Introduzione ai pagamenti

1

INTRODUZIONE AI PAGAMENTI

Cosa sono i pagamenti?
- Come funzionano?
- Dove stanno andando?

Come funzionano i sistemi Automated Clearing House (ACH) e Real-time Cross Settlement (RTGS)?

Che cosa si intende per "pagamenti come servizio"?

Nuove banche emergenti e loro ruolo nei pagamenti

L'evoluzione dei pagamenti

Mezzi di pagamento in concorrenza: "The Race"

"I pagamenti stanno tornando a essere una faccenda politica"

Tendenze: leggi sui pagamenti
- Nazionalismo
- Innovazione nella conformità
- Interoperabilità
- Concorrenza
- Cybersecurity

Sintesi

Dalle banconote e monete, alle carte di plastica, ai dispositivi mobili, i pagamenti si sono evoluti nel corso dei secoli per includere tutta una serie di strumenti e mezzi che facilitano le transazioni finanziarie nell'economia reale. Per natura, le transazioni di pagamento aumentano con la crescita dell'attività economica; si prevede che la domanda di pagamenti aumenterà a livello globale a mano a mano che i paesi in via di sviluppo costruiranno le proprie infrastrutture e diventeranno più inclusivi dal punto di vista finanziario, poiché l'emergere dell'economia digitale consente di offrire sempre più prodotti e servizi *on demand* guidati dalla domanda dei consumatori. Ma che cosa sono, esattamente, i pagamenti e come vengono compensati e regolati in un moderno sistema finanziario? Quali sono le diverse tecnologie e infrastrutture coinvolte e quali elementi sono necessari per facilitare un pagamento?

Questo capitolo esamina la domanda più ampia: che *cosa c'è in un pagamento?* Fornisce spiegazioni e descrizioni delle varie fasi e dei vari elementi dei sistemi di pagamento, nonché del funzionamento delle stanze di compensazione automatizzate e dei sistemi di regolamento in tempo reale, esaminando l'argomento da prospettive storiche, tecnologiche, procedurali, sociopolitiche e normative. Procede inserendo il tutto nel contesto delle economie moderne ed emergenti in tutto il mondo. Particolare attenzione è dedicata all'evoluzione del denaro e dei pagamenti con riferimento alle rappresentazioni materiali del denaro, alla creazione di transazioni elettroniche e istituti di pagamento e all'emergere delle società *cashless*. Casi di studio da infrastrutture emergenti e tendenze normative vengono impiegati per illustrare i progressi introdotti in questo campo e vengono evidenziati esempi di nuovi approcci del modello commerciale, come i "pagamenti come servizio", per dimostrare quante di queste tecnologie possono offrire nuove opportunità di business.

I pagamenti stanno tornando a essere una faccenda politica

Di Bill Maurer
Preside della School of Social Sciences, University of California, Irvine, CA

Negli Stati Uniti, sempre più rivenditori stanno adottando una politica "*no cash*", accettando solo pagamenti con carte o telefono cellulare. La Svezia è stata a lungo considerata un Paese impegnato in una marcia inesorabile verso una "società *cashless*". In entrambi i Paesi, tuttavia, i responsabili politici stanno iniziando a occuparsi dell'impatto di una società *cashless* sul bene pubblico. Alcuni Stati e municipalità hanno perfino sostenuto la causa del denaro contante, opponendo il fatto che il rifiuto del contante esclude ingiustamente i senza-conto e i mal serviti dalle banche dal commercio quotidiano e ha un impatto inaccettabile su anziani e immigrati. Alcuni di loro vedono perfino la demonetizzazione delle banconote di alto valore in rupie da parte del primo ministro indiano Narendra Modi come un ammonimento. L'operazione ha scatenato il panico in tutto il Paese nei mesi di novembre e dicembre 2016, poiché tutti cercavano di scambiare le vecchie banconote con le nuove, in una fase in cui l'infrastruttura di pagamento digitale non era ancora preparata a tale afflusso di utenti.

Nel frattempo, i pagamenti basati su app mobili hanno dilagato in Cina. Alipay e WeChat Pay forniscono interi pacchetti di servizi *all-in-one*, che consentono agli utenti di noleggiare biciclette, ordinare cibo a domicilio, acquistare biglietti del cinema e perfino ricevere suggerimenti sulla moda e pagare all'interno dell'app o tramite codici QR scansionati dal telefono. Queste aziende hanno sperimentato nuovi modi per colmare il divario fra il mondo fisico e le interazioni online o mobili. Alipay invia messaggi *push* quasi istantanei agli acquirenti nei negozi fisici contenenti offerte e *coupon* digitali, specifici per i prodotti che i clienti hanno estratto e scansionato con il telefono mentre passeggiavano lungo le corsie di un centro commerciale. Ma WeChat e Alipay si stanno rivolgendo all'estero, stabilendosi in tutto il mondo, dagli Stati Uniti alla Finlandia, per fornire speciali opzioni di pagamento ai turisti cinesi. Solo chi ha un conto bancario cinese ha accesso a questi servizi, cosa che però crea una sorta di "zona virtuale distribuita" di sovranità statale cinese, creata attraverso i pagamenti, da Helsinki ad Hanoi. In risposta, alcuni paesi hanno imposto restrizioni a queste società: le autorità vietnamite sanzionano i proprietari di negozi che hanno aderito ai servizi WeChat e Alipay senza un intermediario vietnamita.

Perché i pagamenti sono politici

I pagamenti sono politici in quanto sono una funzione della sovranità statale e anche un'estensione di essa. Questa non è una novità, ovviamente: il denaro stesso è emesso per sovranità statale. Ma i pagamenti digitali, ovviando all'anonimato delle transazioni in contanti e generando enormi quantità di dati, offrono agli stati nuove opportunità per estendere la loro presa. Inutile dire che il governo cinese è in grado di raccogliere enormi quantità di informazioni sui suoi cittadini, nel paese e all'estero, attingendo ai flussi di dati dei servizi di pagamento mobile. Si sta facendo molto in termini di partnership fra Alibaba, la società madre di Alipay, e il governo cinese sui vari schemi di punteggio di "credito sociale". Ma penso che la pratica più banale della sorveglianza statale tramite algoritmi di *machine learning*, i quali stanno imparando a individuare quegli schemi d'acquisto in cui il governo crede di avere un interesse, sia ancora più agghiacciante perché è così semplice.

I pagamenti nell'economia più grande del mondo

Queste politiche di pagamento non si limitano, ovviamente, ai regimi autoritari. I fornitori di servizi di pagamento sono stati arruolati dai governi quasi fin dalla loro nascita, sia per il monitoraggio del denaro, con lo scopo di ostacolare le attività criminali o di regolamentare la correttezza della clientela e di identificare i pagamenti oltreconfine.

Uno dei miei colleghi una volta mi ha preso in giro: "Il Bank Secrecy Act [statunitense] è la legge più idiota mai inventata. Significa che la banca non può avere segreti con il governo". Quando le reti di carte e PayPal hanno congelato le donazioni a WikiLeaks nel 2010, si sono inseriti in un dibattito "scivoloso" su sicurezza e libertà delle informazioni. Hanno anche creato uno di quei momenti in cui la politica dei pagamenti è stata resa esplicita, nella capacità e intenzione dell'infrastruttura dei pagamenti di servire fini politici.

È seguita l'operazione "Choke Point": nel 2013 il dipartimento di giustizia degli Stati Uniti ha imposto alle banche di condurre un controllo aggiuntivo delle transazioni tramite una "stanza di compensazione automatizzata" (ACH) contrassegnata con una serie di codici per i commercianti ritenuti "ad alto rischio" di attività criminale e riciclaggio di denaro (rivenditori di armi da fuoco, finanziatori di anticipi, servizi di incontri e altre attività). Questo provvedimento è stato sospeso a causa di una reazione politica dell'ala destra nel 2017, che lo vedeva soprattutto rivolto alle aziende associate ai loro slogan elettorali (come la lobby delle armi). La maggior parte dei legislatori americani – per non parlare del pubblico in generale – probabilmente non sapeva nemmeno che cosa fosse l'ACH, prima di questo fatto.

Pagamenti in un mondo in subbuglio

I recenti disordini geopolitici hanno puntato i riflettori anche sulle politiche dei pagamenti: sembra che degli hacker russi, durante le elezioni presidenziali statunitensi del 2016, abbiano accettato pagamenti in bitcoin, al fine di evitare il controllo delle autorità bancarie. Nel febbraio 2018, quando circolavano voci online secondo le quali la Chase Bank avrebbe chiuso sommariamente i conti di figure di spicco del movimento nazionalista bianco negli Stati Uniti, vi fu una rinnovata attenzione sui bitcoin nell'estrema destra. Ciò ha sottolineato le origini della criptovaluta nelle filosofie libertarie e la relazione fra il cosiddetto denaro contante e le libertà.

Ma anche questo è un vecchio fenomeno. I pagamenti stanno tornando a essere politici, *ancora una volta*.

