



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Comitato Pagamenti **I**talialia



**IL COSTO SOCIALE DEGLI STRUMENTI
DI PAGAMENTO IN ITALIA**

I risultati della terza indagine

Giugno 2025

INDICE

Executive Summary	3
1. Introduzione	5
2. Il mercato dei pagamenti al dettaglio in Italia	7
3. I risultati della terza indagine	11
3.1. <i>Il costo degli strumenti di pagamento per la collettività</i>	13
3.2. <i>I costi (privati) sostenuti da imprese ed esercenti</i>	14
3.3 <i>I costi (privati) di produzione degli strumenti di pagamento</i>	17
Riferimenti bibliografici	22
Appendice	23
1. <i>Metodologia e campione</i>	23
2. <i>Il campione “imprese ed esercenti”</i>	26
3. <i>Il campione “banche e altri prestatori”</i>	30

Executive Summary

Il Rapporto illustra i risultati della terza indagine sul costo degli strumenti di pagamento in Italia, avviata nella seconda metà del 2023 su dati del 2022, con l'obiettivo di aggiornare l'analisi di un settore chiamato ad affrontare crescenti pressioni concorrenziali e regolamentari. L'indagine è stata condotta nell'ambito del Comitato Pagamenti Italia. Essa riguarda essenzialmente i costi complessivi di offerta e quelli di accettazione presso esercenti e imprese e ha coinvolto diversi stakeholder (prestatori di servizi di pagamento, imprese commerciali).

Nel 2022, i costi complessivi sostenuti dalla collettività (cd. "costi netti complessivi" o "costo sociale") per la produzione e l'accettazione degli strumenti di pagamento oggetto di indagine (contanti, assegni, bonifici, addebiti diretti e carte di pagamento) in Italia si stimano attorno a 12 miliardi di euro, pari allo 0,61% del PIL, con un risparmio di 0,1 punti percentuali di PIL rispetto alle precedenti indagini sul 2016 (0,73%) e sul 2009 (0,75%).

Il costo complessivo sostenuto dagli intermediari è stato pari a quasi 7 miliardi, con una crescita del 26% rispetto alla precedente indagine del 2016 a fronte, nel periodo intercorrente tra le due indagini, di un raddoppio del numero¹ delle transazioni (+106%), trainato in particolare dai pagamenti con carte. Il costo per operazione si è sensibilmente ridotto, da 1,01 a 0,62 euro (1,39 euro nel 2009). Questi andamenti riflettono il conseguimento di importanti economie di scala, oltre che i processi di innovazione digitale e di razionalizzazione che hanno interessato l'offerta degli strumenti di pagamento. La flessione dei costi unitari si registra per tutti gli strumenti considerati, con la sola eccezione dell'assegno, che sembra risentire di diseconomie di scala a fronte della riduzione dell'utilizzo.

Al complessivo risparmio generato dalla flessione dei costi unitari ha contribuito anche il processo di sostituzione di operazioni tradizionali (es. allo sportello fisico) con quelle svolte attraverso canali telematici o digitali (es. *home/mobile banking*) la cui quota sul totale è salita a oltre il 93% (da 83 e 74%, nel 2016 e nel 2009, rispettivamente). L'incidenza del costo degli strumenti cartacei (contante e assegni) su quello complessivo si è ridotta al 31%, dal 41 del 2016, anche in relazione al minor peso sull'operatività totale.

¹ L'operatività è misurata in termini di numero di operazioni gestite dagli intermediari per i diversi strumenti di pagamento; per il contante, in termini di operazioni di prelievo e versamento presso gli stessi intermediari.

Il confronto tra gli indicatori mostra come particolarmente elevati i costi unitari dei prelievi/versamenti di contante e degli assegni processati, pari a 2,44 e 5,28 euro, rispettivamente. L'addebito diretto si conferma lo strumento meno costoso (0,19 euro), seguito dalle carte di pagamento (0,46 euro) e dai bonifici (0,70 euro). Il costo di questi ultimi si differenzia in base alla tipologia di servizio (istantaneo o tradizionale) e dal canale utilizzato (remoto o fisico): per gli intermediari il bonifico istantaneo (0,66 euro) è più costoso di quello tradizionale online (0,45 euro), ma entrambi sono molto meno costosi del bonifico effettuato presso la rete degli sportelli (2,11 euro). Il costo sostenuto dagli intermediari per i bonifici verso paesi situati fuori dalla *Single Euro Payment Area* – SEPA – è quasi nove volte più elevato dei bonifici SEPA.

La sostenibilità economica dell'intero comparto resta garantita dalla redditività associata agli strumenti elettronici (soprattutto al segmento della "monetica", ossia le carte), a fronte di una non sufficiente copertura dei costi degli strumenti tradizionali (contante e assegni).

I risparmi indotti dalle economie di scala e di sostituzione dal lato dell'offerta dei servizi di pagamento si riflettono anche nella riduzione dei costi privati di accettazione presso imprese ed esercenti commerciali, soprattutto per quanto riguarda gli incassi tramite addebiti diretti e carte di pagamento; i costi unitari riferiti a questi strumenti registrano un'importante contrazione dei costi unitari rispetto alle precedenti indagini e nel confronto con i costi di accettazione del contante.

Il rapporto è stato redatto da Guerino Ardizzi, Serena Palazzo ed Emanuele Pimpini del Servizio Strumenti e servizi di pagamento al dettaglio. Le interviste alle imprese e agli esercenti sono state condotte con la collaborazione dei partecipanti al CPI e delle associazioni di categoria. Per la parte di realizzazione del disegno di indagine hanno contribuito Massimiliano Cologgi, Alberto di Iorio e Giorgia Rocco del Servizio Strumenti e servizi di pagamento al dettaglio.

1. Introduzione

Il mercato dei servizi di pagamento al dettaglio è sottoposto da tempo a crescenti pressioni competitive e regolamentari, connesse soprattutto con l'integrazione finanziaria europea e i processi di digitalizzazione. Inoltre, negli ultimi anni la pandemia ha influenzato in modo rilevante le abitudini di pagamento e accelerato la sostituzione tra strumenti, a favore soprattutto di quelli digitali.

Questo contesto rende importante approfondire l'analisi delle condizioni di offerta e accettazione degli strumenti di pagamento. In assenza di segnalazioni periodiche e sufficientemente granulari, un utile strumento informativo è l'aggiornamento dell'indagine sul costo degli strumenti e dei servizi di pagamento, condotta su un campione di banche (e altri intermediari) e imprese, i cui risultati sono stati in passato pubblicati dalla Banca d'Italia nel 2012 (con dati al 2009) e nel 2020 (con dati al 2016)², sulla base della metodologia di rilevazione sviluppata in ambito Eurosystema³. In questo lungo arco di riferimento temporale è stata realizzata l'area unica dei pagamenti in euro (*Single Euro Payment Area – SEPA*) ed è stato armonizzato il quadro normativo europeo, al fine di consentire l'offerta dei servizi sulla base di elevati standard di efficienza e sicurezza e favorire l'espansione dell'industria dei pagamenti. I prestatori di servizi di pagamento hanno dovuto sostenere (e sosterranno) oneri economici, tecnici e di *compliance* per adeguarsi ai nuovi standard di sicurezza ed efficienza. Tuttavia, la crescita del mercato di strumenti e di processi sempre più digitali hanno favorito aumenti dei ricavi da servizi di pagamento, la cui incidenza in Italia è passata da 10 a oltre il 20% del totale ricavi da commissioni bancarie tra il 2009 e il 2022.⁴

La terza Indagine si colloca all'avvio di una nuova fase regolamentare volta ad accrescere la competitività, la sicurezza e l'efficienza degli strumenti di pagamento europei, in linea con la Strategia europea dei pagamenti al dettaglio: il recente pacchetto legislativo europeo prevede la revisione della seconda direttiva sui servizi di pagamento (PSD2), il nuovo regolamento sui bonifici istantanei, finalizzato anche a rafforzare la SEPA, e la proposta di regolamento dell'euro digitale.

² Cfr. Banca d'Italia (2012; 2020), *Indagine sul costo sociale degli strumenti di pagamento*, Tematiche istituzionali.

³ La prima indagine svolta in ambito Eurosystema aveva previsto la possibilità per le singole BCN di aggiornare la rilevazione per tener conto dei mutamenti di scenario, quali quelli connessi con l'aggiornamento del quadro normativo per i servizi di pagamento in Europa. Cfr. ECB (2012). *The Social and Private Costs of Retail Payment Instruments. A European Perspective*. Occasional Paper, (137), September; ECB (2022). *Costs of retail payments – an overview of recent national studies in Europe*, Occasional Paper, (294), May. Non sono disponibili studi europei aggiornati per un confronto con questa indagine.

⁴ Elaborazioni su dati di conto economico dei bilanci bancari.

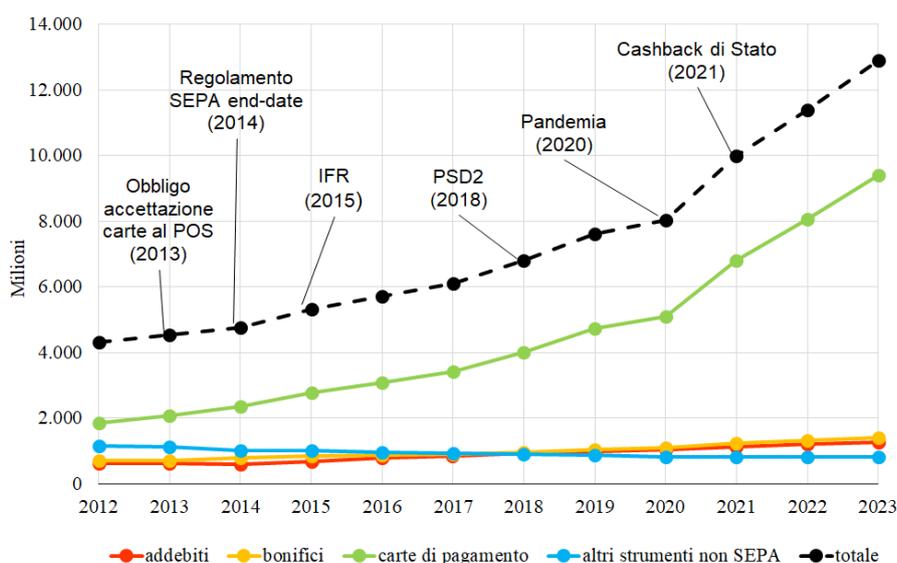
Il primo capitolo del Rapporto è dedicato all'analisi del mercato dei pagamenti al dettaglio negli ultimi anni, il secondo all'analisi dei risultati della nuova rilevazione e il confronto con le precedenti, con riferimento al costo degli strumenti per la collettività nel suo complesso, ai costi privati di accettazione (da parte di esercenti commerciali e imprese) e di offerta (di banche e di altri operatori). In Appendice sono illustrati i dettagli sulla metodologia di rilevazione.

2. Il mercato dei pagamenti al dettaglio in Italia

Si descrivono di seguito gli andamenti dei principali strumenti di pagamento elettronici (carte, bonifici, addebiti diretti), e dei segmenti più innovativi (e-commerce, prodotti *contact-less*, *instant payments*)⁵.

Nel 2023 in Italia il numero di transazioni con strumenti alternativi al contante ha superato i 13 miliardi, in aumento del 13,2% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente (fig. 1). Sebbene ancora sostenuta, la crescita dei pagamenti digitali si sta attenuando, considerato il venir meno dello stimolo impresso dalla pandemia da Covid-19 (nel 2021 il numero di operazioni era cresciuto del 24%)⁶. Negli anni precedenti lo scoppio della pandemia si era comunque registrato un progressivo aumento nell'utilizzo degli strumenti di pagamento alternativi al contante – bonifici, addebiti diretti e soprattutto carte – per effetto sia dei rapidi sviluppi delle tecnologie, sia degli interventi normativi che ne hanno sostenuto lo sviluppo (cfr. Box 1).

