

# IL SISTEMA DEI PAGAMENTI E L'EVOLUZIONE DELLE BANCHE

Il cambiamento è veloce e inarrestabile, per i consumatori cresce la possibilità di scegliere

Per la cybersecurity serve collaborazione con le autorità di controllo e la condivisione degli investimenti con i governi

Il sistema dei pagamenti ha un ruolo rilevante nell'ambito dell'attuale transizione del settore bancario verso modelli in grado di rispondere adeguatamente alle nuove esigenze della clientela. Al punto di contribuire a ridisegnare la mappa del sistema stesso. I pagamenti nel nostro Paese stanno radicalmente cambiando, sia dal lato della domanda che da quello dell'offerta. Nuovi operatori entrano nel mercato e la clientela è sempre più a proprio agio con l'uso delle carte e dei sistemi digitali. Le banche italiane stanno gestendo e supportando il cambiamento con successo; l'impegno è elevato e i dati, che sono il vero tesoro a disposizione del sistema bancario, sono ancora troppo sottovalutati come strumento di vantaggio competitivo.

La digitalizzazione ha trasformato i comportamenti dei clienti grazie a tecnologie che permettono di offrire nuovi servizi di interazione in tempo reale, personalizzati, user-friendly, veloci, accessibili in qualsiasi momento e da qualunque luogo.

In Italia la quota di clienti che ricorre ad Internet o al mobile banking ha raggiunto nel 2017 il 62% dal 43% del 2012

80, sicuri e con costi contenuti. Osserviamo, infatti, che le visite presso lo sportello su base mensile sono infatti calate in Italia da 1,5 a 1,05 tra 2012 e 2016 e la quota di utenti che ricorre ad Internet o al mobile banking ha raggiunto nel 2017 il 62% del totale della clientela, rispetto al 43% del 2012. Circa un cliente su 3 (quasi 9 milioni di persone) effettua mobile banking e il 38% di chi usa il mobile banking vi accede quasi ogni giorno.

Per quanto riguarda l'uso delle carte, che è un aspetto rilevante del sistema dei pagamenti, in Italia dal 2014 al 2018 il numero di transazioni è cresciuto del 56% (da 2,03 miliardi a 3,18 miliardi di transazioni). Per un valore passato del 1,42 al 2009 miliardi di euro/anno). In linea con la media dei paesi dell'Eurozona (+53%). Nello stesso periodo, secondo i dati Bce, è aumentata anche l'importanza relativa dei pagamenti con carta sul totale delle transazioni, passati in Italia dal 42,4% del 2014 al 47,4% del 2018. Anche in questo caso il tasso di crescita è in linea con la media dei paesi

si dell'Eurozona (da 39,5% a 45,7%). Il cambiamento è veloce e inarrestabile, e le banche possono decidere che ruolo vogliono giocare all'interno di questo processo: 1) rimanere semplicemente fornitori di prodotti e servizi oppure 2) trasformarsi in piattaforme digitali (via API) in grado di attirare quote più finitriche, insuretech, terze parti tecnologiche per soddisfare qualsiasi esigenza della clientela. In questo mondo digitalizzato assume sempre più rilevanza il «dato», l'utilizzo e l'elaborazione corretta delle informazioni che, come già ribadito sopra, sono il vero tesoro del digital. Per questo la sicurezza e la protezione di questi dati rappresenta un aspetto cruciale.

A livello globale gli investimenti in cybersecurity ammontano a 37 mi-



**Banchiere**  
Flavio Valeri,  
55 anni,  
è Chief Country  
Officer di  
Deutsche Bank  
in Italia



di Flavio Valeri\*

liardi di dollari con previsioni di superare i 42 miliardi entro il 2020. In Italia, il settore bancario attivo nella prevenzione e difesa contro i possibili attacchi e frodi informatici riesce a bloccare il 95% dei tentativi degli hacker. Solo una stretta collaborazione con le autorità di controllo nazionali e una condivisione con i Governi degli investimenti necessari a tutelare i cittadini consentono di affrontare in maniera incisiva questa minaccia. L'Italia è uno dei primi paesi europei ad aver definito una struttura di cooperazione settoriale promossa dalla Banca d'Italia e dall'ABE, il CERT-IT.

Non solo le tecnologie, ma anche la regolamentazione ha favorito una trasformazione digitale nei sistemi di pagamento con l'approvazione della PSD2, che ha l'obiettivo di rendere il mercato dei pagamenti più aperto e accessibile, sia per i clienti che per le imprese (c.d. open banking). La Direttiva PSD2 offre ai consumatori maggiori opportunità di scelta con la facoltà di utilizzare servizi basati sull'accesso

Gli istituti devono decidere se restare semplici fornitori di prodotti e servizi oppure o trasformarsi in piattaforme digitali

alle informazioni dei conti per effettuare operazioni di pagamento, per avere un quadro aggregato delle proprie finanze in modo da essere facilitati anche per richiedere prestiti o per effettuare investimenti. Uno degli aspetti più rivoluzionari della PSD2 è che consente a tutti i soggetti autorizzati (banche e non, e tra questi ultimi in primis le BigTech) di avere accesso, previo consenso, ai dati finanziari del cliente, elemento di cambiamento enorme per lo scenario competitivo. Il raggiungimento di un termine conclusivo per l'applicazione delle regole per l'autenticazione forte del cliente per le operazioni online con carta in ambito europeo e il costante dialogo tra le Autorità e gli operatori segnano un importante risultato sul cui costruire il percorso di risposta alle nuove esigenze della clientela nell'ambito del sistema dei pagamenti.

\*Vicepresidente e responsabile del comitato tecnico per i servizi di pagamento e di regolamento dell'Associazione Bancaria Italiana