



# Non mischiamo le carte!

Un'indagine sull'uso della moneta elettronica

 TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO  
COORDINAMENTO NAZIONALE  
ASSOCIAZIONI MALATI CRONICI

 PROCURATORI DEI CITTADINI

 GIUSTIZIA PER I DIRITTI

 SCUOLA DI CITTADINANZA ATTIVA

 ACTIVE CITIZENSHIP NETWORK



**Cittadinanzattiva onlus**  
via Flaminia 53 - 00196 Roma  
Tel. +39 06367181 Fax +39 0636718333  
[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)





## PREMESSA

### La politica di Cittadinanzattiva in tema di servizi bancari e finanziari

L'attività svolta sulle carte di pagamento si inserisce nell'azione di promozione e di tutela dei diritti dei consumatori che **Cittadinanzattiva** porta avanti tramite la rete dei suoi Procuratori dei cittadini.

Cittadinanzattiva è infatti impegnata da tempo sul versante dei servizi bancari e finanziari. Senza andare troppo indietro negli anni, è sufficiente ricordare, per esempio, che risale al 2002 l'azione legale conclusa con la condanna dell'Abi in tema di clausole vessatorie nei contratti bancari.

Inoltre, tramite il PiT Servizi (Servizio di tutela che offre informazione, intervento e consulenza nel campo dei servizi di pubblica utilità) Cittadinanzattiva raccoglie quotidianamente segnalazioni e fornisce informazioni e assistenza gratuita agli utenti dei servizi bancari & finanziari.

In base alle segnalazioni raccolte, viene presentato annualmente il quadro del terreno scottante dei rapporti tra cittadini e istituti di credito.

La strada intrapresa, insomma, è tanto importante quanto impegnativa, non solo perché rafforza l'identità di Cittadinanzattiva quale organizzazione di tutela dei consumatori e degli utenti ma anche e soprattutto perché porta ad impegnarci per tutelare un bene comune di fondamentale importanza quale è il risparmio.

Numerose sono state quindi le iniziative in tema di servizi finanziari, molte delle quali hanno visto il coinvolgimento diretto del **Gruppo Unicredit**. In tema di "risparmio tradito" ad esempio, l'accordo siglato con il Gruppo UniCredit del dicembre 2003 ha di fatto permesso di aprire il fronte delle banche in merito all'avvio di procedure di indennizzo e/o di rimborso a favore dei risparmiatori. Sono quindi seguiti i **protocolli di conciliazione** anche con Banca Intesa e Capitalia.

Altro esempio di grande rilievo è rappresentato dall'**analisi civica dei contratti** che ha portato oltre 3,5 milioni di conti correnti bancari del Gruppo UniCredit ad essere più chiari e trasparenti a partire dal 1° gennaio 2004.

Di seguito si riportano per completezza di informazione altri esempi di attività realizzate negli ultimi anni da Cittadinanzattiva sul tema finanziario, a parte la promozione di azioni giudiziarie e l'interlocuzione con le forze politiche del Governo e dell'opposizione per proporre integrazione e/o modifiche delle norme poste a garanzia dei risparmiatori:

- Adesione al progetto "**PattiChiari**" istituito dall'Abi, per la realizzazione di una campagna di informazione sui temi della trasparenza bancaria, del risparmio e dell'accesso al credito (luglio 2003).
- Adesione a "**Porte aperte a PattiChiari**" il progetto di collaborazione tra il Consorzio PattiChiari e le Associazioni dei consumatori che prevede l'apertura di sedi associative che forniscano informazioni ai cittadini sull'uso degli strumenti messi a disposizione da PattiChiari in tema di prodotti bancari (2006/07).
- Realizzazione del progetto "**Bussola del Risparmiatore**" in collaborazione con il Forum per la Finanza Sostenibile e Citigroup Foundation e la consulenza tecnica di Avanzi. Si tratta di una campagna di educazione al risparmio consapevole il cui obiettivo è accrescere la conoscenza dei cittadini in tema di servizi finanziari al fine di renderli più informati e capaci di amministrare le proprie risorse finanziarie in modo responsabile. Sono stati formati 200 educatori finanziari che, a loro volta, dal 2005 stanno realizzando incontri locali di formazione di base su questo tema.
- Adesione a Consumer Lab che è un laboratorio di lavoro composto da rappresentanti del Gruppo MPS e di 11 Associazioni dei consumatori il cui scopo è definire linee guida per la contrattualistica orientata al cliente; definire e attuare programmi di formazione del personale; innovare



l'informazione e la comunicazione alla clientela; individuare e progettare prodotti e servizi per le fasce più deboli (2004).

- Adesione all'**Osservatorio sul risparmio e gli investimenti**, promosso dall'ABI e dalle Associazioni con l'obiettivo di promuovere iniziative volte a migliorare il rapporto tra intermediari finanziari e clienti, nonché ad accrescere una comune conoscenza dei mercati, delle regole e dei linguaggi (2005).
- Adesione al Progetto Dialogo, promosso da Capitalia e le Associazioni dei consumatori a fine 2005. Esso è suddiviso in cinque cantieri: analisi civica, comunicazione al consumatore, gestione dei reclami e conciliazione, Carta degli Impegni (percorso verso la carta della qualità) e servizi in filiale gestiti dalle Associazioni.
- Adesione al Tavolo di confronto periodico tra il Gruppo Banca Intesa – San Paolo e le Associazioni dei consumatori.
- Messa a punto e la sottoscrizione nel maggio 2007 dell'Accordo di valore generale tra Associazioni dei consumatori ed Abi per la rinegoziazione dei mutui sottoscritti prima dell'aprile 2007, ai sensi della Legge n.40 (2007).
- Promozione, nel novembre 2007, di accordi volontari con diversi Istituti di credito per il prolungamento della durata dei mutui a tasso variabile senza oneri e commissioni aggiuntive per i consumatori in difficoltà per il pagamento delle rate di mutuo.
- Iniziativa pilota, tuttora in corso, per la tutela dei risparmiatori della Banca popolare di Milano che ha condotto, su richiesta del Movimento, all'apertura di un'apposita istruttoria da parte dell'Antitrust.

## Non mischiamo le carte

### Introduzione

Da diversi anni stiamo assistendo ad una rapida diffusione delle carte di pagamento: il 70% degli italiani possiede un bancomat, il 38% possiede una carta di credito e il 12% una carta di credito prepagata. Il tutto a fronte del fatto che esse sono ormai accettate da otto esercizi commerciali su dieci e che il numero di Pos in Italia ha superato il milione di unità con una diffusione che è in linea con gli altri Paesi occidentali. Malgrado la crescente diffusione delle carte di pagamento, a oltre quarant'anni dalla loro introduzione in Italia, i pagamenti delle famiglie italiane 9 volte su 10 vengono ancora effettuati mediante denaro contante, in particolare per importi inferiori a 50 euro. Questo è un dato tra i più alti in Europa (in Francia, ad esempio, i pagamenti con denaro contante sono meno del 60%), che contribuisce a mantenere alti i costi delle banche che poi, in buona parte, si trasferiscono sul cliente finale, cioè su tutti noi. Da un lato, infatti, la gestione del denaro contante in Italia, secondo stime dell'Associazione Bancaria Italiana, costa a istituti di credito, imprese e privati circa 10 miliardi di euro l'anno, una cifra pari ad un'intera



manovra finanziaria. Dall'altro, è risaputo come una diffusa circolazione di banconote faciliti il riciclaggio di "denaro sporco" e contribuisca all'elevato numero di furti che avvengono ogni anno presso gli istituti di credito italiani. A quest'ultimo riguardo, secondo dati diffusi dall'Ossif, nel corso del 2006 si sono verificate in Italia 2.774 rapine pari ad un importo di 56 milioni di euro e pari al 50% del totale furti verificatisi in Europa. È quindi della massima importanza, a livello di sistema Paese, percorrere la

strada delle carte di pagamento e abbandonare sempre più quella del denaro contante. Del resto, vanno in questa direzione recenti provvedimenti volti sia a contrastare l'evasione fiscale, migliorando la trasparenza nelle attività degli intermediari finanziari (per la tracciabilità dei compensi, vige l'obbligo per i professionisti di evitare, nelle transazioni giornaliere, l'uso del denaro contante), che a modernizzare la PA, affinché l'apparato statale si predisponga ad effettuare e ricevere pagamenti con modalità elettroniche e servizi telematici.

D'altra parte, a livello comunitario l'introduzione dell'euro come moneta unica sarà completata solo quando i cittadini consumatori, le imprese e le amministrazioni pubbliche saranno in grado di effettuare pagamenti con soluzioni alternative al denaro contante in tutta l'area dell'euro, utilizzando gli stessi strumenti con la stessa facilità, efficienza e sicurezza su cui possono contare attualmente nel proprio Paese. Anche per questo Commissione Europea e Banca Centrale Europea si stanno adoperando affinché entro il 2010 arrivi a regime la cosiddetta "Area unica dei pagamenti in euro". Indubbiamente il basso indice di utilizzo delle carte di pagamento deriva principalmente da un approccio culturale che porta molti cittadini a concepire tali carte come strumenti di pagamento da utilizzare solo in casi straordinari, nei viaggi all'estero o per le spese più importanti, anche se le stesse carte hanno ormai perso la connotazione di status symbol e sempre più spesso vengono preferite agli assegni, alle banconote e ai bonifici bancari.

D'altra parte, l'atteggiamento dei cittadini-consumatori rispetto all'adozione di uno strumento di pagamento innovativo è normalmente improntato ad una certa resistenza, dovuta alla difficoltà di



cambiare le proprie abitudini (basti pensare che tre italiani su quattro quando acquistano pensano ancora in lire), ad un' incompleta informazione sui costi reali e sul suo effettivo funzionamento, a timori sull'effettiva sicurezza di tali strumenti. Leggere sui giornali anche solo un singolo caso isolato di clonazione o di furto, con conseguente uso fraudolento delle carte, ha spesso l'effetto di condizionarci a lungo nell'utilizzarle, anche se poi magari lo sventurato titolare della carta è stato interamente risarcito dalla sua banca in tempi rapidissimi.

## Il progetto

**Non mischiamo le carte** è un progetto realizzato da Cittadinanzattiva in collaborazione con Unicredit Banca nel corso del 2007, volto alla stesura di un vademecum contenente le necessarie informazioni per un uso consapevole e sicuro delle carte di pagamento (carte di debito, carte di credito e carte di credito prepagate).

Il progetto si è articolato nelle seguenti fasi:

- ✓ Focus group
- ✓ Questionario
- ✓ Vademecum

I **Focus group** si sono svolti cronologicamente nelle città di Campobasso, San Severo (FG), Milano, Torino, Roma e Rovigo, nel periodo dicembre 2006 – marzo 2007. Hanno partecipato complessivamente 64 persone appartenenti alle assemblee territoriali di Cittadinanzattiva e la loro durata media è stata di 90 minuti.

Le tematiche affrontate nel corso dei focus group hanno riguardato essenzialmente quattro argomenti:

- ✓ Il livello di conoscenza delle carte di pagamento e quindi la tipologia di informazione ricevuta al momento in cui si è deciso di possederne una;
- ✓ il grado e la modalità di utilizzo di tali strumenti;
- ✓ la consapevolezza dei costi da sostenere per possedere tali strumenti di pagamento;
- ✓ il livello di sicurezza percepito nell'utilizzo degli stessi.



I focus group hanno permesso di evidenziare alcuni aspetti critici sul tema della moneta elettronica da tenere in considerazione in fase di redazione del vademecum.

**Il questionario** è stato inviato a tutte le assemblee territoriali di Cittadinanzattiva (250) nell'aprile 2007. La compilazione dei questionari si è conclusa a settembre 2007 ed il numero di questionari compilati correttamente è stato di 1.413.

Esso si articola nelle seguenti parti:

- ✓ Sezione I – Informazioni generali (sesso, età, regione, professione, titolo di studio, stato civile)
- ✓ Sezione II – La carta bancomat (conoscenza, possesso, modalità di utilizzo, frequenza di utilizzo, importo minimo di utilizzo, vantaggi percepiti, costi, eventuali esperienze negative e loro risoluzione)





- ✓ Sezione III – La carta di credito (conoscenza, possesso, modalità di utilizzo, frequenza di utilizzo, importo minimo di utilizzo, vantaggi percepiti, costi, eventuali esperienze negative e loro risoluzione)
- ✓ Sezione IV – La carta di credito prepagata (conoscenza, possesso, modalità di utilizzo, frequenza di utilizzo, importo minimo di utilizzo, vantaggi percepiti, costi, eventuali esperienze negative e loro risoluzione)

Anche l'elaborazione dei dati derivanti dai questionari ha avuto una funzione di supporto alla stesura del vademecum.

Il **Vademecum** è stato realizzato in più passaggi nel periodo marzo 2007 – ottobre 2007, cercando di tenere in considerazione tutti gli aspetti più importanti emersi nel corso dei focus group e dall'elaborazione dei questionari.



Esso descrive dettagliatamente le diverse carte (bancomat, credito e prepagata) spiegando come funzionano, per cosa possono essere utilizzate, che vantaggi presentano rispetto al denaro contante, dove possono essere utilizzate e quanto costano. Sono presenti, inoltre, due sezioni distaccate, dedicate rispettivamente al bancomat e alla carta di credito, che riportano brevemente dei consigli utili per utilizzare le carte nel modo più appropriato e sicuro.

Sono state stampate 100.000 copie del vademecum da distribuire ai cittadini tramite le realtà territoriali di Cittadinanzattiva, le filiali di Unicredit Banca e su alcuni treni Eurostar nella settimana che va dal 3 al 9 marzo 2008.

## L'analisi dei questionari

### 1. Profilo dei compilatori

I questionari sono stati inviati a tutte le assemblee territoriali di Cittadinanzattiva (250) e compilati da un campione accidentale di 1.413 persone.

Geograficamente, il 37% dei questionari proviene dal Nord, il 35% dal Sud e il restante 28% dal Centro. Il 53% del campione è rappresentato da componenti di sesso maschile e il 47% di sesso femminile.



