



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** OSSERVATORIO VISA SUI PAGAMENTI DIGITALI - Target Merchant
- 2. Soggetto che ha realizzato il sondaggio:** Ipsos S.r.l.
- 3. Soggetto committente:** Ipsos S.r.l.
- 4. Soggetto acquirente:** VISA inc.
- 5. Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio:** dal 9 al 20 settembre 2022
- 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):* Conferenza Stampa promossa da VISA
- 7. Data di pubblicazione o diffusione:** 8 novembre 2022
- 8. Temi/Fenomeni oggetto del sondaggio** *(economia, società, attualità, costume, marketing, salute, etica, ambiente etc.):* pagamenti digitali in Italia
- 9. Popolazione di riferimento:** 400 micro e piccoli esercenti : 200 micro con fatturato <2mln€ e fino a 9 addetti ; 200 small con fatturato 2-10 mln€ e fino a 49 addetti (sono stati *esclusi i seguenti settori : Agricoltura/ Pesca, Silvicoltura, Allevamento, Finanza&Assicurazioni, Istruzione Pubblica, Salute Pubblica, Pubblica amministrazione*)
- 10. Estensione territoriale del sondaggio:** nazionale
- 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, numero addetti, settore merceologico e fatturato. Al campione in rientro è stata applicata una ponderazione (con metodo RIM weighting) per le variabili distribuite per territorio, addetti, settore, fatturato.
- 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 +/- 1.4% per i valori percentuali relativi al totale degli intervistati (400 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	400	12%
Rifiuti/Sostituzioni	2993	88%
Totale contatti effettuati	3393	100%

Indirizzo del sito dove sarà disponibile la documentazione completa in caso di diffusione : 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

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

Parliamo dei dispositivi di accettazione dei pagamenti sul punto vendita fisico. La Sua azienda ... **RISPOSTA MULTIPLA**

(100% aziende che hanno punti vendita)

- ha installato dei terminali POS fissi che accettano pagamenti con carte elettroniche di pagamento, esempio Bancomat, PagoBancomat, Postamat, carte di credito, carte prepagate
- utilizza dei terminali POS Wi-Fi (POS rimovibile dalla sua base connessa via cavo per poter essere utilizzato entro una decina di metri, in connessione Wi-Fi)
- utilizza POS Mobile, cioè dispositivi di dimensioni ridotte, collegati ad una app installata su smartphone o tablet, che permette di accettare pagamenti POS tramite connessione Bluetooth allo smartphone sul quale è installata l'app del proprio gestionale di pagamento
- utilizza lo smartphone come POS per accettare pagamenti via App o con carte di pagamento (Tap to Phone, Tap To Pay, ecc.)

Lei sarebbe interessato ad utilizzare questi nuovi sistemi di accettazione dei pagamenti “Tap to Phone”, che utilizzano lo smartphone come POS per accettare pagamenti ?

RISPOSTA SINGOLA

(100% aziende che non utilizzano Tap to phone)

- Molto
- Abbastanza
- Così così
- Poco
- Per niente

Rispetto al periodo pre-pandemia (2 o 3 annifa), come è cambiata la frequenza di utilizzo dei seguenti strumenti di pagamento da parte per gli acquisti nei vostri punti vendita fisici da parte dei vostri clienti privati?

RISPOSTA SINGOLA per strumento

(Totale rispondenti 100%)

- Contanti
- Carta di debito come Bancomat o Postamat
- Carta di credito/carte prepagate
- App di pagamento (es. Satispay, Paypal)
- Bonifico bancario tradizionale
- Direct Payment (C2B via IBAN– Bonifico integrato con checkout)
- Altri metodi (es. Ticket Restaurant)

Colonna

- è molto aumentata
- è aumentata di poco
- è rimasta invariata
- si è ridotta di poco
- si è molto ridotta

E guardando ai prossimi 2/3 anni, come pensa che evolverà l'utilizzo dei seguenti strumenti di pagamento da parte dei vostri clienti privati nei vostri punti vendita fisici?

