

GESTIONE DELLE CARTE

3 DOCENTI

RAIFFEISEN
TRASMISSIONE DELLE
CONOSCENZE SUL BANKING



GESTIONE DELLE CARTE

- 3.1 **DOCUMENTI DIDATTICI**
- 3.2 **OBIETTIVI D'APPRENDIMENTO**
- 3.3 **BREVI CONSIDERAZIONI METODOLOGICHE E DIDATTICHE**
- 3.4 **ALTRE TEMATICHE**



Acquistare
senza contanti
è pratico.

Fonte
Raiffeisen

3.1 DOCUMENTI DIDATTICI

Per trattare la tematica, i docenti hanno a disposizione la seguente documentazione:

- » Videoclip «Nico parte per un viaggio»
- » Diapositive Powerpoint, modificabili a piacere
- » Fogli di lavoro degli studenti con parte teorica e compiti
- » Documentazione per i docenti con soluzioni

3.2 OBIETTIVI D'APPRENDIMENTO

Dopo questa unità didattica, gli apprendisti saranno in grado di:

- » Distinguere tra carte di credito, carte di debito e carte PrePaid.
- » Spiegare quali ruoli assumono l'emittente della carta, la rete di carte di credito e l'acquirer in una transazione con carta.
- » Scegliere la soluzione ottimale, a seconda delle circostanze, da una selezione di carte.
- » Citare e seguire i consigli più importanti in materia di sicurezza nella gestione delle carte.

3.3 BREVI CONSIDERAZIONI METODOLOGICHE E DIDATTICHE

Questa unità didattica si occupa di un problema quotidiano piuttosto «tecnico»: la gestione delle carte. Il tema non richiede grandi sforzi intellettuali, tuttavia è di rilevanza pratica; per la prima volta i giovani dispongono di carte proprie o le avranno molto presto.

Per questo motivo è sicuramente auspicabile che siano adeguatamente informati al riguardo.

Nella definizione dei temi abbiamo cercato di concentrarci sull'essenziale: quali tipi di carte esistono, cosa avviene «dietro le quinte» di una transazione, come mi oriento in un'ampia offerta di carte e come garantisco una sicurezza ottimale durante l'uso.

L'unità didattica è ampiamente autoesplicativa, ossia è immaginabile che gli alunni leggano autonomamente la teoria e poi risolvano i compiti in gruppi.

Non rimane che discutere tutti assieme le soluzioni portate dai gruppi sulla base delle diapositive Powerpoint.

Moduli complementari:

«**FARE ACQUISTI**» qui soprattutto in riferimento alla trappola del debito

3.4 ALTRE TEMATICHE

Se la classe dimostra interesse per questo tema è possibile trattare in modo più approfondito:

- » I giovani non amano le carte di credito

L'utilizzo di carte di credito continua ad aumentare in Svizzera. L'uso è particolarmente elevato tra gli uomini e nel cantone Ticino. Sorprende invece che le carte di credito abbiano il minor successo nella fascia di età degli under 30. Questo è quanto emerge da un sondaggio di comparis.ch sull'utilizzo della carta di credito.

Zurigo, 4 agosto 2016 – La quantità di carte di credito in Svizzera aumenta costantemente: ad oggi se ne contano oltre sei milioni, ovvero circa un milione in più rispetto a cinque anni fa (vd. Bollettino di statistica economica della BNS[1]). comparis.ch ha condotto un sondaggio

in collaborazione con l'istituto di ricerche di mercato GfK su come viene utilizzata la carta di credito in Svizzera da chi ne possiede una. Dal sondaggio emerge anche che il denaro contante continua ad essere il metodo di pagamento prediletto nel nostro paese.

La carta di credito viene utilizzata principalmente per lo shopping online e per pagare gli hotel. Oltre il 60 per cento degli intervistati ha indicato di utilizzare la carta per gli acquisti su internet. Solo il 5 per cento non utilizza mai la carta di credito per lo shopping online. Per pagare i soggiorni in albergo è quasi la metà dei partecipanti all'intervista a ricorrere alla carta di credito al momento del pagamento.

La situazione appare diversa per gli acquisti di tutti i giorni. Solo il 25 per cento degli intervistati dichiara di utilizzare la carta di credito «sempre» o «solitamente» per questo tipo di compere. I risultati del sondaggio mostrano però che l'utilizzo della carta di credito aumenta con l'incremento dell'importo da pagare. Per acquisti più consistenti, oltre 300 franchi, la percentuale di chi utilizza la carta di credito «sempre» o «solitamente» sale quasi al 40 per cento. Questo si riflette anche nelle statistiche ufficiali della Banca nazionale svizzera, in base a cui le carte di credito generano per ogni transazione un giro d'affari maggiore rispetto a quello delle carte di debito.

