



UNC
CONSUMATORI.IT

Retail e payment: i risultati della survey UNC

26 Novembre 2019

NEGOZI E STRUMENTI DI PAGAMENTO, OGGI E DOMANI



Postazioni per acquisto e pagamento in autonomia, senza l'intervento dell'addetto alle vendite (59% delle risposte), **vantaggi** dedicati al cliente fedele (45%), possibilità di **ordinare online** e ritirare in negozio (41%): queste le preferenze espresse dai consumatori rispetto agli attuali canali di vendita. Immaginando gli **strumenti di pagamento del futuro** conquistano invece il podio la gratuità del servizio (79% delle risposte), la trasparenza e la chiarezza e un servizio clienti affidabile ed efficiente (a pari merito con il 44% delle preferenze). E' quanto emerge dalla survey "**Negozi e strumenti di pagamento, oggi e domani**" lanciata dall'UNC sul sito www.consumatori.it e sui suoi canali *social* e realizzata con la collaborazione di Agos, una delle primarie società finanziarie italiane specializzate nel credito al consumo.

SCOPRI I RISULTATI COMPLETI DELLA SURVEY

Canali di vendita e strumenti di pagamento stanno attraversando un momento di importante **evoluzione**, basti pensare alla **moneta elettronica** o anche a modalità più evolute come, solo per citarne alcune, la criptovaluta di Facebook, l'Apple Pay e la possibilità di effettuare i pagamenti tramite whatsapp. Proprio questa evoluzione coinvolge

sempre più da vicino il consumatore che, come evidenziano i dati emersi dalla *survey*, vuole sentirsi sempre più autonomo nelle proprie **scelte di acquisto**, anche al fine di risparmiare tempo, ma non per questo rinuncia ai vantaggi di essere un cliente 'fedele' o a un **servizio clienti** che risponda adeguatamente ai suoi bisogni.

Entrando nel vivo dello studio, la metà dei consumatori dichiara di utilizzare i contanti per pagare quotidianamente, mentre 48 persone su 100 preferiscono carte di credito e bancomat. Proseguendo nell'analisi dei dati, alla domanda "Da cosa dipende la tua **scelta di pagamento?**", al primo posto troviamo l'importo della spesa (59% delle preferenze), seguito dalla **sicurezza dello strumento** (42%), mentre la medaglia di bronzo, con quasi il 40% delle preferenze, va alla tipologia di acquisto che si intende fare.

In merito poi ai servizi della carta ritenuti più vantaggiosi, le notifiche relative alle spese effettuate e l'**assenza di canone per l'utilizzo della carta** sono gli aspetti più apprezzati, rispettivamente con il 66% e il 64% delle preferenze. Un dato quest'ultimo che evidenzia come **risparmio e sicurezza** siano sempre prioritari per i consumatori.

SCOPRI I RISULTATI COMPLETI DELLA SURVEY

Proprio di *retail e payment* si parlerà in occasione della tredicesima edizione del Premio Vincenzo Dona, in programma a Roma il prossimo venerdì 29 novembre.

SCARICA IL PROGRAMMA

Autore: Sonia Galardo

Data: 27 novembre 2019