

Sondaggio sui mezzi di pagamento 2020

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



Sondaggio sui mezzi di pagamento 2020

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

Indice

	Pagina
Prefazione	4
1 Sommario	5
2 Motivazione, differenziazione e metodologia	7
3 Possesso e valutazione dei mezzi di pagamento	9
3.1 Possesso dei mezzi di pagamento	9
3.1.1 Possesso di contante a scopo di pagamento	9
3.1.2 Possesso di mezzi di pagamento alternativi al contante	12
3.1.3 Sintesi	13
3.2 Valutazione delle caratteristiche dei mezzi di pagamento	14
4 Abitudini di pagamento	16
4.1 Utilizzo dei mezzi di pagamento per i pagamenti non regolari	17
4.1.1 Quadro di insieme	17
4.1.2 Influsso del fattore importo	18
4.1.3 Influsso del fattore luogo	20
4.1.4 Influsso del fattore sociodemografico	21
4.1.5 Sintesi	22
4.2 Utilizzo dei mezzi di pagamento per pagamenti ricorrenti regolarmente	24
4.3 Fattori influenti sulla scelta del mezzo di pagamento nella pratica quotidiana	25
4.3.1 Presupposti: accettazione e disponibilità	26
4.3.2 Preferenze e bisogni individuali	27
4.3.3 Valutazione soggettiva dei cambiamenti nelle abitudini di pagamento	29
4.3.4 Sintesi	30
5 Impiego di modalità di pagamento indotte dall'innovazione	31
5.1 Pagamenti senza contatto con carta	31
5.2 App di pagamento	33
5.3 Autorizzazione delle fatture con eBill	35
5.4 Prospettive e classificazione sociodemografica	36
6 Utilizzo del contante come riserva di valore	37
6.1 Comportamento relativo all'utilizzo del contante come riserva di valore	38
6.2 Motivi per l'utilizzo del contante come riserva di valore	40
6.3 Sintesi	40
Allegato 1: indicazioni metodologiche	41
Allegato 2: distribuzione del campione per gruppi sociodemografici	42
Allegato 3: glossario	43

Il circuito dei pagamenti è attualmente interessato da un'evoluzione tecnologica di notevole portata, grazie alla quale la popolazione può usufruire di una crescente offerta di mezzi di pagamento diversi dal contante. Questa tendenza, ulteriormente rafforzata dalla pandemia da coronavirus, sta alimentando sempre più il dibattito presso l'opinione pubblica sulle possibilità di sostituire il numerario con strumenti alternativi indotti dall'innovazione. Ma in che misura la popolazione svizzera ha effettivamente adeguato le proprie abitudini di pagamento negli anni scorsi e quali motivazioni influenzano il ricorso all'uno o all'altro mezzo? Quale importanza rivestono le modalità di pagamento indotte dall'innovazione? E più in generale, quanto la popolazione del nostro Paese è libera di scegliere fra i vari strumenti? L'accettazione e la disponibilità dei diversi mezzi sono cambiate in Svizzera?

Questi e altri quesiti sono al centro del secondo sondaggio rappresentativo sui mezzi di pagamento commissionato dalla Banca nazionale e condotto nell'autunno 2020. L'indagine consente di ottenere un quadro circostanziato delle abitudini di pagamento e delle preferenze della popolazione nei confronti delle diverse possibilità. Un sentito ringraziamento va alle persone intervistate. Tale analisi è stata infatti possibile soltanto grazie alla loro disponibilità a fornire apertamente informazioni sul proprio comportamento al riguardo e sulle motivazioni sottostanti.

I risultati dell'indagine mostrano che, in base al numero delle transazioni effettuate, il contante rimane lo strumento di pagamento usato più spesso dalla popolazione svizzera. Rispetto al 2017, anno di svolgimento del primo sondaggio, la sua quota di utilizzo è però sensibilmente diminuita e la pandemia ha favorito ulteriormente lo spostamento verso mezzi alternativi. Dall'indagine 2020 appare altresì evidente che i vari strumenti si integrano vicendevolmente in funzione delle situazioni specifiche di impiego. Anche grazie all'ampia disponibilità dei diversi mezzi, le persone domiciliate in Svizzera continuano a non avvertire praticamente limitazioni nella scelta dello strumento con cui effettuare i propri pagamenti. Sono convinto che anche in futuro per la popolazione sarà ancora possibile, nonché importante, scegliere liberamente fra contante e mezzi alternativi.

Anche e soprattutto nel contesto attuale, gli elementi che emergono dal sondaggio sono di grande interesse e contribuiscono a un dibattito fondato in relazione al tema delle abitudini di pagamento. L'indagine della Banca nazionale fornisce inoltre importanti indicazioni circa il fabbisogno di contante e l'efficienza dell'attuale circuito dei pagamenti, contribuendo così all'assolvimento di due compiti istituzionali di uguale rilevanza della BNS: garantire l'approvvigionamento di circolante nonché agevolare e assicurare il buon funzionamento dei sistemi di pagamento senza contante. Infatti, soltanto se la popolazione ripone piena fiducia sia nel circuito dei pagamenti senza contante sia nel contante stesso, vi è un'effettiva libertà nella scelta degli strumenti.

Auguro a tutti una lettura interessante e informativa.

Fritz Zurbrügg
Vicepresidente della Direzione generale

Nell'autunno 2020 la Banca nazionale svizzera (BNS) ha condotto il suo secondo sondaggio rappresentativo sui mezzi di pagamento dopo quello del 2017. Nell'ambito dell'indagine sono state interpellate circa 2100 persone domiciliate in Svizzera che, attraverso un'intervista personale, hanno fornito indicazioni sulle loro abitudini di pagamento e le motivazioni sottostanti. In seguito queste hanno compilato per sette giorni consecutivi un apposito diario, registrando in modo dettagliato le operazioni di pagamento ricorrenti non regolarmente (di seguito «pagamenti non regolari») da loro effettuate (ad esempio al supermercato, al ristorante o su piattaforme online), per un totale complessivo di circa 22 000 transazioni. Inoltre, alle persone intervistate è stato chiesto di annotare, al termine della settimana, anche i pagamenti ricorrenti regolarmente (quali spese per canoni di affitto, premi assicurativi e simili), indipendentemente dal fatto che fossero intervenuti o meno nei sette giorni di tenuta del diario.

Il sondaggio mostra cambiamenti evidenti nell'utilizzo dei mezzi di pagamento rispetto al 2017, con un marcato spostamento dal contante verso strumenti alternativi. Tale evoluzione interessa tutte le categorie di popolazione, seppur con diversa intensità. I cambiamenti osservati sono inoltre più significativi di quanto atteso dalle persone interpellate nel 2017 e la maggioranza dei partecipanti al nuovo sondaggio ritiene che la tendenza a un più ampio ricorso al pagamento senza contante perdurerà nei prossimi anni.

Da un lato, i cambiamenti rilevati rispecchiano una conoscenza e un apprezzamento accresciuti da parte della popolazione per le innovazioni nel campo dei mezzi di pagamento alternativi. In termini di semplicità e rapidità d'uso, la carta di debito viene ora valutata più positivamente rispetto al numerario; presso i punti vendita maggiormente frequentati si è sostituita al contante come mezzo di pagamento preferito. Ciò è riconducibile in particolare all'ormai molto diffuso possesso e impiego di carte di pagamento con funzione senza contatto.

Dall'altro, la crisi da coronavirus ha ulteriormente accelerato il prodursi di tali cambiamenti. Un terzo delle persone interpellate dichiara di aver modificato le proprie abitudini in modo durevole a causa della pandemia e di servirsi maggiormente delle carte di pagamento. Non è tuttavia possibile, sulla base dei dati ricavati dal sondaggio, esprimere un giudizio sull'importanza relativa della pandemia quale determinante dei cambiamenti intervenuti.

La popolazione continua a non avvertire praticamente alcuna limitazione nella libertà di scelta del mezzo di pagamento. Nel complesso essa giudica buone la disponibilità e l'accettazione sia del contante che degli strumenti alternativi. L'accettazione di mezzi diversi dal numerario è percepita come ulteriormente cresciuta dal 2017. Nel caso del contante, invece, le indicazioni delle persone intervistate evidenziano talune limitazioni all'accettazione, che riflettono probabilmente il frequente invito degli esercenti a pagare possibilmente senza contante per via della pandemia.

In dettaglio, dal Sondaggio sui mezzi di pagamento 2020 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 svizzera. Il 97% delle persone intervistate dichiara di avere disponibilità di contante nel portafoglio o in casa per le spese quotidiane. Il 92% possiede una carta di debito (2017: 88%) e il 78% una carta di credito (2017: 63%).

In base al numero dei pagamenti non regolari effettuati, il contante rimane lo strumento di pagamento usato più spesso dalla popolazione, con una quota però sensibilmente diminuita rispetto al 2017. Se nel 2017 veniva regolato in contante ancora il 70% dei pagamenti non regolari, nel 2020 la quota è scesa al 43%. Nel frattempo, quelle di carta di debito e di credito sono entrambe aumentate portandosi rispettivamente al 33% (2017: 22%) e al 13% (2017: 5%). A mostrare una propensione al contante superiore alla media sono ancora le persone domiciliate nella Svizzera italiana, quelle di 55 o più anni e quelle appartenenti a economie domestiche a basso e medio reddito.

In base al valore delle transazioni dei pagamenti non regolari, la carta di debito ha soppiantato il contante come strumento con la quota di utilizzo più elevata. In termini di valore, la quota della carta di debito ammonta ormai al 33% (2017: 29%), quella del numerario ancora solo al 24% (2017: 45%). Ciò deriva, tra gli altri, dal fatto che il contante è rimasto il mezzo più largamente impiegato solamente per il regolamento di importi inferiori a 20 franchi, mentre nel 2017 vi si ricorreva in prevalenza per somme fino a 50 franchi.

Il pagamento senza contatto con carta

è ampiamente diffuso in Svizzera. Il 92% di tutte le persone intervistate dispone di una carta di credito o di debito dotata di tale funzione; il 60% dei titolari di queste carte afferma di utilizzarle sempre o prevalentemente in modalità senza contatto.

Le app di pagamento mostrano un'evoluzione

dinamica. Nel 2017 queste rivestivano ancora un ruolo marginale, ma da allora il loro tasso di possesso è fortemente cresciuto (2017: 11%; 2020: 48%). Al tempo stesso, le relative quote di utilizzo in termini di numero di transazioni e di valore sono salite rispettivamente da pressoché zero al 5% e al 4%.

Per quanto riguarda il pagamento di spese ricorrenti regolarmente, i bonifici via online banking sono in Svizzera di gran lunga lo strumento più utilizzato.

In base al valore delle transazioni, il 62% di tutti i pagamenti è effettuato via online banking, seguito dal 17% via addebito diretto e dal 6% tramite eBill. L'esigua quota ottenuta da eBill dovrebbe essere soprattutto riconducibile al grado finora relativamente scarso di notorietà di questa forma di pagamento e delle sue funzioni.

Presso le economie domestiche in Svizzera il denaro contante non è solo destinato al pagamento,

ma funge anche da riserva di valore. Il numerario è impiegato per tale finalità dal 70% dei partecipanti al sondaggio¹. La maggioranza delle persone intervistate indica di possedere un importo inferiore a 1000 franchi, soprattutto in banconote da 100. Quali motivi principali per l'impiego del contante come riserva di valore a breve o a lungo termine vengono menzionati la disponibilità immediata in caso di necessità e, in misura minore, la prevenzione per situazioni di crisi.

Il rapporto è strutturato come di seguito descritto.

Il capitolo 2 espone motivazione, differenziazione e metodologia del sondaggio. Il capitolo 3 illustra il tasso di possesso e la valutazione dei vari mezzi di pagamento da parte della popolazione 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 tratta in modo approfondito l'utilizzo di modalità di pagamento indotte dall'innovazione. Infine, il capitolo 6 ha per oggetto l'impiego del contante con funzione di riserva di valore.

¹ Ai fini di una migliore leggibilità, nel testo ci si limita talvolta all'uso della forma maschile dei nomi collettivi. Ove non esplicitamente indicato, tali forme comprendono e rappresentano persone di ogni sesso.

Ai sensi della Legge sulla Banca nazionale, la BNS è investita del mandato di condurre la politica monetaria nell'interesse generale del Paese. Essa assicura la stabilità dei prezzi tenendo conto dell'evoluzione congiunturale. In questo contesto, la BNS ha tra l'altro il compito di garantire l'approvvigionamento di circolante in Svizzera ed è anche chiamata ad agevolare e assicurare il corretto funzionamento dei sistemi di pagamento senza contante. Con l'assolvimento di questi compiti di pari rilevanza, la BNS crea i presupposti fondamentali affinché in ogni caso specifico la popolazione possa optare per il proprio mezzo di pagamento preferito.

La conoscenza approfondita e l'analisi dell'impiego del contante e degli strumenti di pagamento¹ alternativi nonché dei relativi sviluppi contribuiscono all'adempimento dei compiti sopraindicati. I sondaggi sulle abitudini di pagamento della popolazione rappresentano anche a livello internazionale un metodo ampiamente utilizzato a tal scopo². Perciò, dopo la prima indagine svolta nel 2017, nell'autunno 2020 la BNS ha commissionato un secondo sondaggio sui mezzi di pagamento.

Esso si è focalizzato sulle abitudini di pagamento delle economie domestiche e ha perseguito i seguenti obiettivi:

- acquisire informazioni sulla diffusione e sull'impiego dei mezzi di pagamento nonché sulle motivazioni che ne determinano la scelta;
- monitorare l'evoluzione delle abitudini di pagamento;
- approfondire le conoscenze in merito all'utilizzo di modalità di pagamento indotte dall'innovazione;
- raccogliere dati relativi all'uso del contante come riserva di valore.

Il sondaggio era costituito sia da un'intervista telefonica incentrata sulle abitudini di pagamento e sulla propensione all'impiego dei diversi strumenti, sia da un diario in cui dovevano essere registrate le transazioni. Alle persone intervistate è stato chiesto di annotare in tale diario per sette giorni consecutivi informazioni su tutti i pagamenti effettuati, senza considerare quelli ricorrenti regolarmente

(spese per canoni di affitto, premi assicurativi e voci simili). Per ogni transazione, nel diario andavano indicati l'importo, lo strumento utilizzato e il luogo di pagamento. Il termine «luogo di pagamento» viene qui utilizzato 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»). Ai partecipanti è stato inoltre chiesto di annotare 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. I dati forniti sono stati recuperati dagli estratti conto o ricostruiti a memoria. Inoltre, le persone intervistate dovevano indicare in una lista supplementare tutti i mezzi di pagamento in loro possesso. Tali informazioni hanno notevolmente ampliato il quadro di analisi del sondaggio 2020 rispetto a quello del 2017.

La BNS ha conferito l'incarico dello svolgimento del sondaggio all'istituto di ricerche di mercato DemoSCOPE, che da agosto a novembre 2020 ha interpellato 2126 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.

² Come dimostrano pubblicazioni quali *Zahlungsverhalten in Deutschland* della Deutsche Bundesbank e *Study on the payment attitudes of consumers in the euro area* della Banca centrale europea.

Tabella 2.1

CARATTERISTICHE DEL SONDAGGIO

	Descrizione
Metodo	Interviste telefoniche assistite 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'UST
Periodo del lavoro sul campo	Da metà agosto a metà novembre 2020
Campione lordo	2434 interviste e 2144 diari
Campione depurato	2126 interviste e diari
Incentivi	Omaggi della BNS e assegno postale/bonifico bancario del valore di 100 franchi

Fonte: BNS.

Punti salienti in breve

- 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 97% delle persone interpellate dichiara di detenere contante nel portafoglio o in casa per le spese quotidiane. La disponibilità media di contante in portafoglio, pari a 138 franchi, è variata solo di poco rispetto al 2017 (133 franchi).
- Le banconote da 200 e da 1000 franchi continuano ad avere un utilizzo diffuso presso la popolazione; questi grossi tagli sono però impiegati soprattutto per acquisti relativamente poco frequenti e di elevato ammontare.
- La quota percentuale delle persone che posseggono carte di debito (92%) o carte di credito (78%) è ancora aumentata – partendo da livelli già elevati – rispetto al 2017.
- L'incremento relativo più notevole è quello registrato dalle modalità di pagamento indotte dall'innovazione, come le app di pagamento (48%; 2017: 11%).
- In confronto al 2017 si osservano cambiamenti di rilievo nella valutazione dei mezzi di pagamento riguardo a sicurezza, accettazione, semplicità d'uso, rapidità e costo. La carta di debito figura ora al primo posto in tre di queste categorie ed è quindi di misura il mezzo di pagamento complessivamente meglio valutato.

Sulla base delle dichiarazioni raccolte nelle interviste, questo capitolo descrive di quali mezzi di pagamento in contante e senza contante sono in possesso le persone interpellate (capitolo 3.1) e in che modo esse ne giudicano le caratteristiche (capitolo 3.2). Mediante la descrizione del possesso e della valutazione dei vari mezzi di pagamento viene delineato il quadro entro il quale operano le economie domestiche, secondo il loro stesso giudizio, nell'eseguire i propri pagamenti. Ciò è importante in particolare ai fini della successiva analisi delle motivazioni sottostanti alla scelta del mezzo di pagamento specifico (cfr. capitolo 4.3).

3.1 POSSESSO DEI MEZZI DI PAGAMENTO

In una prima parte è descritto il possesso di denaro contante a scopo di pagamento (capitolo 3.1.1). Viene inoltre esaminato più in dettaglio per quale canale è ottenuto il contante. Sono quindi trattati separatamente il possesso, l'approvvigionamento e l'utilizzo delle banconote di taglio elevato. La seconda parte ha invece per oggetto il possesso di mezzi di pagamento alternativi e l'accesso agli stessi, sulla base della valutazione soggettiva delle persone intervistate (capitolo 3.1.2).

3.1.1 POSSESSO DI CONTANTE A SCOPO DI PAGAMENTO

Quasi tutte le persone interpellate fanno ricorso al contante per finalità di pagamento: il 97% indica di possederne nel portafoglio o in casa per regolare le spese quotidiane. La somma di contante detenuta in portafoglio è mediamente di 138 franchi ed è pertanto variata di poco rispetto al sondaggio del 2017 (133 franchi). Gran parte delle persone intervistate continua a detenere importi piuttosto modesti, mentre un numero ristretto di esse dichiara di recare con sé somme abbastanza ingenti. Ciò è evidenziato da un raffronto fra la media e la mediana¹. Infatti, il valore mediano, pari a 90 franchi (2017: 99 franchi), risulta nettamente inferiore al valore medio.

Come già nel 2017 le somme in denaro contante detenute nel portafoglio differiscono talora notevolmente, in termini di mediana, a seconda dei gruppi sociodemografici (grafico 3.1). Nel complesso il profilo di ripartizione fra i gruppi rimane però immutato, sebbene in parte appaia quantitativamente più marcato. In effetti, le differenze maggiori continuano a essere quelle presenti fra le varie

¹ La mediana è il valore centrale della distribuzione: il 50% delle persone intervistate detiene un importo inferiore alla mediana e il 50% un valore superiore.

classi di età. Nel gruppo delle persone di età pari o superiore a 55 anni l'importo mediano in contante è ora quasi di tre volte e mezzo (2017: due volte e mezzo) superiore a quello del gruppo di età 15-34 anni. A livello delle regioni linguistiche, le persone intervistate della Svizzera italiana detengono sempre l'importo mediano di contante maggiore, mentre quello minore si riscontra nella Svizzera romanda. Al tempo stesso, rispetto al 2017 si registra una notevole diminuzione della disponibilità di contante in ambedue queste regioni, allorché nella Svizzera tedesca l'importo mediano di contante detenuto in portafoglio è rimasto pressoché invariato. Quanto alla distribuzione per classi di reddito va rilevato che le persone appartenenti alle due categorie reddituali più elevate detengono una quantità di contante nettamente inferiore rispetto al 2017. Questi cambiamenti nell'ambito delle classi di età e di reddito sono in sintonia con quelli concernenti il possesso di mezzi di pagamento diversi dal contante e innovativi (cfr. capitoli 3.1.2 e 5) osservati nei rispettivi gruppi.

Approvvigionamento del contante

In linea di principio vi sono varie alternative quanto al modo in cui le economie domestiche possono provvedersi di contante. Il canale primario è verosimilmente quello collegato a un conto corrente bancario o postale. Secondo quanto riferito, praticamente tutte le persone interpellate intrattengono almeno una relazione bancaria e hanno quindi accesso a servizi di erogazione del contante (cfr. anche il riquadro «Banche digitali e imprese fintech nell'ambito dei pagamenti senza contante»).

Il 92% delle persone intervistate dichiara di effettuare normalmente prelievi di numerario. Così come nel 2017,

i distributori automatici di banconote rappresentano anche oggi la fonte di approvvigionamento più utilizzata. L'87% delle persone si procura il contante principalmente in questo modo, mentre nel complesso l'8% si reca abitualmente presso uno sportello bancario o postale a tale scopo². In generale le persone intervistate appaiono soddisfatte quanto alle possibilità di prelievo di numerario in Svizzera. La stragrande maggioranza (92%) è del parere che esistono sufficienti opzioni a questo fine. Inoltre, in tre quarti dei casi esse giudicano che le possibilità di approvvigionarsi di contante non sono cambiate o sono aumentate negli ultimi due anni. Un quarto è invece del parere che esse si siano ridotte. Quest'ultima percezione differisce però notevolmente a seconda delle classi di età. Mentre nel gruppo delle persone di 55 o più anni il 29% ha l'impressione di una riduzione delle possibilità, solo il 15% esprime questa valutazione nella fascia di età più bassa di 15-34 anni (fascia 35-54 anni: 26%).

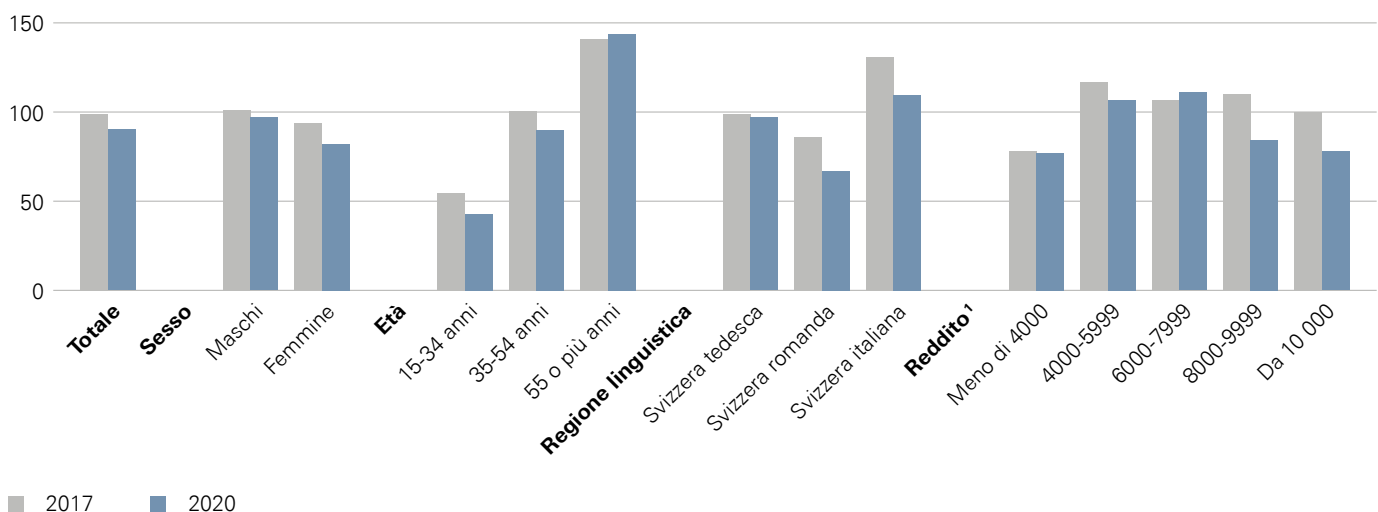
Quanto ai principali motivi indicati dalle persone intervistate per il ritiro di contante, quelli citati più frequentemente sono l'intenzione di effettuare acquisti immediati (63%) o di accrescere la riserva di contante in portafoglio in vista di prossimi acquisti (38%). Con una frequenza notevolmente inferiore rispetto al sondaggio del 2017 è indicato come motivo il regolamento di fatture allo sportello postale. La relativa quota percentuale è infatti scesa dal 17% al 5%. Questo motivo continua a essere

² Le due domande sui prelievi di contante e sulla fonte principale di approvvigionamento sono state poste indipendentemente l'una dall'altra. È quindi possibile che le percentuali indicate non corrispondano esattamente. In particolare, le persone intervistate potrebbero aver dichiarato, da un lato, che non prelevano abitualmente denaro contante e, dall'altro, che quando lo fanno si servono principalmente di un distributore di banconote.

