

Rapporto di U.Di.Con. Emilia Romagna sulle modalità di pagamento preferite dai cittadini

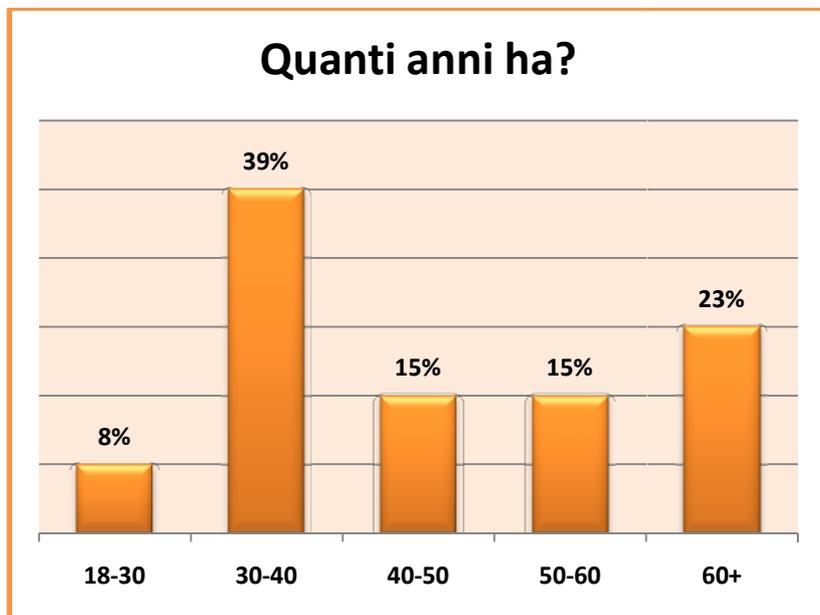
Nell'ambito del programma regionale "Progetto ConsumER net – associazioni in rete per la tutela dei consumatori" per l'anno 2021 con il contributo ex legge regionale 4 del 2017, l'associazione U.Di.Con. Emilia Romagna si è impegnata in una serie di questionari rivolti ai cittadini consumatori su varie tematiche.

In questo questionario abbiamo chiesto ai cittadini delle nove province della regione la loro opinione sui vari metodi di pagamento, quali preferiscono e generalmente dove li utilizzano.



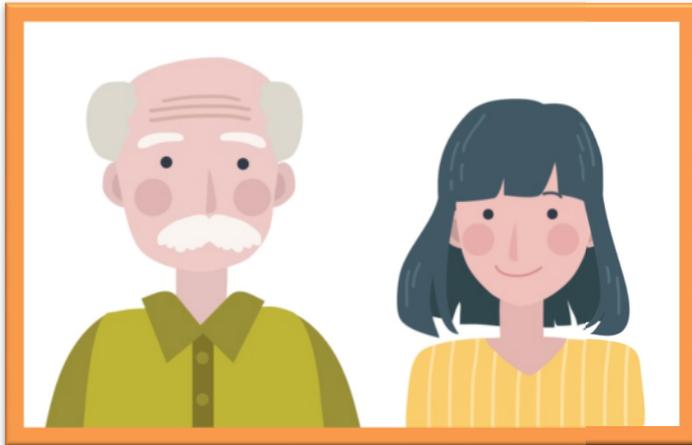
"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.r. 4 del 2017".

Alla prima domanda è stata chiesta l'età della persona, questo per inquadrare meglio le varie problematiche e preferenze a seconda della percezione e dell'età anagrafica.



Come possiamo vedere, la domanda è stata fatta a un largo spettro di età, dove non ci sono particolari squilibri o preferenze, se non per la fascia più anziana e quella più giovane della popolazione.

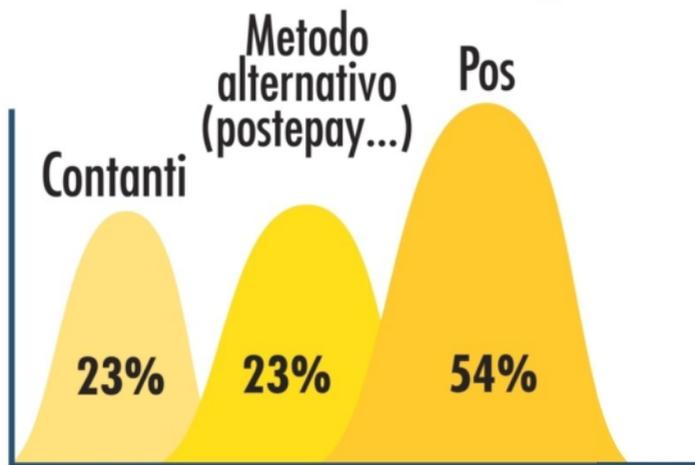
"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.r. 4 del 2017".



