



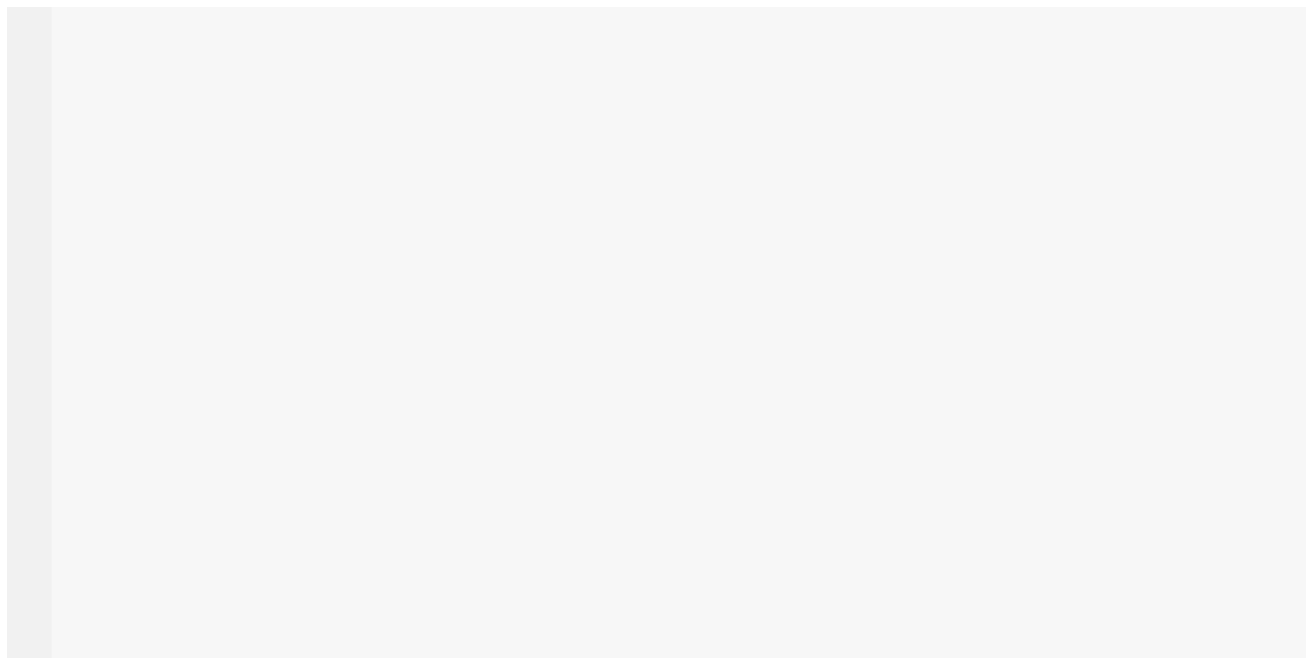
Home > News > Pagamenti Digitali

INTERVISTA: Liliana Fratini Passi – Direttore Generale CBI S.c.p.a.

27 Settembre 2023

in Cultura Digitale, Digital Politics, imprenditoria, News, Pagamenti Digitali, Pubblicazioni, Tecnologie Digitali, Trasformazione digitale

AA 0



Condividi su Facebook

Condividi su Twitter

Condividi su Whatsapp

Condividi su Linkedin



OMNICHANNEL FULFILLMENT STRATEGY

Intervista *tu per tu* con Liliana Fratini Passi – Direttore Generale CBI S.c.p.a. Società Benefit.

Q: Da oltre 20 anni, CBI serve l'intera industria finanziaria italiana nella frontiera evolutiva del mercato dei pagamenti, garantendo una risposta tempestiva alle singole richieste di servizio dei clienti, anche a livello internazionale. Cosa vi rende così competitivi e vi contraddistingue sui mercati nazionali ed internazionali?

Da almeno dieci anni il mercato dei pagamenti sta attraversando un periodo di grande trasformazioni, prima con la creazione della SEPA e successivamente con l'entrata in vigore della Direttiva PSD2, ora in fase di revisione, che ha aperto nuovi scenari di offerta di servizi al consumatore e favorito lo sviluppo di nuovi paradigmi, quali l'Open banking, basati sulla condivisione di dati finanziari, preventivamente autorizzata dal cliente, ampliando la platea degli attori attivi nel settore, impegnati a sviluppare servizi sempre più innovativi e tarati sulle esigenze dei clienti.

