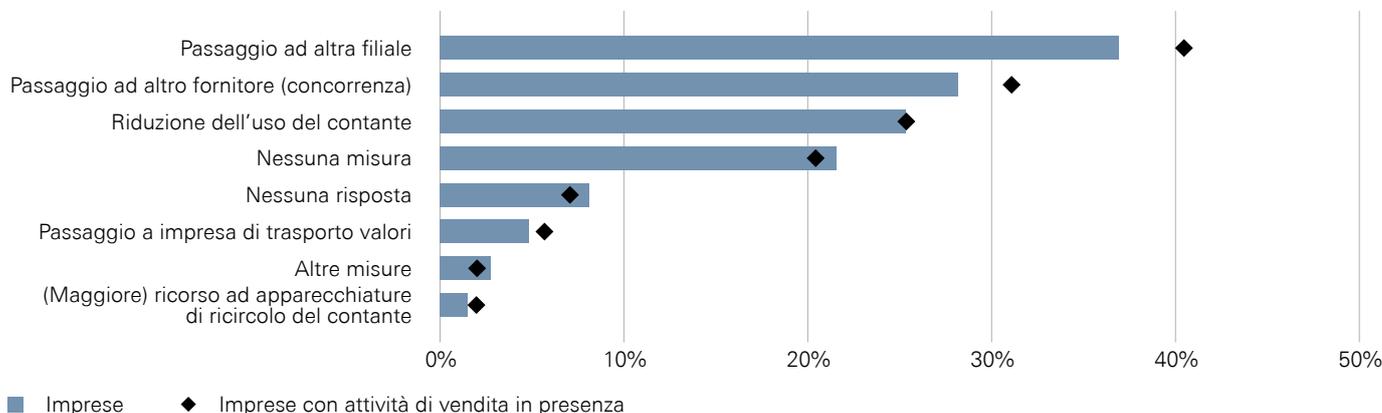
Base: 1196 imprese.

Fonte: BNS.

Grafico 20

#### MISURE IN CASO DI RIDIMENSIONAMENTO DELL'INFRASTRUTTURA LOCALE DI GESTIONE DEL CONTANTE

Quote in percentuale della rispettiva base (più risposte possibili)



Base: 1196 imprese; 687 imprese con attività di vendita in presenza.

Fonte: BNS.

si attende nei prossimi anni un simile sviluppo. Rispetto al 2021, la quota è peraltro aumentata dal 38% al 43%. Parallelamente, nel 2023 la percentuale di aziende che non si attendono un ridimensionamento è scesa al 25% rispetto al 34% del 2021.

Una riduzione della rete di distributori automatici e sportelli bancari e postali peggiorerebbe l'approvvigionamento del contante per gran parte delle aziende (cfr. grafico 19). Circa due terzi delle imprese ritiene che un ridimensionamento dell'infrastruttura inciderebbe negativamente sulle operazioni di approvvigionamento e riversamento. Nel sondaggio del 2021 questa quota si attestava al 52%.

Ad essere interessate da questi sviluppi sono soprattutto le piccole imprese: mentre due terzi di esse (con un organico fino a nove unità) valutano negativamente un ridimensionamento, lo stesso giudizio è espresso soltanto da circa la metà delle grandi aziende (con 250 o più dipendenti). La valutazione si differenzia anche a seconda del settore di appartenenza: un'influenza negativa è paventata soprattutto nell'agricoltura (80%) e nei servizi di alloggio e di ristorazione (76%).

In caso di riduzione dell'infrastruttura locale di gestione del contante, solo un quinto delle imprese non adotterebbe alcuna misura. Circa il 40% reagirebbe cambiando filiale, circa il 30% passerebbe a un altro fornitore e un quarto diminuirebbe addirittura l'utilizzo del numerario (cfr. grafico 20). Anche per le aziende con attività di vendita in presenza il provvedimento più frequente sarebbe il passaggio a un'altra filiale.

In caso di riduzione dei punti di accesso all'infrastruttura, la maggior parte delle imprese conta quindi di poter passare ad alternative adeguate. Questa scelta è tuttavia praticabile solo in presenza di opzioni concrete. Se la rete attuale dovesse diradarsi fortemente, non è da escludere l'assenza totale di alternative valide, cosa che costringerebbe le imprese a non accettare più il numerario in futuro.

