



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Sessione di apertura del Salone dei Pagamenti, Payvolution

Intervento di Alessandra Perrazzelli
Vice Direttrice Generale della Banca d'Italia

Milano, 6 novembre 2019

Ringrazio per l'invito a partecipare alla Sessione di apertura del Salone dei Pagamenti. La straordinaria opera di Federico Faggin è di grande ispirazione per tutti: con le sue invenzioni ha portato la rivoluzione digitale nella quotidianità e, quindi, nell'offerta e fruizione di servizi bancari e finanziari e, in particolare, nel mondo dei pagamenti.

Il settore dei pagamenti è tradizionalmente quello più sensibile all'innovazione e maggiormente in grado di favorire il dispiegarsi di iniziative e progetti. Il motivo è relativamente semplice. Il "pagamento" esprime un contenuto finanziario che non è mai autonomo rispetto alla causa che lo ha originato; non solo è parte delle relazioni economiche ma sostiene in tanti casi anche quelle umane e affettive.

In altri termini, i pagamenti – e le modalità con le quali essi possono essere effettuati – sono vicini ai bisogni delle persone e delle imprese; ciò li rende molto pervasivi (sono immanenti a qualunque attività) ma anche molto "attraenti", nel senso che attirano e stimolano idee in grado di consentire le transazioni e, al tempo stesso, facilitare la risposta alle esigenze che ne sono alla base.

Nel nostro Paese, il mercato dei pagamenti elettronici – che sconta una condizione di ritardo rispetto all'Europa – ha mostrato comunque un accentuato dinamismo, con una crescita media nell'ultimo quinquennio del 9 per cento l'anno delle transazioni (rispetto al 7 per cento a livello europeo) trainata soprattutto dalle operazioni con carte di pagamento (nel 2018 pari ad oltre il 60 per cento dei pagamenti con strumenti diversi dal contante).

Questo fermento sta facilitando lo sviluppo di nuovi servizi e modelli di *business* (es. portafogli digitali, *open banking* e nuovi servizi di accesso ai conti), l'utilizzo di tecnologie innovative (es. *contactless*, *mobile/smart POS*, Intelligenza Artificiale, *blockchain*), l'offerta di servizi di pagamento innovativi (*instant payment*) e di dispositivi utilizzabili per effettuare i pagamenti (*smartphone*, *smart object* e assistenti vocali). Esso si riflette bene anche nell'attività di vigilanza svolta dalla Banca d'Italia: nell'esercizio dell'attività autorizzativa è forte l'interesse mostrato dagli operatori a prestare i nuovi servizi di pagamento introdotti dalla PSD2; nella supervisione *on going* si osservano alcune iniziative che, sulla spinta della *compliance* normativa, mirano a costituire nuovi

“ecosistemi finanziari” entro i quali consentire l’interazione con modalità innovative tra i diversi attori del sistema.

È uno scenario in linea con le principali evidenze tratte dalla seconda indagine Fintech della Banca d’Italia, che verrà pubblicata nei prossimi giorni. L’interesse crescente per il Fintech è testimoniato, tra l’altro, dagli oltre 200 milioni investiti in iniziative fintech nel biennio 2017-2018, quasi 400 milioni sono stati stanziati per il biennio successivo. Poco meno di 100 milioni sono stati dedicati alla cooperazione con le Fintech *companies*. Permane un profilo di concentrazione della spesa in capo a pochi (circa 10) intermediari di matrice bancaria.

Il modello *Open Banking* e la Direttiva PSD2 si confermano la fonte principale di innovazione; le *Application Programming Interfaces*, oltre a costituire la tecnologia predominante, fungono da catalizzatore, capace di attrarre risorse, combinarsi con altre tecnologie, incentivare forme di collaborazione e di innovazione anche al di fuori del perimetro dei servizi di pagamento. Per alcuni intermediari più innovativi, lo sviluppo delle API costituisce un’opportunità, permettendo di realizzare ecosistemi digitali entro i quali consentire interazioni anche innovative tra i partecipanti al sistema finanziario, con una particolare attenzione alla qualità dei servizi offerti alla clientela costituita dalle famiglie consumatrici e dalle imprese.

