

Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati in Svizzera 2022

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



Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati 2022

Sondaggio sulle abitudini di pagamento
e sull'impiego del contante in Svizzera

Indice

	Pagina
Prefazione	4
1 Sommario	5
2 Metodologia	7
3 Possesso e valutazione dei mezzi di pagamento	8
3.1 Possesso dei mezzi di pagamento	8
3.1.1 Possesso di contante a scopo di pagamento	8
3.1.2 Possesso di mezzi di pagamento alternativi al contante	13
3.1.3 Sintesi	14
3.2 Valutazione delle caratteristiche dei mezzi di pagamento	14
4 Abitudini di pagamento	17
4.1 Utilizzo dei mezzi di pagamento per i pagamenti non regolari	18
4.1.1 Quadro sinottico	18
4.1.2 Influsso del fattore importo	19
4.1.3 Influsso del fattore luogo	22
4.1.4 Influsso del fattore sociodemografico	23
4.1.5 Sintesi	24
4.2 Utilizzo dei mezzi di pagamento per i pagamenti regolari	24
4.3 Fattori individuali nella scelta dei mezzi di pagamento	26
4.3.1 Preferenze e bisogni individuali	26
4.3.2 Valutazione soggettiva dei cambiamenti nelle abitudini di pagamento	27
5 Accettazione dei mezzi di pagamento e infrastruttura del circuito dei pagamenti	30
5.1 Restrizioni nella scelta del mezzo di pagamento	30
5.1.1 Limitazioni in termini di accettazione	30
5.1.2 Guasti tecnici	32
5.1.3 Mezzi di pagamento sostitutivi nel caso di restrizioni	32
5.1.4 Sintesi	33
5.2 Infrastruttura di gestione del contante	33
6 Sviluppi nel circuito dei pagamenti senza contante	35
6.1 Sviluppi nel mercato delle carte di pagamento	35
6.1.1 Pagamenti senza contatto con carta	35
6.1.2 Carta di debito abilitata all'uso online	36
6.2 App di pagamento	37
6.3 Fattura QR	39
6.4 Classificazione sociodemografica	40
Allegato 1: indicazioni metodologiche	41
Allegato 2: distribuzione del campione per gruppi sociodemografici	42
Allegato 3: glossario	43

Il presente rapporto illustra i risultati del Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati 2022. 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 popolazione 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. Perciò, dopo le indagini svolte nel 2017 e nel 2020, la BNS ha commissionato un terzo sondaggio che è stato condotto nell'estate-autunno del 2022.

Questo si è focalizzato sulle abitudini di pagamento dei privati e ha perseguito i seguenti obiettivi:

- acquisire informazioni sulla diffusione e l'impiego dei mezzi di pagamento nonché sulle motivazioni che ne determinano la scelta;
- monitorare l'evoluzione delle abitudini di pagamento, soprattutto per quanto riguarda il contante;
- raccogliere informazioni relative a eventuali limitazioni all'accettazione dei vari strumenti e a guasti tecnici dell'infrastruttura del circuito dei pagamenti;
- comprendere esattamente come vengono impiegate le nuove modalità di pagamento.

I risultati dell'indagine mostrano che prosegue la tendenza verso un minore utilizzo del contante in favore dei mezzi alternativi. La maggior parte dei privati dispone peraltro ancora di molteplici strumenti di pagamento, che adopera regolarmente. Mentre negli ultimi anni le app hanno acquisito maggiore rilevanza e il ricorso alle carte si è saldamente affermato, il contante è ancor sempre impiegato abitualmente per finalità di pagamento. Le diverse caratteristiche dei singoli strumenti fanno sì che questi possano essere utilizzati in modo complementare, a seconda della situazione.

Poter scegliere liberamente fra il contante e i differenti mezzi alternativi è importante per la popolazione. Al fine di garantire questa possibilità sono necessari sia un'infrastruttura del circuito dei pagamenti ben funzionante, sia un elevato grado di accettazione dei diversi strumenti. Secondo le persone interpellate la prima condizione è soddisfatta in Svizzera e, per quanto riguarda la seconda, grazie all'ampia accettazione e all'alto tasso di possesso dei vari strumenti, esse non avvertono praticamente alcuna limitazione nella scelta del mezzo con cui pagare.

1

Sommario

Nell'estate-autunno del 2022 la Banca nazionale svizzera (BNS) ha condotto il suo terzo sondaggio rappresentativo sui mezzi di pagamento presso i privati. Nell'ambito dell'indagine sono state interpellate circa 2000 persone domiciliate in Svizzera che hanno fornito indicazioni sulle loro abitudini di pagamento. Il sondaggio prevedeva un'intervista nonché, in seguito a questa, l'annotazione in un apposito diario di tutti i pagamenti quotidiani, ad esempio al supermercato, al ristorante o per gli acquisti online (nel rapporto denominati «pagamenti ricorrenti non regolarmente» o «pagamenti non regolari»). Inoltre, alle persone interpellate è stato chiesto di registrare anche i pagamenti ricorrenti regolarmente, come quelli per canoni di affitto o premi assicurativi (detti anche «pagamenti regolari»).

Dall'analisi dell'utilizzo dei mezzi di pagamento emerge un ulteriore spostamento dal contante verso strumenti alternativi, anche se a un ritmo meno sostenuto rispetto agli anni precedenti. La maggioranza delle persone interpellate ritiene che questa evoluzione perdurerà nei prossimi anni. In particolare dovrebbero svolgere in futuro un ruolo ancor più rilevante per la popolazione le app di pagamento.

Malgrado ciò, per gran parte delle persone interpellate è auspicabile che sia mantenuta la possibilità di impiegare il contante come mezzo di pagamento. Una chiara maggioranza della popolazione desidera potervi fare ugualmente ricorso anche in futuro; persino coloro che se ne avvalgono solo saltuariamente ritengono che ne debba essere assicurata la disponibilità. La quasi totalità della popolazione considera quindi importante poter continuare a scegliere tra contante e mezzi di pagamento alternativi.

Grazie a un'ampia accettazione e all'elevato tasso di possesso di diversi strumenti di pagamento, accade soltanto molto di rado che le transazioni non vadano a buon fine. Situazioni in cui non è possibile effettuare un pagamento con il mezzo desiderato a causa di limitazioni all'accettazione o guasti tecnici si verificano solo raramente. Presupposto per la corretta esecuzione delle transazioni è, da un lato, il possesso di diversi mezzi di pagamento e, dall'altro, l'ampia accettazione del contante presso i punti vendita, considerato che questo può essere spesso utilizzato anche quando non è possibile avvalersi degli strumenti alternativi in seguito a guasti tecnici. Il grado di soddisfazione circa l'accettazione del contante è tuttora elevato, benché in casi isolati alcuni punti vendita lo rifiutino. Anche l'accesso al numerario,

che avviene perlopiù tramite distributori automatici di banconote, è ritenuto soddisfacente. Tuttavia, una diminuzione dei punti di prelievo indurrebbe molte persone a ridurre il proprio impiego di contante. Nel complesso, una parte molto ampia della popolazione non si sente limitata nella libertà di scelta dello strumento di pagamento.

In dettaglio, dal Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati 2022 emergono i risultati di seguito riportati.

Il denaro contante e la carta di debito continuano a essere i due mezzi di pagamento il cui possesso è maggiormente diffuso presso la popolazione domiciliata in Svizzera. Il 96% delle persone intervistate dichiara di avere disponibilità di contante nel portafoglio o in casa per le spese quotidiane. In media esse possiedono quattro diversi strumenti di pagamento alternativi. Il 93% (2020: 92%) ha una carta di debito e il 76% (2020: 78%) una carta di credito. Mentre la diffusione di contante e carte di pagamento nella popolazione si è mantenuta costante su livelli alti, il tasso di possesso delle app di pagamento ha registrato un forte incremento, di oltre 20 punti percentuali, attestandosi al 68%.

Per i pagamenti quotidiani, in base al numero delle transazioni, l'utilizzo del contante diminuisce ulteriormente, mentre le app di pagamento sono impiegate sempre più di frequente. Il numerario viene utilizzato dalla popolazione per il 36% delle transazioni e fa parte dei mezzi più adoperati per i pagamenti quotidiani. Nel 2020 la quota di operazioni regolate in questo modo era pari al 43%, nel 2017 addirittura al 70%. La contrazione in atto è dunque fortemente rallentata. Le quote di utilizzo delle carte di debito e di credito (rispettivamente 33% e 13%) sono rimaste invece molto stabili. Questi due strumenti vengono impiegati per le transazioni di tutti i giorni pressoché una volta su due, nella maggior parte dei casi ricorrendo alla funzione senza contatto (75%). Le app di pagamento sono adoperate sempre più spesso e la loro quota per numero di transazioni è nettamente aumentata all'11% (2020: 5%). A seconda del caso d'uso, le app sostituiscono sia il contante che gli strumenti alternativi.

Per i pagamenti quotidiani, in base al valore delle transazioni, la carta di debito resta il mezzo principale. In termini di valore, la quota della carta di debito resta invariata a un livello elevato (33%), seguita da quella del numerario, pari al 20% (2020: 24%). La variazione principale riguarda le app di pagamento, la cui percentuale in termini di valore è raddoppiata all'8%.

L'incremento delle quote delle app sia per valore che per numero di transazioni indica che la popolazione vi ricorre spesso, indipendentemente dall'importo da pagare.

Per quanto riguarda i pagamenti ricorrenti regolarmente, le abitudini sono cambiate poco dal sondaggio del 2020, e i bonifici tramite online banking rimangono lo strumento più utilizzato. In base al valore delle transazioni, il 52% di tutti i pagamenti regolari è effettuato via online banking. Dal sondaggio del 2020 l'eBill ha registrato quote di utilizzo leggermente più elevate grazie alla crescente notorietà e con una quota del 10% si posiziona dopo l'ordine permanente (14%).

La tendenza verso i pagamenti senza contante dovrebbe proseguire nei prossimi anni. In base alle valutazioni soggettive delle persone intervistate, per i pagamenti quotidiani in futuro saranno maggiormente utilizzate soprattutto le app. Alla domanda su quale strumento sarà impiegato di più in avvenire, le app di pagamento vengono indicate per la prima volta persino più spesso della carta di debito (rispettivamente 48% e 35%).

Le limitazioni all'accettazione e i guasti tecnici impediscono solo raramente l'esecuzione dei pagamenti. Sebbene circa la metà della popolazione abbia vissuto nei dodici mesi precedenti una situazione di limitata accettazione o di guasto tecnico (rispettivamente 47% e 52%), nella maggior parte dei casi i pagamenti hanno potuto essere effettuati comunque. Solo nel 3% dei casi di limitata accettazione e nel 7% di quelli di guasto tecnico il pagamento non è stato invece possibile. Tali situazioni sono relativamente più soventi per i mezzi alternativi, mentre il numerario viene spesso utilizzato come strumento sostitutivo.

Malgrado le crescenti limitazioni puntuali, la popolazione è soddisfatta del grado di accettazione del contante in Svizzera. Un quarto della popolazione si è ritrovato almeno una volta in una situazione in cui il contante non è stato accettato o non era gradito come mezzo di pagamento, in particolare nella ristorazione fuori casa (32%) o in occasione di manifestazioni come fiere, festival o concerti (24%). Ciononostante, pressoché tutta la popolazione è fondamentalmente soddisfatta del grado di accettazione del numerario in Svizzera.

La popolazione considera l'infrastruttura di gestione del contante soddisfacente, ma nel caso di un suo ridimensionamento ridurrebbe il proprio utilizzo di numerario. Gran parte della popolazione (92%) ritiene che in Svizzera esistano sufficienti punti di prelievo. Per contro, per il versamento di contante solo il 70% delle persone interpellate giudica che vi siano sufficienti possibilità. In caso di ridimensionamento dell'infrastruttura o di un aumento delle commissioni sui prelievi molte persone limiterebbero il ricorso al numerario (rispettivamente 28% e 36%).

Il rapporto è strutturato come di seguito descritto. Il capitolo 2 espone la metodologia del sondaggio. Il capitolo 3 illustra il tasso di possesso e la valutazione dei vari mezzi di pagamento da parte della popolazione in Svizzera. Il capitolo 4 delinea le abitudini di pagamento nonché le scelte operate fra i vari strumenti e ne deriva i fattori determinanti. Il capitolo 5 ha per oggetto l'infrastruttura del circuito dei pagamenti. Infine, il capitolo 6 tratta gli sviluppi nel circuito dei pagamenti senza contante.

2 Metodologia

Il sondaggio era costituito da un'intervista telefonica e da un diario dei pagamenti. La prima era incentrata su domande relative alle abitudini di pagamento e alla propensione all'impiego dei diversi strumenti¹. Nel diario dei pagamenti invece le persone dovevano, in seguito all'intervista, annotare per sette giorni consecutivi informazioni su tutti i pagamenti effettuati quotidianamente (nel rapporto denominati «pagamenti ricorrenti non regolari» o «pagamenti non regolari»), senza considerare quelli ricorrenti regolarmente (detti anche «pagamenti regolari»), come spese per canoni di affitto, premi assicurativi, ecc. Per ogni transazione, nel diario andavano indicati l'importo, lo strumento utilizzato e il luogo di pagamento, termine quest'ultimo che è stato impiegato con un'accezione estesa e comprende i punti vendita specifici (come supermercati e ristoranti), ma anche gli acquisti online, le controparti delle transazioni (ad esempio privati) e gli scopi di pagamento di carattere generale (per esempio «ristorazione fuori casa»). In totale sono state annotate circa 22 000 transazioni. Alle persone intervistate è stato inoltre chiesto di riportare nel diario aggiunte e diminuzioni di contante nel portafoglio.

I pagamenti ricorrenti regolarmente andavano registrati separatamente, una sola volta per voce di spesa, indicandone importo, frequenza e mezzo utilizzato, indipendentemente dal fatto che fossero intervenuti o meno nella settimana di tenuta del diario. Le persone partecipanti dovevano indicare in una lista supplementare tutti i mezzi di pagamento in loro possesso. In più, per il sondaggio 2022 le persone intervistate sono state pregate di ordinare determinate caratteristiche degli strumenti di pagamento secondo l'importanza attribuita loro personalmente.

La BNS ha conferito l'incarico dello svolgimento del sondaggio all'istituto di ricerche di mercato Demo SCOPE, che da agosto a novembre 2022 ha interpellato oltre 2000 persone, a partire da 15 anni di età, domiciliate in Svizzera. La tabella 2.1 riassume le principali caratteristiche del sondaggio. Spiegazioni dettagliate sulla metodologia sono riportate nell'allegato 1.

¹ In questo rapporto i termini «strumento di pagamento» e «mezzo di pagamento» vengono utilizzati come sinonimi; cfr. glossario.

Tabella 2.1

CARATTERISTICHE DEL SONDAGGIO

	Descrizione
Metodo	Intervista telefonica assistita da computer (CATI) e diario in formato cartaceo oppure online
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 novembre 2022
Campione lordo	2260 interviste e 2036 diari
Campione depurato	2022 interviste e diari
Incentivi	Omaggio della BNS e compenso del valore di 100 franchi

Fonte: BNS.

3

Possesso e valutazione dei mezzi di pagamento

Punti salienti

- Il denaro contante e le carte di debito si riconfermano essere i mezzi di pagamento nettamente più diffusi. Il 96% delle persone interpellate dichiara di detenere numerario nel portafoglio o in casa per le spese quotidiane, mentre il 93% possiede una carta di debito.
- La disponibilità media di contante in portafoglio, pari a 132 franchi, è variata solo di poco rispetto ai primi due sondaggi. Le persone intervistate continuano a prelevare regolarmente contante, perlopiù ai distributori automatici di banconote; per questi ultimi si registra tuttavia un calo nella frequenza di impiego, in linea con il minor utilizzo del numerario per finalità di pagamento. I tagli di banconote più prelevati sono quelli da 20 e 50 franchi, mentre dal sondaggio del 2020 risultava essere soprattutto quello da 100 franchi.
- Mentre la quota di persone intervistate in possesso di carte di debito o di credito rimane stabile su livelli elevati, quella relativa alle app di pagamento evidenzia ancora un forte dinamismo, con un progresso di oltre 20 punti percentuali al 68%.
- Denaro contante e carta di debito sono i mezzi di pagamento con la valutazione complessiva migliore. I giudizi su carte di debito e di credito sono variati solo in misura marginale, mentre il denaro contante ha mostrato un certo miglioramento rispetto alla valutazione del 2020. L'avanzamento più netto è stato registrato dalle app di pagamento.
- Le tre caratteristiche più importanti secondo le persone intervistate sono sicurezza, nonché rapidità e semplicità d'uso.

Questo capitolo descrive quali sono i mezzi di pagamento detenuti dalle persone interpellate (cfr. capitolo 3.1) e in che modo esse ne valutano le caratteristiche (cfr. capitolo 3.2). Vengono così poste le basi per la successiva analisi delle motivazioni che sottendono alla scelta dei mezzi di pagamento (cfr. capitolo 4.3) e viene fatta luce sulla questione della potenziale inattuabilità delle transazioni a seguito di problemi di accettazione e di guasti tecnici (cfr. capitolo 5).

3.1 POSSESSO DEI MEZZI DI PAGAMENTO

La prima parte di questa sezione illustra i risultati del sondaggio sul possesso di denaro contante a scopo di pagamento (cfr. capitolo 3.1.1). Vengono inoltre esaminati gli aspetti del prelievo di numerario e del possesso e impiego delle banconote di grosso taglio. La seconda parte ha invece per oggetto i risultati relativi al possesso di mezzi di pagamento senza contante (cfr. capitolo 3.1.2).

3.1.1 POSSESSO DI CONTANTE A SCOPO DI PAGAMENTO

Quasi tutte le persone interpellate continuano a fare ricorso al contante per finalità di pagamento: il 96% (2020: 97%) indica di possederne nel portafoglio o in casa per regolare le spese quotidiane. La somma media detenuta in portafoglio è di 132 franchi, con una variazione minima rispetto al primo sondaggio del 2017 (133 franchi) e dopo un lieve incremento di questo valore nell'edizione 2020 (138 franchi). Analogamente agli anni scorsi, la media viene innalzata da alcuni importi relativamente elevati, cosicché la mediana¹, pari a 86 franchi, si attesta al di sotto del valore medio; a differenza di quest'ultimo, la mediana è costantemente scesa nell'arco dei tre sondaggi effettuati (2020: 90 franchi; 2017: 99 franchi).

Come già nei due sondaggi precedenti, in termini di mediana le somme in denaro contante detenute nel portafoglio differiscono talora notevolmente a seconda dei gruppi sociodemografici (cfr. grafico 3.1). Nel complesso il profilo di ripartizione fra i gruppi rimane però immutato. Le differenze maggiori continuano a essere riscontrate fra le varie classi di età. Mentre nei due gruppi più giovani l'importo mediano è sceso costantemente nell'arco dei tre sondaggi, nella classe delle persone di età pari o superiore a 55 anni questa somma è cambiata soltanto

¹ La mediana, detta anche valore centrale, è il valore rispetto al quale il 50% delle persone intervistate indica un importo più basso e il restante 50% un importo più elevato.

di poco, tanto da ammontare al quadruplo della disponibilità nel portafoglio del gruppo di 15-34 anni (2020: tre volte e mezzo; 2017: due volte e mezzo).

Approvvigionamento del contante

Rispetto al sondaggio del 2020, il comportamento di approvvigionamento del denaro contante da parte delle persone intervistate ha subito nel complesso variazioni soltanto minime². Il 91% (2020: 92%) dichiara di effettuare normalmente prelievi di numerario, utilizzando in ampia parte le infrastrutture predisposte dalle banche e dalla Posta. Come già in precedenza, i distributori automatici di banconote rappresentano ancora la fonte di approvvigionamento più utilizzata. L'88% delle persone interpellate (2020: 87%) si procura il contante in prevalenza in questo modo. In linea con il minor impiego di numerario per finalità di pagamento (cfr. capitolo 4), i principali luoghi di prelievo (in primis i distributori automatici) sembrano tuttavia essere utilizzati con frequenza inferiore rispetto al passato. La quota delle persone che indicano i distributori automatici come luogo principale di prelievo e vi attingono contante soltanto una volta al mese o addirittura meno spesso è salita dal 29% nel 2020 al 45%.

Lo sportello bancario o postale viene menzionato come fonte principale di approvvigionamento di numerario dal 6% delle persone intervistate (2020: 8%)³. Canali alternativi, come ad esempio i prelievi alle casse dei negozi⁴, sono invece diffusi solo in misura esigua. Mentre il 17% delle persone intervistate dichiara di non conoscere alcun servizio di prelievo di contante alla cassa degli esercizi commerciali, il 75% non si è mai avvalso di tale opzione nonostante ne sia a conoscenza. Le persone interpellate che ricorrono a questo servizio lo fanno soprattutto per ampliare il ventaglio di opzioni a propria disposizione (58%) e in misura minore per il fatto che nei paraggi non sono presenti distributori automatici (39%).

Quanto ai motivi indicati dalle persone intervistate per il prelievo di contante, quelli citati più spesso si riconfermano l'intenzione di effettuare acquisti imminenti o la volontà di accrescere la riserva di numerario in portafoglio in vista di possibili acquisti. Mentre la frequenza con cui è indicato quest'ultimo motivo è rimasta praticamente invariata (2022: 37%; 2020: 38%), per gli acquisti imminenti (52%) essa è nettamente inferiore rispetto al sondaggio precedente (2020: 63%). Il contesto caratterizzato da eventi come la

2 Nel sondaggio del 2017 le domande sulle modalità di prelievo del contante erano meno dettagliate rispetto alle edizioni 2020 e 2022. I risultati del 2022 per questo aspetto vengono quindi confrontati esclusivamente con quelli del 2020.

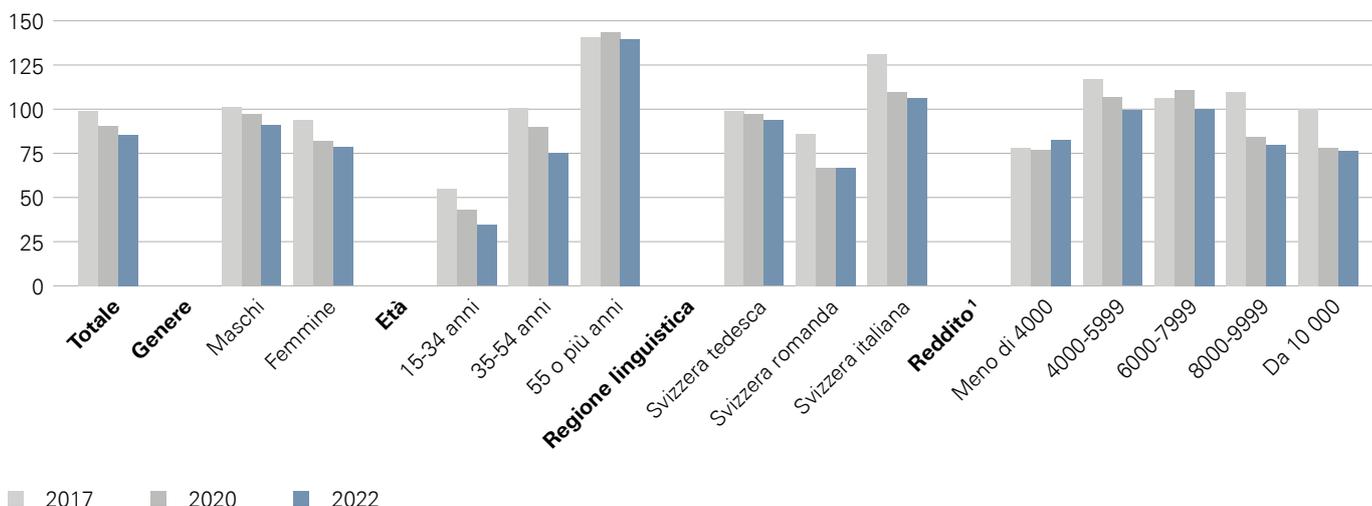
3 Le due domande sui prelievi di contante e sulla fonte principale di approvvigionamento sono state poste indipendentemente l'una dall'altra. È dunque possibile che le percentuali indicate non corrispondano esattamente. In particolare, le persone intervistate potrebbero aver dichiarato, da un lato, di non prelevare abitualmente denaro contante e, dall'altro, che quando lo fanno si servono principalmente di un distributore automatico di banconote.

4 I prelievi alla cassa dei negozi sono possibili con diverse modalità. Presso vari commercianti al dettaglio (ad esempio Migros, Coop, Manor, Spar, Denner, Lidl) si può infatti ritirare numerario con diverse carte di debito (a seconda dei casi, PostFinance Card, carta Visa Debit, carta Debit Mastercard). È inoltre possibile prelevare contante mediante app (ad esempio Sonect, Twint) presso determinati chioschi e commercianti al dettaglio (ad esempio K-Kiosk, Volg).