Sorprende meno che le carte di credito non vengano quasi utilizzate per ritirare contanti, perché le commissioni per questo tipo di operazione non sono indifferenti se paragonate a quelle delle carte di debito. L'80 per cento degli intervistati non utilizza mai, oppure solo raramente, la carta di credito per prelevare denaro contante. Tuttavia, nonostante le alte commissioni, rimane un 5 per cento degli svizzeri tedeschi e romandi che ritira «sempre» contante con la carta di credito, mentre tra i ticinesi la percentuale sale addirittura a oltre il 10 per cento.

«In linea di massima notiamo che la carta di credito è il metodo di pagamento prediletto in particolare tra i ticinesi» afferma Marc Parmentier, esperto di banche presso comparis.ch. Il 38 per cento dei ticinesi preferisce pagare con la carta di credito. Nella Svizzera romanda, invece, la carta di debito viene preferita alla carta di credito, mentre nella Svizzera tedesca le due carte sono utilizzate a pari merito.

Anche età e sesso hanno un'influenza sulla frequenza di utilizzo delle carte di credito. «Appare inequivocabile che gli uomini utilizzino le carte di credito più spesso delle donne» constata l'esperto di banche Parmentier. Così la carta di credito è il metodo di pagamento preferito per un terzo degli uomini, mentre tra le donne è solo un 20 per cento circa a prediligerla per i propri pagamenti.

Stupisce il fatto che la fascia di età inferiore ai 30 anni utilizzi la carta di credito con molta più parsimonia rispetto alle fasce d'età 30–49 anni e 50–74 anni. Questo dato si dimostra particolarmente significativo per i prelievi di contanti con carta di credito. Mentre è solo l'1 per cento degli under 30 ad utilizzare «sempre» la carta di credito per prelievi di contanti, nella fascia degli ultracinquantenni è quasi una persona su dieci a farlo. «La giovane generazione che impiega la carta di credito sembra essere ben informata sul fatto che utilizzarla per prelevare denaro risulta proporzionalmente più costoso» afferma Parmentier. In generale la carta di credito non è molto amata dai giovani. Solo il 14 per cento degli under 30 la considera il metodo di pagamento preferito, mentre tra le altre fasce d'età questo valore si attesta sul 30 per cento.

Alcuni economisti preferirebbero eliminare il denaro contante. In particolare nel Nord Europa siamo un pezzo avanti in quanto a pagamento senza impiego di contante. In Svizzera, invece, il contante continua a essere popolare. In Ticino e nella Svizzera tedesca è particolarmente apprezzato: circa la metà degli intervistati provenienti da queste regioni del paese dichiara di preferire il contante rispetto alla carta di credito e alla carta di debito. Solo gli svizzeri romandi preferiscono pagare con la carta di debito invece che con i contanti.

Al momento non è facile determinare come influisca il Mobile Payment sull'utilizzo di denaro contante e di carte. «L'ingresso di Apple Pay nel mercato svizzero dovrebbe comunque dare un grosso impulso al pagamento senza contanti» ritiene Parmentier. «La grande densità di iPhone in Svizzera contribuirà in maniera determinante al successo di Apple Pay, ammesso che la nuova tecnologia venga accettata dai clienti». Il sondaggio è stato condotto nel primo trimestre del 2016 dall'Istituto di ricerche di mercato GfK, su incarico di comparis.ch, intervistando 1047 persone in tutte le regioni linguistiche della Svizzera.

In Svizzera, Twint è attualmente il leader del mercato dei pagamenti mobili con oltre un milione di utenti registrati.

» Che i contanti stiano per diventare superflui?

Vari economisti profetizzano che nell'arco dei prossimi 15 anni il denaro contante sparirà. Pare che le banconote di grosso taglio favoriscano la criminalità e l'economia sommersa e che se ne faccia incetta e vengano impiegate in attività illegali.

«Il denaro contante non viene però associato soltanto alla criminalità. Agli occhi di molti economisti si tratta ormai soltanto di un «cimelio barbarico», che andrebbe sostituito con mezzi di pagamento più al passo coi tempi. Chi ha ancora bisogno dei contanti nell'era di bitcoin, di Twint e delle carte di credito e di debito? L'impiego del denaro contante è costoso, dovendo essere compensate tutte le operazioni di produzione, trasporto, stoccaggio e messa in sicurezza. Per non parlare dei batteri che pullulano sulle banconote.

