



IPSOS DOXA

**DOCUMENTO INFORMATIVO COMPLETO**

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

**1. Titolo del sondaggio: "La Fedeltà nei Pagamenti Digitali tra Fiducia, Innovazione e Sicurezza"**

**2. Soggetto che ha realizzato il sondaggio:** Ipsos Doxa

**3. Soggetto committente:** Ipsos Doxa

**4. Soggetto acquirente:** Ipsos Doxa

**5. Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio:** 02-03 ottobre 2025

**6. Mezzo/Mezzi di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio** (pubblicato sul quotidiano/periodico cartaceo e/o elettronico, diffuso sull'emittente radiofonica, televisiva o sul sito web): "MK- online n.4- La rivista ABI di marketing e comunicazione in banca"

**7. Data di pubblicazione o diffusione:** 06/03/2026

**8. Temi/Fenomeni oggetto del sondaggio** (economia, società, attualità, costume, marketing, salute, etica, ambiente etc.): Economia e società

**9. Popolazione di riferimento:** Popolazione italiana 18-75 anni

**10. Estensione territoriale del sondaggio:** estensione nazionale (ALL. 10.1 Distribuzione dei comuni)

**11. Metodo di campionamento** (inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico, del panel e dell'eventuale campionamento): campione casuale rappresentativo dell'universo di riferimento stratificato per quote di area geografica, età e genere.

**12. Rappresentatività del campione e margine di errore:** il livello di rappresentatività del campione e del 95% e il margine di errore relativo ai risultati del sondaggio è compreso fra +/- 0.6% e +/- 3.2% per i valori percentuali relativi al totale degli intervistati (961 casi).

**13. Metodo di raccolta alle informazioni:** sondaggio di opinione tramite metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interviews)

**14. Consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate:**

|                     |     |      |
|---------------------|-----|------|
|                     |     |      |
| Interviste complete | 961 | 100% |

Indirizzo del sito dove sarà disponibile la documentazione completa in caso di diffusione: [www.agcom.it](http://www.agcom.it)

In caso di pubblicazione è obbligatorio riportare le informazioni della scheda indicata a pena di gravi sanzioni. Ipsos non si assume alcuna responsabilità in caso di inosservanza

**Testo integrale di tutte le domande** (Testo delle domande e percentuale delle persone che hanno risposto a ciascuna domanda)

**S.2** Lei è .....

1. Uomo
2. Donna

*Totale rispondenti: 100%*

(to all)

**0-17 yo à close**

- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 75+

*Totale rispondenti: 100%*

(to all)

**S.4\_1 In che regione vive?**

*Totale rispondenti: 100%*

(to all)

**S.5 Potrebbe indicare l'ultimo titolo di studio che ha conseguito? (single answer)**

1. Master/dottorato
2. Laurea II° livello/ laurea breve specialistica/ Laurea vecchio ordinamento (4 anni)
3. Laurea I° livello / 3 anni
4. Università non laurea/ iscritto /non ancora laureato
5. Diploma di maturità
6. Licenza media
7. Licenza elementare
8. Nessun titolo

*Totale rispondenti: 100%*

**La fedeltà in generale**

---

**F1 Secondo te, quali elementi sono cresciuti o diminuiti nella società Italiana in questi ultimi 4-5 anni?**

**RANDOM Cresciuti, diminuiti, rimasti costanti**

- L'ottimismo
- La felicità
- La solidarietà
- La fedeltà
- L'attenzione

*Totale rispondenti: 100% per ogni item*

**SE DIMINUITA**

**F2 Perché secondo te è diminuita la fedeltà? Perché...**

- ci sono molte opportunità di scelta
- piace prendersi dei rischi
- non si crede più a niente
- non ci si vuole impegnare
- c'è noia, insoddisfazione

- trionfa la gioia, la voglia di vivere
- si vuole essere liberi di cambiare idea
- la fedeltà è sopravvalutata, non serve

