

# Lettera Club

## The European House - Ambrosetti

La presente Lettera rientra nelle attività di Ambrosetti Club.

Tuttavia i suoi contenuti possono non coincidere con le opinioni di tutti i numerosi membri del Club stesso.

### La diffusione dei pagamenti elettronici: una priorità per la crescita e la competitività dell'Italia

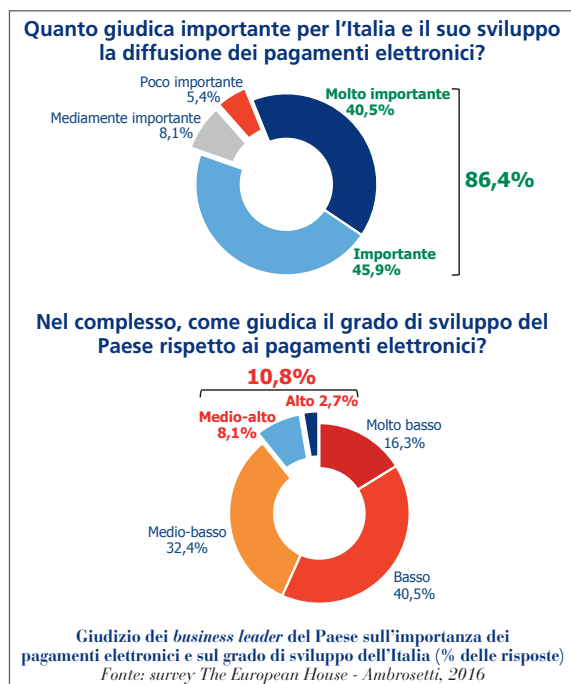
Cosa fare - Parte seconda

La Lettera 73 ha trattato del ritardo dell'Italia e delle opportunità associate ad una maggiore diffusione dei pagamenti elettronici.

Questa Lettera presenta gli ambiti d'intervento e le proposte d'azione elaborate dalla community Cashless Society di The European House - Ambrosetti<sup>1</sup> per accelerare lo sviluppo e la modernizzazione del Paese rispetto ai sistemi di pagamento alternativi al contante.

#### UNA STRATEGIA NAZIONALE D'AZIONE PER LA CASHLESS SOCIETY

Dalla *survey* a 130 *business leader* del Paese realizzata dalla community Cashless Society, l'86,4% dei rispondenti attribuisce un alto valore ai pagamenti elettronici per il Sistema Paese, ma meno dell'11% giudica medio-alto o alto lo stato attuale di sviluppo dell'Italia.



Nel riconoscimento della complessità e dell'importanza dei temi in oggetto, la community Cashless Society propone di varare una strategia nazionale per diffondere l'uso dei pagamenti elettronici, guidata da una chiara ed efficace **visione di medio-lungo periodo** (almeno decennale): *“affermare l'Italia come un Paese non-cash based, capace di generare servizi avanzati e innovazioni tecnologiche lungo la filiera, con una autorevole influenza a livello europeo e che fa della transizione cashless un asset competitivo e di sviluppo”*.

La strategia deve prioritariamente: organizzare e razionalizzare le iniziative oggi in essere in tema di pagamenti elettronici, fissare delle priorità condivise tra i diversi *stakeholder* pubblici e privati bilanciandone gli interessi, favorire l'implementazione di regole e standard che garantiscano strutture tariffarie sostenibili dei servizi. Per misurare l'efficacia dell'azione del Paese, occorre inoltre definire dei macro-obiettivi di sistema misurabili.

La community Cashless Society ne propone tre:

- consolidare la transizione verso la *cashless society* (allineare il punteggio dell'Italia nel *Cashless Society Index* di The European House - Ambrosetti<sup>2</sup> dall'attuale 2,99 al 5,03 della Francia)
  - migliorare l'alfabetizzazione finanziaria della popolazione (incrementare il *Financial Literacy Index* dall'attuale 37 su 100 ad almeno 67 come il Regno Unito)
  - avere una filiera dei pagamenti competitiva e una *leadership* europea su alcuni ambiti di focalizzazione (es. sicurezza, pagamenti in mobilità, ecc.).
- La strategia deve essere poi affrontare i seguenti assi prioritari di intervento:
- Sensibilizzazione, informazione ed educazione degli utilizzatori
  - Razionalizzazione e semplificazione normativa
  - Sicurezza delle transazioni elettroniche
  - Innovazione e competitività dell'industria nazionale dei pagamenti
  - Fattori acceleratori per la diffusione dei pagamenti *cashless*.

