



BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

## Il ruolo delle donne nell'ecosistema dei pagamenti

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

European Women's Payments Network Italy Event  
Milano, EY Wavespace – 28 gennaio 2025

È per me un piacere intervenire oggi allo *European Women's Payment Network\**. Ringrazio gli organizzatori per avermi invitata a discutere dell'evoluzione del settore dei pagamenti insieme a un così nutrito gruppo di esperte ed esperti. Un ringraziamento va anche a tutti voi presenti in sala e a coloro che ci seguono da remoto.

Pagare è un'azione talmente radicata nella nostra quotidianità che raramente ci soffermiamo a riflettere sulla sua importanza, eccetto, forse, in due circostanze: quando dobbiamo trasferire grosse somme di denaro, oppure se il pagamento ha difficoltà a concludersi.

Eppure, qualunque transazione stiamo compiendo – l'acquisto in contanti di un caffè, l'uso di una carta di pagamento in un supermercato o la prenotazione di un viaggio su un'applicazione per *smartphone* – il gesto di pagare innesca una serie di passaggi che sono fondamentali per l'ordinato funzionamento dell'economia.

Non è quindi un caso che i pagamenti siano una parte fondamentale del mandato assegnato alle banche centrali. Da un lato perché in molti casi esse stesse gestiscono le articolate infrastrutture che garantiscono la fluidità, la definitività e la sicurezza delle transazioni; dall'altro perché a esse è rimessa la sorveglianza sul sistema dei pagamenti nel suo complesso.

Che si tratti di transazioni al dettaglio oppure all'ingrosso, di strumenti di pagamento "tradizionali" e ben conosciuti come le carte di pagamento, oppure innovativi come i "*wallet*", il settore dei pagamenti ha, oggi più che mai, una valenza strategica.

Le frizioni geopolitiche apparse a livello globale si riverberano non solo sulle catene di approvvigionamento e sul commercio; l'acuirsi delle tensioni internazionali e dei conflitti rischia di accrescere la frammentazione dei sistemi di pagamento – in particolare *cross-border* – attraverso l'emergere di nuove soluzioni con limitata o nulla interoperabilità,

---

\* Ringrazio i colleghi del Servizio Strumenti e servizi di pagamento al dettaglio per gli utili spunti e contributi.

riducendo i benefici che da questa discendono<sup>1</sup>. Tali criticità sono all'attenzione del G20 e della comunità internazionale<sup>2</sup>.

Il mercato dei pagamenti, per la sua vicinanza ai bisogni delle persone e dell'economia, ha la caratteristica di innovarsi nel continuo, proponendo soluzioni aggiornate ai tempi; negli ultimi anni, su questo processo hanno inciso in larga misura tre forze: la tecnologia, la regolamentazione e la domanda dei consumatori, specie quelli appartenenti alle generazioni più giovani, maggiormente orientati verso soluzioni digitali.

Nel primo semestre del 2024, a livello globale l'industria dei pagamenti ha attirato investimenti per oltre 21 miliardi di dollari<sup>3</sup>, rappresentando la destinazione principale dei capitali raccolti dal settore fintech. Secondo alcune stime, lo scorso anno il valore mondiale dei pagamenti digitali ha superato di poco i 17 mila miliardi di dollari americani; per il 2025 le proiezioni indicano una crescita fino a oltre 20 mila miliardi di dollari, per arrivare a sfiorare i 37 mila miliardi nel 2029<sup>4</sup>.

## 1. L'evoluzione del mercato dei pagamenti

L'innovazione tecnologica ha cambiato significativamente molti aspetti delle nostre vite; non fanno eccezione le modalità con cui effettuiamo e riceviamo pagamenti. Nuove applicazioni come il *cloud*, la tecnologia basata su registri distribuiti (*Distributed Ledger Technology* – DLT) e l'intelligenza artificiale (IA) hanno contribuito a ridefinire i modelli di business, attraverso la ricomposizione delle catene del valore, l'apertura del mercato a nuovi soggetti – provenienti da settori quali social media, *e-commerce* e telecomunicazioni – e lo sviluppo di nuovi strumenti e servizi di pagamento.

Tali innovazioni, opportunamente regolate, contribuiscono ad ampliare l'accesso ai servizi finanziari, offrendo maggiore personalizzazione, efficienza, sicurezza e inclusività.

I dati sulle abitudini degli italiani mostrano ancora l'affezione per modalità tradizionali di pagamento; è tuttavia evidente che la domanda di soluzioni digitali sia in forte crescita, complice anche la pandemia, che ha favorito la diffusione di strumenti *cashless*.