Negli Stati Uniti, l'abolizione dell'interscambio sugli assegni è stata una delle prime importanti conquiste della Federal Reserve. Non solo ha favorito il commercio interstatale, ma ha anche rappresentato una nuova estensione del potere federale sugli Stati dell'unione. Il fatto che la maggior parte degli stati non paritari dal punto di vista bancario fossero stati storicamente membri dei Confederati sottolinea la loro politica dei pagamenti e, in particolare, la loro condiscendenza nei confronti di storie di razzismo americano. Si può rintracciare un'ascendenza fra coloro che al Congresso hanno argomentato contro la libera circolazione degli assegni e i nazionalisti bianchi di oggi. A quel tempo, l'istituzione della Federal Reserve venne vista come l'arrivo delle ferrovie industriali dal Nord del Paese: un affronto alla sovranità del Sud e alle gerarchie di razza e valore, simboleggiate, per le élite del Sud, nel denaro sonante e nel deposito bancario.

Le élite del Nord, si sosteneva, supportavano il denaro "cartaceo" e a credito, e la denaturazione del valore in modi che le élite del Sud paragonavano al meticciato (ovvero "l'incrocio di persone considerate di diversi tipi razziali").[1] I banchieri del Sud fondarono la National and State Bankers' Protective Association per combattere il mandato della Fed per la libera circolazione degli assegni e i legislatori del Sud hanno difeso strenuamente le banche "non-par". Ecco un intervento pronunciato alla Camera dei rappresentanti degli Stati Uniti:

> *La banca del paese non ha bisogno di elogi, i suoi soldi hanno ripulito le foreste, reso coltivabili le campagne e hanno edificato città. Di regola, la sua vita è stata spesa onestamente e con un obiettivo in vista, e quell'obiettivo era la conservazione dei valori fisici e caratteriali della sua comunità. Non dovrebbe morire, perché con esso cadrà l'ultimo baluardo dei diritti degli Stati, e la libertà dovrebbe urlare contro la sua caduta.* (citato in Miller 1949, p. 144)[2]

[1] M. O'Malley, *Face Value: The Entwined Histories of Money and Race in America*, University of Chicago Press, Chicago 2012.

[2] M.C. Miller, *The Par Check Collection and Absorption of Exchange Controversies*, The Bankers Publishing Company, Cambridge 1949.

I pagamenti e loro rilevanza nella società

Dove si parla di "valori fisici e caratteriali", il significato è "essere bianchi". Quando si parla di "diritti degli Stati", il significato è "segregazione".

Gli agenti della Federal Reserve che viaggiano nel Paese per far rispettare la liquidazione degli assegni devono girare armati (Medley 2014, p. 55).[3] Il presidente della National and State Bankers' Protective Association li ha paragonati ai socialisti (Medley 2014, p. 62). Nelle Grandi Pianure, dove la si pensa in modo simile per quanto riguarda le banche monopolistiche e sostenute dal settore agricolo (un settore permesso dall'estensione federale delle ferrovie, che furono, tuttavia, considerate come un accaparramento di terre da parte di un governo invadente), un quotidiano locale ha affermato, in un articolo ricco di affermazioni antisemite: "Il sistema della Federal Reserve è la mano visibile dell'impero invisibile che toglie ricchezza dalle tasche dei veri produttori" (citato in O'Malley 2012, p. 178).

Lo leggiamo oggi come studiosi e professionisti dei pagamenti e pensiamo: "Wow! Ma… veramente? I pagamenti hanno creato quel tipo di passione?".

Anche in questo caso, però, non dovrebbe essere una sorpresa. Dee Hock, il visionario di Visa, ha dichiarato che i pagamenti sono l'attività del transito elettronico di valore. Come i sistemi di transito, le infrastrutture o i "binari" di pagamento, anche i sistemi di pagamento sono agnostici sulla fonte o sull'origine del valore che trasportano.

Le politiche *Know Your Customer* richiedono che le banche curino i dati relativi alla fonte individuale o personale di tale valore. Ma è lo Stato stesso, in realtà, a richiederlo in primo luogo: nel mondo di oggi, gli Stati sono ancora l'emettitore dominante e il garante degli standard del valore. Lo Stato stabilisce gli standard e produce, letteralmente, il denaro. Anche se il credito bancario espande l'offerta di moneta e il mondo ruota attorno all'iper-finanziarizzazione di tutto, il fatto che la moneta sia denominata dallo Stato la dice lunga sul continuo monopolio dello Stato sugli standard del valore e sui mezzi di scambio.

Eppure, sono in corso sfide al predominio statale, non ultimo perché lo Stato consente a dei fornitori non statali di gestire gran parte delle attività di pagamento. Storicamente, ha concesso questa licenza alle banche. Oggi, l'interesse del settore tecnologico per il denaro e i pagamenti fa sì che vi siano innumerevoli attori non bancari che entrano in scena. L'iPhone, M-Pesa e la crisi finanziaria del 2008 hanno alimentato il clamore, e l'eventuale trazione delle nuove startup FinTech che promettono nuovi metodi di pagamento e nuovi servizi a valore aggiunto ormai cavalcano quei binari del pagamento.

Che cosa significa tutto questo per il futuro dei pagamenti

Tutto ciò significa che è difficile capire esattamente che cosa potrebbero diventare i pagamenti.

Mentre alcuni temono che i pagamenti divengano un mezzo di sorveglianza statale, sempre più persone si stanno rendendo consapevoli della misura in cui i dettagli più intimi della loro vita siano conosciuti da Google, Amazon, Apple, Facebook e altre piattaforme digitali simili.

Queste piattaforme hanno variamente fatto il loro ingresso nel settore dei pagamenti, contribuendo al carattere da "selvaggio West" che i pagamenti hanno assunto negli ultimi dieci anni. Vi sono nuovi entranti, nuovi modelli di business e, spesso, francamente, modelli di business immaginari costruiti su sogni di dati, o

[3] B. Medley, *Highways of Commerce: Central Banking and the US Payments System*, Federal Reserve Bank of Kansas City, Kansas City 2014.

blockchain, o intelligenza artificiale, o un mondo di dispositivi intelligenti sempre attivi e interconnessi, che devono essere in grado di effettuare transazioni fra loro, in qualche modo... perfino sogni di pagamenti nello spazio esterno, perché se e quando la Terra diverrà inabitabile, le persone dovranno pur pagare per comprare qualcosa là fuori, nel sistema solare.

Diversi anni fa era facile immaginare che i pagamenti sarebbero diventati una branca del marketing. Digitalizzando sempre più i pagamenti e integrando i dati di pagamento con il mondo fisico, i dati di acquisto online, la geolocalizzazione, i browser online, i social media, i testi e la voce e perfino il monitoraggio dei suoni ambientali tramite telefono cellulare, i pagamenti sarebbero diventati parte integrante del puzzle che consente alle aziende di anticipare o soddisfare i desideri degli utenti con il giusto tocco di personalizzazione.

Pagamenti a misura d'uomo

Ciò che mi ha sempre interessato, tuttavia, sono quegli utenti "fastidiosi". Hanno i loro programmi, le loro micro-politiche, ma anche le loro aspirazioni macro-politiche. Considerate il modo in cui Venmo e PayPal generano un "corpo" e un senso di fidelizzazione fra gruppi di utenti, nuovi gruppi sociali basati su come, quando e chi si può pagare. Per esempio, Venmo permette agli amici di "dividere" una cena o affittare insieme un appartamento e PayPal avvicina i parenti lontani o anche assoluti estranei via eBay o altri servizi esclusivamente online.

Con questa maggiore attenzione ai pagamenti e ai dati sui pagamenti, possiamo anche sentire i brontolii di un'altra politica. L'attivismo dei dati è emerso come potenziale movimento sociale e forza politica. Se da un lato gli utenti possono cancellare la cronologia del browser o negare alle app mobili il permesso di accedere alle loro raccolte di foto o elenchi di contatti, i segni di sforzi organizzati per ottenere un maggiore controllo dei dati da parte delle società operanti a piattaforma sono sempre più evidenti.

- Gli studiosi che si occupano di informazione sottolineano e promuovono vari sforzi per oscurare le proprie tracce digitali, generando sempre più dati, piuttosto che cercare di ripulire disperatamente le proprie tracce nei dati.[4]
- Sociologi e attivisti suggeriscono economie alternative e cooperative sui dati o mezzi di condivisione o custodia dei dati.[5]
- Alcuni gruppi organizzati costruiscono nuove infrastrutture, adattando e riorganizzando creativamente quelle esistenti.[6]

Si può discernere, in tutto questo, l'ascesa di un nuovo immaginario tecnologico, in sintonia con la centralità dei dati e la loro archiviazione, proprietà e utilizzabilità nella vita di tutti i giorni. Il GDPR dell'UE rappresenta un'ovvia risposta politica.

Le vecchie domande nel nostro nuovo mondo digitale

Che cosa significherà tutto questo per i pagamenti? Lasciando da parte gli studiosi e i professionisti del settore, che lavorano con i pagamenti e probabilmente sono ipercoscienti sul modo in cui si effettuano, è difficile dire quanto siano intenzionali le pratiche di pagamento delle persone, al di là della loro ricerca di punti fedeltà o premi. La politica dei pagamenti porterà le persone a esprimere decisioni politiche nella loro scelta del metodo di pagamento: non

[4] F. Brunton e H. Nissenbaum, *Obfuscation: A User's Guide for Privacy and Protest*, MIT Press, Cambridge 2015.
[5] Y. Milner, *An Open Letter to Facebook from the Data for Black Lives Movement* (2018), disponibile su https://medium.com/@YESHICAN/an-open-letter-to-facebook-from-the-data-for-black-lives-movement-81e693c6b46c (ultimo aggiornamento 2 marzo 2019). N. Schneider, *Everything for Everyone: The Radical Tradition that is Shaping the Next Economy*, Nation Books, New York 2018.
[6] T. Lehtiniemi e M. Ruckenstein, *The Social Imaginaries of Data Activism*, in "Big Data and Society", gennaio/giugno 2019, pp. 1-12.

in ciò che acquistano, ma nel modo in cui scelgono di completare l'atto stesso del pagamento?