Di seguito si dettagliano tali assi e le proposte d'azione.

<sup>1</sup> La community Cashless Society è una piattaforma di confronto tra la *business community* e le Istituzioni. Ad oggi sono membri: American Express, BancoPosta - Poste Italiane, BNL - Gruppo BNP Paribas, Iccrea Banca, InfoCert, MasterCard, PayPal, SETEFI - Intesa Sanpaolo, Telepass e Transcom Worldwide. Il rapporto 2016 della community è disponibile sul sito [www.ambrosetti.eu](http://www.ambrosetti.eu).

<sup>2</sup> Il CSI si basa su 13 indicatori di base e fornisce un quadro sintetico del posizionamento relativo del Sistema Paese rispetto al contesto europeo sui pagamenti elettronici. Si veda la Lettera Club 73.

## SENSIBILIZZARE, INFORMARE ED EDUCARE LA POPOLAZIONE

La **bassa cultura finanziaria e le limitate competenze tecnologico-digitali degli italiani** sono un ostacolo significativo alla *cashless society*<sup>3</sup>.

La community Cashless Society propone di intervenire sul lato della domanda promuovendo, con il coinvolgimento degli attori dell'industria dei sistemi di pagamento, un'**azione strutturata di sensibilizzazione ed educazione** con:

- una campagna di comunicazione sul modello "Pubblicità Progresso", mirata ad informare sui pagamenti elettronici e sui loro vantaggi, anche con l'ingaggio di personalità note come "ambasciatori del *non-cash*"
- un programma nazionale di educazione finanziaria per giovani e anziani che metta a sistema le iniziative già in essere (Banca d'Italia, MIUR, ABI, ecc.)
- l'introduzione di strumenti di *gamification*, come la "lotteria degli scontrini", adottata con successo in diversi Paesi nel mondo.

Un ulteriore intervento che la community propone è l'avvio di una iniziativa di sistema del Paese - ad integrazione di quanto richiesto dagli adempimenti normativi comunitari e nazionali - per fornire dei prospetti informativi semplificati (sul modello della "bolletta energetica 2.0") sui costi delle operazioni *cashless*, spesso erroneamente sovrastimati.

## RAZIONALIZZARE E SEMPLIFICARE L'ASSETTO NORMATIVO

Negli anni si è consolidato un *trend* di progressivo aumento delle richieste e degli adempimenti normativi<sup>4</sup>, con "ondate" regolatorie che hanno determinato una elevata complessità del quadro di riferimento e alti costi di *compliance* per gli operatori<sup>5</sup>.

La community Cashless Society raccomanda di avviare, anche sfruttando l'opportunità del recepimento della revisione della Direttiva sui servizi di pagamento (PSD2), un'**azione di forte razionalizzazione e semplificazione normativa**, partendo da ambiti-chiave come trasparenza e flussi informativi e istituendo un Tavolo di lavoro congiunto tra Istituzioni e attori del settore.

Un ulteriore ambito di intervento riguarda la revisione delle normative penalizzanti l'uso dei pagamenti elettronici.

Ad esempio, in riferimento alla P.A., la cui spesa per beni e servizi è rilevante (6% del PIL), vi sono spazi significativi di efficientamento, controllo e razionalizzazione attraverso la modernizzazione delle procedure di acquisto. A tal fine la community Cashless Society propone di rimuovere gli attuali limiti normativi all'utilizzo della carta di credito (fisica o virtuale) da parte di dirigenti e funzionari come strumento di pagamento di spese di beni/servizi della P.A.<sup>6</sup>. Tale passaggio è coerente con il processo in corso di riforma della P.A. e con le esperienze positive realizzate in diversi Paesi nel mondo come Stati Uniti e Regno Unito.