RISPOSTA SINGOLA per strumento

(Totale rispondenti 100%)

- Contanti
- Carta di debito come Bancomat o Postamat
- Carta di credito/carte prepagate
- App di pagamento (es. Satispay, Paypal)
- Bonifico bancario tradizionale
- Direct Payment (C2B via IBAN– Bonifico integrato con checkout)
- Altri metodi (es. Ticket Restaurant)

Colonna

- aumenterà molto
- aumenterà di poco
- rimarrà invariata
- si ridurrà di poco
- si ridurrà molto

Se pensa in generale a tutti i vostri incassi da privati mediamente nel corso di un mese nei vostri punti vendita fisici, quando pensa che TUTTI saranno realizzati senza il denaro contante, ossia con carte di pagamento oppure tramite app/portafoglio elettronico/direct payment?

RISPOSTA SINGOLA

(Totale rispondenti 100%)

- Tutti o quasi tutti i nostri incassi da privati sono già oggi con carte o app
- Tra 1 anno tutti i nostri incassi da privati saranno con carte o app
- Tra 2 anni tutti i nostri incassi da privati saranno con carte o app
- Tra 3 anni tutti i nostri incassi da privati saranno con carte o app
- Tra 4 anni o più tutti i nostri incassi da privati saranno con carte o app
- Non credo che sarà mai così

Nei vostri punti vendita/negozi, i pagamenti in modalità contactless, ossia quelli che avvengono appoggiando la carta/ lo smartphone al lettore e non inserendola, avvengono più o meno spesso rispetto al periodo pre-pandemia (2 o 3 anni fa) in relazione a ...?

RISPOSTA SINGOLA

(Totale rispondenti 100%)

- ...Pagamenti contactless con carte
- ...Pagamenti contactless con smartphone o smartwatch/dispositivi indossabili

Colonna

- Molto più spesso
- Un po' più spesso
- Più o meno come prima
- Meno spesso
- Non accettiamo pagamenti contactless

E guardando ai prossimi 2/3 anni, come pensa che evolverà la quota di incassi con i seguenti strumenti di pagamento derivante da pagamenti dei vostri clienti privati per gli acquisti online?

RISPOSTA SINGOLA per strumento

(100% aziende che fanno e-commerce)

- Contanti (con contrassegno o bonifico)
- Carta di debito come Bancomat o Postamat
- Carta di credito /carta prepagata
- App di pagamento (es. Apple pay, Samsung pay, Paypal, ...)
- Criptovalute
- Altri metodi (es. Ticket Restaurant)

Colonna

- aumenterà molto
- aumenterà di poco
- rimarrà invariata
- si ridurrà di poco
- si ridurrà molto

Dal suo punto di vista, la Strong Customer Authentication (SCA), cioè la doppia verifica dell'identità del cliente per i pagamenti online per ridurre il rischio di frodi (es. verifica identità/approvazione transazione con impronta digitale sullo smartphone, con un codice di sicurezza, ecc.) è da considerarsi un vantaggio per il cliente? E per lei come azienda?

RISPOSTA SINGOLA

(100% aziende che fanno e-commerce)

- Per il cliente/consumatore
- Per noi aziende/commercianti

Colonna

- Molto
- Abbastanza
- Così così
- Poco
- Per niente

In relazione alla sua azienda, quali dei seguenti aspetti più di altri motivano la sua azienda ad accettare pagamenti elettronici, tramite carte/app? Il fatto di...

Indichi le 3 motivazioni principali

RISPOSTA MULTIPLA

(Totale rispondenti 100%)

- evitare/limitare i rischi derivanti da scippi, rapine, furti
- evitare la perdita di denaro contante
- limitare la circolazione di denaro falso
- limitare il riciclaggio di denaro sporco
- limitare l'evasione fiscale
- limitare i passaggi di mano in questo periodo di pandemia
- possibilità di aumentare i volumi di vendita
- possibilità di ricevere pagamenti anche per cifre di denaro molto elevate
- velocità di accredito per l'azienda (accredito il giorno stesso)
- essere risarciti in caso di truffe nelle vendite on line/nei negozi fisici (identità false, carte clonate, ...)
- possibilità di ricevere pagamenti anche da stranieri
- Altro

Quali sono gli aspetti che oggi più limitano la vostra azienda ad accettare pagamenti elettronici tramite carte/app dai clienti privati?