Di nuovo, però, queste sono in realtà vecchie domande. Nel corso dei precedenti sconvolgimenti politici, in tutto il mondo, lo Stato avrebbe emesso nuove banconote o avrebbe ideato slogan sulle monete, come atto di affermazione politica e perfino di difesa della propria sovranità. Quale sarebbe l'analogo, al giorno d'oggi, di questa pratica con riferimento alle economie dei dati controllati dalle aziende? Come possiamo contrassegnare i nostri dati di Facebook nel tentativo di riappropriarcene, che si tratti di un rapporto di proprietà o di qualcos'altro? Come possono i pagamenti stessi mobilitare immaginari alternativi, dato che sono fra le azioni più intime, frequenti e consequenziali che un essere umano contemporaneo può compiere nel mondo fisico e digitale, e nelle sue relazioni reciproche con gli altri?

Se i pagamenti sono sempre stati politici, e se le politiche dei pagamenti stanno tornando alla ribalta, come possono le tecnologie dei pagamenti e le relazioni che progettiamo puntare verso una nuova politica, adeguata a questo mondo così saturo di dati e così in fermento e politicamente instabile?

Ringraziamenti

La ricerca nel settore dei pagamenti è stata sostenuta negli Stati Uniti dal programma National Science Foundation, Law and Social Sciences (SES 1455859 e SES 0960423). Ogni opinione, risultato, conclusione o raccomandazione espressi in questo materiale sono di proprietà degli autori e non riflettono le opinioni della National Science Foundation. Vorrei ringraziare gli editor per l'invito a contribuire con il presente contributo. Vorrei anche ringraziare i miei colleghi che lavorano nel campo dei pagamenti, in particolare Quinn DuPont, Taylor Nelms e Lana Swartz. Un ringraziamento speciale a Jenny Fan, Farah Qureshi, Melissa Wrapp, Nathan Dobson e Nima Yolmo per l'assistenza alla ricerca.

Il denaro: storia di dei e di codici

Di Israel Cedillo Lazcano
Università di Edimburgo

I processi di innovazione e diffusione scatenati dall'introduzione delle tecnologie a registro distribuito (DLT – *Distributed Ledger Technologies*) in materia monetaria hanno generato accesi dibattiti e nuove teorie sull'origine, la natura e l'evoluzione del denaro. Alcuni cercano di far risalire le origini di questa tecnologia socioeconomica nella biologia, con gli scambi mediante i quali organismi diversi ottengono benefici reciproci; altri cercano di proiettarla nel futuro, sostenendo che alla fine innovazioni come bitcoin verranno adottate come moneta unica internazionale. Tuttavia, per sviluppare un argomento valido che possa trascendere gli sforzi di teorizzazione di cui sopra, prima dobbiamo trattare una questione vecchia ma affascinante.

Che cos'è il denaro?

Quando si pensa al denaro, le prime idee che ci vengono in mente sono strutturate attorno a termini come "dollari", "renminbi", "sterline" e "bitcoin". Visitando una raccolta di monete, gli oggetti esposti rafforzeranno queste idee; tuttavia, è anche possibile trovare altri beni che le persone hanno impiegato, storicamente, per condurre transazioni, come conchiglie, cubetti di tè e asce di rame, fra le altre cose. Queste collezioni mostrano come il denaro si sia evoluto da una generazione all'altra, attraverso una varietà di significati e beni diversi in contesti diversi, dagli oggetti sacri legati a diverse "divinità bancarie" alle finzioni digitali governate da codici.

Sfortunatamente, tutti i manufatti usati come denaro che si possono trovare per tutto il globo testimoniano come le origini di questa istituzione si perdano nella notte dei tempi, probabilmente, come ha osservato Keynes,[1] "nelle Isole delle Esperidi o ad Atlantide o in un qualche Eden dell'Asia centrale". Di conseguenza, si tende a lavorare con idee diverse che presuppongono transizioni spontanee fra il baratto e l'uso di monete metalliche, con una mescolanza caotica di argomenti sulla storia delle specifiche espressioni monetarie e della moneta in generale.

Per affrontare questa sfida e facilitare la nostra comprensione di queste transizioni, prendiamo come punto di partenza i testi riportati sopra diverse banconote in tutto il mondo, che vantano la promessa di pagare al portatore determinate somme di denaro. Ciò che è interessante di questi strumenti è che ci offrono una finestra sul passato, un passato in cui le forme proto-monetarie hanno agito come mezzo di comunicazione e strumenti di gerarchizzazione, strutturati intorno a debiti sociali. Questi debiti sociali probabilmente funzionavano come il Vaygu'a dell'anello di Kula e come gli schemi di doni descritti rispettivamente da Bronislaw Malinowski[2] e Marcel Mauss.[3] Dato che queste prime unità sono emerse in società precapitaliste, le transazioni all'interno di una specifica comunità dipendevano dal potere spirituale che era intrinseco di ciascuna interazione, che sottintendeva l'obbligo di ricambiare. Dallo studio di queste forme proto-monetarie, si può dedurre che la fonte originaria della liquidità fosse sacra.

Dal baratto al denaro "sacro"

La maggior parte delle ipotesi sull'origine dei soldi, a partire dal baratto, considera accordi per un'ampia varietà di merci, e questo per ogni coppia di beni che rappresentano una specifica corri-

[1] J.M. Keynes, *A Treatise on Money*, Vol. I, MacMillan & Co., Londra 1914, p. 13.
[2] B. Malinowski, *Argonauts of the Western Pacific. An Account of Native Enterprise and Adventure in the Archipelagos of Melanesian New Guinea*, Dutton, New York 1961.
[3] M. Mauss, *The Gift*, Routledge Classics, Londra 2002.

spondenza fra domanda e offerta su un'unica linea temporale.[4] Certo, è possibile sostenere che il baratto non fosse un sistema perfetto. Per esempio, se volevi scambiare il tuo pescato con una pagnotta, ma il fornaio non voleva pesce ma aveva bisogno di legna per il suo forno, dovevi trovare qualcuno che avesse legna da ardere e che volesse comprare il pesce che avevi.

Tuttavia, per evitare questo problema, la nostra controparte poteva offrirci una merce che probabilmente non desideravamo, ma che probabilmente aveva un alto valore culturale, con l'obiettivo di garantire l'adempimento dei propri obblighi. Di conseguenza, una delle parti avrebbe corso il rischio di non essere in grado di ottenere il pane di cui aveva bisogno, ma una volta che la merce offerta è stata collegata a una fonte "sacra" di liquidità, gradualmente la sua accettazione generale si è gradualmente rafforzata. Da questo esempio, si può dedurre che il denaro è emerso come una forma di debito modellata come un gioco multiruolo.

Gli "dei banchieri" e i loro templi

Le prime "istituzioni finanziarie" si possono far risalire al carattere sacro delle pratiche sviluppate in luoghi come Babilonia e l'America centrale, dove emersero culti relativi a divinità come Sămăs (dio del Sole e signore della giustizia e della rettitudine), Sippar[5] e Yacatecuhtli (dio azteco del commercio e del cacao).[6] In seguito a questi culti, i templi e le reti commerciali hanno svolto un ruolo centrale in questo proto-sistema monetario, dato che probabilmente hanno agito come regolatori degli scambi commerciali,[7] i quali ruotavano attorno a standard di scambio delle merci.

L'emergere della moneta metallica

Metalli come l'oro e l'argento sono stati accettati come materie prime monetarie ideali, in particolare dopo la transizione sovrana tradizionalmente accettata identificata con l'*elettrum* di Lidia, concepito fra la fine del VII e l'inizio del VI secolo a.C. Se invece si cercano prove riguardanti la transizione fra le prime forme di moneta e le valute sovrane, è possibile trovare altre fonti, come l'affermazione di Sennacherib,[8] il cui contenuto potrebbe farci giungere alla conclusione che, nella tradizione monetaria occidentale, la prima moneta metallica sia stata probabilmente creata prima dell'introduzione della moneta di Lidia, come espressione evolutiva delle pratiche sviluppate nei templi.

Denaro sovrano

Come si legge in documenti come il *Decretum Gratiani*, che indicava la regola generale che "*solidus, qui non habet charagma Caesaris, reprobus est*",[9] e in opere di autori come Jean Bodin,[10] alla fine i prìncipi iniziarono a intervenire in questioni monetarie, supportati da termini stabiliti dalla legge divina e naturale.[11] Solo dopo la fine della Guerra dei Trent'anni, quando la stabilità

[4] R.M. Starr, *Why is There Money? Endogenous Derivation of "Money" as the Most Liquid Asset: A Class of Examples*, in "Economic Theory" 21, 2003, pp. 455–474, a p. 459.