## **INDICAZIONI METODOLOGICHE**

L'obiettivo del sondaggio era quello di ottenere un quadro il più rappresentativo possibile dei pagamenti presso le imprese in Svizzera e individuare eventuali cambiamenti nel tempo. Come già nel 2021, la base utilizzata per il campionamento è stata il Registro delle imprese e degli stabilimenti (RIS) dell'Ufficio federale di statistica (UST), il quale contiene tutte le imprese e gli stabilimenti di diritto privato e pubblico in Svizzera che esercitano un'attività economica.

La BNS ha incaricato del sondaggio l'istituto di ricerche di mercato Intervista AG. Le 7474 imprese estratte a sorte hanno ricevuto per posta l'invito a partecipare all'inchiesta online (Computer Assisted Web Interview). Il questionario, comprendente quasi 80 domande, è stato ampiamente aggiornato rispetto al sondaggio precedente<sup>1</sup>. Tra metà maggio e fine luglio 2023 sono stati raccolti 1753 questionari, pari a un tasso di risposta di circa il 23,5%. Il tempo di compilazione è stato di circa 21 minuti (valore mediano). Le imprese partecipanti non hanno ricevuto alcun compenso per la compilazione del questionario.

Come nel 2021, il collettivo statistico è stato definito in modo tale per cui alle grandi aziende (misurate dal numero di dipendenti e impieghi in equivalenti a tempo pieno) è stato attribuito un peso maggiore rispetto alle imprese di più piccole dimensioni. Questo perché il campione sarebbe stato composto in misura preponderante da imprese molto piccole, se tutte le aziende del RIS fossero state sorteggiate con la stessa probabilità. Dal campione sono stati inoltre esclusi gli istituti di credito, che sono essi stessi parte integrante dell'infrastruttura di pagamento, nonché le imprese di cui alle sezioni speciali NOGA<sup>2</sup> T<sup>3</sup> e U<sup>4</sup>. Inoltre, i grandi commercianti sono stati intervistati separatamente. In base al collettivo statistico così definito, è stato estratto a sorte dal RIS e invitato a partecipare al sondaggio un campione casuale stratificato per regione linguistica, ramo di attività economica e classe dimensionale.

Per rendere il campione il più rappresentativo possibile per il collettivo statistico definito, è stata utilizzata una metodologia basata su celle di ponderazione. Ciò significa che tutti i questionari compilati integralmente sono stati ponderati in funzione dei criteri di stratificazione regione linguistica, ramo di attività economica e classe dimensionale in base alle rispettive quote all'interno del collettivo statistico definito. Pertanto, le quote, i totali e gli indici di cui al presente rapporto sono da intendersi come valori ponderati. In conseguenza del collettivo statistico definito, in alcuni gruppi il campione è composto da un numero relativamente ristretto di imprese. Le quote percentuali dei diversi gruppi non hanno subito variazioni significative rispetto al 2021.

---

<sup>1</sup> A causa delle domande in parte divergenti, un raffronto diretto con i risultati del 2021 non è sempre possibile.

<sup>2</sup> NOGA è una metodologia di classificazione delle attività economiche messa a punto dall'Ufficio federale di statistica, che è stata integrata nel Registro delle imprese e degli stabilimenti (RIS). Cfr. Ufficio federale di statistica.

<sup>3</sup> Attività di famiglie e convivenze come datori di lavoro per personale domestico; produzione di beni e servizi indifferenziati per uso proprio da parte di famiglie e convivenze.

<sup>4</sup> Attività di organizzazioni e organismi extraterritoriali.