Grafico 3.1

DISPONIBILITÀ IN CONTANTE NEL PORTAFOGLIO

Mediana del valore di banconote e monete in franchi nel portafoglio; secondo il diario dei pagamenti



Domanda: «Quanto denaro contante (quali monete e banconote in franchi) si trova nel suo portafoglio o porta con sé in altro modo?».

Base: 1996 persone; persone intervistate per gruppo sociodemografico (cfr. allegato 2).

Momento della rilevazione: all'inizio della compilazione del diario.

1 Reddito lordo mensile in franchi dell'economia domestica delle persone intervistate.

Fonte: BNS.

guerra in Ucraina e da rischi quali una possibile penuria di energia elettrica potrebbe aver causato uno spostamento nei motivi che sottendono al prelievo di contante. Concretamente, quelli correlati a tale contesto (ad esempio «come riserva generale, per le emergenze, come fonte di sicurezza generale» oppure «per l'eventualità che i mezzi di pagamento senza contante non vengano accettati o si verifichino guasti tecnici») sono stati menzionati con frequenza nettamente maggiore rispetto al sondaggio del 2020 (21% contro 7%). A risaltare in modo particolare è l'aumento delle indicazioni di questi motivi nei due gruppi più giovani.

I tagli di banconote prelevati più frequentemente presso la rispettiva fonte principale di approvvigionamento continuano a essere quelli da 20, 50 e 100 franchi, per quanto negli scorsi anni si sia verificato uno spostamento verso i tagli minori (cfr. grafico 3.2). La quota dei tre tagli più piccoli (da 10, 20 e 50 franchi) è costantemente aumentata nell'arco dei tre sondaggi e nell'ultimo la banconota da 20 franchi risulta la più citata, con un leggero vantaggio rispetto a quella da 50 franchi. La percentuale della banconota da 10 franchi è più che raddoppiata rispetto al 2017. La frequenza di prelievo dei tre tagli più elevati (da 100, 200 e 1000 franchi) è invece diminuita. Lo spostamento verso i tagli minori potrebbe essere stato agevolato dall'introduzione ultimata nell'ottobre 2020 di un nuovo software per distributori automatici, in quanto un numero maggiore di clienti è ora in grado di influenzare la selezione delle banconote erogate. A favore di questa tesi depone anche il fatto che già nel sondaggio del 2020 la variazione più accentuata si riscontrava proprio per i tagli più piccoli.

Banconote di grosso taglio

Le banconote da 200 e da 1000 franchi, sebbene come evidenzia il grafico 3.2 siano prelevate con minore frequenza, rappresentano a causa del loro elevato valore

unitario una quota ingente del volume del numerario in circolazione in termini di valore (a fine dicembre 2022: 74%)⁵. Alla luce di ciò si pone la domanda su quale sia la diffusione dei due biglietti di grosso taglio presso la popolazione e per quali scopi essi vengano utilizzati.

La quota relativa al possesso delle due banconote di maggior valore è leggermente scesa rispetto al sondaggio del 2020, dopo che fra quelli del 2017 e del 2020 era rimasta stabile per un taglio e addirittura aumentata per l'altro. Il 37% delle persone intervistate (2020: 40%; 2017: 40%) dichiara di aver posseduto nel corso dei due anni precedenti almeno una banconota da 1000 franchi, mentre nel caso del biglietto da 200 la percentuale è pari al 74% (2020: 80%; 2017: 66%; cfr. grafico 3.3). La distribuzione del possesso delle banconote di grosso taglio fra le differenti categorie sociodemografiche ricalca quella del possesso di contante in portafoglio. Soltanto le persone intervistate della Svizzera romanda possiedono una percentuale più elevata dei due tagli maggiori rispetto alla disponibilità media di contante in portafoglio nella propria regione.

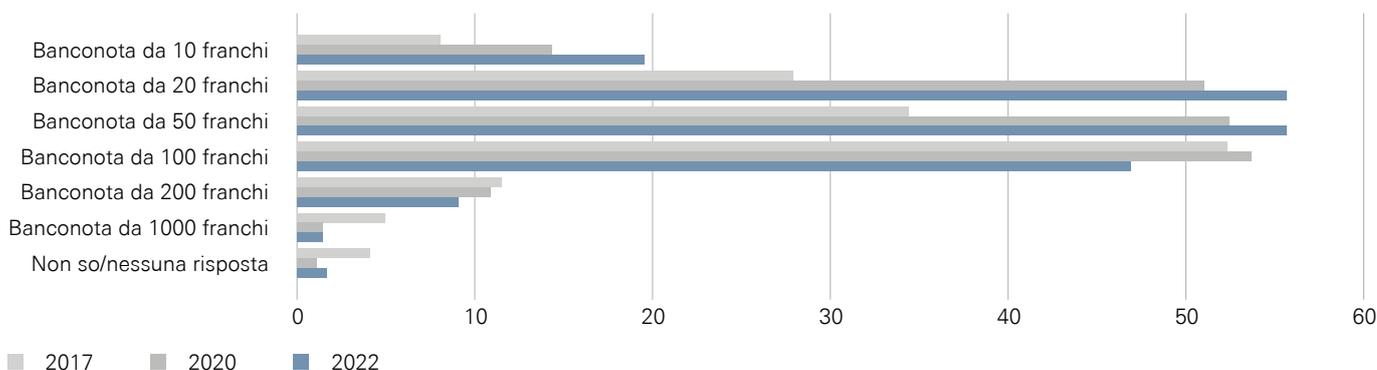
Le banconote da 200 e da 1000 franchi sono utilizzate principalmente per il pagamento in contante di beni e servizi (cfr. grafico 3.4). Rispetto alle edizioni passate, questa finalità viene tuttavia indicata con una frequenza leggermente minore. Come nel sondaggio del 2020, la rilevanza dei pagamenti allo sportello postale per l'impiego soprattutto della banconota da 1000 franchi è diminuita, sebbene non più in misura così drastica (2022: 14%; 2020: 19%; 2017: 42%). La modalità di impiego più frequente per la banconota da 1000 franchi è però ancora quella dei pagamenti allo sportello postale, tanto che il 61% delle

5 Fonte: portale di dati della BNS, <https://data.snb.ch/>, Tableaux/Banque nationale suisse/Chiffres repères de la Banque nationale/Billets et pièces de monnaie en circulation ovvero <https://data.snb.ch/fr/topics/snb/cube/snbnomu>.

Grafico 3.2

PRELIEVO DI CONTANTE: TAGLIO DELLE BANCONOTE

Quote in percentuale della base (più risposte possibili); secondo l'intervista personale



Domanda: «Quando ritira denaro contante, in quali tagli preleva normalmente l'importo desiderato?».

Base: persone intervistate che dispongono di un conto e prelevano contante dalla fonte di approvvigionamento preferita (2022: 1914 unità; 2020: 2001 unità; 2017: 1733 unità).

Fonte: BNS.

persone che la utilizzano a questo scopo, lo fa più di una volta l'anno. Per le altre finalità, la quota si riduce a meno della metà. I due tagli maggiori hanno acquisito una notevole importanza per i versamenti sui conti bancari o postali. La quota di impiego della banconota da 1000 franchi per questo scopo è cresciuta al 28% (2020: 18%), mentre per il taglio da 200 franchi è raddoppiata al 10%. Poiché al contempo la funzione della banconota da 1000 franchi come riserva di valore ha perso rilevanza (2022: 9%; 2020: 13%), è presumibile che sussista a riguardo una correlazione con l'aumento generalizzato dei tassi d'interesse nell'ambito dei ripetuti interventi di inasprimento della politica monetaria nel corso del 2022.

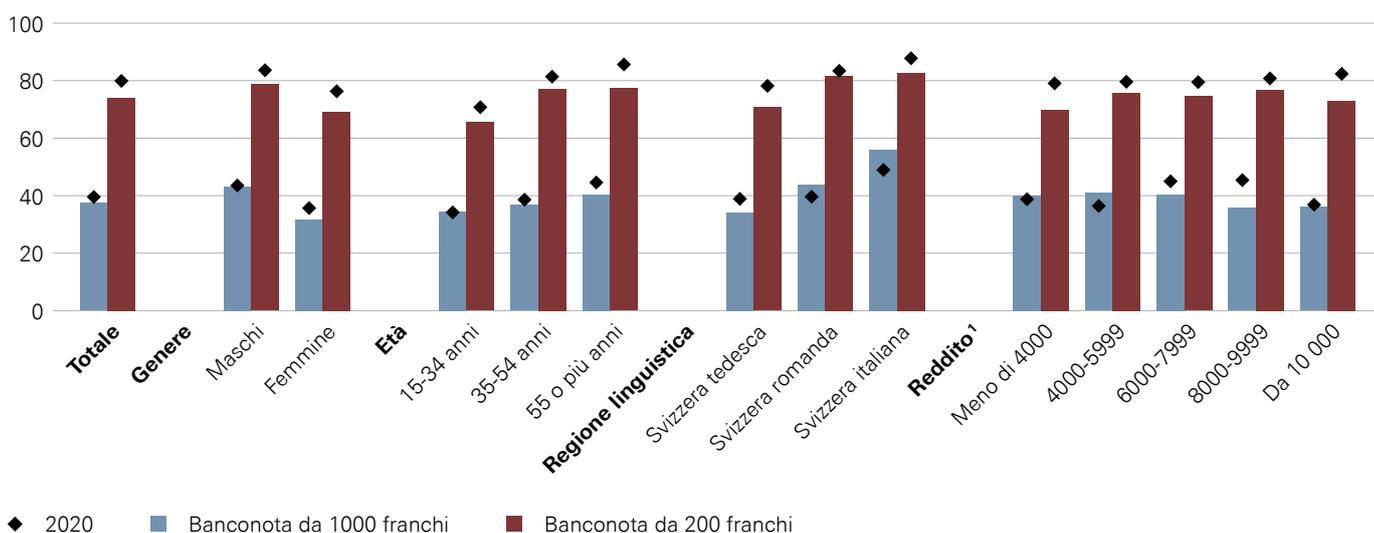
Tassi più elevati, e soprattutto positivi, sul mercato monetario e dei capitali e, in particolare l'applicazione di tali tassi sui conti bancari rendono infatti meno vantaggiosa la detenzione di contante infruttifero come riserva di valore. Ciò appare altresì in linea con la diminuzione della circolazione delle banconote da 1000 franchi nel 2022⁶.

6 Nel corso del 2022 il valore delle banconote da 1000 franchi in circolazione è sceso di 7,9 miliardi di franchi, ossia del 15,5%. Cfr. a riguardo anche le Considerazioni introduttive di Martin Schlegel in occasione della conferenza stampa della Banca nazionale svizzera del 15.12.2022.

Grafico 3.3

POSSESSO DI BANCONOTE DI GROSSO TAGLIO

Quote in percentuale della rispettiva base; secondo l'intervista personale



◆ 2020 ■ Banconota da 1000 franchi ■ Banconota da 200 franchi

Domanda: «Negli ultimi 1-2 anni ha posseduto una o più banconote da 1000 franchi/200 franchi?».

Base: tutte le persone intervistate (2022: 2022 unità; 2020: 2126 unità); persone intervistate per gruppo sociodemografico (cfr. allegato 2).

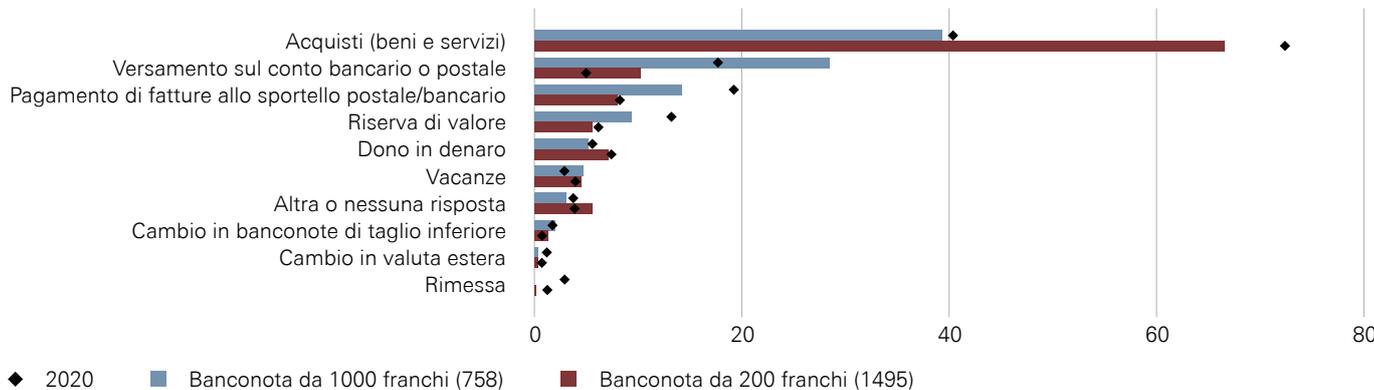
1 Reddito lordo mensile in franchi dell'economia domestica delle persone intervistate.

Fonte: BNS.

Grafico 3.4

IMPIEGO DI BANCONOTE DI GROSSO TAGLIO

Quote in percentuale della rispettiva base (più risposte possibili); secondo l'intervista personale



◆ 2020 ■ Banconota da 1000 franchi (758) ■ Banconota da 200 franchi (1495)

Domanda: «A quale scopo ha usato la banconota da 1000 franchi/200 franchi o in generale per quali scopi usa banconote da 1000 franchi/200 franchi?».

Base: persone intervistate che negli ultimi 1-2 anni sono state in possesso di una o più banconote da 1000 franchi/200 franchi (cfr. legenda).

Fonte: BNS.

Utilizzo del contante come riserva di valore

Il denaro contante può fungere non solo da mezzo di pagamento ma anche da riserva di valore. Per poter meglio analizzare l'importanza e le motivazioni alla base dell'utilizzo del numerario per questa finalità da parte delle economie domestiche in Svizzera, alle persone partecipanti al sondaggio sono state poste domande mirate a riguardo. Occorre considerare che le risposte su un tema così delicato potrebbero non essere del tutto affidabili per motivi di sicurezza e di riservatezza. Inoltre, potrebbero non essere del tutto rappresentative, tenuto conto in particolare della copertura tipicamente scarsa delle economie domestiche molto benestanti nei sondaggi⁷. I risultati devono essere pertanto considerati con una certa cautela.

In una prima fase è stato chiesto di valutare in generale l'utilità di una riserva di contante detenuta in casa o in una cassetta di sicurezza. La quota di persone interpellate che hanno indicato come opportuno il fatto che sia posseduta una tale riserva è salita al 45% dal 37% del 2020. La maggior parte (38%; 2020: 29%) suppone che il motivo per cui le persone detengono una riserva di contante sia l'intenzione di costituire un cuscinetto di sicurezza per fare fronte a situazioni di crisi. L'aumento della percentuale rispetto al sondaggio precedente è presumibilmente correlato alle crisi verificatesi negli ultimi tempi (ad esempio pandemia da coronavirus, guerra in Ucraina). Anche la detenzione di numerario come mezzo di pagamento sostitutivo nell'eventualità in cui le modalità senza contante non funzionino è stata indicata con frequenza nettamente maggiore (17%; 2020: 6%; cfr. capitolo 5). Ciò non sorprende alla luce dell'accresciuta incertezza, alimentata ad esempio dall'eventualità di una penuria di energia elettrica o da vari episodi di malfunzionamenti nel circuito dei pagamenti senza contante.

Per quanto concerne il comportamento personale, il 70% delle persone intervistate (2020: 70%) afferma di detenere contante in casa o in una cassetta di sicurezza. Non solo questa percentuale si è mantenuta stabile, ma anche la ripartizione tra la riserva di valore a breve e quella a lungo termine è rimasta praticamente invariata rispetto al precedente sondaggio⁸: le persone intervistate indicano in media che l'85% (2020: 85%) delle somme di contante detenute a tale scopo ha una natura a breve termine, ovvero viene utilizzato per spese quotidiane o impreviste oppure rappresenta risparmi specifici volti a un determinato acquisto; il restante 15% in media è invece destinato a costituire una riserva di valore a lungo termine. Anche gli importi generalmente detenuti hanno registrato variazioni minime rispetto al sondaggio del 2020. Le persone intervistate potevano

indicare o le proprie scorte di contante o quelle dell'intera economia domestica: per le singole persone, nel 74% dei casi (2020: 77%) la riserva di numerario (a breve o a lungo termine) ammonta a meno di 1000 franchi, nel 16% (2020: 16%) a un importo tra 1001 e 5000 franchi e soltanto nel 3% dei casi (2020: 3%) a una cifra superiore a 10 000 franchi. Come prevedibile, le riserve di numerario detenute per l'intera economia domestica sono più elevate. La quota di economie domestiche con scorte di contante fino a 1000 franchi si attesta al 59%, su un livello leggermente inferiore rispetto al sondaggio precedente (2020: 63%); quella che dispone di somme tra 1001 e 5000 franchi è pari al 23% (2020: 24%), mentre ad avere una riserva superiore a 10 000 franchi è il 5% (2020: 6%). Come già avvenuto nel 2020 la maggioranza delle persone interpellate dichiara di detenere scorte di numerario per un importo pressoché analogo a quello del sondaggio precedente e le percentuali di coloro che detengono più o meno contante rispetto a due anni prima si equivalgono. Con il 66% (2020: 74%), la ragione di gran lunga più menzionata a giustificare una scorta di contante come riserva di valore a breve o a lungo termine resta quella di essere preparati a spese impreviste. Variazioni significative rispetto al sondaggio del 2020 riguardano la costituzione di un cuscinetto di sicurezza per le situazioni di crisi (citata dal 26% contro il 17% del 2020) e la disponibilità di una riserva in caso di problemi tecnici dei mezzi di pagamento senza contante, indicata nel 2022 da una quota leggermente superiore (7% contro il 4% del 2020). A questa evoluzione dovrebbero avere contribuito le crisi di cui sopra e l'accresciuto clima di incertezza.

7 Cfr. OCSE (2013), *OECD Guidelines for Micro Statistics on Household Wealth*.

8 Le domande sull'utilizzo di contante come riserva di valore poste nel quadro del sondaggio del 2017 non sono confrontabili con quelle delle edizioni 2020 e 2022. I risultati del 2022 per questo aspetto vengono quindi paragonati esclusivamente a quelli del 2020.

3.1.2 POSSESSO DI MEZZI DI PAGAMENTO ALTERNATIVI AL CONTANTE

Secondo i risultati del sondaggio, nella media la popolazione residente in Svizzera possiede pro capite quattro diversi strumenti di pagamento alternativi al contante⁹. Osservando più attentamente il dato, si constata solo un leggero aumento di tale valore rispetto al sondaggio del 2020¹⁰, riconducibile a motivi di molteplice natura.

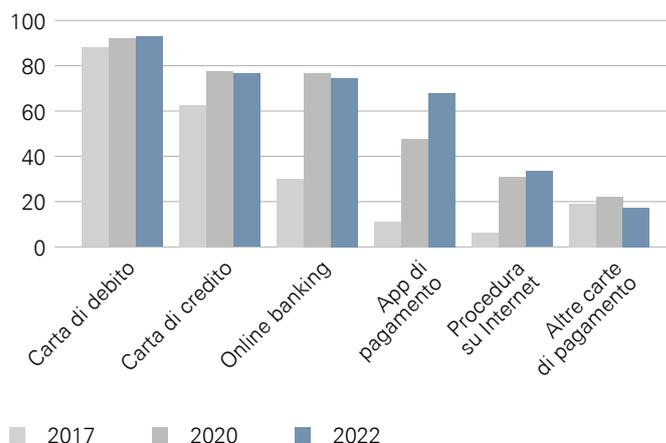
Da un lato si riscontra una certa saturazione per le carte di pagamento, ovvero di debito e di credito. Le prime presentano il tasso di possesso più elevato, che ha subito solo variazioni percentuali minime (cfr. grafico 3.5). Se ne registrano percentuali notevoli in tutti i gruppi sociodemografici (almeno l'87% in ciascuno di essi). Inoltre la maggior parte delle carte di debito è ormai abilitata all'uso online e in molti casi può quindi essere impiegata in modo del tutto analogo alle carte di credito (cfr. capitolo 6). Anche per queste ultime il tasso di possesso è complessivamente elevato e rispetto al sondaggio del 2020 è cambiato di poco. Le differenze riscontrate fra i gruppi sociodemografici sono tuttavia significative: il possesso di una carta di credito nella fascia di età da 15 a 34 anni è, ad esempio, molto meno consueto che nelle altre. Ciò potrebbe essere anche dovuto ai requisiti minimi, tra cui l'età, per la richiesta di tale carta. Una parte ancora sostanziosa delle persone intervistate afferma poi di avvalersi anche di altri strumenti alternativi come le procedure di pagamento su Internet (33%) o l'online banking (74%)¹¹.

Dall'altro lato l'evoluzione relativa alle app di pagamento si riconferma molto dinamica (cfr. capitolo 6). Il loro tasso di possesso continua a crescere fortemente, tanto da risultare più che sestuplicato rispetto al 2017, con una quota pari al 68% nel 2022. Le app sono particolarmente diffuse in determinati gruppi sociodemografici (ad esempio nelle due fasce di età più giovani e nella Svizzera tedesca e romanda).

Grafico 3.5

POSSESSO DI STRUMENTI DI PAGAMENTO ALTERNATIVI AL CONTANTE

Quote in percentuale della base (più risposte possibili); secondo l'intervista personale



Domanda: «Oltre al denaro contante ci sono numerosi altri mezzi di pagamento (senza contante). Quali dei seguenti mezzi di pagamento alternativi possiede personalmente?».
Base: tutte le persone intervistate (2022: 2022 unità; 2020: 2126 unità; 2017: 1968 unità).

Fonte: BNS.

L'utilizzo di mezzi di pagamento diversi dal contante presuppone generalmente il collegamento a un conto bancario, che la quasi totalità delle persone intervistate afferma di avere. Solo lo 0,4% di loro riferisce di non possederne uno¹².

9 Si fa qui riferimento al numero delle diverse categorie di strumenti alternativi a cui appartengono i mezzi posseduti. Il sondaggio permette infatti di sapere se la persona intervistata possiede un determinato tipo di carta (ad esempio carta di debito), ma non quante carte di questo stesso tipo. Lo stesso vale anche per tutti gli altri strumenti di pagamento oggetto dell'indagine.

10 Mediamente il numero di mezzi di pagamento alternativi posseduti dalle persone intervistate è passato da 4,01 nel 2020 a 4,46 nel 2022. Nel 2017 le persone partecipanti all'indagine avevano dichiarato nella media di disporre di 2,2 mezzi di pagamento senza contante. La notevole differenza in confronto ai sondaggi successivi è in particolare imputabile anche al fatto che i questionari del 2020 e del 2022 prevedevano molte più opzioni di risposta rispetto al 2017. Nell'inchiesta di allora erano indicate esplicitamente come opzioni soltanto la carta di debito e di credito, nonché altre carte di pagamento e app di pagamento; gli strumenti diversi da quelli indicati potevano essere ricompresi nella categoria «Altro». Dato questo ventaglio più ristretto di risposte possibili, non sorprende che il numero dei mezzi di pagamento menzionati sia risultato sistematicamente inferiore.

11 Le definizioni dettagliate dei singoli strumenti e delle procedure di pagamento senza contante si trovano nel glossario.

12 Vi è anche la possibilità di adoperare gli strumenti di pagamento alternativi al contante senza possedere un proprio conto bancario, ad esempio tramite una seconda carta o una carta partner associata al conto del titolare della carta principale. Inoltre va considerato che solo le persone iscritte ai registri degli abitanti possono essere interpellate ai fini del sondaggio. La quota riportata non rispecchia quindi necessariamente quella delle persone che in Svizzera non hanno accesso ai servizi del circuito dei pagamenti.

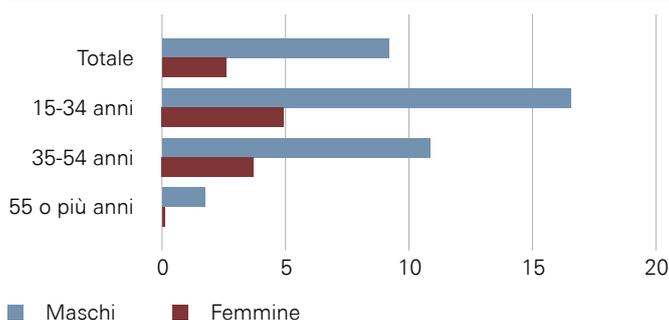
Utilizzo delle criptovalute come mezzo di pagamento

Nel sondaggio del 2022 sono state rilevate per la prima volta informazioni sull'impiego delle criptovalute (ad esempio bitcoin) e delle cosiddette stablecoin (ad esempio tether) come mezzo di pagamento¹³.

