



Comitato Pagamenti Italia

Tavolo Open Banking 2023-2024

Rapporto: Analisi del mercato domestico dell'Open Banking e aree di miglioramento

Data	Redattore	Commenti generali	versione
21-01-2025	Nucleo Tecnico TOBI	Prima stesura	V 0.10
27-03-2025	Nucleo Tecnico TOBI	Revisione interna	V 0.11
09-07-2025	Nucleo Tecnico TOBI	Consultazione con i partecipanti	V 0.12

Sommario

Introduzione e sintesi.....	2
1. Le evidenze del fenomeno AISP	5
2. Le evidenze del fenomeno PISP.....	5
3. Pagamenti PISP: la ricerca di aree di miglioramento.....	6
4. Pagamenti PISP: le <i>Best Practices</i>	8
<i>Allegato n.1: Best Practices tecnico-organizzative per i servizi PISP</i>	9

Introduzione e sintesi

Il Comitato Pagamenti Italia (CPI) ha avviato nel marzo 2023 un tavolo di lavoro, cui partecipano i principali operatori di mercato, finalizzato ad analizzare il comparto dell'Open Banking nazionale (csd tavolo TOBI). Il mandato del tavolo¹ prevede: i) l'individuazione delle aree di miglioramento nell'offerta dei servizi al fine di garantire prestazioni e usabilità in linea con quelle delle altre soluzioni esistenti nel settore dell'e-commerce; ii) approfondimenti, in ottica evolutiva, dell'attuale infrastruttura di Open Banking evidenziandone le potenzialità e valutando possibili aspetti di rischio, anche in vista della prossima espansione del sistema attuale verso logiche di Open Finance.

Il presente documento² sintetizza i lavori svolti, unitamente alle conclusioni elaborate dal tavolo stesso, con riferimento alla prima parte del mandato, riferita alla individuazione di aree di miglioramento.

Le attività si sono concentrate, in primo luogo, sulla raccolta di indicatori prestazionali (KPI) nell'arco di 12 mesi (luglio 2023-giugno 2024) cui si sono affiancate le testimonianze degli operatori; successivamente è seguita l'individuazione delle aree con prestazioni sub-ottimali e, infine, la formulazione di una proposta di *best practices* (che verrebbero implementate su base volontaria) volte al miglioramento delle prestazioni dei servizi di Open Banking. I dati raccolti sono stati forniti dagli operatori presenti al tavolo e sono rappresentativi di una quota del mercato nazionale, pari a circa l'82% del traffico servito sulle interfacce esposte dai soggetti ASPSP³ e di circa il 60% di quello generato dalle terze parti PISP⁴ attive sul mercato italiano.

¹ Cfr. resoconto CPI – 13 marzo 2023 ([link](#))

² Il lavoro di analisi e redazione è stato svolto da Ravenio Parrini, Carlo Cafarotti, Riccardo Cerruti, Lorenzo Di Nicola della Banca d'Italia

³ ASPSP (*Account Servicing Payment Service Provider*): nei servizi Open Banking rappresenta l'intermediario di radicamento del conto del cliente che espone l'interfaccia operativa per l'accesso delle terze parti (csd TPP).

⁴ PISP (*Payment Initiation Service Providers*): nei servizi Open Banking rappresenta il soggetto terza parte che accede al conto del cliente, dietro consenso di quest'ultimo, per avviare transazioni di pagamento.

Il risultato delle analisi. Le evidenze raccolte⁵ indicano che l'Open Banking in Italia ha ancora una diffusione limitata, con un tasso di utilizzo (o *adoption rate*⁶) di circa lo **0,13%**, inteso come quota di bonifici eseguiti on-line con servizi di Open Banking. Tuttavia, gli operatori partecipanti al tavolo hanno mostrato un interesse crescente per questi servizi, soprattutto nel settore Business to Business (B2B), pur nella consapevolezza che persistono aspetti suscettibili di miglioramento legati, ad esempio, a fattori culturali, alla ottimizzazione delle interfacce grafiche e allo sviluppo di funzionalità accessorie.

