



## 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:** "Multifinanziaria Retail Market"

**2. Soggetto che ha realizzato il sondaggio:** Ipsos S.r.l.

**3. Soggetto committente:** IPSOS S.r.l

**4. Soggetto acquirente:** Multiclient - IPSOS S.r.l

**5. Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio** 28 Giugno – 28 Luglio 2023

**6. Mezzo/Mezzi di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio:**  
[https://milano.repubblica.it/cronaca/2023/09/27/news/carte\\_credito\\_rate\\_online\\_lombardia-415899946/](https://milano.repubblica.it/cronaca/2023/09/27/news/carte_credito_rate_online_lombardia-415899946/)

**7. Data di pubblicazione o diffusione:** 26 Settembre 2023

**8. Temi/Fenomeni oggetto del sondaggio** *L'indagine single source sulle scelte finanziarie delle famiglie italiane.*

**9. Popolazione di riferimento:** *Campione rappresentativo delle famiglie italiane con decisore finanziario in età 18-74 anni (universo rappresentato pari a 21,2 mln di nuclei). (fonte: annuario ISTAT 2019)*

**10. Estensione territoriale del sondaggio:** estensione 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; campionamento per quote di genere, fasce di età, regioni ed ampiezza del centro di residenza. Al campione in rientro è stata applicata una ponderazione.*

**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 +/- 0.7% e +/- 3.6% per i valori percentuali relativi al totale degli intervistati (2500 casi per ogni wave).

**13. Metodo di raccolta alle informazioni:** vengono condotte 2.500 interviste personali e domiciliari al capofamiglia con metodologia CAPI (Computer-Assisted Personal Interviewing).

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

Interviste complete	2500	94%
Rifiuti/Sostituzioni	148	6%
Totale contatti effettuati	2648	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*)

**Lei personalmente è titolare di una carta di credito (sua, non aziendale, no Bancomat/Postamat, no Viacard, ecc. ?**

**RISPOSTA MULTIPLA**

1. Carta di credito classica
2. Carta di credito opzione / rateale
3. Carta ricaricabile con IBAN / Carta Conto
4. Carta di credito "oro" o "platino"
5. No, nessuna di queste/non possiedo carte di credito

**(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)**

**Ogni quanto tempo Le capita di usare la sua carta di credito per effettuare pagamenti (anche online)?**

**RISPOSTA SINGOLA**

1. Più di 6 volte al mese
2. 5-6 volte al mese
3. 2-4 volte al mese
4. Circa 1 volta al mese
5. Meno di 1 volta al mese
6. La posseggo ma non la uso per effettuare pagamenti

**(Totale rispondenti: 100% titolari carte di credito - Non sa: 0%)**

**Come forse saprà, alcune carte di credito permettono di effettuare pagamenti semplicemente avvicinando la carta a un lettore ottico contactless/ il POS per i pagamenti alla cassa. Lei era a conoscenza dell'esistenza di queste carte? Le possiede?**

**RISPOSTA SINGOLA**

1. No, non conosce
2. Sì, conosce, ma non possiede carte con la funzionalità contactless
3. Sì, conosce e possiede carte contactless

**(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)**

**Ogni quanto tempo Le capita di fare pagamenti in modalità Contactless (cioè avvicinando la carta a un lettore ottico/ al POS per i pagamenti alla cassa)?**

**RISPOSTA SINGOLA**

1. Più di 6 volte al mese
2. 5-6 volte al mese
3. 2-4 volte al mese
4. Circa 1 volta al mese
5. Meno di 1 volta al mese
6. Non uso mai/quasi mai la carta in modalità contactless

**(Totale rispondenti: 100% titolari carte di credito contactless - Non sa: 0%)**

**Lei ha, intestata a suo nome, una carta ...?**

**RISPOSTA MULTIPLA**

1. Bancomat
2. Postamat

**(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)**

**Le capita di utilizzare la sua carta Bancomat per fare acquisti / pagare in negozi, magazzini, pagare l'autostrada, ecc. (attraverso i cosiddetti POS)?**

**RISPOSTA SINGOLA**

3. Più di 6 volte al mese
4. 5 - 6 volte al mese
5. 4 volte al mese
6. 3 volte al mese
7. 2 volte al mese
8. 1 volta al mese
9. Meno di 1 volta al mese
10. No, mai

**(Totale rispondenti: 100% titolari carta Bancomat- Non sa: 0%)**

**Le capita di utilizzare la sua carta Postamat per fare acquisti / pagare in negozi, magazzini, pagare l'autostrada, ecc. (attraverso i cosiddetti POS)?**

**RISPOSTA SINGOLA**

1. Più di 6 volte al mese
2. 5 - 6 volte al mese
3. 4 volte al mese
4. 3 volte al mese
5. 2 volte al mese
6. 1 volta al mese
7. Meno di 1 volta al mese
8. No, mai

