



## COMUNICATO STAMPA

### Nei pagamenti di oggi il digitale sposa la prossimità

**6 clienti su 10 sono phygital, 7 utenti su 10 hanno un tabaccaio di fiducia e i giovani frequentano assiduamente i punti vendita**

### La fotografia delle principali tendenze del mercato dei pagamenti scattata da Mooney

Milano, 28 novembre 2024 – 6 clienti su 10 sono phygital (ovvero utilizzano sia il canale digitale che fisico nelle operazioni di pagamento), 7 utenti su 10 dichiarano di avere un tabaccaio di fiducia, contante e strumenti di pagamento digitali pesano pariteticamente sul valore dello speso degli italiani.

Sono solo alcuni dei dati relativi al mercato dei pagamenti emersi durante l'evento **"B(e)2People: i pagamenti del futuro, testa digitale e cuore umano"** promosso da Mooney, la fintech italiana leader nei servizi e nelle soluzioni tecnologiche personalizzate di pagamento, mobilità e bancari di prossimità, controllata da Enel e Intesa Sanpaolo. L'evento, organizzato al Salone dei Pagamenti, è stato l'occasione per analizzare il contesto nel quale gli operatori, con Mooney in prima fila, si trovano ad operare, a delineare scenari futuri e a confrontarsi sulle abitudini dei consumatori.

*"Dal nostro osservatorio sul territorio, emerge una forte necessità di prossimità – quella dimensione tanto ritrovata durante l'emergenza sanitaria, che ci siamo lasciati alle spalle, quando la rete dei tabaccai ha giocato un ruolo centrale nella vita degli italiani, elevata a erogatore di servizi di prima necessità, a centro di sostegno per la comunità, a punto di riferimento per la vita del quartiere. – ha affermato Stefania Gentile, Amministratore Delegato di Mooney – Infatti, per la nostra esperienza, la digitalizzazione deve operare in sinergia con l'elemento umano, traducendosi in un modello non solo di business, ma anche di vita, ibrido tra on e off line, dove entrambe le forme di interazione si rafforzano reciprocamente".*

Nell'attuale panorama dei pagamenti, secondo Mooney, il digitale sposa la prossimità. I punti vendita, infatti, sono frequentati assiduamente dai giovani, abituati alle nuove tecnologie ma attenti al contatto umano: fra i clienti di tabacchi e bar, la fascia di popolazione 25-34 anni si distingue per una presenza maggiore di 2 punti percentuali rispetto alla stessa fascia di età sulla popolazione totale (21% vs. 19%), mentre il gruppo 55-65 anni, generalmente considerato più affezionato a queste tipologie di esercizi, è inferiore di 3 punti percentuali (26% vs. 29% sulla popolazione totale).

Spesso per il cittadino l'esperienza inizia sul digitale e si conclude nel bar-tabacchi sotto casa. Infatti, il 73% dei bonifici istantanei e ordinari effettuati con Mooney nasce online con la generazione di un QR code, per poi essere ultimato presso la rete fisica. Una conferma di questa tendenza arriva anche dal telepedaggio: oltre un quarto degli utenti che riceve una comunicazione digitale preferisce completare l'acquisto direttamente in un punto vendita, anziché online.

Anche su servizi di e-commerce (assicurazioni, food delivery, credito al consumo etc.), che sono prettamente digitali, vengono intercettate esigenze di pagamento dove la prossimità assume un valore importante. Attraverso la Piattaforma Pay Every Way – messa a disposizione da Mooney ad aziende partner per veicolare pagamenti e rimborsi via QR Code da completare in punto vendita o direttamente online – vengono gestite circa un milione e mezzo di transazioni all'anno, di cui un quarto in contante. Tra queste, ad esempio, rientrano le transazioni di pagamento che il rider può



effettuare verso il proprio gestore, in modo pratico e sicuro, nei bar – tabacchi anche di sabato o domenica.

La rete sul territorio viene scelta anche per comodità e flessibilità: 3 consumatori su 4 ne apprezzano gli orari. Infatti, circa il 43% dei punti vendita Mooney è aperto ed effettua operazioni anche la domenica. Le code ridotte sono un fattore gradito da 2 clienti su 3, così come la possibilità di effettuare anche altre attività, come l'acquisto di articoli (31% degli utenti) o consumazioni di colazioni e pranzi (16%). Ad esempio, nei punti vendita dotati del sistema di cassa telematico EasyCassa, in media ogni 6 scontrini di caffè/caffetteria si registra anche il pagamento di un bollettino. Pertanto, gli utenti gradiscono il cosiddetto *"One Stop Shop"*, un punto di riferimento, facilmente raggiungibile, che offre una vasta gamma di prodotti e servizi. Infatti, la rete Mooney di circa 40 mila punti di vendita ha una penetrazione del 64% negli 8 mila comuni italiani, con una presenza media di 6 punti vendita ogni 10 mila abitanti.

*Fonti: ISTAT, Survey Accenture 2024, U&A Ipsos 2022, Politecnico di Milano, dati interni Mooney.*

\*\*\*

## **MOONEY**

Mooney è la fintech italiana leader nei servizi e nelle soluzioni tecnologiche personalizzate di pagamento, mobilità e bancari di prossimità, controllata da Enel e Intesa Sanpaolo, attraverso le società Enel X e Isybank. Grazie a una rete di circa 40 mila punti vendita convenzionati integrata con un ecosistema digitale in costante evoluzione, Mooney propone un modello omnicanale inclusivo all'insegna della sostenibilità. Milioni di consumatori utilizzano Mooney per effettuare operazioni quotidiane di pagamento – bollette e pagoPA –, usufruire di servizi bancari di prossimità – ritiro e versamento di denaro contante, bonifici –, ricaricare carte prepagate, utilizzare servizi legati alla mobilità – biglietti di trasporto, parcheggi e telepedaggio, attraverso l'app MooneyGo –, accedere alle offerte luce, gas e fibra del Gruppo Enel. Inoltre, Mooney è partner strategico con soluzioni tecnologiche personalizzate e integrate ai sistemi proprietari di aziende, enti e istituzioni, operando ogni giorno al fianco di consumatori e clienti pubblici e privati per promuovere uno stile di vita semplice, veloce e sicuro. [www.mooneygroup.it](http://www.mooneygroup.it)

## **Media Contact:**

**Esclapon&Co. per Mooney**

[comunicazione.mooney@esclapon.it](mailto:comunicazione.mooney@esclapon.it)