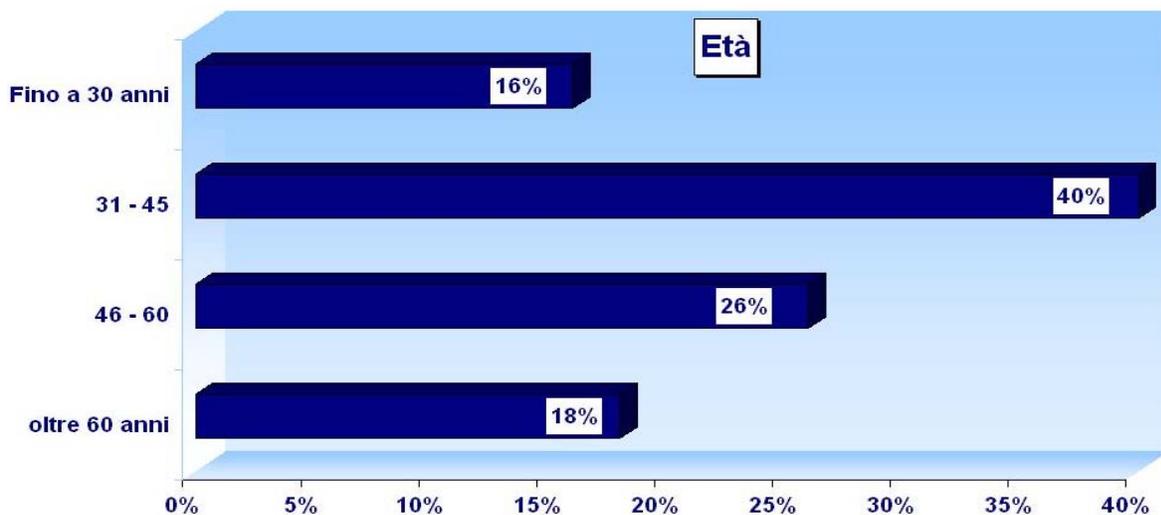
53%



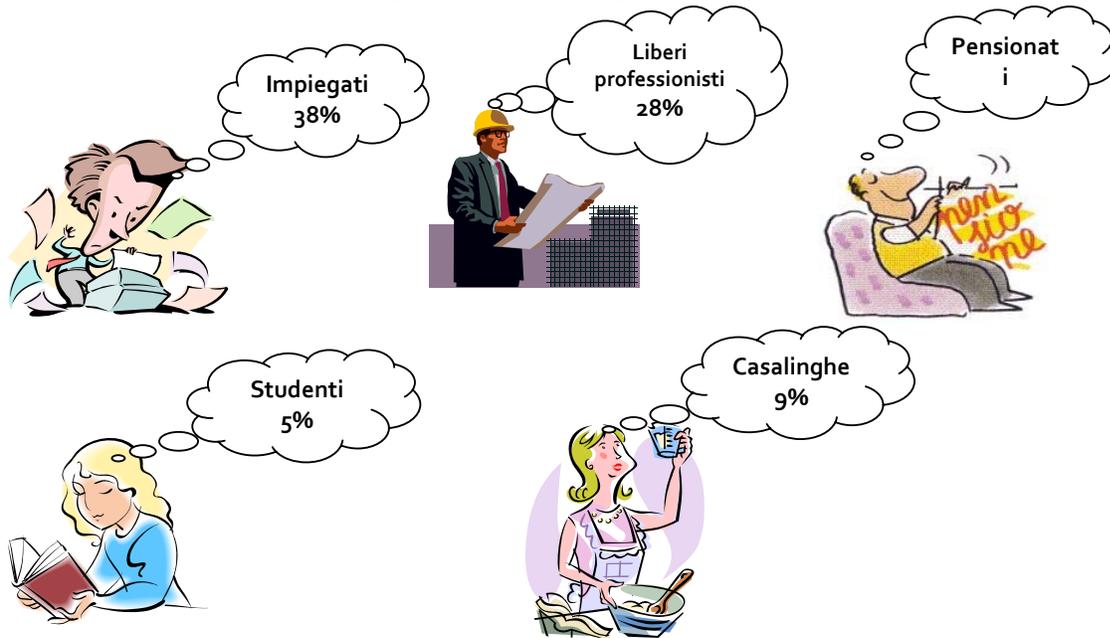
47%



Più della metà di essi ha un'età non superiore a 45 anni.

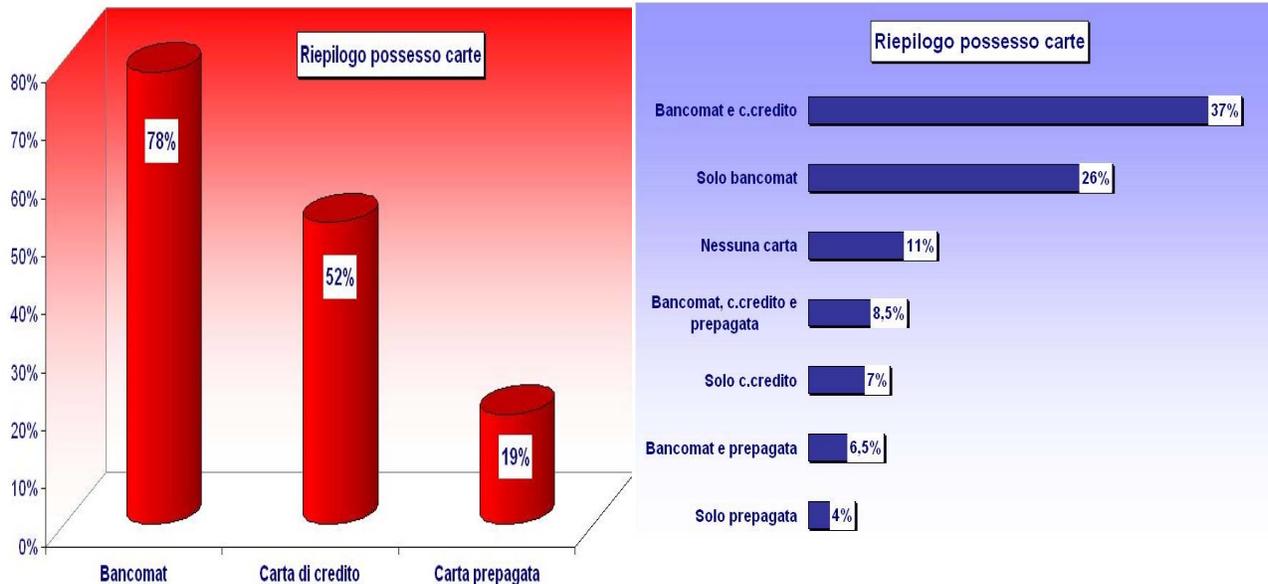


Il campione di riferimento è formato per il 38% da impiegati, per il 28% da liberi professionisti, per il 20% da pensionati, per il 9% da casalinghe e per il restante 5% da studenti universitari.



Le persone laureate rappresentano il 48% del campione, i diplomati il 40%, quelli con licenza media il 10% e quelli con titolo elementare il restante 2%. Inoltre, nel 62% dei casi si tratta di persone coniugate, nel 31% di persone non coniugate, nel 4% di persone separate e nel restante 3% di vedovi.

Una volta descritto il campione possiamo anticipare alcune informazioni che riguardano il possesso o meno delle carte di pagamento. La situazione che viene fuori è rappresentata dalle due seguenti illustrazioni.



## 2. Il profilo dei possessori delle carte

Nell'illustrare i dati ricavati dall'analisi dei questionari, si ritiene opportuno iniziare col fornire alcune informazioni generali relative alle persone del campione di riferimento che dichiarano di possedere le carte di pagamento (bancomat, carta di credito, carta di credito prepagata), evidenziando le eventuali differenze di comportamento a seconda dell'area geografica o della fascia d'età di appartenenza.

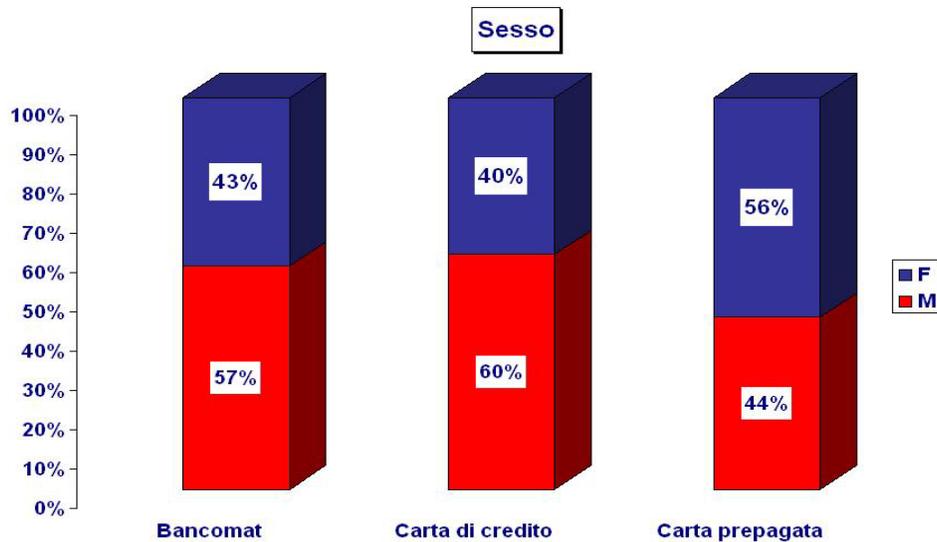
*Sintetizzando quanto viene illustrato in modo dettagliato di seguito, è possibile affermare che mediamente le carte di pagamento sono maggiormente diffuse tra le persone che presentano le seguenti caratteristiche:*

- ✓ sesso maschile
- ✓ età compresa tra 31 e 45 anni
- ✓ residenza a Nord
- ✓ laurea
- ✓ libero professionista

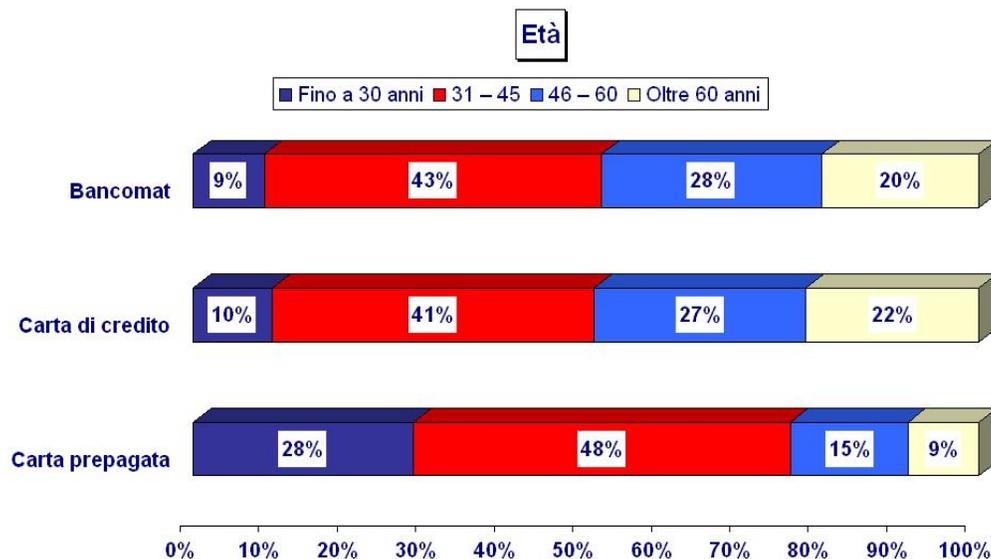


Come già anticipato, complessivamente il 78% del campione dichiara di possedere almeno un bancomat (di questi, il 13% ne possiede più di uno), il 52% almeno una carta di credito (di cui il 15% ne possiede più di una) e solo il 19% la carta di credito prepagata.

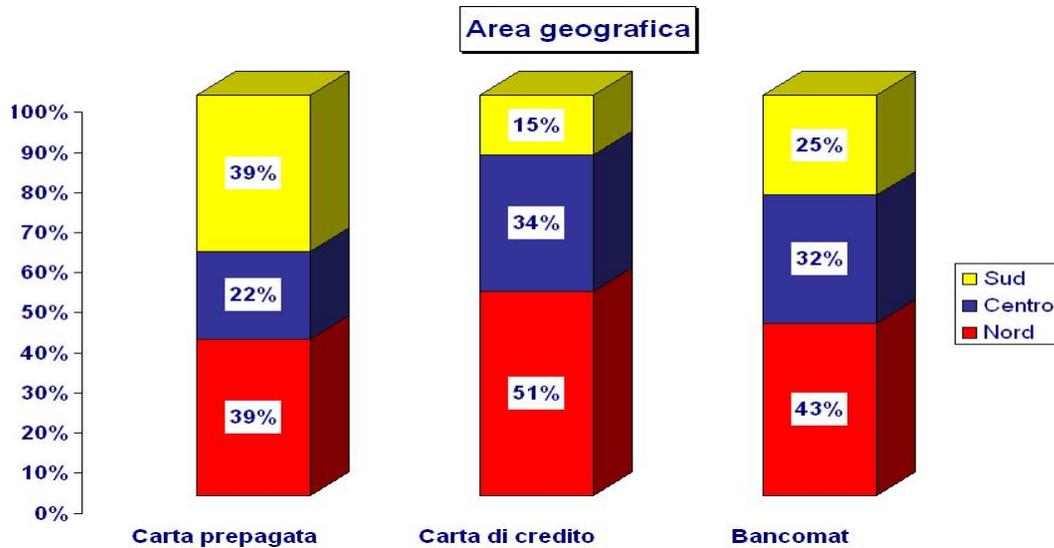
Considerando congiuntamente le tre tipologie di carte di pagamento, è possibile notare che sia nel caso del bancomat che della carta di credito, più del 50% dei possessori è di sesso maschile, mentre accade il contrario nel caso della carta prepagata.



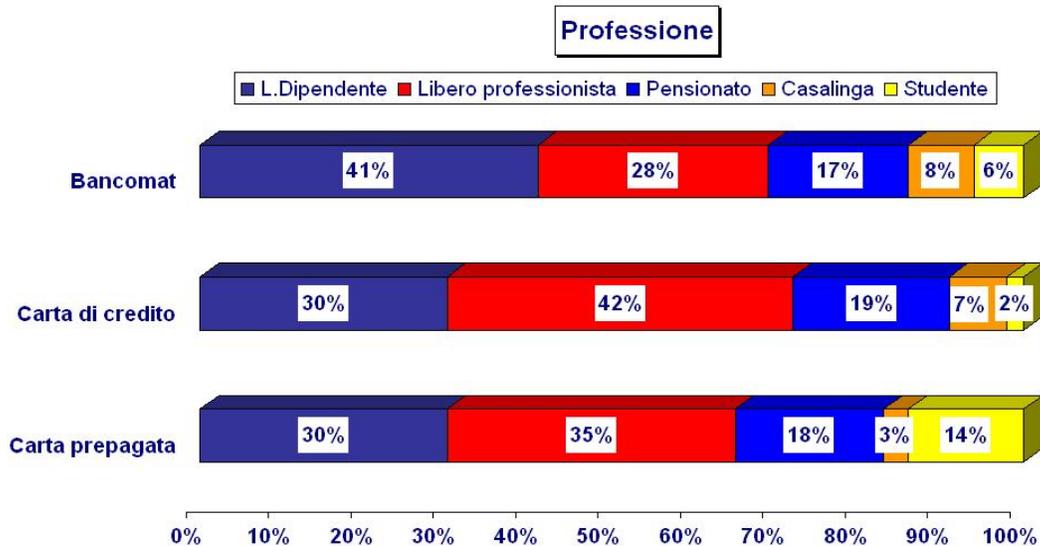
E' evidente che, per tutte le tipologie di carte, la classe di età con una percentuale di possesso più elevata è quella che va dai 31 ai 45 anni, seguita nei primi due casi dalla classe di età immediatamente successiva. Nel caso della carta prepagata la seconda percentuale di possesso più elevata corrisponde alla classe dei giovanissimi che si attestano, invece, all'ultimo posto per bancomat e carta di credito.



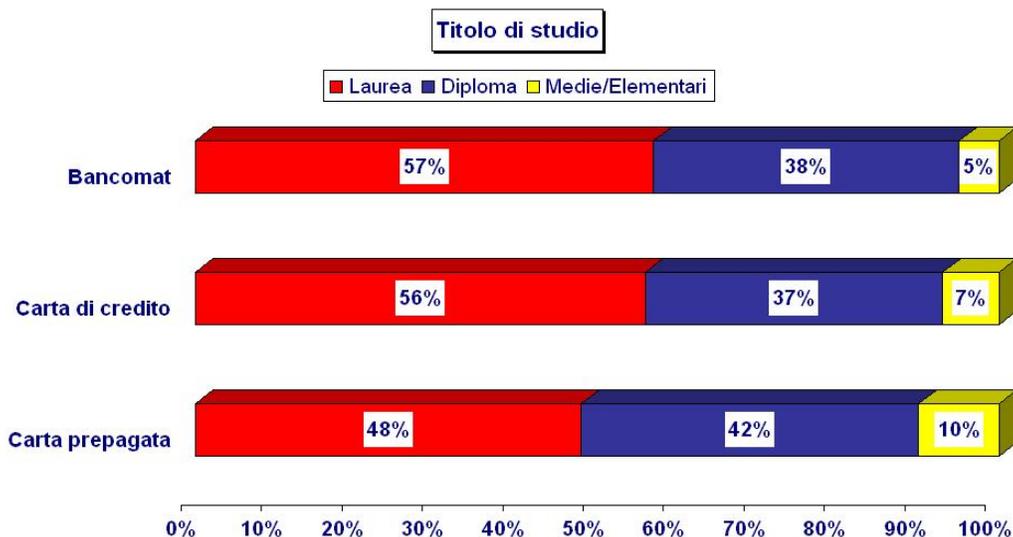
Per bancomat e carta di credito, inoltre, è evidente una maggiore percentuale di possesso nelle aree settentrionali rispetto alle altre due, mentre per la carta prepagata si verifica una situazione di possesso analoga a Nord e a Sud.