[5] B. Bromberg, *The Origin of Banking: Religious Finance in Babylonia*, in "The Journal of Economic History" 2, 1942, p. 77-88, a p. 77.

[6] I. Cedillo, *Media of Exchange in Mesoamerica. The Case of the Aztec Empire*, Unpublished Master's Thesis, Universidad de las Américas Puebla, Puebla 2012.

[7] C. Eagleton e J. Williams, *Money. A History*, The British Museum Press, Londra 2013, p. 19.

[8] P. Vargyas, *Sennacherib's Alleged Half-Shekel Coins*, in "Journal of Near Eastern Studies" 61, 2002, pp. 111-115.

[9] "Un 'solido' che non rechi l'effige di Cesare è falso."

[10] J. Bodin, *Six Books of the Commonwealth*, Basil Blackwell, Oxford 2018, disponibile su http://www.yorku.ca/comninel/courses/3020pdf/six_books.pdf (ultimo aggiornamento 3 aprile 2018).

[11] A. Nussbaum, *A Note on the Idea of World Money*, in "Political Science Quarterly" 64, 1949, pp. 420-427, a p. 423.

monetaria era considerata un bene pubblico, furono messi in atto strumenti per stabilire un'unità monetaria stabile, grazie ad atti sovrani. Questi variano nel tempo, dagli standard bi- e tri-metallici al sistema Bretton Woods. Come mostra l'analisi di questi sforzi, la stabilità non fu mai completamente raggiunta fino al Classical Gold Standard (CGS) della fine del XIX secolo.

Alchimia monetaria

Tornando alle nostre banconote, emerge una domanda: Possiamo esercitare i diritti contenuti nei testi che vi sono trascritti? Se vivessimo fra il XVI e il XVII secolo in centri urbani come Amsterdam e Londra, la risposta potrebbe essere positiva. In queste città, gli orafi – che spesso erano legati alla corona – emettevano ricevute per oro o argento depositati presso di loro.[12] Alla fine, nel corso del XIX secolo, l'evoluzione dei nostri sistemi finanziari portò alla monopolizzazione dell'emissione di banconote e alla figura del creditore di ultima istanza, tradizionalmente associata alla banca centrale.[13]

Alcuni lettori sarebbero tentati di sostenere che le banconote sono cambiali ai sensi delle norme, come il Bills of Exchange Act del 1882. Tuttavia, è importante non trascurare i criteri stabiliti in casi come *Suffel v Bank of England*,[14] che ha evidenziato il fatto che queste banconote fanno parte di un sistema in cui lo Stato si è evoluto fino a diventare la fonte della nostra "sacra" liquidità.

La divinizzazione del codice

Nel contesto della Quarta rivoluzione industriale, tecnologie come l'intelligenza artificiale (IA) e la DLT stanno contribuendo non solo alle nostre discussioni sull'evoluzione delle funzioni relative al denaro, ma anche al modo in cui interagiamo con esse. Pertanto, come possiamo vedere in tutto il presente contributo riguardo a quei contesti che hanno visto l'emergere di espressioni proto-monetarie e valute sovrane, la nostra fonte "sacra" di liquidità si sta evolvendo per adattarsi a un nuovo ambiente digitalizzato, in cui, per le questioni monetarie, è possibile affermare che il nostro nuovo "dio" è il codice.

[12] H. Siekmann, "Deposit Banking and the Use of Monetary Instruments", in D. Fox and W. Ernst (eds), *Money in the Western Legal Tradition. Middle Ages to Bretton Woods*, Oxford University Press, Oxford 2016, pp. 489-531, a p. 494.

[13] R. Edvinsson, T. Jacobson e D. Waldenström, "Introduction", in R. Edvinsson, T. Jacobson and D. Waldenström (eds), *Sveriges Riksbank and the History of Central Banking*, Cambridge University Press, Cambridge 2018, pp. 1–25, alle pp. 14–15.

[14] [1882] 9 Q.B.D. (UK) 555, p. 563.

Comprendere i pagamenti

Di Tyler Anderson
Chief Operating Officer, FinTech Growth Syndicate

Introduzione

Ogni giorno miliardi di persone trasferiscono trilioni di dollari di valore.

Visto che solo una piccola parte della valuta mondiale si trova sotto forma di denaro fisico, i consumatori optano sempre più per un'esperienza digitale, cosa che ha promosso i pagamenti digitali. I consumatori e le imprese stanno attraversando un cambiamento comportamentale, alla ricerca di un modo più semplice, personalizzato, efficiente ed economicamente fruibile di condurre le loro transazioni quotidiane. L'ecosistema globale PayTech si sta evolvendo più velocemente che mai, superando notevolmente gli organismi di regolamentazione locali, gli operatori storici e le tecnologie precedenti. Gli organismi di regolamentazione stanno attuando sforzi di modernizzazione, come pagamenti più rapidi, ISO 20022 e pagamenti più ricchi di dati e modi migliori per regolamentare la società *cashless*.

Per il consumatore medio, le tecnologie ci danno la libertà e la capacità di pagare ciò che vogliamo, quando vogliamo e nel modo in cui vogliamo. Per le aziende, piccole e grandi, il modo in cui i consumatori pagano è una parte significativa dell'interazione fra il brand e il cliente. Nel corso degli ultimi anni, il settore dei pagamenti ha subito una notevole quantità di sovvertimenti, assistendo alla nascita di tecnologie dei pagamenti innovative e comode, che trascendono la sovranità delle istituzioni finanziarie nello spazio dei pagamenti.

Questo sovvertimento è stato motivato dalla crescente richiesta da parte dei consumatori di un'esperienza maggiormente digitale: personalizzata, comoda, veloce e sicura. Nonostante questi evidenti sviluppi, il settore dei pagamenti tende a isolare coloro che non sono nativi dello spazio: è un settore complesso che solo in pochi comprendono. Nel G7, le grandi istituzioni finanziarie sono sempre state viste come i detentori per diritto dello spazio dei pagamenti, ma la situazione ha iniziato a vacillare (a seconda del paese). In paesi come la Cina, le tecnologie hanno trasformato il modo di pagare dei consumatori e le relazioni che essi hanno con le organizzazioni e le aziende. Con l'evoluzione delle aspettative dei consumatori, le parti interessate nello spazio dei pagamenti continueranno a scontrarsi per avere una quota maggiore del portafoglio del consumatore.

Come funzionano i pagamenti?

Le tecnologie che migliorano i pagamenti, le "PayTech", sono quelle sfruttabili per consentire il trasferimento digitale di un valore. Nello spazio dei pagamenti, i pagamenti prevedono tre ruoli: transazione, abilitazione e supporto.

Per un pagamento abilitato con carta di credito, il processo di pagamento inizia quando un consumatore desidera pagare un prodotto o servizio. Una volta che il consumatore ha avviato un pagamento sull'interfaccia con il fornitore del valore (rivenditore, negozio online o altro punto di contatto con un fornitore di valore), l'importo della transazione e i dati del consumatore vengono crittografati e autenticati dal *processor and payment gateway*. Quando i dati sulla transazione raggiungono l'emettitore della carta esibita dal consumatore, la vendita viene approvata o rifiutata. Nel primo caso l'emettitore procederà a inviare i dati sul valore della transazione alla banca del venditore.

Per ogni ruolo svolto dai pagamenti nel percorso del cliente, vi sono anche vari attori, che sono necessari per svolgere ciascuna funzione. In particolare, vi sono tre attori principali coinvolti nel processo di pagamento: l'azienda, il consumatore e le tecnologie dei pagamenti che completano la transazione. Tradizionalmente,

questo processo è stato monopolizzato dalle grandi banche, che hanno creato e dettato i termini, sia per le imprese sia per i consumatori.

Ma nel corso degli ultimi anni, le soluzioni innovative create dalle FinTech hanno sovvertito in modo significativo il rapporto fra questi tre attori. Le nuove banche hanno iniziato a offrire ai consumatori prodotti e servizi finanziari alternativi, minacciando l'autonomia delle grandi banche nel settore dei pagamenti. Poiché i consumatori optano continuamente per un'esperienza più digitale, le FinTech sono state agili nel semplificare i processi attraverso la creazione e la fornitura di soluzioni di pagamento affidabili, trasparenti e sicure, con un'esperienza utente continua e personalizzata dalla quale i consumatori si aspettano sempre di più.

Dove stanno andando i pagamenti?

Il modo in cui paghiamo può essere considerato un fenomeno in sé e per sé. Tutto è alimentato dall'accettazione universale dei pagamenti mobili da parte dei consumatori, cosa che ha provocato un cambiamento comportamentale nelle nostre società. Invece di andare a comprare la cena o di chiamare un taxi, possiamo fare entrambe le cose tramite il nostro telefono. Uno dei maggiori *driver* di questo notevole cambiamento nel comportamento dei consumatori è la crescente necessità di metodi di pagamento *comodi* e *privi di attriti* e la proliferazione dei telefoni cellulari, in tutto il mondo.

