

**TRASPARENZA  
E DIALOGO**

L'impegno delle istituzioni  
per migliorare il livello

**VOLUNTARY  
DISCLOSURE**

Vincoli e opportunità  
per gli intermediari

**TECNOLOGIA  
& INFORMATICA**

Il mainframe  
nelle banche

N.4 | Aprile 2015 | € 5 | Newspaper

# BancaFinanza

## A che punto è

# L'UNIONE BANCARIA

Dopo gli esami della Bce,  
le Authority europee indicano  
le prossime tappe che porteranno  
all'integrazione del sistema

**Bnp Paribas Ip**

## Le strategie per consolidare la clientela

ANDREA  
SUCCO



FOCUS

CSE



## EVOLUZIONE DEI PAGAMENTI: IL FUTURO SI AVVICINA

*Le transazioni elettroniche, nel nostro paese, non hanno ancora sfondato. Né tra gli esercenti, che evidenziano il costo legato a questi pagamenti, né dagli acquirenti, che temono truffe e clonazioni. Ecco come invertire il trend.*

**L**Italia è fanalino di coda nel mondo dei pagamenti elettronici, a livello europeo; il consumatore del nostro paese infatti predilige l'uso del contante per effettuare i suoi acquisti; questo è senz'altro un comportamento negativo soprattutto per gli effetti indotti, quali la lotta all'evasione fiscale ma anche in termini molto più immediati: il costo di gestione del denaro contante.

**Le domande legittime da porsi sono molteplici, fra cui: "È proprio vero che tutti i partecipanti alla transazione commerciale hanno un guadagno dall'operazione elettronica? Perché ancora molti esercenti e professionisti preferiscono evitare l'uso delle carte?"**

La risposta naturale è data dalla percezione di

molti esercenti che ritengono che il costo del servizio, per i pagamenti elettronici, non compensi il costo del trattamento del contante, considerando, più o meno giustamente, che l'uso del contante sia preferibile. Ciò fa sì che l'abitudine degli italiani continui ad essere gradita agli esercenti stessi.

Se si effettua un excursus sui pagamenti on line, è opportuno evidenziare che accanto ai pagamenti effettuati con l'uso del contante convivono ancora i pagamenti, seppure in modo residuale, effettuati mediante contrassegno postale o bonifico bancario. Se questi sistemi sono ancora in uso, allora probabilmente la motivazione va cercata nel costo che l'esercente deve sostenere per l'utilizzo di altri strumenti di pagamento molto più diffusi quali: PayPal e carte di credito.

Un'altra peculiarità da sottolineare è che,

negli acquisti commerciali, la scelta dello strumento di pagamento è in capo all'acquirente; questo significa che tutto il sistema di offerta ruota intorno a questa esigenza.

**Quindi bisogna porsi il quesito: cosa desidera, per prima cosa, l'acquirente?**

Per prima cosa l'acquirente vuole essere sicuro di non essere truffato, né dal punto di vista del buon fine dell'operazione, ossia che il pagamento pervenga al giusto destinatario, né che possano essere catturate le sue credenziali per un successivo utilizzo fraudolento.

Questo approccio trova un'ampia conferma nell'uso molto alto di carte di credito prepagate tramite il canale Internet.

L'acquirente vuole, inoltre, essere sicuro della qualità del bene ricevuto e della serietà dell'eser-

cente; per questo aspetto probabilmente il compratore, che opera on line, veda positivamente il sistema di garanzia proposto da PayPal.

Quando il cliente è certo del sito su cui effettua il pagamento, ed è certo dell'offerta dell'esercente, si sente tranquillo come quando effettua un bonifico tramite la Banca; il cliente naturalmente sa che, in caso di bonifico disposto tramite la Banca, la transazione è gestita dal sistema della stessa che usualmente ha un elevato sistema di sicurezza. Esistono altre considerazioni per cui il cliente predilige un sistema di pagamento rispetto ad un altro e sono i vantaggi intrinseci del sistema utilizzato; ad esempio, per le carte di credito, un vantaggio per l'acquirente può essere la dilazione, se non rateizzazione, del pagamento; in questa direzione vanno anche le varie raccolte punti che sono state create per incentivare i pagamenti.

Vi sono, inoltre, tipologie di transazioni on line, come l'acquisto di servizi immateriali (p.e. ricariche telefoniche), dove il pagamento non può che essere concomitante alla erogazione del bene o servizio; per questi tipi di pagamenti gli e-wallet, le carte e Paypal, per loro natura tipicamente "transazionale", la conferma dell'operazione sottintende la certezza, per l'esercente, dell'accredito dei corrispettivi pattuiti.

