

Hall & Partners

Gli italiani e le carte tra abitudini e aspettative

Roma, 24 ottobre 2012

Prepared for

Consumers' Forum

Sistemi di pagamento per consumatori consapevoli

Roma, 24 ottobre 2012

Sondaggio online condotto da Hall & Partners

Con quale sistema? TNS Omnibus – Campione rappresentativo della popolazione italiana

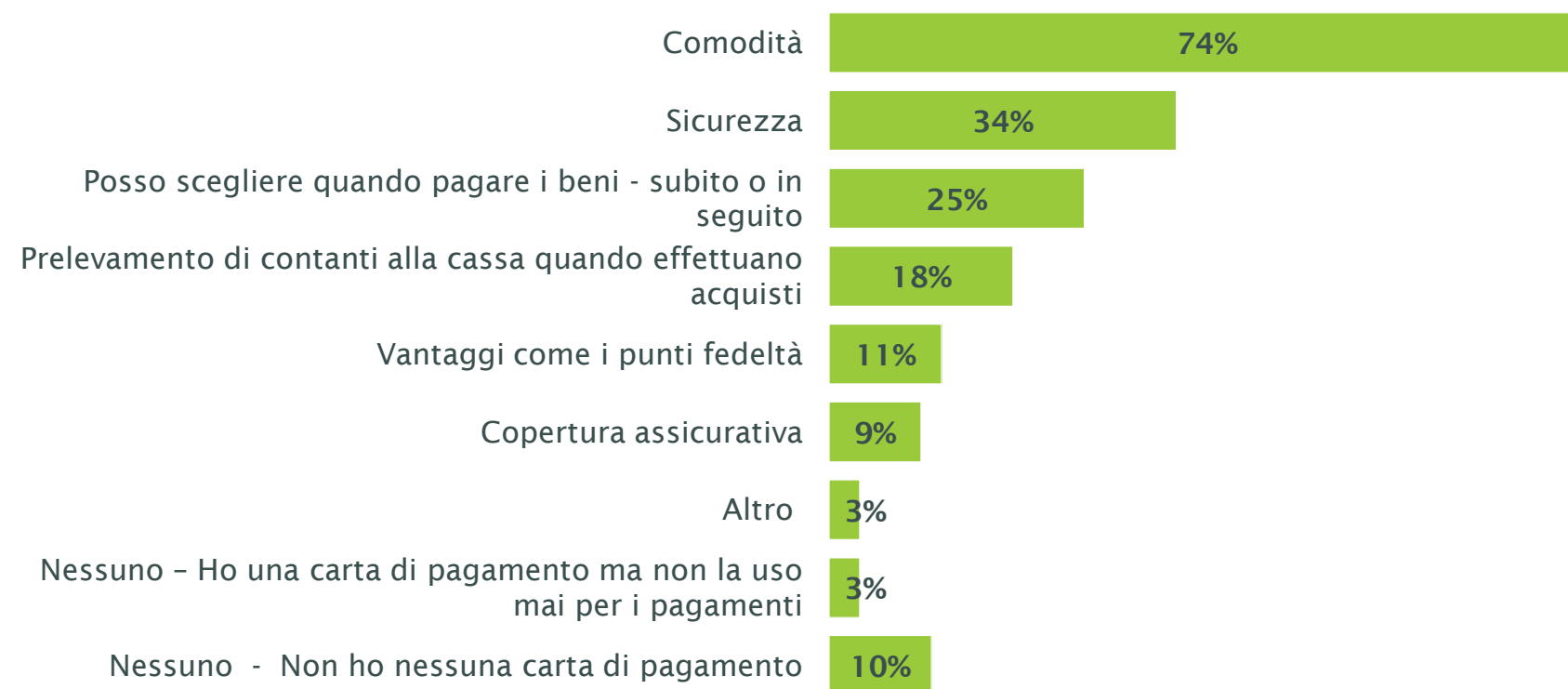
Il sondaggio è stato condotto in 21 Paesi

Chi? Numero di intervistati: 1064 (età 18-54)

Quando? 14-18 Giugno 2012

Il motivo principale per l'utilizzo delle carte anziché altri mezzi di pagamento è la loro comodità

