(/)

NEW

RIPRESA/ IL RUOLO DEI SISTEMI DIGITALI

Dal Covid al Cashless

intervista a Liliana Fratini Passi

di Giovanni Parrillo

La Pandemia ha dato una vigorosa sferzata all'utilizzo delle tecnologie telematiche nel nostro Paese. Dalle lezioni e gli esami a distanza, al lavoro agile, alle riunioni in videoconferenza, milioni di italiani hanno fatto un salto tecnologico, che altrimenti avrebbe richiesti tempi molto più lunghi. Tuttavia la nuova edizione dell'analisi europea sullo stato delle conoscenze informatiche (Digital Economy and Society Index – DESI), ci riporta in terzultima posizione nella UE, al 25° posto su 28 paesi, con un punteggio pari a 43,6 (rispetto al dato UE del 52,6).

Siamo di fronte a una svolta digitale vera, oppure no? Ne parliamo con Liliana Fratini Passi, direttore Generale di CBI, l'industry utility per l'open innovation del settore finanziario a livello italiano ed europeo che annovera oltre 400 banche e intermediari finanziari come soci e clienti. Come vede la situazione italiana?

«La pubblicazione del DESI, basata sui dati del 2019, non tiene ancora conto da una parte del cambiamento delle abitudini di vita di tutti noi a seguito della pandemia. Né degli effetti della cresciuta attenzione politica sul tema digitale, in particolar modo degli interventi che si stanno effettuando per sostenere l'economia ampiamente danneggiata dalla fase pandemica.

Se analizziamo i dati del primo semestre del 2020 è già chiaro come le preferenze dei consumatori si siano necessariamente spostate verso l'e-commerce, l'intrattenimento, l'istruzione e il lavoro online.

Secondo le ultime stime del Politecnico di Milano (il 7 luglio, ndr.) gli acquisti online di prodotto degli italiani cresceranno in media complessivamente del 26% nel 2020, ed alcuni settori cresceranno più di altri con in testa il food&grocery (+56%). In questi mesi abbiamo assistito ad un boom dei servizi di videochiamate online come Zoom, Microsoft Teams, Facebook Messenger, Skype che hanno permesso alle persone di proseguire lavoro e didattica a distanza: solo a titolo esemplificativo, Zoom è passata da 10 milioni di utenti a dicembre 2019 a 300 milioni ad aprile 2020.

In modo parallelo, il distanziamento sociale e il *lockdown* hanno inevitabilmente spinto l'utilizzo dei pagamenti digitali e modificato il rapporto che i clienti hanno con le banche tanto che, secondo un recente studio di BCG a livello globale, il 24% dei clienti prevede di utilizzare meno le filiali o di smettere del tutto di visitarle anche in futuro, e in Italia questa percentuale sale al 27% e un 58% della clientela è pronto aprire un conto digitale.

Tale svolta digitale, per trasformarsi in opportunità di recupero dell'economia, deve essere tuttavia ampiamente sostenuta da interventi infrastrutturali sulle reti di telecomunicazioni che hanno bisogno di continua manutenzione e upgrade per garantire la copertura territoriale e la crescente domanda di connettività.

Sarà oltremodo necessario investire in conoscenza per ridurre il digital divide, considerando che l'ISTAT ha recentemente fotografato una situazione italiana che vede completamente offline il 24,2% delle famiglie, osservando che alcuni nuclei familiari sono costituiti da soli anziani e da componenti con basso titolo di studio».

Cosa può fare CBI, per aiutare a ridurre il gap italiano? Quali sono state le innovazioni più significative che avete concorso a realizzare?

«CBI nella sua storia ventennale ha sempre avuto la capacità di seguire il cambiamento cogliendo le opportunità di sviluppo insite nel nuovo scenario di mercato e ampliando, allo stesso tempo, la propria capacità di instaurare una collaborazione strategica con i vari stakeholder, compresa la Pubblica Amministrazione, supportandola nella facilitazione del rapporto con cittadini e imprese nei processi in cui sono coinvolte le imprese bancarie, creando nuove opportunità e servizi di pagamento.