Fig. 1: Numero totale di operazioni con strumenti di pagamento alternativi al contante in Italia nel periodo 2012-2023



Fonte: Banca d'Italia, segnalazioni degli intermediari (matrice dei conti).

Note: Gli altri strumenti non SEPA comprendono bollettini, assegni, Mav, Rav e Ri.ba; le carte di pagamento comprendono le carte di debito, di credito e prepagate.

⁵ I dati di mercato riportati in questa sezione tengono conto delle informazioni più aggiornate al 2023, tratte dalle segnalazioni degli intermediari nella matrice dei conti della Banca d'Italia. L'indagine sui costi dei servizi di pagamento condotta nel 2023, di cui alle sezioni successive, considera invece i dati tratti dai bilanci degli operatori sul 2022.

⁶ Cfr. Ardizzi et al. (2021). *The Impact of the Pandemic on the Use of Payment Instruments in Italy*. Bank of Italy Markets, Infrastructures, Payment Systems Working Paper, (8).

L'andamento del numero delle transazioni è rimasto molto sostenuto nel comparto delle carte di pagamento anche nel 2023 (+16,5% rispetto al 2022), dei bonifici (+7%) e degli addebiti diretti (+6,3%); si sono invece ulteriormente ridotte le operazioni con assegni (-12,1%). Il numero di transazioni con carte (credito, debito, prepagate) ormai rappresentano oltre il 70% di tutti i pagamenti elettronici al dettaglio.

Box 1: Interventi normativi che hanno favorito l'adozione dei pagamenti digitali in Italia

Negli ultimi dieci anni diversi interventi normativi, sia a livello nazionale che comunitario, hanno favorito l'adozione dei pagamenti digitali in Italia.

Le prime disposizioni interne sui limiti all'utilizzo del contante risalgono al decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201 (*"Decreto Salva Italia"*), convertito in legge, con modificazioni, dal d.l. 22 dicembre 2011, n. 214. Successivamente, il decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179 (*"Decreto Sviluppo-bis"*), convertito in legge, con modificazioni, dal d.l. 17 dicembre 2012, n. 221, ha introdotto l'obbligo a partire dal 1° gennaio 2014, per esercenti e professionisti, di accettare pagamenti effettuati con carte di debito.

In Europa, un ruolo fondamentale è stato svolto dal Regolamento UE 260/2012, noto come Regolamento SEPA *"end-date"*, che ha contribuito alla realizzazione di un mercato unico dei pagamenti elettronici (*Single Euro Payments Area – SEPA*). Questa normativa ha infatti garantito a consumatori e imprese la possibilità di effettuare transazioni elettroniche all'interno dell'area con le stesse condizioni applicate ai pagamenti nazionali, grazie all'adozione di regole, procedure e standard interbancari uniformi. Il regolamento ha introdotto standard comuni per i bonifici (*SEPA Credit Transfer – SCT*) e gli addebiti diretti (*SEPA Direct Debit – SDD*), fissando le scadenze per la migrazione a tali standard al 1° febbraio 2014 per i Paesi dell'area euro e al 31 ottobre 2016 per gli altri Stati membri¹.

Nel luglio 2013 la Commissione europea ha presentato un pacchetto legislativo finalizzato a rafforzare la concorrenza e promuovere una maggiore integrazione del mercato dei pagamenti. L'intervento ha riguardato due ambiti principali: la regolamentazione delle commissioni interbancarie nei circuiti delle carte di pagamento, e una revisione della disciplina dei servizi di pagamento, con l'obiettivo di favorire l'innovazione e la sicurezza nel settore.

¹ La Banca d'Italia, in qualità di autorità di sorveglianza sul sistema dei pagamenti, ha escluso alcuni servizi di pagamento domestici dalla migrazione all'area SEPA. Tra questi vi sono: i bollettini, in quanto basati su supporto cartaceo; i MAV e i RAV, perché prevedono un sistema di avviso; e le Ri.Ba, poiché integrate con una componente di finanziamento. Sono stati inoltre esclusi anche gli assegni e altri titoli di credito, come le cambiali, che richiedono il trasferimento fisico del titolo tra pagatore e beneficiario.

In questo contesto il Regolamento UE 2015/751 (“*Interchange Fee Regulation*”, IFR), entrato in vigore l’8 giugno 2015, ha introdotto dei limiti alle cd. *interchange fees*, le commissioni che il prestatore di servizi di pagamento con cui è convenzionato l’ esercente (PSP *acquirer*) deve versare all’ istituto che ha emesso la carta (PSP *issuer*), al fine di ridurre i costi di accettazione presso l’ esercente². Tali limiti, differenziati in base alla tipologia di carta, sono stati fissati allo 0,20% del valore della transazione per le carte di debito e prepagate e allo 0,30% per le carte di credito. Studi sull’ impatto di questa misura hanno evidenziato come la riduzione delle *interchange fees* si è accompagnata a una maggiore diffusione dei pagamenti con carta in Italia e in Europa³.

Parallelamente, la Direttiva UE 2015/2366 (“*Payment Services Directive 2*”, PSD2), recepita in Italia con il d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, in vigore dal 13 gennaio 2018, ha introdotto il modello di business cd. “*open banking*”, che consente a operatori terzi non bancari (“*Third Party Providers*” – TTP) di accedere ai conti dei clienti, previa autorizzazione di questi ultimi, per offrire nuovi servizi di pagamento elettronici⁴. Allo stesso tempo, la PSD2 ha rafforzato le misure di contrasto alle frodi nei pagamenti elettronici, aumentando la tutela dei consumatori⁵.

Sul piano nazionale, un ulteriore intervento normativo è stato introdotto con il decreto-legge 24 novembre 2020, n. 156, che ha istituito il programma “*Cashback di Stato*”⁶, finalizzato a incentivare l’ uso dei pagamenti digitali e a contrastare l’ evasione fiscale attraverso la tracciabilità delle transazioni. Il *Cashback di Stato* è stato sospeso con il decreto-legge 30 giugno 2021, n. 99, dopo circa sette mesi di operatività, dall’ 8 dicembre 2020 al 30 giugno 2021.

² Nel dettaglio, il PSP *acquirer* riceve dall’ esercente una commissione (*merchant fee*), composta da quattro elementi: i) i costi industriali di produzione, ii) l’ *interchange fee*, iii) eventuali costi per il noleggio e la manutenzione dei terminali POS, iv) un *mark-up*. A sua volta, il PSP *acquirer* corrisponde al PSP *issuer* una commissione interbancaria (*interchange fee*), calcolata come una percentuale dell’ importo della transazione.

³ Cfr. Ardizzi & Savini Zangrandi (2018). *The impact of the interchange fee regulation on merchants: evidence from Italy*. Bank of Italy Occasional Paper, (434); Ardizzi, Scalise & Sene (2021). *Interchange Fee Regulation and card payments: a cross-country analysis*. Bank of Italy Occasional Paper, (628).

⁴ Nello specifico, la PSD2 ha disciplinato due nuovi servizi di pagamento: il servizio di disposizione dell’ ordine di pagamento (Payment Initiation Services – PIS) e il servizio di informazione sui conti (Account Initiation Services – AIS). Cfr. Pellitteri et al. (2023). *L’ Open Banking nel sistema dei pagamenti: evoluzione infrastrutturale, innovazione e sicurezza, prassi di vigilanza e sorveglianza*. Bank of Italy, Directorate General for Markets and Payment System, (31).

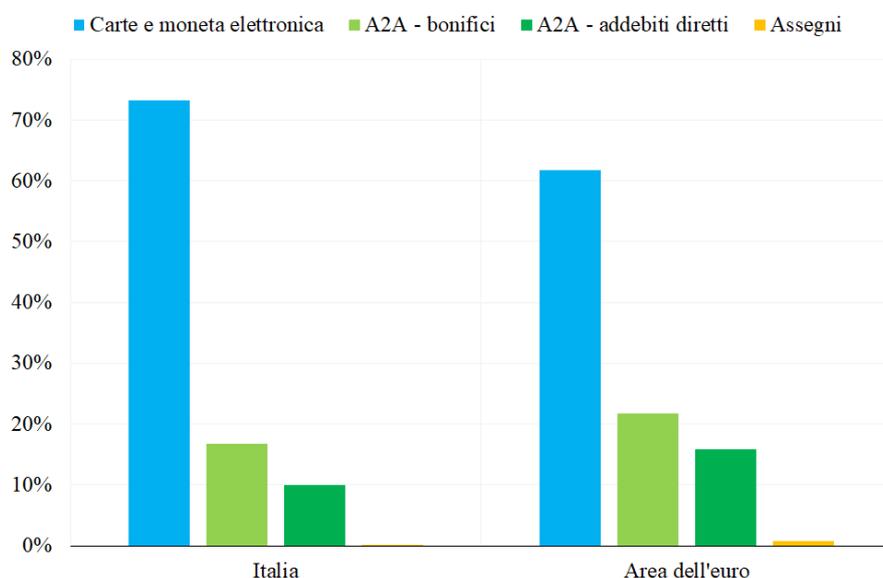
⁵ Tra le misure di sicurezza introdotte dalla PSD2, la *Strong Customer Authentication* (SCA) impone agli utenti di servizi di pagamento elettronici l’ utilizzo di due fattori di autenticazione distinti e indipendenti, scelti tra tre categorie: i) possesso (qualcosa che l’ utente ha), ii) conoscenza (qualcosa che l’ utente sa) e iii) inerenza (qualcosa che caratterizza l’ utente, come dati biometrici). La SCA si applica nelle seguenti situazioni: accesso a un conto di pagamento, esecuzione di un pagamento o modifica delle credenziali di autenticazione. Tuttavia, è bene notare che esistono specifiche esenzioni all’ applicazione della SCA che sono disciplinate dal Regolamento delegato UE/2018/389.

⁶ Il programma prevedeva un rimborso del 10% sulle spese effettuate con strumenti di pagamento elettronici presso punti vendita fisici, con un tetto massimo di 150 euro per semestre e un requisito minimo di 50 transazioni per accedere all’ incentivo. Le transazioni online tramite e-commerce erano escluse dal computo, e i rimborsi venivano erogati tramite bonifico sull’ IBAN indicato in fase di registrazione.

Nel confronto europeo il mercato degli strumenti digitali nel nostro Paese appare tra i più dinamici, sebbene il gap in termini di utilizzo pro-capite rimanga ancora significativo. Nel 2023 in Italia sono state superate le 223 operazioni con strumenti alternativi al contante, a fronte di quasi 400 operazioni nell'area dell'euro⁷.

L'Italia si contraddistingue per una maggior quota dei pagamenti effettuati con prodotti *card-based*⁸, rispetto a quelli tramite bonifico o addebito diretto dei conti (cd. *account-to-account-A2A payments*) regolati secondo gli schemi SEPA (fig. 2).

Fig. 2: Composizione degli strumenti alternativi al contante in Italia e area dell'euro
(valori percentuali sul numero di transazioni; anno 2023)



Fonte: Elaborazioni su statistiche ECB.

Gli indicatori disponibili mostrano che alcuni dei segmenti più innovativi della filiera dei pagamenti sono in forte espansione.

Nel comparto delle carte lo sviluppo della tecnologia ha favorito l'innovazione di prodotto e di canale e un miglioramento della *user experience* attraverso l'ausilio del telefono cellulare e la diffusione dei pagamenti "senza contatto". La quota di operazioni con carta eseguite in modalità *contact-less* al punto vendita fisico ha raggiunto in termini di numero il 78% nel 2023 (era il 25% a fine 2019, prima della pandemia). Tra queste, circa una transazione su dieci è oramai effettuata

⁷ Cfr. ECB Payment Statistics, Payments transactions (Key indicators) – PAY.