Secondo recenti rilevazioni condotte dall'Eurosistema, in Italia oltre il 60 per cento delle transazioni al dettaglio al punto di vendita fisico sono effettuate utilizzando il contante, quasi un terzo tramite carte di pagamento e quasi il 5 per cento impiegando soluzioni "*mobile*"<sup>5</sup>. Rispetto a soli cinque anni fa, l'incidenza del contante si è ridotta del

---

<sup>1</sup> International Monetary Fund (IMF), "*Gepolitics and its Impact on Global Trade and the Dollar*", 7 maggio 2024, e Committee on Payments and Markets Infrastructures (CPMI), "*Regional payment infrastructure integration: insights for interlinking fast payment systems*", CPMI Brief No. 4, maggio 2024.

<sup>2</sup> Financial Stability Board (FSB), "*G20 Roadmap for Enhancing Cross-border Payments: Consolidated progress report for 2024*", 21 ottobre 2024.

<sup>3</sup> KPMG, "*Pulse of Fintech H1 2024*", agosto 2024.

<sup>4</sup> Statista, "*Digital Payments 2024*".

<sup>5</sup> A livello di Unione Monetaria, la ripartizione è: 52 per cento contante, 39 per cento carte, 6 per cento *mobile*. European Central Bank (ECB), "*Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE)*", dicembre 2024.

20 per cento, quella delle carte è raddoppiata e gli strumenti più innovativi continuano a guadagnare terreno<sup>6</sup>.

Il nostro Paese, quindi, si muove in linea con le tendenze affermatesi nel resto del mondo. A livello globale, oltre il 70 per cento delle interazioni tra cliente e banca avviene ormai attraverso canali digitali<sup>7</sup>; l'aumento dei pagamenti *peer-to-peer* e di quelli elettronici contribuisce all'ulteriore riduzione dell'uso del contante.

L'adozione di metodi di pagamento innovativi è influenzata da una serie di fattori, tra cui il livello di maturità digitale della popolazione, il quadro normativo, la competitività del mercato e la fiducia dei consumatori verso le nuove soluzioni.

Tale contesto non fa venir meno l'impegno delle banche centrali per preservare la disponibilità del contante, assicurando che esso rimanga sempre un'opzione di pagamento; la libertà di scegliere come pagare è infatti essenziale per assicurare l'inclusione finanziaria di tutti i gruppi della società<sup>8</sup>.

## 2. Il ruolo delle regole

La regolamentazione europea sui servizi di pagamento viene da lontano. La prima direttiva in materia – la *Payment Services Directive* (PSD1), adottata nel 2007 – e il "Regolamento sulla *Single Euro Payments Area* (SEPA)" hanno posto le basi per la creazione di una area unica per i pagamenti in euro. Grazie a questi provvedimenti è possibile effettuare e ricevere pagamenti in euro, alle stesse condizioni e con gli stessi diritti e obblighi indipendentemente dai confini nazionali. Con la seconda direttiva sui servizi di pagamento – la PSD2 – sono stati introdotti nuovi servizi e previste regole volte ad accrescere la trasparenza e la sicurezza delle operazioni.

A oggi, tuttavia, il mercato dei pagamenti dell'Unione Europea (UE) rimane frammentato lungo i confini nazionali: mancano, anche se sono in fase di esplorazione, soluzioni di pagamento digitali pan-europee utilizzabili presso negozi fisici e on-line, la cui offerta rimane appannaggio di pochi grandi operatori extra-europei.

L'evoluzione tecnologica e la frammentazione spiegano perché le regole europee siano oggetto di continui aggiornamenti. L'obiettivo ultimo – che poggia su strategie coordinate tra la Commissione UE e l'Eurosistema – è abilitare soluzioni di pagamento che garantiscano l'autonomia strategica dell'Europa, in modo che cittadini e imprese dispongano di una gamma diversificata di servizi di pagamento sicuri, efficienti e affidabili.

---

<sup>6</sup> Oltre 6 italiani su 10 dichiarano che, potendo scegliere senza vincoli lo strumento di pagamento da utilizzare al punto di vendita fisico, utilizzerebbero le carte di pagamento, principalmente perché più comode, rapide e meno rischiose rispetto al contante. Fonte: ECB (2024) e elaborazioni della Banca d'Italia su dati SPACE.

<sup>7</sup> McKinsey & Company, "*What is fintech?*", 16 gennaio 2024.

<sup>8</sup> ECB, "*Strategia dell'Eurosistema per il contante*".

In tale contesto si inquadra il pacchetto “moneta unica” pubblicato dalla Commissione nel giugno 2024, che comprende due proposte legislative complementari: una relativa al contante, l'altra all'introduzione dell'euro digitale. Quest'ultima definisce, tra l'altro, alcune delle caratteristiche essenziali della futura moneta di banca centrale, ne delinea le modalità di distribuzione e i meccanismi di compensazione per gli intermediari che la offriranno, identifica le misure per assicurare l'inclusione finanziaria.

