

Attualità

## Coronavirus, pagamenti digitali: lesson learned per la rinascita economica post-crisi

di **Liliana Fratini Passi** - 20 Aprile 2020

Stiamo attraversando un momento storico senza precedenti: il *lockdown* mondiale attuato per contingentare il contagio da Covid-19 ha bruscamente messo in pausa le nostre vite, chiudendo imprese, negozi, ristoranti e congelando ogni viaggio e spostamento non necessario, con notevoli impatti sui lavoratori di molti settori, senza considerare il dramma di chi ha perso una persona cara senza poterla neanche salutare.

Viviamo in un tempo sospeso in cui chi è più fortunato ha potuto contare sul digitale per mantenere, a opportuna distanza, contatti sociali, per esempio con la scuola e con la propria attività lavorativa, tanto che si stimano circa 8 milioni di persone in *smartworking* contro le 570mila unità dello scorso anno.

Le Istituzioni europee sono al lavoro per sostenere l'economia reale con importanti interventi finanziari, e seguendo queste linee guida, con estrema urgenza anche in Italia si stanno adottando importanti misure per contingentare la crisi Covid-19 e proteggere l'economia nazionale, per la quale recenti fonti del FMI hanno tagliato le stime di crescita nel 2020 a -9,1% da una precedente previsione di +0,5% (le stime di crescita Eurozona nel 2020 passano da +1,3% a -7,5%).

In questo contesto anche i pagamenti digitali sono stati al centro di rinnovata attenzione, derivata non solo dal necessario e forzato *#iorestoacasa*, ma anche considerando la possibile diffusione del virus attraverso le banconote, come confermano autorevoli studi europei.

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 coinvolte nel cambiamento delle abitudini delle persone costrette a spostare online la propria vita.

Nelle ultime settimane di marzo si è assistito ad un decollo dell'e-commerce fino all'80% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno – soprattutto per generi alimentari, farmaci senza obbligo di ricetta e prodotti per la cura della persona e intrattenimento digitale – e per servizi bancari – come bonifici, investimenti, disinvestimenti, gestione portafoglio ed altri – secondo il Politecnico di Milano, c'è stato un calo dell'operatività fisica di oltre il 50% a fronte di un incremento di quella digitale di oltre il 30%.

Tale tendenza è confermata anche da uno degli autorevoli paper in circolazione redatto dalla BRI (Banca dei Regolamenti Internazionali), secondo il quale nel medio termine assisteremo ad un incremento strutturale dell'uso dei pagamenti online, con carta o con mobile banking, con un andamento diverso fra paese e classe di consumatori.

Che cosa sta imparando l'Italia da questa situazione di emergenza globale?

Tutte le recenti analisi sul posizionamento dell'Italia in tema di digitale vedono il nostro Paese nel ruolo di "fanalino di coda"; così fra i 28 Stati membri dell'Ue il DESI 2019 (Indice di digitalizzazione dell'economia e della società) ci colloca in 24esima posizione, e il più recente cashless index, presentato a inizio aprile 2020 da The European House Ambrosetti, ci posiziona in 23esima posizione.

La situazione è certamente destinata a cambiare, anche considerando i dati sopra presentati in termini di crescente digitalizzazione – "forzata" dal momento drammatico che stiamo vivendo – che ha impattato, solo per citare alcuni esempi, sulla scuola, lavoro, abitudini di acquisto e pagamento e che continuerà probabilmente a far parte delle nostre vite per farci mantenere la necessaria "distanza di sicurezza" almeno nei prossimi mesi.

Guardando ai servizi di pagamento online di bollettini e avvisi di pagamento della Pubblica amministrazione, CBI da anni supporta quest'ultima nello sviluppo dei servizi a sostegno dell'Economia Digitale, collaborando con gli organi preposti, quali l'AgID, il Team per la trasformazione digitale e la neocostituita PagoPA S.p.A.

In particolare, già oltre 4 milioni di italiani usano il servizio CBILL per pagare tramite web o ATM, ma anche allo sportello fisico, utenze domestiche, tasse e tributi, ticket sanitari, bollo auto e molto altro ancora e si è registrato un aumento del 200% dei numeri dei bollettini pagati tra il 2018 e il 2019.

Tale trend di crescita risulta dimezzato nel mese di marzo 2020, a causa delle sospensioni e proroghe di bollettini, tasse e tributi, per contingentare l'emergenza economica dei cittadini. Quindi, se da una parte si assiste all'aumento delle transazioni online legate all'e-commerce, dall'altra si ha una diminuzione dei pagamenti online di bollettini e avvisi di pagamento.