Comunicato stampa

Ricerca Visa: i pagamenti contactless possono semplificare l’accesso al trasporto pubblico e incentivarne l’uso

* *Pratico e sicuro, il contactless permette un accesso rapido e semplice ai servizi di mobilità urbana, rendendo uniforme l’esperienza di pagamento per il trasporto pubblico in tutto il mondo*
* *Quasi 1 intervistato su 3 dichiara di utilizzare già questa soluzione per accedere ai mezzi di trasporto pubblico e la grande propensione degli intervistati (7 su 10) per un’esperienza di pagamento il più semplice e fluida possibile grazie alla tecnologia prospetta un grande potenziale di crescita del servizio sui mezzi di trasporto pubblico*
* *Per il futuro: il pagamento contactless in mobilità potrà aprire la strada allo sviluppo di soluzioni di mobilità integrata (Mobility as a Service), come dichiara l’80% di chi già paga digitalmente i mezzi pubblici*

*Milano, 7 marzo 2024* – La ricerca Visa **"I pagamenti digitali in mobilità”[[1]](#footnote-1)** rivela che già uno su tre fra gli Italiani intervistati (28%) paga digitalmente i trasporti pubblici, utilizzando una carta fisica o virtualizzata (digital wallet).

Nel campione intervistato, i **vantaggi** riconosciuti da coloro che si affidano al pagamento contactless sono, in primis, la comodità dell’acquisto del biglietto senza contanti (46%), seguito dalla facilità d’uso (45%), dalla velocità del pagamento (41%) e dalla salvaguardia dell’ambiente (33%).

Facile, veloce e sicuro, il pagamento contactless è il modo più conveniente di pagare ed essere pagati, tanto che in Europa, 4 pagamenti Visa su 5 in negozio sono attualmente contactless. Semplificando l’accesso ai servizi di mobilità urbana, il contactless consente ai viaggiatori di utilizzare carta di credito, di debito, prepagata, portafoglio mobile o wearable per pagare una corsa in un istante.

Considerato che il 72% degli italiani intervistati si è detto aperto alle innovazioni tecnologiche che semplificano l'esperienza di pagamento nei trasporti, la percentuale di adozione è potenzialmente destinata a crescere, tenuto conto che solo il 20% ritiene che il contante rimarrà la forma di pagamento preferita. Tra i fattori principali che ne incrementeranno la diffusione rientrano la disponibilità di maggiori informazioni sulle modalità di funzionamento e sui costi del servizio.

**Dall’altro lato,** **i** **fattori** **che ne limitano maggiormente l’utilizzo** sono legati alla scarsa informazione: **7 italiani su 10 che attualmente non utilizzano il servizio vorrebbero conoscerne meglio i vari aspetti e i soggetti** che riconoscono come più autorevoli da cui ricevere questa tipologia di informazioni sono l’azienda di trasporto locale (54%) e il Comune (28%), tramite campagne di comunicazione sui mezzi di trasporto.

“*Il pagamento contactless sta diventando un processo universale che semplifica l'esperienza di trasporto pubblico in tutto il mondo*” - sottolinea **Stefano M. Stoppani, Country Manager di Visa in Italia**. “*Sarà possibile accedere alle varie aree urbane con la garanzia della miglior tariffa anche quando non si conosce il sistema o non si parla la lingua locale: il contactless offre essenzialmente la stessa esperienza d'uso, semplice, veloce, intelligente e sicura, ovunque si vada, creando un modo di spostarsi sulla rete di trasporto pubblica conveniente, facile e amico dell’ambiente*. *Ma perché il più ampio numero di utenti possa beneficiarne, bisogna collaborare a livello di ecosistema per colmare il gap di informazione e far conoscere a tutti questo servizio.”*

**Milano, Napoli e Torino le città in cui i mezzi pubblici sono utilizzati con maggiore frequenza**

Secondo lo studio Visa, la frequenza di utilizzo dei mezzi pubblici in Italia è piuttosto elevata. A guidare la classifica dei più assidui frequentatori sono gli abitanti di Milano, Torino e Napoli con rispettivamente il 58%, il 48% e il 47% degli intervistati che li utilizzano almeno 1 volta a settimana, con punte di 3-4 volte alla settimana o tutti i giorni. La metropolitana è il mezzo preferito per gli spostamenti nel capoluogo lombardo (secondo l’80% degli intervistati) e a Napoli (75%) e, in generale, in queste città, così come per Roma e Torino, si nota un utilizzo più diversificato dei mezzi, mentre a Bari (71%), nelle altre città del Nord (56%) e a Torino (71%) il mezzo più utilizzato è l’autobus, coerentemente con le effettive disponibilità sul territorio.

“*Il pagamento contactless elimina il problema delle code alle biglietterie o ai distributori automatici per acquistare o ricaricare i biglietti di viaggio* – continua **Stoppani** - *tutti vantaggi apprezzati non solo dai cittadini ma anche dai turisti, soprattutto se pensiamo a grandi eventi che si terranno nel nostro Paese quali il Giubileo o le Olimpiadi e Paralimpiadi invernali di Milano Cortina 2026 in cui la mobilità intelligente rappresenterà un fattore rilevante per l’accoglienza turistica”.*

**Aspettative degli utenti e leve per promuovere l’utilizzo della mobilità urbana**

Il servizio contactless è valutato positivamente dal 75% di coloro che ne fanno uso. Dallo studio emergono ulteriori aree di miglioramento suggerite dagli utenti stessi, tra queste la disponibilità di lettori contactless su tutti i mezzi di superficie (indicata dal 35% degli intervistati) e su più tornelli della metropolitana (25%), l’abilitazione di funzionalità multi-passeggero (32%), l’accettazione di tutte le tipologie di carte sul tornello (32%), oltre che la presenza di un lettore sempre funzionante per l’accettazione dei pagamenti contactless sui mezzi pubblici (34%). Tra le leve che potrebbero incentivare l’utilizzo del contactless, il 45% dei non utilizzatori del servizio ha indicato il *cash back* sui biglietti acquistati, il 43% una maggiore informazione sulla sicurezza e le modalità di fruizione, mentre il 38% la gratuità sul primo biglietto.