Il 41% dei possessori di bancomat è rappresentato da lavoratori dipendenti; il 42% dei possessori di carta di credito è rappresentato da liberi professionisti e, infine, il 35% delle persone che detengono una carta prepagata appartiene alla categoria dei liberi professionisti. In quest'ultimo caso è possibile, però, notare una percentuale più elevata di studenti in possesso della carta.



Infine, con riferimento al titolo di studio del possessore, per tutte e tre le carte di pagamento si tratta nella maggior parte dei casi di persone che hanno una laurea o un diploma.



### 3. Il livello di conoscenza delle carte di pagamento

Dall'indagine effettuata risulta che, sebbene la maggior parte delle persone del campione di riferimento detiene almeno una carta di pagamento, le informazioni in loro possesso su tali strumenti non sono del tutto complete e, in alcuni casi, differenziate a seconda dell'area geografica o della fascia d'età di appartenenza.

*La **piena conoscenza delle operazioni** che è possibile effettuare mediante una carta di pagamento si limita al prelievo di contante e al pagamento degli acquisti, nel caso del bancomat, e al pagamento degli acquisti o di ristoranti e alberghi, nel caso della carta di credito.*

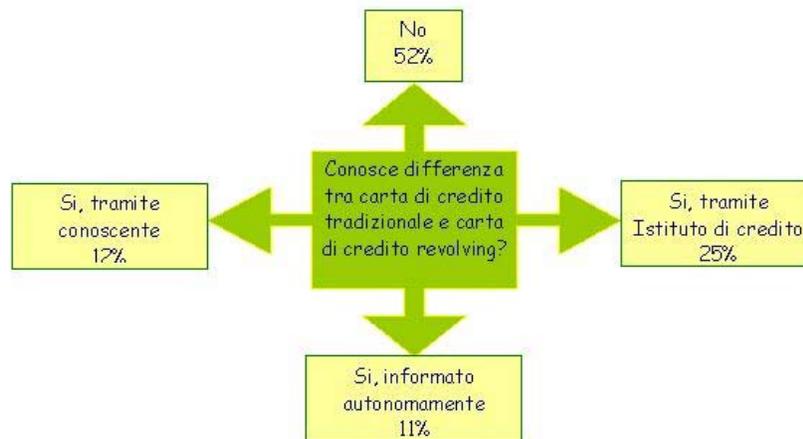
*E' **quasi del tutto sconosciuta** la possibilità di poter utilizzare il bancomat per effettuare bonifici, versare denaro contante o fare acquisti su Internet. Sul fronte delle carte di credito le operazioni meno note riguardano il pagamento del taxi e delle bollette. Inoltre, oltre la metà del campione di riferimento non è a conoscenza della differenza tra carta di credito tradizionale e carta di credito revolving.*

*La mancanza di informazione è ancora più marcata relativamente ai **costi** delle carte di pagamento. Sia nel caso del bancomat che della carta di credito la percentuale di persone che dichiara di conoscere (o ricordare) il canone annuo della carta posseduta non arriva al 50%. Le percentuali sono molto più basse nel caso delle altre voci di costo.*



Come già visto in precedenza, il 52% del campione dichiara di possedere almeno una carta di credito e nell'87% dei casi si tratta di una carta di credito tradizionale.

Alla domanda "Conosce la differenza tra carta di credito tradizionale e la carta di credito revolving" il 52% delle risposte è stato "no". Del restante 48%, poco più della metà (53%) afferma di esserne stato informato dal proprio istituto di credito, mentre l'altra parte (47%) dichiara di essersi informato autonomamente o di aver ricevuto informazioni da amici o parenti.



Riguardo la conoscenza delle operazioni che è possibile effettuare con le carte di pagamento dalla tabella seguente si nota che, relativamente alla carta bancomat, le due percentuali più elevate si riferiscono al prelievo di contanti e al pagamento degli acquisti presso gli esercizi commerciali. E', invece, decisamente limitata la conoscenza di altre operazioni eseguibili tramite il bancomat quali : bonifici, versamento di contanti ed acquisti su Internet.

Dal lato della carta di credito i valori più elevati si riferiscono al pagamento degli acquisti e al pagamento del conto di alberghi e ristoranti. Al contrario, le percentuali più ridotte indicano il pagamento del taxi e delle bollette.

Operazioni	Carta bancomat	Carta di credito
Prelevare contante	95%	65%
Pagare acquisti	88%	95%
Ricariche telefoniche	69%	47%
Ristorante/albergo	64%	81%
Carburante	60%	67%
Casello autostradale	56%	48%
Prelevare all'estero	55%	49%
Analisi cliniche	45%	55%
Bollette	42%	37%
Pagare all'estero	41%	50%
Bonifici	16%	18%
Taxi	15%	27%
Versare contante	13%	0%
Acquisti su Internet	13%	45%

Si denota, come anticipato, una confusione tra i due strumenti di pagamento relativamente alla possibilità di pagare il conto di ristoranti e alberghi, le analisi cliniche, i taxi e i bonifici.

La situazione non migliora sul versante della consapevolezza dei costi legati al possesso e all'utilizzo delle proprie carte di pagamento. Infatti da quel che si può notare nella tabella seguente, solo il 35% ricorda il canone annuale legato al

35% ricorda il canone annuale legato al



bancomat e il 45% quello relativo alla carta di credito. Le percentuali scendono ulteriormente con riferimento alle altre voci di costo. Solo nel caso dei possessori di carta di credito revolving, il 60% circa ricorda l'ammontare degli interessi.

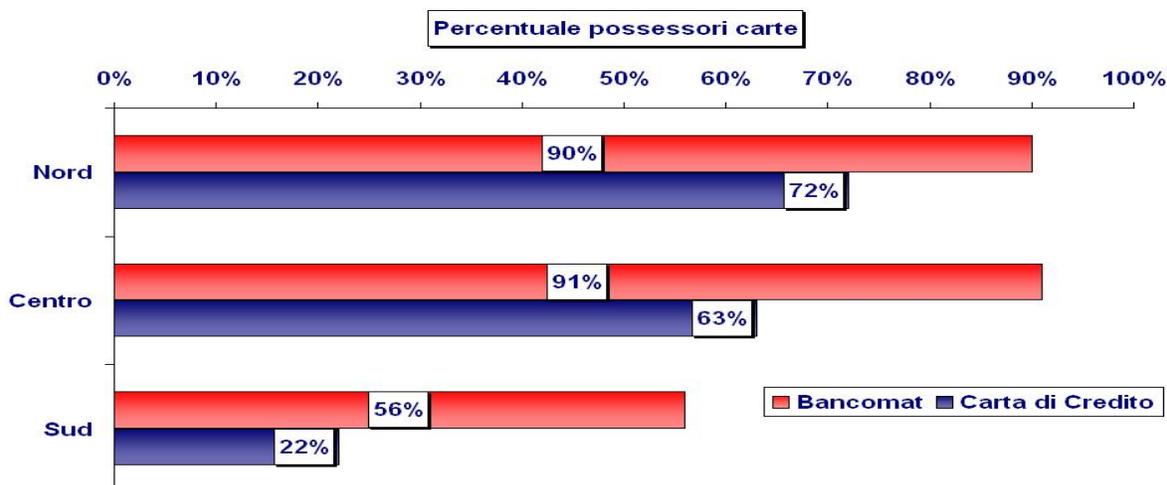
Conosce i costi delle sue carte di pagamento?			
Bancomat		Carta di credito	
Canone annuo	35%	Canone annuo	45%
Commissione prelievo in Italia	23%	Commissione prelievo in Italia	6.5%
Commissione prelievo all'estero	8%	Commissione prelievo all'estero	6%
Rimissione della carta	3.5%	Rimissione della carta	5%
		Estratto conto	14%
		Commissione carburanti	39%
		Interessi (revolving)	59%

Sempre con riferimento ai costi, dalle informazioni raccolte viene fuori un costo medio delle singole voci, per tipologia di carta, illustrato nella tabella che segue.

Quali sono i costi delle sue carte di pagamento?											
Bancomat				Carta di credito				Carta prepagata			
Voce	Media	Max	Min	Voce	Media	Max	Min	Voce	Media	Max	Min
Canone annuo	20€	70€	10€	Canone annuo	39€	100€	15€	Costo emissione	10€	20€	5€
Commissione prelievo Italia	2€	3,5€	1€	Commissione prelievo Italia	4%	4%	4%	Prelievo su Atm emittente	1,5€	2€	1€
Commissione prelievo estero	2,6€	3,5€	1,5€	Commissione prelievo estero	4%	4%	4%	Prelievo su altri Atm	2€	3,2€	1€
Rimissione carta	17€	30€	10€	Rimissione carta	15€	30€	5€	Ricarica presso emittente	4,5€	10€	1€
				Estratto conto	1,3€	2,22€	0,52€	Ricarica presso Atm	1,5€	3€	1€
				Commissione carburanti	0,81€	1€	0,77€	Ricarica su Internet	1€	1€	1€
				Interessi (revolving)	16%	20%	14%				

Proviamo di seguito a riassumere i tratti salienti del livello di conoscenza delle carte di pagamento facendo una distinzione per aree geografiche e successivamente per fasce d'età.

Come si nota dal grafico sottostante le percentuali di possesso più elevate della carta bancomat si riscontrano al Nord e al Centro della penisola. La percentuale di possesso della carta di credito passa dal 72% al 22% passando dal Nord al Sud. Sebbene in tutte e tre le aree si tratta in prevalenza di carte di credito tradizionale, il Sud presenta la più elevata percentuale di possesso di carte revolving (27%).



In tutte e tre le aree del Paese si indicano come operazioni più note eseguibili con il bancomat, il prelievo di contante e il pagamento degli acquisti. Analogamente, in tutti i casi, le operazioni meno note sono: acquisti su Internet, versamento di contanti e i bonifici.

Per quanto riguarda la conoscenza delle operazioni che è possibile eseguire con carta di credito, quelle più note sono il pagamento degli acquisti e di ristoranti/alberghi al Nord e al Sud, il pagamento degli acquisti e delle analisi cliniche al Centro. Le operazioni meno note sono: pagamento del taxi al Nord e al Sud ed il prelievo di contante all'estero al Centro.

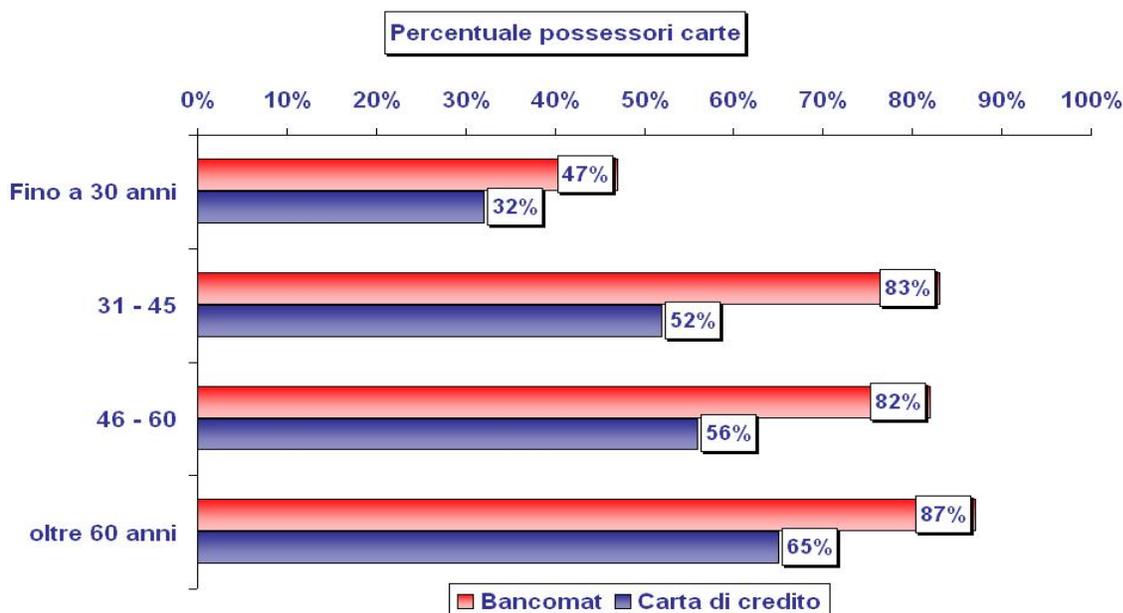
Per quali operazioni è possibile utilizzare le carte di pagamento?								
Nord			Centro			Sud		
Operazione	B	C	Operazione	B	C	Operazione	B	C
Prelevare contante	89%	65%	Prelevare contante	99%	57%	Prelevare contante	98%	73%
Pagare acquisti	86%	98%	Pagare acquisti	92%	94%	Pagare acquisti	87%	90%
Ricariche telefoniche	68%	37%	Ricariche telefoniche	69%	53%	Ricariche telefoniche	70%	52%
Carburante	59%	74%	Carburante	64%	72%	Carburante	58%	55%
Ristorante/albergo	62%	89%	Ristorante/albergo	68%	79%	Ristorante/albergo	62%	74%
Prelevare all'estero	57%	78%	Prelevare all'estero	53%	16%	Prelevare all'estero	55%	48%
Pagare all'estero	43%	84%	Pagare all'estero	37%	40%	Pagare all'estero	42%	24%
Casello autostradale	51%	48%	Casello autostradale	56%	59%	Casello autostradale	61%	38%
Analisi cliniche	50%	44%	Analisi cliniche	48%	98%	Analisi cliniche	37%	29%
Bollette	39%	27%	Bollette	53%	47%	Bollette	37%	39%
Bonifici	17%	16%	Bonifici	13%	22%	Bonifici	17%	17%
Versare contante	14%	-	Versare contante	12%	-	Versare contante	13%	-
Acquisti su Internet	13%	57%	Acquisti su Internet	9%	47%	Acquisti su Internet	17%	31%
Taxi	8%	19%	Taxi	27%	49%	Taxi	13%	16%

Per quanto riguarda invece i costi legati al possesso delle carte di pagamento non ci sono sostanziali differenze tra le diverse aree geografiche nel caso del bancomat, mentre relativamente alla carta di credito sembrerebbero essere maggiormente attenti ai costi i cittadini del Sud.

Conosce i costi delle sue carte di pagamento?								
Nord			Centro			Sud		
Voce di costo	B	C	Voce di costo	B	C	Voce di costo	B	C
Canone annuo	30%	42%	Canone annuo	38%	43%	Canone annuo	38%	63%
Commissione di prelievo in Italia	29%	5%	Commissione di prelievo in Italia	11%	0%	Commissione di prelievo in Italia	26%	26%
Commissione di prelievo all'estero	11%	11%	Commissione di prelievo all'estero	3%	0%	Commissione di prelievo all'estero	9%	4%
Rimissione carta	7%	7%	Rimissione carta	0%	2%	Rimissione carta	3%	4%
Estratto conto	-	12%	Estratto conto	-	7%	Estratto conto	-	37%
Commissione carbur.	-	35%	Commissione carbur.	-	43%	Commissione carbur.	-	45%
Interessi (revolving)	-	50%	Interessi (revolving)	-	50%	Interessi (revolving)	-	81%

La classe d'età che presenta le più basse percentuali di possesso delle carte è quella dei giovanissimi. Non ci sono sostanziali differenze per le altre fasce d'età nel caso del bancomat. Nel caso delle carte di credito la percentuale di possesso diminuisce gradualmente procedendo dalle classi di età più elevate a quelle più basse.