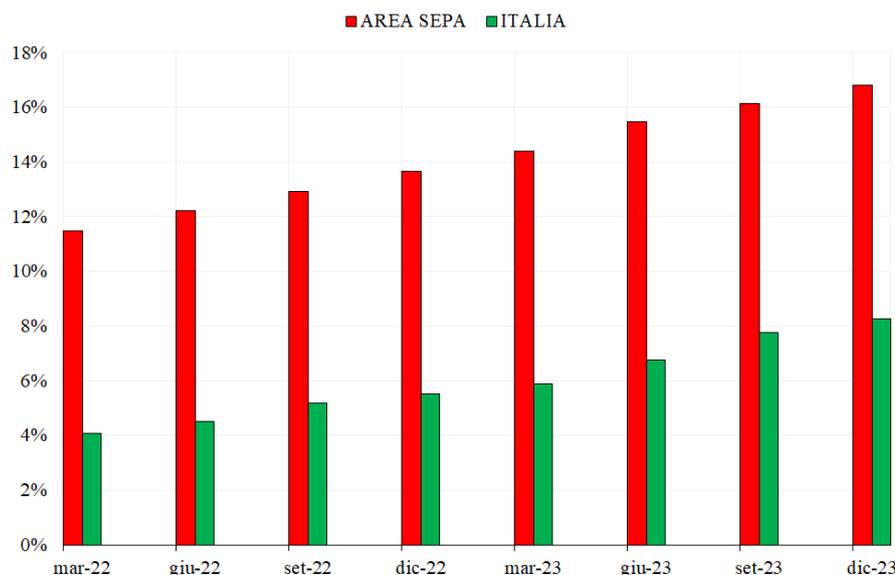
⁸ In Italia l'utilizzo delle carte di pagamento è cresciuto a un ritmo più sostenuto rispetto all'area dell'euro (nel 2023 +17,8% contro +9,8%), sebbene il numero di transazioni pro capite con carta resti ancora inferiore alla media europea: in Italia se ne contano 159, 242 nell'area dell'euro.

tramite dispositivi mobile (*smartphone o wearable device*), dove è stata registrata una carta di pagamento, in grado di comunicare con i terminali POS.

Anche nel commercio elettronico i pagamenti con carta hanno continuato a crescere a ritmi sostenuti, con un aumento del 16,4% nel 2023. L'incidenza del numero delle transazioni e-commerce o da remoto sul totale delle transazioni con carta emessa in Italia è pari al 23,5%, ma si colloca a oltre il 40% nel caso delle sole carte di credito e prepagate, per le quali i dispositivi sono da tempo abilitati ai pagamenti online.

Con riferimento agli altri strumenti innovativi, il numero di bonifici istantanei è in forte crescita (+63,1% nel 2023 rispetto all'anno precedente) e l'utilizzo di questo strumento avviene per oltre il 90% dei casi tramite il canale online⁹. Tuttavia, in Italia l'incidenza dei bonifici istantanei sul totale dei bonifici SEPA è ancora contenuta nel confronto europeo (8,3% in media nel 2023, meno della metà del dato registrato nell'area dell'euro; fig. 3)¹⁰.

Fig. 3: Incidenza del numero dei bonifici istantanei nell'area SEPA e in Italia



Fonte: Banca d'Italia, segnalazioni degli intermediari (matrice dei conti); European Payment Council.

3. I risultati della terza indagine

L'Indagine misura il costo in termini di risorse utilizzate per l'offerta degli strumenti di pagamento da parte dei prestatori di servizi ("banche e altri prestatori") e per la loro accettazione

⁹ A differenza del bonifico tradizionale, quello istantaneo consente il regolamento delle transazioni in tempo reale, con un tempo massimo di 10 secondi e un'operatività continuativa 24/7/365.

¹⁰ Per favorirne la diffusione, a gennaio del 2025 è entrato in vigore il Regolamento UE 2024/886 ("*Instant Payments Regulation*", IPR), che stabilisce regole uniformi per i pagamenti istantanei tramite lo schema SEPA, rendendoli più accessibili e vantaggiosi per consumatori e imprese.

presso “esercenti ed imprese commerciali”. Gli strumenti considerati sono il contante e gli strumenti ad esso alternativi: assegni, bonifici, addebiti e carte di pagamento. Lo scopo della rilevazione è analizzare la struttura dei costi per i diversi strumenti di pagamento e gli andamenti osservati nell’arco del periodo delle tre indagini.

I costi considerati (vedi Box in Appendice, par. 1) sono¹¹:

- a) i “costi netti complessivi” (o “costo sociale”), dati dalla sommatoria dei costi privati “interni” sostenuti dai diversi attori (prestatori di servizi di pagamento – PSP, esercenti e imprese) per l’acquisto di beni e servizi e l’utilizzo di risorse umane e tecnologiche coinvolte nel processo di pagamento, al netto dei costi cd. “esterni” sostenuti nei confronti di un altro attore (es. commissioni bancarie pagate dagli esercenti che rappresentano anche il ricavo per le banche); essi riflettono i costi effettivamente sostenuti dalla collettività nel suo complesso per eseguire le transazioni.
- b) i “costi privati” dei singoli attori (PSP, esercenti e imprese) che includono, oltre ai costi interni (es. gestione dispositivi, oneri da furti o ammanchi), anche gli oneri commissionali corrisposti a un altro attore della catena (ad es. l’esercente che versa la commissione al PSP).

Il paragrafo 3.1 presenta i risultati in termini di costi netti totali sostenuti dalla collettività per effettuare pagamenti; il paragrafo 3.2 analizza i costi privati di accettazione delle imprese ed esercenti commerciali; il paragrafo 3.3 tratta i costi privati di offerta da parte dei PSP.

¹¹ Come per le precedenti indagini, non sono ricompresi né i costi per la collettività di esternalità associate all’utilizzo di diversi strumenti di pagamento – per esempio quelle negative derivanti dalla mancata tracciabilità del contante (es. evasione fiscale o usi illeciti) – né quelli impliciti a carico del consumatore, normalmente non percepiti/monetizzati (es. quelli legati a perdite o a furti, al costo opportunità sui saldi infruttiferi, al tempo necessario per rivolgersi allo sportello bancario o alla ricerca dell’ATM).

3.1. Il costo degli strumenti di pagamento per la collettività

Nel 2022 i “costi netti complessivi” (al netto dei trasferimenti tra attori) sostenuti per la produzione e l'accettazione degli strumenti di pagamento oggetto di indagine (contante, assegni, bonifici, addebiti diretti e carte di pagamento) in Italia ammontavano a 11,6 miliardi, pari allo 0,61% del PIL, con un risparmio di oltre 0,1 punti percentuali di PIL rispetto alle precedenti indagini sul 2016 (0,73%) e sul 2009 (0,75%)¹².

Questo risparmio di risorse collettive consumate per sostenere gli scambi monetari riflette gli effetti delle economie di scala e di sostituzione sulla crescita dei pagamenti elettronici, la cui quota sul totale delle operazioni di pagamento (circa 26 miliardi di transazioni) passa dall'10,1 al 38,4% nel periodo intercorrente tra la prima (2009) e la terza indagine, con un'accelerazione soprattutto rispetto alla seconda (18% nel 2016) per effetto anche della recente pandemia.

La quota dei costi netti complessivi attribuibile ai prestatori di servizi di pagamento arriva al 57,9% (rispetto al 43,9 nel 2016 e 37 nel 2009), mentre diminuisce quella a carico di imprese ed esercenti (costi interni), che nel tempo hanno ridotto notevolmente i costi variabili e il peso delle attività “*in-house*” (risorse interne) nella gestione dei processi di incasso e pagamento, grazie anche alla digitalizzazione dei canali di comunicazione banca-impresa e allo sviluppo dei nuovi servizi di *corporate banking*.

Nel confronto tra strumenti, il contante si conferma il più economico per la collettività in termini di costo per operazione (0,33 euro), il più costoso invece in rapporto all'importo transato (dato che il ticket medio è pari a 21 euro) e, seppur in riduzione, rappresenta oltre il 45% dei costi netti complessivi per la collettività. Il costo degli strumenti elettronici (carte di pagamento e operazioni di bonifico o addebito diretto), pari a 0,59-0,50 euro, è in forte riduzione rispetto alle precedenti rilevazioni (anche in percentuale degli importi transati). L'assegno è sempre più inefficiente per la collettività e rappresenta ancora il 5,6% dei costi netti complessivi.

Nel complesso, si stima che nel 2022 le risorse utilizzate per il ricorso al contante ammontino complessivamente a 5,2 miliardi di euro l'anno, in forte riduzione rispetto ai 7,4 del 2016, per effetto della sostituzione a favore degli strumenti di pagamento elettronici, il cui costo complessivo raggiunge i 5,7 miliardi, rispetto ai 4 del 2016. Risultati analoghi emergono dal confronto tra i costi pro-capite dei diversi strumenti: nel 2022 a ciascun italiano l'uso del contante costava in media 89 euro l'anno rispetto ai 75 delle carte di pagamento, i migliori sostituti del circolante (tav. 3.1.1).

¹² Per un confronto omogeneo, i dati delle due precedenti indagini (2009 e 2016) includono anche i costi relativi alle carte prepagate, che non erano stati inizialmente considerati.

Tav. 3.1.1: I costi sociali (o costi netti complessivi) degli strumenti di pagamento

Costo netto complessivo 2022	Contante	Carte di pagamento	Assegni	Bonifici/Addebiti diretti	Totale strumenti
€ per operazione	0,33 €	0,59 €	8,20 €	0,50 €	0,44 €
in percentuale dell'importo	1,53%	1,20%	0,22%	0,01%	1,29%
€ per abitante	89 €	75 €	11 €	21 €	196 €
in percentuale del PIL	0,27%	0,23%	0,03%	0,07%	0,61%
totale MLD euro	5,2	4,4	0,6	1,3	11,6
n. operazioni (mln)	16.038	7.521	79	2.534	26.172

Costo netto complessivo 2016	Contante	Carte di pagamento	Assegni	Bonifici/Addebiti diretti	Totale strumenti
€ per operazione	0,35 €	0,74 €	3,80 €	1,09 €	0,47 €
in percentuale dell'importo	1,84%	1,25%	0,15%	0,07%	1,65%
€ per abitante	123 €	37 €	12 €	30 €	201 €
in percentuale del PIL	0,44%	0,06%	0,04%	0,05%	0,73%
totale MLD euro	7,4	2,24	0,7	1,8	12,2
n. operazioni (mln)	21.053	3.022	186	1.656	25.917

Costo netto complessivo 2009	Contante	Carte di pagamento	Assegni	Bonifici/Addebiti diretti	Totale strumenti
€ per operazione	0,33 €	1,22 €	3,54 €	1,65 €	0,47 €
in percentuale dell'importo	2,00%	1,43%	0,16%	0,10%	1,86%
€ per abitante	133 €	30 €	17 €	34 €	215 €
in percentuale del PIL	0,47%	0,11%	0,06%	0,12%	0,75%
totale MLD euro	7,9	1,79	1,01	2,04	12,70
n. operazioni (mln)	23.812	1.469	285	1.234	26.800

Fonte: Banca d'Italia, Indagine sul costo degli strumenti di pagamento, dati 2016, 2019 e 2022.

3.2. I costi (privati) sostenuti da imprese ed esercenti

I livelli di costo. I costi privati di accettazione degli strumenti di pagamento da parte di esercenti commerciali e imprese considerano i costi espliciti connessi con gli oneri commissionali bancari (es. spese accredito in conto, *merchant fees*, canoni POS, etc.¹³) e per l'acquisto di altri beni o servizi per l'incasso dei pagamenti (es. trasporto valori, acquisto o noleggio dispositivi di accettazione, cassette di sicurezza, oneri assicurativi, spese manutenzione, etc.); a questi si aggiungono altri oneri (impliciti) connessi con i servizi di pagamento (es. perdite per ammanchi, furti e frodi, spese del personale dedicato, etc.).