Il sondaggio evidenzia un certo grado di notorietà per questi strumenti. In una domanda aperta sui mezzi di pagamento alternativi al contante conosciuti, il 7% delle persone interpellate cita spontaneamente appunto le criptovalute e le stablecoin. Circa il 6% indica inoltre di possederne: di queste, circa il 60% detiene soltanto criptovalute come bitcoin o ether, il 5% soltanto stablecoin e il 32% sia criptovalute che stablecoin. Alle domande sulle modalità di impiego viene risposto che le criptovalute e le stablecoin sono utilizzate assai di rado come mezzo di pagamento. Nei pochi casi in cui ciò avviene, si tratta principalmente di pagamenti online (68%). Anche per i pagamenti fra privati o alla cassa dei negozi le persone intervistate vi ricorrono raramente (per il 12% in entrambi i casi). Le criptovalute e le stablecoin si profilano quindi non tanto come mezzo di pagamento, quanto piuttosto come un investimento. Il possesso di criptovalute e criptoattività si differenzia fortemente tra i diversi gruppi sociodemografici. Fra le persone appartenenti alle fasce di età più giovani e fra gli uomini la percentuale di possesso è superiore alla media: la quota più elevata (17%) si riscontra infatti fra gli intervistati di genere maschile di età compresa fra 15 e 34 anni.

POSSESSO DI CRIPTOVALUTE O STABLECOIN PER ETÀ E GENERE

Quote in percentuale della rispettiva base; secondo l'intervista personale



Domanda: «Oltre al denaro contante ci sono numerosi altri mezzi di pagamento (senza contante). Possiede personalmente criptovalute o stablecoin?».

Base: tutte le persone intervistate (2022 unità).

Fonte: BNS.

¹³ Con il concetto di «stablecoin» vengono designate le criptovalute che puntano a mantenere un valore stabile nel tempo rispetto a una determinata attività finanziaria (ad esempio una valuta o un paniere di valute).

3.1.3 SINTESI

Complessivamente, in termini di possesso il contante resta il mezzo di pagamento più ampiamente diffuso in Svizzera. La carta di debito segue a breve distanza al secondo posto, con una larga presenza praticamente in tutte le categorie di popolazione. A questa tendenza, che segnala una certa saturazione sul mercato delle carte, si contrappone l'andamento dinamico delle app di pagamento, che hanno raggiunto un grado di diffusione analogo a quello dei mezzi già affermati. Tali sviluppi contribuiscono a far sì che una parte sempre maggiore della popolazione possieda molteplici strumenti di pagamento e possa scegliere lo strumento più adatto alla circostanza specifica nonché alle preferenze ed esigenze individuali. Nel capitolo 4 è illustrato in che modo ciò si ripercuote sulle abitudini di pagamento concrete e sulla scelta del mezzo nella pratica quotidiana. Infine, nel capitolo 5 viene analizzata l'importanza della disponibilità dei diversi strumenti dal punto di vista dell'infrastruttura del circuito dei pagamenti.

3.2 VALUTAZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEI MEZZI DI PAGAMENTO

Oltre che sul possesso, le persone partecipanti al sondaggio sono state interpellate anche in merito alla loro valutazione generale dei vari mezzi di pagamento in termini di sicurezza, accettazione, semplicità d'uso, rapidità, costo e controllo delle spese¹⁴. Le domande si sono concentrate in questo caso sui mezzi di pagamento ampiamente diffusi e utilizzabili direttamente presso il punto vendita fisico, come contante, carta di debito, carta di credito e app di pagamento.

I diversi strumenti di pagamento sono perlopiù giudicati da positivamente a molto positivamente in relazione a questi criteri. In confronto ai due sondaggi precedenti sono peraltro osservabili alcuni cambiamenti di rilievo che riguardano sia la valutazione assoluta dei singoli mezzi di pagamento, sia la loro graduatoria e valutazione relativa (cfr. grafico 3.6). Secondo la valutazione complessiva del 2022, il denaro contante e la carta di debito si collocano ex aequo al primo posto, dopo che nelle edizioni precedenti si erano posizionati sul gradino più alto prima il numerario (2017) e poi la carta di debito (2020) (cfr. grafico 3.7)¹⁵. La valutazione complessiva della carta di debito è rimasta stabile nel corso dei tre sondaggi, mentre quella del contante, dopo un netto peggioramento nel 2020, è migliorata leggermente nel 2022¹⁶. Quella della carta di credito è

¹⁴ Il criterio «igiene» è stato indagato soltanto nel sondaggio del 2020 sullo sfondo della pandemia da coronavirus.

¹⁵ La valutazione complessiva corrisponde alla valutazione media dei sei criteri oggetto di indagine.

¹⁶ In considerazione del periodo in questione, il peggioramento della valutazione complessiva del contante potrebbe essere in parte correlato alla pandemia, per quanto anche altri fattori potrebbero svolgere un ruolo a riguardo visto il trend in continua discesa rispetto al sondaggio del 2017. Il contante ottiene valutazioni costantemente peggiori soprattutto per i criteri di rapidità e semplicità d'uso. È quindi presumibile che questo fatto derivi dalla crescente diffusione della funzione senza contatto e dalla maggiore familiarità con le app di pagamento. Anche se ciò non comporta necessariamente una valutazione migliore di tali mezzi, i parametri di giudizio applicati al contante paiono essere divenuti più esigenti.

invece rimasta praticamente invariata nel tempo. Per contro, le app di pagamento hanno scalato la graduatoria collocandosi infine davanti alla carta di credito, ma ancora dietro al denaro contante e alla carta di debito.

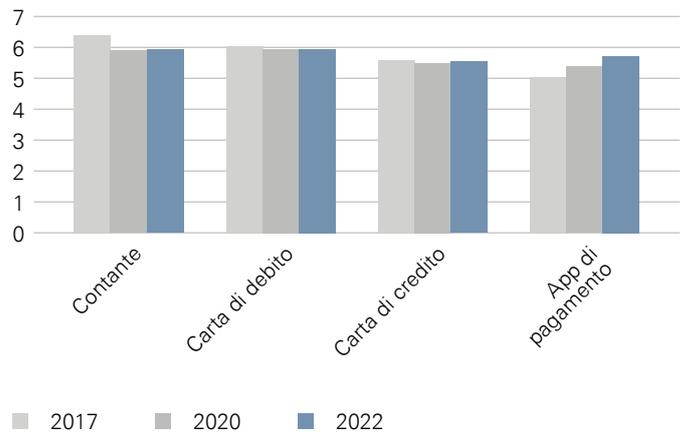
Nell'analisi dei singoli criteri, la carta di debito si posiziona al vertice di quattro categorie su sei. Ciò era già accaduto nel 2020 per i criteri sicurezza, semplicità d'uso e rapidità; nel 2022 vi si aggiunge il controllo delle spese, per il quale la carta di debito è giudicata come lo strumento migliore, anche se di poco rispetto al contante. Questo risultato dipende in una certa misura dal leggero miglioramento della valutazione della carta di debito stessa, ma soprattutto dal peggioramento di quella del denaro contante, che nel 2020 era il mezzo di pagamento più apprezzato in questa categoria. Ad assegnare al contante una valutazione peggiore rispetto al 2020 sono state in particolare le persone intervistate appartenenti alle due fasce di età più giovani nonché quelle domiciliate nella Svizzera romanda e in Ticino. Nelle restanti categorie (accettazione e costo) il contante si riconferma invece il mezzo di pagamento più gradito, come già nei due precedenti sondaggi.

La posizione relativa della carta di credito nelle singole categorie è rimasta pressoché invariata: essa ha mantenuto ad esempio il secondo posto (raggiunto nel corso della pandemia da coronavirus) dietro alla carta di debito nelle categorie semplicità d'uso e rapidità e continua a ricevere il giudizio peggiore nella categoria costo. Inoltre, è scivolata all'ultimo posto anche per quanto riguarda la sicurezza, per effetto in primis del netto miglioramento della valutazione delle app di pagamento, che per quest'ultimo aspetto si aggiudicano per poco la seconda posizione. Anche per i criteri accettazione e semplicità d'uso i giudizi riguardo alle app sono sensibilmente migliori, malgrado queste rimangano qui ancora fanalino di coda. La crescente diffusione e la maggiore familiarità nell'uso di questo mezzo di pagamento sembrano tuttavia ripercuotersi positivamente sulle valutazioni.

Grafico 3.7

VALUTAZIONE COMPLESSIVA¹ DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

Su una scala da 1 (molto negativamente) a 7 (molto positivamente); secondo l'intervista personale



Base: tutte le persone intervistate (2022: 2022 unità; 2020: 2126 unità; 2017: 1968 unità).

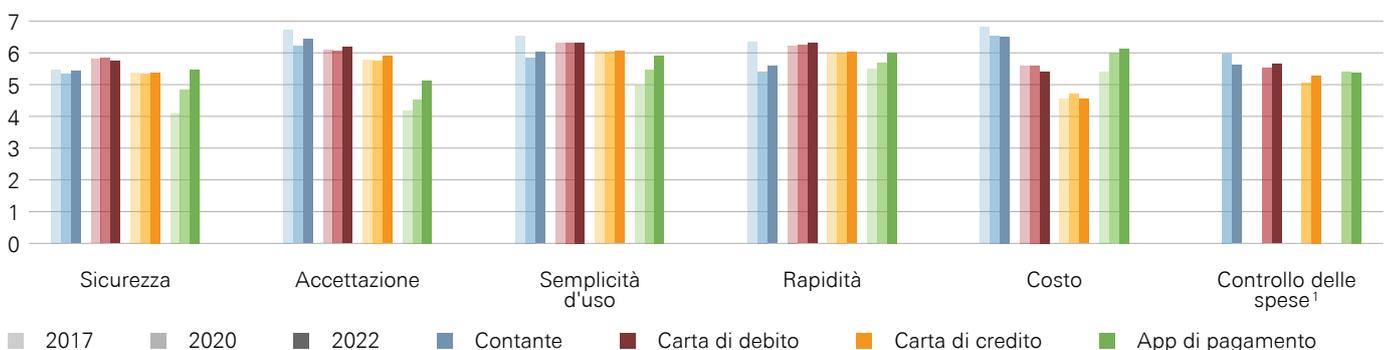
¹ La valutazione complessiva corrisponde alla valutazione media delle sei caratteristiche sicurezza, accettazione, semplicità d'uso, rapidità, costo e controllo delle spese (quest'ultima non era oggetto del sondaggio del 2017).

Fonte: BNS.

Grafico 3.6

VALUTAZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

Su una scala da 1 (molto negativamente) a 7 (molto positivamente); secondo l'intervista personale



Domanda: «Come valuta i vari mezzi di pagamento relativamente ai seguenti aspetti, indipendentemente dal fatto che lei li possieda o meno?».

Base: tutte le persone intervistate (2022: 2022 unità; 2020: 2126 unità; 2017: 1968 unità).

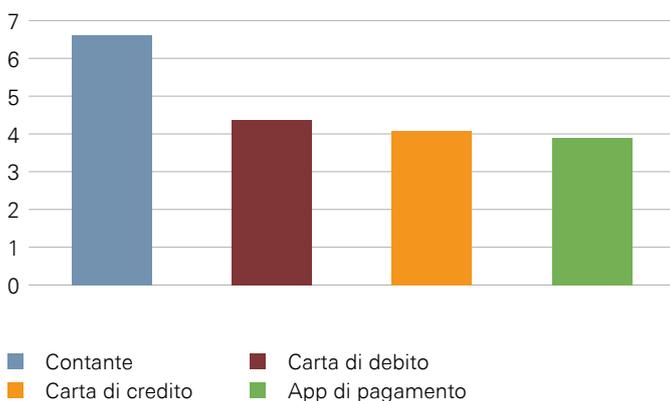
¹ La valutazione della caratteristica controllo delle spese non era oggetto del sondaggio del 2017.

Fonte: BNS.

Grafico 3.8

VALUTAZIONE DELLA CARATTERISTICA ANONIMATO

Su una scala da 1 (molto negativamente) a 7 (molto positivamente); secondo l'intervista personale



Domanda: «Come valuta i vari mezzi di pagamento relativamente all'aspetto dell'anonimato, indipendentemente dal fatto che lei li possieda o meno?».
Base: tutte le persone intervistate (2022 unità).

Fonte: BNS.

Nel sondaggio del 2022 l'indagine è stata ampliata al criterio dell'anonimato (cfr. grafico 3.8). Non sorprende che sul gradino più alto si posizioni, con ampio distacco, il denaro contante in virtù delle sue caratteristiche fisiche e dell'impossibilità di essere tracciato. Al secondo posto si colloca poi la carta di debito, seguita da carta di credito e app di pagamento.

Oltre alla valutazione dei mezzi di pagamento, alle persone intervistate è stato richiesto anche un giudizio sull'importanza relativa delle diverse caratteristiche (dodici) di tali strumenti e di allestirne una graduatoria¹⁷.

La metà delle persone interpellate indicano la sicurezza come la caratteristica più importante di un mezzo di pagamento, e anche le restanti le attribuiscono di norma una posizione molto alta in graduatoria. Fra tutti e dodici i criteri, quello della sicurezza ottiene quindi il collocamento medio migliore; seguono poi in ordine decrescente la rapidità d'uso, la semplicità d'uso, l'accettazione, il costo, il controllo delle spese e l'anonimato. L'igiene viene valutata dal 42% delle persone intervistate come la caratteristica meno importante di un mezzo di pagamento e presenta inoltre il piazzamento medio peggiore¹⁸. Con l'attenuarsi della pandemia da coronavirus, il tema dell'igiene dei mezzi di pagamento sembra essere dunque passato in secondo piano¹⁹. A seconda della tipologia dei paganti (paganti in contante, paganti non in contante e paganti selettivi; cfr. capitolo 4.3.1), si riscontrano determinate peculiarità. Ad esempio, rispetto agli altri due gruppi una più ampia parte di quello dei paganti non in contante valuta la rapidità d'uso come la caratteristica più importante. I paganti in contante pongono a loro volta un'attenzione particolare sul controllo delle spese, mentre accettazione e igiene sono per loro meno importanti che per i paganti non in contante. Vale invece il contrario per i criteri anonimato e resilienza in caso di guasto tecnico.

17 Le dodici caratteristiche sono: sicurezza, accettazione, rapidità d'uso, semplicità d'uso, costo, controllo delle spese, anonimato, utilizzabilità offline, trasferimento immediato dell'importo al beneficiario, emissione da parte di un ente statale ovvero della Banca nazionale, igiene, resilienza in caso di guasto tecnico.

18 La graduatoria completa secondo il posizionamento medio è la seguente: 1° sicurezza, 2° rapidità d'uso, 3° semplicità d'uso, 4° accettazione, 5° costo, 6° controllo delle spese, 7° anonimato, 8° trasferimento immediato dell'importo al beneficiario, 9° resilienza in caso di guasto tecnico, 10° utilizzabilità offline, 11° emissione da parte di un ente statale ovvero della Banca nazionale, 12° igiene.

19 Vari studi (ad esempio E. Caswell, M. Hewkin Smith, D. Learmonth e G. Pearce (2020), «Cash in the time of Covid», Bank of England, *Quarterly Bulletin*, Q4 oppure B. Tamele, A. Zamora-Pérez, C. Litardi, J. Howes, E. Steinmann e D. Todt (2021), «Catch me (if you can): assessing the risk of SARS-CoV-2 transmission via euro cash», *ECB Occasional Paper Series*, No 259) hanno inoltre evidenziato che il denaro contante non costituisce una fonte di rischio di infezione maggiore rispetto ad altre superfici toccate frequentemente.

Punti salienti

- Per i pagamenti ricorrenti non regolarmente il contante rimane nella pratica quotidiana il mezzo di pagamento più utilizzato dalla popolazione in Svizzera. Esso è stato impiegato per il 36% delle transazioni annotate nell'apposito diario.
- Sebbene fra il 2020 e il 2022 le quote di utilizzo del contante si siano ancora ridotte, il regresso è rallentato fortemente in confronto al periodo 2017-2020.
- Le quote di utilizzo delle carte di debito e di credito non sono granché cambiate dal sondaggio del 2020; i pagamenti con questi strumenti nella grande maggioranza dei casi sono effettuati senza contatto. Nel complesso è fatto uso della funzione senza contatto per il 34% delle transazioni.
- Le app di pagamento hanno fortemente guadagnato terreno per frequenza di utilizzo: dal 2020 la loro quota è salita dal 5% all'11%.
- In base al valore delle transazioni, come già nel 2020 al primo posto viene la carta di debito (33%) seguita dal contante (20%) e dalla carta di credito (17%). La quota in valore delle app di pagamento è raddoppiata in confronto al 2020 ed è pari all'8%.
- Per i pagamenti ricorrenti regolarmente i risultati mostrano abitudini più stabili rispetto a quelle relative ai pagamenti ricorrenti non regolarmente. Con una quota in termini di valore del 52% i bonifici tramite online banking rimangono il mezzo favorito. Ha leggermente guadagnato importanza la formula eBill.
- La maggior parte delle persone intervistate paga sempre o prevalentemente senza contante. Questa maggioranza cresce a scapito della percentuale delle persone che pagano con contante o senza contante a seconda della situazione. La quota della popolazione che paga preminentemente in contante è variata di poco dal 2020.
- Secondo le valutazioni soggettive espresse dalle persone, permane nell'insieme un'elevata disponibilità a cambiare le abitudini di pagamento. Le app di pagamento sono sempre più viste come alternativa preferita al contante.

In questo capitolo è dapprima descritto l'utilizzo dei mezzi di pagamento da parte della popolazione in Svizzera per il regolamento di pagamenti ricorrenti non regolarmente, di seguito denominati «pagamenti non regolari» (cfr. capitolo 4.1). Questi comprendono gli esborsi quotidiani di ogni tipo (ad esempio per generi alimentari, abiti e pasti al ristorante), a prescindere dal fatto che essi avvengano in un punto vendita fisico oppure a distanza (ad esempio acquisti online). L'analisi si basa sui dati registrati dalle persone partecipanti al sondaggio in un apposito diario nel corso di una settimana. Oltre a fornire una veduta di insieme delle abitudini generali di pagamento, il capitolo 4.1 esamina in quale misura le differenze nell'utilizzo dei vari mezzi di pagamento possono essere spiegate in base all'importo, al luogo e a determinate caratteristiche sociodemografiche.

I pagamenti non regolari si distinguono dai pagamenti ricorrenti regolarmente (di seguito denominati «pagamenti regolari»), come ad esempio quelli per il canone di affitto o i premi di assicurazione malattia, i quali sono stati annotati una sola volta al termine della settimana di tenuta del diario. L'utilizzo dei mezzi di pagamento per i pagamenti regolari è descritto nel capitolo 4.2.

Il capitolo 4.3 analizza i cambiamenti osservati nell'utilizzo dei mezzi di pagamento rispetto al 2020. Esso esplora i motivi che nella pratica quotidiana influiscono sulla scelta dello strumento in funzione della situazione e descrive le valutazioni soggettive espresse dalle persone intervistate sui cambiamenti passati e previsti in futuro nelle proprie abitudini di pagamento.

4.1 UTILIZZO DEI MEZZI DI PAGAMENTO PER I PAGAMENTI NON REGOLARI

4.1.1 QUADRO SINOTTICO

Nei circa 2000 diari sono stati annotati complessivamente 22 355 pagamenti non regolari. La tabella 4.1 fornisce una vista di insieme del numero e dell'importo medio di queste transazioni. Le persone partecipanti hanno effettuato mediamente 1,58 pagamenti al giorno, cifra che rispetto al 2020 segna un lieve incremento (2020: 1,47; 2017: 1,65). L'importo unitario medio è stato pari a 50 franchi, rimanendo quindi invariato nell'arco dello stesso periodo (2020: 50 franchi; 2017: 41 franchi). Il valore mediano dei pagamenti è leggermente sceso dopo il 2020, da 19 a 17 franchi (2017: 16 franchi).

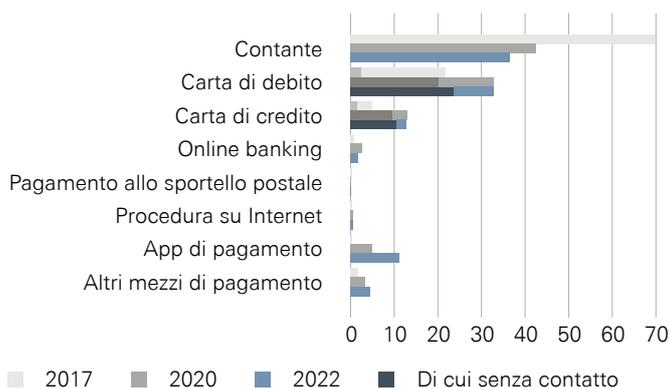
In base al numero delle transazioni il contante resta lo strumento impiegato più frequentemente dalla popolazione in Svizzera (cfr. grafico 4.1). Il 36% dei pagamenti non regolari annotati è stato regolato con questo mezzo. La quota di utilizzo del contante è diminuita di 6 punti percentuali in confronto al 2020¹. Ciò corrisponde alla riduzione più forte fra tutti i mezzi di pagamento. Tuttavia, la dinamica calante è nettamente rallentata: fra il 2017 e il 2020 la quota delle transazioni in contante si era ridotta di 27 punti percentuali, ossia in media di 9 punti l'anno, mentre nei due anni successivi la contrazione media annua è stata di soli 3 punti.

¹ Ai fini del sondaggio tutti i valori sono stati arrotondati alla cifra intera. Poiché per il calcolo delle differenze fra due quote percentuali sono stati impiegati i valori non arrotondati, tali differenze possono non coincidere con quelle espresse in cifra intera. In questo caso, ad esempio, la differenza di 6 punti risulta dalla differenza fra le quote non arrotondate: 42,627% (2020) – 36,455% (2022) = 6,172 punti percentuali.

Grafici 4.1

QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

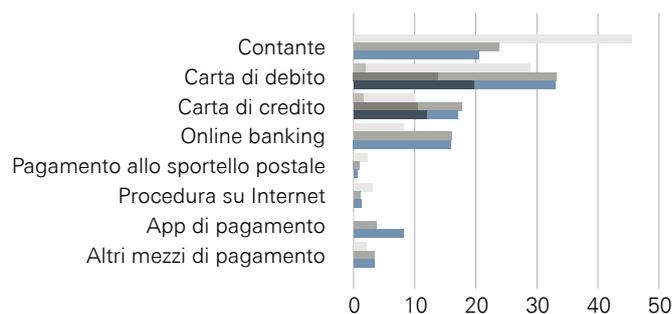
In percentuale della base; secondo il diario dei pagamenti



Base: 22 355 transazioni (2022); 21 853 transazioni (2020); 22 517 transazioni (2017).
Fonte: BNS.

QUOTE IN TERMINI DI VALORE DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

In percentuale della base; secondo il diario dei pagamenti

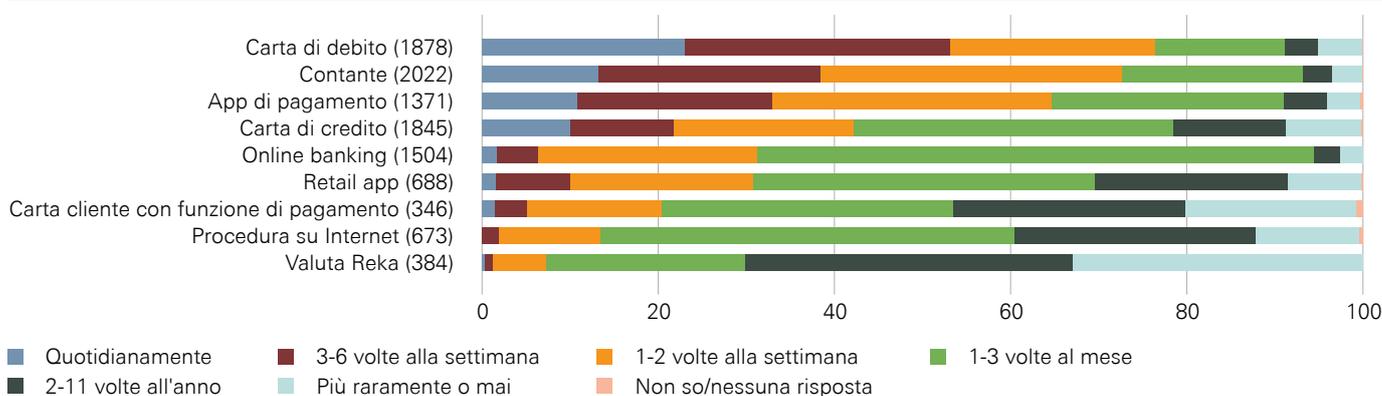


Base: 1 107 930 franchi (2022); 1 094 780 franchi (2020); 916 617 franchi (2017).
Fonte: BNS.