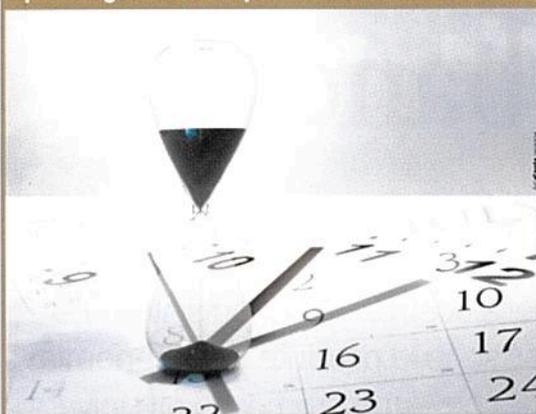
Molte sono le applicazioni che le tecnologie mettono a disposizione del pagamento a distanza, senza la presenza fisica presso l'esercente:

- l'applicazione di e-wallet, che consente anche la dematerializzazione della carta;
- l'applicazione per l'apertura di un conto di pagamento on line da fornire al cliente; in questo caso la tecnologia può diventare un fattore rilevante se si prendono in considerazione tecniche di riconoscimento a distanza via web cam e/o firma di contratti in modalità digitale;
- le applicazioni di internet banking per consentire la disposizione del bonifico.

Per tutto ciò il CSE, sempre molto attento alle evoluzioni del mercato, fornisce applicazioni e servizi in outsourcing ad oltre 50 clienti Banche/Finanziarie con oltre 1,5 milioni di clienti che operano sui canali virtuali.

Al fine di coniugare la sicurezza per l'acquirente, alla stessa stregua di un bonifico effettuato dal portale di home banking della propria Banca, con l'esigenza di fornire al merchant la certezza dell'esecuzione del pagamento, Eba Clearing ha dato vita al circuito MyBank, una soluzione di autorizzazione elettronica che consente ai consumatori non solo di effettuare in modo sicuro pagamenti

**Ottimizziamo tempi e costi per migliorare la qualità dei vostri servizi.**

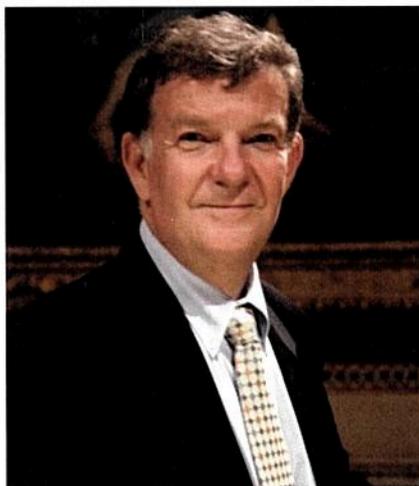


CSE Consorzio Servizi Bancari, la risposta giusta nel campo dell'outsourcing per il settore del credito. **Qualità, time to market ed efficienza:** questi gli obiettivi raggiungibili con il supporto dei nostri servizi integrati. **Full outsourcing informatico, facility management, consulenza funzionale, organizzativa e normativa, gestione della materialità, tutti i back office:** questi sono gli asset che le 800 risorse di CSE mettono a disposizione delle oltre 100 Banche che operano con il gruppo.

CSE, di banca in meglio.



CSE Consorzio Servizi Bancari  
Soc. Cons. a r.l.  
Via Emilia, 272 - 40068  
S. Lazzaro di Savena (BO)  
Tel. 051 4991000 - Fax 051 6255762  
www.csebo.it - info@csebo.it



**Giovampaolo Benini - Dirigente Responsabile Area Sistemi Informativi di CSE**

on line, ma anche di poter autenticarne l'identità digitale utilizzando il servizio di on line banking delle propria Banca o una APP da smartphone o tablet. Si tratta di un'infrastruttura che semplifica i servizi di e-commerce collegando le Banche di tutta Europa in tempo reale. MyBank crea un

collegamento diretto on line tra il conto corrente bancario del cliente e la Banca dell'esercente, evitando di richiedere e memorizzare dati personali. L'identità digitale del cliente e i suoi dati sensibili sono sempre protetti. L'autorizzazione immediata dei pagamenti riduce il rischio di frodi e, grazie a MyBank, le transazioni on line avvengono con più fiducia e serenità.

Per effettuare pagamenti tramite MyBank, CSE ha realizzato una soluzione multi piattaforma, dedicata alla clientela sia retail che business. Vengono infatti fornite ai clienti delle Banche un'ampia gamma di funzionalità e un'efficiente interfaccia grafica, facilmente personalizzabile da ciascun Istituto, garantendo una user experience intuitiva e di semplice utilizzo. Per i "buyer" questo è consentito tramite una implementazione dell'applicazione di internet banking; per il merchant vi è la possibilità di integrare facilmente una implementazione dell'e-wallet ed una applicazione di riconciliazione degli acquisti fatti tramite questo strumento. Inoltre la possibilità di utilizzo di MyBank è data anche al negozio fisico, consentendo il pagamento da parte del cliente mediante smartphone. Punto di attenzione, è la non trascurabile percentuale di abbandono, da parte del cliente, del processo di pagamento attraverso MyBank dovuto

in diversi casi anche al fatto che all'acquirente vengono applicate commissioni non previste, se non in rari casi, per il pagamento attraverso carte di credito. Per le Banche questo sistema ha dei benefici indiscutibili in termini commissionali marginali da recuperare sull'esercente rispetto ad altri sistemi di pagamento. E' compito della Banca individuare le iniziative da intraprendere perché il cliente finale percepisca i vantaggi della soluzione e preferisca questa modalità alle altre disponibili. L'adozione di MyBank per effettuare i pagamenti digitali verso la pubblica amministrazione (vedasi: Nodo dei Pagamenti-SPC dell'Agenzia per l'Italia Digitale, la nuova piattaforma tecnologica che connette Pubbliche Amministrazioni e Prestatori di servizi di pagamento) non potrà che dare impulso alla diffusione di tale strumento tra i cittadini e le imprese, che potranno effettuare i pagamenti digitali a favore di 70.000 istituzioni pubbliche, in modo uniforme, su tutto il territorio nazionale.