Motivi per l'utilizzo delle carte



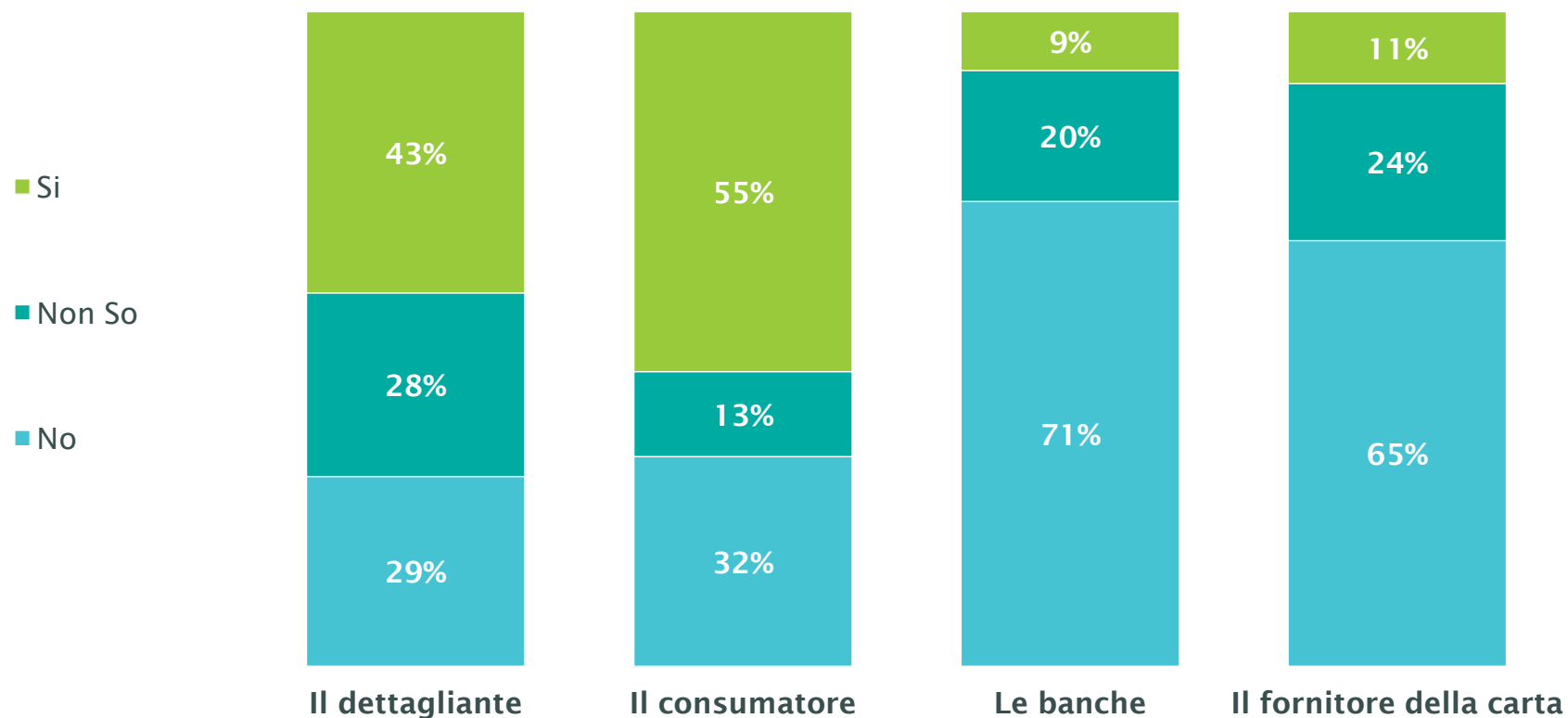
INTRODUZIONE: Ci saranno ora alcune domande relative al sistema di pagamento con carta di credito/debito. Con questo intendiamo l'intero sistema di trattamento dei pagamenti e di fatturazione delle transazioni con carta di credito, e le modalità di funzionamento del sistema stesso.

Q1. Quali sono i motivi principali per cui lei usa le carte (di debito o di credito), diversi da altri mezzi di pagamento quali contanti, assegni, bonifici bancari, ecc.?

Tutti gli intervistati di età 18-54 (1064)

Gli intervistati credono che il sistema di carte di pagamento sia costoso per il consumatore rispetto alle banche o al fornitore della carta

Pensa che il sistema di carte di pagamento sia costoso per...?



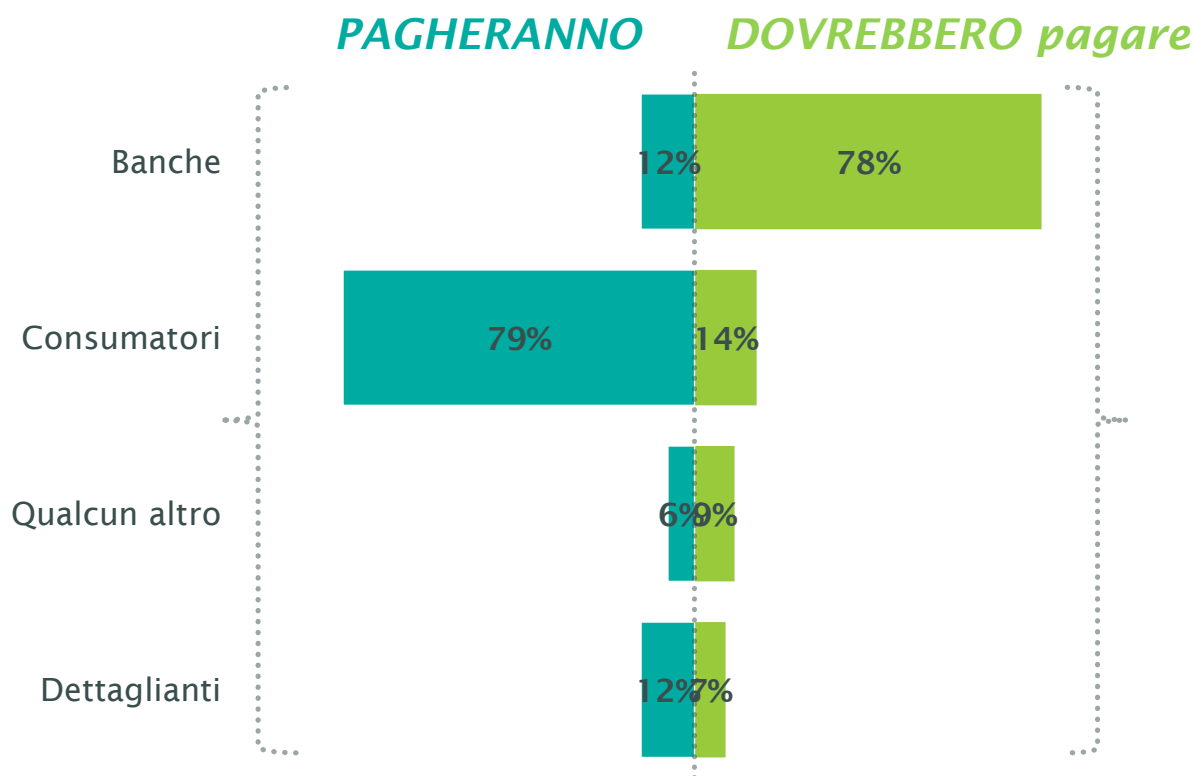
INTRODUZIONE: Ci saranno ora alcune domande relative al sistema di pagamento con carta di credito/debito. Con questo intendiamo l'intero sistema di trattamento dei pagamenti e di fatturazione delle transazioni con carta di credito, e le modalità di funzionamento del sistema stesso.