La classe d'età fino a 30 anni, detiene la più alta percentuale di possessori carte revolving (21%) ma anche la percentuale più elevata di persone che dichiarano di non conoscere la differenza tra una carta tradizionale ed una revolving (73%).



Per quanto riguarda il livello di conoscenza delle operazioni che è possibile eseguire mediante le carte di pagamento, dalla tabella sottostante si nota che nel caso del bancomat il livello di informazione tendenzialmente decresce all'aumentare dell'età di riferimento. Non è riscontrabile la stessa dinamica nel caso delle carte di credito, dove appare mediamente più informata la classe d'età che va da 31 a 45 anni.

Per quali operazioni è possibile utilizzare le carte di pagamento?											
Fino a 30 anni			Da 31 a 45			Da 46 a 60			Oltre 60 anni		
Operazione	B	C	Operazione	B	C	Operazione	B	C	Operazione	B	C
Prelevare contante	97%	64%	Prelevare contante	97%	67%	Prelevare contante	97%	68%	Prelevare contante	86%	63%
Pagare acquisti	93%	87%	Pagare acquisti	93%	95%	Pagare acquisti	91%	95%	Pagare acquisti	66%	99%
Ricariche telefoniche	83%	46%	Ricariche telefoniche	78%	54%	Ricariche telefoniche	67%	44%	Ricariche telefoniche	38%	42%
Carburante	68%	67%	Carburante	65%	73%	Carburante	57%	60%	Carburante	45%	65%
Ristorante/albergo	77%	77%	Ristorante/albergo	70%	86%	Ristorante/albergo	66%	80%	Ristorante/albergo	36%	79%
Prelevare all'estero	76%	46%	Prelevare all'estero	54%	63%	Prelevare all'estero	54%	53%	Prelevare all'estero	41%	35%
Pagare all'estero	56%	56%	Pagare all'estero	42%	82%	Pagare all'estero	33%	65%	Pagare all'estero	36%	7%
Casello autostradale	78%	33%	Casello autostradale	62%	61%	Casello autostradale	55%	34%	Casello autostradale	39%	50%
Analisi cliniche	36%	26%	Analisi cliniche	51%	46%	Analisi cliniche	48%	38%	Analisi cliniche	34%	88%
Bollette	36%	28%	Bollette	46%	41%	Bollette	41%	38%	Bollette	38%	38%
Bonifici	26%	8%	Bonifici	16%	23%	Bonifici	16%	19%	Bonifici	8%	17%
Versare contante	10%	-	Versare contante	17%	-	Versare contante	14%	-	Versare contante	5%	-
Acquisti su Internet	20%	59%	Acquisti su Internet	10%	77%	Acquisti su Internet	11%	65%	Acquisti su Internet	16%	5%
Taxi	17%	31%	Taxi	20%	42%	Taxi	6%	9%	Taxi	14%	19%

L'informazione sui costi delle carte di pagamento è limitata per tutte le classi d'età; gli unici valori al di sopra del 50% sono riscontrabili relativamente alla commissione carburante e al canone annuo della carta di credito per la classe dei giovanissimi e per il canone annuo di bancomat e carta per la classe ultrasessantenne.

Conosce i costi delle sue carte di pagamento?											
Fino a 30 anni			Da 31 a 45			Da 46 a 60			Oltre 60 anni		
Voce di costo	B	C	Voce di costo	B	C	Voce di costo	B	C	Voce di costo	B	C
Canone annuo	24%	63%	Canone annuo	32%	43%	Canone annuo	29%	35%	Canone annuo	60%	56%
Commissione di prelievo in Italia	36%	18%	Commissione di prelievo in Italia	23%	7%	Commissione di prelievo in Italia	17%	6%	Commissione di prelievo in Italia	20%	1%
Commissione di prelievo all'estero	12%	13%	Commissione di prelievo all'estero	7%	7%	Commissione di prelievo all'estero	10%	2%	Commissione di prelievo all'estero	4%	8%
Rimissione carta	4%	8%	Rimissione carta	2%	7%	Rimissione carta	5%	1%	Rimissione carta	4%	8%
Estratto conto	-	28%	Estratto conto	-	17%	Estratto conto	-	10%	Estratto conto	-	9%
Commissione carburante	-	57%	Commissione carburante	-	38%	Commissione carburante	-	39%	Commissione carburante	-	35%
Interessi (revolving)	-	100%	Interessi (revolving)	-	8%	Interessi (revolving)	-	10%	Interessi (revolving)	-	25%

#### 4. Le operazioni che si effettuano con le carte di pagamento

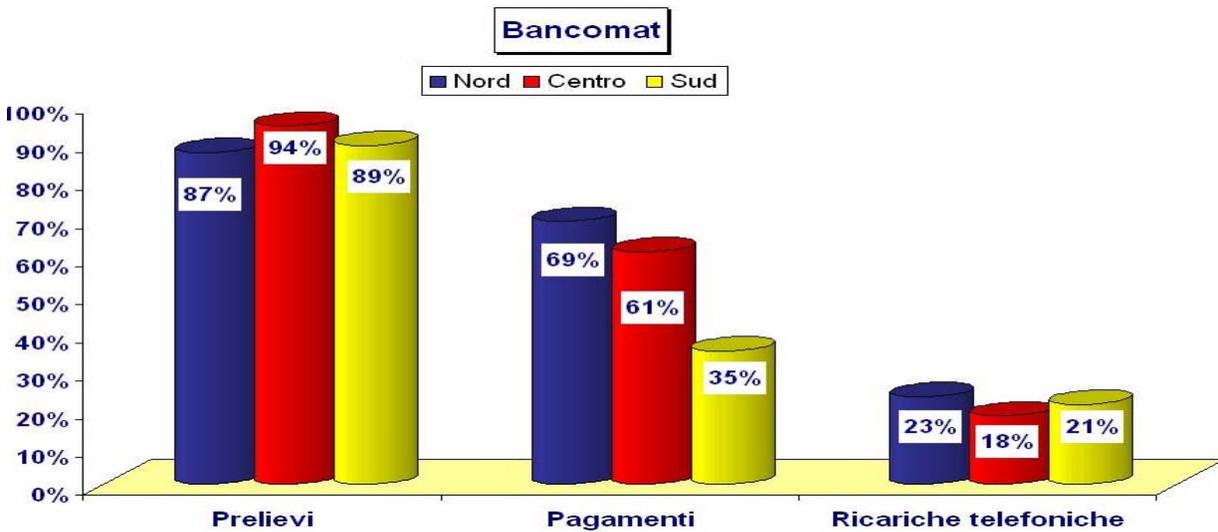


L'uso delle carte di pagamento è limitato a pochissime operazioni. Come descritto dalla tabella sottostante generalmente il bancomat viene utilizzato per effettuare prelievo di contante, la carta di credito per pagare gli acquisti effettuati e la carta prepagata per acquistare su Internet.

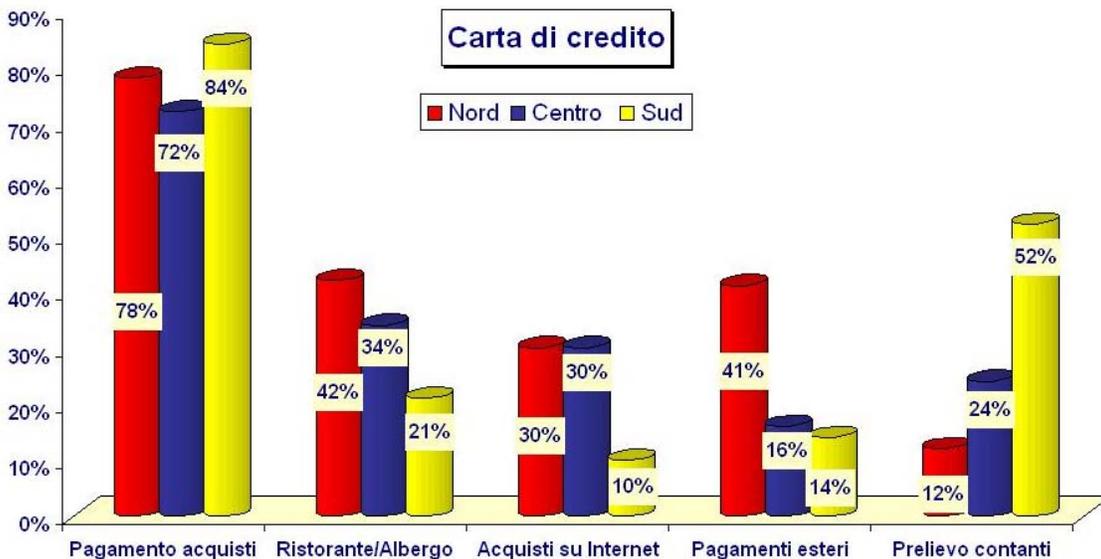
Per quali operazioni utilizza le carte di pagamento?					
Bancomat		Carta di credito		Carta prepagata	
Prelevare contante	90%	Prelevare contante	22%	Acquisti su Internet	83%
Pagare acquisti	54%	Pagare acquisti	77%	Acquisti nei negozi	37%
Ricariche telefoniche	20%	Ricariche telefoniche	14%	Viaggi all'estero	29%
Ristorante/albergo	17%	Ristorante/albergo	36%	Viaggi in Italia	18%
Carburante	13%	Carburante	17%	Prelevare contante	15%
Prelevare all'estero	11%	Prelevare all'estero	13%	Altro (ricariche telefoniche, biglietti treno...)	3%
Casello autostradale	9%	Casello autostradale	10%		
Pagare all'estero	8%	Pagare all'estero	32%		
Bollette	7%	Bollette	6%		
Analisi cliniche	6.5%	Analisi cliniche	12%		
Acquisti su Internet	1%	Acquisti su Internet	27%		

Prelievo di denaro contante, pagamento degli acquisti e le ricariche telefoniche (in misura molto minore) sono le operazioni maggiormente eseguite da coloro che possiedono una carta bancomat in tutte le aree

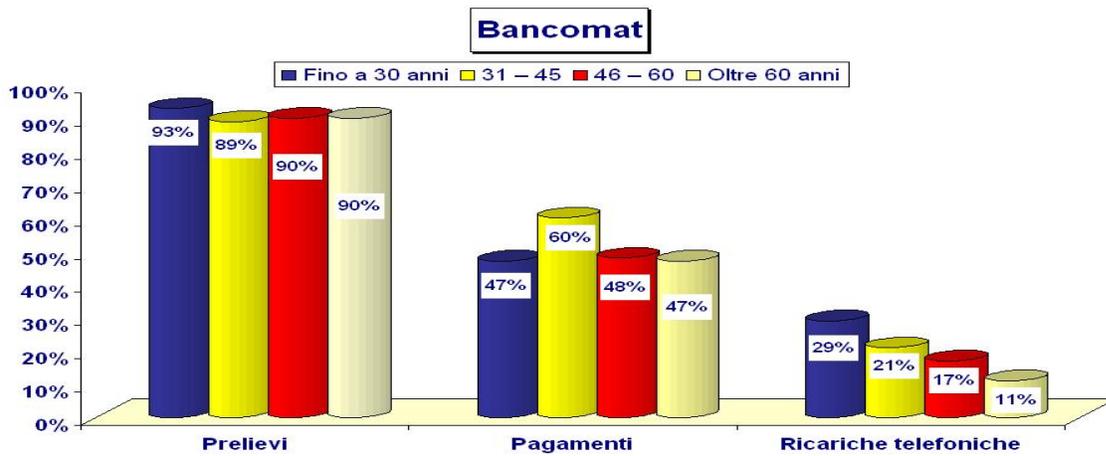
del Paese. Ma se la percentuale è simile nel caso del prelievo di contante si differenzia notevolmente a seconda che ci si trovi al Centro-Nord o al Sud dal lato dei pagamenti degli acquisti.



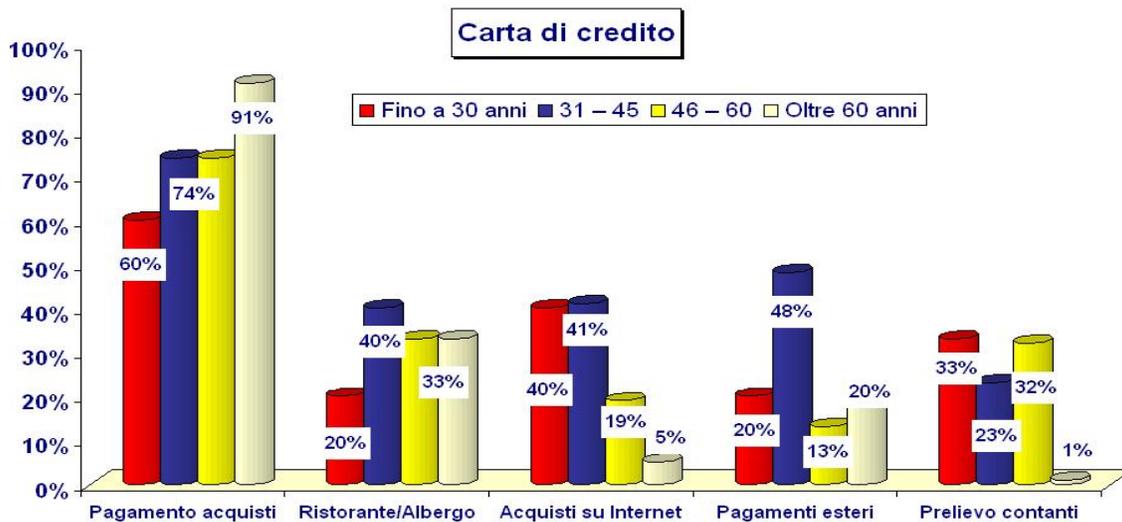
Le operazioni maggiormente eseguite con la carta di credito sono: i pagamenti degli acquisti in Italia, il pagamento di ristoranti/alberghi, acquisti su Internet, i pagamenti durante viaggi all'estero ed il prelievo di contante in Italia. Le percentuali relative a tali operazioni, comunque, si differenziano a seconda della zona territoriale di riferimento.



Al variare dell'età non variano in modo significativo le abitudini d'uso della carta bancomat, anche se è possibile riscontrare una percentuale più elevata della voce pagamenti relativa alla classe 31-45 anni ed il diminuire della percentuale relativa alle ricariche telefoniche all'aumentare dell'età.



Meno omogenea è invece la situazione relativa alle carte di credito. Infatti, sebbene i pagamenti degli acquisti rappresentino l'operazione più diffusa in tutti i casi (con percentuale crescente all'aumentare dell'età), solo per la classe 31-45 anni si arriva al 48% per i pagamenti all'estero e al 40% per i conti di ristoranti e alberghi. Inoltre, solo nel caso delle prime due classi d'età si arriva ad una percentuale del 40% circa per gli acquisti su Internet.