**(Totale rispondenti: 100% titolari carta Postamat- Non sa: 0%)**

**Lei mi ha detto di possedere una carta opzione / rateale, cioè una carta che consente di scegliere, per ogni acquisto, se pagare a saldo o a rate. Negli ultimi 12 mesi, Lei ...?**

**RISPOSTA SINGOLA**

1. Non ha utilizzato la sua carta rateale/opzione
2. Ha usato la sua carta rateale/opzione come una normale carta di pagamento, senza attivare la funzione credito / rimborso a rate
3. Ha usato la funzione credito / rimborso a rate

**(Totale rispondenti: 100% titolari carte opzione/rateali - Non sa: 0%)**

**Negli ultimi 2 anni Le è capitato di abbandonare o sostituire una carta di credito?**

**RISPOSTA SINGOLA**

1. No
2. Sì, ho disdetto, ma ne possedevo un'altra/altre
3. Sì, ho disdetto e ne ho sottoscritta un'altra/altre
4. Sì, ho disdetto e non ne possiedo più

**(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)**

**Per quale/i motivo/i ha disdetto?** (Se più di una, parlare dell'ultima carta di credito disdetta)

**RISPOSTA MULTIPLA**

1. Ho ricevuto / trovato offerte più convenienti
2. Ho ricevuto offerte di prodotti di qualità migliore
3. C'è stato un problema con la società che emette la carta
4. Ero poco soddisfatto del trattamento
5. Ho chiuso il conto con la banca che mi dava la carta
6. Non avevo più bisogno di quella carta
7. Era troppo oneroso economicamente / troppi costi
8. Ho riunito tutte le attività in una sola / poche carte
9. La carta non era accettata ovunque / scarsa accettazione della carta
10. Ho avuto esperienze di frodi / clonazioni
11. Altri motivi

**(Totale rispondenti: 100% chi ha disdetto una carta di credito negli ultimi due anni- Non sa: 0%)**

**Lei personalmente possiede un telefono cellulare/smartphone?**

**RISPOSTA SINGOLA**

1. Sì, possiedo uno smartphone (cellulare con la possibilità di installare applicazioni)
2. Sì, possiedo un cellulare normale
3. No, non lo possiedo

**(Totale rispondenti : 100% - Non sa: 0%)**

**È ora possibile effettuare pagamenti di beni, servizi, bollette attraverso il proprio telefono cellulare/smartphone/smartwatch. Lei ha mai sentito parlare di questo tipo di modalità di pagamento (Mobile Payment)?**

**RISPOSTA SINGOLA**

1. Sì, ha sentito parlare di questo tipo di pagamento
2. No, non ha sentito parlare di questo tipo di pagamento

**(Totale rispondenti : 100% possessori cellulare/smartphone - Non sa: 0%)**

**Lei ha effettuato pagamenti di beni e servizi da lei acquistati (es. abbigliamento, alimentari, biglietti, parcheggi, pagare bollette, assicurazioni, visite specialistiche, noleggio auto/bici/moto, ecc.) attraverso il telefono cellulare/smartphone o lo smartwatch? (Mobile Payment)?**

**RISPOSTA MULTIPLA**

1. Sì, nei negozi fisici, avvicinando lo smartphone/smartwatch al terminale POS contactless della cassa
2. Sì, per fare pagamenti come ad es. ricariche telefoniche, bollette, bollettini, parcheggi, biglietti del trasporto, noleggio auto/bici/moto, taxi, etc.)
3. No

**(Totale rispondenti: 100% possessori cellulare/smartphone - Non sa: 0%)**

**È anche possibile effettuare pagamenti di beni, servizi attraverso il proprio telefono smartphone attraverso il Qrcode (un quadrato composto da quadratini bianchi e neri disposti in modo differente). In questo caso il pagamento avviene quando lo smartphone con la sua telecamera inquadra il Qrcode generato dalla cassa o dal cellulare dell'esercente/negoziante, oppure per pagare bollettini postali e fatture online o inviare denaro agli amici/ai propri contatti in modo istantaneo con l'app della banca.**

**Lei ha mai sentito parlare/ha utilizzato di questo tipo di modalità di pagamento con Qrcode?**

**RISPOSTA MULTIPLA**

1. Sì, ha sentito parlare di questo tipo di pagamento e l'ha utilizzato
2. Sì, ha sentito parlare di questo tipo di pagamento MA NON l'ha utilizzato
3. No, NON ha sentito parlare di questo tipo di pagamento

**(Totale rispondenti : 100% possessori cellulare/smartphone - Non sa: 0%)**



**È ora anche possibile inviare e ricevere denaro fra privati e anche pagare gli acquisti in tempo reale nei negozi attraverso app per smartphone (es. Satispay, etc.), associando il proprio numero di cellulare al proprio IBAN bancario. Lei era a conoscenza dell'esistenza di questi servizi? Li utilizza?**