*Totale rispondenti: 100%*

**F3 In quali di questi ambiti ti senti più fedele (nel senso che tendi a non cambiare le tue abitudini, le tue scelte, i tuoi prodotti, i luoghi che frequenti..) ? Indicane al massimo 5**

| Affetti/Coppia              | Amicizie                                    | Lavoro                                | Acquisti quotidiani               | Vacanze              |
|-----------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| Sanità (medico, dentista..) | Cura del corpo (parrucchiere, estetista...) | Acquisti importanti (auto, cellulare) | Utenze per la casa (luce, gas...) | Sistemi di pagamento |
| Alimentazione               | Musica                                      | Svago/tempo libero                    | Sport                             | Amore per la Patria  |

- NON SONO MAI FEDELE

*Totale rispondenti: 100%*

**F4 In quali di questi ambiti ti senti MENO fedele? Indicane al massimo 5**

- SONO FEDELE IN TUTTO

*Totale rispondenti: 100%*

**F5 Quanto ti ritieni tollerante verso una persona che non si dimostra fedele?**

- Molto, così va il mondo, non si può pretendere fedeltà assoluta
- Abbastanza, può capitare, basta che si cerchi di non fare danni
- Poco, penso che sia una mancanza di rispetto, fa soffrire
- Per niente: la fiducia totale è la base di ogni relazione

*Totale rispondenti: 100%*

**COMPORTAMENTI ATTUALI**

**D1 Pensa ai pagamenti che effettui nella tua quotidianità, quali metodi di pagamento usi abitualmente nei negozi, centri commerciali, supermercati...? Indica tutti quelli che usi abitualmente**

1. Carta di debito
2. Carta di credito
3. Carta ricaricabile
4. Contanti
5. Sistema di pagamento dello Smartphone (Apple Pay, Google Pay, ecc.)\*
6. App di pagamento (es. Satispay, PayPal, ecc.)\*
7. Wearable di pagamento: SmartRing, portachiavi, AppleWatch, Swatch...)\*
8. Altro (specificare)

*Totale rispondenti: 100%*

**D1.1 Se più di uno: hai uno strumento preferito per pagare nei negozi?**

Lista degli strumenti citati

1. Carta di debito

2. Carta di credito
3. Carta ricaricabile
4. Contanti
5. Sistema di pagamento dello Smartphone (Apple Pay, Google Pay, ecc.)\*
6. App di pagamento (es. Satispay, PayPal, ecc.)\*
7. Wearable di pagamento: SmartRing, portachiavi, AppleWatch, Swatch...)\*
8. Nessuno in particolare

*Totale rispondenti: 100%*

**D2 In generale, preferisci usare la carta di credito/debito fisica, o la carta digitalizzata nello smartphone, smartwatch?**

- Preferisco quella fisica
- Preferisco quella digitalizzata
- Non ho preferenze, le alterno
- Non so

*Totale rispondenti: 98%*

**D3 E quali metodi di pagamento usi abitualmente on line?**

1. Carta di debito
2. Carta di credito
3. Carta ricaricabile
4. Sistema di pagamento dello Smartphone (Apple Pay, Google Pay, ecc.)\*
5. App di pagamento (es. Satispay, PayPal, ecc.)\*

*Totale rispondenti: 100%*

**D3.1 Se più di uno: hai uno strumento preferito per pagare on-line?**

Lista degli strumenti citati

9. Nessun motivo in particolare

*Totale rispondenti: 100%*

**D.4 In generale, quando fai un acquisto decidi prima come pagare, o scegli pochi istanti prima del pagamento?**

- Di solito scelgo prima
- Ho un'idea di massima, ma spesso cambio all'ultimo
- Ho una preferenza ma cambio se non viene accettata
- Scelgo abitualmente nel momento in cui sto per pagare

*Totale rispondenti: 100%*

#### **D.5 Ci sono situazioni nelle quali preferisci pagare in contanti?**

*(Seleziona tutte le opzioni che ritieni valide)*

1. Piccoli importi (es. bar, edicola)
2. In contesti informali (es. mercati)
3. Quando è importante la privacy (non voglio far sapere della spesa)
4. Quando so che il negoziante preferisce i contanti/quando il POS è spento
5. Quando ho molto contante e preferisco ridurlo
6. Dove mi conoscono, nei locali abituali
7. Non preferisco mai i contanti
8. Altro (specificare)