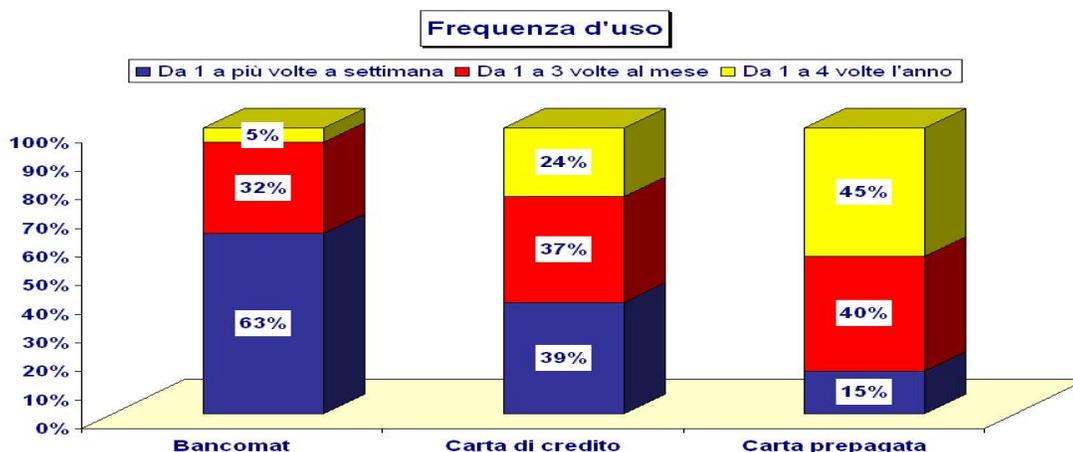


## 5. La frequenza con cui si usano le carte di pagamento

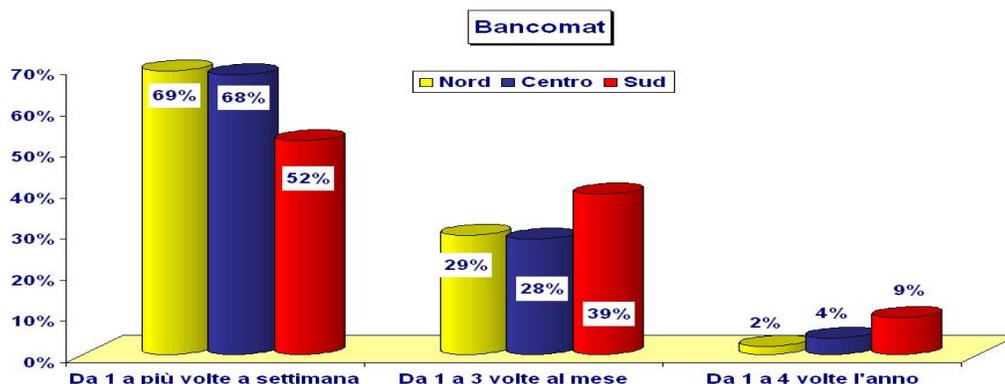
Il 63% dei possessori di bancomat lo utilizza frequentemente durante la settimana o anche tutti i giorni; il 32% lo utilizza fino a 3 volte al mese ed il restante 5% solo poche volte l'anno.

Nel caso della carta di credito, chi la possiede la utilizza nel 39% dei casi più volte a settimana o anche tutti i giorni; nel 37% fino a 2/3 volte al mese e nel restante 24% dei casi solo poche volte durante l'anno.

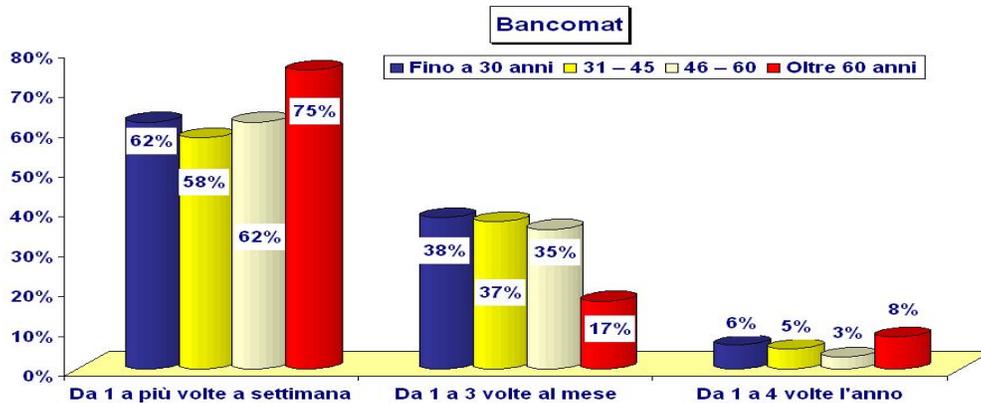
La carta di credito prepagata viene utilizzata nel 45% dei casi solo poche volte l'anno.



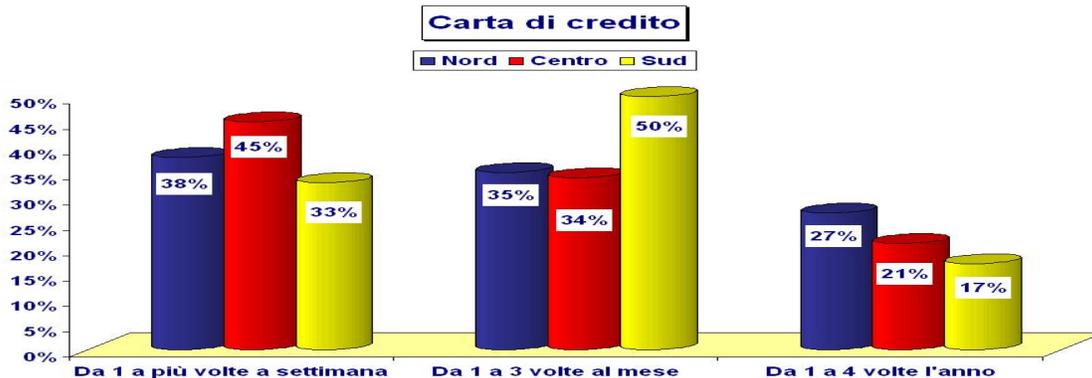
Nelle aree centro-settentrionali circa il 70% circa dei detentori di bancomat lo utilizza più volte a settimana o anche tutti i giorni. La percentuale si riduce al 52% nelle aree meridionali del Paese.



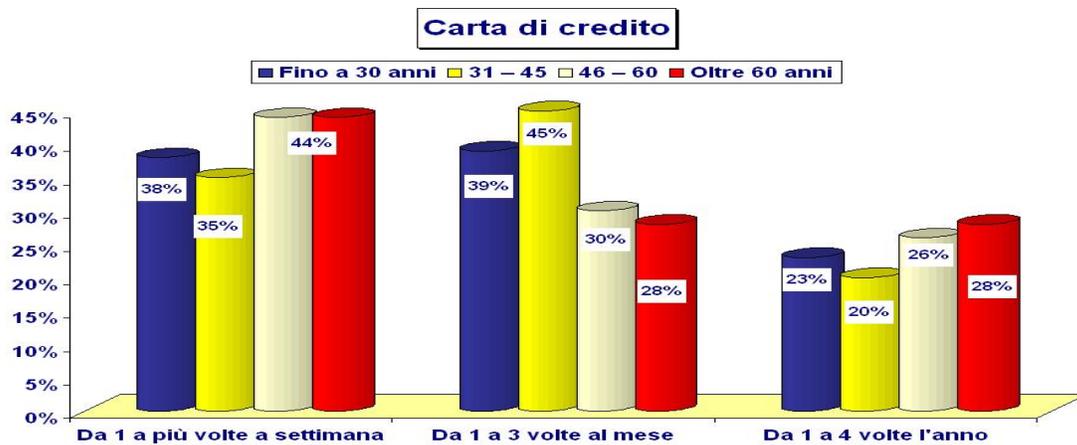
Dal grafico sottostante si nota una situazione piuttosto omogenea tra le varie classi d'età eccetto che per l'ultima.



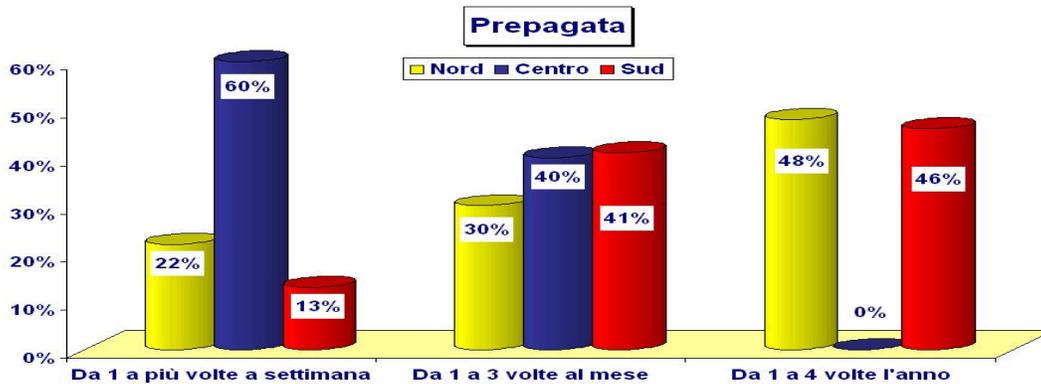
Per quanto riguarda la carta di credito, al Nord e al Centro la percentuale più elevata è relativa all'uso più frequente, mentre al Sud il 50% dichiara di utilizzarla poche volte al mese.



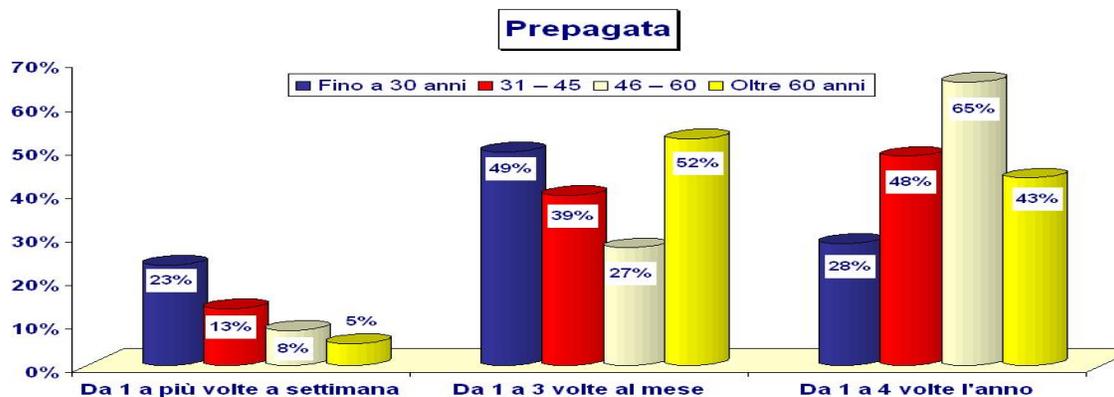
Sono le persone con età più elevata ad utilizzarle con maggior frequenza.



La carta prepagata è quella usata con minore frequenza su tutto il territorio.



Complessivamente sono i giovanissimi ad utilizzarla con più frequenza.



Chi adopera le carte di pagamento con una frequenza inferiore a 2/3 volte al mese lo fa principalmente perché le usa lo per prelevare, nel caso del bancomat, e perché preferisce pagare con bancomat, nel caso di carta di credito e prepagata.

Se utilizza la carta meno di 2/3 volte al mese, perché?					
Bancomat		Carta di credito		Carta prepagata	
Mi serve solo per prelevare	43%	Preferisco pagare con bancomat	43%	Preferisco pagare con bancomat	43%
Non è sicura	37%	Non mi serve usarla di più	38%	Preferisco pagare in contanti	28%
Non mi serve usarla di più	28%	Non è sicura	21%	Non sempre si può pagare con carta	20%
Preferisco pagare in contanti	23%	Utilizzarla costa	20%	Non mi serve usarla di più	11%
Preferisco pagare con carta di credito	11%	Preferisco pagare in contanti	15%	Utilizzarla costa	11%
Utilizzarla costa	9%	Si perde il controllo della spesa	13%	Esercente preferisce contanti	11%
Si perde il controllo della spesa	9%	Esercente preferisce contanti	8%	Esercente preferisce bancomat	7%
Non è sempre possibile pagare con essa	6%	Non è sempre possibile pagare con essa	6%	Si perde il controllo della spesa	7%
Esercente preferisce contanti	3%	Esercente preferisce bancomat	3%		
A volte non ricordo il Pin	3%				

Le tabelle che seguono mostrano le principali motivazioni legate al basso utilizzo delle carte nelle diverse zone territoriali (N = Nord; C = Centro; S = Sud) e per le varie classi d'età (I = fino a 30 anni; II = da 31 a 45 anni; III = da 46 a 60 anni; IV = oltre 60 anni).

Se utilizza la carta meno di 2/3 volte al mese, perché?									
Risposte	Bancomat			Carta di credito			Prepagata		
	N	C	S	N	C	S	N	C	S
Mi serve solo per prelevare	50%	33%	47%	-	-	-	-	-	-
Non è sicura	50%	50%	25%	19%	27%	10%	-	-	-
Non mi serve usarla di più	50%	25%	22%	41%	27%	55%	13%	11%	11%
Preferisco pagare in contanti	50%	25%	12%	19%	9%	15%	12%	25%	44%
Preferisco pagare con carta di credito/bancomat	33%	-	9%	44%	45%	30%	38%	38%	33%

Utilizzarla costa	33%	8%	2%	16%	23%	30%	-	13%	17%
Si perde il controllo della spesa	33%	-	6%	9%	14%	35%	-	-	17%
Non è sempre possibile pagare con essa	-	-	12%	6%	4%	10%	25%	38%	6%
Esercente preferisce contanti/bancomat	-	8%	2%	6%	23%	-	12%	12%	28%
A volte non ricordo il Pin	-	8%	2%	-	-	-	-	-	-

Se utilizza la carta meno di 2/3 volte al mese, perché?												
Risposte	Bancomat				Carta di credito				Prepagata			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Mi serve solo per prelevare	67%	48%	42%	9%	-	-	-	-	-	-	-	-
Non è sicura	-	23%	48%	54%	-	18%	30%	23%	-	-	-	-
Non mi serve usarla di più	33%	34%	18%	18%	71%	59%	8%	25%	15%	8%	9%	20%
Preferisco pagare in contanti	33%	26%	18%	9%	-	3%	27%	27%	54%	22%	19%	-
Preferisco pagare con carta di credito/bancomat	-	12%	9%	14%	57%	58%	27%	34%	10%	45%	36%	67%
Utilizzarla costa	-	5%	18%	14%	-	26%	22%	16%	35%	8%	-	-
Si perde il controllo della spesa	-	5%	18%	14%	-	17%	11%	16%	38%	-	-	-
Non è sempre possibile pagare con essa	-	9%	6%	-	-	2%	11%	9%	10%	18%	19%	33%
Esercente preferisce contanti/bancomat	-	3%	6%	-	7%	12%	-	12%	38%	14%	-	44%
A volte non ricordo il Pin	-	6%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

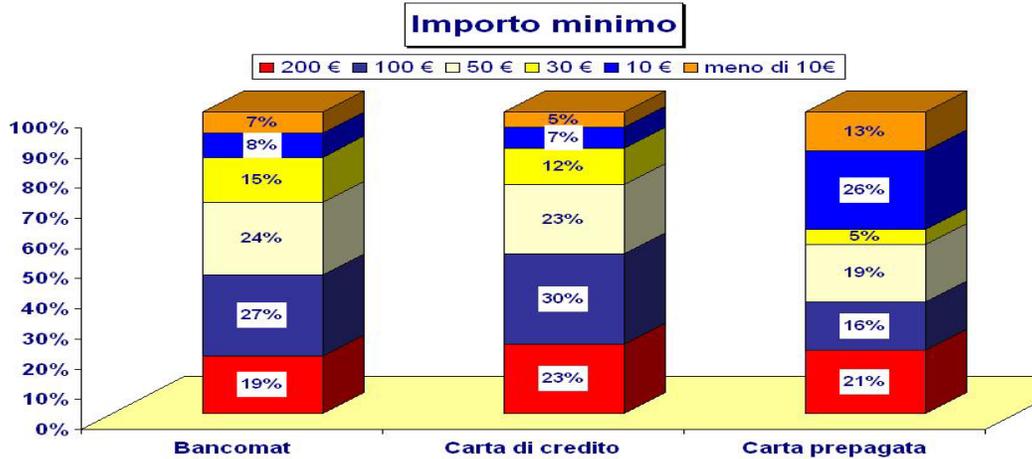
## 6. L'importo monetario minimo di utilizzo

Quando si è in fase di acquisto qual è la somma minima che induce l'acquirente ad utilizzare una carta di pagamento piuttosto che il denaro contante?