In termini prestazionali, le difficoltà più marcate riguardano i tassi di successo (cd. *conversion rate*) dei pagamenti PISP: i tassi registrati sui flussi transattivi effettivi⁷ su base annua si attestano all'incirca al **63%**, in ogni caso al di sotto dei valori oggi registrati nei servizi di pagamento tradizionali per il settore e-commerce (stimati nel range **75-80%**), servizi con i quali l'offerta Open Banking è chiamata a confrontarsi. Esiste quindi un gap prestazionale, da considerare tuttavia con cautela⁸ stante le differenze funzionali delle due tipologie di servizi. Si riscontra, inoltre, una ampia variabilità delle prestazioni tra gli operatori dipendente dalle modalità di integrazione di ogni singola coppia ASPSP-TPP, a testimonianza della eterogeneità delle modalità di interfacciamento implementate dal mercato.

Nel caso invece dei servizi AIS, dalla analisi dei dati non sono state individuate particolari criticità prestazionali. In particolare i dati raccolti mostrano una crescita nella frequenza di uso da parte degli utenti, la progressiva diminuzione dei tassi di errore, unitamente a un generale gradimento da parte degli operatori che hanno portato la loro testimonianza al tavolo TOBI.

Con specifico riferimento ai servizi PIS, la mancata conclusione delle transazioni (alla base dei modesti tassi di successo) includono problematiche legate all'abbandono del cliente (*time-out*) per difficoltà procedurali e/o per scarsa conoscenza dei servizi di Open Banking, per complessità sulla interfaccia utente (UX) a cui si aggiungono inefficienze legate alla selezione dell'IBAN e ai pagamenti verso estero (intra-SEPA).

Tali aspetti hanno in generale impatti diversi nei vari settori:

- nel *settore corporate* (es: pagamento fatture, incasso bollette, etc.) dove il cliente è fortemente motivato nell'effettuare il pagamento (es: ripete il pagamento anche 5-6 volte pur di pagare la fattura/bolletta in scadenza) i tassi di conversione risultano di buon livello o comunque impattano meno sul business.
- nel *settore retail* (es. pagamenti e-commerce), dove, invece, una esperienza fluida di pagamento è alla base del successo di taluni pagamenti (csd. acquisto di impulso), i tassi di conversione sono molto più bassi. In aggiunta per alcuni settori con profili particolari, come ad esempio per l'*hotellerie*, alla carenza di prestazioni si aggiunge anche la mancanza di servizi accessori ritenuti essenziali dagli operatori (es: possibilità di pre-autorizzazione di una spesa, addebito *no-show in caso di prenotazioni alberghiere totalmente o parzialmente non rimborsabili*, gestione storni e rimborsi, etc.); tali servizi potrebbero quindi essere considerati

⁵ Le evidenze riportate nel presente documento sono frutto esclusivo delle testimonianze degli operatori di settore presenti e invitati al tavolo.

⁶ *Adoption Rate*: tasso di utilizzo del canale PSD2 come metodo di inizializzazione di un pagamento eseguito via online banking.

⁷ Traffico effettivo misurato *non considerando* il traffico generato da TPP che potrebbe essere viziato da test in produzione o comportamenti anomali delle applicazioni.

⁸ Il riferimento delle carte è stato usato con opportune cautele per stimare i margini di miglioramento prestazionale del sistema nel suo complesso, ma senza assumerlo come obiettivo da raggiungere, stante la diversità delle tipologie di servizio e dei livelli di maturità dell'ecosistema carte rispetto a quello dell'Open Banking. Si tratta in ogni caso di un valore di cui gli operatori possono tenere conto per perseguire uno sviluppo concorrenziale delle proprie procedure di Open Banking nel medio periodo.

nell'evoluzione dei servizi di Open Banking per rendere il servizio competitivo e di interesse per gli operatori che lo usano per le proprie procedure di incasso.