Poiché il comportamento e l'atteggiamento dei consumatori nei confronti dei pagamenti continuano a evolversi, è necessaria la trasformazione dei mercati finanziari per accogliere tale innovazione. Attualmente, i legislatori di tutto il mondo hanno cominciato a valutare i meriti di adottare e impiegare un sistema bancario aperto. L'*open banking* può essere descritto come un modello collaborativo, in cui i dati dei consumatori vengono condivisi con terze parti al fine di fornire valore, creando nuove funzionalità e modelli di business. L'adozione di un sistema bancario aperto cambierà e trasformerà in modo significativo le tecnologie dei pagamenti. Consentendo alle FinTech di accedere ai dati dei consumatori, le nuove banche e molti altri nuovi operatori PayTech e non PayTech che offrono prodotti simili o adiacenti, avrebbero una maggiore capacità di creare e fornire ai consumatori esperienze agili, sicure e comode.

Piattaforme per i pagamenti

La continua "piattaformizzazione" delle tecnologie dei pagamenti, per esempio, è uno dei modi più importanti con i quali le FinTech andranno incontro alle crescenti esigenze dei consumatori, alla ricerca di metodi di pagamento sempre più efficienti e personalizzati. Sempre più prodotti finanziari e non diverranno sempre più accessibili tramite dispositivi mobili, competendo con le offerte dei giganti tecnologici come Alipay e WeChat Pay, società che hanno già iniziato a saturare le economie finanziarie.

Inoltre, la necessità per le parti interessate di creare e fornire un'esperienza digitale coinvolgente non è mai stata così urgente. A mano a mano che le nuove generazioni entrano nel mercato e acquisiscono sempre più potere sulle loro finanze, la disponibilità di un'esperienza digitale integrata diverrà sempre più un elemento di differenziazione. Di conseguenza, le grandi banche continueranno a collaborare con le FinTech per l'uso delle loro nuove tecnologie e le FinTech faranno leva sulla base di clienti e sul riconoscimento del brand che possono essere garantiti dalle nuove banche e altri attori.

Oggi qui, domani… dove?

Le tecnologie dei pagamenti diverranno sempre più invisibili. Le grandi aziende tecnologiche, come Amazon, hanno già iniziato a fornire ai consumatori l'opzione di un'esperienza di pagamento "invisibile". Con il lancio di Amazon Go, pagare gli articoli di acquisto quotidiano è ancora più facile: basta scaricare un'app e ritirare gli articoli desiderati, senza neppure estrarre il telefono o la carta

per pagare. Facendo leva sul software di riconoscimento e sull'IA, il futuro dei pagamenti sarà incentrato sulla creazione della migliore esperienza utente: comoda, senza attriti e veloce. Uber è forse il più noto esempio di ciò che saranno domani i pagamenti: invisibili.

Che cosa potrebbe andare storto?

Sebbene lo spazio dei pagamenti abbia subito notevoli sovvertimenti, molti sostengono che l'innovazione comporti necessariamente dei rischi. In un ecosistema finanziario trasformato da un sistema bancario aperto, per esempio, le nuove opportunità nelle tecnologie dei pagamenti potrebbero potenzialmente equivalere a nuove opportunità anche per le attività fraudolente. Soprattutto nel corso degli ultimi anni, molte aziende non sono riuscite a proteggere i dati dei consumatori.

Poiché le grandi violazioni dei dati continuano a colpire le aziende alle quali i consumatori una volta affidavano con tranquillità i propri dati, il problema è cresciuto fino a diventare più di una semplice potenziale crisi delle pubbliche relazioni. Procedure di sicurezza più rigorose, nonché l'introduzione di controlli sul modo in cui le aziende archiviano e utilizzano i dati dei consumatori, possono essere una risposta ai governi che implementano una dura legislazione per regolamentare e punire le aziende che non sono riuscite a proteggere i propri clienti dalle frodi e a proteggere se stesse dal riciclaggio di denaro. Tuttavia, come in ogni economia e regione del globo, la trasformazione tecnologica è in corso ed è inarrestabile. Le normative e il coinvolgimento del governo per mitigare i rischi saranno soddisfatte con maggiori aspettative dei consumatori, con la disponibilità di alternative accessibili a livello globale e con l'adozione di nuovi metodi che diverranno la nuova norma. L'unico punto fermo è che le cose cambieranno.

Dal baratto all'app: come sono cambiati i pagamenti

Di Markus Eichinger
Vicepresidente esecutivo per le strategie di gruppo, Wirecard

Il modo in cui le persone effettuano pagamenti è cambiato enormemente nel corso dei millenni e continua a farlo. I metodi di pagamento influenzano enormemente i comportamenti economici, commerciali e di acquisto. Un pagamento può essere il fattore decisivo per la soddisfazione del cliente, aprendo la via a nuovi gruppi target o al successo di un rivenditore. Un clic e l'acquisto è finalizzato. Soprattutto, i commercianti di e-commerce sanno quanto sia fondamentale garantire che i processi di pagamento siano il più possibile semplici e privi di barriere.

Solo in questo modo i tassi di conversione possono essere aumentati a lungo termine e offrire esperienze positive ai clienti, magari assicurando che i clienti non siano nemmeno più consapevoli del pagamento, poiché i dati della loro carta di credito sono già memorizzati e la transazione viene elaborata automaticamente, come nel caso di Uber.

Gli albori dei pagamenti: dalle conchiglie ai primi falsari

Per comprendere i rapidi sviluppi nel campo dei pagamenti, diamo un piccolo sguardo all'indietro.

Sebbene il baratto sia esistito fin da quando gli esseri umani sono stati capaci di un pensiero razionale, il concetto di "denaro per fare acquisti" è nato circa 8.000 anni fa. Si usavano oggetti rari e numerabili, come conchiglie che potevano essere trasportati e conservati con facilità. Questa prima "moneta" ha gettato le basi del commercio moderno e ha favorito la suddivisione del lavoro.

Il commercio era ormai più semplice e dinamico quando vennero coniate le prime monete metalliche, circa 3.500 anni fa. All'inizio, le monete avevano un valore fisso e intrinseco, in quanto erano coniate

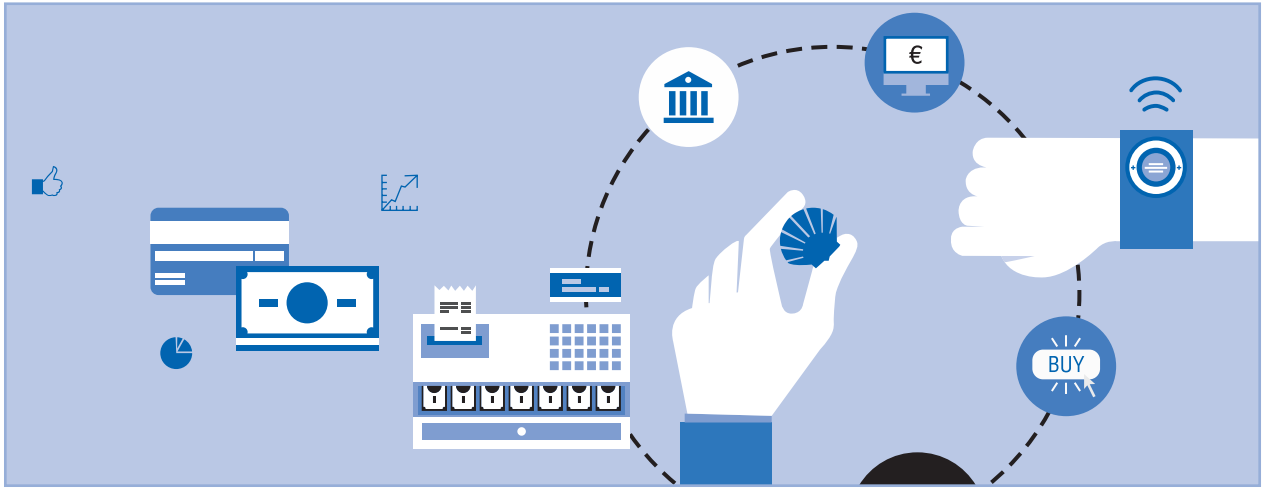

Figura 1 **Evoluzione dei pagamenti: dal baratto al pagamento digitale.**

con metalli preziosi. Tuttavia, da questo è venuto un problema: la contraffazione, la frode, per esempio limando i bordi della moneta.

La terza grande fase nello sviluppo del commercio fu la scoperta della moneta immateriale – una prima forma di deposito a vista – sul retro delle transazioni con assegni, in Italia, nel XIV secolo. L'idea dei depositi a vista è quella di disaccoppiare il concetto di valore nominale da quello innato. Per la prima volta nella storia è stato possibile trasportare del denaro sotto forma di "banconote" su grandi distanze, senza dover trasportare di persona il bene di valore. Questo ha segnato l'inizio dello sviluppo della cartamoneta che oggi conosciamo: il suo valore è garantito dalla fiducia che la società tutta ripone nella solvibilità dell'economia emettitrice.

Pagamenti odierni: elettronici e altro

La forma moderna del deposito a vista è il denaro elettronico (digitale) o virtuale. Ciò costituisce la base del commercio globale ed è ciò che ha reso possibile l'e-commerce.

