

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



Accettazione dei mezzi di pagamento e infrastruttura di gestione del contante – Anticipazione di alcuni risultati

Nella primavera del 2023 la Banca nazionale svizzera ha condotto il secondo sondaggio sui mezzi di pagamento presso le imprese nel Paese. Vi hanno partecipato circa 1750 aziende di ogni settore, dimensione e regione linguistica (ad eccezione di grandi commercianti al dettaglio e istituzioni finanziarie)<sup>1</sup>.

- Bonifico e pagamento contro fattura sono i mezzi più accettati. Al terzo posto segue il contante, rimasto praticamente invariato in graduatoria rispetto all'indagine del 2021. Un'ampia maggioranza di imprese non prevede di modificare la propria prassi di accettazione del numerario nei prossimi due anni.
- Nel commercio al dettaglio, nei servizi di alloggio e ristorazione e presso l'amministrazione pubblica, contante e mezzi alternativi quali carte di debito, carte di credito o app di pagamento possono essere utilizzati praticamente ovunque.

<sup>1</sup> Informazioni più dettagliate sulla metodologia di indagine sono disponibili alla pagina web: [Sondaggio sui mezzi di pagamento presso le imprese in Svizzera 2023](#).

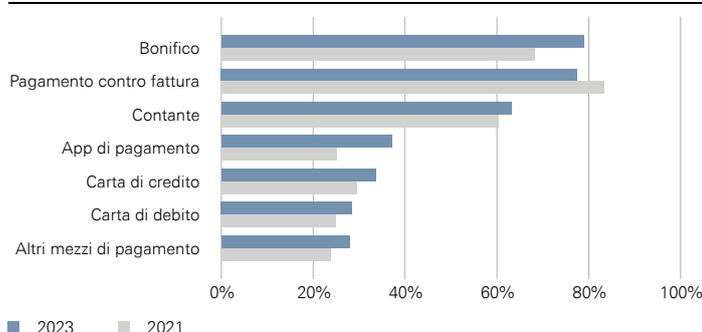
- Come già nel 2021, il principale motivo per l'accettazione dei vari mezzi di pagamento sono le esigenze della clientela.
- La rete di distributori automatici di banconote e filiali bancarie è fondamentale per le attività di approvvigionamento e di riversamento del contante: circa il 60% delle imprese è soddisfatto sia dell'accesso sia dell'onere amministrativo e dei costi dell'approvvigionamento in banconote e monete. Tuttavia, quasi un 15% si dichiara non soddisfatto.
- Rispetto a due anni fa un maggior numero di imprese (il 62% contro il 52% del 2021) afferma che un ridimensionamento dell'infrastruttura di gestione del contante a livello locale (distributori automatici, sportelli bancari e postali) inciderebbe negativamente sulle proprie operazioni di approvvigionamento e riversamento. Un quarto di esse (2021: 30%) ridurrebbe probabilmente l'uso del numerario qualora l'infrastruttura locale venisse ulteriormente limitata.

Un rapporto dettagliato sui risultati del sondaggio sarà pubblicato presumibilmente all'inizio del 2024.

**Bonifico e pagamento contro fattura sono i mezzi più accettati in tutti i comparti. La posizione del contante è rimasta praticamente invariata dal 2021.**

## ACCETTAZIONE DEI MEZZI DI PAGAMENTO

Quote in percentuale della base (più risposte possibili)



Base 2023: 1753 imprese (nessuna risposta: 8)  
Base 2021: 2183 imprese (nessuna risposta: 14)

Rispetto all'ultimo sondaggio è cresciuta sia l'accettazione delle app di pagamento che dei bonifici, guadagnando rispettivamente 12 e 11 punti percentuali.