## GARANTIRE LA SICUREZZA DELLE TRANSAZIONI ELETTRONICHE

La sicurezza delle transazioni è un elemento fondamentale per la creazione e il mantenimento della **fiducia degli utilizzatori**. Oggi gli strumenti *cashless* hanno già livelli di sicurezza molto elevati<sup>7</sup> e offrono garanzie maggiori rispetto al contante, ma 1 italiano su 3 teme le frodi sui pagamenti elettronici. In questo contesto, la community Cashless Society propone di lanciare un'azione di sistema, guidata dal Governo, per rendere disponibili agli utilizzatori finali gratuitamente - bilanciando gli oneri economici tra i diversi attori coinvolti secondo canoni di equità e sostenibilità e in linea con quanto previsto dalla PSD2 sulla *notification* - **sistemi di notifica real-time avanzati** per le transazioni elettroniche in ingresso e in uscita. Questo avrebbe anche l'ulteriore beneficio di rendere più consapevole l'utilizzo degli strumenti *cashless*. Inoltre, una ulteriore opportunità è offerta dal nuovo **Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)** che è in corso di implementazione. La proposta della community Cashless Society è di adottare, a tendere e in logica di piena applicazione dei requisiti di sicurezza antiriciclaggio e antiterrorismo, **SPID** come modalità - alternativa e non sostitutiva a quelle già esistenti - di identificazione per le operazioni di *onboarding* e *strong authentication* nelle operazioni di pagamento.

## SOSTENERE L'INNOVAZIONE E LA COMPETITIVITÀ DELL'INDUSTRIA NAZIONALE DEI PAGAMENTI

I sistemi di pagamento sono in forte evoluzione in termini di tecnologie, strumenti e servizi offerti, con una catena del valore lunga e impatti positivi su numerosi settori dell'economia collegati. Nel mondo diversi Paesi stanno puntando sulla competitività delle filiere nazionali dei pagamenti come *asset* competitivo.

<sup>3</sup> Secondo l'ultima (2015) stima della Commissione Europea, il 28% degli italiani non ha mai usato Internet, 12 punti percentuali in più della media UE-28.

<sup>4</sup> A livello globale si registrano circa 41mila *alert*/anno (vs. i 9mila del 2008) per cambiamenti della normativa.

<sup>5</sup> La *compliance* per le banche italiane assorbe oltre il 10% delle spese correnti e degli investimenti in IT. Fonte: ABI, 2016.