**RISPOSTA MULTIPLA**

1. Sì, conosco e ho utilizzato queste App per trasferire denaro fra privati (ami ci, parenti, etc.)
2. Sì, conosco e ho utilizzato queste App per pagare gli acquisti nei negozi
3. Sì, conosco ma non utilizzo
4. No, non li conosco

**(Totale rispondenti : 100% - Non sa: 0%)**

**Fatto 100 gli acquisti da Lei effettuati in questo ultimo anno (12 mesi), quanto in percentuale è stato pagato con...**

**RISPOSTA MULTIPLA**

1. Contanti
2. Bancomat / Postamat
3. Carta di credito
4. Mobile payment (avvicinando il telefono/smartphone/smartwatch al lettore POS del negozio)
5. App per il pagamento tramite smartphone (es.: Satispay, Hype, Paypal, etc)

**(Totale rispondenti : 100% - Non sa: 0%)**

**Si sta diffondendo una nuova modalità di pagamento rateale chiamata “Buy Now, Pay Later” (cioè: acquista ora, paga dopo), che consente di pagare i propri acquisti su internet o nei negozi fisici, in poche rate mensili (3-4 rate) senza interessi, per acquisti di importo relativamente contenuto (massimo circa 3.000 euro).**

**Lei sapeva dell'esistenza di questo nuovo tipo di pagamento rateale / l'ha utilizzato ?**

**RISPOSTA MULTIPLA**

1. Sì, lo conosco e l'ho utilizzato per acquisti su Internet 1 sola volta
2. Sì, lo conosco e l'ho utilizzato per acquisti su Internet più di 1 volta
3. Sì, lo conosco e l'ho utilizzato per acquisti nei negozi fisici 1 sola volta
4. Sì, lo conosco e l'ho utilizzato per acquisti nei negozi fisici più di 1 volta
5. Sì, lo conosco, ma non l'ho utilizzato
6. No, non lo conosco

**(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)**

**Lei quanto si ritiene felice?**

**Risponda con un voto da 1 a 10, dove 1 significa “estremamente infelice” e 10 “estremamente felice”**

**RISPOSTA SINGOLA**

**(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)**

## ALLEGATO – Elenco comuni

acqui terme
afragola
agrigento
albisola marina
alfonsine
altopascio
anguillara
arenzano
argelato
arsoli
asciano
ascoli piceno
assago
bagno a ripoli
bagno di romagna
bagnoli di sopra
bari
basiglio
besana brianza
bianzè
bistagno
bollate
bologna
bologna
borgo vercelli
boschi sant'anna
brescia
brindisi
buccino
buscate
bussoleto
cadoneghe
cagliari
camponogara
canale
carini
carpi
casalecchio di reno
caserta

casirate
castellammare del golfo
castenaso
catania
catanzaro
cava de' tirreni
cavallino
cellino san marco
como
copparo
cornaredo
corsico
crescentino
crotone
dalmine
davagna
dolce'
duino aurisina
fagagna
figline v.no
filadelfia
filottrano
firenze
foggia
follonica
forino
formia
fossalta di piave
francavilla al mare
frosinone
galliate treocate oleggio
gambatesa
garbaniano
genova
giba-fonni
gizzeria
grado
granarolo dell'emilia
imperla

lascari
latina
lecce
lissone
livorno
livorno ferraris
lomazzo
marano di napoli
marrubiu
marsala
mascalucia
mede
medicina
milano
modena
moncalieri-nichelino
mondragone
monreale
montà
montalbano ionico
montefano
montesilvano
monza
monzuno
mottola
muggiò
napoli
narcao
narni
nogarole rocca
novara
noviglio
olgiate comasco
ostuni
padova
palermo
palombara sabina
paola
pavia

pedara
perugia
pescaglia
pescara
pescina
piacenza
pisa
pistoia
poggio caiano
pontecagnano faiano
ponteranica
ponzano veneto
pordenone
potenza
prata di principato ultra
qualiano
quarto d'altino
quartu sant'elena
quartucciu
ragalna
rapolano terme
ravenna
recanati
reggio di calabria
ripi

robbo
roccafluvione
roma
rozzano
salerno
san benedetto po
san floro
san giorgio a cremano
san giorgio la molara
san giuliano terme
san lazzaro di savena
san lucido
san martino siccomario
san nicola la strada
sant'anastasia
santo stefano roero
sarsina
scandicci
senigallia
sesto san giovanni
settimo m
sgonico
siena
somma vesuviana
sommacampagna

sortino
spezzano della sila
terni
terralba
thiene
torino
trapani
treviso
triggiano
troia
tuoro sul trasimeno
udine
varazze
vasto
venezia
veniano
vercelli
verona
vietri sul mare
villanova di camposampiero
vimodrone
viterbo
zoppola