Come è evidente, nel settore dei pagamenti – e, in particolare, nel segmento *retail* – il *driver* tecnologico e quello regolamentare interagiscono con particolare intensità.

La spinta dell’innovazione tecnologica e l’esigenza, ancora non del tutto superata, di ridurre le asimmetrie esistenti a livello europeo sono alla base del “pacchetto pagamenti” (PSD2 – IFR) varato nel 2015 che sta spiegando oggi pienamente tutti i suoi effetti. Ne stiamo osservando gli effetti dirompenti sulle dinamiche dell’offerta di servizi bancari e finanziari: la catena del valore “si frammenta” - i nuovi operatori si focalizzano su specifici segmenti della filiera produttiva - e viene contesa “sull’ultimo miglio”, quello relativo alla relazione con il cliente, al fine di acquisirne i dati e sviluppare servizi aggiuntivi.

Gli effetti di questa innovazione normativa si stanno propagando ben oltre il perimetro dei pagamenti: la condivisione da parte dei prestatori che offrono conti di pagamento on-line, di informazioni relative ai propri clienti può fare da volano per lo sviluppo di nuovi paradigmi di offerta che sfruttano le infrastrutture e i sistemi esistenti.

Questo contesto può risultare favorevole per tutti gli attori del nuovo ecosistema: le *start-up* attive nel settore FinTech, svincolate da *legacy* ereditate dal passato e con strutture organizzative snelle; i giganti dell’*information technology*, che sfruttano la loro connaturata capacità di creare innovazione; le banche e gli intermediari tradizionali, che possono valorizzare l’offerta dei servizi di accesso ai conti anche in modalità “attiva”, integrando un potenziale informativo inedito nella filiera di produzione e distribuzione di servizi già esistente.

È senz’altro vero che la normativa ha posto proprio in capo agli intermediari tradizionali una particolare pressione (si pensi ai costi di gestione dell’“infrastruttura dei conti”) ma essi, facendo leva sull’elevata fiducia di cui godono presso una base ampia

e consolidata di clientela, possono anche meglio di altri cogliere l'opportunità del passaggio da un modello "olistico" (*owner* del prodotto, del processo e del cliente) ad un modello di "piattaforma", scomponendosi e specializzandosi solo in alcune componenti dell'offerta (gestione della relazione con il cliente, caratteristiche del prodotto, efficienza nel processo di erogazione).

Il libero esplicarsi dell'innovazione e della competitività genera sicuramente dei benefici per gli utenti dei servizi di pagamento: riduzione dei tempi di fruizione dei servizi finanziari; diversificazione dei prodotti disponibili; migliore *customer experience*; può comportare riduzioni del costo di offerta dei servizi a patto di sapere efficientare l'intera filiera produttiva anche attraverso *partnership* e alleanze in grado di favorire lo sviluppo di economie di scala. Emergono però anche rischi di condivisione, a volte inconsapevole, di dati e informazioni; di spinta al *cross-selling*; di accentuazione dei bias cognitivi ovvero di apparente semplicità di fruizione dei servizi che ostacola la percezione dei rischi assunti.

Le Autorità di vigilanza sono chiamate a perseguire le finalità loro assegnate (stabilità, competitività del sistema bancario e finanziario, tutela della clientela, efficienza e affidabilità del sistema dei pagamenti) in un mondo che cambia di continuo; devono utilizzare gli strumenti di intervento disponibili senza rinunciare ad adottare un approccio flessibile nella gestione e applicazione delle regole di settore, spesso concepite in un mondo non ancora digitale e che possono faticare ad adattarsi alla rapidità dell'innovazione.