**E per il futuro?**

“*Il passo successivo* – conclude **Stoppani** - *sarà la possibilità, attraverso un unico strumento di pagamento, di accedere a una mobilità integrata che comprenda servizi di trasporto pubblico e privato in modalità Mobility as a Service (es: treni, bus, taxi, car/scooter/bike sharing, etc.). Ancora una volta il coordinamento a livello di ecosistema politico e industriale è cruciale per la realizzazione di questo obiettivo”.*

In questo contesto, più della metà degli intervistati (63%) si è dimostrata aperta all’opportunità, con una propensione più alta tra coloro che già utilizzano il servizio contactless (80%). Gli interessati all’abilitazione di una tariffa unica vorrebbero, insieme ai servizi di trasporto pubblico, il pagamento dei parcheggi di auto, moto o scooter (55%), il servizio di car sharing (38%) e di bike sharing (36%), oltre che le corse dei taxi (34%).

**I progetti Visa a supporto della mobilità pubblica**

Sono più di 750 i progetti contactless di trasporto pubblico attivati da Visa in tutto il mondo. Nel 2023 Visa ha elaborato più di 1,6 miliardi di transazioni contactless sui sistemi di mobilità globali, con un aumento di oltre il 30% rispetto all'anno precedente[[2]](#footnote-2). In Italia, a oggi, sono 30 le città[[3]](#footnote-3) che hanno attivato il pagamento contactless sui mezzi di trasporto anche grazie a Visa, aggiudicando al nostro Paese il primato per il maggior numero di cittadini che possono accedere ai servizi di trasporto tramite pagamento contactless EMV in Europa.

**Metodologia**

Commissionata da Visa e condotta da Ipsos tra il 6 e il 20 settembre 2023, la ricerca “I pagamenti digitali in mobilità” ha coinvolto 4.000 persone di età compresa tra i 18 e i 64 anni tramite interviste online realizzate in alcune specifiche città e relative province dove il servizio contactless sui mezzi pubblici è attualmente attivo: Milano, Torino, Nord (Brescia, Bergamo, Varese, Padova, Verona, Mantova, Portofino e Genova), Emilia Romagna (Bologna, Parma, Modena, Reggio Emilia, Ravenna, Ferrara, Forlì, Cesena, Rimini, Carpi, Sassuolo, Imola e Piacenza), Roma, Napoli e Bari.

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

Visa (NYSE: V) è tra i leader mondiali nei pagamenti digitali e facilita transazioni tra consumatori, esercenti, istituzioni finanziarie e governi in più di 200 Paesi e territori. La nostra missione è quella di connettere il mondo attraverso la rete di pagamenti più innovativa, conveniente, affidabile e sicura, che consenta a privati, aziende ed economie di prosperare. Crediamo infatti che le economie capaci di includere tutti ovunque possano far crescere tutti ovunque e riteniamo l'accessibilità fondamentale nella movimentazione del denaro del futuro. Per maggiori informazioni, visita <https://www.visaitalia.com/>, oltre che il [blog Visa Italia](https://www.visaitalia.com/visa-everywhere/blog.html).

**Contatti ufficio stampa Visa**

Enrica Banti, Senior Manager Corporate Communication, Visa Italy [bantie@visa.com](mailto:bantie@visa.com)

Matteo Rasset, DAG Communication mrasset@dagcom.com +39 333 8032644

Elena Gioia, DAG Communication egioia@dagcom.com +39 3277734872

Vincenzo Virgilio, DAG Communication vvirgilio@dagcom.com +39 3923400166

Barbara D’Incecco, DAG Communication bdincecco@dagcom.com +39 02 89054168

1. Ricerca commissionata da Visa e condotta da Ipsos tra il 6 e il 20 settembre 2023 su 4.000 persone di età compresa tra i 18 e i 64 anni [↑](#footnote-ref-1)
2. [Annual Report 2023](https://nam10.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fannualreport.visa.com%2Fhome%2Fdefault.aspx&data=05%7C02%7Cbantie%40visa.com%7Cd06ec075719b40fcef6608dc20e815c1%7C38305e12e15d4ee888b9c4db1c477d76%7C0%7C0%7C638421428403550866%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C0%7C%7C%7C&sdata=ifqmU37oAQEpmKWPfHgmbIsr9wmBZOn6tV67RugF47M%3D&reserved=0) Visa, pag.8 [↑](#footnote-ref-2)
3. Milano, Roma, Brescia, Torino, Bari, Bologna, Bergamo, Varese, Parma, Carpi, Sassuolo, Ravenna, Padova, Rimini, Modena, Piacenza, Reggio Emilia, Forlì, Cesena, Napoli, Genova, Portofino, Lecco, Ferrara, Mantova, Imola, Trieste, Verona, 3 Cime di Lavaredo, Sirmione [↑](#footnote-ref-3)