Grafico 3.1

MEDIANA DELLA DISPONIBILITÀ IN CONTANTE NEL PORTAFOGLIO

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: 2126 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.

menzionato con una frequenza superiore alla media, ma comunque meno spesso che nel 2017, dalle persone di età pari o superiore a 55 anni (9%), nelle due classi di reddito più basse (rispettivamente 12% e 9%) e nella Svizzera italiana (12%).

I tagli di banconote ritirati più frequentemente presso la rispettiva fonte principale di approvvigionamento sono quelli da 100, 50 e 20 franchi. Per ognuno di questi tagli oltre il 50% delle persone intervistate dichiara di prelevare di regola la somma desiderata in tali banconote (grafico 3.2). In confronto al precedente sondaggio è in particolare diminuita la predominanza del biglietto da 100 franchi ai distributori automatici, sicché i prelievi si ripartiscono in modo più uniforme fra le tre banconote. Il maggiore equilibrio nell'importanza relativa dei tre tagli potrebbe anche derivare dal fatto che l'introduzione di un nuovo software presso i distributori, conclusasi nell'ottobre 2020, ha consentito a un più vasto numero di utenti di influire sulla ripartizione dei biglietti erogati.

Banconote di grosso taglio

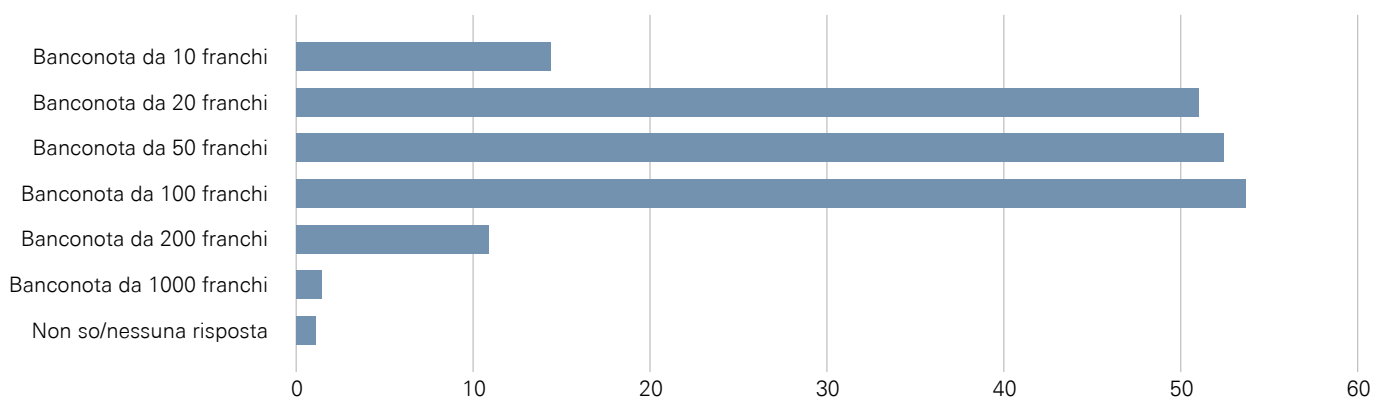
Le banconote da 200 e da 1000 franchi, sebbene come evidenzia il grafico 3.2 siano prelevate meno frequentemente, rappresentano a causa del loro elevato valore unitario una quota ingente del volume delle banconote in circolazione in termini di valore (a fine dicembre 2020: 76%)³. Alla luce di ciò si pone la domanda su quale sia la diffusione dei due biglietti di grosso taglio presso la popolazione e per quali scopi essi vengano utilizzati.

³ Fonte: portale di dati della BNS, <https://data.snb.ch/fr>, Tableaux/ Banque nationale suisse/Chiffres repères de la Banque nationale/ Billets et pièces de monnaie en circulation.

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 dalle diverse fonti di approvvigionamento (2001 unità).

Fonte: BNS.

Banche digitali e imprese fintech nell'ambito dei pagamenti senza contante

Nell'ambito del circuito dei pagamenti senza contante operano, accanto alle banche tradizionali, numerosi «nuovi» fornitori di servizi, ossia banche digitali e imprese del ramo fintech con sede in Svizzera e all'estero. Questi operatori si contraddistinguono per il fatto di attrarre nuovi clienti con offerte digitali e di non disporre di filiali fisiche. Secondo quanto risulta dal sondaggio praticamente la totalità delle persone intervistate dispone di almeno una relazione bancaria. L'8% di esse intrattiene un conto presso una banca digitale o un'impresa fintech. Per questi conti si riscontra una diffusione superiore alla media in particolare nel caso delle persone di sesso maschile, delle due classi di età più basse e della fascia di reddito più elevata.

Quale motivo principale per l'utilizzo delle offerte digitali, le persone intervistate che ne fanno uso indicano le minori commissioni rispetto alle banche tradizionali (51%), e in particolare le condizioni più favorevoli per i pagamenti all'estero (42%). Poco meno di un terzo indica inoltre come motivo una maggiore semplicità d'uso o facilità nell'esecuzione di pagamenti. I conti digitali non sono praticamente mai utilizzati come conti di risparmio o conti salario. Ciò porta a concludere che i servizi offerti dai «nuovi» fornitori sono utilizzati a complemento di quelli delle banche tradizionali. Mentre per ragioni di costo vi è un certo spostamento dei conti transattivi verso le banche digitali e le imprese fintech, le altre operazioni bancarie continuano a essere eseguite presso le banche tradizionali.

Il 40% delle persone intervistate dichiara di aver posseduto nel corso degli ultimi due anni almeno una banconota da 1000 franchi. Nel caso del biglietto da 200 la percentuale è pari all'80% (grafico 3.3). Rispetto al 2017 la quota delle persone in possesso di una banconota da 1000 franchi è quindi invariata, mentre risulta nettamente cresciuta quella relativa alla banconota da 200 (2017: 66%). La distribuzione fra le differenti categorie sociodemografiche è invece rimasta stabile e corrisponde sostanzialmente alla distribuzione del possesso di contante in generale.

Le banconote da 200 e da 1000 franchi sono utilizzate principalmente per il pagamento in contante di beni e servizi (grafico 3.4). L'importanza relativa di questa finalità è ancora cresciuta rispetto al 2017. Per il biglietto da 1000 franchi il pagamento in contante di beni e servizi rappresenta attualmente lo scopo citato con maggiore frequenza, mentre nel 2017 figurava al secondo posto. Le economie domestiche svizzere che impiegano il biglietto da 1000 franchi per l'acquisto di merci lo fanno per comprare in prevalenza auto (37% delle persone che rientrano nella categoria in parola) o mobili e arredi (15%). Un aspetto di rilievo è l'importanza decrescente dei pagamenti allo sportello postale nell'utilizzo delle due banconote di grosso taglio. Per il biglietto da 1000 franchi, ad esempio, nel 2017 questi pagamenti costituivano ancora la destinazione più importante, mentre nel più recente sondaggio, con un numero dimezzato di citazioni, essi figurano al secondo posto. Continuano ad avere scarsa rilevanza per entrambi i grossi tagli le finalità «riserva di valore» (cfr. capitolo 6) e «dono in denaro».

3.1.2 POSSESSO DI MEZZI DI PAGAMENTO ALTERNATIVI AL CONTANTE

Secondo le indicazioni del sondaggio, nella media la popolazione in Svizzera possiede pro capite quattro diversi strumenti di pagamento alternativi al contante^{4,5}. Fra questi figurano ora maggiormente anche mezzi di pagamento indotti dall'innovazione (cfr. capitolo 5). In particolare, un numero decisamente più elevato di partecipanti possiede app di pagamento: la quota delle persone intervistate che dispongono di tali mezzi di pagamento si è più che quadruplicata dal 2017, passando dall'11% al 48% (grafico 3.5). Il possesso di app di pagamento è particolarmente diffuso presso determinati gruppi sociodemografici. Le percentuali delle persone di età compresa fra 15 e 34 anni (67%) e delle persone con redditi più elevati (64%) che ne sono munite risultano significativamente superiori a quelle dei rispettivi gruppi di confronto. Anche le procedure di pagamento su Internet (31%) e l'online banking (77%) sono menzionati da

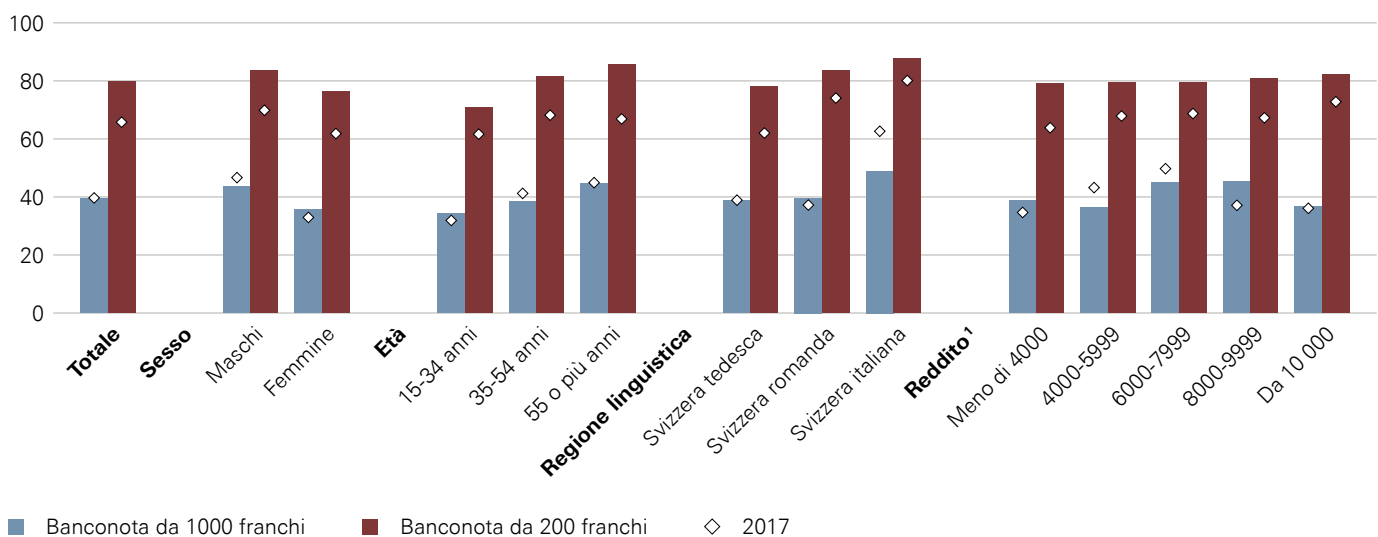
4 Si tratta qui del numero delle diverse categorie di strumenti alternativi al contante. Il sondaggio permette infatti di sapere se la persona intervistata possiede un determinato tipo di carta (ad esempio carta di debito), ma non quante carte di questo stesso tipo. Lo stesso vale anche per tutti gli altri strumenti di pagamento oggetto dell'indagine.

5 Nel 2017 le persone intervistate avevano dichiarato nella media di possedere 2,2 mezzi di pagamento alternativi al contante. La notevole differenza in confronto al presente sondaggio è in particolare imputabile anche al fatto che il questionario del 2020 prevedeva molte più opzioni di risposta rispetto a quello del 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 di pagamento diversi da quelli indicati potevano essere ricompresi nella categoria «altri». Dato questo ventaglio più ristretto di risposte possibili, non sorprende che il numero dei mezzi di pagamento menzionati risultasse sistematicamente inferiore.

Grafico 3.3

POSSESSO DI BANCONOTE DI GROSSO TAGLIO

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



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

Base: tutte le persone intervistate (2020: 2126 unità; 2017: 1968 unità); persone intervistate per gruppo sociodemografico (cfr. allegato 2).

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

Fonte: BNS.

una parte considerevole delle persone intervistate⁶. In termini di possesso lo strumento online banking risulta ora altrettanto diffuso quanto la carta di credito, che ha parimenti guadagnato terreno rispetto al 2017 (dal 62% al 78%). La più elevata quota percentuale di possesso fra i mezzi di pagamento alternativi al contante rimane quella della carta di debito, della quale dispone il 92% delle persone intervistate⁷.

3.1.3 SINTESI

Complessivamente, in termini di possesso il contante resta il mezzo di pagamento più diffuso in Svizzera. Al tempo stesso si può constatare che gli strumenti di pagamento emergenti indotti dall'innovazione trovano crescente impiego presso la popolazione. In particolare, una frazione nettamente più grande di essa possiede frattanto vari strumenti alternativi al contante. Grazie a questi sviluppi la popolazione può contare mediamente su un più ampio ventaglio di mezzi di pagamento in confronto al 2017. È quindi ulteriormente migliorata la già buona situazione di base, che consente al consumatore di scegliere il mezzo di pagamento meglio adatto alla circostanza specifica e il più possibile rispondente alle preferenze e ai bisogni individuali. Nel capitolo 4 è illustrato in quale modo ciò si ripercuote concretamente sulle abitudini di pagamento e sulla scelta del mezzo di pagamento nella pratica quotidiana.

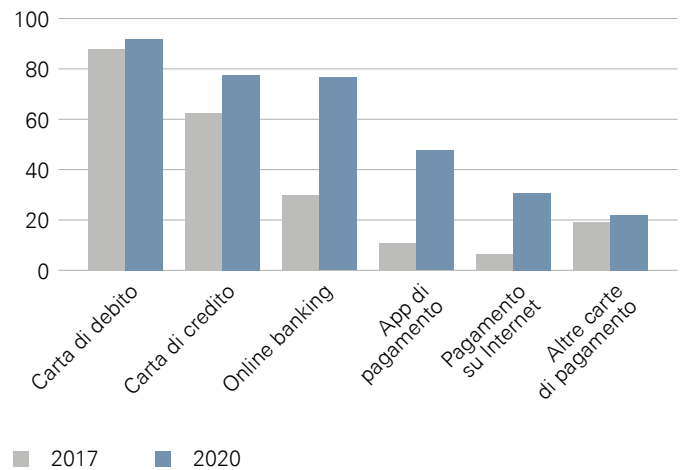
6 Nel sondaggio del 2017 le voci procedure di pagamento su Internet e online banking non erano indicate esplicitamente fra le opzioni di risposta. Pertanto, è probabile che la quota percentuale delle citazioni ne sottostimasse nettamente l'effettivo possesso, e che di conseguenza essa porti a sovrastimare l'aumento rilevato nel 2020. Nel 2017 gli strumenti procedure di pagamento su Internet e online banking erano stati citati rispettivamente dal 6% e 30% delle persone intervistate.

7 Le definizioni dettagliate degli strumenti e delle procedure di pagamento senza contante si trovano nel glossario.

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?».

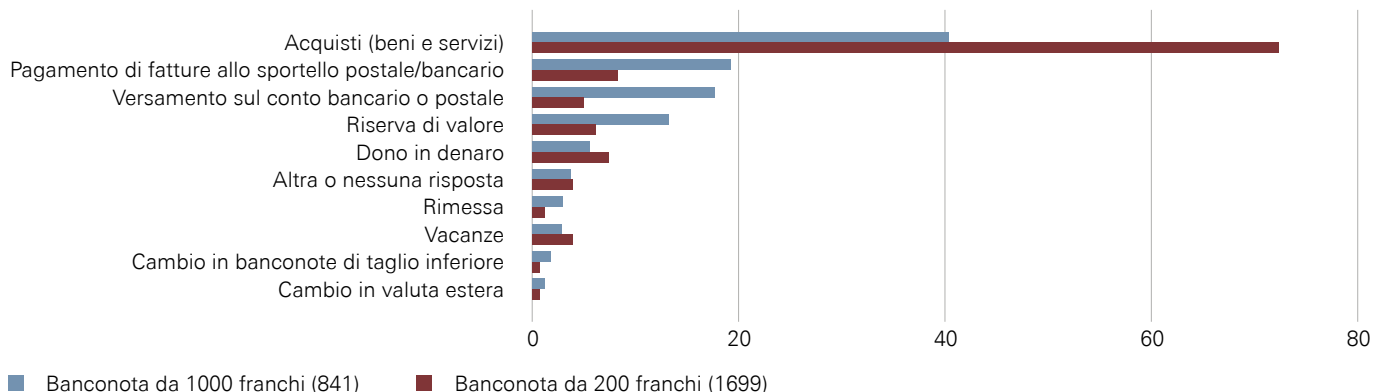
Base: tutte le persone intervistate (2020: 2126 unità; 2017: 1968 unità).

Fonte: BNS.

Grafico 3.4

IMPIEGO DI BANCONOTE DI GROSSO TAGLIO

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



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.

3.2 VALUTAZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEI MEZZI DI PAGAMENTO

Oltre che sulla notorietà e sul possesso, le persone partecipanti al sondaggio sono anche state interpellate in merito alla loro valutazione generale dei vari mezzi di pagamento in termini di sicurezza, accettazione, semplicità d'uso, rapidità e costo. La domanda si limitava in questo caso ai mezzi di pagamento ampiamente diffusi e utilizzabili direttamente nel luogo di pagamento, come contante, carta di debito, carta di credito e app di pagamento.

I diversi mezzi di pagamento sono perlopiù giudicati da positivamente a molto positivamente in relazione a questi criteri. In confronto al sondaggio del 2017 sono peraltro osservabili alcuni cambiamenti di rilievo. Questi riguardano sia la valutazione assoluta dei singoli mezzi di pagamento, sia la loro graduatoria e valutazione relativa (grafico 3.6). La carta di debito riceve attualmente il giudizio migliore per tre delle cinque caratteristiche (sicurezza, semplicità d'uso e rapidità) ed è ormai di giusta misura il mezzo di pagamento valutato nel complesso più positivamente, spodestando da questa posizione il denaro contante. Ciò è dovuto principalmente al fatto che in termini assoluti il contante è per quasi tutti gli aspetti giudicato più negativamente che nel 2017, mentre la valutazione della carta di debito non è praticamente cambiata. Il contante continua sì a ottenere i migliori punteggi per quanto concerne l'accettazione e il costo, ma in particolare sul piano dell'accettazione si constata un netto peggioramento del giudizio. Ciò potrebbe anche dipendere dalle limitazioni all'accettazione conseguenti alla pandemia da coronavirus (cfr. capitolo 4.3). Inoltre, il contante ha perso il primato riguardo alla semplicità d'uso e alla rapidità. Nella valutazione della rapidità esso

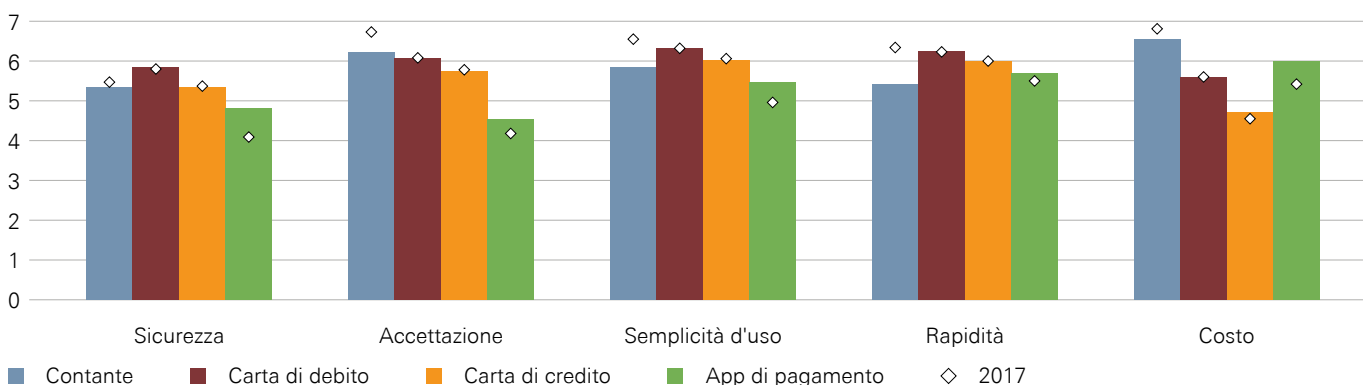
è addirittura passato dalla prima all'ultima posizione. Questo fatto potrebbe derivare dalla crescente diffusione della funzione senza contatto e dalla maggiore familiarità con le app di pagamento. Anche se ciò non comporta direttamente una migliore valutazione di tali mezzi di pagamento in termini di rapidità, i parametri di giudizio applicati al contante paiono essere divenuti più esigenti.

Come la carta di debito, anche quella di credito ha potuto migliorare di una posizione la valutazione relativa rispetto ad altri mezzi di pagamento per quanto concerne la semplicità d'uso e la rapidità e viene ora considerata a questo riguardo il secondo migliore strumento di pagamento. La valutazione più positiva della carta di debito e della carta di credito in termini di semplicità d'uso e di rapidità è probabilmente dovuta all'introduzione e crescente diffusione della funzione senza contatto, nonché all'innalzamento da 40 a 80 franchi della soglia minima per l'inserimento del codice PIN in seguito alla pandemia (cfr. capitolo 5.1). La carta di credito continua a ricevere il giudizio peggiore nella categoria costo. Nonostante la migliorata valutazione assoluta, le app di pagamento rimangono all'ultimo posto in ordine ai criteri sicurezza, accettazione e semplicità d'uso. Hanno guadagnato una posizione per quanto concerne invece la rapidità e il costo e per quest'ultima categoria si collocano ora al secondo posto.

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 (2020: 2126 unità; 2017: 1968 unità).

Fonte: BNS.

Controllo delle spese

I mezzi di pagamento, oltre a svolgere la loro funzione primaria di regolare i pagamenti, possono essere di ausilio alle economie domestiche nel tenere sotto controllo le spese e non superare un budget prestabilito. Questa caratteristica spesso viene messa in relazione anzitutto con il contante, poiché il denaro presente nel portafoglio rende immediatamente visibile il limite di spesa. Nondimeno, anche i mezzi di pagamento alternativi possono essere impiegati per il controllo delle spese. In connessione con soluzioni tecniche come l'online banking e il mobile banking oppure le app di pagamento è parimenti possibile un monitoraggio agevole e tempestivo delle somme spese¹.