Grafico 4.2

FREQUENZA DI UTILIZZO DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

Quote in percentuale della rispettiva base; secondo l'intervista personale



Domanda: «Con che frequenza utilizza in genere i seguenti mezzi di pagamento per scopi di pagamento?».
Base: persone intervistate che dispongono del relativo mezzo di pagamento (cfr. denominazione delle barre).
Fonte: BNS.

In base al numero di transazioni, la quota della carta di debito rimane praticamente invariata rispetto al 2020, al 33% circa. Questo strumento si mantiene così al secondo posto nella frequenza di utilizzo. Come vi era da attendersi, l'incidenza dei pagamenti regolati usando la funzione senza contatto è ancora cresciuta, portandosi al 72% di tutte le transazioni con carta di debito (2020: 62%; 2017: 11%). Sempre in termini di numero di transazioni, la carta di credito (incluse le carte prepagate) si colloca in terza posizione, come già nel 2020 e nel 2017. La sua quota di utilizzo è parimenti rimasta pressoché stazionaria dallo scorso sondaggio e si situa sempre al 13% circa. Anche per le carte di credito risulta cresciuto l'impiego della funzione senza contatto. Nel complesso i regolamenti senza contatto con carte di debito, carte di credito e carte prepagate totalizzano il 34% dell'insieme dei pagamenti (cfr. capitolo 6).

In base al valore delle transazioni, con una quota del 33% la carta di debito è, come già nel 2020, il mezzo di pagamento più utilizzato. Al secondo posto figura il contante con il 20%. Anche in termini di valore si evidenzia l'utilizzo decrescente del contante: la relativa quota si è ridotta di 3 punti percentuali dal 2020. Ma pure in questo caso il regresso è rallentato, giacché fra il 2017 e il 2020 la percentuale si era quasi dimezzata (dal 45% al 24%).

Una progressione notevole è quella mostrata dalle app di pagamento². Nell'ambito dei pagamenti non regolari esse hanno ancora fortemente guadagnato importanza. Infatti, rispetto al 2020 la loro quota è circa raddoppiata sia per numero di transazioni che in termini di valore, passando

2 Oltre alle app di pagamento (ad esempio Twint) anche le retail app di specifici operatori (ad esempio Mobile FFS) e le app mobile banking consentono di pagare con smartphone (cfr. glossario).

rispettivamente dal 5% all'11% e dal 4% all'8%. Nel capitolo 6 sono trattate in modo più approfondito l'evoluzione e l'utilizzo di questo tipo di strumento.

I cambiamenti più importanti si osservano per i mezzi di pagamento utilizzabili ai punti vendita fisici. Il ricorso a procedure su Internet o a bonifici tramite online banking per le transazioni a distanza è invece rimasto quasi invariato rispetto al 2020. In termini di valore l'online banking rimane uno dei principali canali, con una quota del 16% (2020: 16%). I pagamenti allo sportello postale, già a un livello basso, si sono ancora leggermente ridotti.

Secondo le indicazioni delle persone interpellate, la frequenza del ricorso al contante è ulteriormente diminuita: soltanto il 13% di esse afferma di utilizzarlo ogni giorno (2020: 17%; 2017: 32%; cfr. grafico 4.2), ma la maggioranza (73%) ne fa comunque ancora uso almeno una volta alla settimana (2020: 82%; 2017: 95%). La quota corrispondente della carta di debito resta quasi immutata: il 76% delle persone indica di pagare almeno una volta alla settimana con tale strumento (2020: 77%; 2017: 73%). La percentuale di quelle che riferiscono di pagare quotidianamente con carta di credito è leggermente cresciuta, dall'8 al 10%. La frequenza con cui sono impiegate le app di pagamento è fortemente aumentata anche secondo la valutazione soggettiva delle persone interpellate. Il 65% di esse afferma di farne uso come minimo una volta alla settimana (2020: 48%).

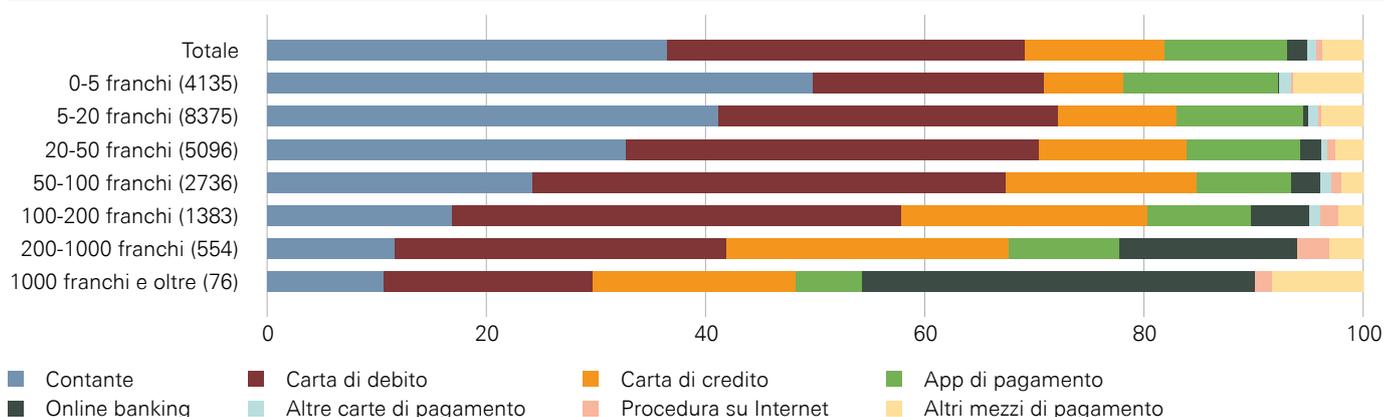
4.1.2 INFLUSSO DEL FATTORE IMPORTO

L'importo del singolo pagamento rimane anche nel 2022 un fattore importante nella scelta del mezzo utilizzato (cfr. grafico 4.3). Come già nel 2020 e nel 2017, la quota del contante decresce al crescere dell'ammontare regolato, ma resta relativamente costante nelle due classi di importo più elevate. In confronto ai sondaggi precedenti il

Grafico 4.3

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

In percentuale delle rispettive classi di importo; secondo il diario dei pagamenti



Base: 22 355 transazioni per un ammontare totale di 1 107 930 franchi (totale); numero di transazioni per ciascuna classe di importo (cfr. denominazione delle barre).

Fonte: BNS.

TRANSAZIONI REGISTRATE, PER GRUPPO SOCIODEMOGRAFICO

Secondo il diario dei pagamenti

	Numero di transazioni	Numero medio quotidiano di transazioni pro capite	Importo medio unitario in franchi
Totale			
Totale	22 355	1,58	49,56
Genere			
Maschi	11 709	1,67	49,55
Femmine	10 645	1,49	49,58
Età			
15-34 anni	5 857	1,46	36,70
35-54 anni	8 210	1,74	50,67
55 o più anni	8 288	1,53	57,55
Regione linguistica			
Svizzera tedesca	15 965	1,59	47,88
Svizzera romanda	5 464	1,57	54,97
Svizzera italiana	926	1,43	46,63
Tipo di insediamento			
Città	14 218	1,66	45,04
Agglomerazione	5 120	1,53	49,10
Campagna	3 017	1,36	71,66
Livello di istruzione			
Livello terziario	12 139	1,72	52,44
Livello secondario II	8 822	1,48	48,88
Scuola dell'obbligo	1 381	1,24	28,75
Reddito mensile dell'economia domestica			
Meno di 4 000 franchi	1 806	1,26	34,20
4 000-5 999 franchi	2 954	1,52	52,76
6 000-7 999 franchi	3 627	1,53	45,77
8 000-9 999 franchi	3 248	1,62	46,99
Da 10 000 franchi	9 073	1,66	53,41
Condizione professionale			
Occupato/a	15 317	1,67	48,47
Disoccupato/a	372	1,50	36,91
In formazione	1 367	1,22	17,80
Pensionato/a	4 806	1,50	63,08

Fonte: BNS.

numerario ha visto ridursi la sua frequenza di impiego in particolare per i piccoli importi (cfr. grafico 4.4). Se nel 2020 ancora il 63% dei pagamenti fino a 5 franchi era regolato in contante, nel 2022 la percentuale risulta scesa al 50%. Per le somme a partire da 20 franchi la quota del contante non è praticamente cambiata.

Al pari degli anni precedenti, per gli importi fino a 20 franchi il contante è il mezzo di pagamento più utilizzato. Nella fascia compresa fra 20 e 1000 franchi è invece la carta di debito a essere impiegata più sovente. Per le somme superiori a 1000 franchi lo strumento di uso più frequente è l'online banking. Nei pagamenti al di sotto di 5 franchi le carte di credito sono raramente utilizzate, mentre assumono maggiore rilevanza nelle classi di importo superiori. Nel caso delle app di pagamento risultano poco marcate le differenze nella quota di utilizzo fra le varie classi di importo. Ciò indica che esse sono adoperate in una molteplicità di situazioni (cfr. capitolo 6). Mentre nel 2020 erano utilizzate soltanto per il 6% dei pagamenti inferiori a 5 franchi, nel 2022 ben il 14% di essi è regolato tramite questo canale.

L'influsso dell'importo sulla scelta del mezzo di pagamento è osservabile anche sulla base del valore mediano dell'ammontare regolato con i singoli strumenti (cfr. grafico 4.5)³. L'importo mediano dei pagamenti in contante si situa come già nel 2017 e nel 2020 a 12 franchi, ossia nettamente al di sotto di quello relativo alla totalità dei pagamenti (17 franchi).

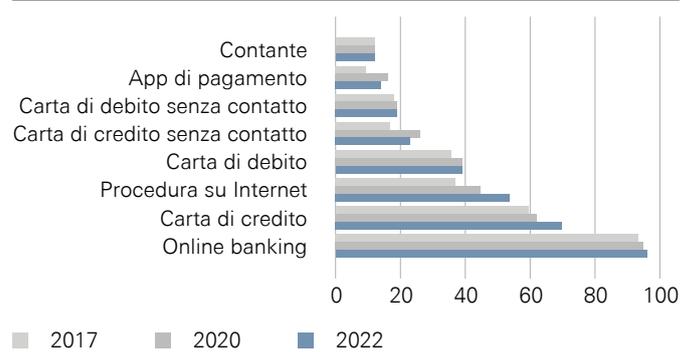
Per le app di pagamento la mediana è scesa da 16 franchi nel 2020 a 14 franchi nel 2022. Ciò dimostra ugualmente come tale strumento sia sempre più spesso utilizzato per piccoli importi. Il valore mediano per le carte di credito è invece salito da 62 a 70 franchi. Nel complesso si

³ Qui è fatto riferimento alla mediana per ridurre le distorsioni causate da valori anomali nel caso dei mezzi di pagamento poco utilizzati.

Grafico 4.5

IMPORTO MEDIANO DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

Mediana in franchi della rispettiva base; secondo il diario dei pagamenti



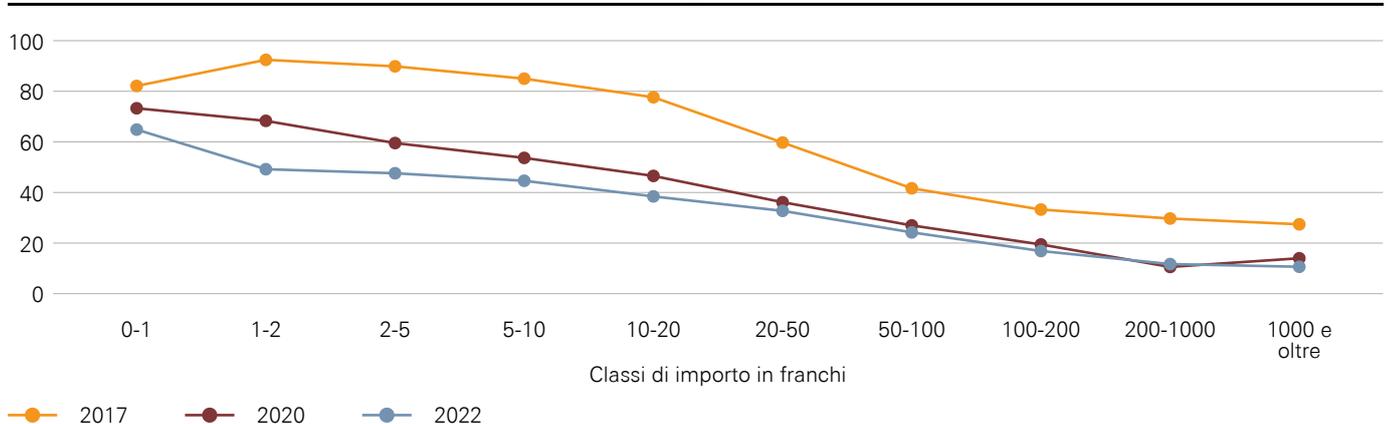
Base: 22 355 transazioni (2020: 21 853 transazioni; 2017: 22 495 transazioni) per un ammontare totale di 1 107 930 franchi (2020: 1 094 780 franchi; 2017: 915 948 franchi).

Fonte: BNS.

Grafico 4.4

QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI IN CONTANTE, PER CLASSE DI IMPORTO

In percentuale delle rispettive classi di importo; secondo il diario dei pagamenti



Base: 22 355 transazioni (2022); 21 853 transazioni (2020); 22 517 transazioni (2017).

Fonte: BNS.

conferma il profilo tradizionale nell'impiego delle carte di debito e delle carte di credito. Queste ultime sono maggiormente utilizzate nelle classi di importo elevate, mentre le carte di debito hanno un uso più frequente per le somme minori. L'introduzione di carte di debito impiegabili anche per pagamenti su Internet finora pare non avere influito su tale profilo (cfr. capitolo 6).

4.1.3 INFLUSSO DEL FATTORE LUOGO

Come negli anni precedenti, anche il luogo di pagamento è un fattore rilevante nella scelta dello strumento (cfr. grafico 4.6). La maggioranza dei pagamenti non regolari, analogamente a quanto constatato nel 2017 e nel 2020, avviene presso i punti vendita per generi di prima necessità. Seguono i pagamenti per la ristorazione fuori casa.

La quota percentuale di questi ultimi, dopo essere diminuita nel 2020, è nuovamente cresciuta nel 2022, rimanendo tuttavia inferiore al livello raggiunto nel 2017. Anche le

attività ricreative registrano una quota maggiore rispetto al 2020. Presumibilmente tali sviluppi sono ricollegabili almeno in parte alla pandemia da coronavirus. Nel periodo di rilevazione del sondaggio 2020 erano ancora in atto significative modifiche del comportamento e restrizioni nella partecipazione alla vita pubblica legate alla pandemia che non avevano più importanza nel 2022 durante il periodo di rilevazione del presente sondaggio.

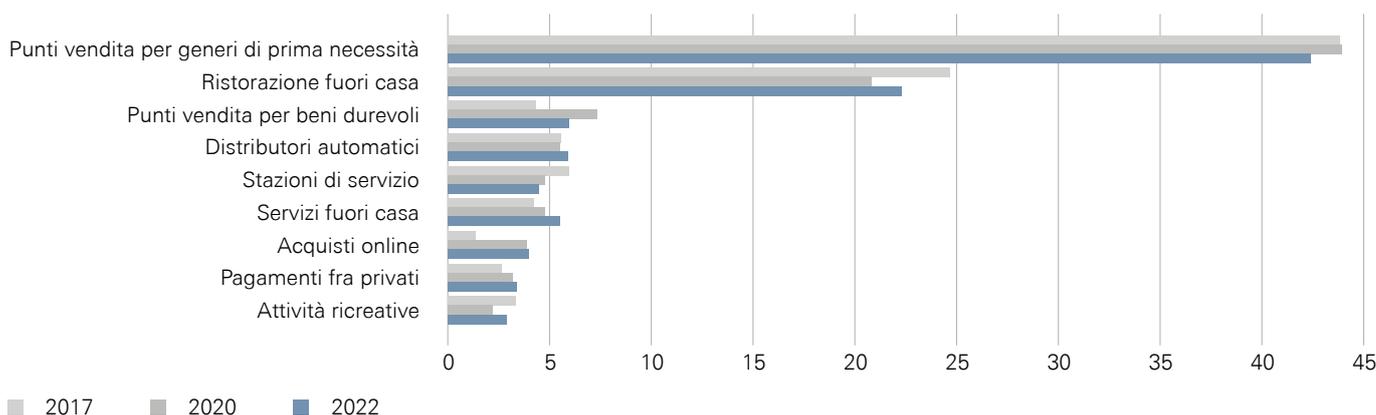
Per contro, le quote percentuali dei pagamenti eseguiti in punti vendita per beni durevoli e in quelli per beni di prima necessità si sono leggermente ridotte. È interessante notare che fra i sondaggi del 2020 e del 2022 la quota degli acquisti online è aumentata solo marginalmente.

La scelta del mezzo di pagamento differisce nettamente a seconda del luogo (cfr. grafico 4.7). La frequenza di utilizzo del contante è ulteriormente diminuita in tutti i luoghi di pagamento. Il calo risulta particolarmente forte per i pagamenti presso i distributori automatici

Grafico 4.6

QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI PER DETERMINATI LUOGHI DI PAGAMENTO

In percentuale della rispettiva base; secondo il diario dei pagamenti

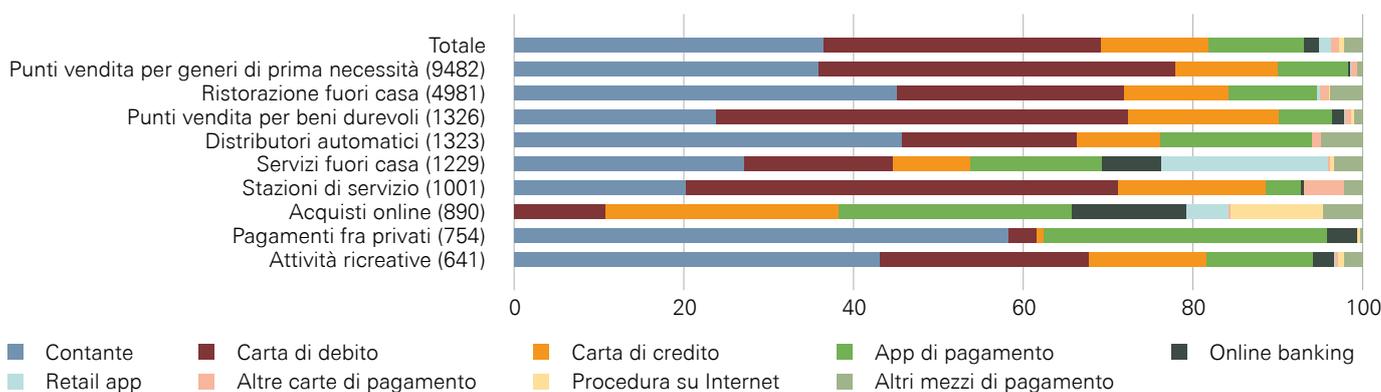


Base: 22 355 transazioni (2022); 21 853 transazioni (2020); 22 531 transazioni (2017).
Fonte: BNS.

Grafico 4.7

QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO PER DETERMINATI LUOGHI DI PAGAMENTO

In percentuale della rispettiva base; secondo il diario dei pagamenti



Base: 22 355 transazioni (totale); numero di transazioni nei singoli luoghi (cfr. denominazione delle barre).
Fonte: BNS.

e fra privati. Ciò potrebbe spiegarsi in gran parte con la diffusione delle app di pagamento (cfr. capitolo 6). Il 58% dei pagamenti fra privati continua comunque a essere regolato in contante (2020: 74%).

Nel caso degli acquisti online ha guadagnato importanza la carta di debito, la cui quota di utilizzo si situa all'11% (2020: 6%). Ciò è dovuto alla crescente diffusione delle carte di debito abilitate all'uso online (cfr. capitolo 6). Anche la frequenza di impiego delle app di pagamento è sensibilmente aumentata negli acquisti in rete. Infatti, mentre nel 2020 era regolato con questo mezzo circa l'11% di tali acquisti, nel 2022 la percentuale risulta salita al 28%. Per contro è diminuita l'incidenza dei bonifici tramite online banking e delle carte di credito.

L'incidenza delle app è aumentata rispetto al 2020 in tutti i luoghi di pagamento, ma in particolare nei pagamenti fra privati (dal 16% al 33%), presso i distributori automatici (dall'8% al 18%) e per la ristorazione fuori casa (dal 5% al 10%). Anche le retail app (ad esempio Mobile FFS) hanno guadagnato terreno. Esse sono utilizzate in particolare per i servizi fuori casa, nell'ambito dei quali totalizzano una frequenza di impiego del 20% (2020: 15%).

Prescindendo dagli acquisti online, le quote di utilizzo della carta di credito sono rimaste pressoché invariate in confronto al 2020. Anche il ricorso alla carta di debito appare relativamente stabile nella maggior parte dei luoghi di pagamento. Nondimeno, nelle categorie distributori automatici, stazioni di servizio e attività ricreative esse paiono aver guadagnato importanza a scapito del contante.

4.1.4 INFLUSSO DEL FATTORE SOCIODEMOGRAFICO

Anche nel 2022 si osservano marcate differenze fra i vari gruppi sociodemografici nell'utilizzo dei mezzi di pagamento (cfr. grafico 4.8). Come già nel 2017 e nel 2020 l'età influisce notevolmente sulle abitudini di pagamento. Le persone di 55 o più anni regolano in contante una quota delle transazioni (53%) superiore alla media generale. Quelle di età compresa fra 15 e 34 anni mostrano la più bassa frequenza di utilizzo del contante (21%). Per converso, esse fanno uso delle carte di debito e delle app di pagamento con una frequenza maggiore della media, mentre il loro impiego della carta di credito risulta inferiore al dato medio per l'intera popolazione, probabilmente anche a causa del loro esiguo tasso di possesso di carte di credito (cfr. capitolo 3). Sempre nella fascia più bassa di età le app di pagamento sono ormai diventate il terzo strumento in ordine di importanza, con una quota di utilizzo del 19%.

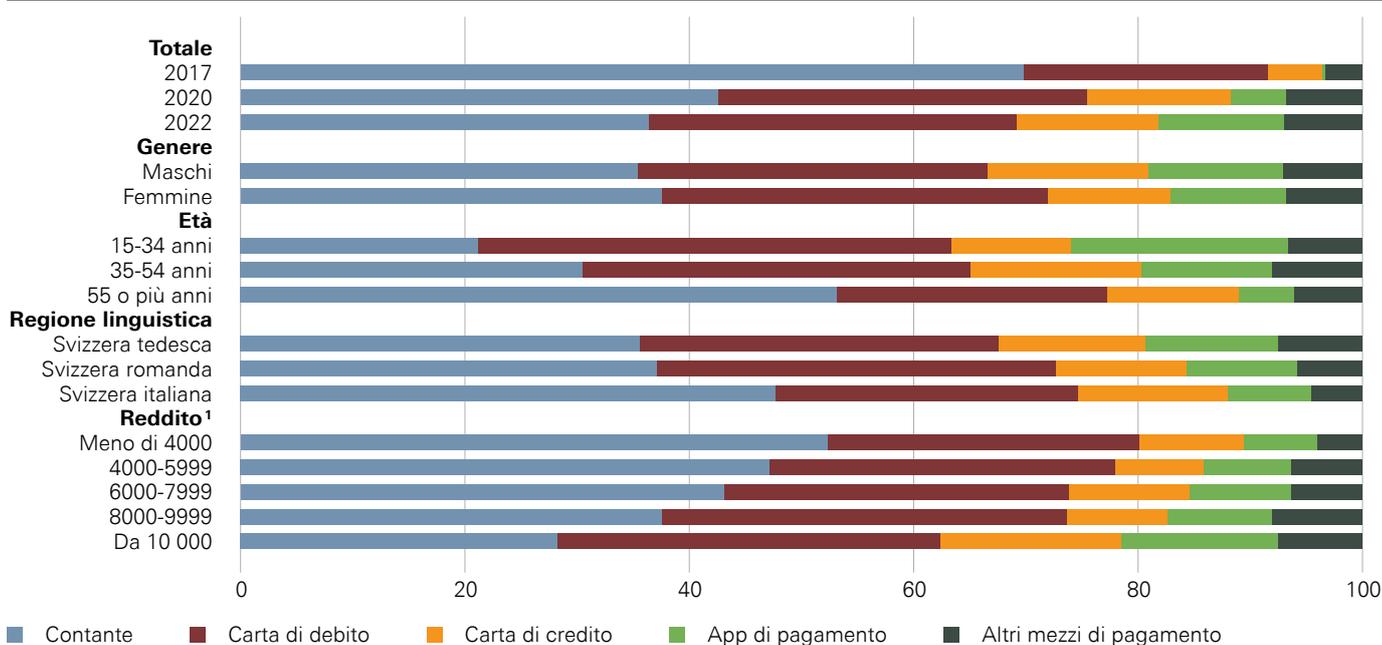
Il reddito delle economie domestiche continua parimenti a influenzare la scelta del mezzo di pagamento. Analogamente a quanto osservato nel 2017 e nel 2020, al crescere del reddito decresce nettamente l'utilizzo del contante, mentre aumenta sempre più in particolare quello delle app di pagamento. La frequenza di impiego della carta di debito mostra sempre differenze solo modeste fra le varie classi di reddito.