Da questa analisi emerge che il *conversion rate* dipende in maniera rilevante dallo specifico caso d'uso con oscillazioni anche rilevanti; questa variabilità sembra collegata al fatto che i pagamenti di Open Banking hanno un campo di utilizzo molto più ampio di altri strumenti tradizionali, includendo pagamenti per e-commerce, fatture, bollette e ticketing.

Le proposte di miglioramento. Sulla base delle informazioni rese disponibili dai partecipanti al tavolo, sono state individuate delle aree di miglioramento, nell'ambito delle quali sono state ipotizzate delle *best practices* di alto livello.

Al termine di questo percorso e al fine di migliorare i servizi di Open Banking, il tavolo ha quindi individuato:

1. la necessità di *migliorare il monitoraggio* delle interfacce di Open banking finalizzato a individuare in maniera più puntuale le cause di abbandono ed attuare i necessari correttivi;
2. la necessità di *migliorare l'esperienza utente* per renderla fluida ed intuitiva;
3. una serie di *accorgimenti* tecnico-organizzativi mirati al miglioramento dei processi operativi e rivolte sia ai soggetti ASPSP che PISP con riferimento alle seguenti aree funzionali: i) organizzazione aziendale, ii) progettazione/implementazione delle applicazioni, iii) gestione/monitoraggio dell'ambiente di produzione, iv) Customer Care.

Tali *best practices*, rappresentano iniziative che gli operatori potrebbero implementare su base volontaria per migliorare le prestazioni della propria offerta di servizi di Open Banking; la concreta implementazione delle stesse dovrà tener conto del contesto dei singoli operatori, delle evoluzioni del quadro normativo (PSR/PSD3) e delle iniziative di standardizzazione in corso (es: schema SPAA dell'EPC).

Il confronto internazionale. Si evidenzia, infine, che le aree di miglioramento individuate, unitamente alle *best practices* proposte, risultano coerenti con le valutazioni disponibili sull'intero ecosistema europeo. In particolare, la carenza nel monitoraggio delle prestazioni delle interfacce Open Banking è uno dei temi principali rilevato dalla *European Court of Auditors*⁹ nella sua valutazione sullo stato dei pagamenti digitali in EU. Allo stesso tempo la Commissione Europea, nel suo *Impact Assessment Report*¹⁰ associato alla proposta PSD3/PSR, riporta, tra le 4 priorità da affrontare, lo sviluppo subottimale dell'Open Banking derivante principalmente dalla scarsa qualità delle interfacce operative e da una esperienza utente ancora poco fluida, così come segnalato dalle associazioni delle TPP. Tali valutazioni sono alla base della novità introdotte nella proposta di regolamentazione PSR¹¹ in termini di efficienza e monitoraggio delle procedure di Open Banking.

⁹ ECA – European Court of Auditors: Digital payments in the EU Progress towards making them safer, faster, and less expensive, despite remaining gaps. ([link](#))

¹⁰ EC SWD(2023) 231 final – “COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT, IMPACT ASSESSMENT REPORT” ([link](#))

¹¹ PSR – EC Proposal 2023/0210 (COD) ([link](#))- cfr. in particolare art. 37, 44 e 48.

1. Le evidenze del fenomeno AISP¹²

L'analisi sulle prestazioni del servizio AIS, nell'ambito del Tavolo, non ha evidenziato particolari criticità mentre, al contempo, ha registrato un trend complessivo in crescita. In particolare, la frequenza media di uso del servizio AIS si è rilevata in aumento nel periodo di osservazione (luglio 2023-giugno 2024) passando da poco meno di 260 accessi/utente nel primo semestre sino oltre 400 accessi/utente nel secondo semestre¹³. Il tasso di successo degli accessi completati ai servizi AISP nel periodo di osservazione è stato mediamente pari al 93,7% con un miglioramento costante, anche nella media trimestrale, come mostrato in *Figura 1*.