*Totale rispondenti: 100%*

#### **D6 Pensa ora agli strumenti di pagamento che usi abitualmente. Quale preferisci nei seguenti contesti? RANDOM** *Presentare LISTA D1 + AGGIUNGERE non ho mai una preferenza (per EDP/ANALISI: incrociare/filtrare anche con la D1 e D2)*

1. Quando faccio grandi acquisti
2. Quando faccio acquisti di importo limitato
3. Quando voglio tenere traccia delle spese
4. Quando ho fretta
5. Quando voglio essere certo del buon esito dell'operazione
6. Quando sono in un contesto un po' rischioso, pericoloso
7. Quando voglio usare uno strumento che mi dia sicurezza
8. Quando voglio fare bella figura
9. Quando cerco comodità
10. Quando devo stare attento alle spese
11. Quando devo dividere la spesa con più persone
12. Quando pago la Pubblica Amministrazione: tributi, multe, tickets
13. Quando cerco servizi come cashback o BuyNowPayLater
14. Quando voglio usare i servizi aggiuntivi della carta (assicurazione etc.)

*Totale rispondenti: 100% per ogni item*

#### **D7 Negli ultimi 12 mesi, hai mai evitato un acquisto perché non era possibile pagare con il metodo che preferisci?**

1. Sì, spesso

2. Sì, qualche volta
3. Raramente
4. Mai

*Totale rispondenti: 100%*

**D8 Negli ultimi 2/3 anni, come sono cambiate le tue abitudini di pagamento?**

1. Uso di più strumenti digitali
2. Uso di più bancomat e carte di credito fisiche
3. Uso di più contanti
4. Non mi pare sia cambiato molto
5. Non saprei dire

*Totale rispondenti: 98%*

**D9 Se domani venisse lanciato un nuovo strumento di pagamento, quanto saresti disposto ad essere uno dei primi a provarlo? (es. Wearable, Biometria, Eurodigitale...)?**

*[Scala Likert 1–5: Per niente aperto – Molto aperto]*

*Totale rispondenti: 100%*

**SE 1-2-3**

**D9.1 Quali motivi ti porterebbero a non usare o aspettare prima di utilizzare un nuovo strumento di pagamento?**

*(Seleziona massimo 3 opzioni)*

10. Preoccupazioni sulla sicurezza/truffe
11. Difficoltà d'uso o tecnologie troppo complesse
12. Rischio di errore/fare pagamenti inappropriati
13. Mancanza di fiducia nel proponente
14. Preferenza personale per strumenti consolidati
15. Sensazione di perdere il controllo delle spese
16. Preoccupazione per i dati personali
17. Nessun motivo in particolare

*Totale rispondenti: 100%*

**D10 Quali innovazioni nei pagamenti ti interesserebbero di più adottare in futuro?**

*(Seleziona massimo 3 opzioni)*

1. Pagamenti con impronta digitale o riconoscimento facciale/ iride
2. Integrazione delle app di pagamento con strumenti e funzioni per accantonare il risparmio, o per investire i risparmi

3. Carte virtuali usa e getta per pagamenti online sicuri
4. Pagamenti tramite Smart ring / smartwatch o dispositivi indossabili
5. Sistemi vocali automatizzati
6. Premi o incentivi per pagamenti digitali sostenibili
7. Possibilità di pagare facilmente usando le cryptovalute/Bitcoin
8. Rateizzazione istantanea di tutte le spese di mio interesse
9. Assicurazioni istantanee per gli acquisti che io ritengo rilevanti
10. Nessuna in particolare