## DISTRIBUZIONE DEL CAMPIONE PER CRITERI DI STRATIFICAZIONE

	Descrizione	Numero di unità	Quota <sup>1</sup>
<b>Totale</b>			
Tutte le imprese	Dimensione del campione comprendente tutte le imprese intervistate	1753	100%
<b>Regione linguistica<sup>2</sup></b>			
Svizzera tedesca	Imprese con sede principale nella Svizzera tedesca	1265	72%
Svizzera romanda	Imprese con sede principale nella Svizzera romanda	406	23%
Svizzera italiana	Imprese con sede principale nella Svizzera italiana	82	5%
<b>Dimensioni dell'impresa</b>			
Da 1 a 9 dipendenti	Imprese con un organico fino a 9 dipendenti	979	56%
Da 10 a 49 dipendenti	Imprese con 10-49 dipendenti	256	15%
Da 50 a 249 dipendenti	Imprese con 50-249 dipendenti	191	11%
250 o più dipendenti	Imprese con 250 o più dipendenti	327	19%
<b>Rami</b>			
Agricoltura	Agricoltura, silvicoltura e pesca	95	5%
Industria	Industria	333	19%
Commercio	Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli	216	12%
Trasporti	Trasporto e magazzinaggio	59	3%
Servizi di alloggio e di ristorazione	Servizi di alloggio e di ristorazione	77	4%
Servizi finanziari	Attività finanziarie e assicurative	49	3%
Altre attività di servizi	Altre attività di servizi	512	29%
Amministrazione pubblica	Amministrazione pubblica e difesa; assicurazione sociale obbligatoria	76	4%
Istruzione	Istruzione	65	4%
Servizi sanitari	Sanità e assistenza sociale	224	13%
Intrattenimento	Attività artistiche, di intrattenimento e divertimento	47	3%

1 A seguito degli arrotondamenti, in alcuni gruppi la somma delle percentuali potrebbe differire dal 100%.

2 La suddivisione dei Comuni di domicilio secondo le regioni linguistiche si basa sulla lingua parlata con maggiore frequenza nel rispettivo Comune secondo la rilevazione strutturale dell'UST (in francese e tedesco): *Statatlas Suisse*. In questo rapporto, ai fini della presentazione, i Comuni di lingua italiana al di fuori del Cantone Ticino sono stati attribuiti alla categoria «Svizzera italiana».

Fonte: BNS.

## GLOSSARIO

---

App di pagamento	<p>Nell'ambito del presente rapporto, Twint e altre applicazioni quali ad esempio Google Pay, Apple Pay, Samsung Pay, ecc. nonché i wearables, i cosiddetti dispositivi indossabili (cfr. wearables).</p> <p>Le app di pagamento sono una forma di pagamento mobile che consente sia di acquistare beni e servizi, sia di inviare denaro a privati. Una transazione tramite app di pagamento si fonda di norma su un bonifico (in caso di collegamento a un conto), un pagamento mediante carta di credito (in caso di collegamento a una carta di credito) o un pagamento con moneta elettronica (in caso di utilizzo di un'app prepagata o di collegamento a una carta prepagata).</p> <p>Il pagamento in loco avviene tramite la lettura di un codice QR o via NFC (cfr. funzione senza contatto) nonché per mezzo di elementi identificativi personali quali recapiti telefonici o indirizzi e-mail.</p>
Attività di vendita a distanza	Attività cui sono associati tutti i pagamenti per i quali il mezzo di pagamento non è fisicamente disponibile presso il punto vendita all'avvio dell'operazione di acquisto, come nel caso di ordinazioni effettuate via Internet, e-mail o telefono.
Attività di vendita in presenza	Attività cui sono associati tutti i pagamenti eseguiti nel luogo in cui si svolge l'operazione di acquisto, come alle casse dei negozi o al ristorante.
Bonifico	Pagamento tramite e-banking, mobile banking (detto anche m-banking) oppure allo sportello, senza contante, mediante IBAN o altri dettagli del conto, ma senza polizza di versamento.
Canale di approvvigionamento e riversamento del contante	Canale attraverso il quale le imprese si procurano il contante e ne smaltiscono le eccedenze, ad esempio distributori automatici di banconote, sportelli bancari, sportelli della Posta svizzera e imprese di trasporto valori.
Criptoattività	Rappresentazione digitale di un valore in una banca dati basata sulla «distributed ledger technology». Le cryptoattività imitano alcune funzioni della moneta, ma sono poco accettate come strumento di pagamento. Questi valori sono emessi e controllati perlopiù da istituzioni non regolamentate o da reti di calcolatori. Le cryptoattività sono strumenti di investimento speculativi. Esempi: Bitcoin ed Ethereum.
Funzione senza contatto	Funzione che consente di trasmettere le informazioni di pagamento da un apparecchio fisico (per esempio smartphone o carta di pagamento) a un terminale del punto vendita (point of sale/POS), senza contatto fisico tra i due. La trasmissione dei pagamenti senza contatto avviene di solito mediante la tecnologia «Near Field Communication (NFC)» oppure tramite la lettura di un codice QR (Quick Response Code).
Impresa di trasporto valori	Impresa specializzata nel trasporto di oggetti di valore; nel presente rapporto si intendono le imprese di trasporto di contante.
Logistica del contante	Insieme delle attività di approvvigionamento, riversamento e trattamento del contante da parte delle imprese.
Pagamento contro fattura	Termine che nell'ambito del presente rapporto include i pagamenti mediante fattura QR, eBill e addebito diretto.
Pagamento non regolare	Pagamento effettuato con cadenza irregolare come ad esempio per un acquisto occasionale presso un'impresa fornitrice o per spese di riparazione.
Pagamento regolare	Pagamento/obbligazione ricorrente con cadenza periodica. Sono considerati pagamenti regolari ad esempio quelli per versamenti di salari, canoni di locazione e spese accessorie mensili, premi assicurativi mensili o annuali, fatture telefoniche e di carte di credito mensili o bimestrali, imposte dovute annualmente, abbonamenti mensili o annuali, rimborsi di prestiti.
Procedura di pagamento su Internet	Pagamento saldato via Internet che non è stato generato tramite specifiche applicazioni di e-banking. Esempio: PayPal.
Wearables	Dispositivi e accessori indossabili (per esempio orologi) con funzione di pagamento integrata.