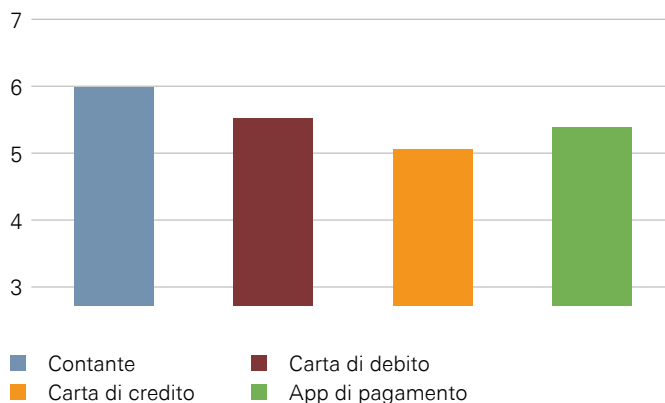
Secondo i risultati del sondaggio il controllo delle spese è un'esigenza vivamente sentita. Per il 96% delle persone intervistate è importante mantenere il controllo sulle proprie spese correnti. Ciò vale pressoché indistintamente per tutti i gruppi sociodemografici considerati. Come spiegazione del perché giudicano importante il controllo delle spese, le persone intervistate indicano perlopiù la volontà di rispettare un budget di spesa prefissato. Può trattarsi di un budget stabilito più o meno autonomamente (52%), determinato direttamente dal reddito (23%) oppure risultante dall'obiettivo di evitare l'assunzione di debiti (26%).

Interpellati su quale mezzo di pagamento consenta il migliore controllo delle spese al punto vendita, i partecipanti attribuiscono al contante – come già nel 2017 in risposta a una domanda analoga – il primo

¹ Cfr. ad esempio Till Ebner, Thomas Nellen e Jörn Tenhofen (2021), «The rise of digital watchers», *SNB Working Paper 2021-01* nonché Ulf von Kalckreuth, Tobias Schmidt e Helmut Stix (2014), «Using cash to monitor liquidity – implications for payments, currency demand and withdrawal behavior», *Journal of Money, Credit and Banking*, 46(8), pagg. 1753-1785.

VALUTAZIONE DELLA CARATTERISTICA CONTROLLO DELLE SPESE

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 (2020: 2126 unità; 2017: 1968 unità).

Fonte: BNS.

posto nelle preferenze (grafico). Seguono la carta di debito e le app di pagamento, che a questo riguardo ottengono una valutazione positiva analoga. Il giudizio peggiore è quello assegnato alla carta di credito.

Come metodo generale per avere una visione d'insieme delle spese e mantenere queste sotto controllo, la maggioranza delle persone intervistate si basa sull'online banking (48%) o sul mobile banking (12%). Alla visualizzazione dei movimenti di conto bancario o dei pagamenti con carta di credito si collega anche la modalità al secondo posto come frequenza di citazioni, ossia i relativi estratti trasmessi per posta (25%). L'impiego del contante è menzionato dall'11% delle persone intervistate.

Punti salienti in breve

- In termini di numero di transazioni, per l'esecuzione di pagamenti ricorrenti non regolarmente il contante rimane nella pratica quotidiana il mezzo di pagamento più utilizzato dalla popolazione svizzera (43%). Tuttavia, in confronto al 2017 (70%) la percentuale di utilizzo ha subito un regresso considerevole.
- La carta di debito (33%) e la carta di credito (13%) hanno guadagnato terreno; i pagamenti con questo tipo di strumento nella maggioranza dei casi sono ormai effettuati senza contatto. Anche le app di pagamento hanno visto crescere sensibilmente la loro quota di utilizzo (5%), rispetto a un livello pressoché nullo nel 2017.
- In base al valore delle transazioni, la quota dei pagamenti senza contante è frattanto salita al 76%, contro il 55% nel 2017, e la carta di debito (33%) ha soppiantato il contante (24%).
- Per l'esecuzione di pagamenti ricorrenti regolarmente, i bonifici tramite online banking (quota per numero di transazioni: 49%; quota in termini di valore: 62%) occupano in Svizzera il primo posto, seguiti a distanza dai pagamenti tramite addebito diretto ed eBill (quota per numero di transazioni: 27%; quota in termini di valore: 24%).
- Grazie alla elevata disponibilità e accettazione di cui beneficiano nel complesso il contante e i mezzi di pagamento alternativi, sostanzialmente la popolazione non si sente limitata nella scelta dello strumento di pagamento al punto vendita. Mentre è ancora migliorata l'accettazione dei mezzi di pagamento alternativi, quella del contante si è ridotta a causa della pandemia da coronavirus.
- La valutazione individuale della semplicità d'uso e della rapidità condiziona nella pratica quotidiana la scelta del mezzo di pagamento nella rispettiva situazione. A questo riguardo la carta di debito ha rimpiazzato il contante come mezzo di pagamento preferito per molti importanti punti vendita.
- In generale il sondaggio fornisce l'immagine di una popolazione che conosce e apprezza maggiormente le possibilità che si offrono grazie all'innovazione nell'ambito degli strumenti alternativi al contante. La pandemia da coronavirus ha contribuito ad accelerare i cambiamenti nell'utilizzo dei mezzi di pagamento.

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 anche «pagamenti non regolari» (capitolo 4.1). Questi pagamenti comprendono spese quotidiane di ogni tipo (ad esempio per generi alimentari, abiti e pasti al ristorante), a prescindere dal fatto che esse siano effettuate 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 di pagamento e a date caratteristiche sociodemografiche.

I pagamenti non regolari si distinguono dai pagamenti ricorrenti regolarmente (di seguito «pagamenti regolari»), come ad esempio quelli per il canone di affitto o i premi di assicurazione malattia, che sono stati annotati una sola volta dalle persone interpellate al termine della settimana di tenuta del diario, sulla base dei relativi documenti. La descrizione dell'utilizzo dei mezzi di pagamento per tali pagamenti regolari è riportata nel capitolo 4.2.

Il capitolo 4.3 si propone di classificare i cambiamenti osservati nell'utilizzo dei mezzi di pagamento rispetto al 2017. Esso esplora le motivazioni che nella pratica quotidiana influiscono sulla scelta dello strumento in funzione della situazione e descrive le valutazioni soggettive espresse dalle persone intervistate sui cambiamenti pregressi e attesi in futuro nelle proprie abitudini di pagamento.

4.1 UTILIZZO DEI MEZZI DI PAGAMENTO PER I PAGAMENTI NON REGOLARI

4.1.1 QUADRO DI INSIEME

Nei 2126 diari sono stati annotati 21 853 pagamenti non regolari (tabella 4.1). Le persone intervistate hanno effettuato in media 1,47 pagamenti al giorno, ossia un po' meno che nel 2017 (1,65). Al tempo stesso l'importo unitario medio, pari a 50 franchi, è risultato più elevato (2017: 41 franchi). Il valore mediano dei pagamenti è ammontato a 19 franchi (2017: 16 franchi).

In base al numero delle transazioni il contante rimane, con una quota percentuale del 43%, lo strumento impiegato più frequentemente dalla popolazione svizzera per i pagamenti non regolari (grafico 4.1). Nell'arco di tre anni la sua importanza relativa ha segnato un regresso di 27 punti percentuali. La carta di debito, con una quota del 33%, viene al secondo posto per frequenza di utilizzo. Il suo

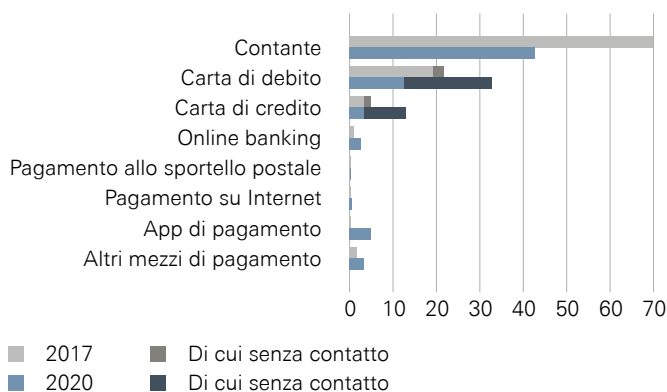
crescente impiego è caratterizzato dal ricorso nettamente più diffuso alla funzione senza contatto. La quota dei pagamenti con carta di debito effettuati senza contatto sull'insieme delle transazioni è salita dal 2% nel 2017 al 20% nel 2020. Come già nel 2017, il terzo posto è occupato dalla carta di credito¹. La sua quota è aumentata dal 5% al 13%. Anche questo incremento è dovuto in notevole misura al più frequente utilizzo della funzione senza contatto. Nel complesso (incluse le carte prepagate) i pagamenti con carta eseguiti senza contatto raggiungono il 30% (2017: 4%). La quota delle app di pagamento per numero di transazioni è salita da pressoché zero al 5% (cfr. capitolo 5 per una trattazione dettagliata dell'utilizzo di modalità di pagamento indotte dall'innovazione).

¹ Di seguito i valori indicati per le carte di credito comprendono sempre anche i pagamenti con carta prepagata.

Grafici 4.1

QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

In percentuale della base; secondo il diario dei pagamenti

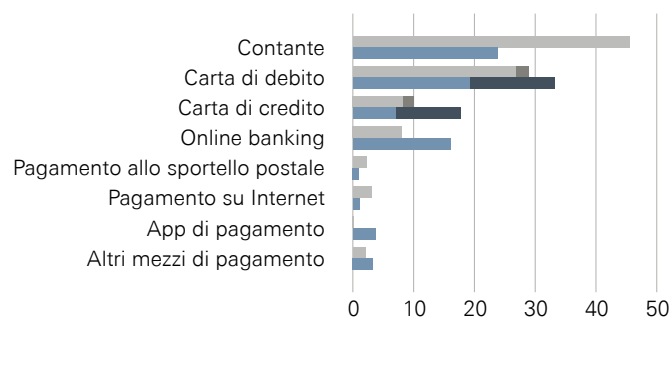


Base: 21 853 transazioni (2020); 22 517 transazioni (2017).

Fonte: BNS.

QUOTE IN TERMINI DI VALORE DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

In percentuale della base; secondo il diario dei pagamenti



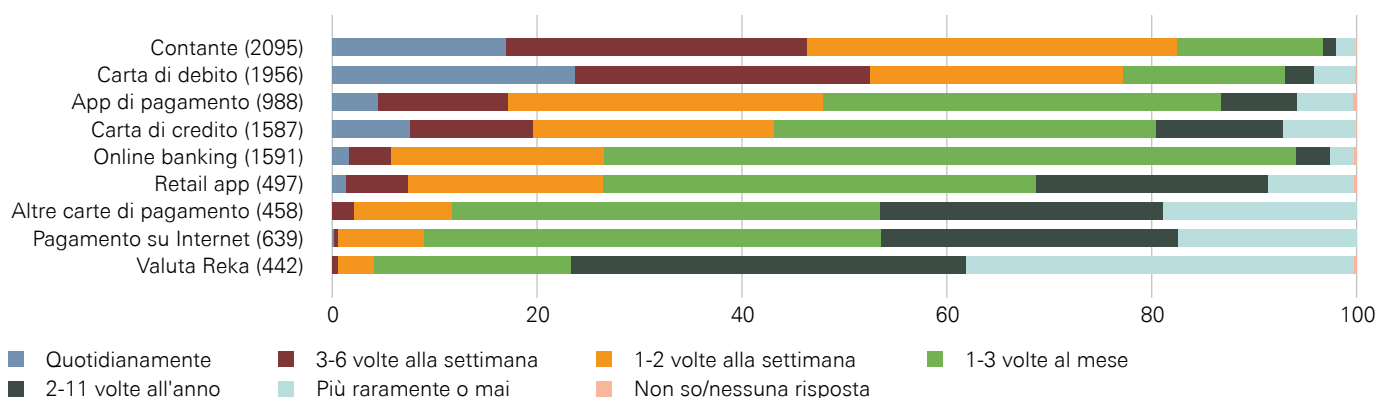
Base: 1 094 780 franchi (2020); 916 617 franchi (2017).

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 valore delle transazioni, la carta di debito con una quota percentuale del 33% è frattanto salita al primo posto, guadagnando 4 punti percentuali circa rispetto al 2017. La quota del contante si è invece nettamente ridotta, dal 45% al 24%. In terza posizione continua a collocarsi la carta di credito, con una percentuale del 18% (2017: 10%). La quota in valore dei bonifici tramite online banking è raddoppiata nell'arco di tre anni, passando dall'8% al 16%; quella dei regolamenti con app di pagamento è salita da poco più di zero (2017: 0,2%) al 4%.

Il contante e la carta di debito non presentano soltanto elevate percentuali di utilizzo in base ai dati registrati nel diario. Infatti, questi due mezzi sono frequentemente impiegati anche secondo la valutazione soggettiva espressa dalle persone intervistate (grafico 4.2). Ma pure in questo caso si palesa il regresso del contante: mentre nel 2017 il 95% delle persone dichiarava di utilizzare il contante almeno una volta alla settimana, nel 2020 la percentuale è scesa all'82%. Per contro, nello stesso arco di tempo la corrispondente quota della carta di debito ha guadagnato 4 punti salendo al 77%. Anche la carta di credito con il 43% (2017: 27%) e le app di pagamento con il 48% (2017: 28%) sono nel frattempo utilizzate almeno una volta alla settimana da un numero nettamente più grande di persone intervistate.

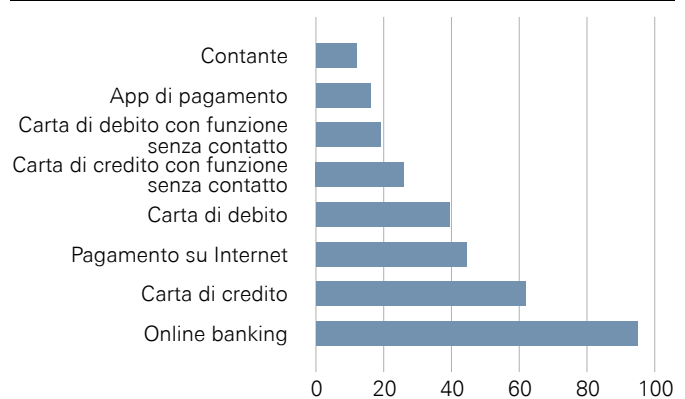
4.1.2 INFLUSSO DEL FATTORE IMPORTO

Si conferma l'influsso, già osservato nel 2017, esercitato dall'entità del pagamento sulla scelta dello strumento. La quota dei pagamenti in contante decresce nettamente al crescere dell'importo regolato (grafico 4.3). Mentre nel 2017 predominava il ricorso al contante per i pagamenti fino a 50 franchi, nel 2020 l'uso del contante risulta prevalente solo per i pagamenti di al massimo 20 franchi. Nella fascia compresa fra 50 e 200 franchi gran parte delle transazioni avviene con carta di debito. Per gli importi più elevati si delinea una crescente importanza dei pagamenti con carta di credito e, in particolare per quelli superiori a 1000 franchi, dei bonifici tramite online banking. Le app

Grafico 4.4

IMPORTO MEDIANO DEI VARI MEZZI DI PAGAMENTO

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



Base: 21 853 transazioni per un ammontare totale di 1 094 780 franchi.

Fonte: BNS.

di pagamento fanno invece registrare quote di utilizzo analoghe per i pagamenti di piccolo e di medio ammontare (fino a 100 franchi), mostrando pertanto un profilo di impiego meno marcato in relazione al fattore importo.

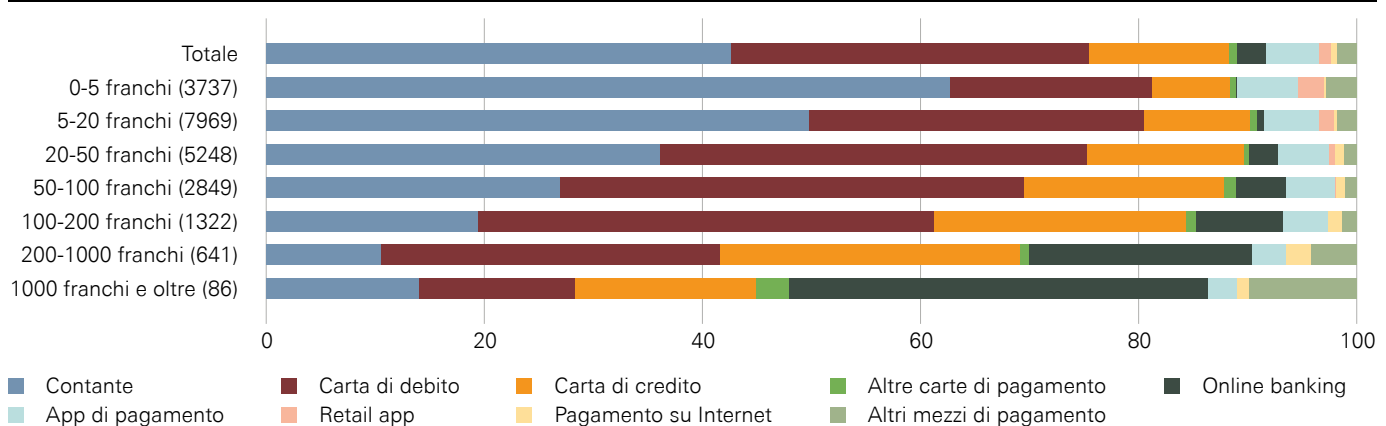
L'influsso dell'importo sulla scelta del mezzo di pagamento è evidenziato anche dal valore mediano dell'ammontare regolato con i singoli strumenti². Così come nel 2017, la mediana dei pagamenti in contante si situa a 12 franchi (grafico 4.4). Nel caso delle app di pagamento e dei pagamenti con carta di debito senza contatto la mediana è leggermente inferiore a 20 franchi. Per tutti gli altri mezzi di pagamento essa è nettamente più alta: poco meno di 40 franchi per i pagamenti con carta di debito eseguiti con contatto; 44 franchi per le procedure di pagamento su

² Qui è fatto riferimento alla mediana per evitare le distorsioni causate da valori anomali nel caso dei mezzi di pagamento poco utilizzati.

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: 21 853 transazioni per un ammontare totale di 1 094 780 franchi (totale); numero di transazioni per ciascuna classe di importo (cfr. denominazione delle barre).

Fonte: BNS.

Tabella 4.1

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	21 853	1,47	50,10
Sesso			
Maschi	10 957	1,49	50,65
Femmine	10 896	1,44	49,55
Età			
15-34 anni	5 426	1,27	42,60
35-54 anni	8 075	1,59	50,15
55 o più anni	8 352	1,51	54,90
Regione linguistica			
Svizzera tedesca	15 666	1,49	49,90
Svizzera romanda	5 185	1,42	51,10
Svizzera italiana	1 001	1,44	48,00
Tipo di insediamento			
Città	13 986	1,53	48,75
Agglomerazione	4 566	1,41	55,00
Campagna	3 300	1,31	49,00
Livello di istruzione			
Livello terziario	10 531	1,60	50,95
Livello secondario II	9 725	1,42	51,15
Scuola dell'obbligo	1 346	1,08	34,20
Reddito mensile dell'economia domestica			
Meno di 4 000 franchi	1 850	1,29	41,60
4 000-5 999 franchi	3 019	1,36	51,90
6 000-7 999 franchi	3 936	1,56	47,30
8 000-9 999 franchi	3 776	1,50	51,00
Da 10 000 franchi	7 922	1,57	53,45
Condizione professionale			
Occupato/a	14 647	1,54	49,95
Disoccupato/a	487	1,28	46,10
In formazione	1 357	0,99	27,25
Pensionato/a	4 772	1,48	57,60

Fonte: BNS.

Internet (ad esempio PayPal); 62 franchi per i pagamenti con carta di credito eseguiti con contatto. Nel caso dei bonifici tramite online banking per pagamenti non regolari la mediana degli importi regolati risulta essere 95 franchi.

4.1.3 INFLUSSO DEL FATTORE LUOGO

Oltre all'importo, anche il luogo di pagamento influisce sull'utilizzo dello strumento (grafico 4.5). Come già nel 2017 la maggioranza dei pagamenti non regolari avviene presso i punti vendita per generi di prima necessità (44%, invariato). La quota dei pagamenti per la ristorazione fuori casa (compresi servizi di consegna), il secondo luogo di pagamento in ordine di frequenza, si è ridotta di 4 punti percentuali, scendendo al 21%. Per contro è cresciuta di 3 punti, al 4%, la quota degli acquisti online. È altresì degno di nota l'aumento dal 4% al 7% nella frequenza relativa dei pagamenti presso i punti vendita per beni durevoli (ad esempio negozi di mobili). Queste variazioni nei consumi sono verosimilmente riconducibili, almeno

in parte, a modifiche del comportamento e a restrizioni ufficiali legate alla pandemia da coronavirus. Per tutti gli altri luoghi non vi sono stati cambiamenti rilevanti nel numero dei pagamenti regolati.

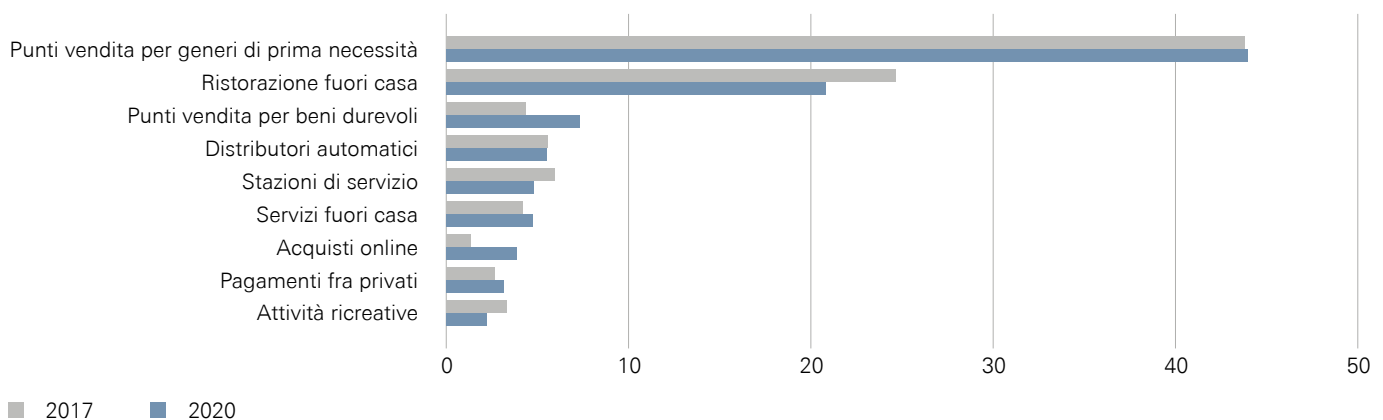
Il grafico 4.6 evidenzia spiccate differenze nelle percentuali di utilizzo dei singoli mezzi di pagamento a seconda del luogo³. Nel complesso appare che in tutti i luoghi di pagamento importanti l'utilizzo del contante ha perso rilevanza, laddove è invece cresciuto quello delle carte. Mentre presso i punti vendita per beni di prima necessità la popolazione regola in contante il 41% dei pagamenti – una quota percentuale pressappoco equivalente a quella misurata sul totale – per la maggior parte degli altri luoghi di pagamento considerati è osservabile un netto

³ Questa valutazione si riferisce alle quote per numero di transazioni; a livello qualitativo, le indicazioni fornite valgono in modo analogo per le quote in termini di valore.