Una volta inquadrata la popolazione, la domanda successiva chiedeva nello specifico il tipo di pagamento. Diviso in tre macroaree: i **contanti**, il **P.o.s.** o un altro metodo alternativo (solitamente le **carte prepagate**, il **bancoposta** o altri metodi sulla falsariga del cashback, quindi **satispay** ecc.).

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.r. 4 del 2017".

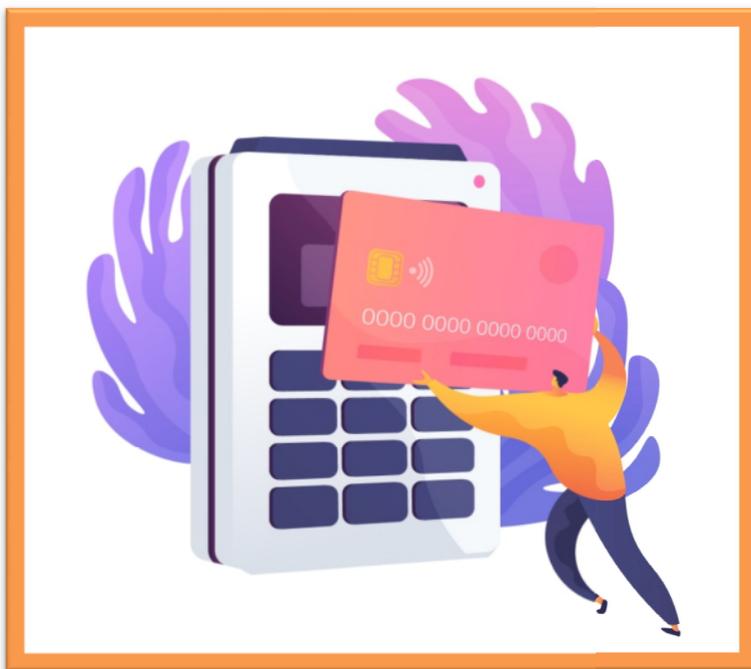
Solitamente come paga?



Complice probabilmente un **cambio anagrafico**, il grafico mostra come l'abitudine al pagamento con carta stia diventando sempre più utilizzato dalla maggior parte dei cittadini, specialmente dopo le recenti misure per favorire i pagamenti tracciabili con carta.

Tra le varie iniziative incluse nella **Legge di Bilancio 2020**, c'è da ricordare sicuramente quella del **Piano Cashless**, letteralmente "senza contanti". L'idea, infatti, è quella di rafforzare l'utilizzo dei pagamenti elettronici, sempre più sicuri e comodi sia per esercenti che per consumatori.

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.r. 4 del 2017".



Questa azione del governo è ovviamente rivolta ad ostacolare i pagamenti in nero, tramite contanti e non tracciabili, che rimane una forma di pagamento (spesso con conseguente evasione) purtroppo ancora molto in voga fra la popolazione.

Questione che ci porta alla prossima domanda, abbiamo infatti chiesto ai cittadini quanto secondo loro questo genere di misure sia efficace e utile, alla luce della loro esperienza.

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.r. 4 del 2017".

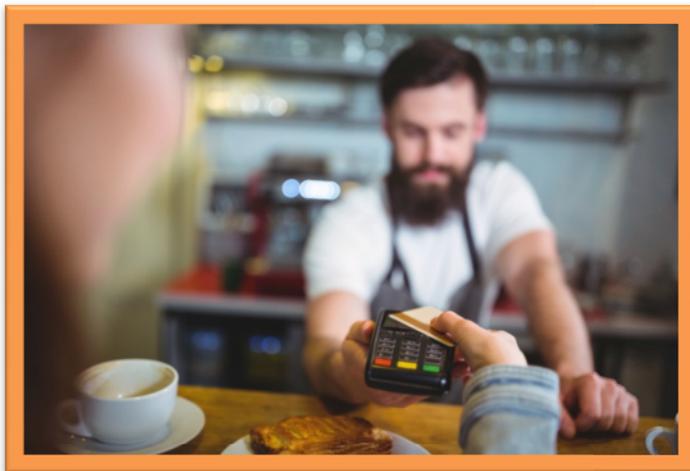
Come si può notare dal grafico qui sotto, non c'è una grande fiducia nelle limitazioni poste dal governo.