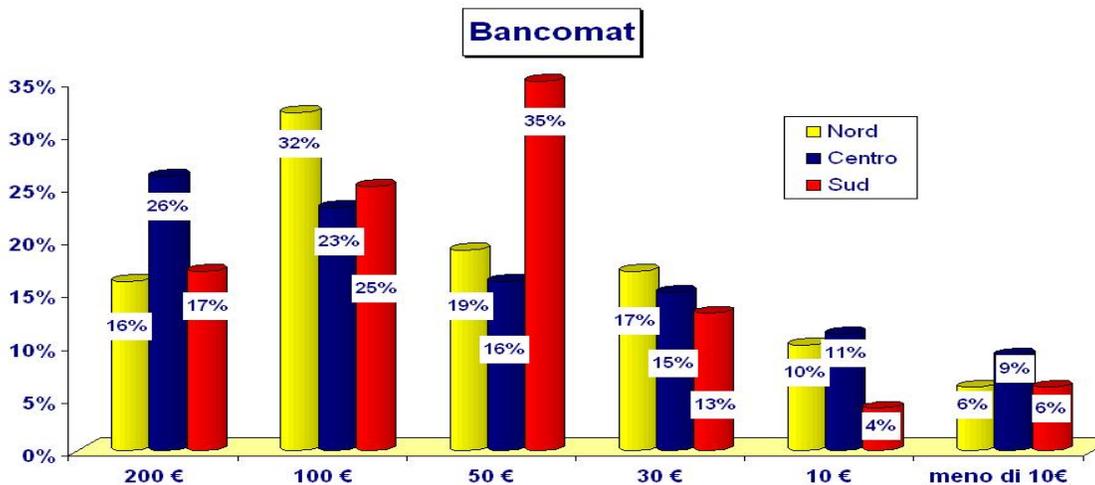
Dall'analisi dei nostri dati si evince che in media tale somma è rappresentata da circa 70 € nel caso della carta prepagata, circa 80 € nel caso del bancomat e oltre 90 € nel caso della carta di credito.

Dal grafico sottostante è possibile notare che per bancomat e carta di credito le percentuali più elevate si riscontrano in relazione agli importi di 50 e 100€, nel caso della carta prepagata in assoluto la percentuale più elevata (26%) riguarda gli importi a partire da 10 €.

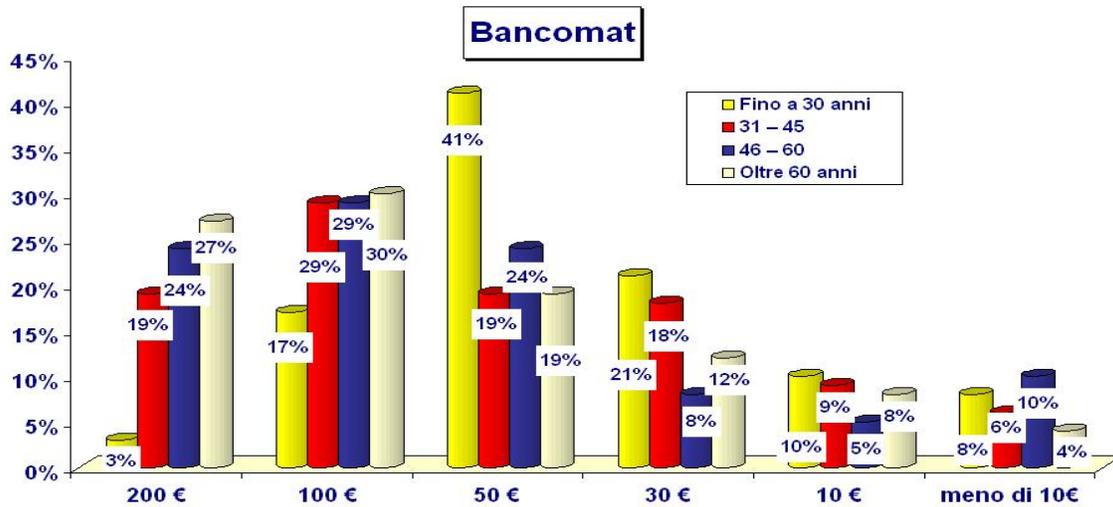




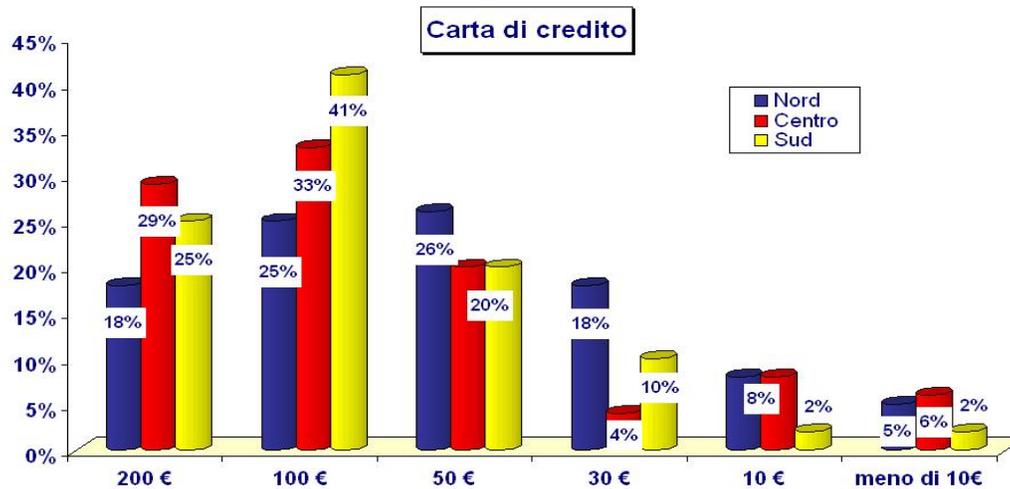
Nelle aree meridionali il 77% dei possessori di bancomat non lo utilizza per spese inferiori a 50€, la percentuale scende in media al 66% per le aree centro-settentrionali.



Dal punto di vista anagrafico l'importo minimo di spesa che induce a preferire il pagamento tramite bancomat cresce al crescere dell'età. Infatti, tale importo è rappresentato in media da 50 € per i giovanissimi, 80€ per la classe 31-45, 90€ per la classe 46-60 e 100€ per gli ultrasessantenni.

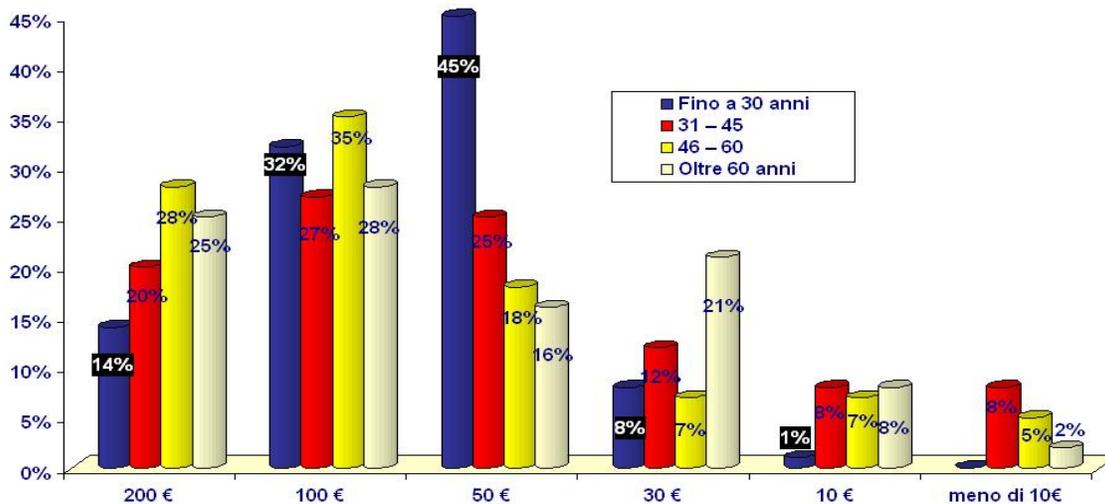


La carta di credito viene preferita, in media, come strumento di pagamento per una spesa minima di 80€ al Nord e di circa 105€ al Centro e al Sud: in queste ultime due aree solo il 18 ed il 14% dei possessori è disposto ad utilizzare la carta di credito per spese inferiori a 50€ contro il 31% del nord.



L'importo minimo richiesto per pagare con carta di credito per gli utenti fino a 45 anni è in media di 85 €, importo che supera i 100€ per gli utenti con età superiore.

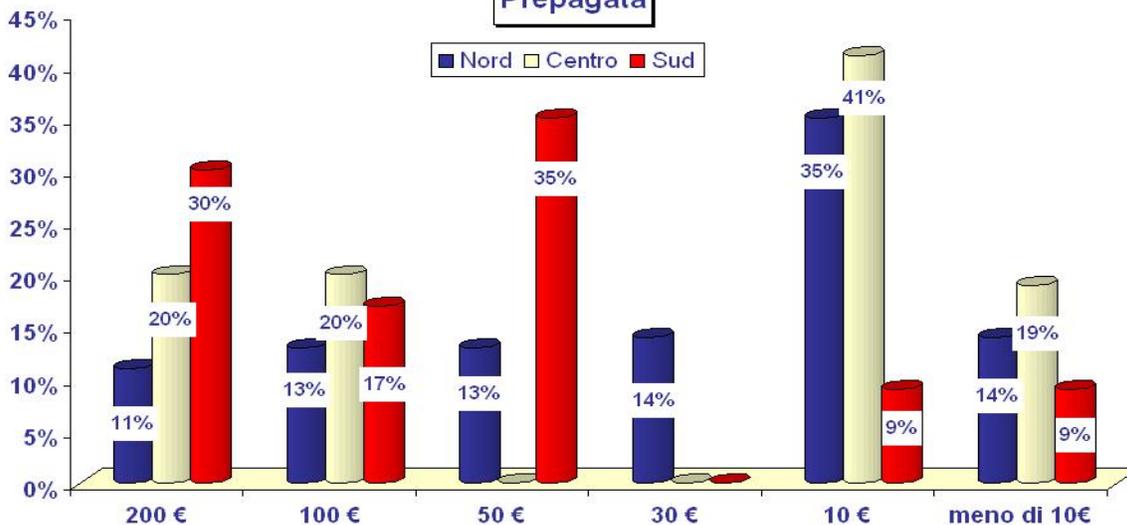
**Carta di credito**



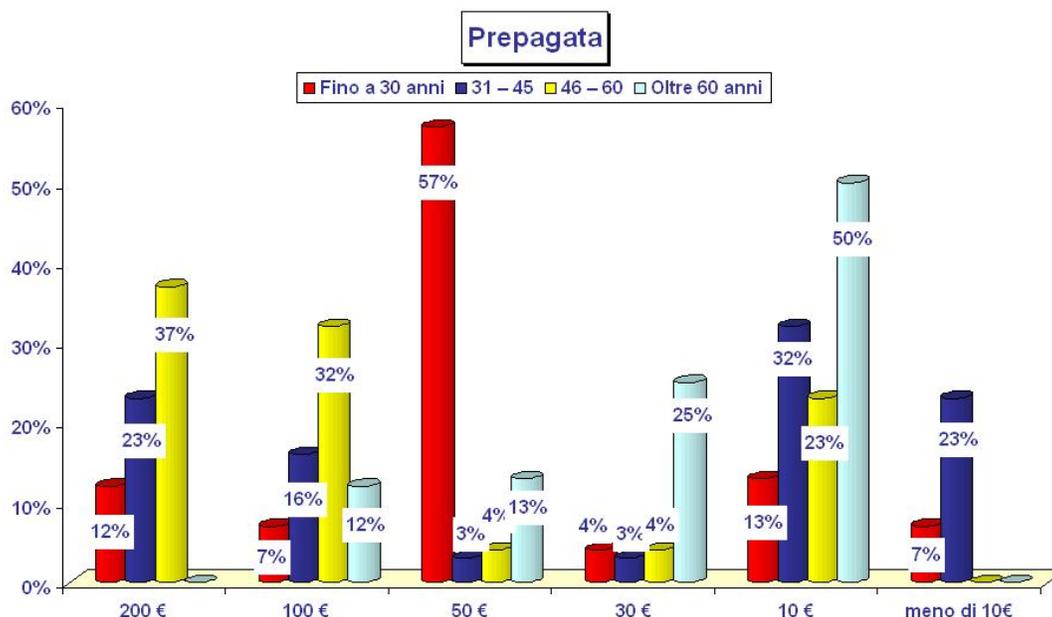
Relativamente all'utilizzo della carta prepagata, la spesa minima richiesta è in media di 50€ a Nord, 65€ al Centro e circa 100€ al Sud.

Le aree centro-settentrionali esprimono le percentuali più elevate in corrispondenza dei 10 €, mentre al Sud le percentuali più elevate riguardano i 50 e i 200€.

**Prepagata**



Sono gli ultrasessantenni ad utilizzare la prepagata con maggiore disinvoltura, infatti dal grafico sottostante si nota che il 50% di essi la adopera per spese di 10€, segue la classe dei giovanissimi il cui 57% indica come soglia di partenza una spesa di 50€. Le classi intermedie sono quelle più restie ad utilizzare tale strumento di pagamento.



## 7. I vantaggi percepiti nell'uso delle carte di pagamento

I possessori delle carte di pagamento individuano come uno dei principali vantaggi legati al loro uso la possibilità di portare poco contante con sé (quindi maggiore sicurezza) e la semplificazione delle operazioni di pagamento. Nel caso specifico del bancomat è inoltre molto gradita la possibilità di poter prelevare contante presso gli sportelli Atm 7 giorni su 7 e 24 ore al giorno. Relativamente alla carta di credito è ritenuto vantaggioso l'addebito successivo rispetto al momento in cui si sostiene la spesa. Infine, la carta prepagata si contraddistingue positivamente per la maggiore sicurezza con cui si effettuano gli acquisti su Internet.

Quali sono i principali vantaggi delle carte di pagamento?			
Vantaggi	Bancomat	Carta di credito	Carta prepagata
La sicurezza, in quanto consente di portare poco contante	76%	78%	53%
Semplifica operazioni pagamento	48%	50%	28%
Poter pagare e prelevare 24 ore al giorno, 7 giorni su 7	47%	0%	0%
Il miglior controllo della spesa	25%	16%	21%
Il contributo alla lotta all'evasione del fisco	10%	13%	10%
La facilità degli acquisti su Internet	0%	30%	56%
Evitare code in banca/posta	32%	0%	0%
Non comporta spese per pagare	18%	0%	0%
Prelevare a costo zero presso Atm propria banca/posta	32%	-	0%
Costa meno della carta di credito	5%	-	0%
L'addebito successivo	-	46%	-



Non dover ricordare il codice Pin	-	23%	-
Il frazionamento del pagamento	-	14%	-
Maggiore sicurezza rispetto a bancomat e carta di credito	-	-	47%

Di seguito si illustra la dinamica che emerge a livello geografico ed anagrafico.