Indichi le 3 motivazioni principali

RISPOSTA MULTIPLA

(Totale rispondenti 100%)

- L'abitudine a ricevere pagamenti in contanti
- I costi delle commissioni dei pagamenti con carte/app
- Possibili malfunzionamenti dei POS
- Richiedono più tempo per effettuare i pagamenti nei punti vendita
- Non sempre il cliente si sente sicuro quando deve digitare il PIN
- È alto il rischio di clonazioni, di furto dei dati personali per i clienti
- Non si vuole contrariare il cliente che spesso preferisce pagare in contanti
- Mancanza di familiarità dei clienti privati con questi strumenti di pagamento
- La condivisione di un numero elevato di informazioni/ dati personali dei clienti quando vengono utilizzati on-line
- La mancanza di informazioni chiare e trasparenti sul funzionamento di questi pagamenti
- L'elevato numero di soggetti coinvolti (banche, fornitori di app non bancari, circuiti di pagamento ...) rende il processo macchinoso
- Altro

Pensando agli incassi della sua azienda nell'ultimo mese, quante volte si sono verificate le seguenti circostanze ?

RISPOSTA SINGOLA per circostanza

(100% aziende che fanno e-commerce)

- Il cliente aveva i prodotti nel carrello, ma poi ha rinunciato all'acquisto
- Il cliente ha rinunciato all'acquisto in fase di inserimento delle sue informazioni/dati personali
- Il cliente ha memorizzato la sua carta di pagamento sul nostro sito
- Il cliente ha contattato il nostro servizio clienti per assistenza per il pagamento
- Il cliente ha contattato il nostro servizio clienti per verificare la sicurezza del nostro sito/sistemi di pagamento

Colonna

- Quasi sempre
- Spesso
- Qualche volta
- Quasi mai o mai

Lei sarebbe interessato ad offrire ai vostri clienti privati questa nuova modalità di pagamento rateale "Buy Now, Pay Later" (cioè: acquista ora, paga dopo)?

RISPOSTA SINGOLA

(100% aziende che non offrono Buy Now Pay Later)

- Molto
- Abbastanza
- Così così
- Poco
- Per niente

Quali dei seguenti aspetti motivano/motiverebbero la sua azienda ad offrire questa modalità di pagamento rateale “Buy Now, Pay Later” ?

RISPOSTA MULTIPLA

(Totale rispondenti 100%)

- La possibilità di aumentare i volumi di vendita perché il cliente è invogliato a comprare di più (acquistare più cose, fare acquisti più frequenti)
- La possibilità di aumentare i volumi di vendita perché il cliente è invogliato a comprare cose più costose
- Poter andare incontro alle esigenze dei clienti/avere clienti più soddisfatti
- Fidelizzare la clientela
- Altro

Quali dei seguenti aspetti costituiscono/potrebbero essere per voi un freno ad offrire questa modalità di pagamento rateale “Buy Now, Pay Later” ?

RISPOSTA MULTIPLA

(Totale rispondenti 100%)

- La possibilità che il cliente non rimborsi alcune rate/le rate
- La possibilità di truffe ai miei danni da parte del cliente (carte/credenziali false, ecc.)
- Non è possibile verificare la solvibilità del cliente/se è in grado di pagare le rate
- Il costo delle commissioni da pagare per gli interessi
- La complessità per il cliente della registrazione e utilizzo della app per i rimborsi delle rate
- La bassa propensione degli italiani a indebitarsi
- I modesti ritorni in termini di aumento dei volumi di vendita
- La complessità delle pratiche/iter burocratico per l'azienda per offrire questa modalità di pagamento
- Altro

Lei sarebbe intenzionato ad utilizzare un servizio Buy Now Pay Later per finanziare gli acquisti della sua impresa o per pagare i suoi fornitori?