Nel tempo CBI ha basato la sua crescita e competitività secondo un modello di "ascolto attivo" del mercato nel quale l'innovazione dei processi, delle infrastrutture applicative e dei servizi digitali di scambio dati nel comparto della banca

transazionale, hanno visto la collaborazione e il coinvolgimento dei clienti quale elemento precipuo fondante del percorso di crescita distintiva e sostenibile nel tempo, nell'interesse di tutti gli azionisti e stakeholder.

CBI, grazie al suo modello di collaborazione continua con azionisti e clienti, è riuscita e continua a captare gli orientamenti evolutivi del mercato, promuovendo una collaborazione tra tutti gli attori secondo le logiche della economia di rete, ove l'utilità del singolo aderente ad un servizio cresce esponenzialmente in funzione del numero degli aderenti allo stesso: internet ne è un caso emblematico.

Unitamente a ciò, la **partecipazione di CBI nei principali consessi di normazione anche tecnica, sia domestica che internazionali**, amplia gli orizzonti di osservazione e contribuzione, dai quali possiamo comprendere sia le possibili migliori soluzioni a vantaggio della comunità finanziaria, nonché promuovere *best practices* domestiche in un'ottica di collaborazione e interoperabilità, valorizzando e promuovendo gli investimenti domestici.

La peculiare natura di **CBI - società partecipata da circa 400 banche e altri PSP** - le consente di sviluppare, in ecosistema, infrastrutture e servizi innovativi nel mondo dei pagamenti digitali, dell'open banking e dell'open finance, servizi che PSP offrono a imprese, cittadini e Pubblica amministrazione, proprio per rispondere tempestivamente alle sollecitazioni del mercato e alla competizione anche internazionale

Come ulteriore elemento distintivo, **CBI**, inoltre, ha avviato un percorso di riflessione strategica sulle migliori prassi da adottare in tema di sostenibilità e ciò ha consentito a maggio scorso l'acquisizione della qualifica di **Società Benefit**, volta a rafforzare il proprio impegno nel percorso di sostenibilità, affiancando al proprio oggetto sociale alcune importanti finalità di beneficio comune quali l'innovazione tramite la digitalizzazione, anche al fine di generare un impatto ambientale positivo, in linea con gli obiettivi europei di neutralità climatica e quelli nazionali di transizione ecologica.

Q: A tutti i clienti, CBI offre un'infrastruttura collaborativa flessibile, sicura e modulare, che consente di sviluppare molteplici servizi costantemente rinnovati sulla base delle più moderne tecnologie. Quali sono questi servizi?

Promuovere l'innovazione attraverso iniziative collaborative è oramai determinante per abilitare l'adozione di nuovi prodotti e servizi di successo da parte di aziende e consumatori.

CBI, anche nel proprio ruolo di Industry Utility, ne è un esempio concreto, grazie alla creazione della piattaforma **CBI Globe**, un ecosistema Open Banking e Open Finance internazionale che ha fortemente semplificato la connessione tra i Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) in tutta Europa tramite API, abilitando lo sviluppo di servizi fintech avanzati in risposta alle crescenti esigenze dei clienti corporate e retail. Il successo della piattaforma è testimoniato dai numeri: nel corso del 2022 **CBI Globe** ha registrato circa 500 milioni di invocazioni (+150% rispetto al 2021) effettuate da oltre 500 Prestatori di Servizi di Pagamento in tutta Europa, operanti a vario titolo sulla piattaforma.

Ma l'innovazione collaborativa è un processo costante: **CBI**, sta infatti lavorando per estendere ulteriormente la propria prospettiva, ampliando i soggetti che operano sulla **funzionalità attiva di CBI Globe**, che consente ai PSP di rafforzare la propria posizione commerciale nei confronti di aziende e clienti finali, anche facendo leva su partnership strategiche con gli attori dell'UE.

Oltre a ciò, **CBI** continua a promuovere l'innovazione nel settore, sviluppando servizi a valore aggiunto (VAS). Tra questi, ad esempio, figura il **Check IBAN Cross Border**, che consente di verificare in tempo reale la corretta associazione tra codice IBAN e Partita IVA del beneficiario del pagamento, riducendo il rischio di frode; il servizio lo scorso anno ha confermato una crescita esponenziale, con tassi settimanali medi pari ad oltre l'85% (in media oltre 50.000 verifiche settimanali).

Sempre nell'ottica di incrementare la sicurezza dei pagamenti, **CBI** ha sviluppato il servizio **Name Check**, noto anche come CoP "Confirmation of Payee", che consente invece di verificare in tempo reale la corretta associazione tra l'IBAN e il nome del beneficiario forniti dall'utente debitore al proprio Intermediario di riferimento.