La digitalizzazione sta cambiando così tante aree della nostra vita quotidiana, e questo è particolarmente vero quando si parla di denaro. Nuovi metodi di pagamento possono essere sviluppati più facilmente che mai e questo genera un valore aggiunto immediato per l'economia. Per esempio, un cliente può scegliere fra numerosi rivenditori quando acquista un nuovo paio di scarpe da ginnastica. Questi includono i rivenditori online e i negozi convenzionali. La qualità del prodotto è identica per tutti, il prezzo è più o meno lo stesso. Quindi che cosa fa una differenza cruciale? Qual è il discrimine univoco del punto vendita?

La risposta è l'esperienza dell'utente. La domanda fondamentale per il futuro della vendita al dettaglio sarà piuttosto semplice: "Siete in grado di fornire un'esperienza positiva al cliente?". Fattori come la gamma e la qualità della consulenza giocheranno un ruolo chiave nel deciderlo, così come la digitalizzazione coerente dei processi, e il pagamento sarà un anello fondamentale di questa catena.

La Cina mostra al mondo "come si fa"

Per avere un'idea di dove sta andando questo viaggio, vale la pena rivolgere lo sguardo a Est, verso la Cina. I consumatori cinesi hanno fatto un salto notevole verso i pagamenti tramite smartphone (ovvero senza estrarre carte di pagamento fisiche) e sono grandi fan di tutte le app che semplificano la vita. In Cina le "super app" Alipay e WeChat Pay vengono impiegate per effettuare pagamenti in tutti i campi della vita quotidiana moderna: qualsiasi cosa, da un vestito nuovo a una corsa in taxi o anche una rapida lucidatura al banco del lustrascarpe all'angolo. Tuttavia, queste stesse app possono essere impiegate anche per ordinare rapidamente la cena, per saldare una bolletta, per chiedere un prestito, per investire denaro e molto, molto altro ancora.

Per i rivenditori, Alipay e WeChat Pay offrono un filo diretto con i loro potenziali clienti. Sono in grado di raggiungerli individualmente; per esempio, una boutique di moda può inviare una noti-

Figura 2 Il pagamento mobile rapido e semplice è solo una delle tante funzionalità offerte agli utenti dalle "super app" cinesi come Alipay.

fica push a tutte le donne che rientrano in una determinata fascia di età entro 500 m dal negozio, avvisandole che le sciarpe di seta sono in offerta e che sono disponibili buoni personalizzati per i clienti nuovi e quelli esistenti.

Il futuro del pagamento: continuo e invisibile

Come sarà il futuro dei pagamenti? I processi di pagamento diverranno sempre più invisibili per i clienti, poiché passeranno sempre più automaticamente in secondo piano.

Il processo di pagamento sarà completamente digitalizzato, anche se verrà comunque effettuato in negozio. Il più grande vantaggio per i consumatori sarà che possono evitare di fare la coda per pagare. Ciò è reso possibile dalla pre-registrazione dei clienti, specificando i dati di pagamento; a questo punto basterà accedere al negozio, utilizzando tecnologie biometriche come il riconoscimento facciale o le impronte digitali dello smartphone. Gli scaffali intelligenti aggiungeranno gli articoli nel carrello, consentendo di pagare senza interruzioni e senza la necessità di fare la coda in cassa.

Anche se tutto ciò può sembrare inverosimile, le tecnologie, in effetti, sono già attive e funzionanti presso alcuni commercianti,

Figura 3 Connected Store: le tecnologie Internet of Things (IoT), connesse a strumenti di analisi dei dati e IA, offrono un'esperienza di acquisto senza carrello e senza interruzioni.

per esempio Amazon Go negli Stati Uniti o la catena di supermercati fisici Hema, del gigante cinese dell'e-commerce Alibaba.

Nella Figura 3 sono riportati ulteriori esempi pratici di come i "pagamenti invisibili" stiano già semplificando la vita a clienti e rivenditori.

- A Singapore, le auto pagano autonomamente quando lasciano un parcheggio: le barriere all'ingresso e all'uscita o le code per pagare sono un ricordo del passato. Ai conducenti l'importo viene addebitato automaticamente tramite il sistema automatico.
- Con Alexa o Google Assistant, le tecnologie dei comandi vocali possono essere utilizzate per effettuare pagamenti.
- Con Uber, i consumatori non si limitano a prenotare un taxi per il luogo prescelto, ma pagano anche il viaggio in modo del tutto automatizzato.

Che cosa significa tutto questo per il commercio al dettaglio?

La digitalizzazione ha causato un cambio di paradigma nei pagamenti, aprendo nuove possibilità per i rivenditori online e fisici. Perciò, coloro che accolgono le nuove tecnologie e la digitalizzazione hanno maggiori possibilità di offrire ai propri clienti un'esperienza di acquisto positiva. Ogni rivenditore sa che i clienti soddisfatti sono clienti abituali. I dati ottenuti dal processo di acquisto e l'elaborazione *real-time* aiutano inoltre i rivenditori a personalizzare la propria offerta in modo molto più specifico e a ottimizzare ulteriormente l'esperienza di acquisto.

Stiamo vivendo in tempi molto eccitanti e dinamici per quanto riguarda i pagamenti, e i rivenditori in grado di sfruttare le molte nuove opportunità saranno in grado di trarne vantaggi competitivi cruciali.

Dobbiamo ancora pagare?

Di Teresa Connors
Responsabile Market Engagement, RBS

Con i pagamenti senza attriti integrati nelle esperienze di acquisto, perché dobbiamo ancora pagare?

Potremmo dire "Sì" senza battere ciglio. Tuttavia, la risposta pone ulteriori domande, vale a dire, perché dobbiamo ancora pagare? E perché è importante? Dopo tutto, non riceviamo intrinsecamente puro piacere dall'atto di effettuare un pagamento. Difficilmente scegliamo di trascorrere i nostri fine settimana effettuando pagamenti per il solo gusto di farlo. Il professore associato di Comportamenti organizzativi della London Business School, Niro Sivanathan, è arrivato addirittura a dire che "Separarsi dal denaro è psicologicamente doloroso".

La realtà è che effettuiamo pagamenti per la pura soddisfazione della spesa. Ti do dei soldi; tu mi dai qualcosa in cambio. Dal punto di vista di un datore di lavoro, mi dai il tuo lavoro; ti pago uno stipendio che puoi spendere (o risparmiare, o entrambe le cose). Poiché le tecnologie rendono più fluida questa dinamica, la domanda è: dovremmo ancora accorgerci che stiamo pagando? Il presente contributo esplora le tecnologie e il modo in cui hanno cambiato il processo di soddisfazione dello scambio, affermando che la fiducia determina la misura in cui possiamo allontanarci dalla sensazione di effettuare o ricevere un pagamento.

L'operazione di pagamento

Per molti di noi il gesto di pagare nasce in tenera età. I dolci in una mano e la banconota da 5 euro/dollari/sterline nell'altra, correvamo verso la cassa per pagare. Il negoziante prendeva la banconota e dava il resto e lo scontrino.

In questi semplici passaggi vi sono i principi fondamentali di un pagamento. In primo luogo, la sicurezza: non c'era un intruso che poteva rubarti i soldi mentre li consegnavi. In secondo luogo, l'autorizzazione: dopo aver ricevuto lo scontrino, il denaro apparteneva al negoziante. In terzo luogo, il commerciante era identificabile: non c'era un falso negoziante dietro una finta cassa. In quarto luogo, tutto era verificabile: avevi una ricevuta per dimostrare di aver effettuato la transazione. Infine, la banconota era preziosa. Tu e il negoziante eravate immersi in una società che accettava, implicitamente, il valore di una banconota. Questi principi fondamentali hanno permesso a noi di pagare i dolci e al negoziante a ricevere il nostro pagamento.

Le tecnologie oggi consentono di fare più acquisti

Un "avanti veloce" fino all'oggi e l'esperienza di pagamento è molto diversa. Il pagamento non si limita più al denaro che avete in mano. In una società in gran parte *cashless*, il limite è l'importo disponibile in banca o sul conto. Su uno scaffale vicino alla cassa, un oggettino potrebbe convincerti a spendere più di quanto puoi permetterti. Certo, anche spendere proprio tutta quella banconota nel corso della giornata era possibile anche prima, ma c'era un limite fisico e oggettivo. Nella società odierna, i pagamenti senza attriti con carta e telefono cellulare consentono di effettuare acquisti impulsivi e la mancanza di un limite fisico facilita un aumento della spesa.

La responsabilità è del settore

I progressi nelle tecnologie dei pagamenti hanno innegabilmente cambiato le nostre abitudini di spesa. Le carte *contactless* e lo shopping online rendono i consumi più facili e perdere la cognizione della spesa può essere una conseguenza stressante. Non dobbiamo mai perdere di vista questo problema, assumendoci la responsabilità di garantire che i nostri clienti percepiscano i vantaggi dei pagamenti senza attriti pur mantenendo il controllo della loro spesa.

Alcune aziende si opporrebbero anche ai pagamenti senza attriti, sebbene per motivi diversi. Prendiamo l'amministratore finanziario della società, responsabile di pagamenti multimilionari. Con cifre come queste, la sicurezza è prioritaria sulla facilità. Se è necessario un attrito per garantire che gli errori siano difficili da commettere e che il pagamento sia sicuro, allora ben venga. C'è senza dubbio anche lì una necessità di un certo grado di automazione, ma è importante notare che più prezioso è il pagamento, maggiore deve essere la cautela da esercitare. In questo scenario, la sensazione di attrito nell'effettuare un pagamento è importante per garantire che nel processo sia stata applicata la corretta *due diligence*.