RISPOSTA SINGOLA

(Totale rispondenti 100%)

- Molto
- Abbastanza
- Così così
- Poco
- Per niente

Leggerà alcune affermazioni che riguardano le criptovalute. Mi dica quali si adattano maggiormente al suo pensiero, all'opinione che lei ha?

RISPOSTA MULTIPLA

(100% conoscono criptovalute)

- Avranno sempre più valore nel tempo
- Si faranno strada come metodo di pagamento
- Sono adatte a tutti, non bisogna essere esperti di finanza
- Si tratta di una bolla speculativa destinata a scoppiare
- Causano un danno eccessivo per l'ambiente perché assorbono risorse energetiche eccessive
- Sono strumenti rischiosi che possono perdere il loro valore rapidamente
- Sono strumenti complicati, si fa fatica a capirne bene l'utilizzo
- Nessuna di queste

Lei ritiene che le criptovalute come metodo di pagamento potranno incidere sul business della vostra azienda? In che modo?

RISPOSTA SINGOLA

(100% conoscono criptovalute)

- Sì, in modo positivo/aumento del business
- Sì, in modo negativo/business a rischio
- No, non avranno un peso/una rilevanza per il nostro business
- No, non avranno un peso/una rilevanza per il nostro business

Verifica della coerenza delle risposte: controllo preventivo effettuato secondo gli standard di qualità ASSIRM.

ALLEGATO A Elenco comuni

ACI SANT ANTONIO - CT
ACIREALE - CT
ACQUAVIVA DELLE FONTI - BA
ACRI - CS
AGRIGENTO - AG
AGROPOLI - SA
ALCAMO - TP
ALFIANO NATTA - AL
ALICE BEL COLLE - AL
ALMENNO SAN BARTOLOMEO - BG
ALTAMURA - BA
ALTAVILLA MONFERRATO - AL
ANCONA - AN
ANDORA - SV
ANGUILLARA VENETA - PD
ANTERIVO - BZ
ANZIO - RM
ANZOLA DELL EMILIA - BO
AOSTA - AO
ARDEA - RM
ARDORE - RC
AREZZO - AR
ARGUSTO - CZ
ARIANO IRPINO - AV
ARNAD - AO
ARONA - NO
AVERSA - CE
AVEZZANO - AQ
AVOLASCA - AL
BARBARANO ROMANO - VT