¹³ Per maggiori dettagli sulle tipologie di costi considerati nell'Indagine, si rimanda all'Appendice, par. 2 (Esercenti).

La tavola 3.2.1 riporta gli indicatori di costo medio per imprese ed esercenti dei diversi strumenti di pagamento, incluse le commissioni bancarie, in termini di valori unitari e in percentuale dell'importo medio della transazione¹⁴, per il 2022 e nel confronto con le precedenti indagini.

Tav. 3.2.1: Confronto tra costi (privati) di accettazione per esercenti e imprese

Costo privato Esercente/Impresa (incl. comm. banc.)	Contante	Carte di debito	Carte di credito	Assegni	Bonifici	Addebiti diretti
		2022				
per operazione	€ 0,23	0,28 €		€ 2,91		€ 0,15
in percentuale	1,05%	0,57%		0,08%		0,02%
Importo medio transazione (P2B-P2G)	€ 21,35	€ 48,75		€ 3.644,12		€ 865,26
		2016				
per operazione	€ 0,19	€ 0,46		€ 1,03		€ 0,56
in percentuale	1,00%	0,65%		0,05%		0,07%
Importo medio transazione (P2B-P2G)	€ 19,23	€ 70,77		€ 2.060,00		€ 783,33
		2009				
per operazione	€ 0,18	€ 0,96		€ 1,88		€ 0,82
in percentuale	1,07%	1,07%		0,09%		0,08%
Importo medio transazione (P2B-P2G)	€ 16,73	€ 80,43		€ 2.212,69		€ 973,92

Fonte: Banca d'Italia, Indagine sul costo degli strumenti di pagamento, dati 2016, 2019 e 2022.

Il contante e le carte

Per gli esercenti commerciali e imprese, il costo unitario di una transazione in contante (0,23 euro) rimane inferiore a quello delle carte di pagamento (0,28 euro), tenuto conto che alcuni servizi bancari (ad es. prelievi e versamenti) non sono esplicitamente tariffati¹⁵. Tuttavia, da questa indagine emerge una forte riduzione del vantaggio competitivo del contante, nel confronto con le precedenti indagini e rispetto agli altri strumenti di pagamento. Aumentano infatti sia il costo del contante unitario (per operazione) che quello in percentuale (del valore) del pagamento, a fronte di una riduzione del costo delle carte (e degli altri strumenti elettronici), senza considerare che in termini percentuali del valore il contante risulta il più oneroso in assoluto (1,05%; cfr. Box 2). Sale anche il valore medio della transazione di acquisto in contante (21 euro) rispetto alle precedenti rilevazioni (17-19 euro); ciò è coerente con la crescita dei pagamenti digitali (soprattutto *contact-less* e *mobile*) anche per piccoli importi in sostituzione del contante¹⁶. In questa indagine sono disponibili

¹⁴ Essi sono stati elaborati sulla base delle informazioni fornite dagli esercenti e dalle imprese del campione e rapportati a variabili di scala – quali il fatturato delle imprese per classi di addetti, di fonte Istat.

¹⁵ Possono essere applicate tariffe implicite per l'esercente riconducibili al cd. gioco dei “giorni valuta” che tuttavia nel caso delle operazioni in contante non rilevano. Gran parte dei costi bancari del contante verrebbe “implicitamente” remunerati invece attraverso gli altri ricavi da servizi di pagamento o da conto corrente.

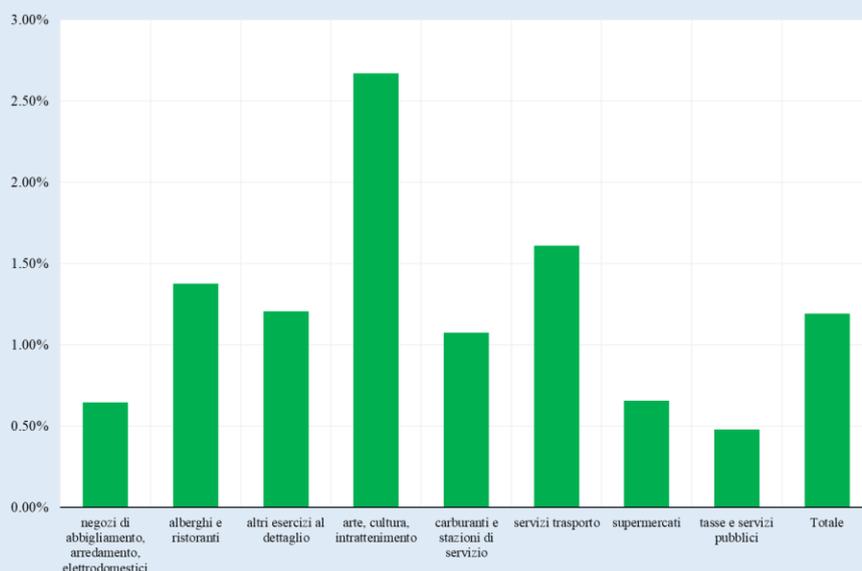
¹⁶ Analoghe considerazioni emergono da una *survey* condotta a livello europeo. Cfr. ECB (2022). *Costs of retail payments – an overview of recent national studies in Europe*, Occasional Paper, (294), May.

informazioni anche per classe dimensionale dell' esercente, dalle quali si evince che i costi del contante per le imprese o gli esercenti con meno di dieci addetti sono superiori del 33% rispetto al dato medio di sistema, che include la grande distribuzione organizzata (che presenta costi di gestione inferiori al dato medio aggregato).

Box 2: Il costo del contante presso gli esercenti commerciali

La fig. A riporta la stima del costo di accettazione del contante per categoria merceologica di esercenti. L'incidenza del costo è bassa laddove l'importo medio della transazione è più elevata, come per tasse e servizi pubblici e nelle strutture distributive organizzate (ad es. supermercati, negozi di abbigliamento, arredamento ed elettrodomestici). In altri settori (arte, cultura e intrattenimento, servizi di trasporto e di ristorazione), invece, i costi del ricorso al contante risultano particolarmente elevati.

Fig. A – Il costo del contante presso gli esercenti commerciali
(% sul valore della transazione)



Fonte: Indagine sul costo degli strumenti di pagamento presso gli esercenti commerciali, costi privati, dati 2022.

Nota: Gli altri esercizi al dettaglio svolgono attività di riparazione veicoli, assistenza personale e finanziaria.

Con riferimento alle carte, il costo unitario (e in percentuale del valore della transazione) si assesta intorno ai 0,28 euro per operazione (0,57% del valore), molto inferiore a quello delle precedenti rilevazioni; si va quindi riducendo il gap tra costo del contante e quello della carta. La carta di pagamento (debito, credito e prepagata) viene utilizzata per pagamenti di importi medi di 49 euro (a fronte di oltre 70 e 80, rispettivamente nel 2016 e nel 2009)¹⁷. Rispetto al contante, per le

¹⁷ L'importo medio varia sulla base dello strumento utilizzato e delle diverse categorie merceologiche di spesa: per le carte di credito il valore medio è di norma superiore.

carte, il costo risente meno della classe dimensionale dell'esercente: le imprese con meno di 10 addetti sopportano costi privati unitari più elevati di circa il 3,8% rispetto al dato medio di sistema.

Assegni, bonifici e addebiti

In generale, per le imprese rilevano anche gli incassi tramite bonifici, addebiti diretti e assegni, soprattutto se operano nei servizi di *public utilities* o nel commercio all'ingrosso e internazionale.

In linea con le precedenti indagini, aumenta da parte delle imprese la gestione efficiente dei pagamenti con bonifici e con addebiti diretti. Entrambi gli strumenti sono stati sospinti negli ultimi anni dai processi di integrazione e digitalizzazione del ciclo commerciale e monetario delle aziende, stimolato sia dalla legislazione (ad esempio, con gli obblighi di ricorso alla fatturazione elettronica), sia dalla pandemia, che ha intensificato l'uso dei canali di vendita digitali integrati con i servizi di "corporate banking". Bonifici e addebiti diretti hanno quindi registrato una sensibile riduzione dei costi unitari (da 0,56 euro per operazione nel 2016 a 0,15 nel 2022) e in rapporto al valore della transazione (da 0,07% a 0,02% nello stesso periodo).¹⁸

Sia per i bonifici sia per gli addebiti diretti i costi variano rispetto alla classe dimensionale delle imprese; le minori (con meno di 10 addetti) presentano valori più elevati del 55,2% rispetto al dato medio di sistema.

L'assegno è lo strumento di pagamento di gran lunga più oneroso per le aziende. Il suo costo è aumentato notevolmente nel tempo – a 2,91 euro nel 2022, da 1,03 nel 2016 e 1,88 nel 2009 – per l'ancora elevata quota di oneri per la gestione manuale e per la sicurezza fisica dei titoli, come la gestione dei titoli falsi e insoluti.

3.3 I costi (privati) di produzione degli strumenti di pagamento

Nel 2022 il costo complessivo di offerta sostenuto dagli intermediari¹⁹ è stato stimato pari a 6,7 miliardi, in crescita del 26% rispetto all'indagine del 2016 a fronte, nello stesso periodo, di un raddoppio del numero²⁰ di pagamenti (+106%), trainato in particolare da quelli con carte (tav. 3.3.1). Il costo per singolo pagamento, quindi, si è fortemente ridotto, da 1,01 a 0,62 euro (1,39 euro nel

¹⁸ Il costo dei due strumenti per gli esercenti nel 2022 si riferisce esclusivamente alle operazioni online B2C. Sono escluse quelle eseguite agli sportelli o con supporto cartaceo (come i bollettini postali), incluse nelle precedenti indagini.

¹⁹ Il campione di prestatori di servizi di pagamento intervistati è composto da 15 gruppi bancari e finanziari che coprono, complessivamente, circa l'80% del mercato con un volume di oltre 10 miliardi di transazioni l'anno.

²⁰ L'operatività viene misurata in termini di numero di operazioni gestite dagli intermediari per i diversi strumenti di pagamento; per il contante si fa riferimento alle operazioni di prelievo e versamento presso gli stessi intermediari.

2009), riflettendo le economie di scala e i processi di innovazione e di razionalizzazione dell'offerta degli strumenti elettronici.

Tav. 3.3.1: Costi unitari (per operazione) di offerta per strumento di pagamento

Strumento di pagamento	Anni	Costi unitari €	Numero di transazioni (mln)
Operazione in contante	2009	3,56	540
	2016	2,45	690
	2022	2,44	672
Assegni	2009	1,90	335
	2016	2,77	183
	2022	5,28	79
Bonifici	2009	1,14	618
	2016	0,89	854
	2022	0,70	1.332
Addebiti diretti	2009	0,35	419
	2016	0,28	498
	2022	0,19	1.202
Carta di pagamento	2009	0,88	1.469
	2016	0,73	3.022
	2022	0,46	7.521

Fonte: Banca d'Italia, Indagine sul costo degli strumenti di pagamento, dati 2016, 2019 e 2022.