Grafico 4.5

QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI PER DETERMINATI LUOGHI DI PAGAMENTO

In percentuale della rispettiva base; secondo il diario dei pagamenti



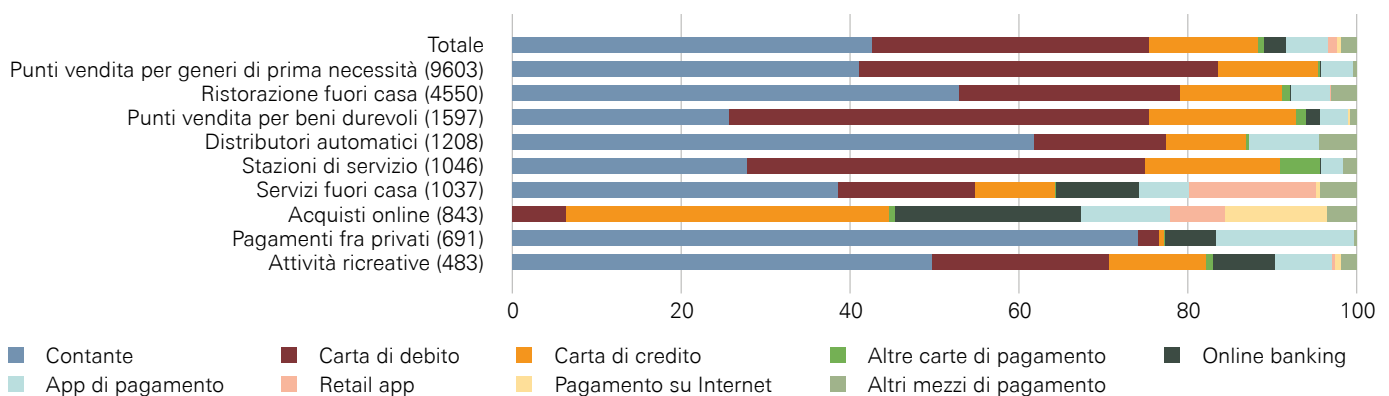
Base: 21 853 transazioni (2020); 22 531 transazioni (2017).

Fonte: BNS.

Grafico 4.6

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: 21 853 transazioni (totale); numero di transazioni nei singoli luoghi (cfr. denominazione delle barre).

Fonte: BNS.

scostamento dal profilo medio nelle quote di utilizzo dei singoli mezzi di pagamento. Ad esempio, nei pagamenti per la ristorazione fuori casa (53%), presso i distributori automatici (62%) e fra privati (74%) il contante continua a essere impiegato con frequenza superiore alla media, benché vada notato che rispetto al 2017 le sue quote di utilizzo si sono sensibilmente ridotte anche per questi luoghi. La carta di debito mostra segnatamente per i luoghi di pagamento stazione di servizio (47%), punti vendita per beni durevoli (50%) e punti vendita per generi di prima necessità (42%) percentuali di utilizzo nettamente superiori al valore medio (33%). I pagamenti con carta di credito hanno un'incidenza superiore alla media nei punti vendita per beni durevoli (17%), alle stazioni di servizio (16%) e, in particolare, negli acquisti online (38%). Per questi ultimi la carta di credito rappresenta come nel 2017 il mezzo di pagamento di gran lunga più usato. Le app di pagamento mostrano ormai percentuali di utilizzo considerevoli per i pagamenti fra privati (16%), negli acquisti online (11%) e ai distributori automatici (8%), mentre nel 2017 esse erano in generale di scarsissima rilevanza (cfr. anche capitolo 5.2).

Nella categoria acquisti online la frequenza di utilizzo dei singoli mezzi di pagamento continua a discostarsi in modo particolarmente marcato dal profilo medio: oltre alla carta di credito, per tali acquisti la popolazione fa ricorso a bonifici tramite online banking (22% in termini di transazioni), a procedure di pagamento su Internet (12%) e ad app di pagamento (11%). Queste ultime hanno registrato il più forte progresso rispetto al 2017,

guadagnando 9 punti percentuali. Per contro, è decisamente diminuita l'importanza della carta di debito (6%; 2017: 19%), nonché del denaro contante⁴. Mentre nel 2017 il 9% degli acquisti online veniva ancora regolato in contante, nel 2020 questo ha praticamente cessato di essere impiegato a tale scopo.

4.1.4 INFLUSSO DEL FATTORE SOCIODEMOGRAFICO

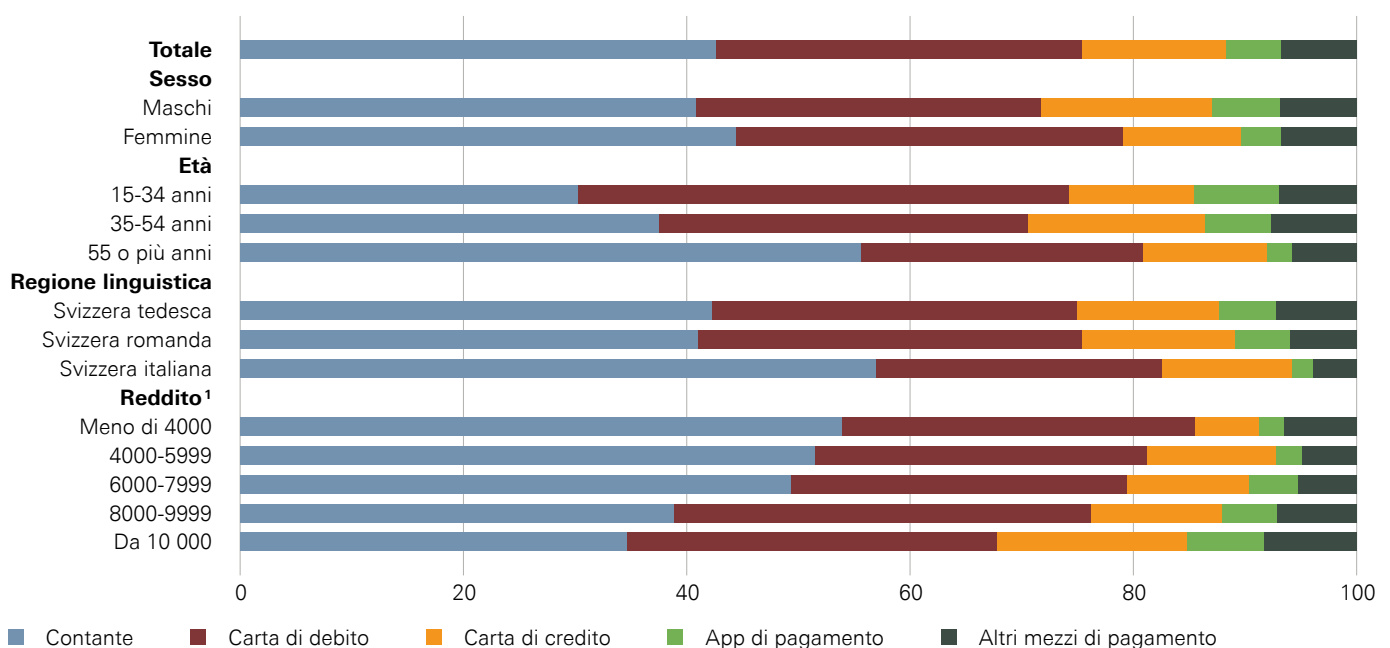
Le indicazioni del diario evidenziano differenze talora marcate fra i vari gruppi sociodemografici⁵ nell'utilizzo dei singoli mezzi di pagamento. Lo schema è analogo a quello presente nel 2017. L'età delle persone intervistate continua infatti a influire notevolmente sulla scelta del mezzo di pagamento (grafico 4.7). Il gruppo di età pari o superiore a 55 anni regola in contante una quota dei pagamenti superiore alla media generale. Sebbene anche per questa fascia di età sia osservabile un regresso nell'impiego del contante rispetto al 2017, il calo risulta meno pronunciato che nel caso delle persone più giovani. La fascia di età più bassa regola ormai i pagamenti principalmente con carta di debito (44%; 2017: 26%) e utilizza anche le app di pagamento (8%) più spesso delle altre fasce. La ripartizione dei mezzi di pagamento nella classe di età intermedia di 35-54 anni rispecchia approssimativamente quella dell'insieme della popolazione.

4 Non è da escludere che con il lancio e la diffusione delle carte di debito abilitate all'accesso online aumentino nuovamente le loro quote di utilizzo.
5 Le caratteristiche sociodemografiche sono specificate e descritte in dettaglio nell'allegato 2.

Grafico 4.7

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

In percentuale della rispettiva base; secondo il diario dei pagamenti



Base: 21 853 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.

Come già nel 2017, il livello di reddito delle economie domestiche influenza notevolmente la scelta dei mezzi di pagamento. Con il crescere del reddito crescono anche le percentuali di utilizzo della carta di credito e delle app di pagamento, mentre decresce quella del contante. Per contro, la quota percentuale della carta di debito mostra differenze relativamente modeste. Continua a esservi una spiccata diversità nell'utilizzo dei mezzi di pagamento a seconda delle regioni linguistiche. Nella Svizzera italiana il contante resta il mezzo impiegato in prevalenza: la sua quota di utilizzo è del 57%; dal 2017 essa si è quindi ridotta in misura molto minore che nel resto della Svizzera.

Quanto meno in modo puntuale, si rilevano differenze nell'utilizzo dei mezzi di pagamento anche a seconda del sesso e del tipo di insediamento. Le donne impiegano un po' più spesso il contante e la carta di debito; gli uomini fanno per converso maggiore uso della carta di credito e delle app di pagamento. Contrariamente al 2017 sono osservabili differenze nell'utilizzo del contante e degli strumenti alternativi a seconda del tipo di insediamento. L'impiego del contante da parte delle persone che vivono in un contesto rurale è regredito meno rispetto a quello delle persone abitanti in agglomerazioni o città, tanto che quasi la metà dei pagamenti vi è ancora regolata in contante. Di conseguenza per questo tipo di insediamento risulta più esiguo l'aumento dei pagamenti con carta. I residenti in centri urbani sono frattanto quelli che utilizzano meno il contante e fanno più ricorso alle carte di pagamento.

4.1.5 SINTESI

L'analisi delle indicazioni contenute nei diari evidenzia un marcato cambiamento, fra il 2017 e il 2020, nell'utilizzo dei mezzi di pagamento da parte della popolazione svizzera. Pur rimanendo lo strumento di pagamento impiegato con maggiore frequenza, il contante ha perso parecchio terreno rispetto al 2017. In termini di valore delle transazioni la carta di debito ha rimpiazzato il contante quale mezzo di pagamento con la più elevata quota di utilizzo. Anche la carta di credito e le app di pagamento hanno guadagnato importanza. Le quote percentuali di utilizzo basate sia sul numero che sul valore delle transazioni mostrano nei pagamenti quotidiani un netto spostamento dal contante verso gli strumenti alternativi, in particolare la carta di debito.

I risultati di studi analoghi condotti all'estero⁶ mostrano una tendenza generale a utilizzare meno il contante in favore dei mezzi di pagamento alternativi. Il fatto che per la Svizzera siano osservabili rispetto al 2017 movimenti nella stessa direzione in tutte le classi di importo, tutti i luoghi di pagamento importanti e tutti i gruppi sociodemografici sta a indicare che questo cambiamento nelle abitudini di pagamento è di rilevanza anche nel

nostro Paese. Il capitolo 4.3 approfondisce le ragioni alla base di tale tendenza. La pandemia da coronavirus e i connessi adeguamenti nel comportamento delle economie domestiche hanno ulteriormente accelerato tale dinamica (cfr. riquadro «Ripercussioni della pandemia da coronavirus sull'utilizzo dei mezzi di pagamento»).

Non è possibile, sulla base dei dati ricavati dal sondaggio, esprimere un giudizio univoco sull'importanza relativa della tendenza generale da un lato, e della pandemia da coronavirus dall'altro, quali determinanti dei cambiamenti intervenuti dal 2017 nell'utilizzo dei mezzi di pagamento. Una prima valutazione provvisoria può essere formulata in via approssimativa facendo riferimento a uno studio comparabile condotto in Germania⁷. Confrontando i risultati di tale studio con quelli descritti in questo capitolo si può affermare che in Svizzera i cambiamenti strutturali dal 2017 sono stati più rapidi che in Germania. Infatti, partendo da un livello iniziale simile, fra il 2017 e il 2020 la quota percentuale di utilizzo del contante si è ridotta in Germania di 14 punti percentuali per numero di transazioni e di 16 punti in termini di valore. Il regresso risulta dunque meno marcato che in Svizzera, dove è stato rispettivamente di 27 e 21 punti percentuali. Considerato che i due paesi sono stati colpiti in misura analoga dalla pandemia da

7 Cfr. Deutsche Bundesbank (2021), *Zahlungsverhalten in Deutschland 2020 – Bezahlen im Jahr der Corona-Pandemie. Erhebung über die Verwendung von Zahlungsmitteln.*

Ripercussioni della pandemia da coronavirus sull'utilizzo dei mezzi di pagamento

Per i cambiamenti intervenuti dal 2017 nelle abitudini di pagamento che, come descritto nel capitolo 4 hanno visto ridursi l'utilizzo del contante in favore degli strumenti alternativi, due aspetti assumono particolare rilevanza. Da un lato, tali cambiamenti rappresentano una tendenza generale ascrivibile all'adozione di innovazioni tecnologiche. Ciò è rispecchiato dal fatto che i mezzi di pagamento diversi dal contante sono ormai giudicati, almeno in parte, di più semplice uso del denaro contante (cfr. capitolo 3 e capitolo 4.3). Dall'altro, i risultati che seguono permettono di concludere che la pandemia da coronavirus ha ulteriormente accelerato la tendenza verso un maggiore ricorso ai pagamenti senza contante.

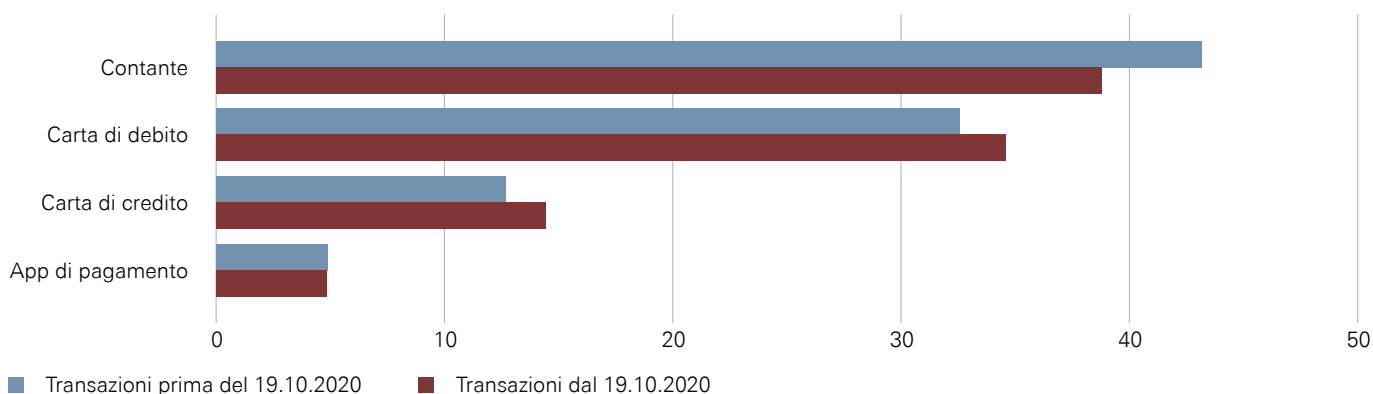
Innanzitutto, i dati dei diari mostrano che a partire dal 19 ottobre, nella fase caratterizzata da un maggior numero di contagi e da più severe restrizioni, la quota percentuale del contante nelle transazioni non regolari è stata più bassa che nel periodo compreso fra metà agosto e metà ottobre (cfr. grafico sulle quote in termini di transazioni)¹. Ciò potrebbe rispecchiare almeno in

1 La data del 19 ottobre rappresenta la migliore approssimazione del momento in cui la seconda ondata pandemica si è chiaramente manifestata in Svizzera. Cfr. a questo riguardo l'evoluzione dei casi su www.covid19.admin.ch/it/epidemiologic/case?detTime=total.

6 Cfr. Banca centrale europea (2020), *Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE).*

QUOTE IN TERMINI DI TRANSAZIONI DEI MEZZI DI PAGAMENTO: VARIAZIONE DURANTE IL PERIODO DI RILEVAZIONE

In percentuale della rispettiva base; secondo il diario dei pagamenti



Base: 19 152 transazioni prima del 19 ottobre 2020; 2700 transazioni dal 19 ottobre 2020.

Fonte: BNS.

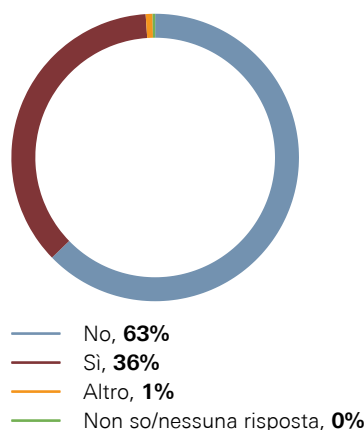
parte adattamenti temporanei nella spesa per consumi della popolazione, fra cui la tendenza ad effettuare acquisti di più elevato ammontare nei punti vendita per generi di prima necessità e a consumare meno pasti fuori casa.

Inoltre, secondo la valutazione soggettiva delle persone intervistate, la pandemia da coronavirus è destinata ad avere un impatto duraturo sull'utilizzo dei mezzi di pagamento. Infatti, un terzo circa di esse dichiara che le proprie abitudini di pagamento sono cambiate in modo durevole a causa della pandemia (cfr. grafico sul cambiamento permanente delle abitudini di pagamento). All'interno di questo gruppo una maggioranza intende continuare a pagare più spesso con carta o senza contatto (cfr. grafico sul tipo di cambiamento permanente delle abitudini di pagamento). Questa valutazione soggettiva dei cambiamenti nelle abitudini di pagamento è coerente con il fatto che durante l'estate 2020, ossia dopo la prima ondata pandemica, i prelievi di contante ai distributori di banconote hanno sì segnato una ripresa, ma sono rimasti al di sotto del livello anteriore alla crisi, mentre il numero delle transazioni regolate con carta ai punti vendita si è attestato su valori superiori a quelli precrisi².

² Cfr. SIX BBS SA, *Monitoring Consumption Switzerland* (<https://monitoringconsumption.com>) e Sébastien Kraenzlin, Christoph Meyer, Thomas Nellen (2020), «COVID-19 and regional shifts in Swiss retail payments», *SNB Working Paper 2020-15*.

CORONAVIRUS: CAMBIAMENTO PERMANENTE DELLE ABITUDINI DI PAGAMENTO

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



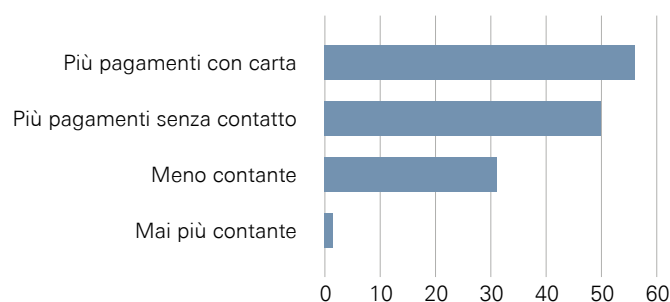
Domanda: «Ha la sensazione che le sue abitudini di pagamento, ovvero l'utilizzo di diversi mezzi di pagamento, siano state definitivamente modificate dalla crisi dovuta al coronavirus?».

Base: tutte le persone intervistate (2126 unità).

Fonte: BNS.

CORONAVIRUS: TIPO DI CAMBIAMENTO PERMANENTE DELLE ABITUDINI DI PAGAMENTO

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



Domanda: «In che modo la crisi dovuta al coronavirus ha modificato definitivamente le sue abitudini di pagamento, ovvero l'utilizzo di diversi mezzi di pagamento?».

Base: persone intervistate che affermano di aver cambiato in modo permanente le proprie abitudini di pagamento per effetto della crisi da coronavirus (792 unità).

Fonte: BNS.

coronavirus, non appare plausibile attribuire questo ampio divario principalmente a modifiche di comportamento legate alla pandemia stessa. Piuttosto, sembra probabile che esso sia per una parte importante anche il risultato di differenti tendenze di fondo indipendenti dalla pandemia.

4.2 UTILIZZO DEI MEZZI DI PAGAMENTO PER PAGAMENTI RICORRENTI REGOLARMENTE

Oltre ai pagamenti non regolari registrati nella settimana di tenuta del diario, le persone partecipanti al sondaggio erano chiamate a indicare anche i pagamenti ricorrenti

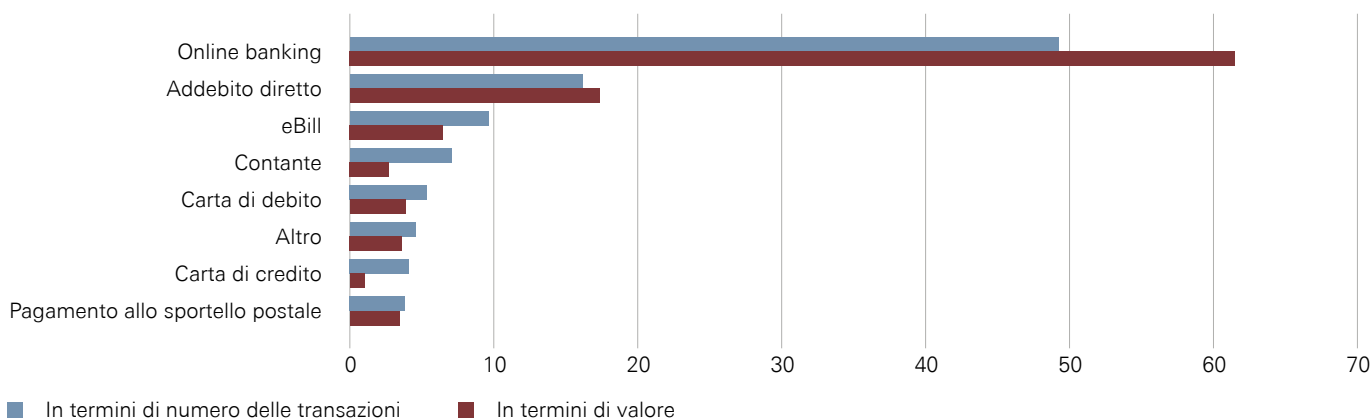
regolarmente⁸. Questi sono tipicamente effettuati con frequenza diversa. Ad esempio, i canoni di affitto e le fatture telefoniche hanno di solito una cadenza mensile, mentre i premi di assicurazione sono normalmente pagati soltanto una volta all'anno. A fini di comparabilità, nella trattazione che segue sono considerati tutti i pagamenti ricorrenti regolarmente e il rispettivo valore in ragione annua.

⁸ Nel sondaggio del 2017 i pagamenti regolari non erano stati annotati con lo stesso grado di dettaglio. Si rinuncia pertanto a una comparazione con i risultati di allora.