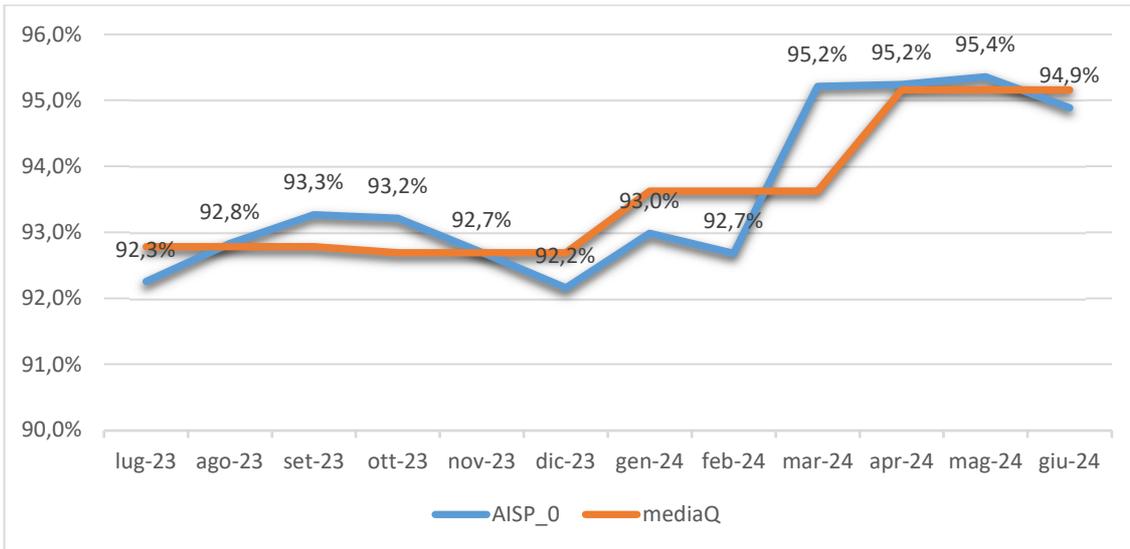


Figura 1-Tasso di successo degli accessi informativi (AISP_0)

In parallelo, i tassi di errore delle API informative (lato ASPSP/POB) sono diminuiti, con una media annuale pari al 4,7%. Questa progressiva riduzione rappresenta un segnale positivo per la qualità e l'affidabilità delle interfacce informative e potrebbe riflettere gli interventi di ottimizzazione adottati dagli ASPSP in seguito ai feedback ricevuti dai TPP.

La facoltà delle TPP di accedere ai dati in maniera autonoma e senza la presenza del cliente (*unattended*) è stata esercitata in larga misura: nel corso dell'anno, infatti, il tasso medio di accessi AISP eseguiti in presenza dell'utente (*attended*) ha rappresentato solo il 35,7%, confermando la prevalenza di accessi automatizzati da parte delle TPP.

2. Le evidenze del fenomeno PISP

Gli indicatori calcolati hanno consentito di svolgere analisi andamentali per ricercare stagionalità e tendenze, nonché confronti con un benchmark di riferimento.

L'indicatore di maggior interesse è risultato essere il tasso di successo (o *conversion rate*¹⁴) dei pagamenti PISP che è stato utilizzato come parametro del reale stato dei servizi PIS nazionali ed usato per individuare possibili aree di miglioramento. Sulla base dei dati raccolti è stato stimato, per questo

¹² AISP (Account Information Service): nei servizi Open Banking rappresenta il soggetto terza parte che accede a conto del cliente, dietro consenso del cliente stesso, per recuperare i dati del conto (es: saldo, lista movimenti) e presentarli in maniera aggregata.

¹³ Fonte Banca d'Italia.

