

Studio sulle abitudini di pagamento dei consumatori nell'area dell'euro (SPACE)

Sintesi

Nel 2019 la Banca centrale europea (BCE) ha condotto uno studio sulle abitudini di pagamento dei consumatori nell'area dell'euro (*Study on the payment attitudes of consumers in the euro area*, di seguito SPACE). Il rapporto illustra i risultati principali dello studio e li confronta, per quanto possibile, con una precedente indagine della BCE condotta nel 2016 sull'utilizzo del contante da parte delle famiglie nell'area dell'euro (*The use of cash by households in the euro area*, Esselink e Hernández, 2017, di seguito SUCH).

Lo studio SPACE esamina l'utilizzo del contante e di strumenti di pagamento alternativi da parte dei consumatori in ogni Stato membro dell'area dell'euro e nell'insieme dell'area. L'ambito di analisi include gli acquisti effettuati dagli individui presso punti vendita fisici (*point of sale*, POS) e i pagamenti fra privati (*person-to-person*, P2P), nonché i pagamenti disposti a distanza (es. per acquisti online, ordini telefonici e postali, fatture, bollette e pagamenti ricorrenti). Lo studio SPACE esplora anche i fattori che influenzano le abitudini e le modalità di pagamento degli individui, ossia le preferenze di pagamento dichiarate dai consumatori nonché la disponibilità dei diversi strumenti di pagamento e l'accettazione di questi ultimi da parte degli esercenti.

La raccolta dei dati si è svolta nel 2019: tra metà marzo e metà dicembre 2019, 41.155 partecipanti in 17 paesi dell'area dell'euro hanno tenuto un diario di tutte le operazioni di pagamento effettuate in un giorno. Nell'analisi SPACE sono stati inclusi ove possibile anche i diari di pagamento compilati da 2.061 individui intervistati in Germania e 22.103 nei Paesi Bassi nell'ambito di consultazioni nazionali condotte rispettivamente nel 2017 e 2019 (cfr. De Nederlandsche Bank, 2020, e Deutsche Bundesbank, 2018). Sebbene i dati contenuti nei diari di pagamento per la Germania risalgano al 2017, la Deutsche Bundesbank ha raccolto alcuni dati anche nel 2019 parallelamente all'indagine della BCE.

I risultati dello studio SPACE (inclusi i dati olandesi e tedeschi) mostrano che:

- i consumatori utilizzano ancora in prevalenza il contante per i pagamenti POS e P2P – il 73% del volume delle operazioni POS e P2P è stato effettuato in contanti e il 27% con strumenti di pagamento alternativi;
- le carte sono state lo strumento di pagamento predominante alternativo al contante (24%);
- in termini di valore, il 48% del totale delle operazioni è stato pagato in contanti mentre il 41% mediante carte;

- a titolo di confronto, nel precedente studio SUCH¹ l'utilizzo del contante aveva rappresentato il 79% del numero delle operazioni e l'uso delle carte il 19%;
- per quanto riguarda i pagamenti mediante carte, il 38% delle operazioni è stato effettuato utilizzando la tecnologia *contactless*;
- i cittadini dell'area dell'euro hanno completato in media 1,6 operazioni POS e P2P al giorno, con un valore medio per operazione di €25,6;
- il 48% delle operazioni POS e P2P è stato effettuato in punti vendita locali per acquisti quotidiani al dettaglio (negozi, supermercati, mercati) e il 19% in ristoranti, bar, caffetterie e alberghi.

A esclusione della Germania, per cui non sono disponibili dati comparabili sui pagamenti a distanza (ossia pagamenti online e di fatture e bollette), i risultati dell'indagine SPACE mostrano inoltre che:

- il 96% di tutte le operazioni online è stato regolato con strumenti alternativi al contante, ossia carte (49%), soluzioni di pagamento elettroniche (27%) e bonifici (10%), mentre il contante è stato utilizzato nel 4% delle operazioni online²;
- i cittadini dell'area dell'euro hanno effettuato in media 0,16 operazioni online al giorno (via Internet, inclusi anche gli acquisti telefonici e postali), con un valore medio di €66,9;
- l'89% di tutti i pagamenti di fatture e bollette è stato disposto con strumenti diversi dal contante; il 41% tramite addebito diretto e il 20% mediante bonifico; l'11% è avvenuto in contanti;
- i cittadini dell'area dell'euro hanno pagato in media poco meno di una fattura o bolletta alla settimana (0,93 operazioni).

Le preferenze dichiarate dai consumatori per gli strumenti di pagamento contrastano con l'elevato uso effettivo del contante, dato che sembra esserci una preferenza per l'utilizzo di strumenti di pagamento alternativi. Quasi la metà (49%) degli intervistati ha dichiarato di preferire pagare con carte o altri strumenti alternativi (in aumento dal 43% del 2016 rilevato nell'indagine SUCH), a fronte del 27% che ha indicato una preferenza per il contante (in calo dal 32% del 2016) e del restante 24% che si è detto indifferente. Alla domanda sull'importanza del contante, il 55% ha risposto che è importante o molto importante continuare ad avere l'opzione di pagare in contanti in futuro.

