

Pagamenti virtuali sempre più SMART

BANCHE E GESTORI TERMINALI DOVRANO AGIRE SU EDUCATION E USER EXPERIENCE PER SUPPORTARE LA DIFFUSIONE DEI PAGAMENTI DIGITALI BASATI SU C-LESS E NFC

I pagamenti con carta di debito e di credito in Italia rappresentano, anche nel 2017, una percentuale minima del totale dei pagamenti, intorno al 16%. Il confronto con i paesi anglosassoni è impietoso: qui infatti nel 2017 il numero di operazioni effettuate con carte di debito ha superato le operazioni in contanti e la percentuale totale di operazioni effettuate con carte è stata superiore al 55%.

La scarsa conoscenza del c-less

Un altro dato molto significativo è il rapporto fra il numero di operazioni contactless effettuate nel territorio del Regno Unito quello relativo al territorio italiano: in Italia le operazioni con tecnologia di prossimità sono solo un terzo di quelle inglesi e gli utenti italiani lamentano anche una scarsa conoscenza e formazione degli esercenti in merito all'utilizzo di questa nuova tecnologia. Negli ultimi tempi è migliorata, specialmente presso le catene della grande distribuzione, la conoscenza e la formazione degli esercenti nell'utilizzo della tecnologia NFC. Molti piccoli esercenti invece, continuano a favorire marginalmente il pagamento contactless.

Il ruolo di banche e gestori terminali

Per incrementare l'utilizzo di questi nuovi strumenti è fondamentale anche il ruolo dei gestori terminali e delle banche al fine di supportare gli esercenti ad adottarli. Anche la normativa non aiuta a semplificare e a velocizzare i pagamenti, in quanto la presenza sul mercato di carte di debito con due applicazioni c-less (una domestica e una internazionale) costringerà l'utente a effettuare due "tap" sul terminale per concludere il pagamento e, probabilmente, costringerà gli emittenti di carte di debito/credito a dismettere la commercializzazione di prodotti co-branded.

Il fronte user experience

Servizi di pagamento evoluti come Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay (che utilizzano la tecnologia NFC), semplificando il processo di pagamento per l'utente finale e garantendo una maggior sicurezza delle transazioni tradizionali, spingeranno l'utente a utilizzare lo smartphone anche per effettuare pagamenti. La user experience dell'utente che utilizza queste applicazioni, dove l'autorizzazione della transazione è effettuata tramite un semplice riconoscimento dell'impronta digitale (o altra informazione biometrica), è simile a quella a cui l'utente è già abituato nell'utilizzo giornaliero dello smartphone. La rete di accettazione della tecnologia c-less è in continua evoluzione ed è già possibile utilizza-



Gabriele Sgarzani,
Responsabile
Settore
Monetica e
Sistemi di
Pagamento di
CSE

re lo smartphone per pagare in metropolitana e negli autobus.

Trasporti, ATM e informazione

La diffusione della tecnologia contactless sull'intera infrastruttura dei trasporti sarà strategica per contribuire alla riduzione dei pagamenti in contanti per importi ridotti. Esistono inoltre anche progetti pilota in altri paesi in cui terminali ATM consentono il prelievo di contante tramite NFC; questa modalità permetterà al cliente di velocizzare l'operazione ed eliminare il rischio di cattura della carta. Una continua e adeguata campagna di informazione, focalizzata a illustrare gli elementi innovativi dei pagamenti dematerializzati, con particolari approfondimenti sulla semplicità d'uso e soprattutto sulla sicurezza introdotta dalla continua evoluzione tecnologica, amplierà l'utilizzo dello smartphone per ogni tipo di pagamento permettendo anche all'Italia di ridurre l'attuale gap nei confronti degli altri Paesi.

Gabriele Sgarzani

Responsabile Settore Monetica
e Sistemi di Pagamento