Grafico 4.8

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

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



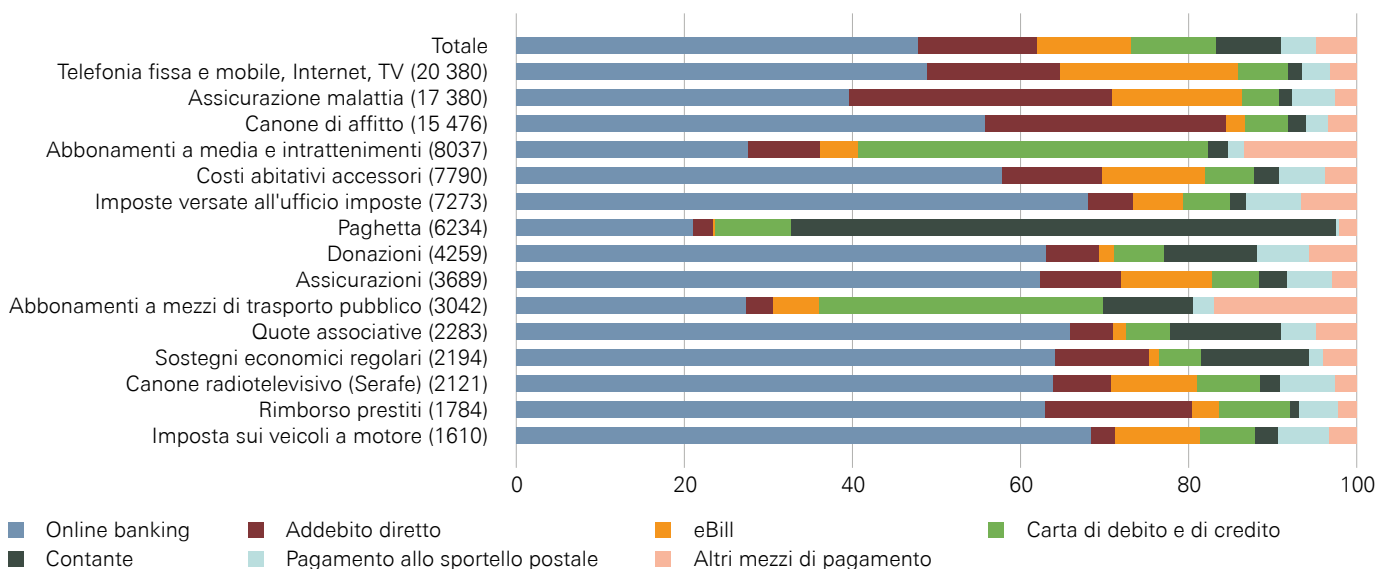
Base: 106 767 transazioni effettuate all'anno (quote in termini di transazioni) per un ammontare di 95 500 259 franchi (quote in termini di valore).

Fonte: BNS.

Grafico 4.9

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

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



Base: 107 395 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.

Risulta che per questi pagamenti ricorrenti regolarmente la popolazione svizzera si avvale in generale di strumenti diversi da quelli utilizzati quotidianamente per i pagamenti non regolari descritti nel capitolo 4.1 (grafico 4.8). Poco meno della metà dei pagamenti regolari, per un valore pari al 62% totale, è eseguita con bonifico tramite online banking. Inoltre, per circa un quarto di essi viene fatto ricorso ad addebito diretto o eBill (quota per numero di transazioni: 26%, quota in termini di valore: 24%). Il contante e la carta di debito sono utilizzati rispettivamente per il 7% e il 5% dei pagamenti in questione, con una quota in termini di valore del 3% e del 4%.

La ragione principale della configurazione nettamente diversa 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 legata a un punto vendita fisico. La quota maggiore dei pagamenti regolari è quella relativa ai mezzi di comunicazione (telefonia, collegamento internet e TV) con il 19% delle transazioni. Il 16% circa dei pagamenti concerne i premi di assicurazione malattia, mentre il 14% di essi è destinato al canone di affitto o a interessi ipotecari. Nella misura del 7% per ciascuna voce di spesa i pagamenti coprono costi abitativi accessori, imposte e abbonamenti a media e intrattenimenti. In termini di valore hanno un peso preponderante i pagamenti per canoni di affitto/interessi ipotecari e per imposte, con il 30% in ambedue i casi. La quota percentuale in termini di valore dei premi di assicurazione malattia è del 15%.

L'importanza dei singoli strumenti nei pagamenti ricorrenti regolarmente differisce a seconda della categoria di spesa (grafico 4.9). I bonifici tramite online banking sono per quasi tutte le categorie il mezzo di pagamento prevalente, con poche eccezioni: nel caso della paghetta in due terzi dei casi è fatto uso di contante; per il pagamento di abbonamenti a media e intrattenimenti il mezzo utilizzato

più frequentemente è invece la carta di credito. Inoltre, l'acquisto di abbonamenti a mezzi di trasporto pubblico è regolato con frequenza superiore alla media con contante o carta di debito. Ciò è verosimilmente dovuto al fatto che tali esborsi sono spesso effettuati fisicamente sul posto. Infine, i canoni di affitto e i premi di assicurazione malattia sono regolati più spesso di altre voci di spesa mediante addebito diretto.

Per i pagamenti ricorrenti regolarmente sono inoltre osservabili differenze in relazione alle caratteristiche sociodemografiche. Le persone di 55 o più anni fanno registrare una quota percentuale leggermente più bassa nei bonifici tramite online banking, mentre ricorrono più spesso ad addebiti diretti e pagamenti allo sportello postale. Per contro, quelle di età compresa fra 35 e 54 anni fanno un uso più intenso dei bonifici tramite online banking. Come nel caso dei pagamenti non regolari la popolazione della Svizzera italiana mostra una maggiore propensione per il contante.

4.3 FATTORI INFLUENTI SULLA SCELTA DEL MEZZO DI PAGAMENTO NELLA PRATICA QUOTIDIANA

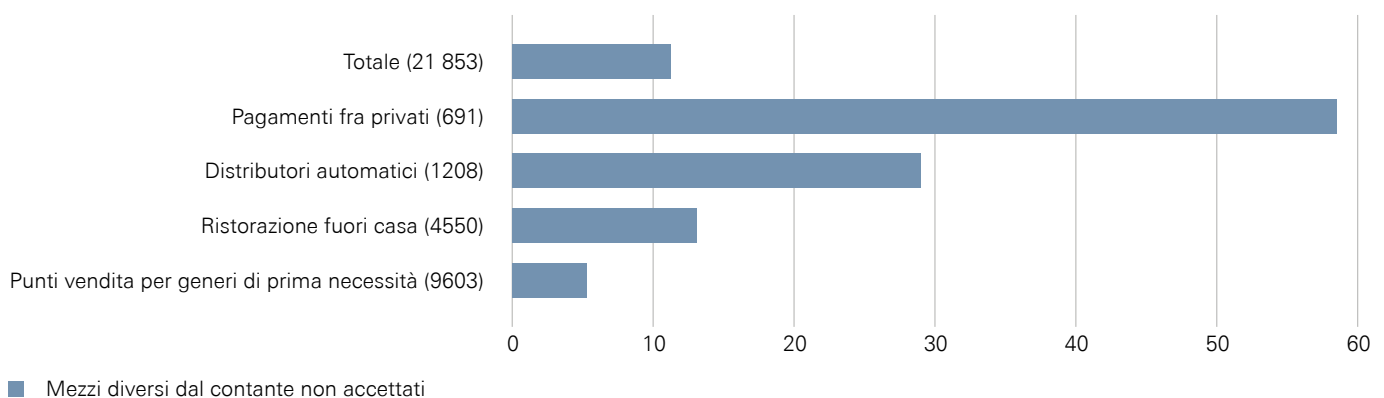
Il capitolo 4.1 mostra come l'utilizzo dei vari strumenti per i pagamenti non regolari differisca a seconda dell'importo e del luogo di pagamento. Su tale sfondo il presente capitolo intende esplorare i fattori e le considerazioni alla base della scelta del mezzo preferito in funzione della situazione. Esso esamina inoltre come è mutata la loro importanza rispetto al 2017 e come essa può spiegare i cambiamenti intervenuti da allora nell'utilizzo dei mezzi di pagamento per i pagamenti non regolari.

A questo proposito occorre distinguere due aspetti. Da un lato, presupposti essenziali per un'effettiva libertà di scelta sono l'accettazione del mezzo di pagamento preferito da parte del punto vendita, nonché la disponibilità del mezzo

Grafico 4.10

LIMITAZIONI ALL'ACCETTAZIONE DEI MEZZI DI PAGAMENTO DIVERSI DAL CONTANTE

Quote in percentuale della rispettiva base; secondo il diario dei pagamenti



Domanda: «Il negozio o destinatario del pagamento avrebbe accettato anche altri mezzi di pagamento oltre al contante?».

Base: numero di transazioni nei singoli luoghi (cfr. denominazione delle barre).

Fonte: BNS.

stesso (capitolo 4.3.1)⁹. Dall'altro, ammesso che tali presupposti siano realizzati, sulla scelta del mezzo di pagamento nella specifica situazione influiscono le preferenze e i bisogni individuali, nonché il giudizio soggettivo su come i vari mezzi di pagamento soddisfano tali bisogni (capitolo 4.3.2). L'importanza di questi aspetti per i cambiamenti nell'impiego dei vari strumenti è rilevabile anche nella valutazione soggettiva retrospettiva e prospettica delle economie domestiche sulle proprie abitudini di pagamento (capitolo 4.3.3).

4.3.1 PRESUPPOSTI: ACCETTAZIONE E DISPONIBILITÀ

Riguardo ai presupposti che devono essere realizzati affinché nella pratica quotidiana possa essere utilizzato il mezzo di pagamento preferito nella situazione specifica, risulta che in Svizzera l'accettazione del contante e dei mezzi di pagamento alternativi è in generale ritenuta soddisfacente.

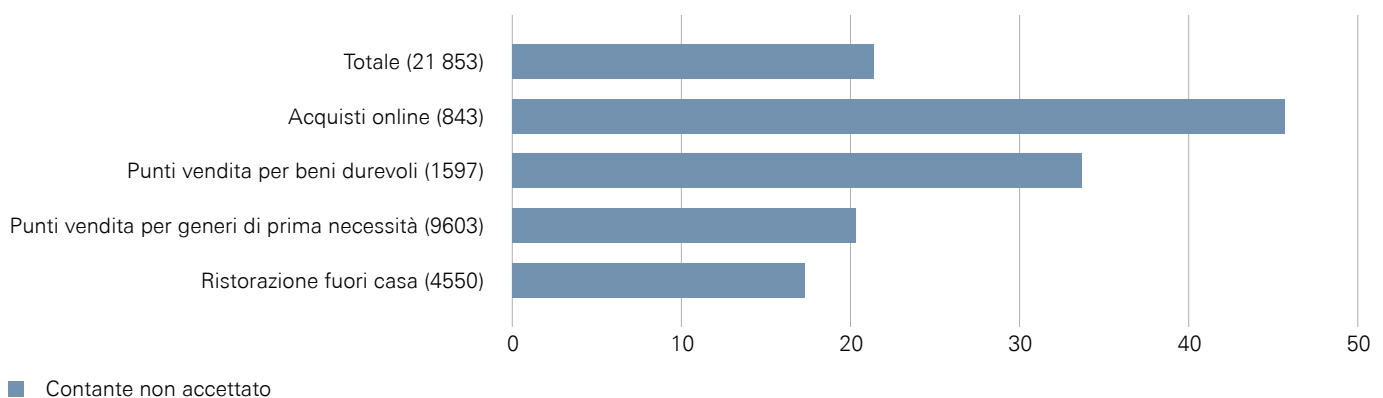
Segnatamente per i mezzi diversi dal contante i dati del diario mostrano un livello di accettazione alto e ulteriormente salito rispetto al 2017 (grafico 4.10). In concreto, nell'11% dei pagamenti viene indicato che questi sono avvenuti in contante e non sarebbe stato possibile un pagamento senza contante (2017: 18%). Le barriere all'accettazione hanno rilevanza soprattutto in taluni specifici luoghi di pagamento, e in particolare nel caso dei pagamenti fra privati e ai distributori automatici, ma anche in queste situazioni esse si sono ridotte rispetto al 2017: per i pagamenti fra privati l'impossibilità di un regolamento non in contante è indicata nel 59% dei casi (2017: 72%); per i pagamenti ai distributori automatici la percentuale corrispondente è del 29% (2017: 33%). L'accresciuta accettazione è attribuibile a miglioramenti tecnici apportati ai distributori, nonché alla crescente

9 Per disponibilità si intende qui il fatto che le persone intervistate rechino con sé il rispettivo mezzo di pagamento alternativo, oppure una sufficiente somma di denaro contante, per regolare il pagamento in questione.

Grafico 4.11

LIMITAZIONI ALL'ACCETTAZIONE DEL CONTANTE

Quote in percentuale della rispettiva base; secondo il diario dei pagamenti



Domanda: «Il negozio o destinatario del pagamento avrebbe accettato anche un pagamento in contante?».

Base: numero di transazioni nei singoli luoghi (cfr. denominazione delle barre).

Fonte: BNS.

diffusione e utilizzazione delle app di pagamento (cfr. capitoli 3 e 5).

Nel caso del contante le indicazioni delle persone intervistate evidenziano invece talune limitazioni all'accettazione¹⁰. Da esse risulta infatti che in totale nel 21% dei casi il pagamento è stato regolato con strumenti alternativi e un pagamento in contante non sarebbe stato accettato (grafico 4.11). Da un lato, tali limitazioni riguardano gli acquisti online o per corrispondenza, per i quali il pagamento in contante non costituisce un'opzione possibile o quanto meno scontata¹¹. Gli acquisti online spiegano tuttavia solo una piccola parte delle transazioni con limitata accettazione del contante. Dall'altro, fatto più significativo, si riscontra un'accresciuta non-accettazione del contante nei punti vendita per beni durevoli (essa è citata nel 34% delle transazioni in questo luogo di pagamento), in quelli per generi di prima necessità (20%) e nella ristorazione fuori casa (17%). Essendo i tre punti vendita più frequentati dal pubblico, questi luoghi di pagamento totalizzano la maggior parte dei pagamenti con accettazione limitata del contante.

Questa ridotta accettazione potrebbe essere legata agli avvisi spesso esposti in negozi e ristoranti, indicanti che a causa della pandemia da coronavirus – perlomeno temporaneamente – sono preferiti mezzi di pagamento alternativi. Si può quindi supporre che i diari sovrastimino l'effettiva mancata accettazione del contante. A sostegno di questa interpretazione vi è il fatto che nove persone intervistate su dieci affermano di non aver vissuto, negli anni precedenti la pandemia, alcuna situazione in cui non

10 Poiché nel 2017 questo aspetto non era stato rilevato esplicitamente, non è possibile un'analisi comparativa.

11 È interessante notare che nel 40% circa degli acquisti online è indicato che sarebbe stato accettato un pagamento in contante. Ciò può spiegarsi con la diffusa possibilità offerta in Svizzera di effettuare tali acquisti contro fattura, la quale può quindi essere regolata in contante allo sportello postale. Sono anche pensabili ordinazioni online di merci che vengono ritirate e pagate in contante al punto vendita, oppure pasti ordinati online e quindi regolati in contante al momento della consegna a domicilio.

fosse stato accettato un pagamento in contante. Al momento attuale non è ancora possibile stimare in che misura la preferenza dei punti vendita per i mezzi di pagamento alternativi indotta dalla pandemia influirà sull'accettazione del contante a più lungo termine.

Un'effettiva possibilità di scelta del mezzo di pagamento nella situazione specifica presuppone, oltre all'accettazione da parte del beneficiario del pagamento, anche la disponibilità di denaro contante in quantità sufficiente ovvero del mezzo di pagamento alternativo desiderato. Secondo quanto indicato nei diari la maggior parte dei consumatori fa in modo che tale disponibilità sia assicurata. Le persone intervistate indicano che nel 13% dei pagamenti regolati non in contante non avevano recato con sé una somma sufficiente per pagare l'importo dovuto. Per converso, nel 10% dei pagamenti regolati in contante esse dichiarano di non aver avuto a disposizione alcuna alternativa sotto forma di un valido mezzo di pagamento diverso dal contante.

Unitamente alla constatazione che, come si è visto nel capitolo 3, la maggioranza delle persone intervistate possiede più mezzi di pagamento, le suddette indicazioni sulla disponibilità potrebbero spiegare perché le eventuali limitazioni all'accettazione da parte dei beneficiari del pagamento non vengono generalmente percepite come un fattore di disturbo. In effetti, nell'83% dei casi le persone intervistate affermano di non sentirsi infastidite dalle limitazioni all'accettazione del contante connesse con la pandemia, oppure di non averle affatto notate. Ciò è coerente con il fatto che soltanto l'8% di esse indica

l'accettazione come il criterio normalmente più importante alla base della propria scelta del mezzo di pagamento (cfr. capitoli 3 e 4.3.2).

4.3.2 PREFERENZE E BISOGNI INDIVIDUALI

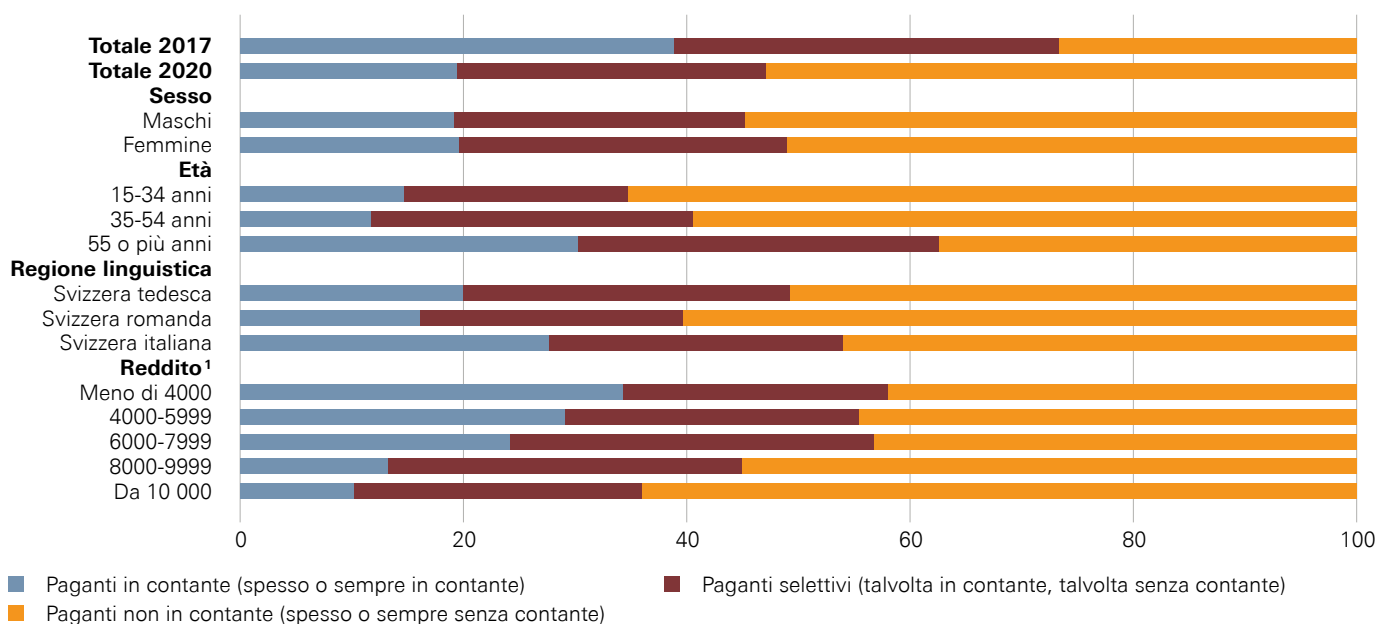
Stante il giudizio secondo cui sono ben soddisfatti i presupposti per una libera scelta del mezzo di pagamento nella pratica quotidiana, ne consegue che rivestono un'importanza primaria i fattori soggettivi. A questo riguardo nella popolazione esistono innanzitutto differenti preferenze per una forma fondamentale di pagamento (in contante o senza contante). Queste preferenze sono a loro volta condizionate dai bisogni individuali, nonché dal giudizio soggettivo sull'idoneità di un determinato mezzo di pagamento a soddisfare tali bisogni in una situazione concreta. A questo proposito il sondaggio evidenzia per certi aspetti un netto cambiamento in confronto al 2017, che è coerente con le variazioni nell'utilizzo dei mezzi di pagamento risultanti dalle annotazioni nel diario.

Riguardo alla loro preferenza fondamentale, le persone intervistate possono essere classificate in tre tipi: «paganti in contante», «paganti non in contante» e «paganti selettivi». Nella prima categoria rientrano le persone che, secondo le loro stesse indicazioni, utilizzano sempre o prevalentemente il contante per i propri pagamenti. La seconda comprende invece coloro che impiegano sempre o prevalentemente mezzi di pagamento diversi dal contante. Alla categoria «paganti selettivi» appartengono infine le persone che dichiarano di pagare in contante o non in contante a seconda della situazione.

Grafico 4.12

TIPOLOGIA DEI PAGANTI PER GRUPPO SOCIODEMOGRAFICO

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 (2126 unità); persone intervistate per gruppo sociodemografico (cfr. allegato 2).

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

Fonte: BNS.

Rispetto al 2017 si registrano variazioni assai marcate nella distribuzione di questi tre tipi: nell'arco di tre anni la quota dei paganti non in contante è raddoppiata e comprende ormai oltre la metà della popolazione (53%; 2017: 26%). Nel contempo, quella dei paganti in contante si è dimezzata, passando dal 39% al 19%. La quota dei paganti selettivi si è anch'essa ridotta, sebbene in misura decisamente minore (28%; 2017: 34%). Tali variazioni si estendono a tutte le classi di reddito e di età e sono osservabili in tutte le regioni linguistiche (grafico 4.12). Le preferenze fondamentali si riflettono in differenze per tipo di pagante nell'utilizzo del mezzo di pagamento secondo le indicazioni del diario, differenze che si sono ancora accentuate rispetto al 2017. Infatti, i paganti non in contante fanno ricorso per il 74% dei pagamenti a strumenti alternativi, segnando così un incremento di 22 punti percentuali della quota di utilizzo in confronto al 2017. Anche i paganti selettivi impiegano il contante con una frequenza nettamente più bassa e regolano frattanto i propri pagamenti all'incirca per metà in contante e per metà non in contante (quota del contante nel 2017: 67%). Per contro, i paganti in contante continuano a far registrare un utilizzo assai frequente di questo strumento, regolando in questo modo l'82% dei loro pagamenti (2017: 88%).

Quanto alla motivazione delle preferenze nelle abitudini di pagamento e della loro evoluzione rispetto al 2017, tre aspetti assumono particolare rilevanza.

In primo luogo, tali preferenze sono espressione di bisogni diversi, che influiscono sulla 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 normalmente più importante nella scelta del mezzo stesso (grafico 4.13)¹².

¹² Poiché nel sondaggio del 2017 non figurava questa domanda, non è possibile un'analisi comparativa.

Per i paganti non in contante hanno preminenza la rapidità del regolamento (29%) e la semplicità d'uso (28%), seguite al terzo posto dalla sicurezza (20%). La semplicità d'uso (26%) e la sicurezza (25%) sono di primaria importanza anche per i paganti selettivi, mentre solo il 16% di questi pone l'accento sulla rapidità. Presso i paganti in contante è decisamente prioritario un tutt'altro bisogno, ossia il controllo delle spese (35%), seguito dalla sicurezza (25%) e dalla semplicità d'uso (16%).