I dati SPACE rivelano anche che il contante è utilizzato come riserva di valore aggiuntiva, ossia come strumento di risparmio alternativo per motivi precauzionali (es. per proteggersi dall'eventualità di

¹ Nello studio precedente, le operazioni P2P non facevano parte dell'ambito di rilevazione, mentre erano incluse le operazioni online.

² Il contante è talvolta utilizzato per gli acquisti effettuati online, ad esempio per il pagamento alla consegna di ordini online, cibo da asporto o consegne a domicilio di ristoranti.

interruzioni dei servizi di pagamento elettronici o crisi); il 34% ha infatti dichiarato di detenere somme di denaro in casa o in un posto sicuro.

Dall'indagine SPACE emergono differenze significative nelle abitudini e modalità di pagamento dei consumatori tra gli Stati membri dell'area dell'euro. Inoltre, si riscontrano differenze sostanziali nelle modalità di pagamento non solo tra i paesi, ma anche tra i diversi gruppi di popolazione (ad esempio, l'accesso agli strumenti di pagamento e le preferenze di utilizzo possono dipendere in particolare da reddito, livello di istruzione e fascia d'età). Tali dati sono in linea con i risultati della rilevazione SUCH e degli studi sui pagamenti condotti in altri paesi avanzati (Bagnall et al., 2016; Arango-Arango et al., 2018).

Confrontando i risultati dello studio SPACE con quelli dell'indagine SUCH di tre anni fa, emerge che il contante è ancora lo strumento di pagamento predominante per i pagamenti POS e P2P e che il comportamento dei consumatori sta cambiando solo gradualmente. La percentuale di utilizzo del contante nelle operazioni quotidiane sul totale dei pagamenti è calata dal 79% al 73% in tre anni. L'attuale pandemia di coronavirus (COVID-19) sembra avere accelerato questa tendenza almeno per alcuni consumatori. Ciò pare confermato dai risultati di un'altra indagine relativa all'impatto della pandemia sulle tendenze del contante, che è stata condotta per conto della BCE nel luglio 2020 in tutti i paesi dell'area dell'euro. Il 40% dei partecipanti a tale rilevazione ha risposto di aver utilizzato meno il contante dall'inizio della pandemia e quasi il 90% ha dichiarato che continuerà a pagare di meno in contanti (il 46% sicuramente e il 41% probabilmente) quando la pandemia sarà passata.

È interessante notare che il motivo più spesso citato per il cambiamento di approccio è stato il fatto che l'utilizzo dei pagamenti elettronici sia stato facilitato durante la pandemia, ad esempio grazie all'innalzamento della soglia minima per l'inserimento nel terminale del numero di identificazione personale (*personal identification number*, PIN) con cui i titolari di carte *contactless* devono autorizzare il pagamento.

La diminuzione dell'uso del contante per effettuare pagamenti induce a interrogarsi sulla disponibilità del contante e sulla sua accettazione come strumento di pagamento. I risultati dell'indagine SPACE mostrano che nella rilevazione del 2019 una vasta maggioranza dei partecipanti si è dichiarata ancora soddisfatta delle proprie possibilità di accesso al contante tramite i distributori automatici (*automated teller machine*, ATM), le filiali bancarie e gli uffici postali, ma rispetto al 2016 vi è stata una riduzione della facilità di accesso (dal 94% all'89%) nell'insieme dei paesi dell'area dell'euro. L'accettazione del contante presso i POS è ancora elevata nella maggior parte dei paesi dell'area dell'euro, ma in alcuni casi non si può più affermare che il contante sia accettato universalmente.

Lo studio SPACE ha anche consentito di effettuare per la prima volta un'analisi dettagliata delle modalità di pagamento per gli ordini *online*, telefonici e postali. I risultati mostrano che gli acquisti *online* sono diventati un elemento importante nel panorama dei pagamenti al dettaglio: nel 2019 le operazioni *online* hanno rappresentato quasi il 7% di tutti i pagamenti effettuati al punto di interazione (*point of interaction*,

POI)³. In termini di valore, la quota delle operazioni *online* sul totale delle operazioni al punto di interazione è stata pari al 17% nel 2019. Tuttavia, tra i paesi dell'area dell'euro ci sono ampie differenze nell'incidenza delle operazioni *online*, con medie che variano da 1,75 operazioni alla settimana in Lussemburgo a 0,14 a Cipro. Lo strumento più utilizzato per i pagamenti *online* sono state le carte, seguite dalle soluzioni di pagamento elettroniche (tipo PayPal). I pagamenti di fatture e bollette sono stati eseguiti per la maggior parte tramite addebiti diretti o bonifici; tuttavia, in alcuni paesi dell'area dell'euro l'uso del contante, in particolare per il pagamento delle utenze, non è stato trascurabile. Anche le carte sono utilizzate molto spesso per pagare alcuni tipi di fatture (es. spese mediche).

Nel complesso, lo studio mostra che a seconda del tipo di acquisto, i consumatori preferiscono utilizzare strumenti di pagamento diversi.

³ Le operazioni al punto di interazione includono le operazioni POS, P2P e online.