**Nei punti vendita in cui i privati pagano più frequentemente in loco, l'accettazione di contante, carte di debito e di credito o app di pagamento è relativamente elevata<sup>2</sup>.**

## QUOTA DELL'ATTIVITÀ IN PRESENZA SUL FATTURATO E ACCETTAZIONE DI DETERMINATI MEZZI DI PAGAMENTO

Quote in percentuale della rispettiva base



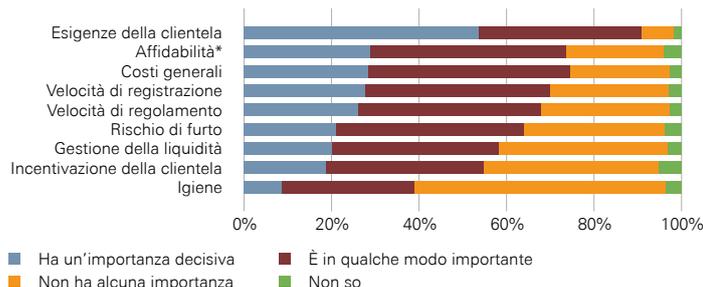
Come in tutti i comparti, anche nei servizi di alloggio e ristorazione e nel commercio al dettaglio l'accettazione del contante è rimasta pressoché invariata rispetto al 2021. Per le aziende con attività in presenza il contante è il mezzo di pagamento più accettato (92%).

<sup>2</sup> In base al [Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati in Svizzera 2022](#), nei negozi per il fabbisogno quotidiano (commercio al dettaglio) e nella ristorazione fuori casa (servizi di alloggio e ristorazione) si registra il più alto numero di transazioni.

## L'accettazione di mezzi di pagamento alternativi al contante è fortemente influenzata dalle esigenze della clientela.

### MOTIVI ALLA BASE DELL'ACCETTAZIONE DI MEZZI DI PAGAMENTO ALTERNATIVI QUALI CARTE, APP DI PAGAMENTO E WEARABLES

Quote in percentuale della base



\*nonché scarsa probabilità di malfunzionamenti o resistenza alle crisi

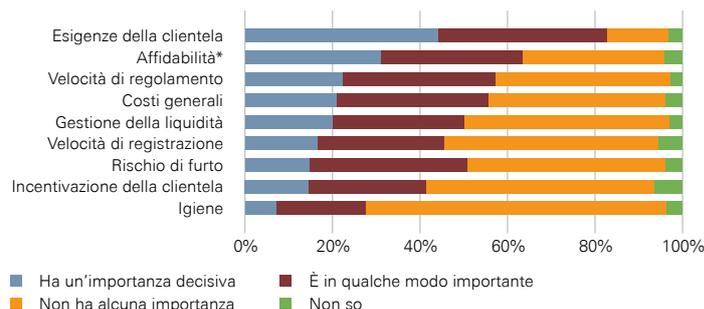
Base: 1749 imprese

Come già nel sondaggio del 2021, le esigenze della clientela sono il motivo più frequentemente indicato per l'accettazione di mezzi di pagamento alternativi (54%).

## Come nel 2021, le esigenze della clientela sono decisive per l'accettazione del contante da parte delle imprese.

### MOTIVI ALLA BASE DELL'ACCETTAZIONE DEL CONTANTE

Quote in percentuale della base



\*nonché scarsa probabilità di malfunzionamenti o resistenza alle crisi

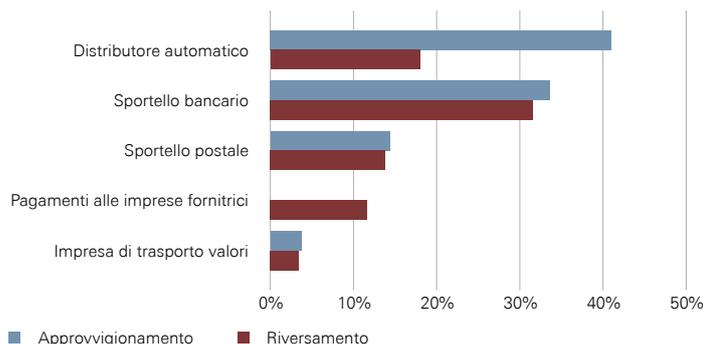
Base: 1107 imprese

Un'ampia maggioranza di imprese (87%) non prevede alcuna modifica nell'accettazione del numerario nei prossimi due anni. Le esigenze della clientela sono il motivo nel complesso più frequentemente indicato (43%) per una sua variazione. Le ragioni più spesso citate per la limitazione/l'estensione dell'accettazione del contante sono, rispettivamente, le mutate abitudini di pagamento (48%) e i costi dei mezzi di pagamento (56%).

## Distributori automatici e sportelli bancari sono i canali maggiormente utilizzati per l'approvvigionamento e il riversamento del contante.