Q2. Pensa che il sistema di carte di pagamento sia costoso per...?

Unweighted base: Tutti gli intervistati di età 18-54 (1064)

Se venissero ridotti i costi per il dettagliante, le banche dovrebbero assorbire tali costi anche se gli intervistati prevedono che saranno loro stessi a pagare

Riduzione dei costi per il dettagliante – Risultato desiderato vs. Risultato previsto



INTRODUZIONE: Ci saranno ora alcune domande relative al sistema di pagamento con carta di credito/debito. Con questo intendiamo l'intero sistema di trattamento dei pagamenti e di fatturazione delle transazioni con carta di credito, e le modalità di funzionamento del sistema stesso.

Q3. Se venissero ridotti i costi per il dettagliante chi pensa dovrebbe accollarsi quello che viene a mancare?

Q4. E chi pensa che finirà per pagare quello che viene a mancare?

Unweighted base: Tutti gli intervistati di età 18-54 (1064)

L'opinione pubblica è ambivalente sul fatto che i dettaglianti cedano le somme risparmiate ai consumatori

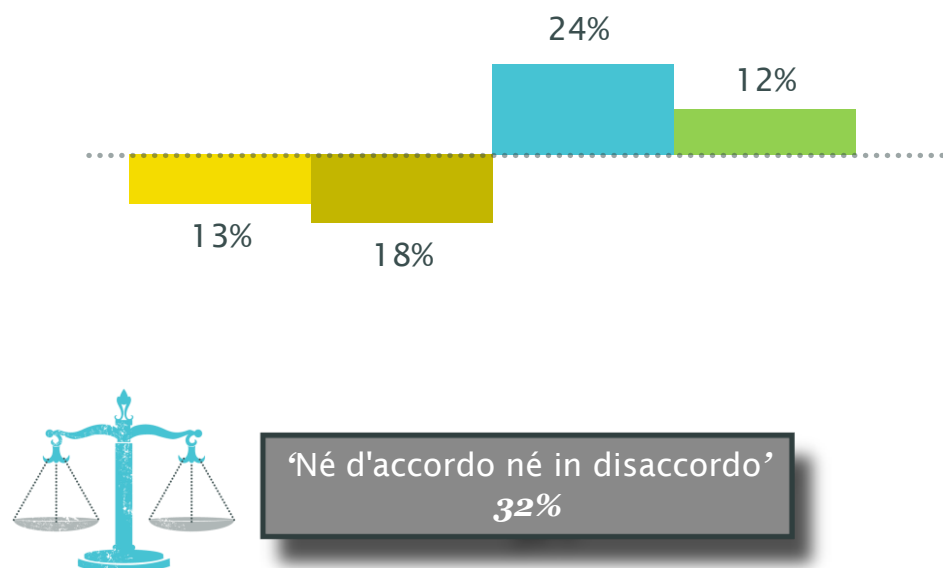
% d'accordo: 'I dettaglianti cederebbero le somme risparmiate ai consumatori'

■ Totalmente in disaccordo

■ In disaccordo

■ D'accordo

■ Completamente d'accordo



INTRODUZIONE: Ci saranno ora alcune domande relative al sistema di pagamento con carta di credito/debito. Con questo intendiamo l'intero sistema di trattamento dei pagamenti e di fatturazione delle transazioni con carta di credito, e le modalità di funzionamento del sistema stesso.