Grandi potenzialità tecnologiche

Tuttavia, non dimentichiamo i miliardi di persone che beneficiano di pagamenti senza attriti. La stragrande maggioranza dei consumatori ama le tecnologie, che offrono loro la libertà di spendere quello che vogliono e in qualsiasi momento.

Con una gestione finanziaria prudente e la consapevolezza di ciò che vi rende felici, l'acquisto di ciò che desiderate si traduce nell'acquisto di ciò che dovreste acquistare. Inoltre, fare *shopping* online significa avere un'esperienza di soddisfazione quasi ovunque. Dall'altro lato della cassa, guadagnano anche i rivenditori. Il non dover cercare il resto permette ai negozianti di servire più clienti. Per molte app mobili, le API (*Application Programming Interfaces*) hanno consentito di integrare a tal punto i pagamenti nel percorso dei clienti che essi non hanno nemmeno più bisogno di lasciare l'app. In questi casi il distacco dalla sensazione di pagamento regala facilità d'uso e prosperità economica.

Tecnologie, pagamenti e fiducia

Nel mondo digitale, in quale modo le tecnologie hanno influito sui principi fondamentali di un pagamento? I pagamenti rimangono indispensabili, ma il digitale ci ha permesso di realizzarli con meno tempo e fatica.

Il fattore trainante più significativo emerso dalle tecnologie dai tempi in cui passavamo nel vecchio negozio è la fiducia. I nostri pagamenti sono autorizzati perché confidiamo che le nostre banche abbiano le tecnologie per addebitare la somma sul nostro conto e accreditarla su quello del rivenditore. In caso di pagamenti con carta *contactless*, confidiamo che il terminale corrisponda all'identità del commerciante. In un negozio online, confidiamo che il rivenditore ci invierà via e-mail la ricevuta per rendere verificabile il pagamento. Infine, come società, accettiamo implicitamente che la nostra valuta digitale tradizionale rimarrà preziosa e ci fidiamo l'uno dell'altro nel mantenere questo *status quo*.

Dato che l'atto di effettuare un pagamento digitale è più complesso e nascosto dello scambio di contanti, la fiducia diventa fondamentale. Come consumatori quotidiani, il soddisfacimento di questi principi fondamentali probabilmente non vi terrebbe svegli la notte. Per un tesoriere aziendale, essi sono essenziali.

Conclusioni

Nel complesso, la conclusione è inequivocabile. Dobbiamo ancora pagare? Con la pletora di individui e organizzazioni, dobbiamo provare la sensazione di effettuare un pagamento, nella misura in cui il processo ci dà motivo di credere che i nostri soldi verranno ceduti in cambio di ciò che desideriamo ricevere dalla transazione. Qui sta l'essenza di un pagamento.

Fonti

https://www.london.edu/news-and-events/news/the-perils-of-contactless-payments-1271.
file:///C:/Users/carewrb/Downloads/future-of-money-special-report-2018.pdf.
https://www.clearscore.com/blog/shift-to-cashless-society-causes-three-in-five-brits-to-overspend.

Come funzionano le ACH e la compensazione e l'accredito dei pagamenti in tempo reale

Di Imran Ali
Direttore generale, Answer Digital

Introduzione

All'inizio, i pagamenti venivano elaborati individualmente e liquidati contestualmente. Era un sistema affidabile, ma costoso. Con l'incremento dei volumi, le banche hanno introdotto il concetto di ACH (stanza di compensazione automatizzata) come metodo più conveniente per elaborare i pagamenti. I pagamenti ACH sono diventati presto il nuovo standard per la compensazione dei pagamenti nella maggior parte delle aree geografiche. In Gran Bretagna ogni anno vengono elaborati circa 6 miliardi di pagamenti ACH.[1] Negli Stati Uniti, NACHA elabora circa 23 miliardi di transazioni all'anno.[2] In generale, gli ACH rappresentano ancora oggi il modo più economico di elaborare pagamenti non urgenti.

Tuttavia, alcuni anni fa ha avuto inizio una rivoluzione, con l'introduzione dei pagamenti *real-time* (RTP). Quando le società sono passate all'era digitale, dove i servizi sono disponibili all'istante su un computer o un telefono cellulare, le aspettative dei clienti sono cambiate. I sistemi di compensazione di tre o addirittura un giorno hanno iniziato a essere percepiti come lenti. I clienti non riuscivano a capire come un prodotto ordinato online potesse arrivare quello stesso giorno, mentre i pagamenti effettuati fra due banche dovevano richiedere due giorni. Il sistema RTP ha risolto il problema, fornendo una funzionalità di elaborazione dei pagamenti in pochi secondi. Il presente contributo spiega come vengono elaborati i pagamenti ACH, come funzionano quelli RTP, le differenze e i problemi ancora esistenti.

Pagamenti ACH

I pagamenti ACH vengono elaborati in blocco e spesso nel corso della notte, anche se alcuni richiedono più tempo e altri vengono eseguiti in giornata. In genere sono pagamenti non urgenti, che possono essere pianificati, per esempio pagamenti di bollette o stipendi. Essere in grado di inviare e ricevere pagamenti in blocco semplifica l'elaborazione delle transazioni da parte di aziende e banche.

I pagamenti ACH in genere passano attraverso il seguente processo.

1. **Invio del pagamento** – Il pagamento viene inoltrato alla banca dal consumatore o dall'azienda o commerciante. Questa operazione può essere svolta online o in banca. La banca ha un orario limite giornaliero, e a quel punto raggrupperà tutti i pagamenti inviati quel giorno e li invierà all'ACH, aggiungendo loro anche tutti i pagamenti immagazzinati, che sono stati inviati dai clienti in una data precedente, ma che devono ancora essere elaborati. La banca dovrà formattare i pagamenti in base agli standard stabiliti dall'ACH. I formati standardizzati garantiscono che ogni attore nell'ecosistema invii le giuste informazioni e l'elaborazione dei pagamenti sia la più efficiente possibile. I formati dei messaggi ACH tendono a essere molto compatti, poiché il vantaggio principale dell'ACH è la capacità di elaborare grandi volumi in poche ore. I recenti sistemi di compensazione ACH (per esempio SEPA) hanno iniziato ad adottare il formato XML (in gran parte basato sul formato ISO 20022) come standard per i pagamenti, che può contenere più informazioni ma richiede inevitabilmente una maggiore potenza di elaborazione.

[1] Ulteriori informazioni su https://www.bacs.co.uk/NewsCentre/PressReleases/Pages/PayUKPostsRecordVolumesAndValuesAsIndustryRevampRampsUp.aspx.
[2] https://www.nacha.org/news/ach-network-moves-23-billion-payments-and-51-trillion-2018.

2. **Elaborazione** – Una volta che l'ACH riceve il file dei pagamenti, esegue la convalida strutturale e operativa, assicurandosi che il file sia costruito secondo gli standard e contenga tutte le informazioni corrette. L'ACH adotta regole standard per convalidare i pagamenti inviati. Le eccezioni sollevate in questa fase vengono corrette automaticamente o contrassegnate per una correzione in banca. Se un file non può essere corretto, viene rifiutato e rispedito alla banca richiedente. Anche i duplicati vengono appositamente contrassegnati, per evitare doppi pagamenti.
3. **Inoltro** – Una volta convalidati con successo, i pagamenti vengono riformattati e inseriti in nuovi file di output. I file vengono raggruppati per banca di destinazione e quindi inviati all'orario concordato, in genere durante la notte; la banca ricevente può garantire che i pagamenti vengano accreditati sui conti dei clienti al mattino successivo.
4. **Accredito** – Gli ACH operano ad accredito netto differito. Ciò significa che l'accredito avviene dopo che i pagamenti sono stati elaborati e inoltrati alla banca beneficiaria. Viene anche eseguito su base "netta", il che significa che l'importo dovuto fra due banche qualsiasi viene sempre compensato. L'ACH sommerà il valore dei pagamenti inviati e ricevuti da ciascuna banca durante quella finestra di compensazione. Quindi invierà un rapporto di accredito all'agente di accredito, tipicamente la Banca Centrale, che trasferirà i fondi pertinenti dai e ai conti detenuti da ciascuna banca che partecipa alla compensazione.

Rischio di accredito

Operare sulla base di un accredito differito crea un certo rischio di accredito. I pagamenti potrebbero essere inviati da una banca all'altra, ma la banca potrebbe non disporre di fondi sufficienti per onorarli. Una banca può fallire completamente o avere difficoltà a disporre della liquidità necessaria.

La mitigazione del rischio di accredito è quindi una componente fondamentale dei sistemi di compensazione. La Banca Centrale insisterà affinché le banche detengano un certo valore di fondi nei loro conti, presso la Banca Centrale, per proteggersi dal rischio di accredito. Questi fondi vengono impiegati per l'accredito qualora la banca abbia difficoltà a farlo per qualsiasi motivo. In alcuni paesi, come la Gran Bretagna, il sistema di compensazione pone anche un limite alla posizione di debito massima che una data banca può detenere, limitando la sua esposizione all'accredito. Le banche centrali assumono inoltre una ferma posizione normativa sulle banche, assicurando che siano in atto politiche atte a mitigare i rischi di accredito; ed effettuano revisioni periodiche delle banche, per monitorare i loro modelli di accredito.