È un compito non facile. La ricerca del giusto punto di equilibrio è complessa e delicata. Un quadro regolamentare eccessivamente restrittivo, in un contesto in cui cadono le barriere tecnologiche all'offerta transfrontaliera, rischia di incentivare la delocalizzazione di nuove aziende e la perdita di competenze digitali; per converso non bisogna rincorrere a soluzioni normative "al ribasso" tra i diversi Paesi, che possono compromettere delle sane dinamiche competitive. L'industria dei pagamenti è stata la prima ad assumere una dimensione autenticamente europea, è sicuramente quella più integrata: ciò non consente tuttavia di distogliere l'attenzione dalle asimmetrie che nonostante tutto ancora resistono e che rischiano di minare non solo lo sviluppo equilibrato di nuove soluzioni ma anche la percezione, da parte dei clienti e delle imprese, di essere parte di un mercato di servizi davvero unico.

In questa prospettiva lavoriamo per favorire una maggiore convergenza regolamentare e delle prassi di supervisione (vigilanza e sorveglianza), ma anche per valorizzare soluzioni infrastrutturali, come quelle negli ultimi anni realizzate per gli *instant payments*. Queste aprono ampi spazi di offerta di soluzioni innovative e per il rafforzamento competitivo dell'industria dei pagamenti europea e nazionale.

Mai come in questo contesto le Autorità devono essere capaci di ampliare il proprio angolo di osservazione aprendosi al confronto con il mercato nell'intento di percepire con maggiore precisione e speditezza quali siano i fattori ritenuti di maggiore ostacolo, anche nel confronto internazionale, allo sviluppo di servizi innovativi e al passo con i bisogni della clientela. La Banca d'Italia non si sottrae a questa sfida: oltre a svolgere un ruolo attivo all'interno dei consessi internazionali al fine di armonizzare il quadro di regole e prassi di supervisione abbiamo anche adeguato l'organizzazione interna

creando strutture dedicate all'analisi delle iniziative FinTech, con l'obiettivo di anticipare gli sviluppi di mercato e di aggiornare metodi e strumenti di intervento.

Nessuna Autorità tuttavia può da sola essere decisiva. Da un lato, è necessario potenziare ogni possibile forma di confronto e collaborazione per ricomporre in una visione di sintesi fenomeni economici unitari che un approccio eccessivamente burocratico rischia di scomporre in percezioni parziali e frammentate; il tavolo Fintech coordinato dal Ministero dell'Economia rappresenta un esempio positivo di interazione e di dialogo coordinato con il mercato. Dall'altro - soprattutto in Italia, dove alcuni gap sono più accentuati che in altri Paesi - è necessaria una risposta di sistema per rendere l'evoluzione digitale foriera di sviluppo economico e improntata ai valori della legalità e della inclusione, avendo sempre presente l'esigenza di evitare discriminazioni legate a particolari condizioni di difficoltà fisica, economica o di altra natura.

In questo cammino, il nostro impegno è volto anche a valutare il percorso di sviluppo orientato al digitale in ragione dei benefici concreti che esso può apportare al tessuto economico e agli attori che ne fanno parte: le persone, le famiglie, le imprese, gli enti della pubblica amministrazione.

Il nostro paese sconta un ritardo marcato nel progresso digitale rispetto agli altri paesi europei: il DESI (*digital economy and society index*) elaborato dalla Commissione Europea nel 2019 colloca l'Italia al ventiquattresimo posto in ambito UE, prima soltanto di Polonia, Grecia, Romania e Bulgaria. I servizi di pagamento possono essere uno straordinario traino di innovazione; il *trend* di crescita degli strumenti alternativi al contante è costante ma non ancora soddisfacente: secondo i dati pubblicati nell'ultima Relazione sulla gestione della Banca d'Italia, il numero delle operazioni per abitante effettuate in Italia nel 2018 con tali strumenti è stato pari a 111, a fronte di 261 operazioni per abitante nella UE nel 2017. Tra gli strumenti di pagamento elettronici, come ho già ricordato, le carte sono quello più utilizzato e, quindi, maggiormente in grado di sostenere lo sforzo di modernizzazione avvertito dalle istituzioni, dagli operatori, dai cittadini. Politiche basate su incentivi di mercato, condivisione degli obiettivi fra i diversi attori in gioco, rispetto della concorrenza e tutela della trasparenza e correttezza nei confronti degli utilizzatori possono consentire al settore di esprimere pienamente il suo potenziale di sviluppo al servizio del paese.