¹⁴ Con il termine "Conversion Rate" si intende il rapporto tra numero dei pagamenti completati con successo e il numero dei pagamenti tentati sulle interfacce API di Open Banking.

indicatore, un valore medio annuale di 68,9% per il traffico generato dai soggetti PISP presenti al tavolo, rispetto al valore 50,1% per il traffico servito dagli ASPSP nazionali. Analisi sui dati raccolti suggeriscono che tale divergenza sia principalmente riconducibile a due fattori: (i) prestazioni sopra la media delle procedure implementate dai PISP aderenti al TOBI riconducibili al proprio business e alle proprie procedure e (ii) la presenza di un volume significativo di interazioni API di test in ambiente produzione degli ASPSP che costituisce di fatto traffico non legato a operatività effettiva (csd. traffico "improduttivo"). Approfondimenti effettuati su un campione di traffico hanno portato ad una stima ritenuta più veritiera del **Conversion Rate di sistema, pari ad un valore non inferiore al 63%** su base annuale.

In parallelo come benchmark di riferimento è stato utilizzato il tasso di successo medio relativo alle carte di pagamento nel caso di acquisti in ambito e-commerce. Evidenze disponibili e approfondimenti svolti con principali operatori presenti al tavolo hanno evidenziato che il tasso di successo medio di una transazione con carta di pagamento si colloca nell'intervallo [75%-80%] a livello nazionale; fatte salve le cautele necessarie nel confrontare servizi di pagamento diversi, tale riferimento è stato, quindi, assunto per valutare il possibile margine di miglioramento dei servizi di Open Banking (cfr. diagramma di seguito).

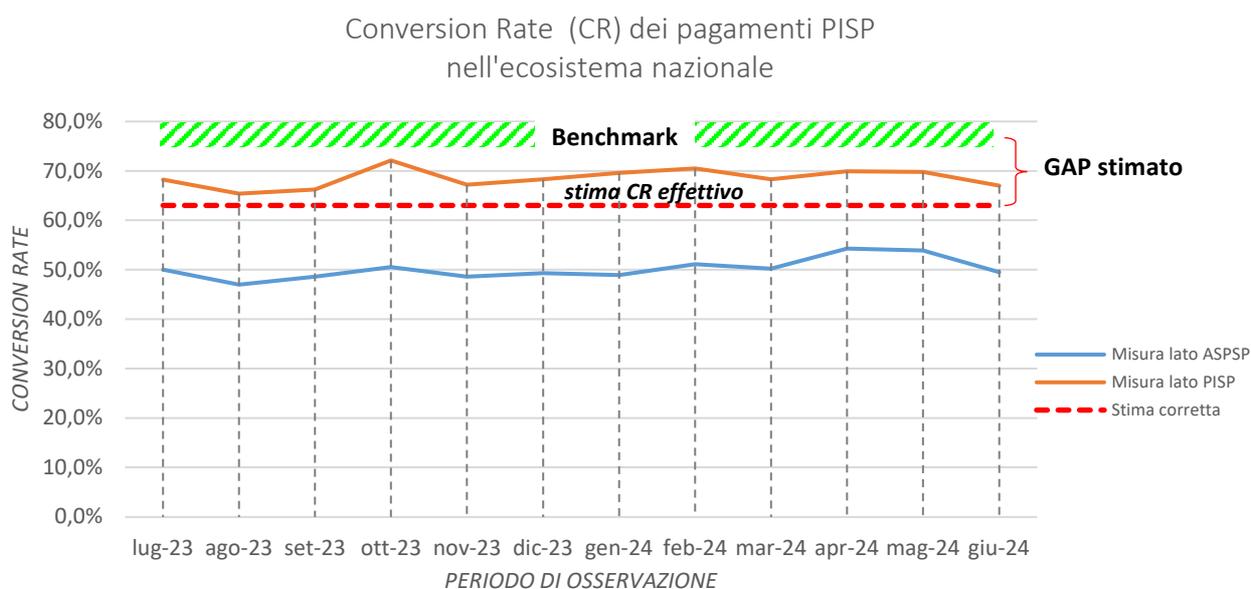


Figura 2 -Tasso degli accessi AISP completati con successo

Tale analisi ha quindi evidenziato l'esistenza di un margine di miglioramento rispetto ai tradizionali servizi di pagamento on-line. Le analisi hanno anche mostrato performance tra gli operatori (PISP e ASPSP) molto variegata, con alcuni player che presentano tassi di successo prossimi al benchmark (se non superiori), mentre altri ben al di sotto dello stesso.