In quest'ottica sembra non esserci spazio per i vantaggi del contante: chi viene pagato in contanti non deve preoccuparsi della solvibilità dell'acquirente. Il contante è resistente e funziona anche in caso di blackout elettrico. Semplifica la gestione del budget e aiuta a tenere sotto controllo i costi: mentre la carta di credito invoglia all'acquisto, la banconota da 50 franchi impone limiti evidenti. E solo con il contante si può pagare in modo anonimo. Non è necessario essere dei loschi figure per avere il desiderio di non rivelare alla banca o alle autorità tutte le proprie abitudini in fatto di consumi e viaggi.» (Finanz und Wirtschaft del 31.08.2016, p. 19)

» Mobile Payment

Twint aggiunge ulteriori funzioni. Tra queste il collegamento della carta di credito a Twint come opzione di pagamento. Secondo le sue indicazioni, Twint vuole offrire anche la possibilità di saldare fatture. Gli utenti potranno quindi scannerizzare una polizza di versamento per pagare direttamente la fattura.

Un grande vantaggio di Twint è che, a differenza di Apple Pay, non è necessaria una carta di credito, poiché l'applicazione può essere collegata direttamente al conto bancario. Ecco perché Twint è così popolare tra gli adolescenti. Si twintano i soldi per il pranzo quando qualcuno ha dimenticato il portafoglio a casa, o semplicemente suddividono con Twint le spese per un regalo acquistato insieme. Si possono fare acquisti online con Twint in modo comodo e sicuro, senza dover digitare i dati della carta di credito. Twint viene accettato come metodo di pagamento da un numero sempre maggiore di negozianti, tra cui Migros, Coop, Digitec, Ticketcorner e le FFS.

Nell'ultimo trimestre 2016, Apple ha venduto 78 milioni di smartphone in tutto il mondo, e tutti i dispositivi hanno Apple Pay preinstallato. La società esegue già transazioni per un ammontare miliardario.

La Svizzera è una terra di iPhone, la maggior parte di chi possiede uno smartphone ha un iPhone. In Svizzera sono ampiamente diffusi terminali con opzione di pagamento contactless. Anche all'estero si può pagare con Apple Pay.

L'unico ostacolo per Apple Pay potrebbe essere l'amore degli svizzeri per il contante, ma è un ostacolo che deve superare anche Twint. La Svizzera sembra quindi predestinata al successo di Apple Pay.

Interpellata su come Twint potrebbe sostenere la concorrenza internazionale, Sarah Pally, addetta stampa di Twint, afferma: «Twint è molto più di una carta di credito virtuale. Gli utenti possono quindi pagare, inviare o richiedere denaro. Potete collegare direttamente il vostro conto bancario e approfittare di offerte e programmi di fidelizzazione clienti nell'app. Twint inoltre è una soluzione svizzera. Ciò significa che è fatta su misura per il mercato svizzero e tiene conto delle esigenze delle banche, del commercio e naturalmente degli utenti.»

Sandro Graf, docente di marketing all'Università di Scienze Applicate di Zurigo (ZHAW), non è sicuro che questo sia sufficiente: «In termini economici, forse Twint non è vantaggioso. Apple Pay guadagna in più Paesi da milioni di transazioni. Twint al contrario serve solo il mercato svizzero, che è molto più piccolo. Una soluzione svizzera tuttavia può esistere, se è facile da usare e ampiamente diffusa.» Una valutazione di Apple inerente il mercato svizzero era ancora attesa al momento della chiusura redazionale.

Al momento le banche svizzere resistono ad Apple Pay. Preferiscono la soluzione «propria», sulla quale possono esercitare un controllo. Ma per quanto potranno opporsi allo sviluppo, quando sempre più consumatori utilizzano Apple Pay? A prescindere dalla perdita di influenza, le banche sono preoccupate di poter restare fuori da questo business, perché se i colossi del settore tecnologico richiedessero una licenza bancaria, non sarebbero più dipendenti da UBS e Co.

Forse Apple o Android Pay non sono nemmeno i maggiori concorrenti di Twint, ma piuttosto i servizi di messaggistica istantanea come Whatsapp o Facebook Messenger. Per i consumatori il maggior vantaggio di Twint rispetto ad Apple Pay è la possibilità di inviare facilmente denaro ad altri.