Se utilizza la carta meno di 2/3 volte al mese, perché?									
Risposte	Bancomat			Carta di credito			Prepagata		
	N	C	S	N	C	S	N	C	S
La sicurezza, in quanto consente di portare poco contante	75%	80%	74%	76%	85%	69%	50%	56%	55%
Semplifica operazioni pagamento	54%	45%	44%	55%	47%	43%	29%	24%	30%
Poter pagare e prelevare 24 ore al giorno, 7 giorni su 7	45%	48%	48%	-	-	-	-	-	-
Il miglior controllo della spesa	23%	25%	27%	16%	13%	22%	18%	8%	30%
Il contributo alla lotta all'evasione del fisco	7%	9%	14%	15%	8%	8%	14%	0%	12%
La facilità degli acquisti su Internet	-	-	-	29%	23%	22%	54%	44%	64%
Evitare code in banca/posta	27%	29%	40%	-	-	-	-	-	-
Non comporta spese per pagare	24%	17%	12%	-	-	-	-	-	-
Prelevare a costo zero presso Atm propria banca/posta	32%	33%	31%	-	-	-	-	-	-
Costa meno della carta di credito	-	-	-	-	-	-	-	-	-
L'addebito successivo	-	-	-	60%	32%	31%	-	-	-
Non dover ricordare il codice Pin	-	-	-	17%	23%	18%	-	-	-
Il frazionamento del pagamento	-	-	-	14%	11%	22%	-	-	-
Maggiore sicurezza rispetto a bancomat e carta di credito	-	-	-	-	-	-	54%	40%	42%

Se utilizza la carta meno di 2/3 volte al mese, perché?												
Risposte	Bancomat				Carta di credito				Prepagata			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
La sicurezza, in quanto consente di portare poco contante	70%	72%	80%	86%	70%	72%	87%	84%	47%	36%	14%	67%
Semplifica operazioni pagamento	38%	48%	40%	69%	55%	45%	47%	63%	25%	62%	39%	14%
Poter pagare e prelevare 24 ore al giorno, 7 giorni su 7	65%	57%	38%	21%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Il miglior controllo della spesa	32%	28%	19%	22%	15%	36%	24%	14%	31%	10%	13%	23%
Il contributo alla lotta all'evasione del fisco	9%	11%	12%	5%	16%	9%	17%	13%	7%	59%	32%	14%
La facilità degli acquisti su Internet	0%	0%	0%	0%	44%	22%	9%	20%	68%	56%	51%	10%
Evitare code in banca/posta	44%	35%	28%	21%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Non comporta spese per pagare	18%	19%	14%	22%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prelevare a costo zero presso Atm propria banca/posta	48%	28%	27%	41%	-	-	-	-	-	-	-	-
Costa meno della carta di credito	0%	3%	7%	10%	-	-	-	-	-	-	-	-
L'addebito successivo	-	-	-	-	30%	56%	37%	47%	-	-	-	-
Non dover ricordare il codice Pin	-	-	-	-	19%	22%	12%	27%	-	-	-	-
Il frazionamento del pagamento	-	-	-	-	14%	20%	28%	3%	-	-	-	-
Maggiore sicurezza rispetto a bancomat e carta di credito	-	-	-	-	-	-	-	-	37%	16%	14%	33%

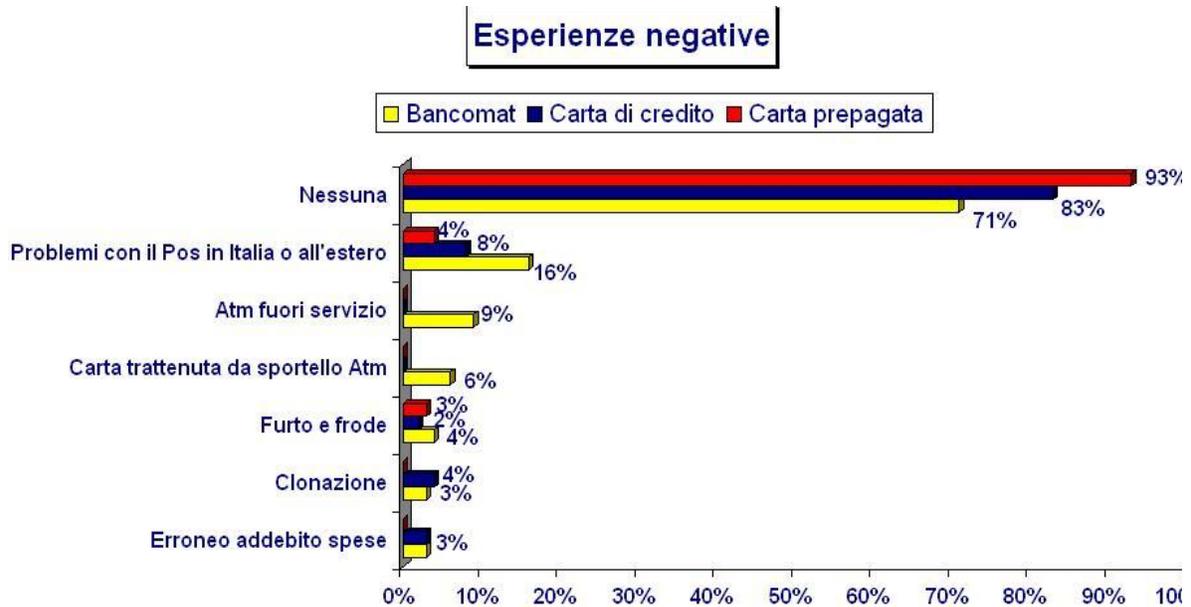
## 8. Le esperienze negative legate all'uso delle carte di pagamento

Alcuni episodi negativi legati al possesso e all'uso delle carte di pagamento hanno interessato il 29% dei possessori di bancomat, il 17% dei possessori di carta di credito ed il 7% dei possessori di carta prepagata. I disagi lamentati riguardano principalmente:



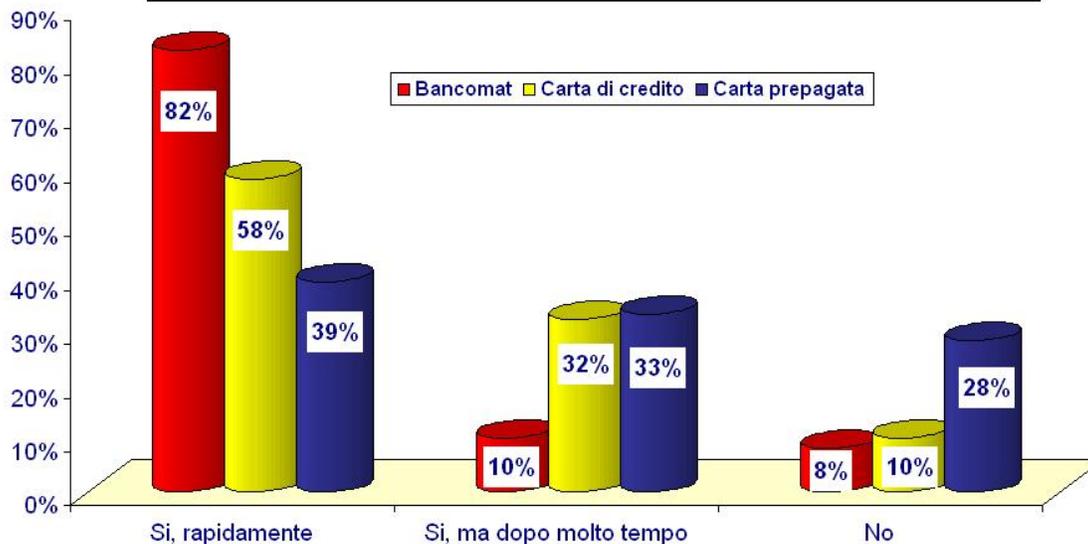
- ✓ il cattivo funzionamento dei Pos in Italia e all'estero (16% bancomat; 8% carta di credito e 4% prepagata);
- ✓ gli sportelli Atm del proprio istituto di credito spesso fuori servizio soprattutto durante il fine settimana e i giorni festivi (9% bancomat)
- ✓ l'errata digitazione del codice Pin per tre volte consecutive e quindi carta trattenuta dallo sportello automatico (6% bancomat);

- ✓ il furto e l'uso fraudolento della carta (4% bancomat, 2% carta di credito e 3% prepagata);
- ✓ la clonazione (3% bancomat, 4% carta di credito);
- ✓ l'addebito erroneo di spese non sostenute (3% bancomat, 3% carta di credito).



Alla domanda: "Il suo Istituto di credito si è attivato per la risoluzione del problema?" la risposta è stata positiva nell'82% dei casi relativi al bancomat, nel 58% di quelli inerenti la carta di credito e nel 39% per quelli che riguardano la carta prepagata.

### Sostegno dell'Istituto di credito nella risoluzione dei problemi



## CONCLUSIONI E PROPOSTE

Alla luce di quanto emerso, Cittadinanzattiva formula cinque proposte per rafforzare la diffusione della moneta elettronica nel nostro Paese. Si tratta di cinque piste di lavoro prioritario che chiamano in causa non solo l'indispensabile ruolo delle Associazioni di tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori e degli Operatori economici del settore ma anche il prossimo Parlamento e il nuovo Governo, perché è convinzione del Movimento che problematiche come quelle oggetto di questa indagine richiedono l'esercizio di responsabilità anche da parte delle Istituzioni pubbliche.

1. Reintrodurre nelle scuole italiane di ogni ordine e grado l'insegnamento obbligatorio dell'educazione civica e prevedere, al suo interno, l'istituzione di corsi di informazione e di educazione finanziaria di base per ragazzi, giovani, adulti e anziani.
2. L'istituzione di un Tavolo di lavoro congiunto tra Associazioni dei consumatori, Operatori economici del settore e Governo, per esaminare i possibili interventi volti a ridurre i costi diretti e/o indiretti dei servizi (es. canoni annui, commissioni per i prelievi, commissione anticipo contante con carta di credito, ecc.) e facilitare conseguenti accordi volontari tra le parti.
3. Diffondere la metodologia dell'analisi e della revisione civica dei contratti bancari e dei documenti di comunicazione periodica, inerenti la moneta elettronica, con conseguente miglioramento della trasparenza e soprattutto della comprensibilità dal punto di vista dei cittadini consumatori.
4. Avviare attività di monitoraggio periodico sull'accessibilità e sulla qualità degli sportelli Atm degli istituti di credito e dei Pos in Italia, coinvolgendo le stesse Associazioni dei consumatori.



5. Promuovere campagne informative di base sui temi della sicurezza, coinvolgendo gli sportelli bancari, i punti vendita commerciali, gli sportelli della pubblica amministrazione e i servizi d'informazione e di assistenza delle associazioni dei consumatori e degli utenti e l'Autorità di vigilanza sulla privacy.

## APPENDICE - I FOCUS GROUP

Gli argomenti toccati nel corso dei focus group fanno riferimento, in particolare, ai quattro temi citati in precedenza:

- ✓ il livello di conoscenza delle carte di pagamento;
- ✓ le abitudini di uso;
- ✓ la percezione dei costi;
- ✓ la percezione dei rischi legati al possesso e all'uso delle carte di pagamento.

### I partecipanti

Prima di procedere con l'esposizione dei punti salienti che emergono in relazione alle singole tematiche, è opportuno descrivere brevemente le persone che hanno preso parte ai focus.

Come già anticipato complessivamente hanno partecipato 64 persone provenienti dalle città di: Campobasso, San Severo (FG), Milano, Torino, Roma, Rovigo, Venezia, Treviso, Padova e Verona.

DESCRIZIONE DEI PARTECIPANTI			
<b>Sesso</b>		<b>Titolo di studio</b>	
Maschile	62%	Laurea	52%
Femminile	38%	Diploma	36%
<b>Stato civile</b>		Licenza Media	12%
Coniugato	64%	<b>Professione</b>	



Non coniugato	36%	Libero professionista	23%
<b>Età</b>		Pensionato/a	16%
19-30	16%	Impiegato/a	14%
31-40	23%	Casalinga	11%
41-50	14%	Studente	11%
51-60	25%	Consulente	11%
Oltre 60	22%	Medico	5%
		Altro	9%

L'8% di essi non è titolare di conto corrente; è il caso di giovani che ancora studiano e quindi non ne hanno bisogno o di giovani che non avendo un reddito fisso hanno incontrato difficoltà ad ottenere l'apertura di un conto e quindi hanno optato per altre soluzioni (es. libretto di deposito). Essi risiedono interamente nelle città di Campobasso e San Severo.

## Diffusione delle carte

L'83% dei partecipanti possiede la carta bancomat, il 59% detiene una carta di credito e soltanto il 28% ha una carta di credito prepagata.

Nella tabella che segue viene riportata la situazione relativa al possesso delle singole carte, città per città.

Città	Bancomat		Carta di credito		Carta prepagata	
	Si	No	Si	No	Si	No
<b>Campobasso</b>	80%	20%	50%	50%	50%	50%
<b>S. Severo</b>	50%	50%	36%	64%	0%	100%
<b>Milano</b>	100%	0%	100%	0%	20%	80%
<b>Torino</b>	100%	0%	60%	40%	40%	60%
<b>Roma</b>	80%	0%	40%	60%	30%	70%
<b>Veneto</b>	100%	0%	80%	20%	40%	60%
<b>Totale</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>	<b>59%</b>	<b>41%</b>	<b>28%</b>	<b>72%</b>

Il dato complessivo sul possesso delle carte che viene fuori dai focus group concorda con quanto emerge dall'analisi dei questionari, dai quali si evince che il 78% del campione possiede un bancomat, il 52% una carta di credito ed il restante 19% una carta prepagata.

Chi non possiede la carta prepagata è perché non la conosce (28%), oppure utilizza la carta di credito tradizionale (26%) o non effettua acquisti su Internet (24%). Altre motivazioni sono legate alla preferenza per il contante (13%), alla sicurezza, ai costi e al controllo della spesa. Le motivazioni legate alla scarsa conoscenza dello strumento e all'assenza di acquisti on line interessano principalmente la città di San Severo, mentre a Milano e nel Veneto si preferisce l'uso della carta di credito tradizionale.



Chi non possiede il bancomat o la carta di credito, invece, nel 27% dei casi sostiene di non averne bisogno (soprattutto a San Severo), nel 19% dei casi di preferire la carta prepagata (soprattutto a Campobasso), nel 15% perché costa troppo (soprattutto a San severo), nel 12% preferisce il contante ed un ulteriore 12% per questioni di sicurezza. Altre motivazioni meno ricorrenti sono la paura di perdere il controllo della spesa, la mancata concessione da parte dell'istituto bancario e disservizi subiti in passato.

## Livello di informazione

L'informazione sulla moneta elettronica risulta essere non sempre completa o adeguata. E' stato rilevato che il 20% dei partecipanti non conosce (o non conosce bene) la carta di credito prepagata; il 35% dei possessori di carta di credito non conosce la differenza tra carta tradizionale e carta revolving, mentre il 36% di chi conosce tale differenza si è informato autonomamente o è stato informato da amici e conoscenti. Non è inoltre nota l'intera gamma delle operazioni che è possibile effettuare con le carte di pagamento e quali sono i principali accorgimenti da osservare per un loro utilizzo sicuro.