Nel corso degli ultimi cinque anni la Commissione europea è stata promotrice di una serie di altri significativi provvedimenti volti ad adeguare il *framework* normativo alle innovazioni tecnologiche. Solo poche settimane fa è entrato in vigore il regolamento sui pagamenti istantanei, mentre la revisione della direttiva sui servizi di pagamento è attualmente in corso nelle sedi comunitarie (cd. pacchetto PSR/PSD3).

Tra i provvedimenti già in vigore, vorrei soffermarmi su due di essi, estremamente rilevanti per il settore.

Il primo è la *Markets in Crypto-Assets Regulation* (MiCA), che definisce le regole per l'emissione e l'offerta di servizi relativi alle cripto-attività nell'UE. La MiCA, in particolare, prevede un quadro normativo specifico per le *stablecoin* – definendo ad esempio requisiti di riserva e di trasparenza – per garantire la stabilità del sistema finanziario. È tuttavia opportuno mantenere un atteggiamento prudente e valutare attentamente i rischi legati all'adozione diffusa delle *stablecoin* – diverse dalla moneta elettronica tokenizzata – come mezzo di pagamento.

Il secondo provvedimento è l'*AI Act* – il primo regolamento europeo sull'intelligenza artificiale – la cui progressiva entrata in vigore avrà un impatto significativo anche sul settore finanziario, introducendo nuove norme sulla trasparenza, l'*accountability* e la sicurezza dei sistemi. Si tratta di un tema molto rilevante per il settore dei pagamenti, considerate le diverse applicazioni di questa tecnologia.

Una volta conclusa la revisione del quadro normativo attualmente in corso, sarà utile prevedere una fase di analisi degli effetti delle riforme, il cui obiettivo deve essere quello di favorire la buona innovazione. A tal fine è necessario un dialogo costante e multiforme con gli operatori di mercato, che vede nel Comitato Pagamenti Italia (CPI) presieduto dalla Banca d'Italia un importante punto di riferimento e di cooperazione per tutti gli *stakeholder*.

### **3. Donne e pagamenti**

L'evento odierno mi offre l'opportunità di evidenziare un aspetto relativamente poco indagato: la relazione esistente tra donne e pagamenti, sia come utilizzatrici, sia come imprenditrici e professioniste del settore. Nel complesso, la situazione delle donne italiane presenta luci ed ombre, tuttavia si notano progressi.

La Banca dei Regolamenti Internazionali e la Banca Mondiale rilevano che *“l’inclusione finanziaria inizia con i pagamenti”*<sup>9</sup>; questi sono infatti la porta d’ingresso verso altri servizi finanziari. Rendere i pagamenti facilmente accessibili è pertanto un’azione concreta per favorire la partecipazione delle fasce più vulnerabili della popolazione alle attività economiche.

Le indagini condotte in Italia sulle abitudini di pagamento mostrano un assottigliamento delle differenze di genere nell’utilizzo dei diversi strumenti di pagamento. Rispetto a solo cinque anni fa, ad esempio, il ricorso al contante da parte delle donne era maggiore rispetto a quello degli uomini; oggi questa differenza è quasi nulla.

In un quadro tutto sommato positivo, restano comunque margini di miglioramento, soprattutto nell’utilizzo degli strumenti più innovativi. Il 62 per cento delle donne possiede soluzioni di pagamento mobile, percentuale che sale al 67 tra gli uomini; il 34 per cento delle donne è poco o per nulla informata sui pagamenti istantanei – uno degli elementi fondanti della strategia dei pagamenti al dettaglio dell’Eurosistema – rispetto al 31 per cento degli uomini.

È plausibile che queste differenze siano una diversa manifestazione del ben più consistente divario di genere registrato in altri ambiti dell’attività economica, come la minore partecipazione femminile al mercato del lavoro e il differenziale negativo nelle retribuzioni a parità di mansioni. Potrebbero altresì pesare fattori culturali, come la minore attitudine femminile a seguire gli sviluppi tecnologici, a sua volta collegata al minore interesse verso percorsi di studio tecnici e scientifici.

Migliorare la cultura digitale della popolazione contribuisce significativamente a colmare i divari nelle abitudini di pagamento, che non riguardano solamente la componente femminile della società, ma anche coloro in possesso di livelli di istruzione più bassi e i residenti nel mezzogiorno<sup>10</sup>.