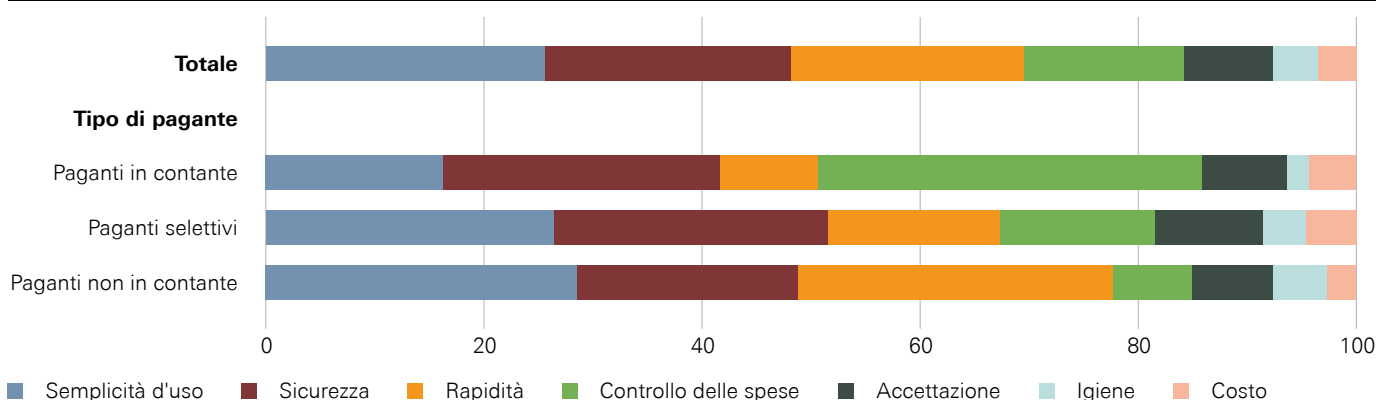
In secondo luogo, per la scelta del mezzo di pagamento impiegato è determinante il modo in cui le persone giudicano l'idoneità di ciascun mezzo a soddisfare effettivamente tali bisogni in una data situazione di pagamento. Questo giudizio è influenzato in modo determinante dal luogo di pagamento, come mostra il grafico 4.14. Da un lato, emerge che il più volte citato bisogno della sicurezza nella situazione concreta non svolge un ruolo importante, una prova questa del fatto che in Svizzera viene percepita come soddisfacente la sicurezza dei pagamenti regolati sia in contante che non in contante¹³. Dall'altro, si osserva che la praticità è di gran lunga il motivo menzionato più spesso per il mezzo di pagamento tipicamente prescelto nel rispettivo luogo di pagamento. Essa è seguita dalla rapidità del regolamento. In altre parole, secondo la valutazione delle persone intervistate, il diffuso bisogno di impiegare il mezzo di pagamento giudicato più semplice a seconda della situazione può essere soddisfatto senza problemi nella maggior parte dei luoghi di pagamento. Fanno eccezione i luoghi di pagamento acquisti online e hotel, nonché, in misura meno netta, distributori automatici di bevande e snack, così come taxi. In questi casi, come criterio di

¹³ Per sicurezza si intende qui specificatamente la sicurezza riguardo a potenziali perdite finanziarie nonché l'utilizzazione sicura di un mezzo di pagamento. Importante nella fattispecie è il fatto che la popolazione giudica in generale sicuro l'impiego sia del denaro contante sia dei diversi mezzi di pagamento alternativi (cfr. capitolo 3).

Grafico 4.13

SCelta DEL MEZZO DI PAGAMENTO: CRITERIO PRINCIPALE PER TIPO DI PAGANTE

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



Domanda: «Quale è per lei normalmente il criterio più importante quando si tratta di decidere per quale mezzo di pagamento optare?».

Base: tutte le persone intervistate (2126 unità).

Fonte: BNS.

scelta le persone citano la praticità e la rapidità con una frequenza sensibilmente inferiore che per altri luoghi di pagamento, e di converso menzionano decisamente più sovente l'accettazione e la sicurezza.

In terzo luogo, rispetto al 2017 il giudizio sul mezzo con cui si può pagare nel modo più pratico in una data situazione si è spostato a sfavore del contante e a beneficio della carta di debito, e ciò segnatamente nei luoghi di pagamento altamente frequentati supermercato e negozio di prodotti alimentari. La stessa tendenza si palesa, anche se in maniera meno marcata, per i pagamenti nei luoghi ristorante e negozio/stand di cibo da asporto. Si conferma così l'analisi del capitolo 3.2, da cui risulta che la popolazione giudica ormai la carta di debito uno strumento di più semplice uso che il contante.

4.3.3 VALUTAZIONE SOGGETTIVA DEI CAMBIAMENTI NELLE ABITUDINI DI PAGAMENTO

La precedente analisi permette di concludere che in confronto al 2017 una parte importante della popolazione ha nettamente modificato le proprie preferenze e abitudini nella scelta del mezzo di pagamento, nonché il suo giudizio sui singoli strumenti. Anche la valutazione soggettiva della popolazione in merito alle proprie abitudini pregresse e previste in futuro conferma che è cresciuta la disponibilità al cambiamento.

In retrospettiva, mentre nel presente sondaggio il 60% delle persone interpellate indica di pagare meno spesso in contante rispetto a tre anni orsono, nel 2017 solo il 46% aveva previsto per gli anni a venire un calo nella propria frequenza di utilizzo di tale mezzo. Significativo a questo riguardo è il fatto che secondo il parere di metà delle

persone il regresso nell'uso del contante non è avvenuto a causa della pandemia da coronavirus (cfr. anche il riquadro «Ripercussioni della pandemia da coronavirus sull'utilizzo dei mezzi di pagamento»).

L'attuale giudizio espresso sulle prospettive suggerisce al tempo stesso che la tendenza verso un maggiore utilizzo dei mezzi di pagamento diversi dal contante dovrebbe perdurare (grafico 4.15). Infatti, il 57% delle persone intervistate afferma di voler utilizzare in minor misura il contante in futuro (2017: 46%). La maggiore frequenza rispetto al 2017 con cui è menzionata tale intenzione di cambiamento si estende a tutte le classi di età e di reddito, anche se le persone di 55 o più anni e quelle appartenenti alla fascia di reddito inferiore prevedono ancora con una frequenza superiore alla media un utilizzo immutato del denaro contante. È interessante notare come nella Svizzera italiana si riscontri invece un'intenzione di cambiamento particolarmente diffusa.

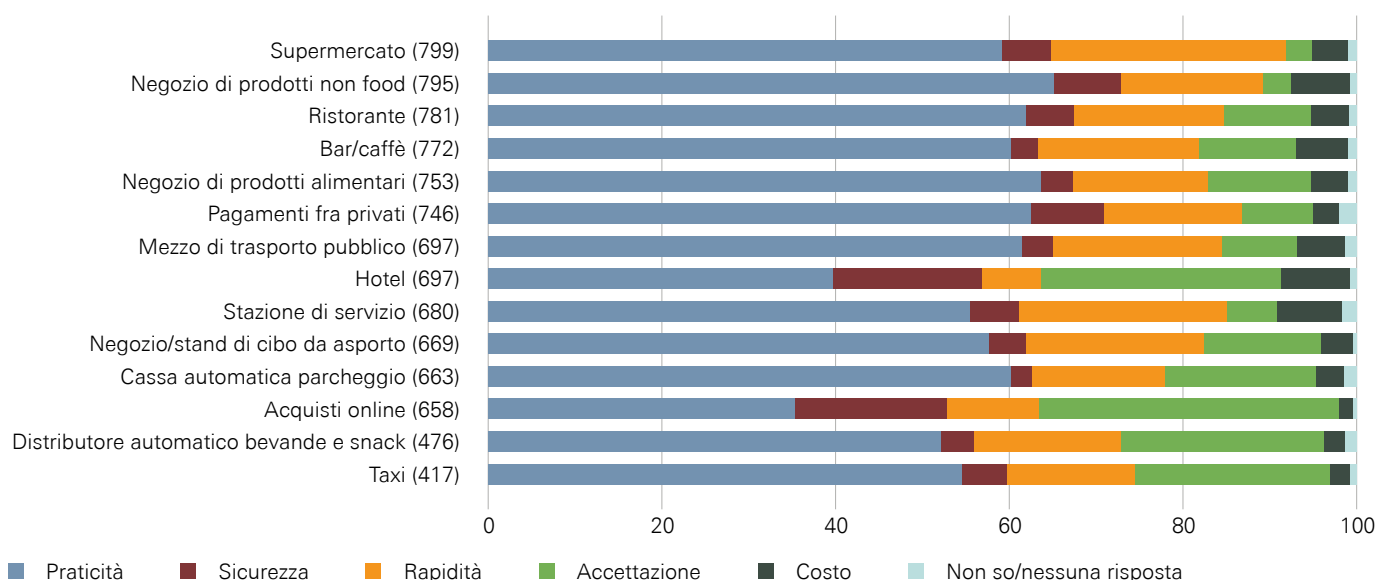
Inoltre, le persone che prevedono di fare maggiormente ricorso in futuro ai pagamenti senza contante indicano ora come ragione principale la convinzione che questa modalità di pagamento è destinata a migliorare ulteriormente in termini di accettazione e di praticità. Per converso, esse affermano molto meno spesso in confronto al 2017 che il previsto calo nell'utilizzo del contante è spiegabile soprattutto con il desiderio di conformarsi a una tendenza sociale.

Al tempo stesso, per quella parte più ristretta della popolazione che nei prossimi anni prevede di continuare a pagare in contante con la medesima frequenza, la consuetudine resta la motivazione più citata. Ma anche

Grafico 4.14

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: 807 unità).

Fonte: BNS.

in questo caso il fattore consuetudine ha chiaramente perso importanza: mentre nel 2017 tre persone intervistate su quattro avevano affermato di considerare soddisfacente il proprio comportamento di pagamento, nel 2020 soltanto una persona su due ha messo in campo questo argomento.

4.3.4 SINTESI

Nel complesso le variazioni nelle quote percentuali per tipo di pagante, il mutato giudizio sui vari strumenti e la valutazione soggettiva delle proprie abitudini di pagamento stanno a indicare che, rispetto al 2017, il peso stimato dei vantaggi relativi del contante e dei mezzi di pagamento alternativi si è sensibilmente modificato in favore dei secondi.

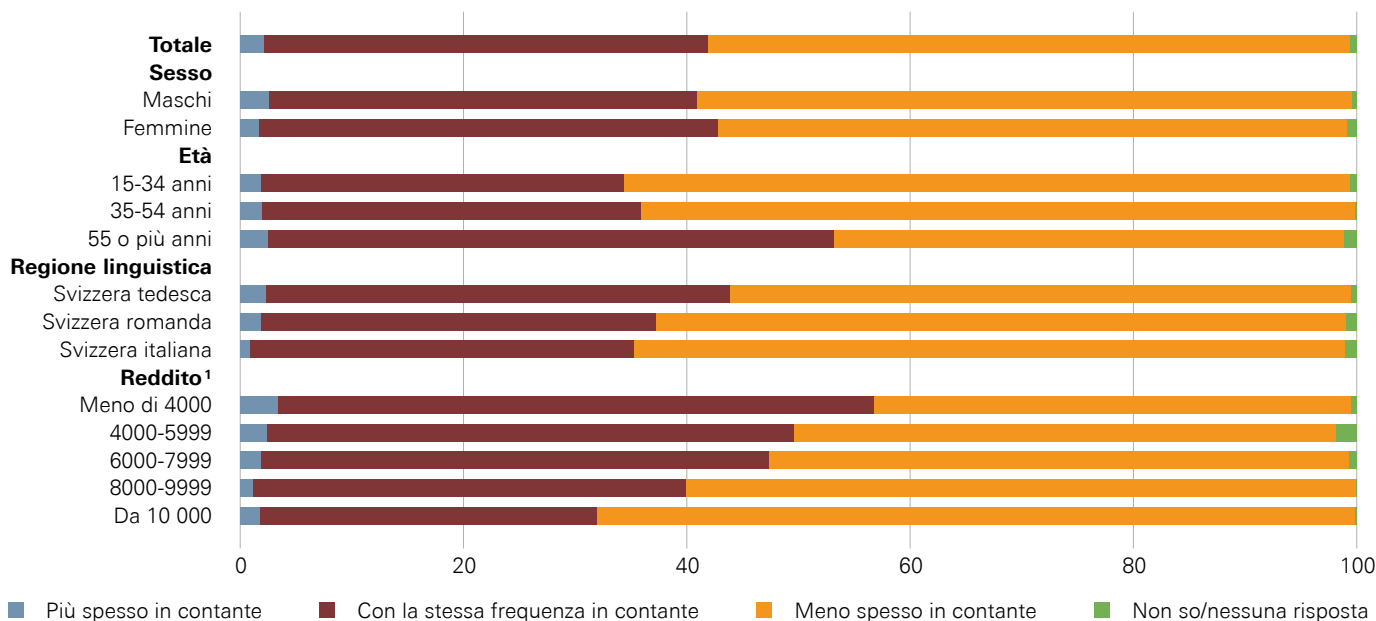
Un fattore esplicativo plausibile di questa evoluzione è rappresentato dall'innovazione tecnologica, che ha ulteriormente migliorato la semplicità d'uso dei mezzi di pagamento diversi dal contante, fra cui in particolare l'ormai diffusa funzione senza contatto abbinata alle carte di debito e di credito o l'accesso ad app di pagamento mediante riconoscimento facciale (cfr. capitoli 3 e 5).

Una parte significativa della popolazione ha imparato a conoscere e apprezzare maggiormente le possibilità che si offrono nell'ambito dei mezzi di pagamento senza contante grazie alla continua innovazione, e adegua corrispondentemente le proprie abitudini di pagamento. Al tempo stesso, le motivazioni e i bisogni delle persone di quella frazione ormai minoritaria della popolazione con una chiara preferenza per il contante mostrano che per queste stesse persone l'esigenza di cambiamento è limitata e che di conseguenza le loro abitudini di pagamento sono probabilmente destinate a rimanere più stabili.

Grafico 4.15

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 (2126 unità); persone intervistate per gruppo sociodemografico (cfr. allegato 2).

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

Fonte: BNS.

Punti salienti in breve

- Il pagamento tramite la funzione senza contatto è ampiamente diffuso in Svizzera: il 92% di tutte le persone intervistate dispone di una carta con questa funzione e il 60% dei titolari di carta di debito e di credito dichiara di effettuare le transazioni con carta sempre o prevalentemente in tale modalità.
- La maggioranza delle persone interpellate considera favorevolmente l'innalzamento da 40 a 80 franchi della soglia minima per l'inserimento del PIN nelle transazioni senza contatto.
- Le app di pagamento mostrano un'evoluzione dinamica: mentre nel 2017 rivestivano ancora un ruolo marginale, negli scorsi tre anni sia il loro grado di notorietà, sia il loro tasso di possesso e di utilizzo hanno segnato un forte aumento in Svizzera. Nel 2020 il 48% di tutte le persone interpellate ne possedeva una. Queste app raggiungono una quota di utilizzo del 5% in termini di numero di transazioni e del 4% in termini di valore.
- A seconda del contesto d'uso, le app di pagamento costituiscono un'alternativa non solo al numerario, ma anche ai consueti mezzi di pagamento diversi dal contante. Nel caso di impiego più rilevante, quello dei pagamenti fra privati, le app sono usate come alternativa al denaro contante.
- I sistemi di addebito diretto (LSV) ed eBill vengono utilizzati soprattutto per i pagamenti ricorrenti regolarmente. Ad oggi eBill e le sue funzioni sono ancora relativamente poco noti.
- Le modalità di pagamento indotte dall'innovazione vengono impiegate in misura superiore alla media dagli uomini, da persone di età inferiore a 55 anni e da quelle appartenenti alla categoria reddituale più elevata.

Come indicato nei precedenti capitoli 3 e 4, le modalità di pagamento indotte dall'innovazione risultano essere un importante volano delle dinamiche di impiego nel circuito dei pagamenti senza contante. In riferimento ai pagamenti non regolari, ciò appare evidente nel forte aumento della rilevanza della funzione senza contatto nell'uso delle carte di pagamento (capitolo 5.1). Inoltre, nel frattempo si sono affermati in Svizzera anche i pagamenti mediante smartphone: le app di pagamento¹ presentano la crescita più accentuata fra tutti i mezzi presi in esame (capitolo 5.2). Le innovazioni nell'ambito delle procedure utilizzate non si limitano tuttavia soltanto ai pagamenti non regolari. Per quanto riguarda quelli ricorrenti regolarmente², eBill offre infatti, con l'opzione di autorizzazione digitale e automatizzata delle fatture, un'alternativa all'addebito diretto (LSV) (capitolo 5.3)³.

5.1 PAGAMENTI SENZA CONTATTO CON CARTA

Dal 2014 è operativa in Svizzera la possibilità tecnica di effettuare i pagamenti con carta tramite la funzione senza contatto (con tecnologia Near Field Communication, NFC)⁴. L'impiego di quest'ultima si è ampiamente diffuso nel corso degli anni. Secondo quanto dichiarato, il 92% di tutte le persone interpellate dispone di una carta di pagamento (di debito o di credito) dotata di tale funzione. Mentre nel 2017 soltanto il 15% dei titolari di carta di debito e di credito affermava di effettuare i pagamenti con queste carte sempre o spesso in modalità senza contatto, nel 2020 questa quota si attestava già al 60% (grafico 5.1).

Quote di utilizzo della funzione senza contatto

Per sua stessa natura, la funzione senza contatto prevale nei pagamenti non regolari effettuati in loco, per esempio alla cassa di un negozio o presso distributori automatici e parchimetri. Nel complesso, il 30% dei pagamenti non regolari viene eseguito senza contatto. Per contro, soltanto il 16% si svolge con la modalità consueta attraverso l'inserimento nel terminale della carta di debito, di credito o prepagata. Mentre in termini di numero di transazioni

1 Oltre alle app di pagamento (per esempio Twint), anche le retail app di esercenti specifici (ad esempio Mobile FFS) e le app di mobile banking consentono di effettuare pagamenti mediante smartphone (cfr. glossario). Queste soluzioni non sono tuttavia oggetto di trattazione del presente capitolo.

2 Le spese regolari sono costituite prevalentemente da canoni di affitto o interessi ipotecari, imposte e premi della cassa malati.

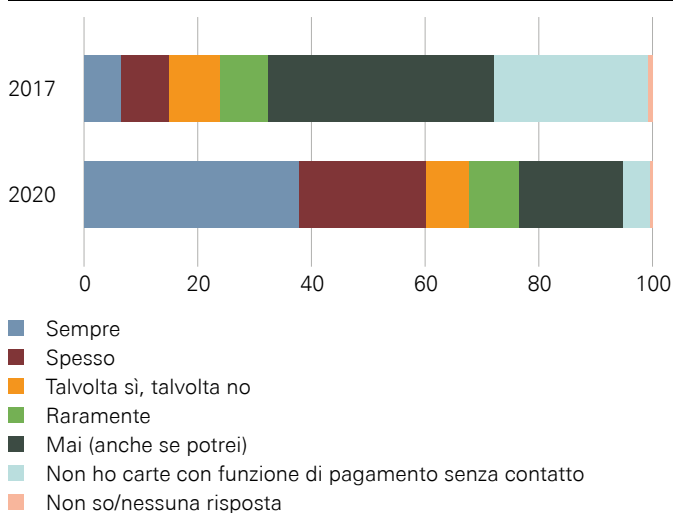
3 Nel Sondaggio sui mezzi di pagamento 2020 sono state poste per la prima volta domande approfondite sulle modalità di pagamento indotte dall'innovazione (in particolare, app di pagamento ed eBill). Di conseguenza, nel capitolo 5 risulta possibile effettuare soltanto pochi raffronti con il 2017, ovvero con i risultati del precedente Sondaggio sui mezzi di pagamento.

4 Per le analisi nell'ambito del Sondaggio sui mezzi di pagamento sono definiti come «senza contatto» tutti i pagamenti effettuati mediante la tecnologia NFC, anche se viene richiesta a titolo integrativo la digitazione del PIN.

Grafico 5.1

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?».

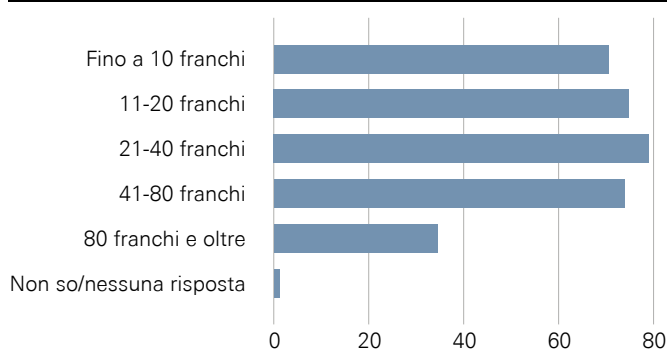
Base: persone intervistate che possiedono una carta di debito o di credito (2020: 2062 unità; 2017: 1843 unità).

Fonte: BNS.

Grafico 5.2

IMPORTI PAGATI TRAMITE LA FUNZIONE SENZA CONTATTO

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



Domanda: «Per quali importi usa la funzione di pagamento senza contatto?».

Base: persone intervistate che utilizzano la funzione senza contatto (1580 unità).

Fonte: BNS.

i pagamenti senza contatto sono quindi nettamente predominanti rispetto al tradizionale impiego delle carte, in termini di valore la ripartizione appare più equilibrata: per una percentuale relativamente elevata (27%) delle spese non ricorrenti viene utilizzata la carta nella modalità classica, per il 24% dell'importo complessivo si fa invece ricorso alla funzione senza contatto.

Soglia minima per l'inserimento del PIN

Fino ad aprile 2020 in Svizzera era possibile effettuare un pagamento senza contatto e senza immissione di un PIN soltanto fino a un importo massimo di 40 franchi. Sulla scorta di considerazioni di politica sanitaria, nello stesso mese tale soglia è stata innalzata a 80 franchi. Rimane comunque ancora possibile impiegare la funzione senza contatto anche per somme più elevate, sebbene sia richiesta la digitazione del PIN. L'inserimento del codice di sicurezza per cifre superiori a 80 franchi appare peraltro essere anche l'ostacolo maggiore all'uso della funzione senza contatto: al di sotto di tale importo se ne servono pressoché tutti i suoi utilizzatori, mentre soltanto il 35% vi ricorre per somme superiori (grafico 5.2). La rilevanza dell'importo massimo senza digitazione del PIN come soglia inibitoria sembra tuttavia essere diminuita: nel 2017 soltanto il 21% degli utilizzatori della funzione senza contatto dichiarava di avvalersi della stessa per i pagamenti per i quali era necessario digitare il PIN (ossia, allora, per cifre superiori a 40 franchi).

Per le somme inferiori a 80 franchi il comportamento di utilizzo si è rapidamente adeguato al nuovo limite per l'inserimento del PIN, al di sotto del quale l'entità dell'importo è infatti praticamente irrilevante ai fini dell'uso della funzione senza contatto. La quota di persone intervistate che dichiara di impiegare tale funzione per importi compresi tra la precedente e la nuova soglia (da 41 a 80 franchi) è infatti pressoché uguale a quella di coloro che affermano di utilizzarla per saldare somme al di sotto del vecchio limite di 40 franchi.

Ciò appare in linea con il fatto che la maggioranza relativa degli utilizzatori della funzione senza contatto (40%) giudica adeguata l'attuale soglia di 80 franchi (cfr. grafico 5.3). Mentre circa un quarto di loro ne ritiene praticabile un ulteriore aumento, il 31% sceglierebbe un limite inferiore. Tra questi, soltanto l'11% auspica un ritorno alla precedente soglia di 40 franchi.