3. Pagamenti PISP: la ricerca di aree di miglioramento.

Con riferimento ai pagamenti PISP, i lavori del tavolo si sono concentrati sullo studio delle cause di abbandono (o non completamento) di un pagamento, alla base delle scarse prestazioni in termini di conversion rate. In particolare, dalla analisi dei dati relativi al traffico delle transazioni PISP, si deduce

che le tipologie di insuccesso delle varie transazioni (codificate sulla interfaccia) sono in genere riconducibili alle seguenti 3 macro categorie:

- 1) fallimento SCA o mancanza fondi (~ 10%);
- 2) *time out*: il cliente abbandona il pagamento in fase di avvio e autorizzazione (~40%), categoria legata alla percezione del cliente;
- 3) voce *Altro*: la causa di abbandono non è chiaramente identificabile tramite l'esame delle cd. "causali di esito" (~ 50%); tuttavia da approfondimenti svolti su un campione di traffico si tratterebbe di una casistica riconducibile ad errori tecnici e a difficoltà del cliente in fase di autenticazione e di *IBAN selection*.

L'analisi condotta ha evidenziato che le procedure operative utilizzate dagli operatori non permettono di raccogliere sufficienti informazioni per individuare le reali cause di abbandono del pagamento. Appare pertanto necessario sviluppare meccanismi di diagnostica e di monitoraggio delle interfacce API finalizzati a intercettare in maniera puntuale e precoce le cause di errore e di abbandono delle transazioni.

Dal dibattito all'interno del tavolo è pertanto emerso che le succitate cause di abbandono sono ascrivibili a due dimensioni:

- *psicologica* legata all'utente che avvia il pagamento ma poi non lo conclude perché non sufficientemente informato o motivato.
- *tecnologica* legata alle caratteristiche delle applicazioni, dalle quali possono insorgere malfunzionamenti e esperienze d'uso non ottimali per il cliente;

Con riferimento alla prima dimensione il Tavolo ha valutato la possibilità di avviare una indagine circa la reale percezione del cliente sui servizi di Open Banking unitamente ai relativi impatti sulle prestazioni; peraltro le difficoltà incontrate nell'individuare un campione di utenti sufficientemente rappresentativo hanno, al momento, fatto ritenere non praticabile l'iniziativa.

Con riferimento, invece, alla seconda dimensione tecnico-operativa, sono stati svolti degli approfondimenti sull'assetto operativo delle coppie ASPSP-PISP che presentano le prestazioni migliori in termini di *conversion-rate*, ricavandone delle possibili *best-practices* di alto livello condivise da tutti gli operatori e da implementare su base volontaria.

4. Pagamenti PISP: le *Best Practices*.

Le possibili *best practices* individuate nel dominio tecnico-operativo sono state le seguenti:

- ✓ **Monitoraggio interfacce:** le interfacce API dovrebbero essere dotate di sistemi di monitoraggio più dettagliati, in grado di individuare in maniera puntuale le cause di abbandono, distinguendo chiaramente tra cause legate al comportamento del cliente e quelle determinate da guasti e malfunzionamenti della interfaccia stessa.
- ✓ **Esperienza utente:** l'esperienza utente dovrebbe essere migliorata per renderla fluida ed intuitiva, basata su messaggistica chiara e con pochi "step" procedurali.
- ✓ **Miglioramento procedure Operative:** ASPSP e PISP dovrebbero applicare una serie di accorgimenti nello sviluppo e gestione delle procedure operative inerenti:
 - i) l'organizzazione aziendale;
 - ii) le fasi di progettazione e implementazione delle procedure dei servizi PIS;
 - ii) la gestione dell'ambiente produzione del servizio;
 - iv) il supporto e la consapevolezza del cliente (*user awareness*) (cfr. elenco allegato n.1).