Anche la distribuzione delle quote di utilizzo in base al genere e alla regione linguistica si presenta simile a quella rilevata negli anni precedenti. Le donne impiegano un po' più spesso il contante e la carta di debito, mentre gli uomini fanno maggiore uso della carta di credito e delle

Grafico 4.8

QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO, PER GRUPPO SOCIODEMOGRAFICO

In percentuale della rispettiva base; secondo il diario dei pagamenti



Base: 22 355 transazioni; numero di transazioni per gruppo sociodemografico (cfr. tabella 4.1).

1 Reddito lordo mensile in franchi dell'economia domestica delle persone intervistate.

Fonte: BNS.

app di pagamento. Nella Svizzera italiana la percentuale di utilizzo del contante continua a essere chiaramente superiore alla media, ma anche in questa regione si è ridotta rispetto al 2020, scendendo dal 57% al 48%. Le persone residenti nella Svizzera tedesca e nella Svizzera romanda mostrano abitudini molto simili nella scelta dei mezzi di pagamento.

4.1.5 SINTESI

L'analisi delle indicazioni contenute nei diari mostra che sono proseguite dopo il 2020 le tendenze già allora presenti nell'utilizzo dei mezzi di pagamento. In particolare diminuisce ulteriormente l'impiego del contante, mentre aumenta quello delle app di pagamento. Nel confronto con gli altri mezzi di pagamento il contante è quello che mostra il più forte regresso, seppure questo sia decisamente rallentato. Infatti, mentre fra il 2017 e il 2020 la quota dei pagamenti regolati in contante si era ridotta di 27 punti percentuali, nei due anni successivi essa è calata soltanto di 6 punti.

L'aumento fatto registrare fra il 2020 e il 2022 dall'impiego delle app di pagamento è rimarchevole. La loro incidenza è raddoppiata in termini sia di numero che di valore delle transazioni e il maggiore utilizzo concerne tutti i luoghi e tutte le classi di importo. Ciò mostra che le persone intervistate fanno ricorso a questo strumento per molteplici finalità di pagamento. Le quote di utilizzo delle carte di debito e di credito risultano pressoché invariate rispetto al 2020, a indicazione di una certa saturazione del mercato delle carte di pagamento.

Nel complesso appare che i fattori influenti sulla scelta del mezzo di pagamento non sono granché mutati nel corso degli anni. In particolare la configurazione delle quote di utilizzo nei singoli gruppi sociodemografici rimane notevolmente costante. Ad esempio, l'uso delle app di pagamento e delle carte di credito cresce al crescere del reddito, mentre il ricorso al contante si situa ancora sempre al di sopra della media generale nelle fasce superiori di età e nella Svizzera italiana.

4.2 UTILIZZO DEI MEZZI DI PAGAMENTO PER I PAGAMENTI REGOLARI

Oltre ai pagamenti non regolari registrati nella settimana di tenuta del diario, le persone partecipanti al sondaggio erano chiamate ad annotare una sola volta i pagamenti ricorrenti regolarmente, o pagamenti regolari. Questi sono tipicamente eseguiti a intervalli diversi. Ad esempio, i canoni di affitto e le fatture telefoniche hanno in genere una cadenza mensile, mentre i premi di assicurazione sono normalmente pagati soltanto annualmente.

Dal sondaggio appare che nel caso dei pagamenti regolari la scelta del mezzo differisce da quella osservata per i pagamenti non regolari descritti nel capitolo 4.1 (cfr. grafico 4.9). Infatti, poco più di un terzo dei pagamenti regolari, per un valore pari al 52% del totale, è eseguito mediante online banking. Inoltre, sulla base del numero e del valore delle transazioni, per circa un quinto di essi viene fatto ricorso all'addebito diretto o all'opzione eBill. La carta di debito è utilizzata per il 6% dei pagamenti mentre in termini di valore totalizza una quota del 4%. In contante è regolato il 9% delle transazioni per un ammontare equivalente al 4% del totale.

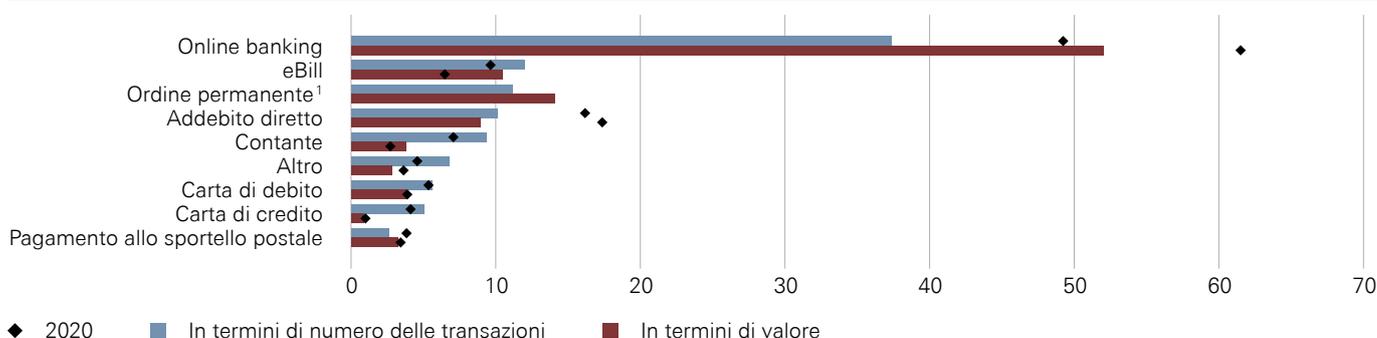
I risultati del sondaggio del 2022 non fanno emergere forti cambiamenti in confronto a due anni prima⁴. Ciò indica che nel caso dei pagamenti regolari le abitudini sono nettamente più costanti paragonate a quelle dei pagamenti non regolari (cfr. capitolo 4.1). Rispetto al 2020 ha guadagnato leggermente terreno l'utilizzo di eBill, la cui quota è pari al 12% per numero di transazioni (2020: 10%) e al 10% in termini di valore (2020: 7%). Risulta invece impiegato meno frequentemente il canale dell'addebito diretto, con una quota del 10% per numero di transazioni (2020: 16%) e del 9% in termini di valore (2020: 17%). Entrambi gli

⁴ I pagamenti regolari sono stati per la prima volta rilevati in forma più dettagliata in occasione del sondaggio del 2020.

Grafico 4.9

PAGAMENTI REGOLARI: QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI E DI VALORE DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

In percentuale della rispettiva base; secondo le indicazioni sui pagamenti regolari



Base: 103 781 (2020: 106 767) transazioni effettuate all'anno (quote in termini di transazioni) per un ammontare di 77 844 650 (2020: 95 500 259) franchi (quote in termini di valore).

¹ Nel sondaggio del 2022 l'ordine permanente è stato considerato come mezzo di pagamento a sé stante, mentre in quello del 2020 era incluso nello strumento online banking.

Fonte: BNS.

strumenti sono opzioni digitali rispetto all'emissione di fatture: nel caso dell'addebito diretto l'importo dovuto è prelevato dall'emittente della fattura direttamente sul conto del cliente, mentre nel caso delle fatture eBill queste sono liquidate tramite online banking. Poiché eBill è un mezzo relativamente nuovo, introdotto solo nel 2018, esso potrebbe guadagnare ulteriore terreno a scapito dell'addebito diretto. Nel sondaggio del 2022 è stata aggiunta la categoria «Ordine permanente», che nell'edizione del 2020 era ancora ricompresa in quella dell'online banking, e ciò spiega il regresso di quest'ultima (2022: quota per numero di transazioni 37% e quota in termini di valore 52%; 2020: rispettivamente 49% e 61%).

La ragione principale del profilo nettamente diverso delle quote di utilizzo dei vari strumenti in confronto ai pagamenti non regolari risiede nella finalità sottostante del pagamento, che nella maggioranza dei casi non è legato a un punto vendita fisico e prevede importi talvolta nettamente diversi fra loro. Come già nel 2020 la porzione maggiore dei pagamenti regolari è quella relativa ai mezzi di comunicazione (telefonia, collegamento Internet e TV) con il 20% delle transazioni. Il 17% dei pagamenti concerne i premi di assicurazione malattia, mentre il 15% è destinato a canoni di affitto lordi⁵ o a interessi ipotecari. La quota degli abbonamenti a media o intrattenimenti è pari al 9%. In termini di valore hanno un peso preponderante i pagamenti per canoni d'affitto/interessi ipotecari e per imposte, rispettivamente con il 29% e il 31%. La quota percentuale dei premi di assicurazione malattia in termini di valore è del 16%.

Nei pagamenti regolari l'importanza dei singoli strumenti di pagamento differisce a seconda della voce di spesa (cfr. grafico 4.10). I bonifici tramite online banking sono quasi sempre il mezzo di pagamento prevalente, ma come nel 2020 vi è qualche eccezione. Nel caso della paghetta in due terzi dei casi è fatto uso del contante; per il pagamento di abbonamenti a media e intrattenimenti, sovente sottoscritti online presso operatori esteri, sono utilizzate con la più alta frequenza le carte di debito o di credito; inoltre, l'acquisto di abbonamenti a mezzi di trasporto pubblico è regolato più frequentemente che in media con carta di debito o di credito, presumibilmente per il fatto che tali esborsi sono spesso effettuati a uno sportello.

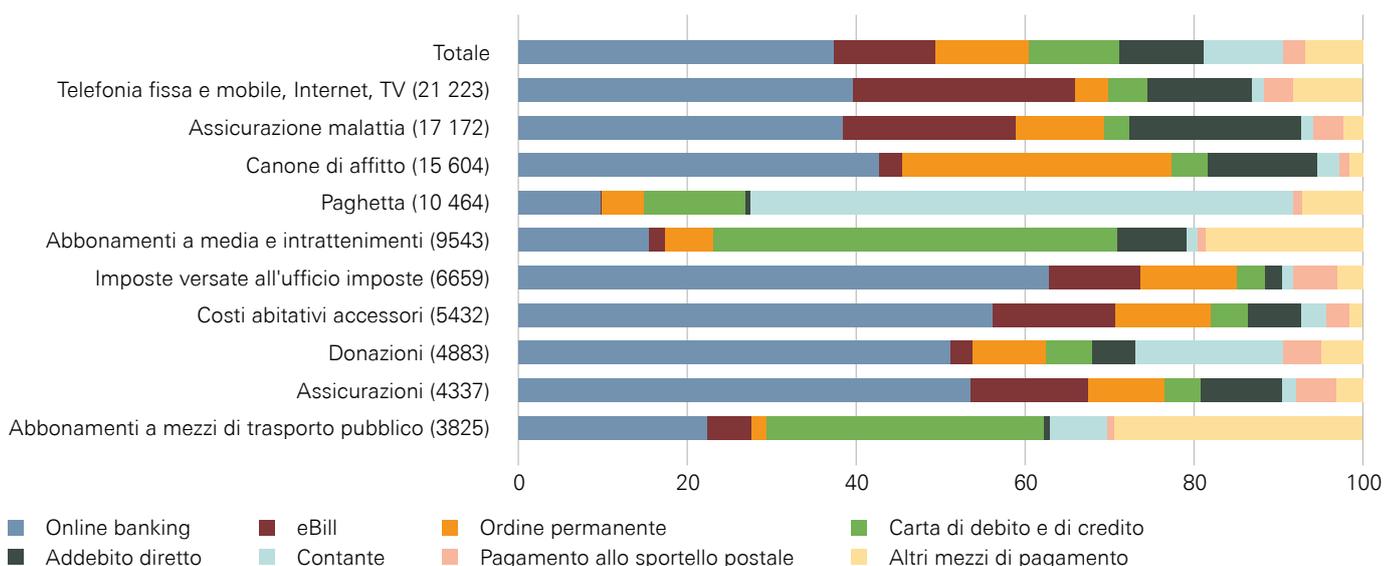
Come già nel 2020, per i pagamenti regolari sono inoltre osservabili differenze in relazione alle caratteristiche sociodemografiche. Le persone di 55 o più anni utilizzano con un po' meno frequenza i bonifici tramite online banking, mentre ricorrono più spesso ad addebiti diretti e pagamenti allo sportello postale. In questa classe di età sono inoltre meno frequenti i pagamenti mediante eBill. Analogamente a quanto osservato per i pagamenti non regolari, la popolazione della Svizzera italiana mostra una maggiore propensione per il contante.

5 Canone di affitto netto più oneri accessori.

Grafico 4.10

PAGAMENTI REGOLARI: QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

In percentuale della rispettiva base; secondo le indicazioni sui pagamenti regolari



Base: 103 781 transazioni¹ ricorrenti regolarmente (totale); numero di transazioni per voce di spesa (cfr. denominazione delle barre).

¹ Riferite al totale delle transazioni effettuate all'anno. I dati sui pagamenti mensili sono stati annualizzati.

Fonte: BNS.

4.3 FATTORI INDIVIDUALI NELLA SCELTA DEI MEZZI DI PAGAMENTO

Le preferenze e i bisogni individuali, nonché il giudizio sulla capacità dei vari mezzi di pagamento di soddisfare questi bisogni, condizionano la scelta dello strumento (cfr. capitolo 4.3.1). L'importanza di questi fattori è rilevabile anche nella valutazione soggettiva in merito all'evoluzione futura delle proprie abitudini di pagamento (capitolo 4.3.2).

4.3.1 PREFERENZE E BISOGNI INDIVIDUALI

Nell'optare per un certo mezzo di pagamento nella pratica quotidiana i fattori soggettivi hanno un ruolo primario, sempreché siano realizzati i presupposti per una libera scelta fra i vari strumenti (cfr. capitolo 5.1 per una valutazione circa la disponibilità e accettazione dei mezzi di pagamento). Presso la maggior parte delle persone intervistate sussistono preferenze diverse per una data forma di pagamento (in contante o senza contante), le quali dipendono dal giudizio sulla misura in cui un determinato strumento soddisfa i bisogni individuali (come sicurezza, rapidità, praticità) in una situazione di pagamento concreta.

Avuto riguardo alla loro preferenza di fondo, le persone intervistate possono essere classificate in tre tipi: «paganti in contante», «paganti non in contante» e «paganti selettivi». Nelle prime due categorie rientrano le persone che, in base alle loro stesse indicazioni, per i pagamenti utilizzano rispettivamente sempre o in prevalenza il

contante o invece un mezzo diverso dal contante. Alla categoria «paganti selettivi» appartengono le persone che dichiarano di pagare in contante o non in contante a seconda della situazione.

I paganti non in contante sono una crescente maggioranza della popolazione. In effetti, nel 2022 la quota delle persone che pagano sempre o in prevalenza con mezzi diversi dal contante, pari al 61%, è salita rispetto ai precedenti sondaggi (2020: 53%; 2017: 26%). L'aumento è avvenuto in gran parte a scapito dei paganti selettivi, la cui quota si è ridotta al 23% (2020: 28%; 2017: 34%). I paganti in contante rappresentano dal 2020 una frazione relativamente stabile delle persone intervistate (2022: 16%; 2020: 19%; 2017: 39%). La preferenza per pagamenti prevalentemente non in contante è rilevabile in tutte le classi di età, ma risulta particolarmente marcata in quella più bassa (cfr. grafico 4.11). Lo spostamento è però meno appariscente nel confronto pluriennale, specie nelle classi di età intermedia e più avanzata.

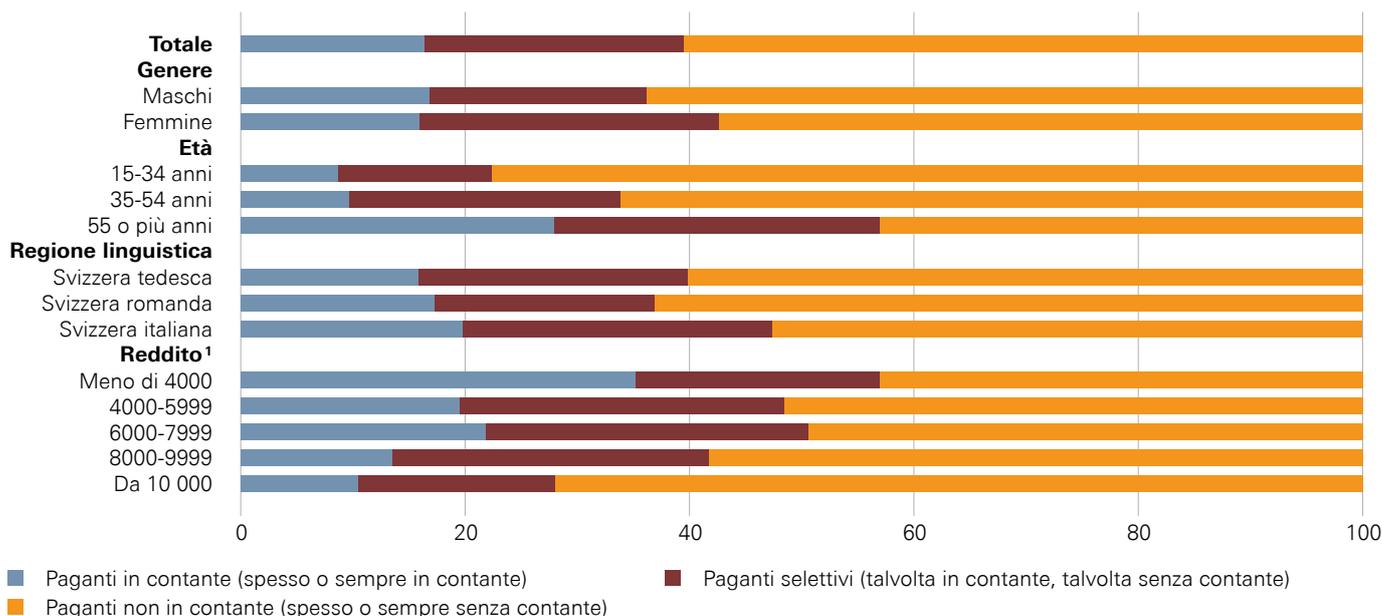
Parallelamente si sono accentuate le differenze per tipo di pagante nella frequenza dei regolamenti in contante secondo le indicazioni del diario. Mentre presso i paganti in contante la frequenza di utilizzo di questo mezzo è rimasta stazionaria, i paganti non in contante e i paganti selettivi vi fanno ricorso meno spesso che nel 2020.

Quanto ai motivi sottostanti alle preferenze nelle abitudini di pagamento due aspetti assumono particolare rilevanza.

Grafico 4.11

TIPOLOGIA DEI PAGANTI PER GRUPPO SOCIDEMOGRAFICO

Quote in percentuale della rispettiva base; secondo l'intervista personale



Domanda: «Come paga normalmente nella vita di tutti i giorni (p. es. quando fa la spesa, ecc.)?».

Base: tutte le persone intervistate (2022 unità); persone intervistate per gruppo sociodemografico (cfr. allegato 2).

¹ Reddito lordo mensile in franchi dell'economia domestica delle persone intervistate.

Fonte: BNS.

In primo luogo, tali preferenze sono espressione dei differenti bisogni che entrano in gioco nella scelta dello specifico mezzo di pagamento. È ciò che indica un'analisi per tipo di pagante delle risposte in merito a quale caratteristica del mezzo di pagamento è giudicata più importante nella scelta del medesimo. Per i paganti non in contante ha preminenza (53%) la praticità degli strumenti alternativi. Presso i paganti in contante sono importanti altre motivazioni, ossia il controllo delle spese (27%) e l'abitudine (27%). Infine, nel caso dei paganti selettivi nell'orientare la loro scelta verso il contante oppure verso uno strumento alternativo hanno un ruolo centrale l'ammontare del pagamento (49%) e la disponibilità immediata di numerario (22%).

In secondo luogo, per la scelta del mezzo di pagamento impiegato è determinante il modo in cui le persone giudicano l'idoneità di ciascun mezzo a soddisfare effettivamente tali bisogni in una data situazione di pagamento. Questa valutazione differisce a seconda del luogo di pagamento, come mostra il grafico 4.12. Da un lato emerge che il più volte citato bisogno di sicurezza non svolge un ruolo importante nella situazione concreta. La sicurezza di un mezzo di pagamento non è un fattore decisivo per il suo utilizzo in un certo luogo di pagamento, e ciò potrebbe essere dovuto al fatto che in Svizzera la sicurezza dei mezzi di pagamento è in generale giudicata soddisfacente (cfr. capitolo 3.2). Dall'altro appare che la praticità è di gran lunga la ragione menzionata più spesso per spiegare la scelta del mezzo di pagamento nel luogo rispettivo. Segue nella maggior parte dei casi la rapidità

d'uso. Fanno eccezione i pagamenti presso gli hotel e gli acquisti online, dove l'accettazione e la sicurezza sono criteri decisionali citati con frequenza chiaramente maggiore rispetto agli altri luoghi di pagamento.

4.3.2 VALUTAZIONE SOGGETTIVA DEI CAMBIAMENTI NELLE ABITUDINI DI PAGAMENTO

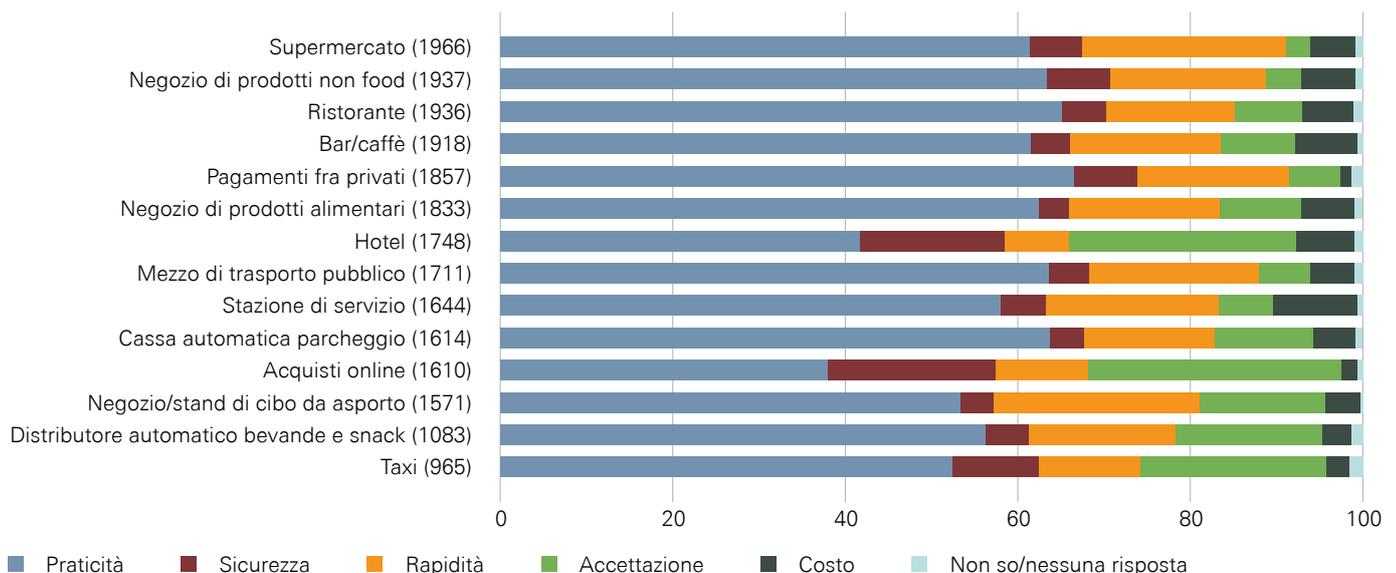
La precedente analisi illustra le preferenze individuali della popolazione nella scelta del mezzo di pagamento e mostra che successivamente al 2020 una parte di essa le ha ulteriormente modificate. Anche la valutazione soggettiva in merito alle abitudini passate e previste in futuro conferma il permanere di una elevata disponibilità al cambiamento.