Pagamenti real-time

Gli RTP funzionano in modo leggermente diverso dai pagamenti ACH. La differenza principale è che i pagamenti non vengono elaborati in blocco, ma come pagamenti unici, consentendo così la loro liquidazione *real-time*. Le banche possono inviare file, ma tendono a inviare pagamenti singoli in compensazione. Il sistema di compensazione intraprende quindi lo stesso processo dei pagamenti ACH, tranne per il fatto che il tutto è condensato in pochi microsecondi e le eccezioni non vengono contrassegnate o corrette, ma semplicemente rifiutate. Inoltre, i pagamenti non vengono inviati in blocco alla banca beneficiaria, ma inviati al più presto, se vengono accettati con successo. Ciò consente ai sistemi di compensazione RTP di ricevere, elaborare ed emettere pagamenti in pochi secondi.

L'accredito RTP viene effettuato allo stesso modo dei pagamenti ACH, in base a un accredito netto differito. Quindi in RTP esiste lo stesso rischio di accredito e quindi è richiesta la stessa mitigazione.

Questioni conclusive/ raccomandazioni

I sistemi di compensazione hanno fatto molta strada in termini di velocità di elaborazione e mitigazione dei rischi. Tuttavia, esistono ancora alcune questioni che devono essere affrontate.

- *Real time end-to-end.* Gli RTP vengono elaborati in pochi secondi, ma spesso il tempo di elaborazione della banca è più lungo. Ciò può ridurre i vantaggi dell'RTP e pregiudicare l'esperienza del cliente. Per fornire pagamenti veramente *real-time*, le banche devono implementare funzionalità di elaborazione *real-time*.
- *Mitigazione dei rischi.* Sebbene i rischi non saranno mai completamente mitigati, è sempre possibile contenerli. I sistemi di compensazione devono essere più intelligenti nell'individuare le frodi, gli errori e gli attacchi, e gli accantonamenti a protezione dei rischi devono continuare a essere riveduti e rafforzati.
- *Dati avanzati.* I pagamenti ACH sono stati storicamente limitati in termini di informazioni, per garantire un'elaborazione più rapida.

Tuttavia, con i progressi delle nuove tecnologie, i pagamenti ACH dovrebbero essere in grado di contenere più informazioni e di essere elaborati rapidamente. Le aziende dovrebbero essere in grado di inviare informazioni di fatturazione insieme ai pagamenti; i consumatori dovrebbero essere in grado di inviare foto delle letture dei contatori insieme ai pagamenti delle bollette. I sistemi di compensazione possono diventare elementi più intelligenti e utili nelle transazioni.

Pagamenti come servizio

Di Julian Sawyer
Co-fondatore ed ex COO, Starling Bank

È stato lo storico dell'economia Tim Harford, nel suo eccellente libro (e podcast BBC) *50 Things That Made the Modern Economy*,[1] che ha illustrato come la dinamo elettrica abbia trasformato il modo in cui le fabbriche, oltre 100 anni fa, alimentavano la produzione industriale. Prima di allora, chi possedeva una fabbrica doveva anche creare l'energia che usava, tipicamente impiegando carbone; il vapore faceva girare le turbine, le quali alimentavano l'impianto attraverso enormi alberi che attraversavano il pavimento della fabbrica. Poi è arrivata la dinamo elettrica, ma anch'essa richiedeva la generazione dell'energia. Oggi abbiamo aziende energetiche che generano l'elettricità in modi più efficienti (carbone, nucleare, eolico) e sono in grado di distribuirla ovunque nel Paese – in modo coerente (cioè a 220 V), senza problemi di picchi della domanda e il tutto a un prezzo prevedibile.

Questo è stato un cambiamento radicale e fondamentale per la produzione, consentendo alle fabbriche di concentrarsi sulle loro attività a valore aggiunto: fare cose e lasciare agli altri il compito di preoccuparsi di generare l'energia elettrica.

È giunto il momento per un cambiamento simile anche nei pagamenti? Nel presente contributo sostengo che la risposta sia affermativa: è tempo di un cambiamento che corregga il modo in cui le persone consumano i pagamenti, aprendo le porte ai pagamenti anche a quelle aziende che avrebbero difficoltà a ottenere pagamenti coerenti e immediati a un prezzo noto e adeguato.

Diamo uno sguardo indietro all'infrastruttura dei pagamenti in Gran Bretagna negli ultimi dieci anni. Il servizio Faster Payments, sviluppato dalle prime dieci banche di Gran Bretagna, intendeva fornire un'infrastruttura per pagamenti immediati, integrando due schemi di pagamento preesistenti: CHAPS (tipicamente rivolto a transazioni più grandi) e BACS (un ciclo di elaborazione di tre giorni per addebiti e accrediti diretti). Quando è stato creato, la Gran Bretagna guidava un vero e proprio movimento globale per avere uno schema per pagamenti *real-time* – e ancora oggi è considerato un caso di studio, da replicare.

Ma se non foste una di quelle dieci banche, avreste bisogno di essere "sponsorizzati" per ottenere l'accesso. In genere, una delle quattro più grandi banche al dettaglio offrirebbe questo servizio a 400 banche e società di costruzioni, in Gran Bretagna. Un servizio lento, in genere con addebito e accredito in blocchi, e costoso. Era anche lento in termini di accesso, creando così un mondo di pagamenti a due velocità fra quelli direttamente collegati e quelli solo sponsorizzati, un modello indiretto che è stato mal tollerato nell'ultimo decennio.

Per affrontare questo problema, il settore dei pagamenti, sotto la pressione dell'ente di regolamentazione, ha avviato un programma di accesso più rapido ai pagamenti, per rendere l'accesso più facile alle banche e, più recentemente, ai fornitori di servizi di pagamento. Da quando è stato avviato, nel 2016, circa 15 organizzazioni si sono unite come partecipanti diretti al Faster Payments Service, fra cui Starling Bank, una delle nuove banche della Gran Bretagna.

All'altro estremo dello spettro, la Gran Bretagna è stato l'operatore dominante nello spazio FinTech globale, con oltre 1.500 istituti di moneta elettronica e istituti di pagamento. Quasi ogni giorno sentiamo parlare di una nuova e rivoluzionaria azienda che sfida lo *status quo*, offrendo una nuova esperienza utente e andando incontro alle esigenze di consumatori e imprese. Tuttavia, queste società sono ancora vincolate dall'infrastruttura di pagamento sottostante e dai lenti mainframe ospitati nei *data center* delle banche storiche.

[1] T. Harford, *50 Things That Made the Modern Economy*, Little, Brown, Londra 2017.

Starling Bank è stata la prima sfidante a capirlo e ha deciso di aprire l'infrastruttura di pagamento e di sconvolgere il mercato. La possibilità di fornire un accesso *real-time* a pagamenti più rapidi, nel modello indiretto, tramite una serie di interfacce API, trasforma il mercato, perché invece di raggruppare i pagamenti e inviarli a una banca, diventa possibile inviare ogni richiesta di pagamento *real-time*, e questa viene eseguita, istantaneamente.

L'offerta è affiancata da un accesso ai codici di smistamento e a conti virtuali, il tutto svolto in poche settimane, non mesi.

Quali sono i motivi di questa trasformazione? Vediamo alcuni casi d'uso.

1. **Banca per PMI** – Siete una banca di medie dimensioni rivolta alle piccole e medie imprese (PMI). Effettuate prestiti e accettate depositi per il mercato delle aziende. Avete bisogno di accedere ai pagamenti, ma in realtà la cosa non è davvero fondamentale per voi. È costoso aderire allo schema e rimanere conformi e avreste molte infrastrutture da gestire. Potreste rimuovere questo onere e utilizzare un sistema *software-as-a-service*, offrendo i pagamenti tramite un'API. Consumate solo i servizi di cui avete bisogno e tutta la complessità è gestita dal fornitore del servizio. I costi si riducono, la vita si semplifica e fornite un buon servizio ai vostri clienti.
2. **Istituto di moneta elettronica** – Siete un istituto che batte moneta elettronica, avete una grande idea, che cambierà il mondo, ma poi dovete trattare con le banche "vecchio stile" e così non siete in grado di offrire pagamenti *real-time*. Utilizzando un sistema *payments-as-a-service*, eliminate l'integrazione dei pagamenti dal percorso critico e consentite alla vostra azienda di concentrarsi sull'esperienza del cliente e di fare qualcosa di diverso e nuovo pur garantendo i pagamenti *real-time*.
3. **Azienda che paga stipendi** – Tuttavia, l'area di gran lunga più eccitante riguarda coloro che cercano di sfidare lo *status quo* e vedono le nuove opportunità dei pagamenti *real-time*. Ciò include il pagamento *in real-time* dei fornitori per allinearsi alle loro consegne *just-in-time* e il pagamento più tempestivo ai dipendenti, consentendo loro di accedere prima allo stipendio, senza attendere i tempi bancari. Nei prossimi due anni gran parte dei dipendenti britannici verrà retribuita in modo diverso rispetto a oggi.

Conclusioni

I pagamenti *real-time* sono un campo entusiasmante. Apre nuove opportunità sia per le istituzioni finanziarie tradizionali sia per i nuovi entranti. