

**Comunicazione**

Casella postale, CH-8022 Zurigo  
Telefono +41 58 631 00 00  
[communications@snb.ch](mailto:communications@snb.ch)

Berna/Zurigo, 1° giugno 2023

---

## Risultati del Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati in Svizzera 2022

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

Di seguito sono riportati i risultati principali.

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

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

## Comunicato stampa

**Grazie a un'ampia accettazione e all'elevato tasso di possesso di diversi strumenti di pagamento, accade soltanto molto di rado che le transazioni non vadano a buon fine.**

Situazioni in cui non è possibile effettuare un pagamento con il mezzo desiderato a causa di limitazioni all'accettazione o guasti tecnici si verificano solo raramente. Presupposto per la corretta esecuzione delle transazioni è, da un lato, il possesso di diversi mezzi di pagamento e, dall'altro, l'ampia accettazione del contante presso i punti vendita, considerato che questo può essere spesso utilizzato anche quando non è possibile avvalersi degli strumenti alternativi in seguito a guasti tecnici. Il grado di soddisfazione circa l'accettazione del contante è tuttora elevato, benché in casi isolati alcuni punti vendita lo rifiutino. Anche l'accesso al numerario, che avviene perlopiù tramite distributori automatici di banconote, è ritenuto soddisfacente. Tuttavia, una diminuzione dei punti di prelievo indurrebbe molte persone a ridurre il proprio impiego di contante. Nel complesso, una parte molto ampia della popolazione non si sente limitata nella libertà di scelta dello strumento di pagamento.

In dettaglio, il sondaggio evidenzia i seguenti punti.

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

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

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

**Comunicato stampa**

transazioni indica che la popolazione vi ricorre spesso, indipendentemente dall'importo da pagare.

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

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

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

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

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

Il rapporto completo relativo al Sondaggio sui mezzi di pagamento presso i privati 2022 è disponibile sul sito [www.snb.ch](http://www.snb.ch).