### PRINCIPALI CANALI DI APPROVVIGIONAMENTO E RIVERSAMENTO

Quote in percentuale della base



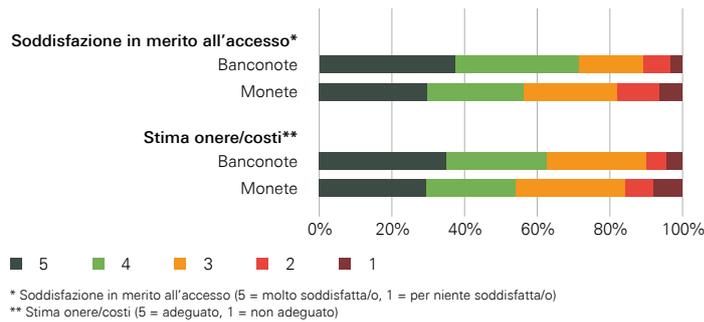
Base: 1314 imprese (nessuna risposta: 81 (approvvigionamento); 283 (riversamento))

Sulla decisione circa la modalità di prelievo e di versamento influiscono principalmente aspetti legati alla praticità e alla distanza.

## Circa il 60% delle aziende si dichiara soddisfatto dei canali di approvvigionamento e di riversamento del contante. Circa il 15% si dichiara insoddisfatto.

### CANALI DI APPROVVIGIONAMENTO DI CONTANTE: SODDISFAZIONE IN MERITO ALL'ACCESSO E STIMA ONERE/COSTI

Quota in percentuale della base



\* Soddisfazione in merito all'accesso (5 = molto soddisfatta/o, 1 = per niente soddisfatta/o)  
\*\* Stima onere/costi (5 = adeguato, 1 = non adeguato)

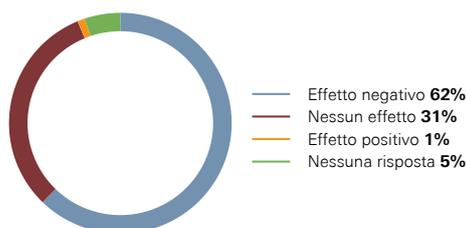
Base: 1350 imprese

Circa il 60% delle aziende necessita di meno di 10 minuti (il 90% meno di 20 minuti) per raggiungere il proprio punto di approvvigionamento/riversamento di contante. La metà vi si reca in auto, poco più di un terzo a piedi.

## Circa due terzi delle aziende considera che un ridimensionamento dell'infrastruttura di gestione del contante inciderebbe negativamente sulle operazioni di approvvigionamento e riversamento (2021: 52%).

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

Quote in percentuale della base



Le imprese sono state interpellate in merito al potenziale effetto di un ridimensionamento dell'infrastruttura locale di gestione del contante sulle rispettive operazioni di approvvigionamento e riversamento.

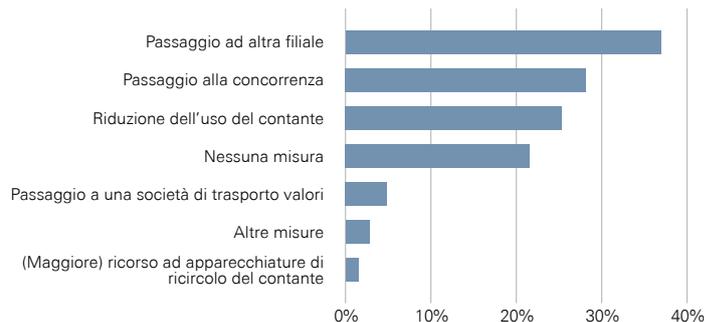
Base: 1196 imprese

Sono peraltro leggermente aumentate rispetto al 2021, dal 38% al 43%, le aziende che si attendono un ridimensionamento dell'infrastruttura di gestione del contante. Approssimativamente un quarto di esse non prevede alcuna riduzione (2021: 34%).

## Nel caso di una riduzione dell'infrastruttura, molte aziende reagirebbero cambiando filiale o passando alla concorrenza. Poco meno di un quarto limiterebbe l'uso del contante.

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

Quote in percentuale della base (più risposte possibili)



Base: 1196 imprese (nessuna risposta: 97)

Sono intervenuti lievi mutamenti rispetto all'ultimo sondaggio del 2021: due anni fa il 37% delle aziende non avrebbe adottato alcuna misura, il 30% avrebbe ridotto l'utilizzo del contante.