Nel presente sondaggio il 58% delle persone interpellate indica di pagare meno spesso in contante rispetto a due anni prima. È interessante notare che nel 2020 una quota percentuale pressoché identica di persone (57%) aveva previsto un calo prospettico nella propria frequenza di utilizzo del numerario. Per contro, il 39% afferma di pagare in contante con la stessa frequenza di due anni prima, ma a questo riguardo sono osservabili grosse differenze fra i vari tipi di paganti. Mentre il 72% dei paganti in contante dichiara di non aver cambiato la propria abitudine di pagamento nel corso del biennio precedente, nel caso dei paganti selettivi e dei paganti non in contante le corrispondenti quote percentuali risultano nettamente inferiori (rispettivamente 31% e 33%).

Grafico 4.12

SCelta DEL MEZZO DI PAGAMENTO: CRITERIO PRINCIPALE PER LUOGO DI PAGAMENTO

Quote in percentuale della rispettiva base; secondo l'intervista personale



Domanda: «Perché per ognuno dei punti vendita elencati usa più frequentemente proprio il mezzo di pagamento citato?».

Base: persone intervistate che effettuano pagamenti nel luogo rispettivo (cfr. denominazione delle barre; totale persone intervistate: 1992 unità).

Fonte: BNS.

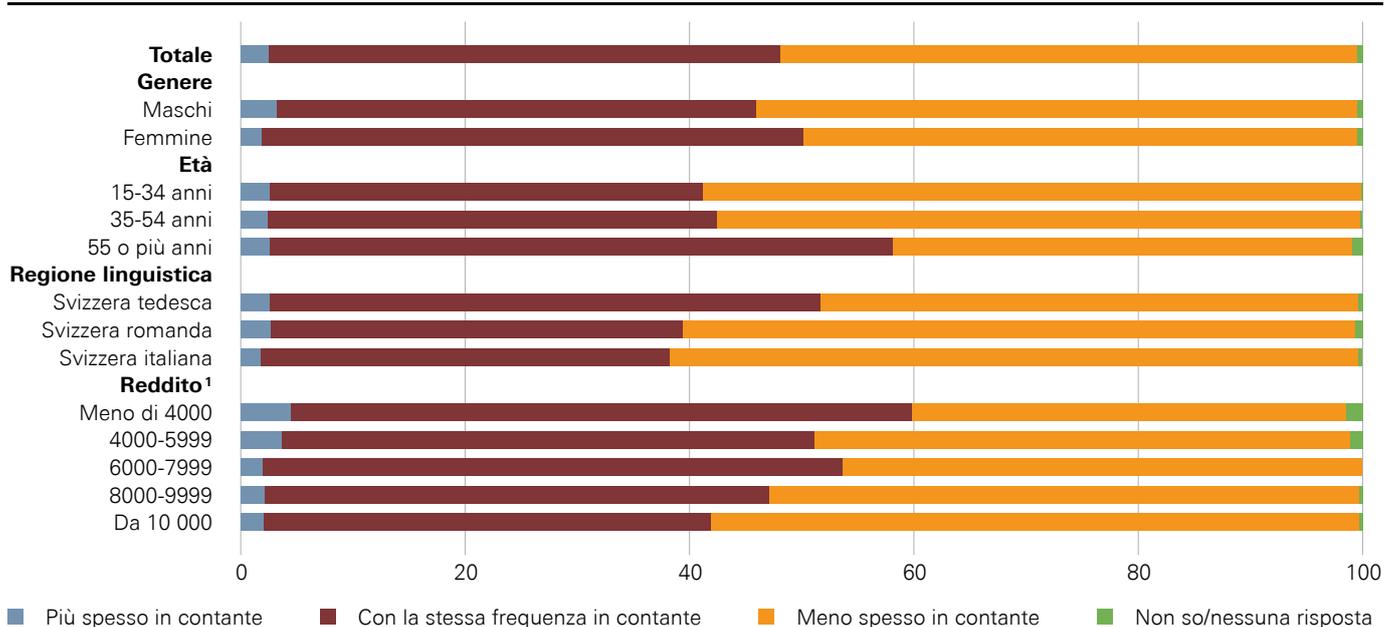
La tendenza verso un maggiore utilizzo dei mezzi di pagamento diversi dal contante dovrebbe perdurare in prospettiva, anche se a un ritmo leggermente più moderato. In effetti, circa la metà delle persone interpellate (51%) prevede di utilizzare meno spesso il contante in futuro (2020: 57%). Questa intenzione di cambiamento appare particolarmente marcata nelle classi di età più bassa e intermedia, nonché nella Svizzera romanda e nella Svizzera italiana. Per converso, un po' meno della metà delle persone (46%) preconizza un utilizzo invariato del contante. Ciò vale in particolare per le persone di 55 anni e oltre (cfr. grafico 4.13).

Quale motivazione di un accresciuto ricorso ai pagamenti senza contante in futuro è indicata principalmente l'aspettativa di cambiamenti nel grado relativo di accettazione dei vari strumenti. Una quota importante delle persone interpellate (34%) ritiene che migliorerà ulteriormente l'accettazione dei mezzi diversi dal contante. Per giunta, una parte di esse (14%) prevede che in futuro i pagamenti in contante non saranno (più) graditi. Come già nel 2020, sono inoltre menzionate quali ragioni la tendenza sociale a un uso declinante del numerario (33%), nonché la praticità dei mezzi di pagamento alternativi (30%).

Grafico 4.13

EVOLUZIONE FUTURA ATTESA DELLE ABITUDINI DI PAGAMENTO

Quote in percentuale della rispettiva base; secondo l'intervista personale



Domanda: «Rispetto ad oggi, pensa che tra due anni pagherà più spesso, con la stessa frequenza o meno spesso con denaro contante?».

Base: tutte le persone intervistate (2022 unità); persone intervistate per gruppo sociodemografico (cfr. allegato 2).

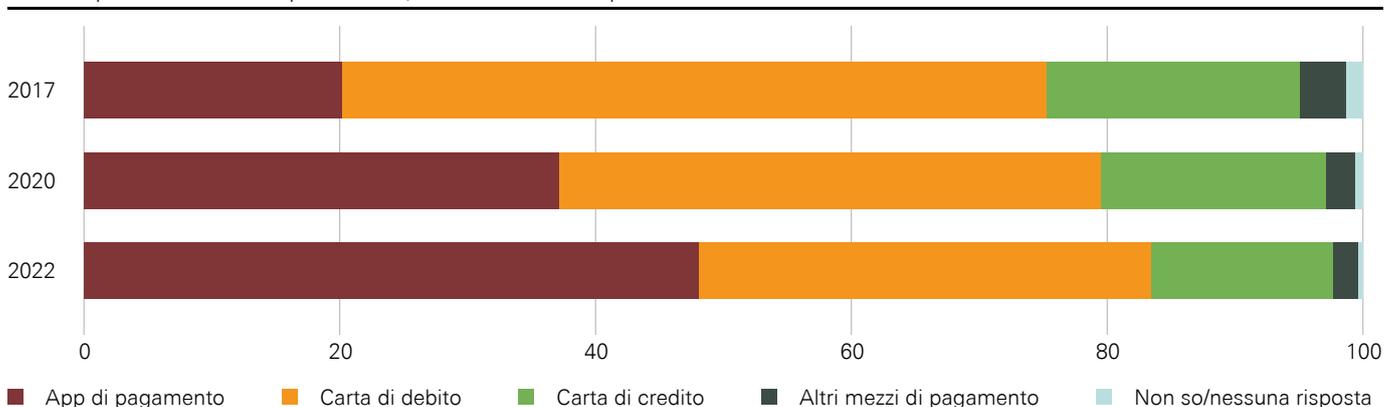
1 Reddito lordo mensile in franchi dell'economia domestica delle persone intervistate.

Fonte: BNS.

Grafico 4.14

MEZZI DI PAGAMENTO MAGGIORMENTE UTILIZZATI IN FUTURO

Quote in percentuale della rispettiva base; secondo l'intervista personale



Domanda: «E quale dei mezzi di pagamento oggi già noti pensa di utilizzare di più in futuro al posto del contante?».

Base: persone intervistate che in futuro utilizzeranno più spesso mezzi di pagamento alternativi al contante (2022: 1040 unità; 2020: 1222 unità; 2017: 906 unità).

Fonte: BNS.

In linea con l'evoluzione delle quote di utilizzo, nel presente sondaggio le app di pagamento occupano il primo posto fra gli strumenti di cui si prevede in avvenire un più ampio impiego, mentre nel 2020 esse venivano in seconda posizione dietro alla carta di debito (grafico 4.14). Infatti, il 48% delle persone che in futuro contano di utilizzare più spesso opzioni diverse dal contante pensa di farlo ricorrendo ad app di pagamento (2020: 37%). Questa opinione è espressa con frequenza superiore alla media nelle fasce di età più bassa e intermedia e nella Svizzera tedesca. Al secondo posto viene la carta di debito (35%) seguita dalla carta di credito (14%).

In una prospettiva di più lungo periodo, per le persone interpellate l'utilizzo decrescente del contante non significa tuttavia che in avvenire esso potrebbe diventare superfluo. Una chiara maggioranza di esse (61%) desidera potervi fare ugualmente ricorso anche in futuro. Una frazione significativa (36%) afferma che non avrà più bisogno del contante per sé, ma ritiene che la sua disponibilità vada comunque assicurata, affinché sia possibile servirsene in caso di necessità. Solo il 3% si dice favorevole a un'abolizione del contante. Si può quindi presumere che per la popolazione in Svizzera la libertà di scelta oggi esistente fra il contante e gli strumenti alternativi riveste grande importanza anche in un'ottica futura.

Punti salienti

- Le limitazioni all'utilizzo di mezzi di pagamento hanno come esito il mancato perfezionamento della transazione solo molto di rado. Fondamentalmente la popolazione non si sente limitata nella scelta del mezzo di pagamento.
- Circa la metà delle persone intervistate ha vissuto nei dodici mesi precedenti al sondaggio una situazione in cui il mezzo di pagamento prescelto non è stato accettato o non era gradito. Inoltre, sempre circa la metà è stata confrontata a una situazione in cui la procedura di pagamento non ha funzionato a causa di un guasto tecnico.
- I mezzi di pagamento diversi dal contante sono soggetti a queste difficoltà relativamente più spesso. Nella maggior parte dei casi era a disposizione un mezzo di pagamento sostitutivo con il quale è stato comunque possibile eseguire il pagamento. In tali casi sovente le persone ripiegano sul contante.
- Malgrado il numero crescente di situazioni in cui l'accettazione del contante incontra limitazioni, la quasi totalità delle persone intervistate ritiene che in Svizzera essa sia soddisfacente.
- La grande maggioranza della popolazione (92%) è del parere che in Svizzera vi sia un numero sufficiente di punti di prelievo del contante. Nondimeno, una loro diminuzione, oppure un aumento delle commissioni sui prelievi, potrebbe indurre la popolazione a ridurre il proprio utilizzo del contante. Per quanto riguarda i punti di versamento si palesano già lacune, poiché in questo caso solo il 70% delle persone intervistate considera la situazione soddisfacente.

Affinché un pagamento possa andare a buon fine devono essere realizzati vari presupposti. Da un lato, occorre che il pagante sia in possesso del mezzo di pagamento necessario (cfr. capitolo 3). Dall'altro, il mezzo di pagamento prescelto dal pagante deve essere accettato dal beneficiario. Inoltre, l'infrastruttura tecnica che interviene nel processo di pagamento deve funzionare correttamente. Pertanto, l'accettazione del mezzo e l'affidabilità dell'infrastruttura sono i prerequisiti essenziali di una libera scelta secondo le preferenze personali (cfr. capitolo 4.3). Se questi presupposti non sono soddisfatti ne consegue una limitazione della scelta stessa, e la transazione non può essere eseguita nel modo desiderato o, nell'ipotesi peggiore, non può essere eseguita affatto (cfr. capitolo 5.1).

Il contante si differenzia dagli altri mezzi di pagamento in quanto il suo utilizzo implica che di volta in volta ne sia rinnovata la disponibilità. In un pagamento in contante il denaro è trasferito direttamente in forma fisica dal pagante al beneficiario. In un pagamento senza contante in cui il trasferimento del denaro avviene, per esempio, mediante una carta di debito, questa resta invece in possesso del pagante e può essere reimpiegata per nuovi pagamenti. La libertà di scegliere il contante quale mezzo di pagamento dipende quindi anche dalla possibilità di accedervi agevolmente (cfr. capitolo 5.2).

5.1 RESTRIZIONI NELLA SCELTA DEL MEZZO DI PAGAMENTO

5.1.1 LIMITAZIONI IN TERMINI DI ACCETTAZIONE

L'utilizzo di un mezzo di pagamento può risultare limitato se questo non è accettato o non è gradito dal beneficiario. Nel primo caso esso viene rifiutato e quindi il processo di pagamento non può aver luogo. Nel secondo il beneficiario esprime la sua riluttanza ad accettare il mezzo in questione o indica esplicitamente quale altro strumento preferisce. Quest'ultima situazione rappresenta anch'essa una limitazione dell'accettazione e, sebbene non renda di per sé impossibile il pagamento, può nondimeno far sì che la transazione non abbia luogo o che sia limitata la libertà di scelta del pagante.

Considerando gli ultimi dodici mesi il 47% delle persone interpellate afferma di aver vissuto almeno una volta una situazione in cui il mezzo di pagamento prescelto non è stato accettato o non era gradito (cfr. grafico 5.1)¹. Tuttavia, il 43% riferisce di aver comunque potuto regolare il pagamento con uno strumento sostitutivo. Nel complesso, quindi, soltanto il 3% delle persone ha sperimentato una situazione in cui il pagamento non ha potuto aver luogo. Pertanto, benché possano senz'altro sorgere problemi in ordine all'accettazione o al gradimento di un certo mezzo di pagamento, accade molto di rado che ciò impedisca la conclusione della transazione.

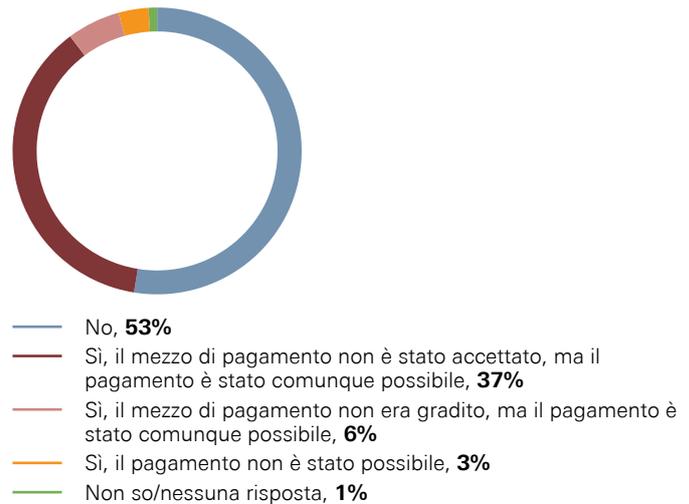
La maggioranza dei casi di non accettazione o non gradimento riguardava i mezzi di pagamento senza contante quali la carta di debito (48%), la carta di credito (22%) e le app di pagamento (16%). Poiché sono le persone più giovani a impiegare maggiormente le carte di debito e le app (cfr. capitolo 4), esse sono anche più spesso confrontate a limitazioni dell'accettazione. In rapporto alla frequenza di utilizzo, la carta di credito è il mezzo per il quale si riscontrano più situazioni di non accettazione o non gradimento. Ciò potrebbe essere dovuto al fatto che normalmente le carte di credito comportano un costo addizionale per il beneficiario. Il contante invece, specie in proporzione all'elevata quota di utilizzo, è di rado soggetto a limitazioni in termini di accettazione se paragonato agli strumenti alternativi.

Nondimeno, in confronto al 2017 e al 2020 si riscontra un calo nell'accettazione del contante. Mentre nel 2020 solo l'11% delle persone intervistate riferiva di aver vissuto una situazione di accettazione limitata, nel 2022 la percentuale è salita al 24%². Nella maggior parte di questi casi le persone ricordano che il contante non era stato accettato (19% non accettato, 5% non gradito). Riguardo al luogo, risulta che tale circostanza si è verificata principalmente in occasione della ristorazione fuori casa (32%), di fiere/festival/concerti (24%) o presso punti vendita generici (18%). Ciononostante, dal sondaggio emerge che la popolazione giudica soddisfacente il grado di accettazione del contante in Svizzera. Infatti, in risposta alla domanda concernente questo aspetto, nel 98% dei casi le persone interpellate affermano di essere in generale soddisfatte (86%) o piuttosto soddisfatte (13%).

Grafico 5.1

LIMITAZIONI ALL'ACCETTAZIONE

Quote in percentuale della base; secondo l'intervista personale



Domanda: «Negli ultimi dodici mesi ricorda una situazione in Svizzera in cui non ha potuto pagare con il mezzo di pagamento che avrebbe scelto perché questo non è stato accettato dal venditore o non era gradito?».
Base: tutte le persone intervistate (2022 unità).

Fonte: BNS.

1 Nel sondaggio 2022 la domanda concerne per la prima volta tutti i mezzi di pagamento. Di conseguenza, un confronto nel tempo è possibile unicamente per il denaro contante.

2 La formulazione della domanda è leggermente cambiata rispetto al precedente sondaggio. Mentre nel 2020 essa recitava: «Negli scorsi anni, fatta eccezione per il periodo del coronavirus, ha vissuto una situazione in Svizzera in cui non è stato possibile pagare in contante?», nel presente sondaggio era espressa come segue: «Negli ultimi dodici mesi ricorda una situazione in Svizzera in cui non ha potuto pagare in contante perché questo non era accettato dal venditore o non era gradito?». Non si può escludere che a causa della formulazione più dettagliata un maggior numero di persone si sia potuto ricordare di una tale situazione.

Grafico 5.2

PROBLEMI TECNICI

Quote in percentuale della base; secondo l'intervista personale



- No, **48%**
- Sì, ma il pagamento è stato comunque possibile, **44%**
- Sì, il pagamento non è stato possibile, **7%**
- Non so/nessuna risposta, **1%**

Domanda: «Negli ultimi dodici mesi ricorda una situazione in Svizzera in cui non ha potuto pagare, per motivi tecnici o a causa di un guasto tecnico, con il mezzo di pagamento che avrebbe scelto?».

Base: tutte le persone intervistate (2022 unità).

Fonte: BNS.

5.1.2 GUASTI TECNICI

Oltre ai problemi di accettazione, anche eventuali guasti tecnici, come ad esempio l'avaria di un terminale, di un sistema di cassa o di una app di pagamento, possono impedire una transazione o limitare la libertà di scelta. Il 52% delle persone intervistate è stata confrontata a una tale situazione nei dodici mesi precedenti al sondaggio. Tuttavia, il 44% di queste dichiara di aver potuto comunque effettuare il pagamento servendosi di uno strumento sostitutivo. Nel complesso il 7% delle persone si è trovato, nel periodo considerato, nella situazione in cui il regolamento non ha potuto aver luogo poiché un mezzo di pagamento non ha funzionato tecnicamente (cfr. grafico 5.2). In confronto ai problemi di accettazione descritti più sopra, i guasti tecnici paiono dunque costituire una limitazione maggiore nelle operazioni di pagamento, in quanto impediscono del tutto una transazione con frequenza più che doppia.

Analogamente ai problemi di accettazione, i guasti tecnici concernono soprattutto i mezzi di pagamento diversi dal contante, benché in linea di principio essi possano interessare anche i pagamenti in contante, per esempio a causa di un'avaria del sistema di cassa. Nelle situazioni in cui un mezzo di pagamento non ha funzionato, si è trattato principalmente di una carta di debito (52%), di una app di pagamento (22%) e di una carta di credito (17%). In rapporto alla loro frequenza di utilizzo le app di pagamento sono lo strumento più sovente soggetto a problemi tecnici.

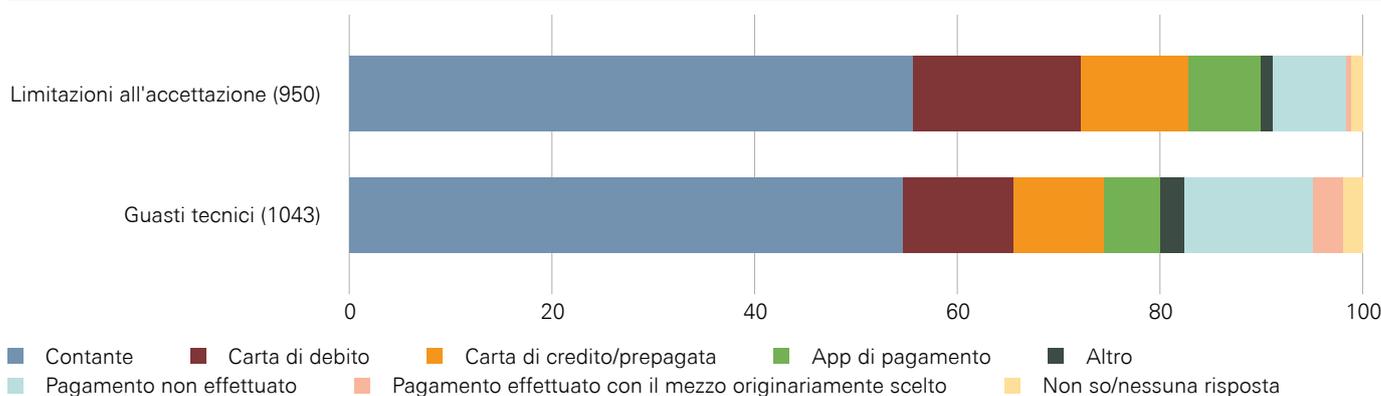
5.1.3 MEZZI DI PAGAMENTO SOSTITUTIVI NEL CASO DI RESTRIZIONI

Poiché spesso le persone dispongono di più mezzi di pagamento, risultano rare le situazioni in cui una limitata accettazione o un guasto tecnico hanno reso impossibile il perfezionamento della transazione. Nella maggior parte dei casi è stato il contante a essere impiegato come sostituto. Infatti, nel 56% dei casi di non accettazione o non gradimento, e nel 55% dei casi di guasto tecnico,

Grafico 5.3

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

Quote in percentuale della rispettiva base; secondo l'intervista personale



Domanda: «Ha potuto effettuare il pagamento con un mezzo diverso? Se sì, con quale?».

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

Fonte: BNS.

il pagamento ha potuto comunque essere regolato con il ricorso al contante (cfr. grafico 5.3). L'importanza del contante è inoltre evidenziata dal fatto che relativamente spesso la transazione non è stata conclusa quando era il contante stesso a incontrare problemi di accettazione o di disfunzione tecnica. In tali situazioni sovente non era a disposizione alcun mezzo di pagamento alternativo.

5.1.4 SINTESI

Le limitazioni nell'impiego dei mezzi di pagamento solo di rado hanno come conseguenza che la transazione non possa essere perfezionata, sebbene la metà della popolazione abbia vissuto situazioni in cui, a causa di limitazioni nell'accettazione o di guasti tecnici, non è stato possibile impiegare il mezzo di pagamento desiderato. Nella maggioranza dei casi il pagamento ha potuto comunque essere eseguito grazie al possesso di più strumenti. Nel confronto fra il contante e i mezzi alternativi, appare che questi ultimi incontrano più spesso limitazioni e che in particolare il contante è frequentemente impiegato come sostituto. Tuttavia, si può parlare di una limitazione puntuale della libertà di scelta allorché il pagamento è stato possibile soltanto con il ricorso a uno strumento diverso da quello prescelto. Nel complesso la libera scelta nell'utilizzo dei mezzi di pagamento non sembra però essere minacciata, giacché il 95% delle persone interpellate afferma di sentirsi sostanzialmente non limitato nella facoltà di scelta.

5.2 INFRASTRUTTURA DI GESTIONE DEL CONTANTE

Come accennato nell'introduzione di questo capitolo, diversamente dai mezzi di pagamento come la carta di debito o la carta di credito, il contante si caratterizza per il fatto che occorre rinnovarne regolarmente la scorta. Il suo impiego come mezzo di pagamento presuppone quindi un'infrastruttura che consenta un accesso agevole a esso.