Motivi favorevoli e contrari all'impiego della funzione senza contatto

Tra gli elementi a favore dell'utilizzo della funzione senza contatto, come già nel 2017 l'accento continua a essere posto su fattori quali rapidità (60%) e praticità (39%) dell'operazione di pagamento. In considerazione della pandemia da coronavirus, non sorprende che come giustificazione di impiego vengano indicate anche ragioni di igiene (28%). I motivi più frequenti per il mancato utilizzo della funzione sono invece la scarsa fiducia in questa nuova tecnologia (30%), il poco interesse verso la nuova tecnologia (21%) e i timori di frode (20%).

5.2 APP DI PAGAMENTO

Le app di pagamento, come ad esempio Twint, consentono di effettuare transazioni con il proprio smartphone. Con queste app da un lato è possibile comprare beni e servizi sia in loco che a distanza nell'ambito di acquisti online, dall'altro esse consentono di inviare denaro a privati. Una transazione via app 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).

Diffusione e utilizzo delle app di pagamento

Mentre nel 2017 le app di pagamento rivestivano ancora un ruolo marginale, durante gli scorsi tre anni sia il loro grado di notorietà, sia il loro possesso e utilizzo hanno registrato un forte aumento in Svizzera (cfr. anche i capitoli 3.2 e 4.1). Segnatamente, le interviste rivelano che quasi la metà delle persone interpellate (48%) possiede un'app di pagamento e, nell'ambito di una domanda aperta, il 69% le indica come possibile mezzo alternativo al denaro contante. Per i pagamenti non regolari, la quota di impiego delle app è pari al 5% in termini di transazioni e al 4% in termini di valore.

In particolare, le persone intervistate utilizzano soprattutto l'app di pagamento Twint, la soluzione svizzera che con una quota del 77% fra tutte quelle installate dai partecipanti va nettamente per la maggiore. Altre come Apple Pay, Google Pay o Samsung Pay si attestano su livelli decisamente inferiori. Emerge inoltre che le app di pagamento sono collegate prevalentemente a un conto (65%), mentre il 25% è basato su una carta di credito e il 9% sulla modalità «prepaid» (moneta elettronica) (grafico 5.4)⁵.

Casi d'uso delle app di pagamento

Secondo l'intervista, tra i possessori di un'app di pagamento l'85% le utilizza per transazioni fra privati, il 48% per acquisti su Internet, il 44% alle casse dei negozi e il 38% presso distributori automatici e parchimetri (grafico 5.5).

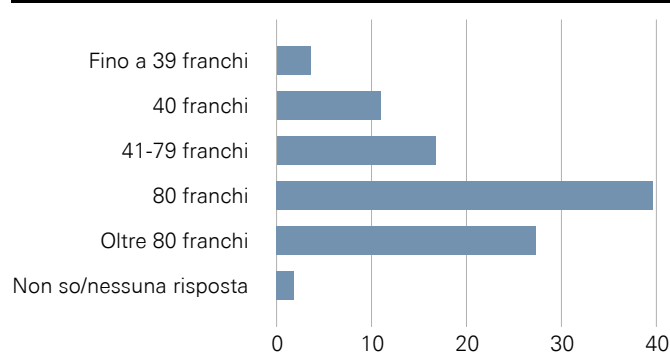
A seconda del caso d'uso, le app costituiscono un'alternativa non solo al numerario, ma anche ai consueti mezzi di pagamento diversi dal contante come le carte di pagamento o l'online banking (grafico 5.6). Tra le persone intervistate che nel frattempo effettuano pagamenti fra privati mediante app, una netta maggioranza (80%) indica che in precedenza eseguiva tali transazioni in contante. Per gli acquisti su Internet, le app vanno invece a sostituire soprattutto le carte di credito e quelle prepagate (67%)

⁵ La quota relativamente elevata (65%) di app di pagamento fondate su un collegamento con un conto è in linea con l'alta incidenza di Twint (77%) fra le app installate dalle persone intervistate. A differenza di altre applicazioni, con Twint la modalità di collegamento diretto a un conto risulta possibile ed è ampiamente diffusa.

Grafico 5.3

SOGLIA MINIMA DESIDERATA PER L'INSERIMENTO DEL PIN NEI PAGAMENTI SENZA CONTATTO

Quote in percentuale della base; secondo l'intervista personale



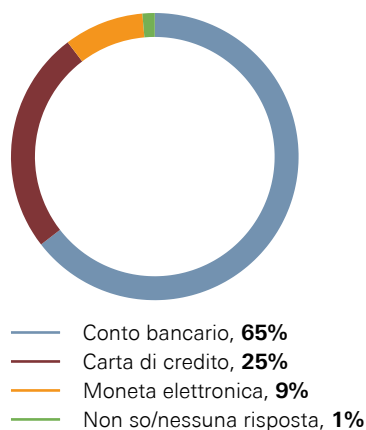
Domanda: «Quale sarebbe per lei il limite ottimale/fino a quale importo desidererebbe pagare senza immettere il PIN nei pagamenti senza contatto?».
Base: persone intervistate che utilizzano la funzione senza contatto (1580 unità).

Fonte: BNS.

Grafico 5.4

MEZZI DI PAGAMENTO ASSOCIATI AD APP DI PAGAMENTO

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



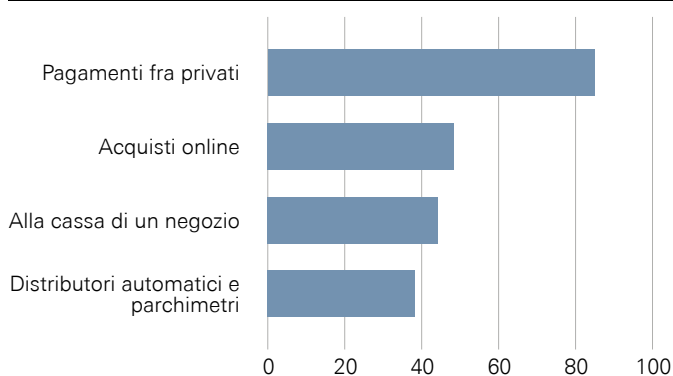
Base: tutte le app di pagamento registrate in possesso delle persone intervistate (1029 unità con 1251 app di pagamento).

Fonte: BNS.

Grafico 5.5

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 utilizzano app di pagamento (1012 unità).

Fonte: BNS.

nonché il pagamento di fatture (ad esempio mediante online banking o allo sportello postale, 21%). Tra coloro che si servono delle app alle casse dei negozi, il 48% prima utilizzava una carta di debito e il 40% il denaro contante. Presso i distributori automatici e i parchimetri veniva impiegato soprattutto il numerario (80%).

Motivi favorevoli e contrari all'impiego delle app di pagamento

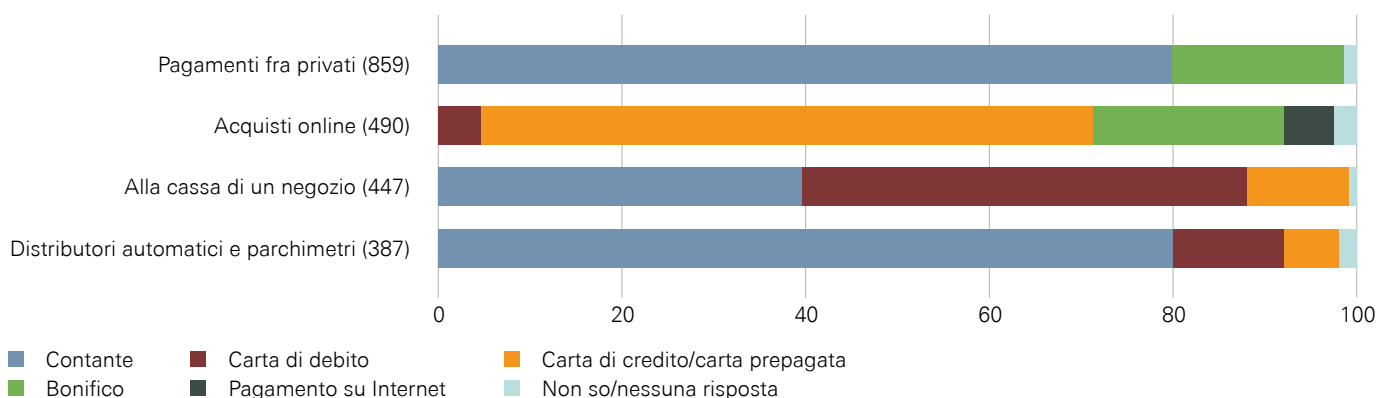
Come motivo principale per l'impiego delle app di pagamento, la maggioranza dei possessori (57%) indica la praticità e la rapidità della transazione. Viene inoltre sottolineato l'aspetto della comodità (14%), in quanto lo smartphone e quindi l'app si recano sempre con sé. Sono altresì indicati i casi d'uso menzionati nel paragrafo precedente: il 22% delle persone interpellate afferma di utilizzare un'app in quanto nella propria cerchia di conoscenze personali vengono saldati in questo modo i debiti reciproci (per esempio dopo una cena di gruppo al ristorante). L'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 indicato il trasferimento in tempo reale del denaro dal pagante al destinatario (13%).

I timori per la sicurezza sono per contro il motivo principale che depone a sfavore del possesso e dell'impiego delle app di pagamento: il 21% delle persone intervistate che non ha installato nessuna app di questo tipo teme di incorrere in perdite monetarie e il 20% esprime preoccupazione per quanto concerne la protezione dei dati. Inoltre, il 21% afferma di non utilizzare queste app in quanto le stesse non offrono alcun valore aggiunto rispetto ai consueti mezzi di pagamento. Infine, il 16% ritiene che le app siano complicate e poco pratiche, il 14% indica di non sapere come si installa un'app di pagamento e il 13% dichiara di non possedere uno smartphone.

Grafico 5.6

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.

5.3 AUTORIZZAZIONE DELLE FATTURE CON EBILL

eBill è una procedura di pagamento che, analogamente all'addebito diretto (LSV), viene utilizzata per autorizzare e saldare le fatture ricevute. Nel caso dell'addebito diretto l'emittente della fattura attinge il relativo importo dal conto per il quale detiene un'apposita autorizzazione di addebito. Con eBill le fatture vengono ricevute attraverso l'interfaccia di online banking, dove possono essere poi approvate o rifiutate singolarmente. È inoltre possibile impostare una funzione di autorizzazione permanente per l'approvazione automatizzata delle fatture. Tale funzione corrisponde a una forma digitale di consenso al prelievo periodico di importi mediante l'addebito diretto. Dal punto di vista dell'utente finale, eBill può essere quindi considerato come una soluzione sostitutiva a quest'ultimo.

Diffusione e utilizzo di eBill

Date le funzioni offerte, l'addebito diretto ed eBill trovano impiego soprattutto per i pagamenti regolari, con una quota di utilizzo in termini di valore rispettivamente del 17% e del 6%. La netta maggioranza degli importi dovuti con cadenza regolare (62%) viene invece saldata mediante bonifico tramite online banking.

Secondo le interviste, il 60% delle persone interpellate utilizza almeno una delle due procedure, per quanto al momento si osserva una coesistenza nel loro uso (grafico 5.7): attualmente il 18% impiega sia l'addebito diretto che eBill, il 25% soltanto l'addebito diretto e il 16% solo eBill.

Motivi per l'impiego o per il mancato utilizzo di eBill

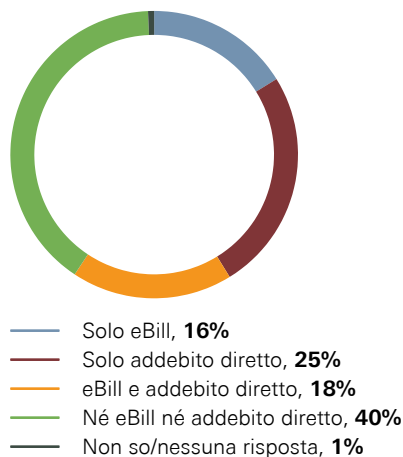
Alla domanda sui motivi per l'impiego di eBill, una netta maggioranza (76%) delle persone intervistate ha dato come risposta la praticità o la rapidità di gestione. Chi utilizza eBill ma non l'addebito diretto indica come motivo principale di tale scelta il migliore controllo sugli importi contabilizzati (47%).

La ragione primaria per la diffusione comparativamente ancora esigua di eBill e delle relative funzioni risiede nel suo scarso grado di notorietà: circa il 64% dei non utilizzatori e il 49% di coloro che impiegano l'addebito diretto ma non eBill dichiarano di non conoscere tale procedura di pagamento. Quest'ultima categoria afferma inoltre di utilizzare esclusivamente l'addebito diretto poiché con questa modalità gli importi vengono contabilizzati senza necessità di intervenire con un'autorizzazione (27%). Dato che ciò risulta però possibile anche con eBill mediante l'opzione di autorizzazione permanente e che questa funzione è stata impostata da una quota di utenti relativamente esigua (13%), è possibile dedurre che una netta maggioranza delle persone intervistate non la conosca. A differenza di quanto descritto nei capitoli sui pagamenti senza contatto con carta (capitolo 5.1) e sulle app di pagamento (capitolo 5.2), la scarsa fiducia nella tecnologia o gli ostacoli posti dalla transizione da una tecnologia antiquata a una più moderna sono motivi di secondo piano per il mancato impiego di eBill.

Grafico 5.7

UTILIZZO DI ADDEBITO DIRETTO ED EBILL

Quote in percentuale della base; secondo l'intervista personale



Domanda: «Utilizza l'addebito diretto (LSV)?/Utilizza eBill?».
Base: tutte le persone intervistate (2126 unità).

Fonte: BNS.

5.4 PROSPETTIVE E CLASSIFICAZIONE SOCIODEMOGRAFICA

Per i pagamenti non regolari le procedure indotte dall'innovazione, come la funzione senza contatto delle carte o le app di pagamento, risultano nel frattempo ampiamente diffuse in Svizzera. Mentre la funzione senza contatto figura ormai fra le modalità maggiormente impiegate, le app di pagamento non sono ancora riuscite a conquistare una posizione predominante. Per quanto riguarda invece i pagamenti regolari l'uso della carta e le app non hanno una grande rilevanza. Per contro, l'addebito diretto (LSV) ed eBill rivestono (a complemento dell'online banking) una certa importanza per questo genere di pagamenti, mentre non vengono praticamente utilizzati per le spese effettuate con cadenza non regolare. Sebbene queste due ultime procedure assolvano una finalità applicativa analoga, attualmente si riscontra una coesistenza nel loro impiego.

In prospettiva futura, si dimostra ragguardevole il forte aumento riscontrato rispetto al 2017 nell'utilizzo della funzione senza contatto e in particolare delle app di pagamento per le spese non regolari. Questa dinamica dovrebbe proseguire in avvenire, con un'ulteriore crescita dell'importanza di tali strumenti. Da un lato, il 34% di tutte le persone intervistate afferma che in futuro intende utilizzare meno il denaro contante e più spesso le carte; un ulteriore 21% dichiara poi l'intenzione di voler ricorrere maggiormente alle app di pagamento in sostituzione del numerario. Dall'altro lato, sia per la funzione senza contatto che per le app di pagamento si riscontra un profilo

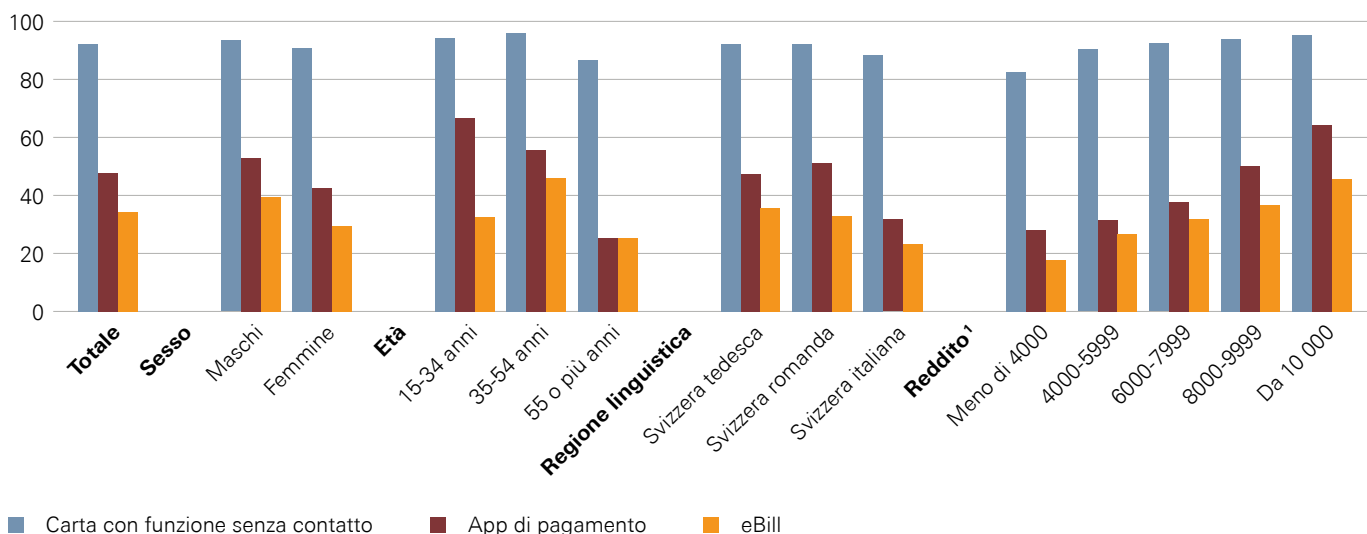
analogo in termini di caratteristiche sociodemografiche degli utenti: le elevate percentuali di possesso tra la popolazione più giovane indicano che nel corso degli anni la rilevanza di queste modalità sarà destinata ad aumentare ulteriormente (grafico 5.8).

Per tutte le procedure di pagamento indotte dall'innovazione appare evidente che le stesse vengono utilizzate soprattutto da utenti di sesso maschile, dalle persone appartenenti alle due fasce di età più basse e alla classe di reddito più elevata. Per quanto concerne le diverse regioni linguistiche, si osserva una minore diffusione nella Svizzera italiana. Nel complesso, i risultati mostrano una marcata eterogeneità sociodemografica in relazione all'impiego di queste modalità di pagamento tra la popolazione.

Grafico 5.8

POSSESSO DI MEZZI DI PAGAMENTO INDOTTI DALL'INNOVAZIONE, PER GRUPPO SOCIODEMOGRAFICO

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



Domanda: «Oltre al contante vi sono molti altri mezzi di pagamento (senza contante). Quali dei seguenti mezzi di pagamento senza contante possiede personalmente?».
Base: tutte le persone intervistate (2126 unità).

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

Fonte: BNS.

Punti salienti in breve

- Oltre due terzi della popolazione in Svizzera utilizza il denaro contante come riserva di valore a breve o a lungo termine.
- Più della metà delle persone intervistate che detengono una riserva di contante dichiara di possedere un importo inferiore a 1000 franchi.
- Come motivi principali per l'impiego del numerario per tale finalità vengono indicate la disponibilità immediata in caso di necessità e, in misura minore, la prevenzione per situazioni di crisi.
- A fini di riserva di valore le economie domestiche si servono prevalentemente delle banconote da 100 franchi, seguite da quelle da 50 e da 200 franchi. I biglietti da 1000 franchi trovano invece raramente impiego per questo scopo.

Il capitolo 4.1 mostra che la rilevanza del denaro contante come mezzo di pagamento è in calo. Al contempo si registra però un aumento del volume di banconote in franchi in circolazione¹. Queste dinamiche segnalano che il contante trova impiego sempre più spesso per finalità di riserva di valore in Svizzera e all'estero². Anche la detenzione di numerario per questo stesso scopo da parte di privati nel nostro Paese potrebbe contribuire almeno in una certa misura a tale evoluzione.

Alla luce di quanto sopra, nel presente capitolo si esaminano l'importanza del contante per le economie domestiche come strumento di riserva di valore e le motivazioni sottostanti nonché i tagli di banconote utilizzati in prevalenza a tal fine.

Nell'interpretazione dei dati a tale riguardo è necessario tenere in considerazione due aspetti. In primo luogo, le domande su questo argomento sono state riformulate in ampia misura rispetto al Sondaggio sui mezzi di

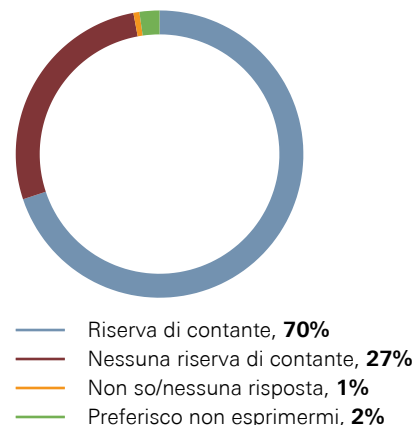
1 Fonte: portale di dati della BNS, <https://data.snb.ch/fr, Tableaux/Banque nationale suisse/Chiffres repères de la Banque nationale/Billets et pièces de monnaie en circulation>.

2 La detenzione di franchi svizzeri (per transazioni o come riserva di valore) all'estero non è oggetto del Sondaggio sui mezzi di pagamento. Una stima sul volume di banconote in franchi in circolazione che non vengono utilizzate per transazioni è formulata in Katrin Assenmacher, Franz Seitz e Jörn Tenhofen (2019), «The demand for Swiss banknotes: some new evidence», *Swiss Journal of Economics and Statistics*, 155(14), pagg. 1-22.

Grafico 6.1

UTILIZZO DEL CONTANTE COME RISERVA DI VALORE

Quote in percentuale della base; secondo l'intervista personale



Domanda: «Lei/la sua famiglia tiene riserve di denaro in contante per spese quotidiane, spese impreviste, risparmi specifici o come riserva di valore a lungo termine?».

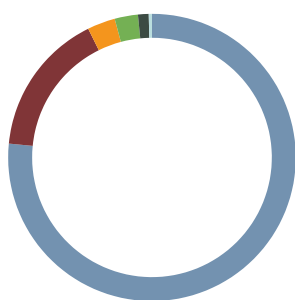
Base: tutte le persone intervistate (2126 unità).

Fonte: BNS.

Grafico 6.2

DETEZIONE DI CONTANTE COME RISERVA PERSONALE: AMMONTARE

Quote in percentuale della base; secondo l'intervista personale



- Meno di 1000 franchi, **77%**
- 1001-5000 franchi, **16%**
- 5001-10 000 franchi, **3%**
- 10 001 franchi e oltre, **3%**
- Non so/nessuna risposta, **1%**
- Preferisco non indicare l'ammontare, **0%**

Domanda: «Quanto denaro in contante tiene per spese quotidiane, spese impreviste, risparmi specifici o come riserva di valore?».

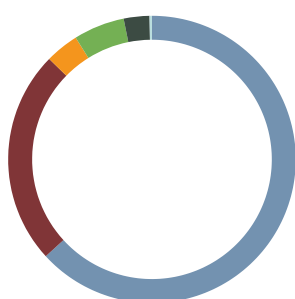
Base: persone intervistate che hanno fornito informazioni sulle riserve di contante personali (617 unità).

Fonte: BNS.