*Totale rispondenti: 100%*

**D11 Quali delle due affermazioni sono più simili a come vivi l'evoluzione dei pagamenti?**

|                                                                             |                                                                             |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Sono contento delle tante possibilità di pagamento                          | Sono affaticato dalle tante possibilità di pagamento                        | <i>Totale rispondenti: 90%</i> |
| Sostituire il contante con i pagamenti elettronici mi ha migliorato la vita | Sostituire il contante con i pagamenti elettronici mi ha peggiorato la vita | <i>Totale rispondenti: 79%</i> |
| Con i pagamenti elettronici sono aumentate le truffe, le rapine ed i furti  | Con i pagamenti elettronici sono diminuite le truffe, le rapine ed i furti  | <i>Totale rispondenti: 73%</i> |
| Con i pagamenti elettronici gestisco peggio i miei soldi                    | Con i pagamenti elettronici gestisco meglio i miei soldi                    | <i>Totale rispondenti: 84%</i> |

D11B Lei possiede o sarebbe interessato ad una carta di credito collegata al suo sport o alla sua squadra preferita ?

1. Sì, la possiedo
2. Sì, sarei interessato solo se ci fossero dei vantaggi
3. Sì, mi piacerebbe testimoniare la mia passione sportiva
4. No, non mi interesserebbe

*Totale rispondenti: 100%*

**D12 Se usa una carta di credito. Quali circuiti utilizzi per la tua carta di credito? MULTIPLA**

1. Visa
2. Mastercard
3. American express
4. Non ricordo
5. Non mi interessa in circuito

*Totale rispondenti: 100%*

**D13 SE PIU' DI UN CODICE 1-2-3: hai una preferenza tra questi circuiti?**

- Visa
- Mastercard
- American express
- Non ho preferenza

*Totale rispondenti: 100%*

A TUTTI

**D14 Perché hai scelto questo circuito/preferisci questo circuito? MAX 3 RISPOSTE**

- Mi fido
- Più tecnologico
- Ha tanti servizi aggiuntivi
- Facile consultare l'app per verificare le spese
- Sostiene belle iniziative / sponsorizzazioni interessanti
- E' accettata ovunque
- Nel caso di problemi, ha una ottima assistenza
- E' davvero internazionale
- E' migliore, diversa dalle altre,
- Me lo ha proposto la mia banca
- E' collegato alla mia squadra/ associazione
- Collegato a un fornitore (compagnia aerea, ferroviaria, telefonica, supermercato...)

*Totale rispondenti: 100%*

Ti chiediamo di rispondere a queste ultime due domande che riguardano te personalmente

**E1 Pensando alla tua vita negli ultimi 4-5 anni, al tuo modo di essere, diresti che questi aspetti siano cresciuti o diminuiti ? RANDOM Cresciuti, diminuiti, rimasti costanti**

- Il tuo ottimismo
- La tua felicità
- La tua solidarietà
- La tua fedeltà
- Il tuo livello di attenzione

*Totale rispondenti: 100%*

**Verifica della coerenza delle risposte:** controllo preventivo effettuato tramite sistema CAWI, secondo gli standard di qualità ASSIRM.

**ALL. 10.1 - Distribuzione dei comuni:**

|                                   | <b>NORD-OVEST</b> | <b>NORD-EST</b> | <b>CENTRO</b> | <b>SUD +ISOLE</b> | <b>TOTALE</b> |
|-----------------------------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------|---------------|
| <b>0 - 5.000 abitanti</b>         | 39                | 12              | 15            | 34                | 100           |
| <b>5.001 - 10.000 abitanti</b>    | 32                | 28              | 12            | 25                | 97            |
| <b>10.001 - 30.000 abitanti</b>   | 62                | 58              | 32            | 68                | 220           |
| <b>30.001 - 100.000 abitanti</b>  | 41                | 24              | 49            | 126               | 240           |
| <b>10.0001 - 250.000 abitanti</b> | 6                 | 28              | 23            | 34                | 91            |
| <b>250.000+ abitanti</b>          | 74                | 26              | 62            | 51                | 213           |
|                                   | <b>254</b>        | <b>176</b>      | <b>193</b>    | <b>338</b>        | <b>961</b>    |