Nel capitolo 3 è già stato descritto presso quali fonti e con quale frequenza le persone intervistate si provvedono di contante. La stragrande maggioranza di esse (92%) è dell'opinione che vi siano sufficienti possibilità di prelievo del contante (cfr. grafico 5.4). Tale giudizio vale a prescindere dalla frequenza di utilizzo individuale del numerario: è di questo parere il 93% dei paganti in contante e il 92% dei paganti non in contante. Si osservano leggere differenze fra le regioni linguistiche. Infatti, nella Svizzera romanda la quota delle persone convinte che sussistano sufficienti punti di erogazione del contante risulta un po' inferiore (87%).

Mentre dal lato del prelievo le persone intervistate sono quindi fondamentalmente soddisfatte delle possibilità esistenti, dal lato del versamento il grado di soddisfazione appare nettamente inferiore. In effetti, soltanto il 70% di esse giudica che siano offerte sufficienti possibilità di versare contante sul proprio conto o di regolare con questo mezzo il pagamento di fatture. Un quinto (21%) esprime il parere che tali opportunità sono insufficienti³.

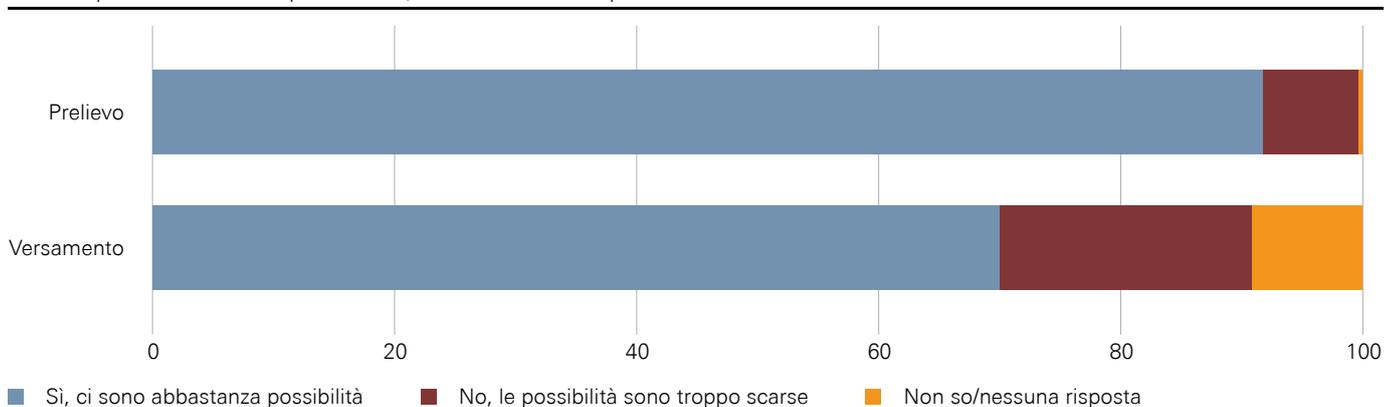
La quota delle persone intervistate secondo le quali esistono sufficienti possibilità di prelievo non è cambiata rispetto al precedente sondaggio (2020: 92%). Tuttavia, un terzo ritiene che il numero dei punti di prelievo sia diminuito. Sembra quindi che finora tale ridimensionamento non abbia influito negativamente sul grado di soddisfazione della popolazione. Ciò si spiega presumibilmente con il mutare delle preferenze riguardo ai mezzi di pagamento (cfr. capitolo 4.3) e con il fatto che, malgrado il leggero diradamento, la rete di distributori esistente continua a offrire un buon accesso.

³ Il 9% delle persone interpellate non sapeva rispondere o non ha fornito alcuna risposta a questo riguardo. La spiegazione può essere che questa parte della popolazione non utilizza mai il servizio di versamento e che quindi non è in grado di esprimersi in proposito. Nel caso dei prelievi di contante soltanto lo 0,34% non ha saputo dare una risposta.

Grafico 5.4

SODDISFAZIONE RELATIVA ALL'INFRASTRUTTURA DI GESTIONE DEL CONTANTE

Quote in percentuale della rispettiva base; secondo l'intervista personale



Domanda: «Secondo lei esistono sufficienti possibilità di prelievo, versamento o pagamento in contante delle fatture?».

Base: persone intervistate che dispongono di un conto bancario o postale (2015 unità).

Fonte: BNS.

Che in Svizzera la rete dei punti di erogazione del contante mantenga ancora un'elevata densità è confermato dalle risposte relative al grado di difficoltà legato ai prelievi di numerario. In effetti, la grande maggioranza delle persone (92%) riferisce che l'accesso al punto di prelievo utilizzato regolarmente è poco difficoltoso. Tra l'altro non sono riscontrabili differenze significative fra le regioni linguistiche o i tipi di insediamento. Ciò sta a indicare che attualmente in Svizzera è a disposizione un'infrastruttura adeguata indipendentemente dal luogo di residenza.

Nondimeno, un'ulteriore diminuzione del numero dei punti di prelievo potrebbe avere un impatto negativo sulle abitudini di pagamento e in particolare sulla libertà di scelta del mezzo. Il 28% delle persone intervistate afferma che, in risposta a una soppressione del punto di prelievo abituale, ridurrebbe il proprio utilizzo del contante. Le restanti persone farebbero ricorso a un altro punto senza modificare le proprie abitudini di pagamento (43%) oppure preleverebbero contante con minore frequenza, ma per più grandi importi (25%). È degno di nota che a cambiare maggiormente le proprie abitudini sarebbe la classe di età più bassa: il 39% delle persone di età compresa fra 15 e 34 anni ridurrebbe l'utilizzo del contante. Oltre al ridimensionamento dell'infrastruttura, anche un aumento delle commissioni sui prelievi potrebbe influire sul comportamento di pagamento. Di fronte a detto incremento⁴, più di un terzo della popolazione (36%) limiterebbe il ricorso al contante, a vantaggio degli strumenti alternativi. Ciò implicherebbe dunque ripercussioni ancora più rilevanti sull'impiego del contante rispetto a una diminuzione dei punti di prelievo. Anche in questo caso sarebbero le persone più giovani a mostrare una reazione superiore alla media (43%).

⁴ L'entità della commissione per prelievo è stata scelta a caso in ciascuna intervista fra 1, 3 e 5 franchi.

Punti salienti

- La quasi totalità delle persone intervistate possiede una carta di pagamento con funzione senza contatto, il cui utilizzo si è parimenti saldamente affermato.
- Con l'introduzione della carta di debito abilitata all'uso online, le possibilità di impiego delle carte di debito e di credito sono diventate molto simili. La funzionalità online della carta di debito viene utilizzata già relativamente spesso per nuovi casi d'uso come il pagamento di acquisti in rete o la memorizzazione nelle app di pagamento. Per il futuro le persone intervistate si aspettano che la nuova carta di debito sarà utilizzata leggermente più spesso della carta di credito.
- Si constata inoltre un'elevata crescita nel tasso di possesso e utilizzo nonché nel grado di notorietà delle app di pagamento, che continuano ad essere sempre più impiegate soprattutto nei pagamenti alle casse dei negozi e per gli acquisti online, sostituendo sia il contante, sia altri mezzi alternativi.
- L'introduzione della fattura QR consente il pagamento di fatture tramite scansione di un codice QR. Questa nuova funzionalità è ampiamente utilizzata dalla popolazione.

Anche nel 2022 le carte di pagamento figurano fra gli strumenti più usati e sono adoperate per quasi la metà di tutte le transazioni non regolari. La funzione senza contatto svolge un ruolo importante nell'utilizzo delle carte di pagamento e la popolazione domiciliata in Svizzera vi ricorre ampiamente. Al contempo, con l'introduzione della carta di debito abilitata all'uso online le possibilità di impiego delle carte di debito e di credito sono diventate pressoché le stesse. A differenza della precedente carta di debito, quella dotata di funzionalità online consente di effettuare acquisti su Internet e può essere memorizzata nelle app di pagamento. Sebbene le quote di utilizzo delle carte di pagamento siano pressoché stabili dal 2020, l'introduzione della nuova carta di debito potrebbe determinare una ridefinizione delle stesse (cfr. capitolo 6.1). Inoltre, come già nel sondaggio del 2020, le app di pagamento si dimostrano un importante fattore per le dinamiche di impiego nel mercato degli strumenti di pagamento. Con una quota per numero di transazioni pari all'11%, le app vengono ormai utilizzate con frequenza simile a quella delle carte di credito (cfr. capitolo 6.2). Nell'ambito della fatturazione, l'introduzione del codice QR consente una maggiore comodità di trasferimento dei dati di pagamento all'online banking. Tuttavia, considerato che è possibile continuare a riportarli manualmente, ci si chiede in quale misura la nuova funzionalità QR sia effettivamente già utilizzata (cfr. capitolo 6.3).

6.1 SVILUPPI NEL MERCATO DELLE CARTE DI PAGAMENTO

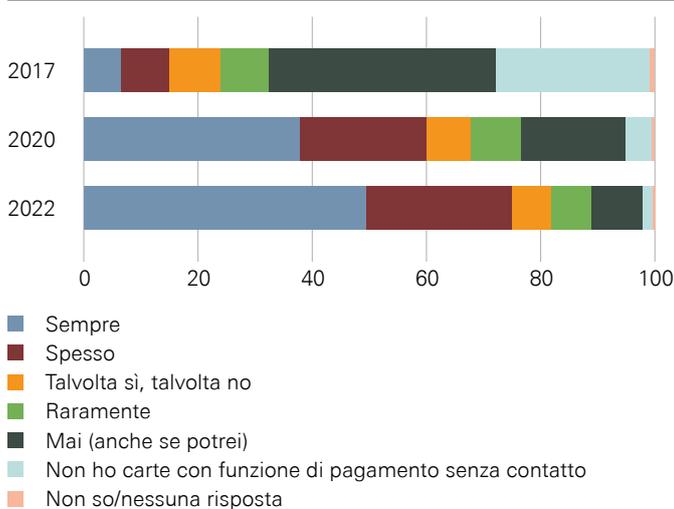
6.1.1 PAGAMENTI SENZA CONTATTO CON CARTA

L'opzione di pagamento senza contatto risulta oggi ampiamente diffusa in Svizzera. Ancora solo il 2% delle persone interpellate indica infatti di non disporre di una carta con funzione senza contatto. Perciò, il ricorso a tale funzione è ormai determinato soltanto in misura esigua dalla sua disponibilità e in gran parte invece dalle abitudini di pagamento degli utenti. In base a una valutazione soggettiva, il 75% delle persone intervistate che sono in possesso di una carta di debito o di credito si avvale sempre o spesso della funzione senza contatto (cfr. grafico 6.1). Rispetto ai risultati del 2017 (15%) e del 2020 (60%), ciò rappresenta un ulteriore incremento. Per sua natura l'impiego della funzione senza contatto ha rilevanza solo nell'ambito dei pagamenti non regolari presso punti vendita fisici, ad esempio alle casse dei negozi. Secondo il diario dei pagamenti, per questo tipo di transazioni viene utilizzata la modalità senza contatto nel 75% dei casi (2020: 65%). Un aumento più netto risulta dall'analisi

Grafico 6.1

IMPIEGO DELLA FUNZIONE SENZA CONTATTO

Quote in percentuale della rispettiva base; secondo l'intervista personale



Domanda: «Quando paga con la carta, con quale frequenza usa la funzione di pagamento senza contatto?».

Base: persone intervistate che possiedono una carta di debito o di credito (2022: 1979 unità; 2020: 2062 unità; 2017: 1843 unità).

Fonte: BNS.

della quota in termini di valore: se nel 2020 il 48% degli importi dei pagamenti non regolari era saldato senza contatto, nel 2022 tale percentuale aveva raggiunto il 64%, e ciò per effetto del crescente impiego di tale funzione anche per il regolamento di somme più elevate.

Motivi favorevoli e contrari all'impiego della funzione senza contatto

Tra gli elementi principali a favore dell'utilizzo della funzione senza contatto continuano a figurare, come già nel 2017 e nel 2020, i fattori rapidità (57%) e praticità (49%). Rispetto al 2020, nell'ultimo sondaggio le ragioni legate all'igiene sono indicate molto più raramente (2022: 7%; 2020: 28%), probabilmente per via dell'affievolirsi della pandemia da coronavirus. Fra i motivi più frequenti del mancato utilizzo della funzione senza contatto rientrano, oltre che l'abitudine (35%), anche la scarsa fiducia nella tecnologia (27%) e i timori di frode (22%). Il poco interesse verso la nuova tecnologia, che nel 2020 era ancora un fattore importante, è menzionato solo raramente (2022: 9%; 2020: 21%).

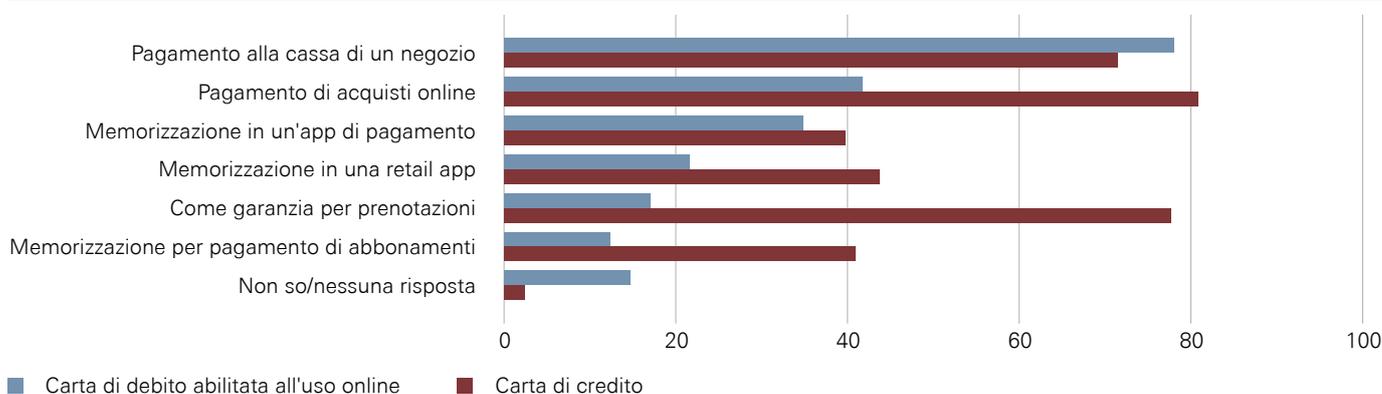
6.1.2 CARTA DI DEBITO ABILITATA ALL'USO ONLINE

Le carte di debito abilitate all'uso online possono essere utilizzate anche in circostanze in cui prima occorreva una carta di credito. Mentre l'impiego della carta di debito tradizionale è limitato perlopiù ai punti vendita fisici, la carta di credito può essere adoperata ad esempio anche nell'e-commerce, memorizzata nelle app di pagamento o indicata nelle prenotazioni. L'introduzione della funzionalità online della carta di debito consente di ampliarne l'impiego anche a questi casi d'uso (a seconda dell'emittente), e in tal senso carta di debito e di credito diventano dunque simili. Tuttavia, nel caso della prima l'importo da pagare continua ad essere addebitato direttamente sul conto del titolare della carta, mentre nel caso della seconda viene concesso un credito a breve termine. La disponibilità di carte di debito abilitate all'uso online è già relativamente alta; la carta di debito del 62%

Grafico 6.2

IMPIEGO DELLA CARTA DI DEBITO ABILITATA ALL'USO ONLINE O DELLA CARTA DI CREDITO

Quote in percentuale della rispettiva base (più risposte possibili); secondo l'intervista personale



Domanda: «Per quali dei seguenti scopi ha già utilizzato una carta di debito abilitata all'uso online o una carta di credito?».

Base: persone intervistate che possiedono una carta di debito abilitata all'uso online e una carta di credito (868 unità).

Fonte: BNS.

delle persone intervistate che ne possiedono una dispone della nuova funzionalità¹.

Utilizzo di carte di debito e di credito per caso d'uso

Le carte di debito abilitate all'uso online e le carte di credito sono spesso impiegate alle casse dei negozi: tra le persone interpellate che dispongono di entrambe, il 78% vi ha già utilizzato la carta di debito con funzionalità online e il 71% la carta di credito (cfr. grafico 6.2). Differenze maggiori si rilevano per i casi d'uso che erano appannaggio della carta di credito prima dell'introduzione della nuova carta di debito. Ad esempio, per gli acquisti online, fra coloro che sono in possesso di entrambe le carte l'86% ha impiegato la carta di credito e solo il 42% la carta di debito. Dal sondaggio emerge che per i casi d'uso in cui fino a poco tempo fa era possibile adoperare esclusivamente la carta di credito si continua a utilizzare prevalentemente tale carta. Fa eccezione la memorizzazione in un'app di pagamento: in questo caso la carta di debito abilitata all'uso online e la carta di credito sono già impiegate pressoché con la stessa frequenza (rispettivamente 35% e 40%).

Impiego futuro delle carte di pagamento

Sostanzialmente la carta di debito abilitata all'uso online e la carta di credito coprono gli stessi casi d'uso e si differenziano principalmente attraverso l'addebito diretto o invece differito sul conto bancario. Ci si chiede dunque se le persone che dispongono di entrambe le carte intendano in futuro impiegare maggiormente uno dei due mezzi di pagamento. Il 47% di loro indica di voler pagare prossimamente ancora solo o più di frequente con la carta di debito e il 30% ancora solo o più di frequente con la carta di credito. Soltanto il 17% non ha intenzione di adeguare le proprie abitudini di pagamento. In seguito all'introduzione della funzionalità online della carta di debito si delinea quindi una tendenza a un maggiore utilizzo di soltanto uno dei due mezzi di pagamento, con una propensione più marcata verso la carta di debito. Le ragioni principali a sostegno di una futura preferenza per la carta di debito abilitata all'uso online consistono nell'addebito diretto dell'importo sul conto (35%) e nelle commissioni inferiori (28%). A favore del maggior utilizzo della carta di credito depongono invece l'abitudine (33%) e i programmi bonus più allettanti (21%) secondo le persone interpellate.

6.2 APP DI PAGAMENTO

Le app di pagamento, che consentono di effettuare transazioni con lo smartphone, possono essere adoperate in molteplici casi d'uso. Ad esempio sono utilizzate alle casse dei negozi e per gli acquisti online, ma anche presso luoghi di pagamento per i quali in precedenza spesso non era disponibile l'accesso all'infrastruttura del circuito dei pagamenti senza contante, quali i negozi in fattoria, i distributori automatici e i parchimetri. Inoltre, le app di pagamento come Twint permettono di inviare denaro a privati. Una transazione via app si fonda di regola su un bonifico (in caso di collegamento a un conto), su un pagamento mediante carta di credito o carta di debito abilitata all'uso online (in caso di memorizzazione di una carta di pagamento) o su un pagamento con moneta elettronica (in caso di utilizzo di un'app o di una carta prepagata).

Diffusione e utilizzo delle app di pagamento

Il grado di notorietà nonché il tasso di possesso e di utilizzo delle app di pagamento hanno continuato a crescere fortemente dal 2020. Secondo le interviste, il 68% delle persone interpellate possiede un'app di pagamento (2020: 48%) e, nell'ambito di una domanda aperta, l'81% indica spontaneamente tali app fra i mezzi di pagamento senza contante conosciuti (2020: 69%). Per la prima volta le app di pagamento risultano essere lo strumento alternativo al contante più citato in assenza di opzioni di risposta, prima delle carte di debito e di credito. Per i pagamenti non regolari, la quota di impiego delle app è pari all'11% (2020: 5%) in termini di transazioni e all'8% (2020: 4%) in termini di valore. Pertanto, il loro utilizzo è circa raddoppiato nel giro di due anni.

In particolare, le persone intervistate si avvalgono soprattutto dell'app di pagamento Twint, la soluzione svizzera che con una quota del 78% fra tutte quelle installate da chi ha partecipato al sondaggio va nettamente per la maggiore, come già riscontrato nel 2020 (77%). Altre, quali Apple Pay o Google Pay, si attestano su livelli decisamente inferiori. Emerge inoltre che le app di pagamento sono collegate quasi con la stessa frequenza a un conto (45%; 2020: 61%) oppure a una carta di credito o di debito con funzionalità online (44%; 2020: 28%), mentre soltanto il 10% (2020: 10%) è basato sulla modalità prepagata con moneta elettronica (cfr. grafico 6.3)². L'incremento della quota relativa alle carte è in parte riconducibile al fatto che il numero dei mezzi di pagamento registrati in media per app è aumentato dell'8% rispetto al sondaggio del 2020 (2022: 1,13; 2020: 1,05), pressoché esclusivamente in seguito alla memorizzazione di carte di pagamento aggiuntive. Inoltre, con l'introduzione della funzionalità online, fra le carte che possono essere registrate nelle app si aggiunge ora alla carta di credito anche quella di debito. Il capitolo 6.1.2 illustra come

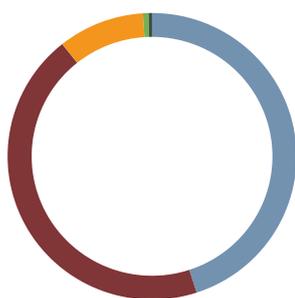
¹ Il passaggio dalla carta di debito tradizionale a quella con funzionalità online avviene tramite l'istituto finanziario emittente della carta.

² Nel rapporto del sondaggio 2020 tali valori non sono stati presentati correttamente.

Grafico 6.3

MEZZI DI PAGAMENTO ASSOCIATI AD APP DI PAGAMENTO

Quote in percentuale della base; secondo le indicazioni sul possesso dei vari mezzi di pagamento



- Conto bancario, **45%**
- Tutte le carte di pagamento, **44%**
- Moneta elettronica, **10%**
- Altro, **1%**
- Non so/nessuna risposta, **0%**

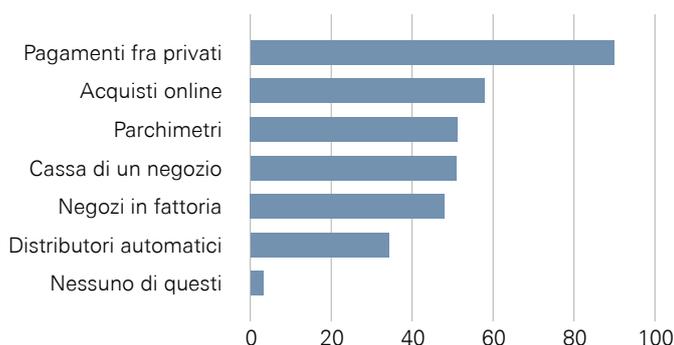
Base: tutte le app di pagamento registrate in possesso delle persone intervistate (1361 unità con 1938 app di pagamento).

Fonte: BNS.

Grafico 6.4

CASI D'USO DELLE APP DI PAGAMENTO

Quote in percentuale della base (più risposte possibili); secondo l'intervista personale



Domanda: «Utilizza app di pagamento nei seguenti luoghi/casi?».

Base: persone intervistate che possiedono e utilizzano app di pagamento (1372 unità).

Fonte: BNS.

la frequenza di utilizzo delle due carte a questo riguardo sia già simile.

Casi d'uso delle app di pagamento

Secondo le interviste, tra le persone in possesso di un'app di pagamento il 90% la utilizza per transazioni fra privati (2020: 85%), il 58% per acquisti online (2020: 48%) e il 51% alle casse dei negozi (2020: 44%; cfr. grafico 6.4). I pagamenti fra privati restano dunque il motivo principale per cui vengono impiegate le app di pagamento³, ma al contempo queste acquisiscono sempre più rilevanza anche presso punti vendita fisici e virtuali. Costituiscono ulteriori casi d'uso i luoghi di pagamento per i quali prima dell'avvento delle app era disponibile l'accesso all'infrastruttura del circuito dei pagamenti senza contante solo in misura limitata, come parchimetri (51%), negozi in fattoria e campi di fiori (48%) nonché distributori automatici (34%).

Soprattutto in questi tre casi e per i pagamenti fra privati le app sostituiscono spesso il numerario. Ad esempio, il 98% delle persone interpellate ha indicato che prima di ricorrere alle app di pagamento si avvaleva perlopiù del contante presso i negozi in fattoria e i campi di fiori. Per gli acquisti online, invece, le app di pagamento sostituiscono altri mezzi alternativi (cfr. grafico 6.5): il 63% delle persone intervistate, per esempio, utilizzava in precedenza prevalentemente carte di credito e prepagate. Alle casse dei negozi – il luogo di pagamento con il maggior numero di transazioni (cfr. capitolo 4) – le app di pagamento sostituiscono sia il contante che le carte di debito (rispettivamente nel 44% e 45% dei casi).