Città	% di persone non informate sulle carte prepagate	% di persone non informate sulle carte revolving
Campobasso	10%	20%
S. Severo	43%	50%
Milano	20%	20%
Torino	20%	67%
Roma	10%	0%
Veneto	10%	37%
Totale	20%	35%

Sempre in riferimento al tema dell'informazione o ancora meglio della trasparenza sono state espresse le seguenti critiche che si traducono in altrettante necessità:

- ✓ le informazioni fornite dagli istituti bancari sono nella maggior parte dei casi sommarie e approssimative, di conseguenza si richiede una maggiore completezza dell'informazione al momento delle stipule del contratto.
- ✓ le condizioni contrattuali sono scritte con caratteri molto piccoli e in un linguaggio molto tecnico, poco accessibile al consumatore medio o comunque ai non addetti. La stessa osservazione vale per l'estratto conto.
- ✓ Rispetto al prelievo presso lo sportello bancomat, si lamenta il fatto che lo scontrino segnali esclusivamente il residuo prelevabile rispetto al massimale mensile e non la disponibilità residua sul proprio conto corrente.

## In che modo vengono utilizzate le carte di pagamento

Sintetizzando quanto emerso nel corso dei focus group sembra evidente che l'operazione per la quale si utilizza maggiormente il bancomat è il prelievo di denaro contante presso gli sportelli automatici ed in seconda istanza il pagamento degli acquisti effettuati.



Per quanto riguarda la carta di credito, invece, si preferisce il suo impiego nel corso di viaggi in Italia e all'estero ed, anche in questo caso, segue il pagamento degli acquisti effettuati presso gli esercizi commerciali.

La carta di credito prepagata viene identificata quasi esclusivamente come strumento più sicuro per gli acquisti su Internet.

Nelle tabelle seguenti sono riportate le indicazioni estrapolate dalle risposte fornite dai partecipanti ai focus group, relativamente alle loro preferenze d'uso di bancomat e carta di credito.

BANCOMAT		CARTA DI CREDITO	
Tipologia di operazione	Percentuale di risposte	Tipologia di operazione	Percentuale di risposte
Prelievo contanti	37%	Viaggi	27%
Pagamento acquisti	25%	Pagamento acquisti	20%
Viaggi	17%	Ristorante	15%
Ricariche telefoniche	6%	Qualsiasi tipologia di acquisto	10%
Bollette	5%	Carburante	7%
Qualsiasi tipologia di acquisto	5%	Acquisti su Internet	6%
Casello autostradale	3%	Bollette	4%
Bonifici	2%	Casello autostradale	4%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	Prelievo contanti	4%
		Analisi cliniche	3%
		<b>Totale</b>	<b>100%</b>

Illustriamo di seguito le principali preferenze di utilizzo espresse nel corso di ciascun focus.

	Campobasso	S. Severo	Milano	Roma	Torino	Rovigo
<b>Bancomat</b>	Acquisti	Prelievo	Prelievo	Prelievo	Prelievo	Prelievo
	Prelievo	Viaggi	Acquisti	Acquisti	Acquisti	Viaggi
	Viaggi	-	Viaggi	-	-	Acquisti
<b>Carta di credito</b>	Acquisti	Viaggi	Viaggi	Viaggi	Viaggi	Viaggi
	Viaggi	Acquisti	Acquisti	Acquisti	Acquisti	Ristorante
	-	Ristorante	Ristorante	-	Ristorante	Acquisti

In merito alle operazioni eseguibili tramite carta di pagamento, alcuni partecipanti, prevalentemente del Sud, lamentano che ancora oggi molti esercizi commerciali non consentono il pagamento tramite

carta o bancomat ma esclusivamente tramite contanti. Al di là delle differenze territoriali è invece ampiamente diffusa l'opinione che:

- spesso è difficile trovare taxi che consentono il pagamento tramite carta;
- in alcuni casi gli stessi esercenti scoraggiano il pagamento con carta o bancomat o non lo accettano durante determinati periodi (es. saldi);
- spesso gli esercenti non accettano determinate tipologie di carte;
- sarebbe comodo poter utilizzare le carte anche per gli acquisti effettuati nei mercati.



Complessivamente abbiamo osservato che il 71% dei possessori di bancomat usa tale strumento di pagamento con una frequenza che va da 1 volta a settimana a tutti i giorni o quasi; circa il 25% si attesta su una frequenza media di 2/3 volte al mese ed infine un ulteriore 4% lo usa soltanto pochissime volte l'anno. Per quanto riguarda la carta di credito, invece, il 47% dei possessori ne fa uso con una certa frequenza; il 21% la usa 2/3 volte al mese ed il restante 32% solo poche volte l'anno.

Anche relativamente alla frequenza con cui si utilizzano in genere le carte di pagamento, le tendenze che emergono dai focus group sono in linea con i dati derivanti dai questionari.

La situazione specifica riscontrata nelle singole città è di seguito rappresentata.

Città	Frequenza uso Bancomat							Totale
	Tutti i giorni o quasi	2/3 volte a settimana	1 volta a settimana	2/3 volte al mese	1 volta al mese	3/4 volte l'anno	1 volta l'anno	
Campobasso	25%	25%	37%	13%	0%	0%	0%	100%
S. Severo	0%	0%	29%	43%	0%	14%	14%	100%
Milano	12%	44%	22%	22%	0%	0%	0%	100%
Roma	43%	14%	14%	29%	0%	0%	0%	100%
Rovigo	10%	70%	10%	10%	0%	0%	0%	100%
Torino	20%	20%	30%	30%	0%	0%	0%	100%
Media	18%	29%	24%	25%	0%	2%	2%	100%

Città	Frequenza uso Carta di credito							Totale
	Tutti i giorni o quasi	2/3 volte a settimana	1 volta a settimana	2/3 volte al mese	1 volta al mese	3/4 volte l'anno	1 volta l'anno	
Campobasso	0%	40%	20%	0%	20%	20%	0%	100%
S. Severo	0%	0%	0%	20%	20%	60%	0%	100%
Milano	20%	30%	0%	20%	20%	10%	0%	100%
Roma	25%	25%	25%	25%	0%	0%	0%	100%
Rovigo	13%	25%	37%	13%	0%	12%	0%	100%
Torino	0%	0%	17%	50%	17%	0%	16%	100%
Media	10%	20%	17%	21%	13%	16%	3%	100%

Complessivamente le motivazioni legate al modesto utilizzo del bancomat fanno riferimento alla paura di perdere il controllo della spesa e alla preferenza per il denaro contante. Nel caso della carta di credito, chi dichiara di utilizzarla con bassa frequenza sostiene di non necessitare di un impiego più diffuso e, anche in questo caso, di perdere il controllo della spesa.

Città	Bancomat, si usa poco perché.....						Preferisce Carta di credito	Totale
	Si preferisce il contante	Esercente preferisce contante	Si perde controllo spesa	Non è sicuro	Usarlo costa	Non serve usarlo di più		
Campobasso	50%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
S. Severo	0%	0%	60%	20%	20%	0%	0%	100%
Milano	0%	0%	0%	0%	0%	50%	50%	100%



Roma	0%	0%	67%	0%	33%	0%	0%	100%
Rovigo	67%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	100%
Torino	50%	25%	25%	0%	0%	0%	0%	100%
Media	28%	12%	32%	3%	9%	8%	8%	100%

Città	Carta di credito, si usa poco perché.....							Totale
	Si preferisce il contante	Esercente preferisce contante	Si perde controllo spesa	Non è sicuro	Usarlo costa	Non serve usarlo di più	Non sempre si può	
Campobasso	0%	17%	17%	0%	32%	17%	17%	100%
S. Severo	13%	0%	25%	12%	25%	0%	25%	100%
Milano	20%	0%	0%	0%	0%	80%	0%	100%
Roma	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Rovigo	0%	0%	25%	0%	0%	50%	25%	100%
Torino	11%	11%	22%	11%	11%	12%	22%	100%
Media	7%	5%	32%	4%	11%	26%	15%	100%

Generalmente la spesa minima che induce il pagamento tramite Bancomat o Carta di credito è in media superiore a 50 €, con differenze da una città all'altra.

Città	Si usa il Bancomat per una spesa minima di.....					Totale
	Meno di 10€	10€	30€	50€	100€	
Campobasso	0%	12.5%	62.5%	25%	0%	100%
S. Severo	0%	0%	0%	43%	57%	100%
Milano	0%	22%	22%	22%	34%	100%
Roma	28%	29%	14%	0%	29%	100%
Rovigo	10%	0%	20%	20%	50%	100%
Torino	10%	20%	30%	20%	20%	100%
Media	8%	14%	25%	22%	31%	100%

Città	Si usa la Carta di credito per una spesa minima di.....					Totale
	Meno di 10€	10€	30€	50€	100€	
Campobasso	0%	20%	60%	20%	0%	100%
S. Severo	0%	0%	0%	0%	100%	100%
Milano	10%	20%	20%	20%	30%	100%
Roma	0%	25%	25%	25%	25%	100%
Rovigo	12.5%	0%	25%	50%	12.5%	100%
Torino	0%	0%	33%	17%	50%	100%
Media	4%	11%	27%	22%	36%	100%



Il principale vantaggio collegato all'uso di bancomat e carta di credito è la sicurezza derivante dalla possibilità di portare poco denaro contante con sé. Nel caso del bancomat è inoltre molta apprezzata la semplicità delle operazioni di pagamento e nel caso della carta di credito l'addebito differito della spesa effettuata.

Città	Vantaggi del Bancomat						Totale
	Poco contante a seguito	Più economico della carta	Migliora controllo evasione fiscale	Semplifica le operazioni di pagamento	Migliora il controllo della spesa	Consente di prelevare contante in qualsiasi momento	
Campobasso	42%	11%	5%	26%	16%	0%	100%
S. Severo	56%	11%	11%	22%	0%	0%	100%
Milano	41%	23%	0%	29%	6%	0%	100%
Roma	60%	0%	10%	0%	20%	10%	100%
Rovigo	47%	18%	0%	29%	6%	0%	100%
Torino	42%	11%	5%	26%	16%	0%	100%
Media	48%	12%	5%	22%	11%	2%	100%

Città	Vantaggi della Carta di credito							Totale
	Poco contante a seguito	Addebito differito	Migliora controllo evasione fiscale	Semplifica le operazioni di pagamento	Migliora il controllo della spesa	Acquisti su Internet	Non bisogna ricordare il PIN	
Campobasso	33%	22%	11%	11%	11%	11%	0%	100%
S. Severo	62.5%	25%	0%	0%	0%	0%	12.5%	100%
Milano	26%	21%	0%	26%	11%	11%	5%	100%
Roma	23%	44%	11%	11%	0%	11%	0%	100%
Rovigo	44%	17%	0%	22%	17%	0%	0%	100%
Torino	27%	33%	0%	20%	0%	13%	7%	100%
Media	36%	27%	4%	14%	7%	8%	4%	100%

## Costi della moneta elettronica

Il tema dei costi è molto dibattuto ma in realtà solo pochissimi conoscono nel dettaglio i costi che effettivamente sostengono per il possesso e l'uso delle carte di pagamento.

Si è consapevoli del fatto che i costi differiscono molto da un utente all'altro, poiché dipendono dal tipo di contratto stipulato con la banca, dalle condizioni poste dal singolo istituto bancario e dalle capacità



di contrattazione dell'utente. Si afferma che la moneta elettronica è utile e si utilizzerà sempre di più, ed è quindi necessaria una maggiore trasparenza e confrontabilità tra le offerte proposte dalle diverse banche.

La maggior parte dei partecipanti condivide l'opinione che gli elevati costi (in termini di canone annuo, commissioni per prelevare agli sportelli diversi da quelli della propria banca, la commissione per anticipo di contante nel caso della carta) sono ingiustificati visto che:

- con l'automatizzazione delle procedure i costi dovrebbero abbassarsi, e ciò non è avvenuto.
- le banche traggono un beneficio economico nel far utilizzare moneta elettronica ai propri clienti, primo fra tutti la diminuzione del personale. Quindi, non si capisce perché i costi ricadono solo sull'utente finale.

Riguardo quest'ultimo punto, riportiamo alcune affermazioni registrate nel corso degli incontri: "...pensa se tutti, come un tempo, si presentassero allo sportello per fare le operazioni...le banche andrebbero in tilt e sarebbero costrette ad assumere del personale." E ancora: "E' tutta un'anomalia: licenziano e noi paghiamo di più; automatizzano e aumentano i costi."

Tra i costi che il cittadino deve sopportare c'è ne uno che tutti dichiarano ingiustificabile: il costo per l'emissione della carta o bancomat, da sostenere anche in caso di smarrimento e smagnetizzazione.

## **La sicurezza della moneta elettronica**

In linea generale, gli intervistati preferiscono il bancomat alla carta di credito, in quanto il primo presenta due livelli di sicurezza maggiori in caso di furto: il codice PIN e un tetto massimo di spesa molto inferiore rispetto a quello previsto per la carta di credito. Nonostante l'esistenza di assicurazioni che risarciscono, quasi sempre, in caso di clonazione o altro, rimane comunque un disagio che si vuole evitare.

La sicurezza è un tema molto delicato e pieno di sfaccettature. Ma da parte di tutti i cittadini che hanno partecipato ai focus group si richiede maggiore sicurezza nelle transazioni. Utilizzare la moneta elettronica su internet riscuote ancora molto scetticismo, ma è una paura legata alla poca familiarità con lo strumento piuttosto che a reali condizioni di pericolo. Infatti, le clonazioni delle carte si verificano più spesso nei supermercati o presso gli sportelli bancomat manomessi piuttosto che su internet.

Il servizio di sms alert per chi né è a conoscenza è considerato uno strumento di garanzia, ma non si capisce perché non possa essere utilizzato anche per i prelievi con il bancomat.

Molti denunciano che il numero verde per bloccare il bancomat dall'estero non funziona. Altri richiedono la possibilità di avere per la carta di credito, come per il bancomat, un numero unico per il blocco.

Il tema della sicurezza è molto legato a quello dell'informazione. Infatti, pochi conoscono le avvertenze necessarie per eseguire transazioni in sicurezza. In questo caso una maggiore informazione ridurrebbe la sensazione di insicurezza.

Un'altra accezione del termine sicurezza è quello legato alla privacy.

I cittadini sono consapevoli che in molte occasioni le informazioni che vengono raccolte attraverso l'utilizzo delle carte di pagamento sono adoperate per operazioni di marketing; per esempio, con le carte fedeltà concesse dai supermercati si raccolgono informazioni su quali prodotti vengono acquistati più di frequente. Questa violazione della privacy viene declinata anche come ingiustificato pagamento del servizio da parte del cittadino, che paga per essere "spiato".

Altri hanno raccontato di episodi nei quali dopo aver fatto acquisti su internet si sono visti recapitare pubblicità inerente quegli acquisti, senza aver rilasciato alcuna autorizzazione. Le persone hanno la sensazione di essere tracciati, e che la loro privacy venga violata da strumenti come la moneta elettronica.



Specifiche esperienze negative legate alle carte di pagamento vengono lamentate dal 16% dei possessori di carta di credito e dal 31% dei possessori di bancomat. Nel caso del bancomat ci si riferisce nella maggior parte dei casi ad episodi di clonazione e ad episodi di furto ed uso fraudolento della carta. Per la carta di credito si tratta invece in maggioranza di addebiti erronei.

Città	Carta trattenuta da ATM	Bancomat – cattive esperienze				Totale
		Furto e frode	Addebito erroneo	Clonazione	Smagnetizzazione	
Campobasso	20%	40%	20%	20%	0%	100%
S. Severo	50%	0%	50%	0%	0%	100%
Milano	0%	0%	0%	100%	0%	100%
Roma	0%	50%	0%	0%	50%	100%
Torino	0%	33%	0%	67%	0%	100%
Media	14%	25%	14%	37%	10%	100%

Città	Carta trattenuta da ATM	Carta di credito – cattive esperienze			Totale
		Furto e frode	Addebito erroneo	Clonazione	
Campobasso	50%	50%	0%	0%	100%
Roma	0%	0%	100%	0%	100%
Rovigo	0%	0%	100%	0%	100%
Torino	0%	0%	0%	100%	100%
Media	12.5%	12.5%	50%	25%	100%