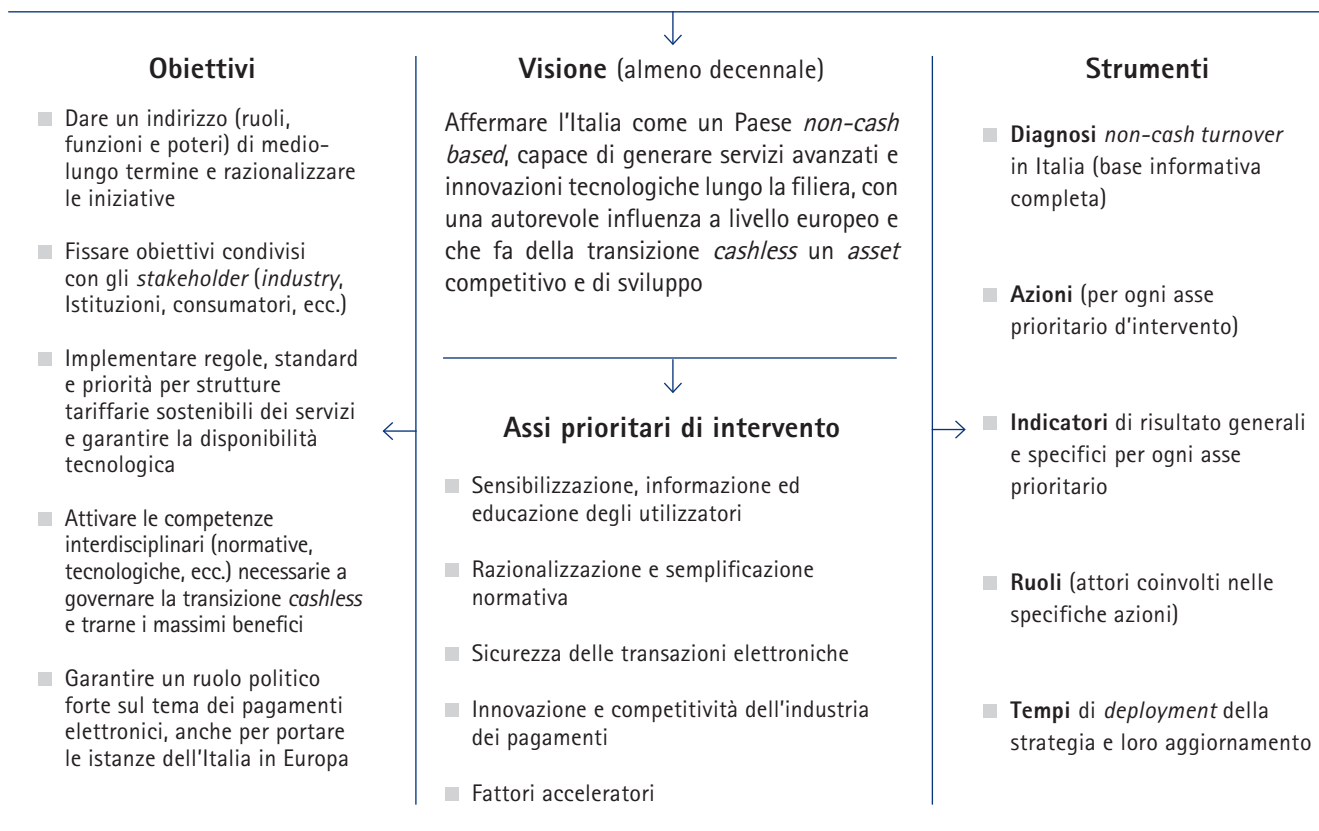
<sup>6</sup> Tale opzione risale alla Legge n. 549/1995, ma l'utilizzo della carta di credito è limitato al pagamento di alcune tipologie di spese ed esclusivamente nel caso in cui non è "possibile o conveniente" ricorrere alle ordinarie procedure di pagamento.

<sup>7</sup> L'incidenza delle frodi sulle transazioni con carte di pagamento è di 5,9 ogni 1.000 carte, tra le più basse in UE-28 e inferiore alla media della *Single Euro Payments Area-SEPA* (14,9).