Motivi favorevoli e contrari all'impiego delle app di pagamento

I motivi favorevoli e contrari all'impiego delle app non sono cambiati molto dal sondaggio del 2020. Come motivo principale la maggioranza (68%) continua a citare la praticità e la rapidità della transazione. Fortemente legate alla semplicità d'uso, queste caratteristiche hanno acquisito ulteriore importanza rispetto al 2020 (57%). L'11% sottolinea inoltre l'aspetto della comodità, in quanto lo smartphone e quindi l'app si recano sempre con sé (2020: 14%). Sono altresì indicati come motivazioni i casi d'uso menzionati nel paragrafo precedente: il 19% (2020: 22%) delle persone interpellate afferma di utilizzare un'app poiché nella propria cerchia di conoscenze personali vengono saldati in questo modo i debiti reciproci (per esempio dopo una cena di gruppo al ristorante) e il 9% (2020: 11%) impiega le app di pagamento in situazioni in cui in precedenza era richiesto l'importo esatto in contante (ad esempio in caso di pagamenti presso distributori automatici, parchimetri e fra privati). Come ulteriore motivo a favore del loro utilizzo viene infine citato il rapido trasferimento del denaro dal pagante al destinatario (2022: 11%; 2020: 13%).

³ Attualmente è possibile effettuare pagamenti fra privati via app soltanto tramite Twint.

I timori per la sicurezza restano un importante motivo, anche se di rilevanza decrescente, che deprime a sfavore del loro possesso e impiego: il 17% (2020: 21%) delle persone intervistate che non hanno installato nessuna app di pagamento teme di incorrere in perdite monetarie e un ulteriore 17% (2020: 20%) esprime preoccupazione per quanto concerne la protezione dei dati. La ragione principale contro il possesso e l'utilizzo delle app di pagamento risulta essere però l'abitudine e il poco interesse verso questa tecnologia (24%) – motivo citato nel sondaggio del 2020 in misura pressoché irrilevante (2%). Inoltre, il 14% delle persone (2020: 16%) che non hanno app ritiene che siano complicate e poco pratiche, e il 13% (2020: 13%) indica di non utilizzarle perché non possiede uno smartphone oppure ne ha uno troppo vecchio. Infine, l'11% (2020: 20%) dichiara che queste app non offrono alcun valore aggiunto o di poter soddisfare le proprie esigenze con altri mezzi di pagamento.

6.3 FATTURA QR

In Svizzera le fatture dotate di codice QR sono in circolazione già dal 2020. A partire dall'ottobre 2022 queste hanno rimpiazzato definitivamente le polizze di versamento che da allora non sono più accettate. Sia le istituzioni finanziarie che gli emittenti di fatture hanno dovuto quindi adeguare i processi di allestimento e regolamento delle stesse. Il passaggio alla fattura QR rappresenta un'ulteriore opzione di pagamento, il quale viene eseguito tramite scansione del codice⁴. A tale funzionalità ha già fatto ricorso il 72% delle persone intervistate tramite online banking o Twint⁵. In alternativa queste fatture possono essere ancora pagate in modo tradizionale e poco meno di un quinto (18%) trascrive talvolta o sempre in modo manuale i dati della fattura nell'online banking. Il 12%, infine, esegue i pagamenti presso una filiale bancaria o postale.

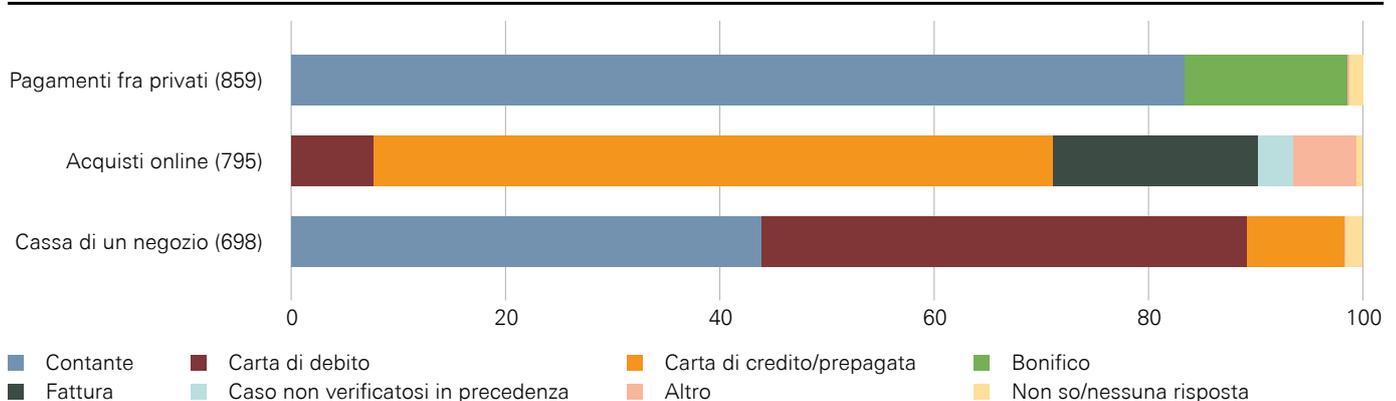
⁴ Alcune istituzioni finanziarie consentivano alla clientela di scansionare le informazioni di pagamento sulla polizza di versamento già prima dell'introduzione della fattura QR.

⁵ Al momento Twint è l'unica app che supporta il pagamento di fatture QR.

Grafico 6.5

MEZZI DI PAGAMENTO SOSTITUITI DA APP DI PAGAMENTO

Quote in percentuale della rispettiva base; secondo l'intervista personale



Domanda: «Come pagava prima in quei casi per cui oggi utilizza una app di pagamento?».

Base: persone intervistate che utilizzano app di pagamento nei casi menzionati (cfr. denominazione delle barre).

Fonte: BNS.

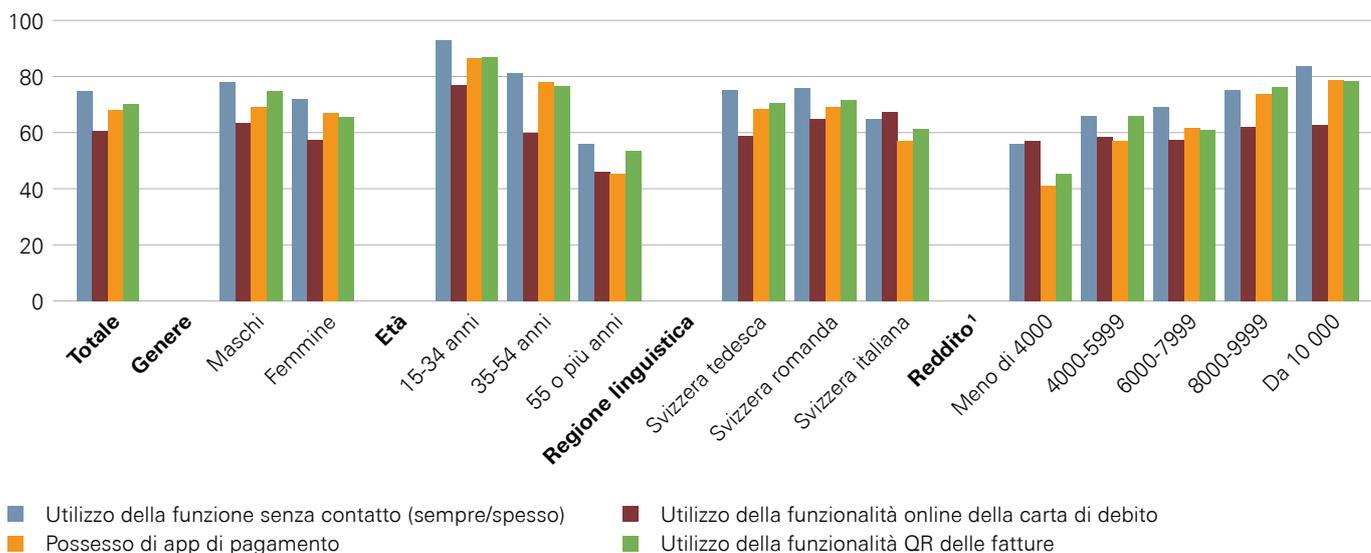
6.4 CLASSIFICAZIONE SOCIODEMOGRAFICA

Come già rilevato nel sondaggio del 2020 le differenze sociodemografiche incidono sull'utilizzo delle innovazioni nel circuito dei pagamenti senza contante. Esse sono particolarmente pronunciate tra le diverse fasce di età (cfr. grafico 6.6): le persone appartenenti ai due gruppi più giovani, infatti, impiegano nettamente più spesso la funzione senza contatto della carta e possiedono molto più di frequente un'app di pagamento. Anche le recenti innovazioni, quali la funzionalità online della carta di debito o la funzionalità QR delle fatture, sono utilizzate maggiormente dalle persone più giovani. Se si considerano tutte le innovazioni relative al circuito dei pagamenti senza contante emerge che queste vengono adoperate soprattutto da utenti di sesso maschile, dalle generazioni più giovani, e invece – eccezion fatta per la funzionalità online della carta di debito – meno dalla popolazione domiciliata nella Svizzera italiana. Per quanto riguarda il possesso delle app di pagamento e l'impiego della funzione senza contatto, questi risultano maggiori fra le persone appartenenti alle classi di reddito più elevate, come già nel sondaggio del 2020. Se si osserva il ricorso alle più recenti innovazioni (funzionalità online della carta di debito e funzionalità QR) non si riconosce invece alcuno schema riconducibile alla diversa situazione reddituale delle persone interpellate.

Grafico 6.6

MEZZI DI PAGAMENTO INDOTTI DALL'INNOVAZIONE, PER GRUPPO SOCIODEMOGRAFICO

Quote in percentuale della rispettiva base; secondo l'intervista personale



Base: nel caso delle app di pagamento, tutte le persone intervistate; negli altri casi, le persone intervistate che possiedono il corrispondente mezzo di pagamento.

1 Reddito lordo mensile in franchi dell'economia domestica delle persone intervistate.

Fonte: BNS.

Indicazioni metodologiche

Le persone partecipanti al Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati sono state intervistate nel periodo intercorrente tra inizio agosto e metà novembre 2022. Per la selezione è stata utilizzata la base di campionamento dell'Ufficio federale di statistica (UST) per le rilevazioni relative a persone ed economie domestiche (SRPH). Essa è composta da dati provenienti dai registri comunali e cantonali degli abitanti, aggiornati a cadenza trimestrale. Per il Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati 2022 è stato estratto un campione casuale stratificato secondo le caratteristiche regione linguistica, genere e fascia di età.

La maggior parte delle interviste personali, comprendenti circa 200 domande ciascuna, sono state condotte sotto forma di interviste telefoniche assistite da computer (Computer Assisted Telephone Interview, CATI)¹. La compilazione del diario dei pagamenti (seconda parte del sondaggio) poteva essere eseguita online (con accesso tramite browser) o su carta. Tre quarti delle persone intervistate hanno optato per il diario digitale, accessibile da dispositivi abilitati alla navigazione in Internet (personal computer, notebook, smartphone, ecc.). Per la compilazione su carta, invece, oltre al diario in formato fisico è stato fornito anche un piccolo taccuino in cui annotare via via i pagamenti effettuati.

Concluso il periodo di rilevazione, i partecipanti hanno ricevuto un compenso pari a 100 franchi. Allegato alla lettera di ringraziamento vi era inoltre un pacchetto di frammenti di banconote ritirate dalla circolazione. Per indagini che richiedono un dispendio di tempo simile, si tratta di un compenso adeguato e in linea con il mercato.

Durante il lavoro sul campo sono state intervistate complessivamente 2260 persone, di cui 2036 hanno compilato interamente il diario dei pagamenti. L'alto tasso di risposta dell'89% è riconducibile a diversi fattori: primo, le persone sono state sollecitate per telefono o via e-mail a compilare il diario; secondo, il compenso è stato versato soltanto dopo la consegna del diario interamente compilato.

Al termine della rilevazione, Demo SCOPE ha proceduto a una revisione dei dati, a garanzia dell'eliminazione dalla banca dati di interviste non conformi ai criteri prestabiliti o con un tasso di rifiuto nelle risposte troppo elevato. In più, solo le interviste per le quali era disponibile un diario compilato hanno potuto essere prese in considerazione. Dalla banca dati sono stati rimossi 14 diari, pervenuti a Demo SCOPE una volta finito il periodo di lavoro sul campo. Nel complesso, in questo modo sono stati eliminati 238 record e nella valutazione sono confluiti complessivamente 2022 set di dati corretti (intervista e diario). È stata inoltre verificata la plausibilità di tutte le annotazioni contenute nei diari al fine di individuare e tralasciare eventuali inesattezze o sviste.

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. Per la ponderazione è stata utilizzata una procedura di aggiustamento («redressment procedure»). Concretamente, l'insieme delle interviste e dei diari è stato ponderato relativamente alle dimensioni regione linguistica, età e genere, secondo la loro quota effettiva nella popolazione complessiva. Tutte le indicazioni contenute nel rapporto relative a numero di persone, numero delle transazioni e ammontare totale di queste ultime rappresentano somme ponderate.

¹ Solamente in tre casi l'intervista è stata condotta «faccia a faccia» a domicilio, su richiesta stessa delle persone.

Distribuzione del campione per gruppi sociodemografici

GRUPPI SOCIODEMOGRAFICI

	Numero di unità	Descrizione
Totale		
Tutte le persone intervistate	2022	dimensione del campione depurato comprendente tutte le persone intervistate
Genere		
Maschi	1000	partecipanti di genere maschile al Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati
Femmine	1022	partecipanti di genere femminile al Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati
Età		
15-34 anni	571	persone intervistate di età compresa fra 15 e 34 anni
35-54 anni	675	persone intervistate di età compresa fra 35 e 54 anni
55 o più anni	775	persone intervistate di età pari ad almeno 55 anni
Regione linguistica¹		
Svizzera tedesca	1432	persone intervistate con domicilio nella Svizzera di lingua tedesca
Svizzera romanda	497	persone intervistate con domicilio nella Svizzera di lingua francese
Svizzera italiana	93	persone intervistate con domicilio nella Svizzera di lingua italiana
Tipo di insediamento²		
Città	1226	persone intervistate con domicilio della categoria «centri urbani»
Agglomerazione	479	persone intervistate con domicilio della categoria «aree sotto l'influenza dei centri urbani»
Campagna	317	persone intervistate con domicilio della categoria «aree al di fuori dell'influenza dei centri urbani»
Livello di istruzione³		
Livello terziario	1008	persone intervistate con titolo di studio più elevato: SUP, STS, scuola superiore di economia, alta scuola pedagogica, università o politecnico federale
Livello secondario II	854	persone intervistate con titolo di studio più elevato: scuola media superiore, maturità professionale (SMP) o liceo
Scuola dell'obbligo	159	persone intervistate con titolo di studio più elevato: scuola elementare, scuola media o nessuna formazione
Reddito		
Meno di 4000 franchi	204	persone intervistate con reddito lordo mensile dell'economia domestica inferiore a 4000 franchi
4000-5999 franchi	278	persone intervistate con reddito lordo mensile dell'economia domestica tra 4000 e 5999 franchi
6000-7999 franchi	339	persone intervistate con reddito lordo mensile dell'economia domestica tra 6000 e 7999 franchi
8000-9999 franchi	286	persone intervistate con reddito lordo mensile dell'economia domestica tra 8000 e 9999 franchi
Da 10 000 franchi	779	persone intervistate con reddito lordo mensile dell'economia domestica di almeno 10 000 franchi
Condizione professionale		
Occupato/a	1314	persone intervistate con un'occupazione (a tempo pieno o parziale e lavoratori indipendenti)
Disoccupato/a	35	persone intervistate (temporaneamente) senza occupazione
In formazione	161	persone intervistate in formazione o apprendistato
Pensionato/a	457	persone intervistate in pensione o che beneficiano di una rendita

1 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): www.bfs.admin.ch, Trovare statistiche/Statistica delle regioni/Atlanti/Atlante statistico della Svizzera/Statatlas Suisse 00 - Niveaux géographiques de la Suisse/Régions d'analyse/Régions linguistiques 2020/Etat 2022/Communes. 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».

2 La suddivisione dei tipi di insediamento si basa sulla tipologia territoriale secondo l'UST (in francese e tedesco): www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/themes-transversaux/analyses-spatiales/niveaux-geographiques/typologies-territoriales.html.

3 A causa di informazioni mancanti circa il livello di istruzione, il reddito e la condizione professionale o per via di arrotondamenti, non necessariamente la somma delle unità dei singoli gruppi sociodemografici corrisponde al totale.

Fonte: BNS.

Addebito diretto (LSV)	Procedura di pagamento per l'autorizzazione e il saldo di importi fatturati. L'emittente della fattura (beneficiario del pagamento) attinge il relativo importo direttamente dal conto per il quale ha ricevuto dal debitore un'autorizzazione di addebito.
Altre carte di pagamento	Carte di esercenti con funzione di pagamento (ad esempio di stazioni di servizio o imprese del commercio al dettaglio) nonché carte prepagate che possono essere utilizzate soltanto presso singoli esercenti (per esempio carte regalo) o soltanto limitatamente (università, mensa, per lavatrici o simili).
App di pagamento	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 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). Il pagamento in loco viene effettuato tramite la lettura di un codice QR, via BLE o NFC (cfr. funzione senza contatto) o, nel caso di pagamenti a privati, mediante inserimento del numero di telefono. In Svizzera viene utilizzata prevalentemente l'app di pagamento Twint (cfr. capitolo 6.2).
Carta di credito	Carta di pagamento che permette al titolare di richiedere 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 carta Maestro e Postcard).
Criptovaluta	Rappresentazione digitale di un valore negoziabile su Internet. Essa svolge alcune 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).
eBill	Servizio che consente di ricevere e saldare le fatture direttamente tramite online banking. Le singole fatture possono essere approvate o rifiutate. Inoltre è possibile impostare un'autorizzazione permanente, ossia l'approvazione automatizzata del pagamento di determinate fatture. Essa rappresenta quindi una forma digitale di consenso al prelievo periodico di importi mediante addebito diretto (LSV), del quale può essere considerata un'alternativa (cfr. addebito diretto).
Funzione senza contatto	Funzione che consente di trasmettere l'informazione di pagamento da un apparecchio fisico (per esempio smartphone o carta di pagamento) a un terminale del punto vendita (point of sale/POS, cfr. luogo di pagamento), senza contatto fisico tra i due. La trasmissione dei pagamenti senza contatto avviene di solito mediante le tecnologie «Near Field Communication (NFC)» o «Bluetooth Low Energy (BLE)» oppure tramite la lettura di un codice QR (Quick Response Code).
Luogo di pagamento	Punto vendita (point of sale/POS) presso il quale vengono acquistati e pagati beni o servizi. Nell'ambito del presente rapporto, il luogo di pagamento comprende sia punti vendita specifici (come supermercati, ristoranti o piattaforme online), sia controparti (per esempio privati) e scopi di pagamento (ad esempio «ristorazione fuori casa»).
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.
Moneta elettronica	Valore monetario qualsiasi, memorizzato su un dispositivo elettronico contro il versamento di una corrispondente somma di denaro, il quale rappresenta un credito verso l'emittente utilizzabile per successive operazioni di pagamento. I crediti prepagati e le carte prepagate con molteplici possibilità di impiego sono esempi di moneta elettronica.
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.
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) o una retail app (cfr. retail app).
Punto vendita (point of sale/POS)	Cfr. luogo di pagamento.
Retail app	Modalità di pagamento mobile che, come l'app di pagamento (cfr. app di pagamento), consente di fare acquisti tramite smartphone. Diversamente dall'app di pagamento, però, la retail app fa capo a un esercente specifico, per cui sono solo i beni e servizi di quest'ultimo a poter essere comprati tramite app. A titolo di esempio, una retail app ampiamente diffusa in Svizzera è «Mobile FFS». Una transazione tramite questo genere di app si fonda su un pagamento mediante carta di credito o moneta elettronica (di regola pagamento con carta prepagata, cfr. moneta elettronica) o su un bonifico. Inoltre, una retail app può anche essere associata a un'app di pagamento, in questo modo i pagamenti effettuati tramite la prima si baseranno indirettamente sui mezzi di pagamento registrati nella seconda.
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.
Strumento di pagamento	Cfr. mezzo di pagamento.

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

Giugno 2023

ISSN 2624-5310 (versione online)

Disponibilità

Le pubblicazioni della Banca nazionale svizzera sono disponibili su Internet (www.snb.ch/it).

Il calendario delle pubblicazioni si trova sul sito della BNS: www.snb.ch/it, Media/Agenda.

Gran parte delle pubblicazioni è disponibile 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

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.

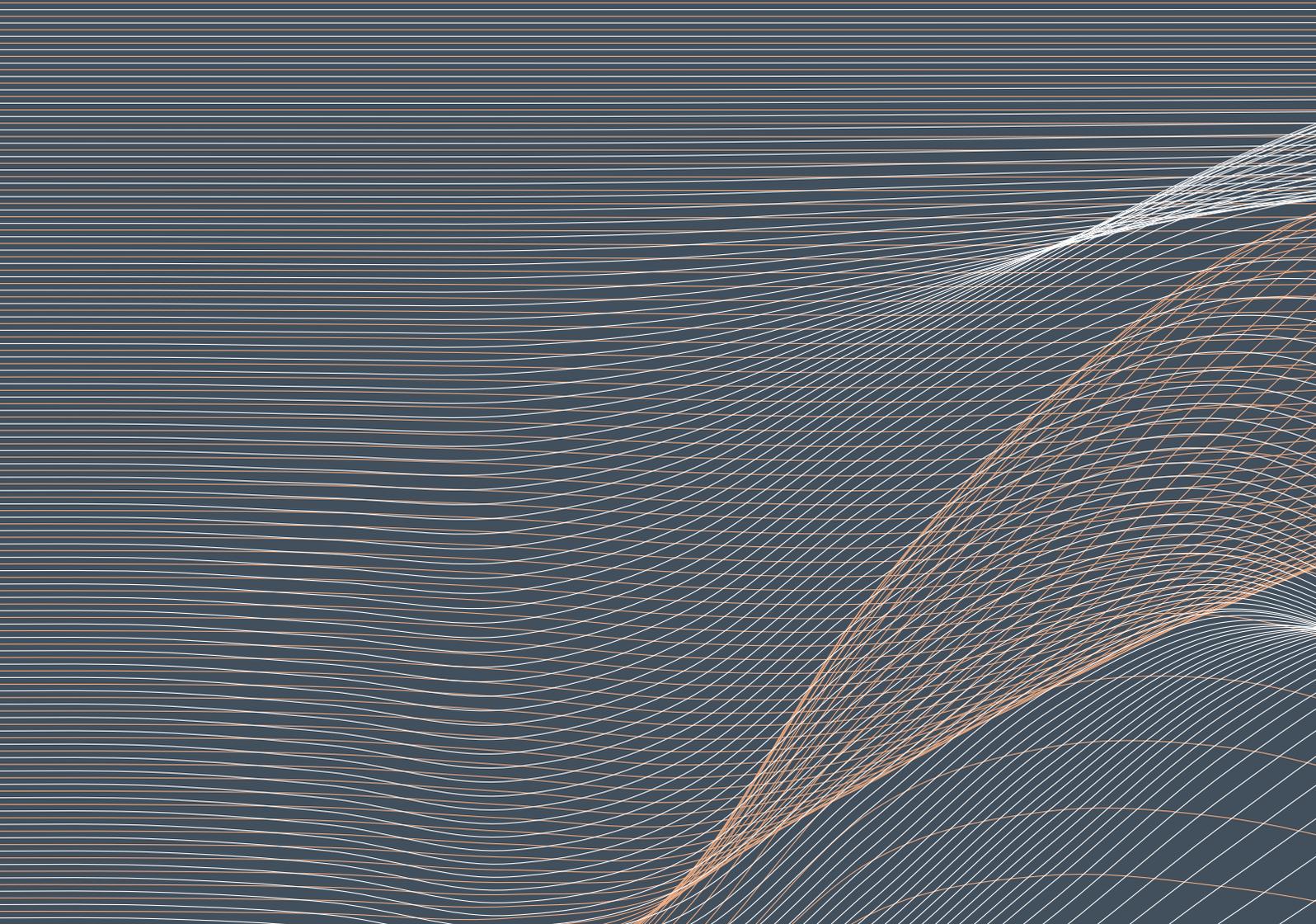
Le informazioni e i dati d'ordine generale che la BNS pubblica senza la riserva del copyright possono essere utilizzati anche senza indicazione della fonte.

Per quanto la provenienza delle informazioni o dei dati da fonti esterne sia riconoscibile, chi ne fa uso è tenuto a osservare 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 2023



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