Intervenire è quindi possibile, affinché gli avanzamenti tecnologici beneficino tutti e sia scongiurato il rischio che la digitalizzazione diventi una fonte di esclusione.

Il divario di genere è invece più accentuato sul versante delle professioni finanziarie e – per quanto i dati siano parziali e non omogenei – tale circostanza sembra essere confermata nel settore dei pagamenti.

L’ultimo rapporto in materia redatto dall’Autorità Bancaria Europea (EBA) evidenzia un lento ma graduale miglioramento dell’equilibrio di genere negli organi aziendali delle banche e delle società di investimento europee. La presenza femminile nei ruoli apicali resta tuttavia contenuta – circa l’11 per cento dei CEO è donna – e il differenziale di

---

<sup>9</sup> CPMI and World Bank, *“Payment aspects of financial inclusion”*, CPMI Papers n. 144, aprile 2016.

<sup>10</sup> Di Iorio A. e G. Rocco, *“Easier said than done: why Italians pay in cash while preferring cashless”*, Banca d’Italia, Questioni di Economia e Finanza n 731, novembre 2022.

retribuzione tra uomini e donne con funzioni esecutive all'interno dei consigli di amministrazione è ancora superiore al 9 per cento<sup>11</sup>.

Nel settore fintech non si registrano differenze sostanziali; secondo recenti studi, le donne rappresentano l'11 per cento del comparto e solo il 18 per cento ha ricoperto ruoli apicali negli ultimi anni<sup>12</sup>; inoltre, nell'ambito del *venture capital*, meno del 2 per cento dei fondi investiti in Europa e negli Stati Uniti sono stati impiegati in *startup* fondate da donne, con conseguenti implicazioni negative sulle loro possibilità di crescita<sup>13</sup>.

Guardando all'Italia, sulla base dei dati forniti dai partecipanti delle prime tre *Call for Proposals* di Milano Hub – il centro di innovazione della Banca d'Italia – emerge che la rappresentanza per genere è fortemente sbilanciata a favore della componente maschile: tra i rappresentanti legali, la componente femminile si ferma a circa il 10 per cento.

Questi dati suggeriscono la sussistenza di barriere strutturali all'imprenditorialità e alla managerialità femminile, tanto nel settore finanziario tradizionale, quanto nei comparti a più elevata innovatività.

La tecnologia può sia essere un abilitatore – capace di offrire nuove opportunità alla compagine femminile – sia perpetuare divari e stereotipi di genere. Trascurare questi aspetti – visto in particolare lo sviluppo atteso dell'intelligenza artificiale – significa inevitabilmente ricadere nel secondo caso.

#### 4. Conclusioni

Il settore dei pagamenti è in continua evoluzione, spinto dall'innovazione tecnologica dalle richieste dei consumatori e dall'azione dei *policy maker*, tanto a livello europeo quanto internazionale.

La temperie storica che stiamo attraversando si caratterizza per dinamicità e complessità; ne discende che interoperabilità e facilità di utilizzo siano elementi determinati per l'accettazione da parte della clientela di nuove soluzioni di pagamento.

Un esempio emblematico di questa evoluzione è rappresentato dall'emergere di nuovi modelli di operatività, come l'*embedded finance*, ovvero soluzioni di pagamento che tendono a far ripensare il tradizionale rapporto fiduciario tra cliente e banca.

Tempo e tecnologia ci pongono innanzi sfide importanti. Ai *policy maker* e alle banche centrali spetta comprendere le implicazioni economiche che questa evoluzione comporta, in modo da predisporre un quadro normativo adeguato.

Questo processo richiede il coinvolgimento anche degli operatori di mercato, in modo da creare un ecosistema solido e armonizzato, che favorisca la concorrenza, l'efficienza

---

<sup>11</sup> EBA, "*Report on the benchmarking of diversity practices and the gender pay gap*", 7 marzo 2023.

<sup>12</sup> Statista, "*FinTech – In-depth Market Insights & Data Analysis*", Report 2024.

<sup>13</sup> World Economic Forum, "*Women founders and venture capital – some 2023 snapshots*", 28 marzo 2024.

e la sicurezza. Solo così potremo garantire un futuro sostenibile e competitivo per il mercato dei pagamenti al dettaglio, tenendo il passo con l'innovazione tecnologica.

Contributi sempre più determinanti possono e devono arrivare dalle donne, in crescenti ruoli di responsabilità. Come recita un celebre aforisma di Seneca – *“non esiste vento favorevole per il marinaio che non sa dove andare”* – è necessario avere chiaro l'obiettivo: eliminare le barriere che ostacolano il raggiungimento dell'uguaglianza di genere. Non è un compito semplice, anche se stiamo navigando nella giusta direzione.

Grazie per l'attenzione.