## FILO LOGICO

### La diffusione dei pagamenti elettronici: una priorità per la crescita e la competitività dell'Italia

Cosa fare



### Proposte d'azione

Sensibilizzare, informare ed educare la popolazione	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Promuovere, con guida del Governo e coinvolgimento dell'industria dei pagamenti, un'azione strutturata di sensibilizzazione ed educazione di cittadini ed esercenti con: campagna di comunicazione ("<b>Pubblicità Progresso</b>"); programma nazionale di educazione finanziaria per giovani e anziani; strumenti di <i>gamification</i> (es. lotteria)</li><li>■ Fornire prospetti informativi semplificati (ad es. sul modello "bolletta 2.0" nel settore energetico) inerenti ai costi delle operazioni con strumenti di pagamento elettronici</li></ul>
Razionalizzare e semplificare l'assetto normativo	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Avviare, sfruttando il recepimento della PSD2, un'azione di forte <b>razionalizzazione e semplificazione normativa</b>: Tavolo di lavoro congiunto tra Istituzioni (Ministeri, Banca d'Italia, Garante <i>privacy</i>, ecc.) e attori del settore; <i>focus</i> su: obblighi trasparenza, <i>streamlining</i> procedure e eliminazione ridondanze, fattori ostativi all'innovazione</li><li>■ Rimuovere i limiti normativi all'utilizzo da parte di dirigenti/funzionari della carta di credito (fisica o virtuale) come strumento di pagamento di spese di beni/servizi della P.A.</li></ul>
Garantire la sicurezza delle transazioni elettroniche	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Adottare, a tendere e in logica di piena applicazione dei requisiti di sicurezza anticiclaggio e antiterrorismo, il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) come modalità alternativa di identificazione per le operazioni di <i>onboarding</i> e per la <i>strong authentication</i> nelle operazioni di pagamento</li><li>■ Avviare un'azione di sistema, guidata dal Governo, volta a rendere disponibili agli utilizzatori finali <b>gratuitamente</b> sistemi di notifica <i>real-time</i> avanzati per le transazioni elettroniche effettuate in ingresso/uscita</li></ul>
Sostenere l'innovazione e la competitività dell'industria dei pagamenti	<p>Lanciare un progetto di sistema finalizzato a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Creare condizioni operative e organizzare risorse per dare vita ad un <b>incubatore nazionale d'impresa</b> per le <i>startup</i> nel settore dei pagamenti elettronici (creando soluzioni che possano anche affermarsi come standard internazionali)</li><li>■ Progettare ed emettere bandi di gara nazionali per progetti pilota industriali, con risorse pubbliche di <i>matching</i> e <i>focus</i> su: ambiti ad alto impatto per l'uso quotidiano dei pagamenti <i>cashless</i> (es. trasporti, sanità e scuola) e temi-chiave (es. sicurezza, servizi a valore aggiunto)</li></ul>
Lanciare delle "azioni d'urto" per accelerare la diffusione e l'utilizzo degli strumenti di pagamento <i>cashless</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Rendere possibile il pagamento elettronico presso la P.A. (canale fisico e digitale) e implementare uno <b>switch-off progressivo del contante</b> per alcuni pagamenti alla P.A.: <i>focus</i> su pagamenti ricorrenti e ad elevati volumi, in grado di diffondere prassi ed abitudini negli utenti</li><li>■ Lanciare "azioni d'urto" ad alta notiziabilità di contrasto al <i>cash</i>: es. sperimentare una <b>tassa incrementale</b> sui versamenti/prelievi con introiti a beneficio diretto dei cittadini sugli strumenti <i>cashless</i></li><li>■ Varare un piano d'azione, coordinato dal MiBACT, per rendere <b>cashless-friendly</b> le aree turistiche del Paese (infrastrutture, azioni di <i>education</i>, ecc.) ad es. a partire dai primi 10 "<b>hotspot</b> turistici" italiani</li></ul>

Ad esempio la Francia, nella propria *Stratégie nationale sur les moyens de paiement* lanciata nel 2015, fa dello sviluppo dell'industria francese dei pagamenti un preciso obiettivo di *policy* nel riconoscimento del suo contributo alla crescita e all'occupazione.

Anche per l'Italia questo obiettivo dovrebbe essere prioritario.

Per sostenere l'innovazione e la competitività dell'industria nazionale dei pagamenti, la community Cashless Society propone di:

- creare le condizioni operative e organizzare le risorse per dare vita ad un **incubatore nazionale d'impresa per startup e fintech** nel settore degli *e-payment*, creando soluzioni all'avanguardia, in grado di affermarsi come standard internazionali
- progettare ed emettere bandi di gara nazionali per **progetti pilota industriali**, finanziati con fondi pubblici dedicati, su ambiti ad alto impatto per l'uso quotidiano dei pagamenti *cashless* (es. trasporti, sanità e scuola), e/o su temi-chiave per l'industria (es. sicurezza/riconoscimenti, integrazione di soluzioni di pagamento con servizi a valore aggiunto, ecc.).

## LANCIARE DELLE "AZIONI D'URTO" PER ACCELERARE LA DIFFUSIONE E L'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI DI PAGAMENTO CASHLESS

Oggi in Italia il contante è usato per l'83% dei pagamenti e vi è una resistenza diffusa ai cambiamenti delle abitudini di pagamento. In questo contesto è necessario attivare dei "fattori acceleratori" in grado di spingere il Paese nella transizione verso la *Cashless Society*.

Gli ambiti di intervento devono essere integrati e coerenti. La community Cashless Society ne ha identificati tre:

- **P.A. come volano per diffondere l'accettazione e creare una maggiore abitudine all'uso dei pagamenti elettronici** attraverso la capillarità e la frequenza delle operazioni.