CBI ha rafforzato il proprio ruolo di sistema verso la neo-costituita PagoPA SpA, per la digitalizzazione dei pagamenti e la più ampia implementazione del Piano di azione "2025 – Strategia per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione del Paese". Questo da una parte ampliando il novero dei tributi che il cittadino può pagare con CBILL – il servizio che consente la visualizzazione e il pagamento online di bollettini di utilities (luce, acqua, gas e altro) e avvisi di pagamento pagoPA (tributi, tasse, bollo aut, ticket sanitario e altro) – dall'altra assumendo il ruolo di "Mandatario Qualificato" per conto dei Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) interessati alla fruizione della piattaforma PagoPA, consentendo ai PSP medesimi di semplificare le proprie procedure amministrative nonché accedere ad importanti benefici economici.

Inoltre, nel contesto delle misure adottate dal Governo italiano in risposta alla situazione emergenziale per il coronavirus, CBI sta collaborando con la stessa PagoPA per la realizzazione della funzione Check-IBAN, che ha l'obiettivo di supportare l'erogazione dei benefici economici e fiscali previsti dal Governo con il decreto Cura Italia.

Senza dimenticare che CBI si è posizionato come principale attore di supporto a iniziative di evoluzione del sistema bancario, cavalcando dinamicamente gli sviluppi normativi, supportandone gli investimenti necessari, abilitando risparmi consistenti anche grazie alla semplificazione e condivisione di processi.

In tale ambito nel 2019 l'energia di CBI si è concentrata nell'implementazione della piattaforma di Open Banking CBI Globe, che connette Terze Parti e PSP di radicamento del conto, consentendo dapprima all'80% dell'industria bancaria italiana di facilitare l'adempimento degli obblighi imposti dalla PSD2 (Payment System Directive 2), per poi evolvere in una vera e propria piattaforma di open finance.

Ciò consente ai PSP di collegarsi anche con altre piattaforme europee per sviluppare servizi innovativi, anche attraverso un nuovo modello distributivo che vede la collaborazione tra più soggetti della filiera del mercato, compresa la Pubblica Amministrazione, con notevoli vantaggi sia per chi offre i servizi, che per i cittadini e le imprese che potranno scegliere una più ampia gamma di servizi finanziari evoluti in maniera integrata, digitale e real time».

Di recente lei è stata nominata vice presidente di UN/CEFACT, il Centro delle Nazioni Unite per la facilitazione degli scambi commerciali e il business elettronico, su candidatura dell'Italia. Quali sono le sfide di cui vi occupate?

«UN/CEFACT, il Centro delle Nazioni Unite per la facilitazione degli scambi commerciali e il business elettronico, è un organo intergovernativo che mira a semplificare i meccanismi inerenti agli scambi commerciali internazionali attraverso la stesura di standard e raccomandazioni, nonché la realizzazione di progetti relativi alla Supply Chain.

Alle attività di UN/CEFACT prende parte un nutrito nucleo di esperti provenienti da diversi paesi e in possesso di background culturali, accademici e professionali distinti che permettono lo sviluppo di una conoscenza complementare e completa in relazione alle tematiche relative alla facilitazione del commercio. Ad esempio, nel corso delle ultime settimane, un gruppo di lavoro specializzato nell'applicazione delle più moderne tecnologie al commercio e alla logistica ha prodotto un interessante documento sulle risposte che le tecnologie innovative possono fornire agli Stati come metodo per favorire la ripresa economica rispetto alla recessione economica attuale che stiamo vivendo a causa del COVID19.

È opportuno ricordare che UN/CEFACT opera sotto il coordinamento della Commissione economica per l'Europa delle Nazioni Unite (UNECE). Quest'ultimo comprende 56 Stati membri in Europa, Nord America e Asia e ha il duplice obiettivo di promuovere l'integrazione economica e di supportare i paesi nell'attuazione degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030.

Partecipo ai lavori UN/CEFACT da oltre 15 anni e in tale contesto l'Italia ha sempre saputo valorizzare le proprie best practice nell'ambito del commercio internazionale e servizi finanziari integrati. Con il mio nuovo ruolo, promosso dalle istituzioni italiane e in particolare dal ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, potrò certamente fare da tramite per ampliare il ruolo del nostro paese come interlocutore di riferimento per tutti i paesi partecipanti e gli stakeholder, a vantaggio delle aziende e dell'intera economia paneuropea.

Inoltre, come Vice Presidente e responsabile per i gruppi di lavoro relativi ai servizi finanziari e alle pratiche audit, desidero facilitare il lavoro degli esperti che operano in questi settori, mettendo a disposizione la mia ventennale esperienza in questo organismo delle Nazioni Unite».