Le sopra richiamate *best practices* possono essere prese a riferimento dagli operatori su base volontaria per rendere più efficienti i propri processi di Open Banking e fornire all'utenza servizi con migliori prestazioni.

La concreta implementazione delle stesse *best practices* andrebbe valutata dai singoli operatori anche in relazione agli sviluppi legati allo schema SPAA e all'evoluzione della normativa PSR/PSD3 ed eventualmente adattate alla luce delle evidenze legate alle esperienze di uso dei clienti PISP.

Allegato n.1: Best Practices tecnico-organizzative per i servizi PISP

Nella tabella che segue per ogni area di miglioramento sono state individuate delle azioni/comportamenti che gli operatori possono prendere a riferimento su base volontaria per rivedere le proprie procedure di Open Banking nell'ottica di migliorarne le prestazioni.

Categoria	Aree di intervento per TPP	Aree di intervento per ASPSP
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	<ul style="list-style-type: none"> • Commitment aziendale su O.B. (es: obiettivi aziendali su <i>conversion rate</i>). • Struttura aziendale dedicata (es: unità PSD2 dedicata). • Comunicazione aziendale (info alla Direzione e awareness del personale) • Formazione specifica dello staff 	<ul style="list-style-type: none"> • Commitment aziendale su O.B. (es: obiettivi aziendali su <i>conversion rate</i>). • Struttura aziendale dedicata (es: unità PSD2 dedicata). • Comunicazione aziendale (info alla Direzione e <i>awareness</i> del personale); • Formazione specifica dello staff.
PROGETTAZIONE/IMPLEMENTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Esperienze d'uso semplici ed efficaci. • Casi d'uso calati in servizi integrati a valore aggiunto per i clienti. • Sviluppo di work-around per gestire talune singolarità degli ASPSP collegati • Sviluppo applicazione con test anche in produzione (es: ricorso a tecniche di Crowd-testing¹⁵). • Confronto continuo con il proprio fornitore tecnologico per migliorare i servizi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sandbox realistica con stessi applicativi dell'ambiente di produzione. • Uso diffuso tra gli utenti di metodi di autenticazione/autorizzazione basata su notifica push e biometria. • Ottimizzazione della UX con semplificazione dei passaggi rispetto alla interfaccia diretta. • Chiarezza nella informativa su stati del pagamento e revoca. • Stessa messaggistica e grafica della interfaccia diretta (contribuisce a trasmettere immagine di affidabilità del servizio).
AMBIENTE RUN-TIME	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio degli applicativi con apposite dashboard interne in maniera da prevenire anomalie a danno del cliente. • Testing continuo: gestione di Ticket verso piattaforme e ASPSP per correggere tempestivamente anomalie applicative riscontrate. • Analisi dei trend, anche mediante AI, inerenti tempi di risposta, anomalie e ticket. • Analisi semestrali del mercato per tarare investimenti sulle applicazioni. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema di gestione dei Ticket. • Monitoraggio degli applicativi con apposite dashboard interne in maniera da prevenire anomalie a danno delle TPP.
CUSTOMER CARE	<ul style="list-style-type: none"> • Educazione utente, FAQ e manuali utente. • Supporto al cliente (numero verde, chatbot, e-mail); gestione ticket lato utenti finali. 	NA (<i>best practices non individuate</i>)

¹⁵ Il *crowdtesting* è una metodologia che ha l'obiettivo di verificare come una popolazione di utenti riesce effettivamente a utilizzare, per le finalità stabilite, l'app, il chatbot o il sito web di un certo servizio. La metodologia consiste nel richiedere agli utenti del campione (testers) di sperimentare l'esperienza di uso del servizio disponibile on-line: l'obiettivo è quello di verificare se i testers sono in grado di completare con facilità e senza intoppi una transazione su una piattaforma di e-commerce, o un'operazione di pagamento su un'app di online banking.