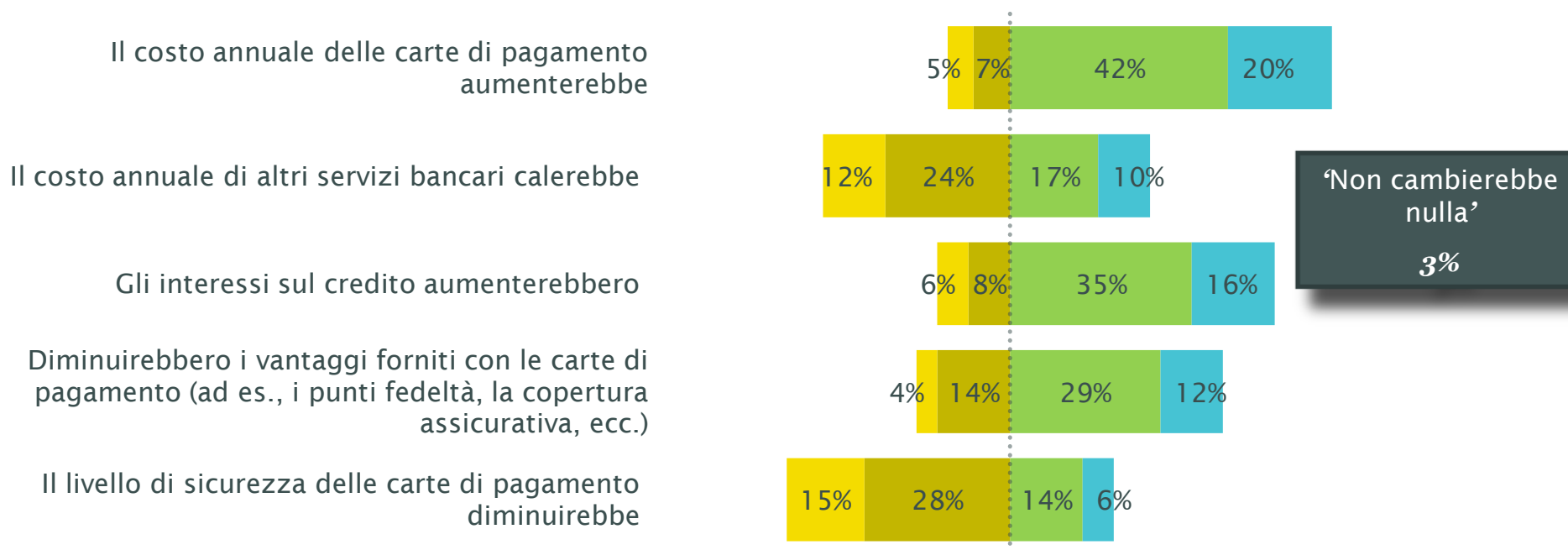
Q6 In quale misura è d'accordo o meno con la seguente affermazione "Se i dettaglianti ottenessero delle riduzioni sulle loro tariffe di accettazione delle carte, cederebbero le cifre risparmiate ai consumatori, abbassando il prezzo al dettaglio."

Unweighted base: Tutti gli intervistati di età 18-54 (1064)

Percezione generale che la riduzione dei costi risulterà in un aumento nei costi annuali delle carte

Impatto percepito nella riduzione dei costi per il dettagliante

■ Totalmente in disaccordo ■ In disaccordo ■ D'accordo ■ Completamente d'accordo



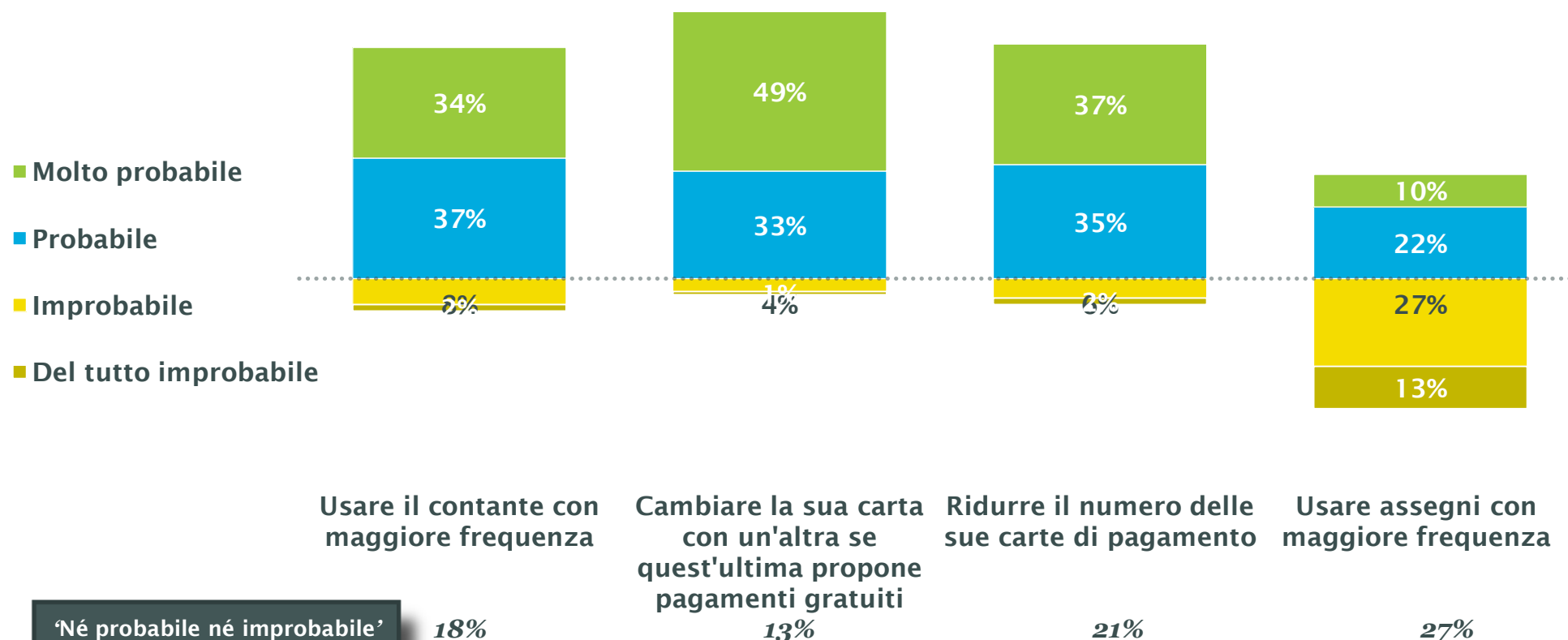
INTRODUZIONE: Ci saranno ora alcune domande relative al sistema di pagamento con carta di credito/debito. Con questo intendiamo l'intero sistema di trattamento dei pagamenti e di fatturazione delle transazioni con carta di credito, e le modalità di funzionamento del sistema stesso.