**Editore**

Banca nazionale svizzera  
Casella postale, CH-8022 Zurigo  
Telefono +41 58 631 00 00

**Informazioni**

communications@snb.ch

**Lingue**

Italiano, francese, tedesco e inglese

**Grafica**

Interbrand SA, Zurigo

**Composizione**

NeidhartSchön AG, Zurigo

**Data di pubblicazione**

Febbraio 2024

ISSN 2813-1118 (versione online)

**Disponibilità**

Le pubblicazioni della Banca nazionale svizzera sono disponibili su Internet ([www.snb.ch/it](http://www.snb.ch/it), Notizie e pubblicazioni).

Il calendario delle pubblicazioni si trova sul sito della BNS: [www.snb.ch/it](http://www.snb.ch/it), Servizi ed eventi, Servizi digitali, Agenda.

Alcune pubblicazioni sono disponibili anche in formato cartaceo (singole copie o abbonamento):  
Banca nazionale svizzera, Biblioteca  
Casella postale, CH-8022 Zurigo  
Telefono: +41 58 631 11 50  
E-mail: [library@snb.ch](mailto:library@snb.ch)

**Diritto d'autore/copyright ©**

La Banca nazionale svizzera (BNS) rispetta tutti i diritti di terzi, in particolare per quanto riguarda le opere che possono essere protette dal diritto d'autore (informazioni o dati, formulazioni e rappresentazioni, che presentano un carattere originale).

A fini non commerciali, l'utilizzo rilevante in termini di diritto d'autore (riproduzione, impiego in Internet, ecc.) di pubblicazioni della BNS provviste di un avviso di copyright (© Banca nazionale svizzera/BNS, Zurigo/anno o indicazioni analoghe) è ammesso unicamente con l'indicazione della fonte. Per l'utilizzo a fini commerciali occorre il consenso esplicito della BNS.

Le informazioni e i dati d'ordine generale che la BNS pubblica senza la riserva del copyright possono essere utilizzati anche senza indicazione della fonte.

Per quanto la provenienza delle informazioni o dei dati da fonti esterne sia riconoscibile, gli utilizzatori sono tenuti a osservare essi stessi gli eventuali diritti d'autore e a procurarsi presso tali fonti le necessarie autorizzazioni.

**Limitazione della responsabilità**

La BNS non offre garanzie per le informazioni da essa messe a disposizione e non assume responsabilità per eventuali perdite o danni derivanti dal loro impiego. Questa limitazione della responsabilità è applicabile in particolare per quanto riguarda l'attualità, la correttezza, la validità e la disponibilità delle informazioni.

© Banca nazionale svizzera, Zurigo/Berna 2024