Grafico 6.3

DETEZIONE DI CONTANTE COME RISERVA DELL'ECONOMIA DOMESTICA: AMMONTARE

Quote in percentuale della base; secondo l'intervista personale



- Meno di 1000 franchi, **63%**
- 1001-5000 franchi, **24%**
- 5001-10 000 franchi, **4%**
- 10 001 franchi e oltre, **6%**
- Non so/nessuna risposta, **3%**
- Preferisco non indicare l'ammontare, **0%**

Domanda: «Quanto denaro in contante tiene la sua famiglia come riserva per spese quotidiane, spese impreviste, risparmi specifici o come riserva di valore?».

Base: persone intervistate che hanno fornito informazioni sulle riserve di contante dell'intera economia domestica (837 unità).

Fonte: BNS.

pagamento del 2017³: nella nuova edizione, da un lato, è stata effettuata una distinzione tra uso del numerario come riserva di valore a breve termine (scorte di contante per spese quotidiane, spese impreviste e risparmi specifici volti a un determinato acquisto) oppure a lungo termine, dall'altro, è stato possibile fornire indicazioni sulle riserve di contante detenute a titolo personale oppure a livello di intera economia domestica. Questi adeguamenti consentono di delineare un quadro più preciso circa l'uso del contante come riserva di valore, seppure a discapito della raffrontabilità dei dati in una prospettiva diacronica.

In secondo luogo, le risposte su un tema così delicato potrebbero non essere del tutto affidabili per motivi di sicurezza e di riservatezza. Esse potrebbero anche non essere del tutto rappresentative, tenuto conto in particolare della copertura tipicamente scarsa delle economie domestiche molto benestanti nei sondaggi⁴. I risultati devono essere pertanto considerati con una certa cautela.

6.1 COMPORTAMENTO RELATIVO ALL'UTILIZZO DEL CONTANTE COME RISERVA DI VALORE

Circa il 70% delle persone interpellate afferma di detenere contante, oltre che nel portafoglio, anche in casa o in una cassetta di sicurezza (grafico 6.1). Queste scorte di numerario possono assolvere una funzione di riserva di valore sia a breve, sia a lungo termine. Per le economie domestiche, in media l'85% delle somme di contante detenute a tale scopo ha una natura a breve termine, ovvero viene utilizzato per spese quotidiane, spese impreviste o risparmi specifici volti a un determinato acquisto; il restante 15% in media è invece destinato a costituire una riserva di valore a lungo termine.

Le seguenti analisi si basano sulle dichiarazioni delle persone intervistate che utilizzano il denaro contante come riserva di valore a breve o a lungo termine. In questo gruppo, le scorte di numerario delle singole persone sono pari in oltre tre quarti dei casi a meno di 1000 franchi, per il 16% a un importo tra 1001 e 5000 franchi e soltanto per il 3% a una cifra superiore a 10 000 franchi (grafico 6.2).

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 63%, quella che dispone di somme tra 1001 e 5000 franchi è pari al 24%, mentre ad avere una riserva superiore a 10 000 franchi è il 6% (grafico 6.3).

³ In questo capitolo si rinuncia pertanto a un raffronto con i risultati del 2017.

⁴ Cfr. OCSE (2013), *OECD Guidelines for Micro Statistics on Household Wealth*.

In riferimento alle caratteristiche sociodemografiche, si nota che nella Svizzera romanda il numero di persone singole e/o economie domestiche che dichiarano di detenere una scorta di contante è inferiore rispetto alle altre due regioni linguistiche. Per quanto concerne le classi di età e reddito non si riscontrano invece differenze sostanziali. In relazione alla tipologia dei paganti, la quota di persone che detiene numerario come riserva di valore è inferiore tra i paganti non in contante rispetto alle altre due categorie (paganti in contante e paganti selettivi). Ciò è interpretabile probabilmente con il fatto che questi non vedono alcun motivo nel possesso di numerario come riserva di valore, in quanto viene meno la finalità di pagamento.

Per quanto concerne l'evoluzione nel tempo dell'ammontare delle riserve in contante, per il 57% delle persone intervistate che detengono scorte di numerario il relativo importo è perlopiù analogo a quello di tre anni prima. Il 21% afferma invece di avere somme in contante superiori e riconduce tale aumento prevalentemente a una maggiore disponibilità finanziaria sotto forma di reddito o di patrimonio rispetto al periodo preso a confronto. Per contro, una platea di dimensioni pressoché analoghe (20%) dichiara di possedere una riserva di contante più esigua, adducendo come motivo il fatto che le scorte di numerario sono oggi meno importanti alla luce della crescente rilevanza dei mezzi di pagamento alternativi, oppure che la riserva detenuta in precedenza è stata spesa senza essere poi rimpiazzata.

Taglio delle banconote

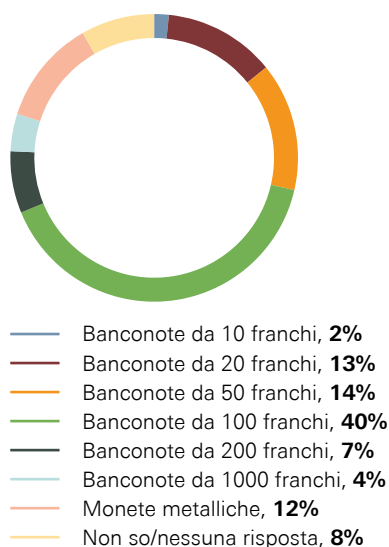
Tra le persone interpellate con scorte di contante a fini di riserva di valore a breve termine, il 40% predilige a tale scopo la banconota da 100 franchi. Seguono poi quelle da 50 e da 20 franchi, indicate rispettivamente nel 14% e nel 13% dei casi (grafico 6.4). La banconota da 100 franchi è citata con la maggiore frequenza (17% delle persone interpellate) come taglio d'elezione anche per il contante destinato a riserva di valore a lungo termine. Seguono i biglietti da 200 e da 50 franchi, entrambi menzionati nel 6% dei casi. Bisogna tuttavia considerare che la quota di persone che non hanno fornito informazioni a riguardo ammonta al 58%, un livello nettamente superiore rispetto a quello relativo alla domanda sulla riserva di valore a breve termine (grafico 6.5). I motivi di tale discrepanza sono forse dovuti al fatto che queste persone effettivamente non sanno quali tagli costituiscano la scorta da loro detenuta (in casa o in una cassetta di sicurezza) a fini di riserva di valore a lungo termine, oppure alla riluttanza a fornire indicazioni a riguardo per motivi di riservatezza.

La quota di banconote da 1000 franchi detenute come riserva di valore a breve e a lungo termine risulta comparativamente esigua. In considerazione dell'elevato valore nominale di questi biglietti, essa dovrebbe comunque rappresentare una parte considerevole dell'ammontare complessivo di denaro contante impiegato come riserva di valore.

Grafico 6.4

DETTENZIONE DI CONTANTE COME RISERVA A BREVE TERMINE: TAGLI

Quote in percentuale della base; secondo l'intervista personale



Domanda: «E in che taglio, ovvero in quali banconote ha di solito questo denaro contante per spese impreviste/risparmi specifici?».

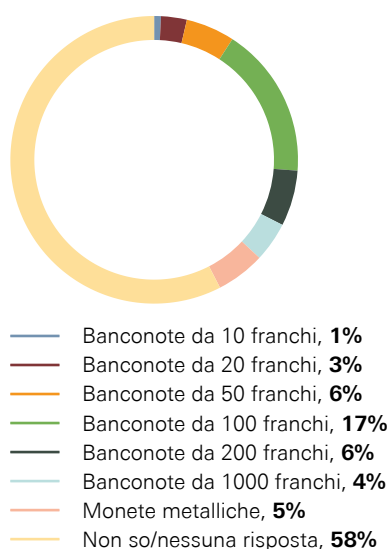
Base: persone intervistate che detengono riserve di contante, personali o dell'economia domestica, sia per spese impreviste e risparmi specifici che come riserva di valore a lungo termine (852 unità).

Fonte: BNS.

Grafico 6.5

DETTENZIONE DI CONTANTE COME RISERVA A LUNGO TERMINE: TAGLI

Quote in percentuale della base; secondo l'intervista personale



Domanda: «E in che taglio, ovvero in quali banconote ha di solito questo denaro contante come riserva di valore a lungo termine?».

Base: persone intervistate che detengono riserve di contante, personali o dell'economia domestica, sia per spese impreviste e risparmi specifici che come riserva di valore a lungo termine (852 unità).

Fonte: BNS.

6.2 MOTIVI PER L'UTILIZZO DEL CONTANTE COME RISERVA DI VALORE

Circa tre quarti delle persone intervistate che conservano una scorta di denaro contante come riserva di valore a breve o a lungo termine⁵ indicano la disponibilità immediata di tali importi in caso di necessità come motivo principale alla base della propria scelta (grafico 6.6). A riconferma di ciò vi è il fatto che gli importi detenuti sono prevalentemente inferiori a 1000 franchi. Come secondo motivo più frequente, sebbene menzionato da una quota nettamente più esigua di persone pari al 17%, figura la volontà di creare un cuscinetto di sicurezza per fare fronte a situazioni di crisi. Ciò potrebbe essere dovuto al fatto che il Sondaggio sui mezzi di pagamento 2020 è stato condotto durante la crisi da coronavirus. Il perdurare dei bassi tassi di interesse continua invece a non costituire per le economie domestiche una ragione preminente per la detenzione di denaro contante a casa o in una cassetta di sicurezza. Una spiegazione plausibile a riguardo è che l'ampia maggioranza dei privati non è stata finora interessata direttamente dai tassi negativi.

5 La domanda relativa alle motivazioni della detenzione di contante come riserva di valore è stata posta alle persone che costituiscono una scorta di numerario per spese impreviste, risparmi specifici o come riserva di valore a lungo termine.

6.3 SINTESI

Le indicazioni fornite dalle persone intervistate sulle riserve in contante consentono di effettuare una stima complessiva del numerario detenuto dalle economie domestiche in Svizzera e non destinato a imminenti scopi di pagamento. A tale riguardo occorre ricordare che, in considerazione delle problematiche delineate in precedenza, l'analisi tende a sottostimare le riserve effettive. Si valuta infatti che i privati in Svizzera detengano complessivamente circa 10 miliardi di franchi come riserva in contante, ovvero circa il 12% del volume totale delle banconote in circolazione⁶. Per quanto concerne la rilevanza dell'impiego del denaro contante a fini di riserva di valore, nel complesso i risultati presentano ordini di grandezza sovrapponibili a quelli del 2017. Anche nel raffronto internazionale emerge che gli importi di numerario pro capite detenuti in Svizzera e nell'area dell'euro sono di dimensione analoga⁷.

I risultati del sondaggio consentono inoltre di giungere alla conclusione che la detenzione di contante come riserva di valore a breve e a lungo termine svolge un ruolo subordinato rispetto ad altre categorie del patrimonio finanziario (per esempio denaro su un conto, risparmi nel 3° pilastro o titoli). Nel concreto, la quota di patrimonio finanziario sotto forma di denaro contante delle economie domestiche in Svizzera si colloca generalmente nella parte inferiore della fascia percentuale a una cifra.

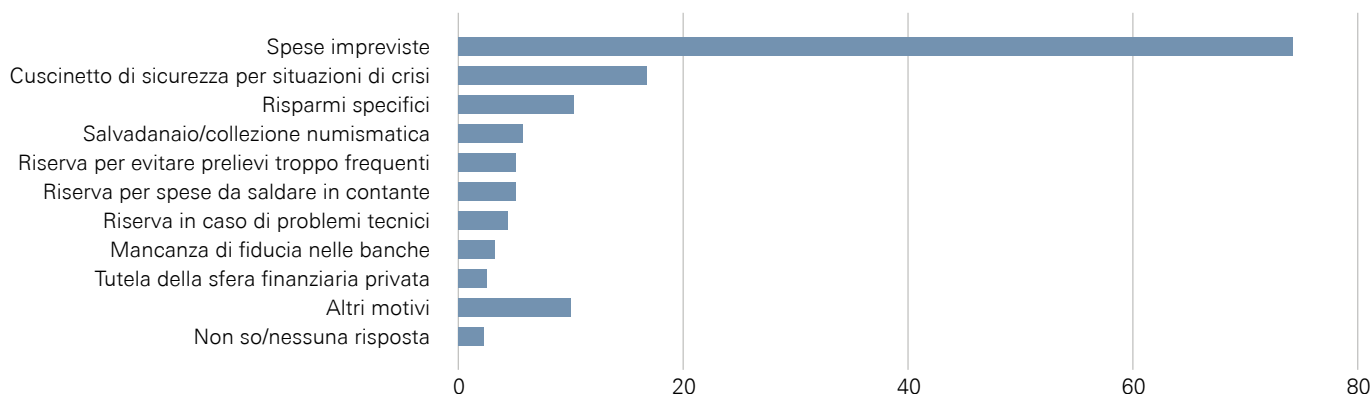
6 Al momento della conclusione del sondaggio nel mese di novembre 2020 il volume di banconote in circolazione ammontava a circa 86 miliardi di franchi (cfr. [https://data.snb.ch/fr, Tableaux/Banque nationale suisse/Chiffres repères de la Banque nationale/Billets et pièces de monnaie en circulation](https://data.snb.ch/fr/Tableaux/Banque_nationale_suisse/Chiffres_repères_de_la_Banque_nationale/Billets_et_pièces_de_monnaie_en_circulation)).

7 Nell'area dell'euro la riserva di contante pro capite ammonta a meno di 1000 euro per la maggioranza delle persone intervistate. Cfr. Banca centrale europea (2020), *Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE)*.

Grafico 6.6

UTILIZZO DEL CONTANTE COME RISERVA DI VALORE: MOTIVI PRINCIPALI

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



Domanda: «Quali sono per lei/la sua famiglia le tre ragioni principali per le quali tenere riserve di denaro in contante?».

Base: persone intervistate che detengono riserve di contante per spese impreviste, risparmi specifici o come riserva di valore a lungo termine (1155 unità).

Fonte: BNS.

Indicazioni metodologiche

Le persone partecipanti al Sondaggio sui mezzi di pagamento sono state intervistate nel periodo intercorrente tra metà agosto e metà novembre 2020. 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 2020 è stato estratto un campione casuale stratificato secondo le caratteristiche regione linguistica, sesso 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. Due terzi delle persone intervistate hanno optato per il diario digitale, accessibile da dispositivi abilitati alla navigazione in Internet (personal computer, notebook, smartphone e simili). 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 nel corso della giornata.

Al termine dello studio, 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 2434 persone, di cui 2144 hanno compilato interamente il diario dei pagamenti. L'alto tasso di risposta dell'88% è riconducibile a diversi fattori: primo, i partecipanti sono stati sollecitati 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, DemoSCOPE 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.

Nel corso dell'esame dei diari compilati, DemoSCOPE ne ha individuati dieci ritenuti non qualitativamente soddisfacenti, che sono stati quindi rimossi dalla banca dati, assieme ad altri otto pervenuti a DemoSCOPE solo a studio concluso. Nel complesso sono stati eliminati 308 record e nella valutazione sono confluiti complessivamente 2126 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 sesso, secondo la loro quota effettiva nella popolazione complessiva. Tutte le indicazioni contenute nel rapporto relative a numero di persone, numero delle spese e ammontare totale delle spese rappresentano somme ponderate.

Differenze metodologiche fra il Sondaggio sui mezzi di pagamento 2017 e 2020

Contrariamente a quello del 2020, il Sondaggio sui mezzi di pagamento del 2017 si era interamente basato su interviste condotte «faccia a faccia» con supporto informatico (CAPI), i cui soggetti erano stati selezionati tramite procedura casuale e per quote. A causa della pandemia da coronavirus, nel 2020 è stato inevitabile passare al metodo CATI. Ciò ha permesso di mantenere il formato dell'intervista personale e di minimizzare gli effetti metodologici, garantendo quindi la miglior comparabilità possibile fra i risultati dei due sondaggi.

Il nuovo metodo d'indagine ha comportato l'impossibilità di ricorrere nel 2020 alla procedura di selezione casuale e per quote impiegata in precedenza. La base di campionamento dell'UST utilizzata per la selezione ha però comunque garantito un sondaggio di alta qualità. Per via della nuova procedura di campionamento, fra gli intervistati figurava nel 2020 un numero relativamente più elevato di persone con alto reddito e con un titolo di studio di livello terziario.

¹ Solamente in tre casi l'intervista è stata condotta «faccia a faccia» a domicilio, su richiesta dei partecipanti stessi.

Distribuzione del campione per gruppi sociodemografici

GRUPPI SOCIODEMOGRAFICI

	Numero di unità	Descrizione
Totale		
Tutte le persone intervistate	2126	dimensione del campione depurato comprendente tutte le persone intervistate
Sesso		
Maschi	1048	partecipanti di sesso maschile al Sondaggio sui mezzi di pagamento
Femmine	1078	partecipanti di sesso femminile al Sondaggio sui mezzi di pagamento
Età		
15-34 anni	610	persone intervistate di età compresa fra 15 e 34 anni
35-54 anni	727	persone intervistate di età compresa fra 35 e 54 anni
55 o più anni	788	persone intervistate di età pari ad almeno 55 anni
Regione linguistica¹		
Svizzera tedesca	1506	persone intervistate con domicilio nella Svizzera di lingua tedesca
Svizzera romanda	520	persone intervistate con domicilio nella Svizzera di lingua francese
Svizzera italiana	100	persone intervistate con domicilio nella Svizzera di lingua italiana
Tipo di insediamento²		
Città	1302	persone intervistate con domicilio della categoria «centri urbani»
Agglomerazione	464	persone intervistate con domicilio della categoria «aree sotto l'influenza dei centri urbani»
Campagna	359	persone intervistate con domicilio della categoria «aree al di fuori dell'influenza dei centri urbani»
Livello di istruzione³		
Livello terziario	941	persone intervistate con titolo di studio più elevato: SUP, STS, scuola superiore di economia, alta scuola pedagogica, università o politecnico federale
Livello secondario II	982	persone intervistate con titolo di studio più elevato: scuola media superiore, maturità professionale (SMP) o liceo
Scuola dell'obbligo	179	persone intervistate con titolo di studio più elevato: scuola elementare, scuola media o nessuna formazione
Reddito		
Meno di 4000 franchi	205	persone intervistate con reddito lordo mensile dell'economia domestica inferiore a 4000 franchi
4000-5999 franchi	318	persone intervistate con reddito lordo mensile dell'economia domestica tra 4000 e 5999 franchi
6000-7999 franchi	361	persone intervistate con reddito lordo mensile dell'economia domestica tra 6000 e 7999 franchi
8000-9999 franchi	360	persone intervistate con reddito lordo mensile dell'economia domestica tra 8000 e 9999 franchi
Da 10 000 franchi	721	persone intervistate con reddito lordo mensile dell'economia domestica di almeno 10 000 franchi
Condizione professionale		
Occupato/a	1357	persone intervistate con un rapporto di lavoro (a tempo pieno o parziale e lavoratori indipendenti)
Disoccupato/a	54	persone intervistate (temporaneamente) senza occupazione
In formazione	196	persone intervistate in formazione o apprendistato
Pensionato/a	461	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/Statlas Suisse 01-Population/Niveaux géographiques de la Suisse/Régions d'analyse/Régions linguistiques/2016 – carte par commune. 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, carte 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 5.2).
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).
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 (LSV)).
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	Designa il 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 (ad esempio 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 i loro clienti possono 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.
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 e stampa

Neidhart+Schön Group AG, Zurigo

Data di pubblicazione

Giugno 2021

ISSN 2624-5302 (versione a stampa)

ISSN 2624-5310 (versione online)

Disponibilità

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

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
Telefax +41 58 631 50 48
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.

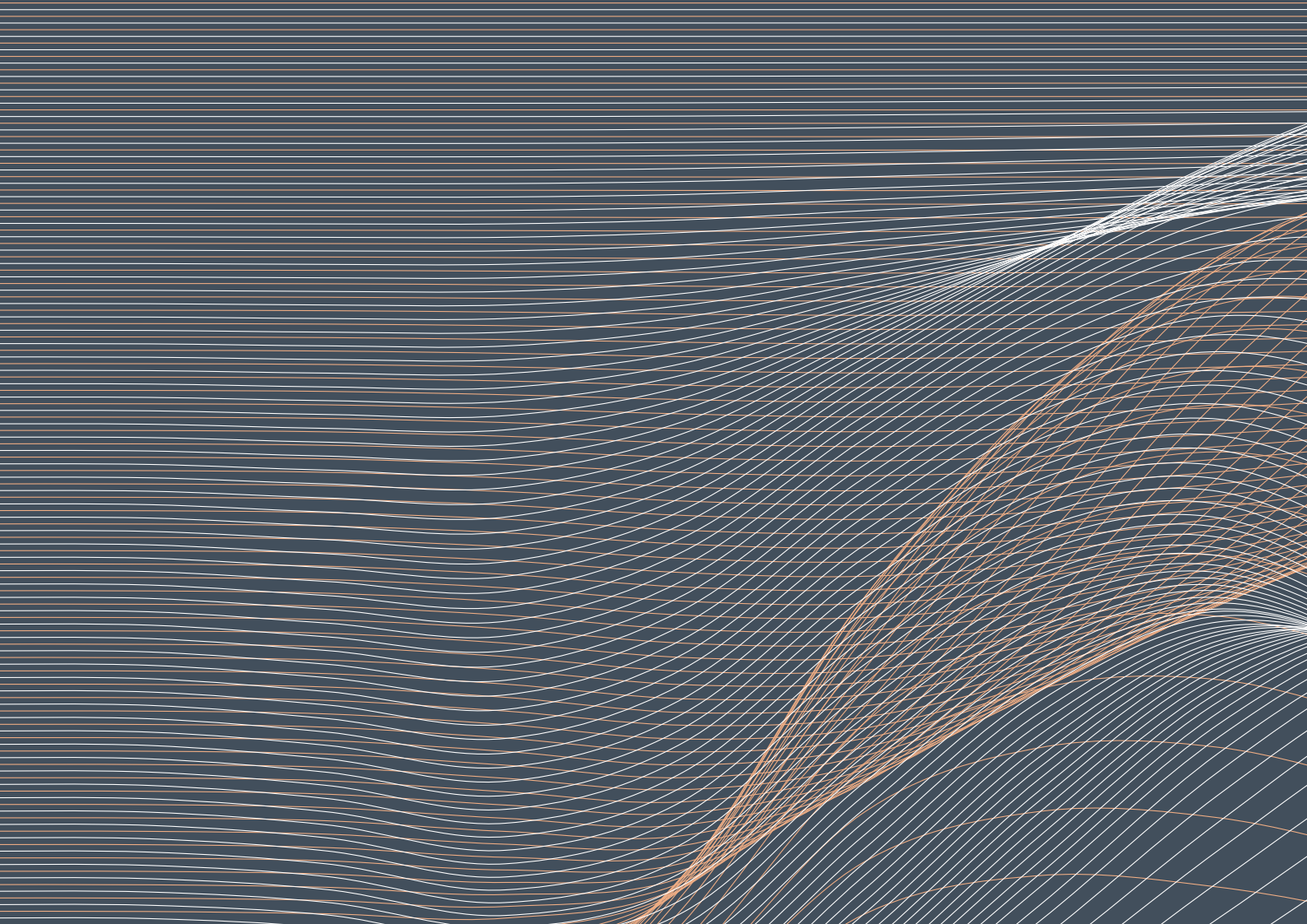
Le informazioni e i dati d'ordine generale che la BNS pubblica senza la riserva del copyright possono essere utilizzati anche senza indicazione della fonte.

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

Limitazione della responsabilità

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

© Banca nazionale svizzera, Zurigo/Berna 2021



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