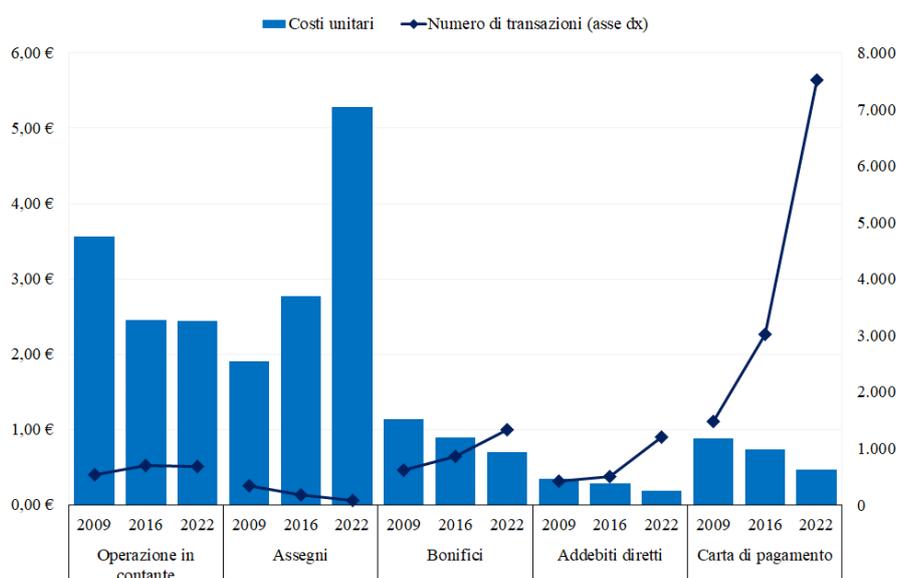
I costi unitari si riducono per tutti gli strumenti considerati, ad eccezione dell'assegno (fig. 3.3.1), che sembra risentire di diseconomie di scala in seguito alla riduzione dell'utilizzo. Al risparmio complessivo generato dalla flessione dei costi unitari ha contribuito anche il processo di sostituzione di operazioni tradizionali (ad es. allo sportello fisico) con quelle svolte attraverso canali telematici (ad es. *home/mobile banking*): nel 2022 la quota di queste ultime sul totale è stata di oltre il 93% (da 83 e 74%, rispettivamente nel 2016 e nel 2009). L'incidenza del costo degli strumenti non elettronici (contante e assegni) su quello complessivo si è ridotta al 31%, dal 41 del 2016, anche in relazione al minor peso sull'operatività totale.

Il confronto tra i costi unitari dei diversi strumenti (fig. 3.3.1) indica come particolarmente elevati quelli dei prelievi/versamenti di contante²¹ e degli assegni, pari rispettivamente a 2,44 e 5,28 euro per operazione. Lo strumento meno costoso si conferma l'addebito diretto (0,19 euro), seguito dalle carte (0,46 euro)²² e dai bonifici (0,70 euro).

²¹ Per quanto riguarda il contante, le operazioni allo sportello tradizionale (15% del totale) assorbono il 69,4% dei costi complessivi. Per contro, le operazioni effettuate tramite ATM (il residuo 85% del totale) assorbono solo il 30,6% dei costi

²² In media, per una generica transazione con carta di pagamento il PSP che emette la carta (*issuer*) sostiene oltre il 63% del costo complessivo, mentre il restante 37% è a carico del PSP che convenziona il merchant (*acquirer*).

Figura 3.3.1: Costi unitari (per operazione) di offerta per strumento di pagamento



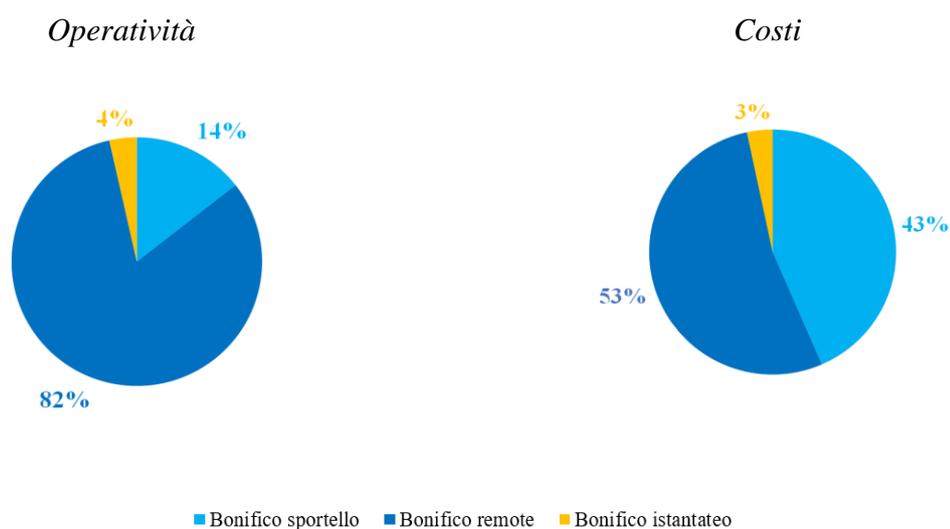
Fonte: Banca d'Italia, Indagine sul costo degli strumenti di pagamento, dati 2016, 2019 e 2022.

Il costo dei bonifici si differenzia in base alla tipologia di servizio (istantaneo o tradizionale) e al canale utilizzato (remoto o fisico): per gli intermediari il bonifico istantaneo (0,66 euro) è più costoso di quello tradizionale online (0,45 euro), ma entrambi sono molto meno onerosi del bonifico presso gli sportelli fisici (2,11 euro). Il costo sostenuto dagli intermediari per i bonifici verso paesi situati fuori dalla SEPA è quasi nove volte più elevato dei bonifici SEPA.

Inoltre i bonifici disposti allo sportello, pur rappresentando solamente il 14% delle transazioni, pesano per circa il 43% dei costi complessivi (fig.3.3.2).

Per quanto attiene alle carte di pagamento, quelle di debito e prepagate continuano a essere sensibilmente meno costose (0,32 euro) rispetto a quelle di credito (1,07 euro; tav. 3.3.2).

Fig. 3.3.2: Incidenza dell'operatività e dei costi di offerta per tipologia di bonifico



Fonte: Banca d'Italia, Indagine sul costo degli strumenti di pagamento, dati 2022.

Tav. 3.3.2: Costi unitari (per operazione) e in percentuale del valore per strumento (lato PSP)

Strumenti	Costo unitario €	Costo in percentuale del valore
Contante	2,44	0,48%
Assegni	5,28	0,14%
Bonifici ordinari	0,70	0,01%
<i>Bonifici allo sportello</i>	2,11	0,01%
<i>Bonifici remote banking</i>	0,45	0,01%
Bonifici istantanei	0,66	0,08%
Addebiti diretti	0,19	0,04%
Carte	0,46	0,95%
<i>Carte di debito e prepagate</i>	0,32	0,74%
<i>Carte di credito</i>	1,07	1,54%
Totale	0,62	0,06%

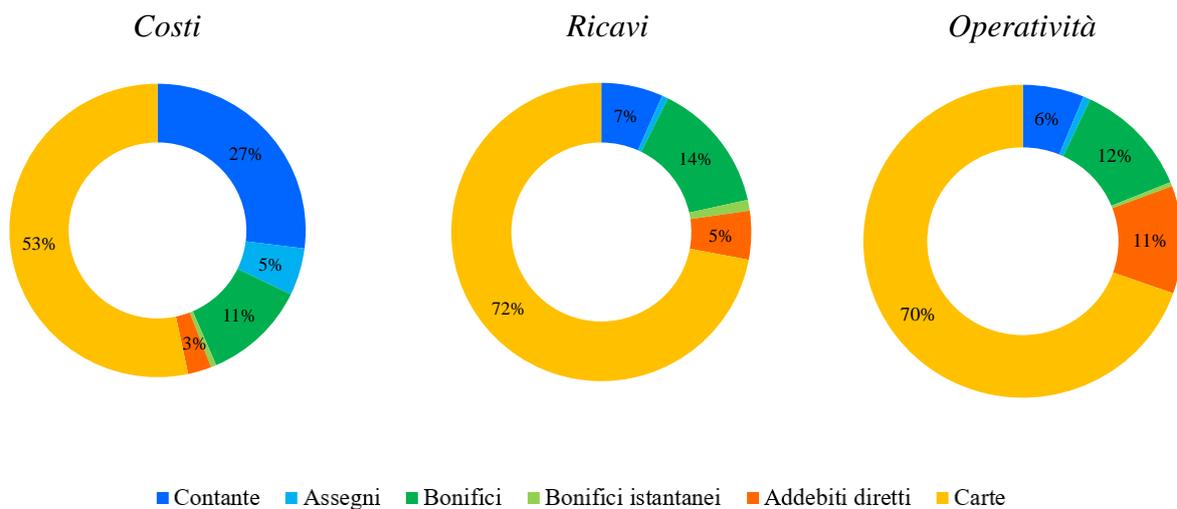
Fonte: Banca d'Italia, Indagine sul costo degli strumenti di pagamento, dati 2022.

Sebbene l'Indagine si concentri sull'analisi dei costi di offerta, essa raccoglie anche informazioni aggregate sui ricavi da commissioni applicate all'utenza finale (famiglie e imprese) che consentono una indicazione sulla sostenibilità del comparto per le banche (fig. 3.3.3). Dal confronto tra i diversi strumenti, contante e assegni continuano a caratterizzarsi per un'insufficiente copertura dei costi di gestione, anche a fronte della prassi prevalente di non applicare commissioni esplicite agli utenti (salvo casi particolari).

Il comparto della monetica (carte di credito, debito e prepagate), dove rilevano soprattutto operatori non bancari specializzati, contribuisce per il 72% ai ricavi complessivi da servizi di pagamento. I bonifici contribuiscono per il 14% dei ricavi del comparto.

Nel complesso, il confronto tra le composizioni percentuali dei costi, dei ricavi e dei volumi di operatività mostra come gli strumenti elettronici contribuiscano alla sostenibilità dell'intero comparto, coprendo anche i costi del contante e degli assegni.

Figura 3.3.3: Incidenza di costi, ricavi e operatività per strumento di pagamento (lato PSP)



Fonte: Banca d'Italia, Indagine sul costo degli strumenti di pagamento, dati 2022.

Riferimenti bibliografici

- Ardizzi, G., & Savini Zangrandi, M. (2018). *The impact of the interchange fee regulation on merchants: evidence from Italy*. Bank of Italy Occasional Paper, (434).
- Ardizzi, G., Gambini, A., Nobili, A., Pimpini, E., & Rocco, G. (2021). *The Impact of the Pandemic on the Use of Payment Instruments in Italy*. Bank of Italy Markets, Infrastructures, Payment Systems Working Paper, (8).
- Ardizzi, G., Scalise, D., & Sene, G. (2021). *Interchange Fee Regulation and card payments: a cross-country analysis*. Bank of Italy Occasional Paper, (628).
- Banca d'Italia (2012). *Il costo sociale degli strumenti di pagamento*. Tematiche istituzionali.
- Banca d'Italia (2020). *Il costo sociale degli strumenti di pagamento*. Tematiche istituzionali.
- ECB (2012). *The Social and Private Costs of Retail Payment Instruments. A European Perspective*. Occasional Paper, (137), September.
- ECB (2022). *Costs of retail payments – an overview of recent national studies in Europe*, Occasional Paper, (294), May.
- Pellitteri, R., Parrini, R., Cafarotti, C., & De Vendictis, B. A. (2023). *L'Open Banking nel sistema dei pagamenti: evoluzione infrastrutturale, innovazione e sicurezza, prassi di vigilanza e sorveglianza*. Bank of Italy, Directorate General for Markets and Payment System, (31).

Appendice

1. Metodologia e campione

L'Indagine sui costi degli strumenti di pagamento rilevati in Italia per l'anno 2022 aggiorna i risultati di quelle condotte sul 2009 e sul 2016, mantenendo sostanzialmente inalterata la metodologia e il perimetro di rilevazione.

La metodologia è quella sviluppata a livello europeo²³. Il ciclo del pagamento comprende diverse fasi necessarie a trasferire moneta, ciascuna delle quali assorbe risorse; l'efficienza complessiva del sistema dipende quindi dal comportamento degli attori coinvolti nelle singole fasi del processo. Per questo motivo, l'Indagine rileva le risorse economiche effettivamente consumate per la produzione (da parte di banche e di altri prestatori di servizi di pagamento) e l'utilizzo (da parte di esercenti commerciali e imprese) degli strumenti. Come la precedente, questa indagine esclude i costi per la banca centrale di produzione e circolazione delle banconote, e quelli non monetari sostenuti dai consumatori per effettuare i pagamenti (es. tempi di esecuzione o di ricerca dello sportello per l'approvvigionamento di contante) o connessi con perdite o furti (sono invece inclusi quelli presso imprese ed esercenti).