L'idea generale è che chi, alla fine, non vuole emettere fattura o scontrino, la passa comunque liscia. Un dato positivo però è sicuramente la percentuale di cittadini che vede di buon occhio questo tipo di misure che è in aumento rispetto agli anni passati.



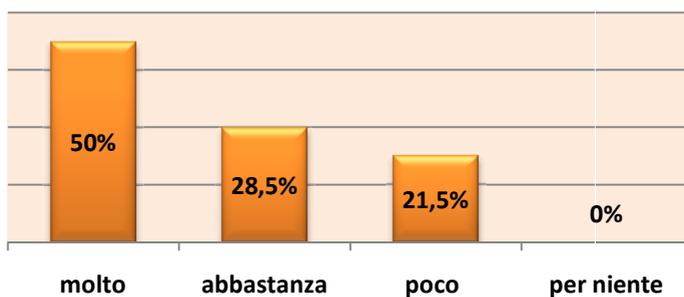
Sempre fra le iniziative del Piano Cashless del 2020 figura anche l'introduzione **dell'obbligo POS per esercenti e liberi professionisti**, i quali devono garantire ai propri clienti la possibilità di pagare con carta e dunque accedere a queste iniziative proposte dal Governo.

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.r. 4 del 2017".



Una misura della quale i consumatori sono a conoscenza, come si può vedere dal grafico.

È a conoscenza del diritto del cittadino di poter pagare con carta?



"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.r. 4 del 2017".

Purtroppo, pur sottolineando la bontà dell'iniziativa, va anche detto che ad oggi, nonostante esista una legge sull'obbligo POS per professionisti, **non esistono sanzioni riguardanti la legge sui POS.**

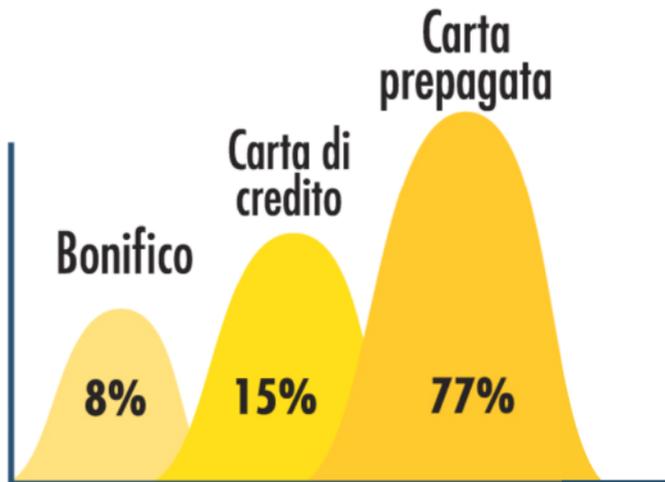


In pratica il commerciante non rischia di ricevere una multa in denaro, anche se la mancata adozione di questo servizio rappresenta uno svantaggio per i clienti che desiderano pagare con carta.

I **vantaggi dei pagamenti con carta** si riflettono però anche sugli esercenti che, oltre a condividere gli stessi benefici dei propri clienti, possono anch'essi avere dei benefici economici come il **credito d'Imposta**. Con un semplice **F24** è possibile richiedere uno **sconto del 30% delle proprie spese POS e detrarre i costi.**

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.r. 4 del 2017".

Nel caso di acquisti online, che tipo di pagamenti utilizza?



Questa domanda invece riguarda il metodo di pagamento per gli acquisti on-line. Come tutti hanno constatato, addetti ai lavori e non, se il trend degli acquisti online era già in forte crescita, con l'arrivo della pandemia è letteralmente esploso.

Sono tantissimi i cittadini che acquistano online ogni tipo di merce e questo li rende esposti ad ogni tipo di **truffa online**, che infatti sono aumentate di numero in maniera esponenziale.

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.r. 4 del 2017".