Q5. Nel caso in cui si abbassassero i costi del dettagliante di accettazione di pagamenti con le carte, in quale misura è d'accordo o meno con quanto segue?

Unweighted base: Tutti gli intervistati di età 18-54 (1064)

Se i costi delle carte di pagamento aumentassero, la maggioranza degli intervistati opterebbe per un metodo di pagamento alternativo e più economico

Comportamenti attesi in caso di aumenti dei costi delle carte



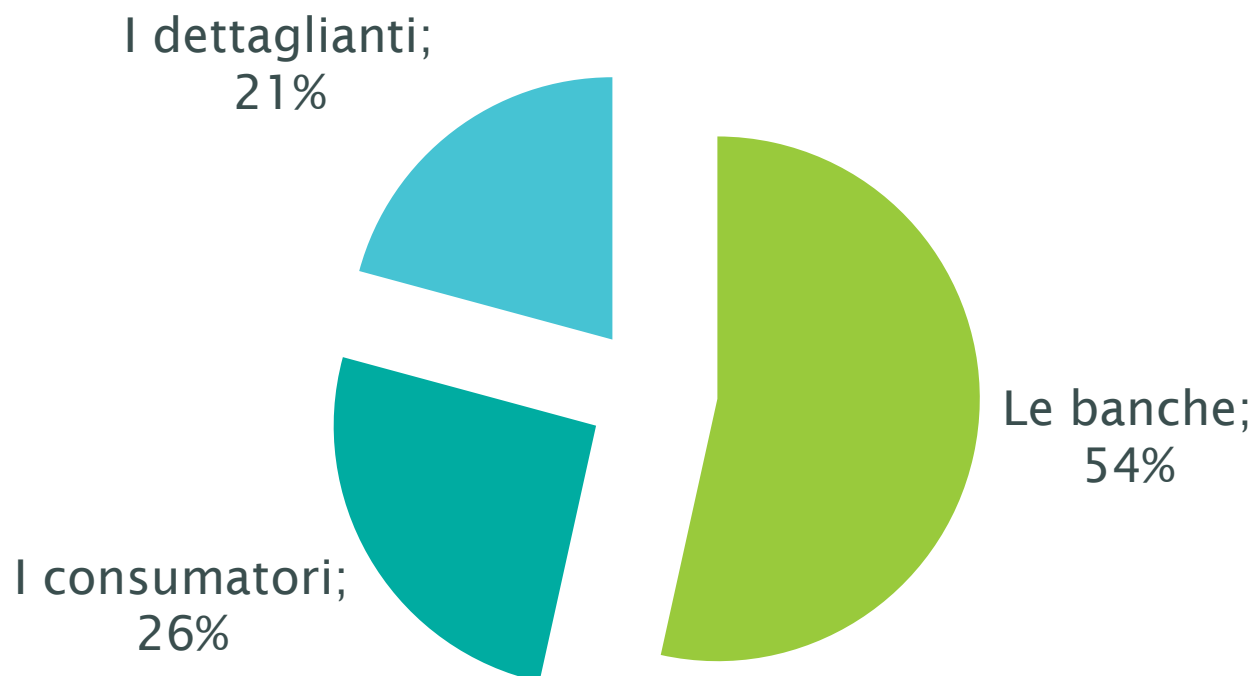
INTRODUZIONE: Ci saranno ora alcune domande relative al sistema di pagamento con carta di credito/debito. Con questo intendiamo l'intero sistema di trattamento dei pagamenti e di fatturazione delle transazioni con carta di credito, e le modalità di funzionamento del sistema stesso.

Q7. Se i costi della sua carta di pagamento aumentassero, con quale probabilità farebbe una delle due seguenti azioni?

Unweighted base: Tutti gli intervistati in possesso di una carta di pagamento 18-54 (961)

Nella regolamentazione delle carte l'interesse del governo dovrebbe concentrarsi sulle banche

Se fosse introdotta una legislazione sulle carte, verso chi pensa che dovrebbe concentrarsi l'interesse del governo?