Il perimetro degli strumenti di pagamento mantiene le transazioni effettuate in contante, per le quali non sono disponibili statistiche ufficiali, e gli strumenti alternativi (assegni, bonifici, addebiti diretti, carte). L'analisi resta focalizzata sui costi privati sostenuti da ciascun attore della filiera dei pagamenti e sui costi complessivi delle risorse (costi netti totali o sociali) per l'intero sistema.

I costi privati sono quelli sostenuti per l'offerta e l'utilizzo degli strumenti di pagamento e comprendono (cfr. Box):

- i) i "costi interni", riferiti al consumo di risorse (umane e finanziarie) per l'acquisto di beni e servizi da altri fornitori (ad es. spese ICT, di processing, materiali, terminali, etc.) e alle risorse umane/tempo dedicato per l'espletamento delle attività connesse con la gestione dei pagamenti (ad es. per la movimentazione, la riconciliazione, la sicurezza fisica, ecc.);
- ii) i "costi esterni", relativi agli oneri per commissioni corrisposte ad altri partecipanti, come ad esempio le commissioni pagate dalle imprese alle banche o quelle interbancarie).

I costi netti complessivi o sociali sono dati dalla somma dei costi privati al netto dei costi esterni sostenuti da ciascun attore.

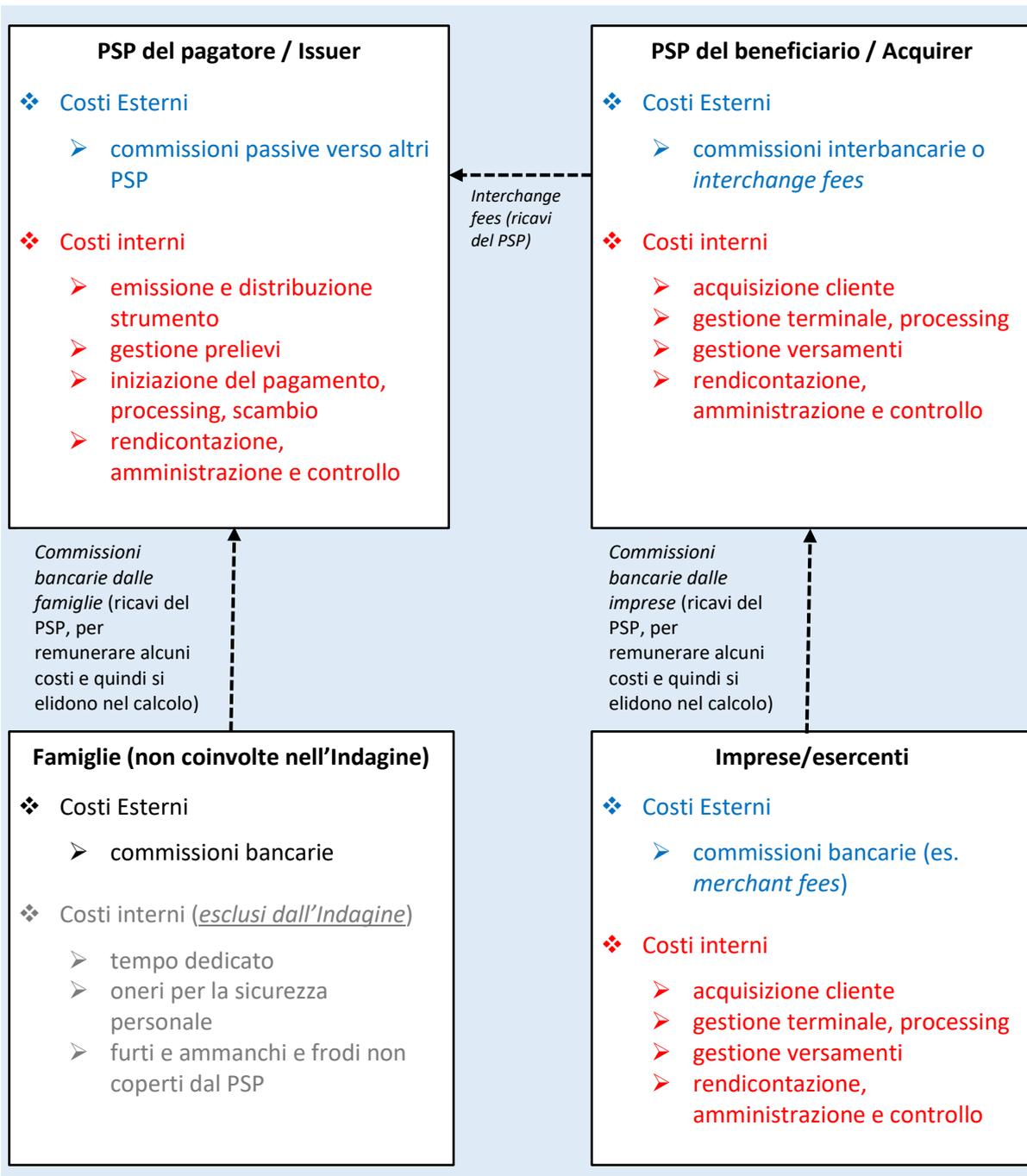
²³ Cfr. ECB (2012). *The Social and Private Costs of Retail Payment Instruments. A European Perspective*. Occasional Paper, (137), September.

I costi privati sono importanti per analizzare l'efficienza dei comportamenti degli operatori. I costi sociali riflettono gli oneri effettivamente sostenuti dalla collettività nel suo insieme per eseguire le transazioni; essi rappresentano tutti i costi "interni" sostenuti dai diversi stakeholder della filiera dei pagamenti (banche, esercenti commerciali, altre imprese) al netto dei "costi esterni" (ad es. commissioni), cioè i trasferimenti monetari che costituiscono, rispettivamente, i ricavi per i produttori e i costi per gli utilizzatori. Gli attori considerati sono, anche in questa edizione, le "banche e gli altri prestatori" e le "imprese ed esercenti commerciali".

Come per la precedente indagine, non sono considerati né i costi per la collettività di esternalità associate all'utilizzo di diversi strumenti di pagamento – ad es. quelle negative derivanti dalla mancata tracciabilità del contante (per evasione fiscale o altri usi illeciti) – né quelli impliciti a carico del consumatore, normalmente non percepiti/monetizzati (ad es. legati a perdite o a furti, al costo opportunità sui saldi infruttiferi, al tempo necessario per rivolgersi allo sportello bancario o alla ricerca dell'ATM).

I dati sono stati raccolti con questionari ad hoc e si riferiscono all'anno 2022.

Box: Il perimetro dell'Indagine sul costo sociale degli strumenti di pagamento



Metodo di calcolo

1) **Costo privato del PSP** = \sum Costi Interni PSP + \sum Costi Esterni PSP

(i ricavi da commissione del PSP si elidono nel calcolo complessivo sui costi)

2) **Costo privato dell'impresa/ esercente** = \sum Costi Interni Impresa + \sum Costi Esterni Impresa

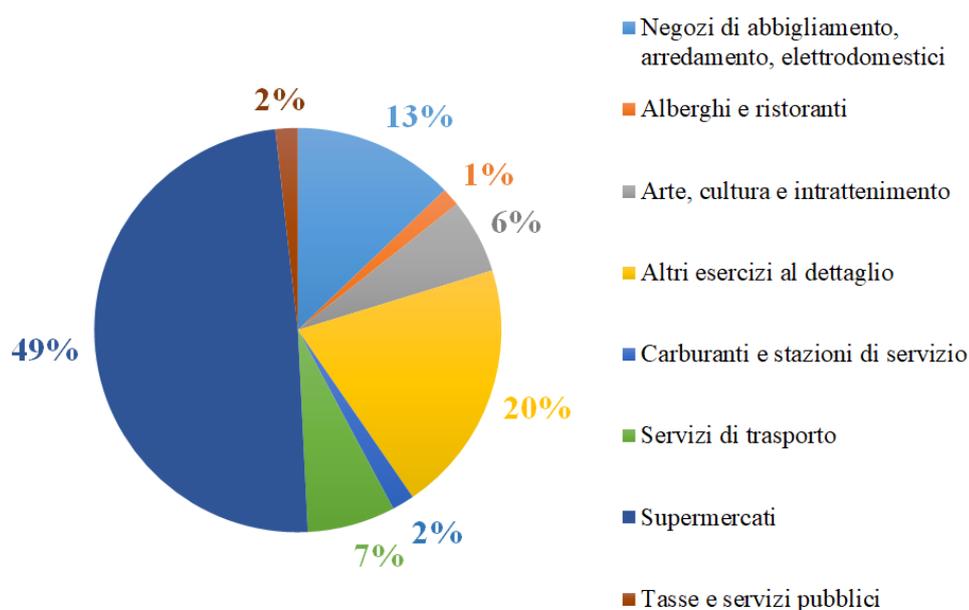
3) **Costi netti complessivi del sistema** = \sum Costi Interni PSP + \sum Costi Interni Imprese

2. Il campione “imprese ed esercenti”

L'indagine sui costi di accettazione è stata effettuata attraverso più di 480 interviste condotte presso piccoli esercenti e imprese della grande distribuzione organizzata. Le interviste sono state raccolte sia con il supporto di una società specializzata in ricerche di mercato, utilizzando le metodologie CAPI (*Computer-Assisted Personal Interviewing*) e CAWI (*Computer-Assisted Web Interviewing*), sia attraverso le Associazioni di categoria (Confesercenti e Confcommercio) partecipanti al CPI.

Il campione utilizzato include più di 900 punti vendita, e si compone in prevalenza di operatori della grande distribuzione organizzata (49%), di altri esercenti al dettaglio (che svolgono attività di riparazione veicoli, assistenza personale e finanziaria; 20%), e del settore dell'abbigliamento, arredamento ed elettrodomestici (13%; fig. 2.1).

Fig. 2.1: Campione imprese ed esercenti - punti vendita per settore



Oltre il 90% del fatturato prodotto dal campione è concentrato nelle imprese di grandi dimensioni (con più di 50 addetti); solo una modesta percentuale (pari all'8%) è attribuibile alle imprese di piccole dimensioni (fino a 9 addetti; tav. 2.1).²⁴

²⁴ Il fatturato delle imprese per classi di addetti di fonte Istat è stato utilizzato per rapportare il campione rilevato nell'Indagine alla popolazione complessiva delle imprese italiane ed è stato utilizzato nella stima dei costi unitari per strumento di pagamento.

Tav. 2.1: Campione imprese ed esercenti - fatturato per dimensione (numero di addetti)

Numero addetti	Fatturato Istat	Fatturato Indagine	Fatturato Indagine (mln €)
0-9 addetti	33,2%	8,4%	268
<i>di cui: 1 addetto</i>	<i>n.d.</i>	2,2%	70
10-19 addetti	9,3%	0,1%	3
20-49 addetti	8,4%	0,5%	14
> 50 addetti	49,2%	91,0%	2.890
Totale	100,0%	100,0%	3.175

Circa il 60% delle aziende produce un fatturato inferiore a 250 mila euro, mentre solo il 4% genera un fatturato superiore a 2,5 milioni di euro, rappresentando il 37% dei punti vendita (tav. 2.2).