Uno studio del FMI ha rilevato lo scorso anno che la banconota da 100 dollari nel 2019 è divenuta la più diffusa nel mondo, superando i biglietti da un dollaro (https://fchub.it/la-banconota-da-100-e-la-piu-diffusa-nel-mondo/ (https://fchub.it/la-banconota-da-100-e-la-piu-diffusa-nel-mondo/)). Dietro questo fenomeno c'è anche il ruolo di riserva di valore per le singole persone (che detengono materialmente le banconote, soprattutto nei paesi emergenti) e l'economia sommersa. Come vede il futuro del sistema dei pagamenti? A quando la cashless society?

«Se guardiamo al mercato dei pagamenti, da una parte è emersa indubbiamente l'importanza degli investimenti già effettuati dalle banche per mettere a disposizione della clientela canali di *remote banking* e di utilizzo di *smart device* per l'operatività bancaria, dall'altra l'esistenza di infrastrutture digitali evolute che stanno garantendo la continuità operativa di alcune imprese e Pubbliche Amministrazioni.

In questo contesto, è importante sottolineare come le banche possano contare su ecosistemi collaborativi e di innovazione infrastrutturale come CBI, come prima descritto. La industry utility supporta l'industria finanziaria italiana da oltre venti anni in ambito open innovation, e da sempre collabora con la Pubblica Amministrazione, tra cui PagoPA Spa, per facilitare il processo di digitalizzazione nel rapporto con il cittadino.

Da anni stiamo seguendo un percorso per la creazione della cashless society, e questi mesi hanno certamente impresso un'accelerata decisiva a questo processo. Ma oggi è ancora difficile definire una dinamica temporale certa relativa al cambiamento: del resto, la fase del pagamento è quella che conclude tutto il processo di acquisto di beni/servizi ed è quindi, in questo momento, una tra quelle maggiormente investite dallo spostamento verso il digitale. Pensiamo che potrebbe evolvere in un "new normal".

D'altra parte già prima della pandemia c'era stato in Italia un deciso progresso nella diffusione dei pagamenti alternativi al contante con un incremento nell'utilizzo delle carte di credito, che nel 2019 hanno per la prima volta sfondato il miliardo di transazioni per un valore di oltre 71 miliardi di euro (+9,2% rispetto al 2018). Le carte, nel loro insieme, hanno superato il 55% dei flussi di pagamento alternativi al contante (era il 40% nel 2011). Tra il 2013 e il 2019 anche l'uso del POS è salito del 126,6%, corrispondente a quasi 3,6 milioni di apparecchi.

La conferma viene osservando la riduzione della percentuale degli italiani – di qualsiasi classe di età – che preferisce usare il contante, considerando la situazione pre e post Covid: partendo, solo a titolo esemplificativo, dalla "generazione Z" che passa dal 52% al 35% fino anche ai "*baby boomer*" che passano dal 31% al 21%.

Per quanto riguarda gli interventi necessari affinché il nostro Pese recuperi il gap in ambito cashelss, seguendo l'OCSE (Economic Outlook) l'accelerazione delle tecnologie digitali potrà certamente essere a supporto della competitività del nostro Paese. Oltre a ciò sarà necessario verificare l'impatto degli interventi che sono già stati messi in campo (limitazione nell'uso del contante, credito di imposta sulle commissioni sui pagamenti elettronici, meccanismi di cashback e lotteria degli scontrini per citare i principali) e quelli che seguiranno per attuare il cosiddetto Piano Colao.

Ricordo infatti che il Rapporto Iniziative per il "Rilancio Italia 2020-2022" redatto dal gruppo di esperti in materia economica e sociale, presentato al Presidente del Consiglio poche settimane fa, nell'ambito dei 102 interventi che declinano le sei strategie di rilancio, evidenzia il passaggio ai pagamenti elettronici come il grimaldello per ridurre significativamente l'economia sommersa, liberare risorse e garantire concorrenza equa nel nostro Paese, rendendolo anche più resiliente a futuri shock di sistema».

I NOSTRI PARTNER

(https://www.bancaprofilo.it/)

(https://www.ey.com/it/it/home)

(https://www.mercer.it/)

SIAMO ANCHE:

RIVISTA BANCARIA
MINERVA BANCARIA

EDITRICE MINERVA BANCARIA

STUDI MOA

ECONOMIA ITALIANA

Copyright © 2020 FCHub – EMB