Oggi non è sempre possibile pagare *cashless* nella P.A., con differenziazioni per tipologie di pagamenti e/o aree geografiche. La community propone di rendere possibile il pagamento elettronico presso la P.A. nel canale fisico e digitale (condizione necessaria) e implementare un piano di **progressivo "switch-off" del contante per alcuni pagamenti alla P.A.**, in linea con il progetto PagoPA<sup>8</sup>, a partire da pagamenti ricorrenti e ad elevati volumi (es. biglietti del trasporto pubblico locale, servizi sanitari, bollo auto, multe, spese scolastiche e universitarie, ecc.).

- **Azioni ad alto impatto comunicazionale di contrasto al contante.** I possibili interventi, da studiare puntualmente, possono essere molteplici come la sperimentazione di una tassa sui versamenti/prelievi di contante e/o l'istanza politica dell'Italia da portare in Europa il *phase-out* delle banconote di grosso taglio (anche 200 e 100 Euro), in linea con i recenti pronunciamenti della BCE e all'interno del quadro d'azione europeo.
- **Progetti pilota dimostrativi.** Anche in questo caso le iniziative possono essere diverse. Tra le varie, la community Cashless Society propone di varare un piano d'azione, coordinato dal MiBACT, volto a rendere *cashless-friendly* le **aree ad alta attrazione turistica** in Italia, con fondi nazionali dedicati (es. finanziati da quote di recupero dell'evasione fiscale) e meccanismi competitivi ("*beauty contest*") per i migliori progetti.

*"Non sempre cambiare equivale a migliorare, ma per migliorare bisogna cambiare"*  
(Winston Churchill)

<sup>8</sup> PagoPA è l'iniziativa dell'Agenzia per l'Italia Digitale e del Governo volta a consentire a cittadini e imprese di pagare la P.A. e i gestori di servizi di pubblica utilità in modalità elettronica, scegliendo liberamente il prestatore di servizi di pagamento, lo strumento di pagamento e il canale preferito per le transazioni.

La prossima Lettera Club tratterà il tema

"Finanza per la crescita: nuove proposte per far affluire risorse alle imprese"

La Lettera Club The European House - Ambrosetti si avvale di diagnosi, di ipotesi e di terapie che si originano nell'ambito delle attività del Club e, più in generale, nelle attività professionali del Gruppo The European House - Ambrosetti. Siamo consapevoli di disporre di un osservatorio di informazioni e di una rete di relazioni, anche internazionali, particolarmente privilegiati ma allo stesso tempo sappiamo di non essere "depositari del verbo". Al fine di essere utili al nostro Paese e all'Europa, obiettivo verso il quale ci sentiamo molto impegnati, auspichiamo vivamente che ai contenuti di ogni Lettera faccia seguito una grande quantità di suggerimenti critici, sia sostanziali che formali, da parte dei destinatari.

Si prega di indirizzare i suggerimenti a [letteraclub@ambrosetti.eu](mailto:letteraclub@ambrosetti.eu). Ringraziamo in anticipo per la preziosissima collaborazione.

Chiunque fosse interessato alle attività di Ambrosetti Club è pregato di contattare Silvia Lovati all'indirizzo e-mail [club@ambrosetti.eu](mailto:club@ambrosetti.eu) o al seguente numero di telefono +39 02 46753 1.

ANNO X  
NUMERO 74  
Lettera Club  
The European House  
Ambrosetti, 2016  
Tutti i diritti  
sono riservati.  
DIRETTORE  
RESPONSABILE:  
Nino Ciravegna  
Stampa: TFM - Via  
San Pio da Petralcina,  
15/17 - 20010  
Pogliano Milanese

REDAZIONE:  
The European House  
Ambrosetti S.p.A.  
Via F. Albani, 21  
20149 Milano  
Tel. +39 02 46753 1  
Fax +39 02 46753 333  
Per informazioni:  
[letteraclub@ambrosetti.eu](mailto:letteraclub@ambrosetti.eu)  
Registrazione presso  
il Tribunale di Milano  
N° 493 del 20.07.06

 The European House  
Ambrosetti