Tav. 2.2: Campione imprese ed esercenti - numero di aziende/punti vendita per classe di fatturato

Classi di fatturato	Aziende		Punti vendita	
	Numero	%	Numero	%
Fino a 100 mila euro	187	38%	218	23%
Da oltre 100 mila euro a 250 mila euro	123	25%	169	18%
Da oltre 250 mila euro a 500 mila euro	85	17%	118	12%
Da oltre 500 mila euro a 1 milione di euro	48	10%	59	6%
Da oltre 1 milione di euro a 2,5 milioni di euro	23	5%	38	4%
Oltre 2,5 milioni di euro	20	4%	357	37%

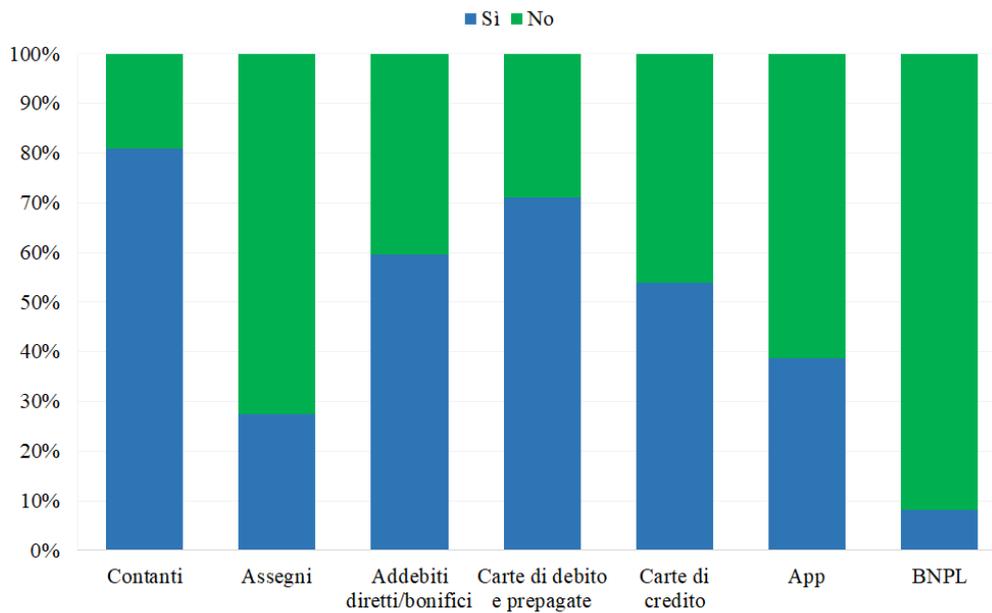
Data la natura del campione, gli strumenti più accettati sono il contante e le carte di pagamento, in particolare quelle di debito e prepagate, i bonifici e gli addebiti diretti. Quest'ultimi sono utilizzati principalmente per pagamenti a distanza o di maggiore importo. Inoltre, sebbene ancora poco diffusi, tra gli strumenti più innovativi accettati si segnalano le *app* e il “*Buy Now, Pay Later*” (BNPL), quest'ultimo utilizzato prevalentemente per gli acquisti online (tav. 2.3 e fig. 2.2).

La descrizione delle tipologie di costo rilevate per ciascuno strumento di pagamento è riportata nella tavola 2.4.

Tav. 2.3: Campione imprese ed esercenti - accettazione degli strumenti

Accettazione dello strumento per esercente		
	Si	No
Contanti	80,9%	19,1%
Assegni	27,4%	72,6%
Addebiti diretti/bonifici	59,7%	40,3%
Carte di debito e prepagate	71,0%	29,0%
Carte di credito	53,9%	46,1%
App	38,7%	61,3%
BNPL	8,2%	91,8%

Fig. 2.2: Campione imprese ed esercenti - accettazione degli strumenti



Tav. 2.4: Campione imprese ed esercenti – tipologie di costo rilevate per strumento

	CONTANTE	ASSEGNI	CARTE DI PAGAMENTO	BONIFICO E ADDEBITO DIRETTO
Stima del valore complessivo annuale delle commissioni pagate al fornitore del servizio per i pagamenti (Euro)	-	-	X	X
Stima del valore complessivo annuale degli altri costi operativi (Euro) ²⁵	X	X	X	X
Stima del valore complessivo annuale dell'ammontare delle perdite e ammanchi derivanti da frodi, furti, falsi etc. (Euro)	X	X	X	X
Per gli ammanchi e le perdite riportate nella precedente domanda, indicare la quota coperta dall'assicurazione se assicurati (Percento)	X	X	X	X
Costo dell'assicurazione di cui ai punti precedenti (Euro)	X	X	X	X

²⁵ Per il CONTANTE includere:

- Commissioni e spese pagate nell'anno alla propria banca per versamento/deposito di contante e approvvigionamento del contante inclusi i pagamenti alle Società di Servizi;
- Costo annuale (es. locazioni e/o ammortamenti, spese manutenzione e altri costi operativi) dei registratori di cassa;
- Costo annuale per la detenzione di dispositivi per la gestione sicura del contante (es. dispositivi per l'autenticazione di banconote, cassette di sicurezza o casseforti etc.);
- Oneri annuali sostenuti per i servizi di trasporto valori e vigilanza forniti da società esterne o agenzie professionali;
- Costo annuale per la retribuzione di agenti in servizi di pagamento.

Per gli ASSEGNI includere:

- Commissioni e spese pagate nell'anno alla propria banca per versamento/deposito di assegni;
- Costo annuale per la detenzione di cassette di sicurezza o casseforti per la conservazione degli assegni;
- Oneri annuali sostenuti per i servizi di trasporto valori e vigilanza forniti da società esterne o agenzie professionali;
- Costo annuale per la retribuzione di agenti in servizi di pagamento.

Per le CARTE DI PAGAMENTO includere:

- Costo annuale (es. locazione e/o ammortamenti, spese di manutenzione, costo della linea telefonica e altri costi operativi) per la detenzione di POS;
- Costo annuale per la retribuzione di agenti in servizi di pagamento.

Per i BONIFICI e l'ADDEBITO DIRETTO includere:

- Costo annuale per la gestione del pagamento (es. per l'invio della fattura al cliente, per annullare un pagamento etc.);
- Costo annuale per la retribuzione di agenti in servizi di pagamento.

3. Il campione “banche e altri prestatori”

L’indagine ha riguardato un campione rappresentativo di circa l’80% del mercato dei servizi di pagamento (calcolato sulla base del numero di operazioni transate), costituito da 15 fra i maggiori istituti bancari, Poste Italiane e alcune società di emissione e gestione di carte.

I dati nella tavola 3.1 riportano i numeri e gli importi medi del campione rapportati al sistema.

Tav. 3.1: Campione banche e altri prestatori – volume e importi medi

Strumenti	Volumi (mln op.)	Importo medio	Importo medio - sistema	Volumi sul totale sistema
Contante	672	386	503	85%
Assegni	79	3.946	3.644	64%
Bonifici	1.332	5.987	6.816	66%
<i>Bonifici ordinari</i>	1.285	6.282	7.035	65%
<i>Bonifici istantanei</i>	47	719	824	100%
Addebiti diretti	1.202	395	474	58%
Carte	7.521	51	49	79%
Carte di debito e prepagate	6.116	46	44	78%
Totale	10.806	769	985	76%

I servizi più frequentemente offerti sono rappresentati dalle carte e, in misura inferiore, dai bonifici e dagli addebiti diretti. Seguono i servizi relativi al contante e gli assegni. Le informazioni sugli importi medi per strumento offerto confermano la diversa tipologia di transazione sottostante: le carte per i pagamenti di basso importo, bonifici istantanei e addebiti diretti per quelli di medio ammontare e gli assegni e bonifici ordinari per i quelli di elevato ammontare.

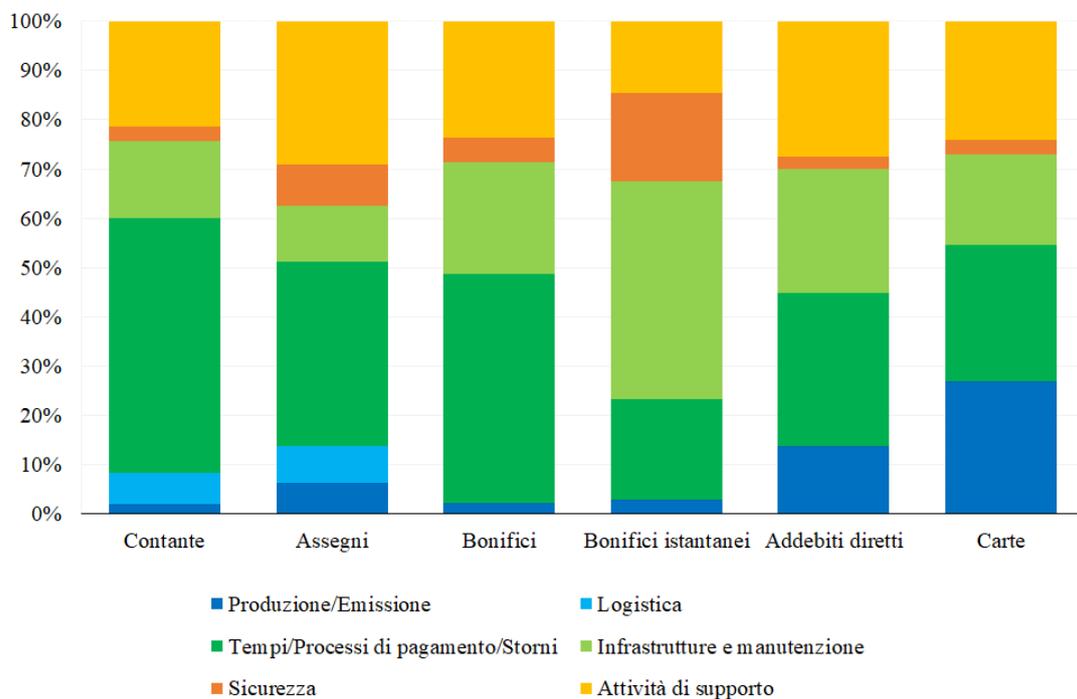
Nell’ambito della rilevazione, sono state identificate le seguenti tipologie di costi:

- **production, issuing, procurement:** include costi per la produzione o l’emissione dello strumento, per l’acquisizione di nuova clientela o mantenimento di relazioni esistenti anche con i *merchant*, costi per l’implementazione di nuovi ‘requisiti’ richiesti, costi associati all’attivazione dei mandati;
- **logistica:** comprendono, a titolo esemplificativo, i costi per il trasporto;
- **tempi, processo di pagamento, storni:** includono costi per il personale addetto alla gestione dei depositi e dei prelievi, costi per l’autorizzazione di pagamento e trasferimento fondi, costi per lo storno di un pagamento, costi relativi all’eventuale incasso degli assegni;
- **infrastrutture e manutenzione:** in particolar modo costi per IT, gestione ATM, POS, costi per gli schemi di carte, software;

- **sicurezza e prevenzione frodi:** perdite per frodi e costi per la prevenzione delle stesse, costi connessi alla sottoscrizione e al pagamento di premi assicurativi, perdite per eventi non coperti dalle polizze;
- **attività di supporto:** includono costi per il back office, di invio degli estratti conto, costi relativi al marketing, costi per l'assistenza alla clientela, per archivio.

La composizione dei costi varia in base alla tipologia dello strumento. Una rappresentazione di sintesi è riportata nella fig.3.1; le tavole e i grafici di dettaglio sono riportate successivamente (vedi par. 3.1).