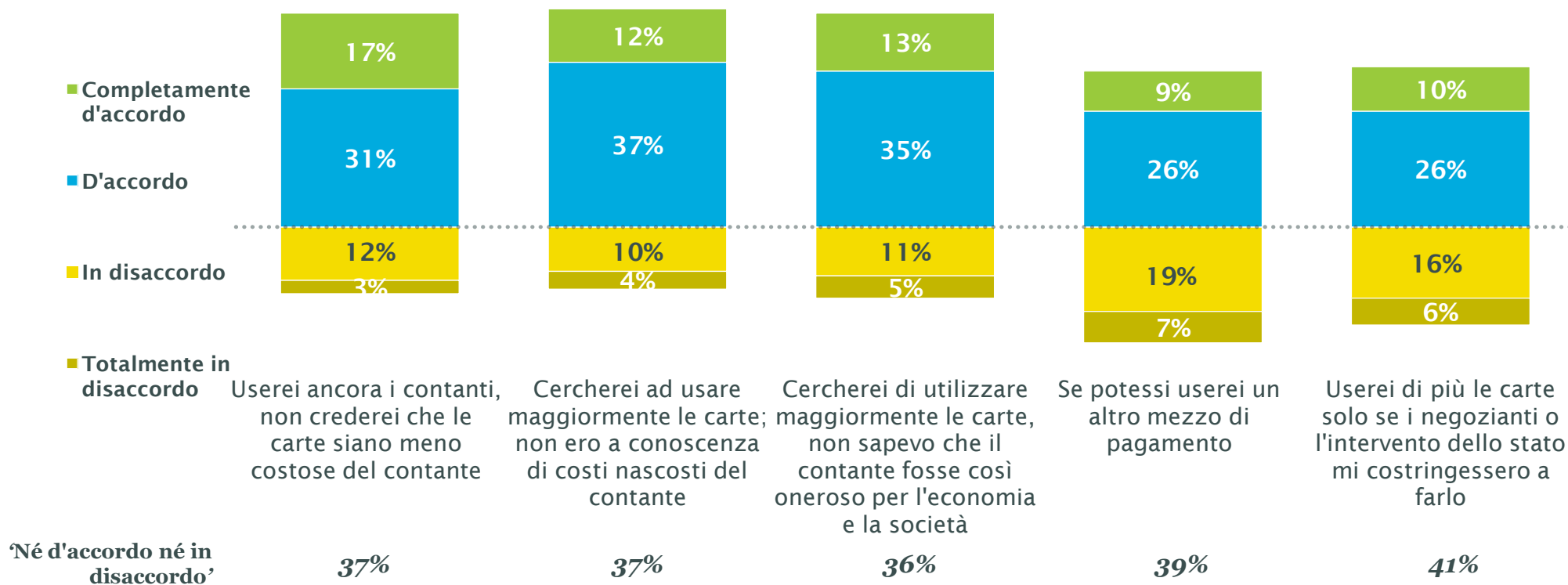
INTRODUZIONE: Ci saranno ora alcune domande relative al sistema di pagamento con carta di credito/debito. Con questo intendiamo l'intero sistema di trattamento dei pagamenti e di fatturazione delle transazioni con carta di credito, e le modalità di funzionamento del sistema stesso.

Q8. I governi devono prendere in considerazione le priorità e gli interessi di molti gruppi diversi. Se fosse introdotta una legislazione sulle carte, verso chi pensa che penderebbe l'interesse del governo?

Unweighted base: Tutti gli intervistati di età 18-54 (1064)

Se fosse dimostrato che il contante è più costoso delle carte circa la metà degli intervistati cercherebbe di utilizzare maggiormente le carte

Come si comporterebbe nel caso in cui il contante fosse più costoso delle carte?



Q10. Alcuni pensano che l'uso di contante comporti dei costi per il consumatore, che non sono trasparenti come quelli associati all'uso di una carta. Se per caso si scoprisse che questi costi, che possono essere 'nascosti', sono maggiori di quelli associati ai metodi di pagamento con le carte, come valterebbe le seguenti affermazioni?

Unweighted base: Tutti gli intervistati di età 18-54 (1064)

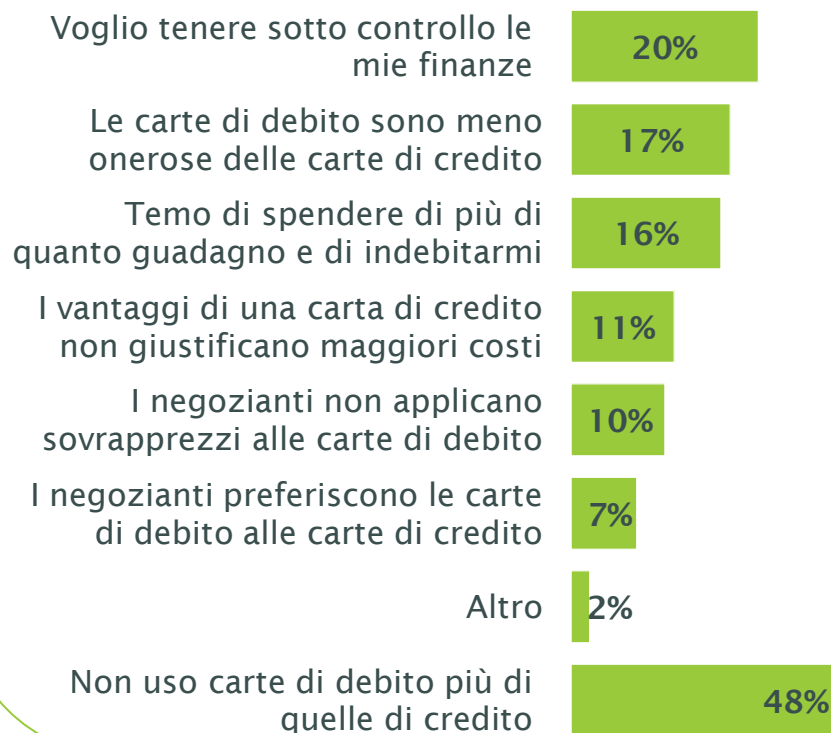
Si preferisce usare il contante rispetto alle carte e le carte di debito anziché quelle di credito per tenere sotto controllo le proprie finanze

Motivi per l'utilizzo di...