In quest'ottica è anche necessario, in un sistema in cui il valore è espresso dalle informazioni, essere consapevoli della loro importanza: una maggiore conoscenza e consapevolezza dei rischi insiti nel nostro operare è fondamentale man mano che le abitudini si trasferiscono sempre di più dal mondo analogico a quello digitale. In questa prospettiva, l'educazione finanziaria deve rispondere al bisogno specifico di educazione digitale, per rendere le persone consapevoli che la facilità di un "*click*" si paga in termini di una minore *privacy* e che i dati personali sono beni meritevoli di tutela.

Nella stessa direzione si pongono tutti gli interventi volti ad accompagnare lo sviluppo delle nuove soluzioni di pagamento con adeguati presidi di sicurezza, in grado di dare valore sia alla interazione tra gli operatori sia alle modalità con la quale i clienti possono accedere a servizi sempre più a portata di mano.

Questo spunto di riflessione mi porta a soffermarmi su alcuni profili dell'impetuoso sviluppo della tecnologia, che aprono nuove sfide per le istituzioni tutte, non solo le banche centrali, per molti aspetti senza precedenti. Da un lato la tecnologia è un potente strumento di semplificazione della nostra vita. Facciamo oggi cose impensabili fino a pochi anni fa in modo molto più semplice e veloce, siamo 'centrali' nell'indirizzare le nostre scelte in un contesto in cui le stesse si ampliano a dismisura. Proprio queste tre caratteristiche – semplicità, velocità, centralità – ci impongono, come individui responsabili, una maggiore conoscenza e controllo delle nostre azioni. A ciò deve però corrispondere una tutela sostanziale dei nostri diritti nei nuovi ambienti digitali da parte delle istituzioni e degli stessi operatori per assicurare la realizzazione delle potenzialità positive associate alla tecnologia.

La tutela di questi diritti ci chiama in causa. Come Banche Centrali - nei nostri tradizionali ruoli di regolatori, supervisori, *policy maker* - non ci sottraiamo. In questo senso, la recente esperienza di avvio del dibattito sui cd. "*Stablecoins*", di cui Libra rappresenta il caso più noto, ci ha già fatto toccare con mano quanto le sfide poste da un progetto tecnologico ambizioso nell'area dei pagamenti possano essere rilevanti e richiedere risposte coordinate, a livello internazionale, nella definizione di approcci regolamentari in grado di tutelare sistemi e individui-utenti da potenziali rischi finanziari e non.

Parallelamente, si stanno sviluppando con intensità crescenti istanze volte a ricercare approcci eticamente corretti, che ci aiutino a capire come garantire uno sviluppo tecnologico sostenibile socialmente. È questa una dimensione al di fuori del nostro raggio di azione e che ricade nella sfera puramente pubblica di tutela dei valori fondamentali degli individui ma che impegna ognuno di noi a gestire e ad affrontare, in modo coordinato, le sfide che la società digitale ci apre per assicurare un sentiero economicamente e socialmente sostenibile dello sviluppo innovativo.

I tre giorni del Salone dei Pagamenti costituiscono una preziosa occasione di incontro tra istituzioni e settore privato, di confronto sui *trend* emergenti nei servizi di pagamento, di divulgazione di conoscenze e condivisione di esperienze. A tutti voi il mio saluto e sincero augurio di buon lavoro.