In fase di lancio, inoltre, c'è il servizio **Database Controllo Fatture**, che è stato ammesso alla sperimentazione della Sandbox Regolamentare di Banca d'Italia e che raccoglie le informazioni sulle fatture anticipate in ottica multi-banca e multicanale, al fine di aumentare la stabilità e l'efficienza del settore finanziario e di mitigare il rischio derivante dall'uso fraudolento delle

fatture e dell'erogazione del credito da parte degli intermediari.

E ancora, **CBI** ha sviluppato una soluzione di Smart Onboarding – **CBI GO** – grazie al quale i PSP possono consentire alle Corporate di recuperare real-time le informazioni di un utente finale mediante il dialogo telematico con la banca di riferimento di quest'ultimo e grazie all'interoperabilità in ambito interbancario garantita da **CBI**.

Infine, **CBI** sta implementando una nuova architettura, denominata **CBI Hub Cloud**, che consente il passaggio delle infrastrutture **CBI**, che gestiscono tutte le transazioni di pagamento e incasso multi-banca tra le aziende italiane e verso la Pubblica Amministrazione, su tecnologia Cloud privata e dedicata. Gli istituti di credito potranno così offrire, alla Pubblica Amministrazione e ai propri clienti corporate e retail, servizi transazionali e di open finance più evoluti e in tempo reale, ampliando notevolmente i livelli di efficienza, di sicurezza e di integrazione nel mercato dei pagamenti tra tutti gli attori del nostro Paese.

Q: Relativamente alla digital economy e al gender gap, cos'è l'agenda 2030? Di che appuntamento si tratta e soprattutto, il sistema Italia è pronto e preparato ad accoglierla?

L'**Agenda 2030** è un programma per lo Sviluppo Sostenibile sottoscritto nel 2015 dai Governi dei 193 Paesi della Nazioni Unite, che ingloba 17 obiettivi, con 169 target. Il tema della **gender equality** è una questione fondamentale non solo per la promozione dei diritti e della giustizia sociale, ma anche per la crescita economica e il benessere della società e del Paese, tanto da essere declinato nel V Obiettivo dell'Agenda.

Al riguardo le Istituzioni, sia a livello nazionale che internazionale, stanno mettendo in campo molteplici azioni al fine di garantire la parità di trattamento nel mondo del lavoro, nonché l'adeguata diversificazione degli organi collegiali in termini di genere oltre che di competenze, età e provenienza geografica.

L'ultimo **Gender Diversity Index** mostra che il nostro Paese si distingue positivamente per il numero di donne nei Consigli di Amministrazione grazie all'impianto legislativo favorevole – avviato oltre dieci anni fa con la Legge Golfo-Mosca – ma negativamente per la leadership femminile nelle posizioni direttive apicali: il 17% contro il 33% della Norvegia e il 25% del Regno Unito. E sono proprio i ruoli che in azienda possono imprimere un cambiamento sostanziale a vantaggio di tutte le altre e di una società più inclusiva.

In tale scenario, il Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) elaborato dal Governo italiano considera la parità di genere una delle tre priorità trasversali in termini di inclusione sociale, e prevede molteplici misure in prevalenza rivolte a promuovere una maggiore partecipazione femminile al mercato del lavoro.

Per quanto riguarda la **digital economy**, si tratta di una delle chiavi trasversali a supporto di quasi tutti gli obiettivi dell'Agenda 2030. Anche in questo caso, nel nostro Paese si sono fatti importanti passi in avanti, soprattutto in seguito alla crisi pandemica e alla spinta verso la digitalizzazione fornita dal PNRR. Secondo il **Digital Economy Society Index 2023**, il nostro Paese, con il 17% delle milestone del Piano raggiunte, si colloca davanti a Paesi quali Germania, Francia e Spagna, ma c'è ancora molto da fare, soprattutto in termini di sviluppo di competenze digitali.

In entrambi i casi ritengo comunque che, al di là della spinta fornita dalle Istituzioni, sia fondamentale il ruolo delle imprese, con i propri comportamenti virtuosi. E' proprio per questo che **CBI**, come detto, ha deciso di evolversi in Società Benefit, oltre ad aderire nel dicembre 2019 alla Carta "Donne in banca: valorizzare la diversità di genere" promossa dall'ABI, che ha l'obiettivo generale di promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e aperto ai valori della diversità, anche di genere, anche fuori dalla banca, e rafforzare le modalità di selezione e sviluppo idonee a promuovere le pari opportunità di genere, realizzando opportune iniziative per indirizzare e valorizzare le politiche aziendali degli aderenti in materia di parità di genere.