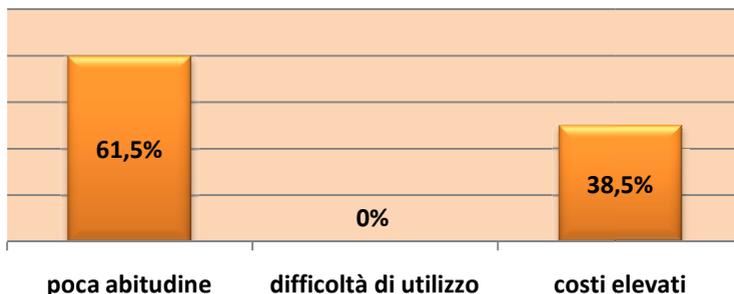
Uno dei **consigli** migliori per evitare di vedersi svuotato il conto corrente nel caso di truffe on-line è, come la maggior parte degli intervistati sa o ha imparato, **utilizzare una carta prepagata**, così da ridurre i rischi in caso di problemi.



Abbiamo poi chiesto a tutti gli utilizzatori quali fossero i problemi riscontrati più frequentemente nell'utilizzo delle carte di pagamento.

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.r. 4 del 2017".

Quali secondo lei sono i problemi maggiori nel pagare con le carte?



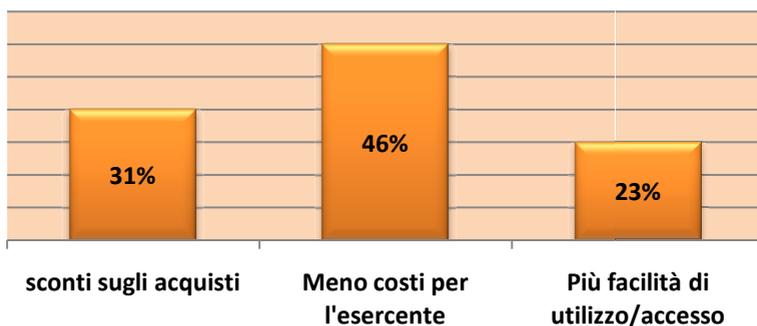
Se i benefici del pagamento con carta sono evidenti a tutti, così è però anche per le problematiche: nonostante tutto i costi di gestione del POS (e le relative problematiche, anch'esse innumerevoli e fastidiose) rimangono elevati per molti intervistati, mentre la stragrande maggioranza ha invece notato come l'utilizzo maggiore delle carte ancora non riesca del tutto ad abbattere **l'abitudine tutta italiana al contante**.



"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.r. 4 del 2017".

Proprio su questa linea arriva la domanda che abbiamo posto nel questionario: a fronte di una maggiore voglia del consumatore di pagare con la carta, cosa potrebbe fare lo Stato per **incentivare** maggiormente questo cambiamento?

Cosa ritiene che si possa fare per incentivare l'uso delle carte di pagamento?



Come si può vedere abbiamo indicato al massimo 3 opzioni al massimo e possiamo dividere le scelte in 3 aree con percentuali simili.

La maggior parte degli intervistati infatti è concorde nel dire che se il pagamento con la carta costasse meno per l'esercente sarebbero molti di più i locali o i professionisti ad accettare i pagamenti telematici, favorendo così sia una maggior diffusione che una maggiore abitudine.

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.r. 4 del 2017".

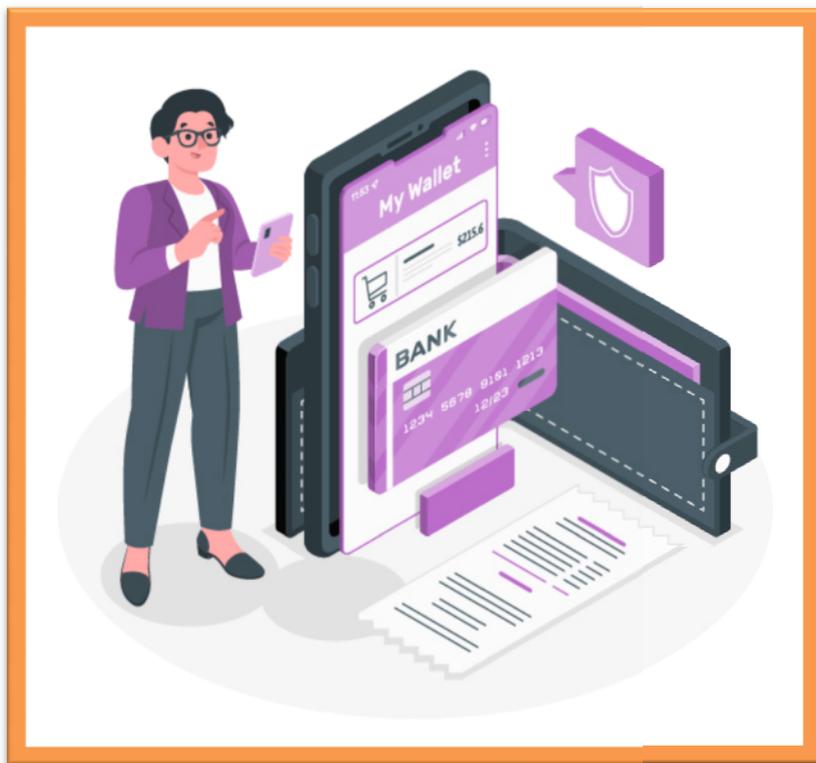
Anche il consumatore può essere convinto ad utilizzare maggiormente la carta (e quindi a tracciare il suo pagamento) se anche a lui torna qualcosa, come ad esempio uno sconto sul materiale che sta acquistando.