1. 'contante più delle carte'



2. 'carte di debito più delle carte di credito'



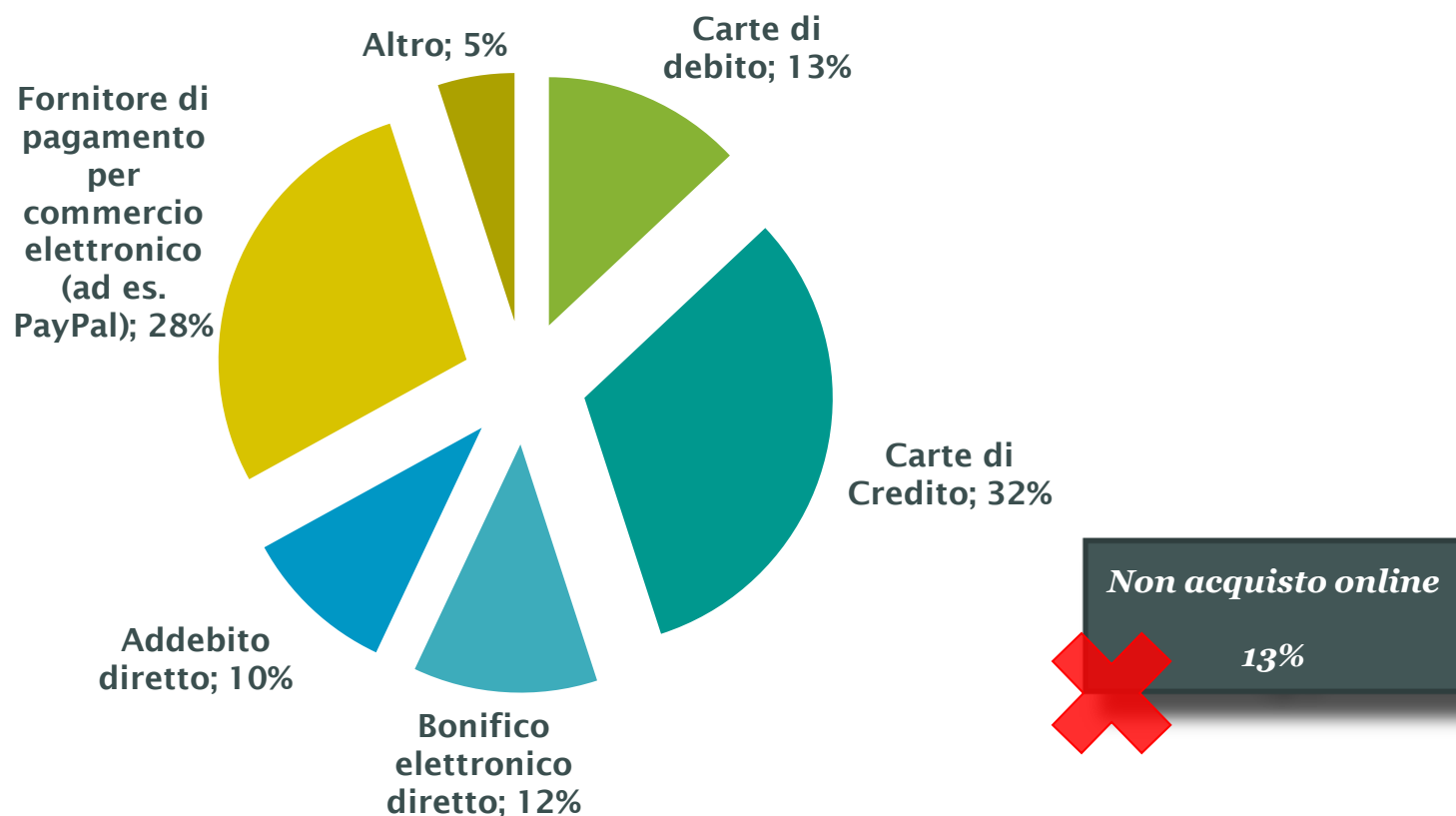
Q11. Se utilizza più il contante delle carte, può dire perché?

Q12. Se utilizza di più le carte di debito delle carte di credito, può dire perché?

Unweighted base: Q11 - Tutti gli intervistati di età 18-54 (1064) Q12 - Tutti gli intervistati in possesso di una carta di pagamento (961)

Per effettuare transazioni online la maggioranza utilizza carte di credito e fornitori di pagamento per e-commerce