Altre iniziative da guardare con molto interesse sono il pagamento contact less ed il pagamento P2P fra persone fisiche, che inizia ad essere utilizzato anche nel nostro paese.

# Tecnologia & Informatica

## CRESCITA ESPONENZIALE

«Entro il 2030, 2 miliardi di persone che oggi non hanno un conto corrente saranno in grado di mettere via soldi ed effettuare pagamenti grazie ai loro telefonini», scrivono Bill e Melinda Gates nel loro blog.

suoi rapporti bancari. Non solo: un quarto degli intervistati ha dichiarato di non avere mai visitato una filiale e che il mobile banking è essenziale per le proprie necessità.

Non solo stretta operatività bancaria sul "piccolissimo schermo": i nativi digitali vogliono anche un forte impegno sui social media. Il 17% degli inglesi e degli americani si informa sui social media prima di decidere quali servizi finanziari scegliere, il 15% lo fa per raccogliere opinioni sulla propria banca e il 12% per raccomandarla ad altri utenti.



La ricerca afferma, dunque,

che le istituzioni creditizie che non offrono app o servizi adeguati sul mobile sono a rischio di perdere i propri clienti. E di "regalarli" a concorrenti che, invece, offrono questi servizi. Il 37% del panel ha, non per niente, dichiarato che cambierebbe banca di riferimento se i servizi non fossero adeguati alle attese. Questa opinione è supportata anche da dati reali: oltre un milione di inglesi ha cambiato aziende di credito di riferimento. Con una percentuale in crescita del 20% rispetto all'anno precedente.

## LE BANCHE CORRONO

Le banche, dunque, devono adeguarsi oppure rischieranno di ridimensionarsi, o addirittura di sparire, conclude la ricerca Ge-

L'AZIENDA INFORMA

CSE

## CSE: il private banker va dal cliente

I principali fattori chiave di successo per l'erogazione del servizio di consulenza alla clientela private sono: flessibilità nella definizione delle proposte di investimento, piena condivisione degli obiettivi del cliente, ed infine costante presidio dell'andamento del portafoglio.

CSE, da sempre attento a soddisfare le esigenze dei propri clienti, condividendone le strategie, offre una piattaforma di consulenza avanzata che consente al private banker di formulare una proposta di consulenza adeguata ai fabbisogni ed alle caratteristiche della clientela affluente e di monitorare l'andamento del portafoglio, utilizzando una piattaforma applicativa e supporti tecnologici evoluti.

La proposta di consulenza nasce da un'attenta analisi della situazione patrimoniale del cliente, dalla valutazione

degli scenari e degli strumenti finanziari che risultano più idonei agli obiettivi ed alla propensione al rischio del cliente. Contestualmente alla sottoscrizione della proposta è prevista anche la possibilità di autorizzare la disposizione delle singole operazioni.

La tecnologia in mobilità, può svolgere un ruolo determinante, sia nel momento dell'incontro con il cliente, sia nelle fasi di presidio e monitoraggio: "è la banca che va dal cliente"; gli incontri possono svolgersi nel contesto più opportuno e non vincolati a momenti e luoghi prestabiliti creando anche un'immagine del consulente maggiormente innovativa.

CSE ha integrato la procedura per l'erogazione della consulenza con strumenti di firma elettronica evoluti, quali la firma digitale grafometrica e la firma elettronica



Carlo Panella, Direttore Generale C.S.E. Consulting

avanzata. Inoltre, l'integrazione con le funzioni di archiviazione elettronica dei documenti, permette non solo di eliminare le inefficienze legate alla gestione dei supporti cartacei, ma offre la possibilità di consultare, in qualsiasi momento, la documentazione del cliente, ridurre i tempi ed efficientare le attività necessarie per l'erogazione della consulenza.

Sponsored by

**cse**  
CONSORZIO SERVIZI BANCARI

# The BIG BANK THEORY

## Nasce un nuovo modello di banca

Nasce un nuovo modello di banca, agile e dinamica, in grado di concentrarsi sui clienti, affidando i servizi no-core ad un partner che ne fa la sua mission. Da oltre 25 anni Caricese si propone come partner primario nel Business Process Outsourcing e offre soluzioni di efficientamento e ottimizzazione dei processi operativi. Massima professionalità ed elevatissimi standard qualitativi fanno di Caricese il partner ideale con il quale costruire un nuovo modello di banca sempre più efficiente e performante. **Caricese: the new bank theory.**

[www.caricese.it](http://www.caricese.it)

caricese

GRUPPO CSE

lean banking