Infine si potrebbe sicuramente migliorare la copertura dei negozi che richiedono e tengono il POS se si semplificassero sia le procedure per ottenerlo, sia i tempi per installarlo.

Come ultima domanda abbiamo chiesto ogni quanto il consumatore controlla i propri pagamenti effettuati con la carta di credito.

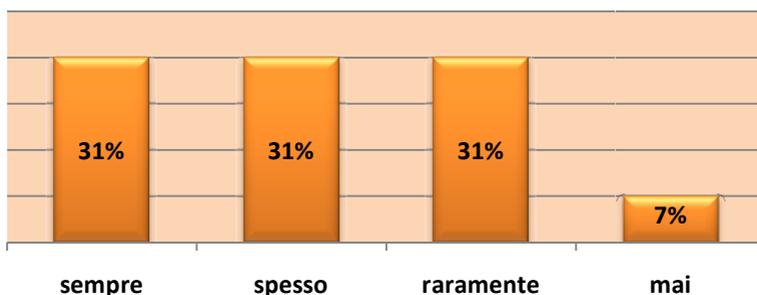
"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.r. 4 del 2017".



Questo perché molto spesso le **truffe on-line** o di **clonazione carte** **possono protrarsi nel tempo**, mentre un consumatore che controlla adeguatamente e con attenzione le proprie spese può agire nell'immediato nel caso qualcosa vada storto.

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.r. 4 del 2017".

Ogni quanto controlla i propri pagamenti effettuati con carta di credito?

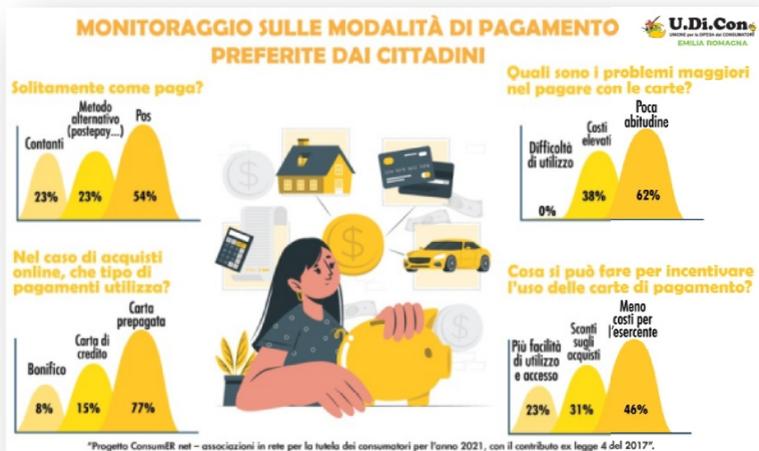


Un accurato controllo denota infatti un'attenzione particolare, sia in fase di programmazione delle spese, sia nella loro gestione.

Da questo punto di vista, aiutati anche dalla tecnologia, se da un lato sono tanti i cittadini che controllano le proprie spese sulla carta (o comunque ricevono notifiche e avvisi), dall'altro una larga percentuale non ha ancora questo tipo di attenzione che, lo sottolineiamo nuovamente, è bene mantenere.

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.r. 4 del 2017".

INFOGRAFICA DI SINTESI



"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.r. 4 del 2017".