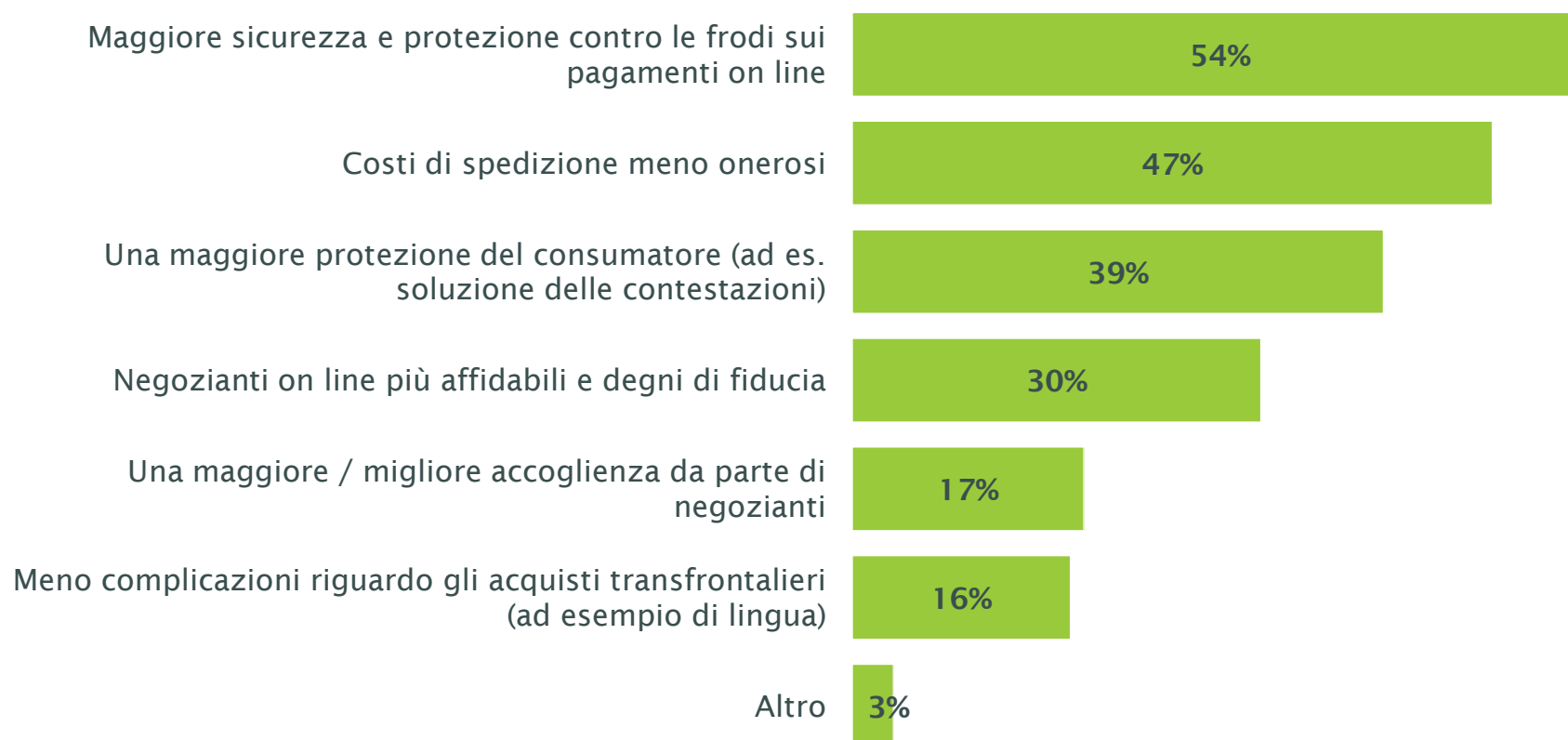
Distribuzione dei metodi di pagamento usati online



Q13. Pensando a tutte le transazioni on line che eventualmente effettua, può dirci in che percentuale usa ciascun metodo di pagamento?
Unweighted base: Tutti gli intervistati di età 18-54 (920)

Le carte di pagamento sono preferite ad altri metodi principalmente per la loro maggiore sicurezza

Motivi per l'utilizzo di carte al posto di altri metodi di pagamento online



Q14. Che cosa la incoraggerebbe ad usare le carte di pagamento (di credito o di debito) invece di un altro tipo di pagamento on line?

Unweighted base: Tutti gli intervistati di età 18-54 (1064)

In sintesi...

- ❖ La comodità è di gran lunga il fattore più importante al momento di scegliere una carta di credito o di debito come metodo di pagamento, con preferenza per la carta di credito rispetto a quella di debito
- ❖ È convinzione comune che l'attuale sistema sia più caro per il consumatore e il commerciante, con una larga maggioranza di persone che non crede che il sistema sia oneroso per la banca o il fornitore della carta
- ❖ Nell'ipotesi che il costo per il commerciante nell'accettare la carta diminuisse, il pubblico *idealmente* preferirebbe che fosse il fornitore della carta ad accollarsene il costo. Tuttavia, nella realtà, il consumatore si aspetta che sarà lui stesso ad assumerne il costo
 - ❖ *La pubblica opinione è divisa tra coloro che si aspettano che il risparmio per l'esercente finisca per riflettersi in un minor prezzo al dettaglio, sebbene una lieve maggioranza crede che ciò non avverrà*
 - ❖ *La percezione comune è che una riduzione dei costi per l'esercente si rifletterebbe in maggiori costi per la detenzione della carta (62%) e in un incremento degli interessi sul credito (51%)*
 - ❖ *Alcuni (20%) credono anche che una diminuzione dei costi avrebbe conseguenze negative sulla sicurezza*
- ❖ Se il costo della carta venisse aumentato, il consumatore risponderebbe attraverso un maggiore uso del contante, il passaggio a una carta più economica/ senza costi o la riduzione del numero di carte possedute.
 - ❖ *Un utilizzo maggiore degli assegni è meno probabile se confrontato con una delle azioni di cui sopra*
 - ❖ *Il ritorno a un maggiore uso del contante è percepito come scelta obbligata*
- ❖ Se fosse dimostrato che il contante è più costoso delle carte, circa la metà degli intervistati cercherebbe di utilizzare maggiormente le carte