L'app cinese di messaggistica Wechat permette ai suoi utenti non solo di chattare, ma anche di inviare denaro. La funzione è estremamente apprezzata in Cina. Wechat viene ormai usata anche per i pagamenti nei negozi. È molto probabile che Facebook copi questo successo. Negli USA i clienti possono già inviare denaro con Facebook Messenger. In Svizzera Whatsapp è l'app di messaggistica preferita. Se l'app permettesse improvvisamente i trasferimenti di denaro, è molto probabile che la maggioranza degli utenti utilizzerebbe l'app che comunque ha già installato.

Il Mobile Payment diverrà, prima o poi, un metodo di pagamento diffuso anche in Svizzera. Forse ci vorrà ancora qualche anno perché succeda, ma la gestione del denaro non cambierà solo in Svizzera. Alla fine chi vincerà? Twint, Apple, Facebook o Google? C'è da essere curiosi.

(Fonte: Andrian Schawalder (2017), «Der Kampf ums Schweizer Portemonnaie» è pubblicato su <http://www.cetoday.ch/news/2017-05-15/der-kampf-ums-schweizer-portemonnaie-ist-eroeffnet> [Accessed 30 Nov. 2017].)

Apple Pay: l'insuccesso del contactless

Il gigante tecnologico Apple non sfonda in Svizzera con il suo servizio di pagamento. È troppo caro e non trova sostenitori.

Nell'universo dell'utilizzo dei media l'effetto prorompente dei prodotti Apple non ha eguali. iTunes ha fatto tremare l'industria discografica, l'iPhone ha incentivato la diffusione degli smartphone e l'Apple Watch ha promosso lo sviluppo degli orologi intelligenti. Un exploit che non è però riuscito alla funzione di pagamento Apple Pay.

In Svizzera il suo utilizzo è particolarmente debole. A due anni dal lancio, Apple Pay non entusiasma né gli emittenti di carte di credito né le banche. Le cifre del suo utilizzo sono irrilevanti. Finora solo cinque fornitori medio-piccoli offrono alla clientela la possibilità di aggiungere Apple Pay alla carta di credito. Questo servizio è ad esempio offerto da Cornèrcard e Swiss Bankers con le loro carte prepagate. Una portavoce di Cornèrcard comunica la soddisfazione dell'emittente per «l'andamento dell'utilizzo di Apple Pay», senza però fornire le cifre. Le altre società di carte di credito interpellate non hanno risposto. Un sondaggio della Banca nazionale rileva che in Svizzera le app di pagamento hanno finora raggiunto una quota di mercato trascurabile, pari allo 0.3 per cento.

A questa situazione contribuisce anche Cembra Money Bank. L'istituto di credito zurighese emette per conto di Migros la Cumulus-Mastercard, che con circa 700'000 clienti è la carta di credito più usata del paese. Cembra ha accettato Samsung Pay, ma non Apple Pay. Ufficialmente Cembra giustifica la sua decisione con la «scarsità della domanda». Gli esperti menzionano la commissione esorbitante richiesta da Apple. Mentre i piccoli emittenti di carte di credito si adeguano ad Apple nella speranza di acquisire nuovi clienti con questo servizio, le grandi società non ne hanno bisogno. Ed è così non solo in Svizzera. (...)

Nel frattempo aumenta la confusione nel commercio al dettaglio. Numerosi consumatori si chiedono dove e con che cosa pagare. Postcard, Maestro, carta di credito, Twint o contanti? Senza contatto oppure no? E perché qui bisogna immettere il codice NIP e là invece no? E come se non bastasse, cominciano ad esserci negozi che non accettano più moneta cartacea.

Un esempio in questo senso è VIU, la catena di negozi di occhiali che nei suoi 35 punti vendita non accetta più denaro contante: per ora, solo carta Maestro e carte di credito. Apple Pay sarà attivato prossimamente, assicura il co-fondatore Peter Kaeser. Anche se finora praticamente nessuno l'ha chiesto.

I clienti preferiscono ancora pagare senza contatto con la carta di credito, anziché con il cellulare. Secondo Kaiser «la modalità di pagamento senza contatto con la carta di credito si è ormai affermata». Due terzi di tutte le carte di credito e di debito sono già dotate della necessaria tecnologia NFC. E ciò non faciliterà le cose per Apple.

(Fonte: Bilanz 07/2018, pagina 26)