Q: Con il Servizio **CBILL si parla di rinascimento dei pagamenti, è così?**

Il **CBILL** è un servizio che ha portato enormi benefici, consentendo alle persone e alle imprese di consultare e pagare online con una **user experience intuitiva e sicura, anche grazie al QRCode**, ovunque si trovino, bollettini di utenze, assicurazioni, nonché tasse, tributi, bolli auto e altri avvisi pagoPA.

Una forte accelerazione nell'utilizzo di tali strumenti, come del resto di tutte le forme di pagamento digitale, è stata impressa in particolare dalla crisi pandemica, che ha contribuito a rivoluzionare le abitudini dei consumatori che hanno aumentato la richiesta servizi cashless. Secondo i dati di Ambrosetti il 57% degli italiani ha aumentato l'utilizzo dei pagamenti cashless nell'ultimo anno; il 34% utilizza i mezzi di pagamento elettronici frequentemente.

I pagamenti digitali, in particolare, rappresentano un trampolino verso la modernizzazione del Paese, ovvero la possibilità per cittadini e imprese di contare su pagamenti comodi, sicuri e convenienti, nonché su altri servizi finanziari per rispondere alle rispettive esigenze quotidiane e agli obiettivi a lungo termine.

E questo è reso possibile in quanto le banche italiane hanno investito in questi anni su servizi digitali, e in particolare sul **servizio CBILL**, sviluppato da **CBI** e messo a disposizione su tutti gli internet banking e sulle app delle banche, un incremento di oltre il 20% dei pagamenti 2023 vs 2022 – oltre 50 milioni di pagamenti in questi mesi del 2023 – e oltre 210 milioni di pagamenti dalla partenza del servizio, con 11 milioni di cittadini e imprese utenti del servizio e che si è aggiudicato il premio «Migliori in Italia – top servizio pagamenti smart» per il secondo anno consecutivo.

Per questo – nella nostra precedente campagna di comunicazione – abbiamo parlato di **rinascimento dei pagamenti**, partendo consapevolezza che in questi anni si sta assistendo all'evoluzione verso un mondo digitale: è un turbinio di novità ed innovazione. Lo stesso grande fermento vissuto nelle epoche storiche che hanno segnato un'era, e **CBILL** è per questo il protagonista di quello che abbiamo definito il "Rinascimento dei pagamenti".

Nella nostra attuale campagna abbiamo fatto un passo ulteriore "Non lasciare che una scadenza si metta tra te e quello che ami" per promuovere l'aspetto distintivo di **CBILL**, che non è solo permettere di pagare un bollettino online, ma soprattutto la possibilità di far fronte ad una scadenza in modo smart e innovativo.

In un nostro recente sondaggio verso le banche esse

- riconoscono a **CBILL** – come strumento cashless – il vantaggio della **comodità** (60%) seguito dalla **tracciabilità** (21%) e dalla **velocità** (19%)
- e il plus a livello operativo è che **facilita la connessione verso pagoPA** (60%) seguito dalle **economie di scala** (26%), con **attività di assistenza e comunicazione dedicata** (14%).

Q: Adesso che intravediamo la nuova PSD3, assieme ad un più complesso ed articolato ecosistema normativo in ambito finanziario, possiamo dire qual è il futuro dei pagamenti digitali e la strada dell'open finance?

Lo scorso 28 giugno, la **Commissione Europea ha pubblicato la proposta di un pacchetto normativo che andrà a sostituire l'articolato della PSD2**, comprendente una nuova Direttiva sui servizi di pagamento (PSD3) e un Regolamento (PSR).

Tra i principali obiettivi figurano la riduzione della frammentazione del mercato attraverso il rafforzamento e l'implementazione delle norme negli Stati membri; la maggior protezione degli utenti dei servizi di pagamento (PSU) dal rischio di frode, il miglioramento della competitività nel panorama dei pagamenti attraverso la riduzione degli ostacoli per i fornitori dei servizi di pagamento e del loro svantaggio competitivo rispetto alle banche.

A questo quadro si aggiunge anche la proposta di un **Regolamento sull'accesso ai dati finanziari (Financial Data Access – FIDA)** che mira a favorire la fornitura di prodotti e servizi finanziari più innovativi in modo da stimolare la concorrenza nel settore.

Tali proposte normative saranno oggetto di una negoziazione da parte delle Istituzioni europee e la tempistica per la loro applicazione è ancora lunga, ma la strada sembra essere tracciata. Ciò che è chiaro e che le misure introdotte rafforzeranno ancor di più la competizione in un mercato sempre più "open". Pertanto, i player dovranno spingere sempre di più sul versante dell'innovazione per rimanere competitivi.

Tags: pagamenti digitali | pagamenti elettronici