BARCELLONA POZZO DI GOTTO - ME

BARI - BA

BARICELLA - BO

BARLETTA - BT

BASSANO ROMANO - VT

BELVEDERE MARITTIMO - CS

BENEVENTO - BN

BIELLA - BI

BISCEGLIE - BT

BOLLATE - MI

BOLOGNA - BO

BOMPORTO - MO

BORGHETTO DI BORBERA - AL

BORG SAN MARTINO - AL

BOVISIO MASCIAGO - MB

BOLZANO - BZ

BREGNANO - CO

BRESCIA - BS

BRESSO - MI

CADONEGHE - PD

CADREZZATE CON OSMATE - VA

CAMISANO VICENTINO - VI

CAMPOBASSO - CB

CAMPOFRANCO - CL

CANDELO - BI

CANNARA - PG

CAPISTRANO - VV

CAPOLONA - AR

CAPONAGO - MB

CARDITO - NA

CARMIANO - LE

CARMIGNANO DI BRENTA - PD

CARRARA - MS

CASALECCHIO DI RENO - BO

CASALFIUMANESE - BO

CASALSERUGO - PD

CASSANO ALLO IONIO - CS

CASSINA DE PECCHI - MI

CASTEL SAN NICCOLO - AR

CASTELBELLINO - AN

CASTELLAMMARE DI STABIA - NA

CASTELLUCCIO DEI SAURI - FG
CASTIGLIONE DELLA PESCAIA - GR
CASTORANO - AP
CATANIA - CT
CAVALESE - TN
CAVERNAGO - BG
CENTURIPÉ - EN
CERVARESE SANTA CROCE - PD
CHIARAVALLE - AN
CHIOGGIA - VE
CHIUSI DELLA VERNÀ - AR
CINISELLO BALSAMO - MI
COGORNO - GE
COLLECCHIO - PR
COMERIO - VA
COMO - CO
CONDOVE - TO
CORIGLIANO-ROSSANO - CS
CORREZZOLA - PD
CORSICO - MI
COSENZA - CS
DAVAGNA - GE
DINAMI - VV
DOMODOSSOLA - VB
FAVARA - AG
FERRARA - FE
FIRENZE - FI
FOGGIA - FG
FORMIA - LT
FRANCOFONTE - SR
FRASCATI - RM
GALLIATE - NO
GENOVA - GE
GENZANO DI ROMA - RM
GIAVERA DEL MONTELLO - TV
GROTTE DI CASTRO - VT
ISORELLA - BS
LADISPOLI - RM
LAMEZIA TERME - CZ
LANCIANO - CH
LAVIS - TN

LECCE - LE
LECCO - LC
LEGNARO - PD
LENTATE SUL SEVESO - MB
LIPARI - ME
LIVORNO - LI
LODI - LO
LU E CUCCARO MONFERRATO - AL
LUCCA - LU
MANIAGO - PN
MARCON - VE
MASSANZAGO - PD
MATINO - LE
MAZARA DEL VALLO - TP
MELZO - MI
MERLARA - PD
MESSINA - ME
MILANO - MI
MISANO ADRIATICO - RN
MOLARE - AL
MONTAGNANA - PD
MONTE DI PROCIDA - NA
MONTECATINI TERME - PT
MONTERIGGIONI - SI
MOROLO - FR
MOTTA DI LIVENZA - TV
MUGNANO DI NAPOLI - NA
NAPOLI - NA
NARDODIPACE - VV
NOVENTA PADOVANA - PD
ORTA NOVA - FG
OSIMO - AN
PALAGIANELLO - TA
PALERMO - PA
PALESTRINA - RM
PARETE - CE
PARMA - PR
PELLEZZANO - SA
PERUGIA - PG
PIACENZA - PC
PIMONTE - NA

PINEROLO - TO
PIOLTELLO - MI
PIOMBINO - LI
PIOZZANO - PC
PISA - PI
PISTOIA - PT
PIZZONI - VV
POMEZIA - RM
POMIGLIANO D ARCO - NA
POZZO D ADDA - MI
POZZUOLO DEL FRIULI - UD
PRATO - PO
PREDAPPIO - FC
QUARTU SANT ELENA - CA
REGGIO CALABRIA - RC
REGGIO EMILIA - RE
RIMINI - RN
RIVOLI - TO
ROMA - RM
ROSARNO - RC
SALERNO - SA
SAN BENEDETTO DEL TRONTO - AP
SAN DONATO MILANESE - MI
SAN GIUSEPPE VESUVIANO - NA
SAN MARTINO IN RIO - RE
SAN MICHELE AL TAGLIAMENTO - VE
SAN SEVERO - FG
SANNAZZARO DE BURGONDI - PV
SANT ANGELO LODIGIANO - LO
SANT ANTONINO DI SUSÀ - TO
SANT ONOFRIO - VV
SASSARI - SS
SERRA SAN BRUNO - VV
SERRAMAZZONI - MO
SESSA CILENTO - SA
SETTIMO MILANESE - MI
SOLIERA - MO
SONNINO - LT
SORA - FR
TERNI - TR
TERRASSA PADOVANA - PD

TORINO - TO
TORRE ANNUNZIATA - NA
TORRE DEL GRECO - NA
TRECASE - NA
TREIA - MC
TRESCORE BALNEARIO - BG
TREVISO - TV
TRIESTE - TS
VALDOBBIADENE - TV
VALDUGGIA - VC
VALFURVA - SO
VALLARSA - TN
VALVASONE ARZENE - PN
VECCHIANO - PI
VENEZIA - VE
VERCELLI - VC
VERONA - VR
VIAGRANDE - CT
VIAREGGIO - LU
VIBO VALENTIA - VV
VILLA DEL CONTE - PD
VILLABATE - PA
VITTORIA - RG
VOLTA MANTOVANA - MN