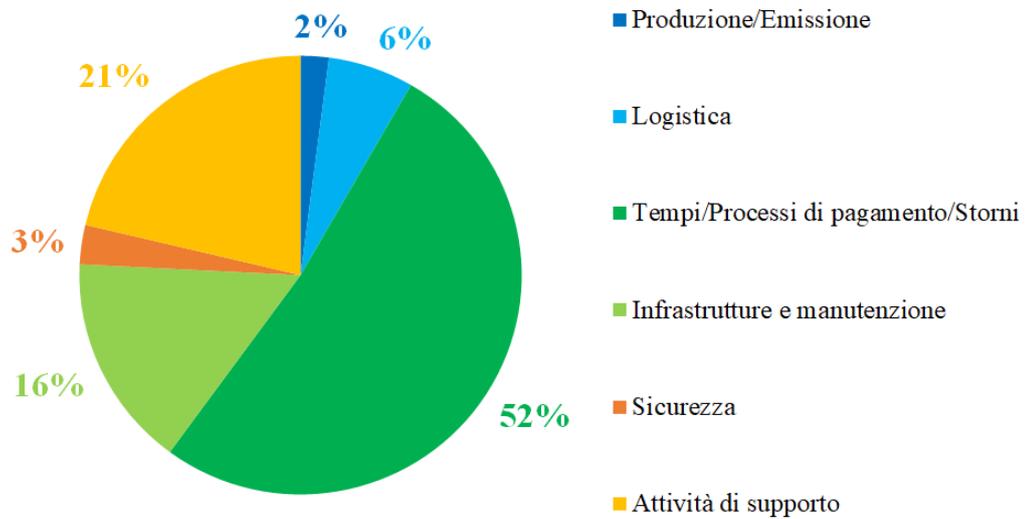
Fig. 3.1: Campione banche e altri prestatori – Composizione dei costi per strumento



3.1 Campione banche e altri prestatori: incidenza percentuale dei costi per strumento – tavole e grafici

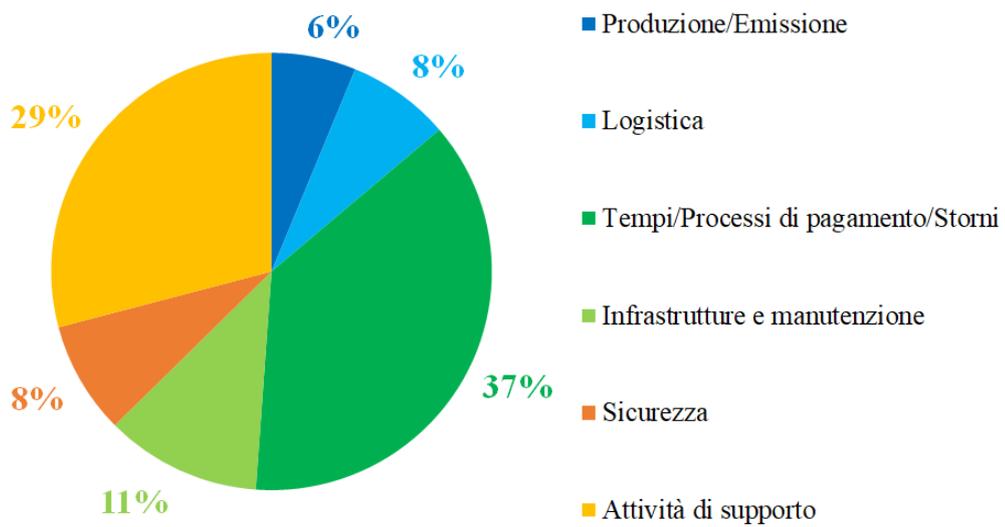
Contante

CONTANTE	
Produzione/Emissione	2%
Logistica	6%
Tempi/Processi di pagamento/Storni	52%
Infrastrutture e manutenzione	16%
Sicurezza	3%
Attività di supporto	21%
Totale	100%



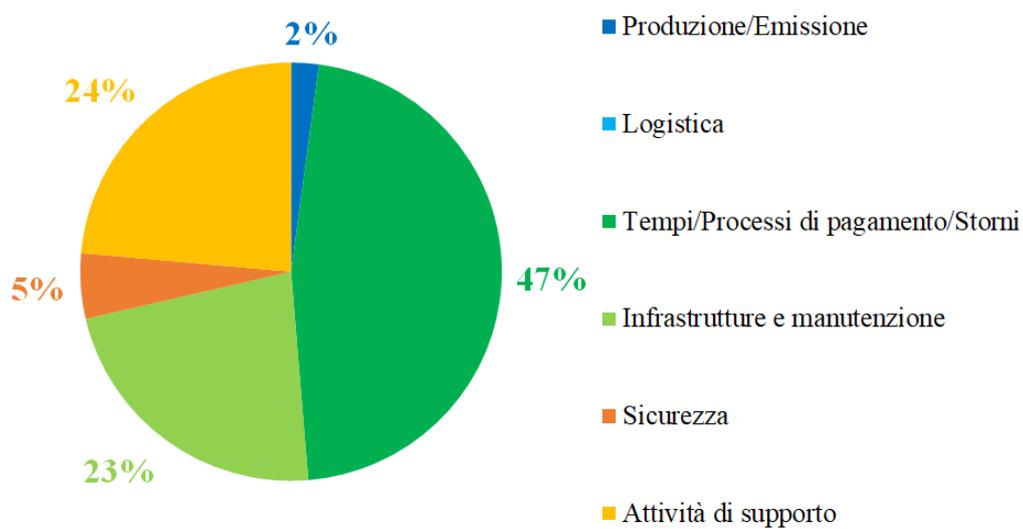
Assegni

ASSEGNI	
Produzione/Emissione	6%
Logistica	8%
Tempi/Processi di pagamento/Storni	37%
Infrastrutture e manutenzione	11%
Sicurezza	8%
Attività di supporto	29%
Totale	100%



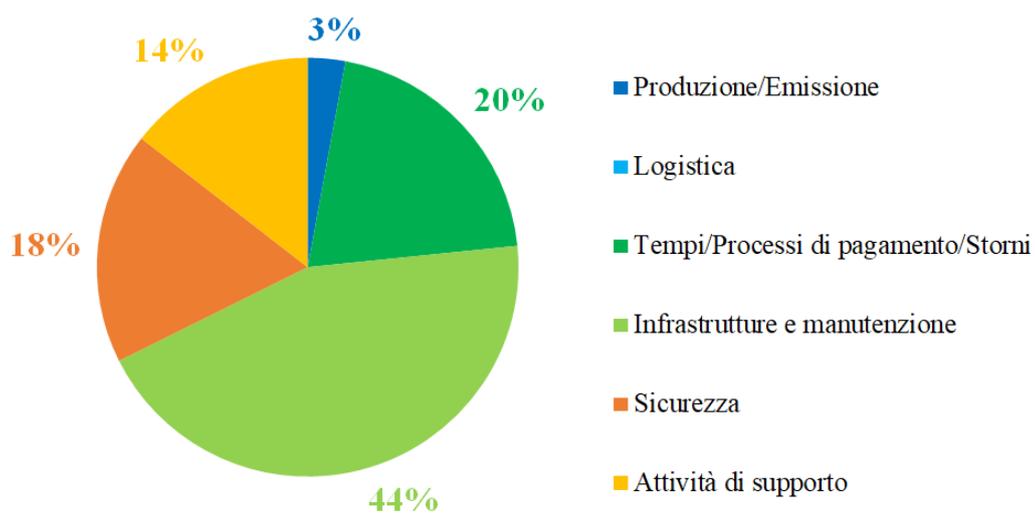
Bonifici

BONIFICI	
Produzione/Emissione	2%
Logistica	0%
Tempi/Processi di pagamento/Storni	47%
Infrastrutture e manutenzione	23%
Sicurezza	5%
Attività di supporto	24%
Totale	100%



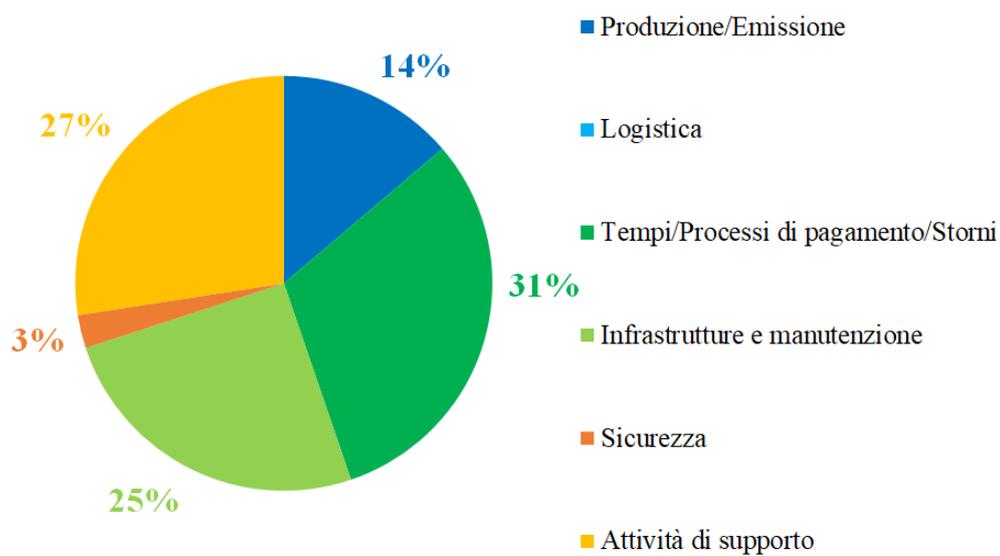
Bonifici istantanei

BONIFICI Istantanei	
Produzione/Emissione	3%
Logistica	0%
Tempi/Processi di pagamento/Storni	20%
Infrastrutture e manutenzione	44%
Sicurezza	18%
Attività di supporto	14%
Totale	100%



Addebiti diretti

ADDEBITI DIRETTI	
Produzione/Emissione	14%
Logistica	0%
Tempi/Processi di pagamento/Storni	31%
Infrastrutture e manutenzione	25%
Sicurezza	3%
Attività di supporto	27%
Totale	100%

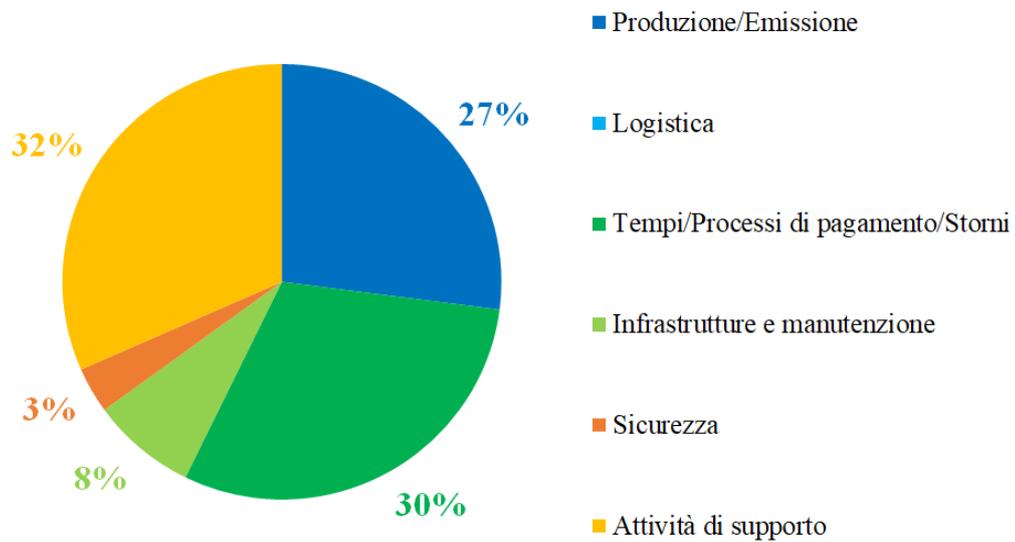


Carte di pagamento

CARTE DI PAGAMENTO

	<i>Issuing</i>	<i>Acquiring</i>	Totale
Produzione/Emissione	27%	27%	27%
Logistica	0%	0%	0%
Tempi/Processi di pagamento/Storni	30%	23%	28%
Infrastrutture e manutenzione	8%	39%	18%
Sicurezza	3%	2%	3%
Attività di supporto	32%	10%	24%
Totale	100%	100%	100%

Issuing



Acquiring

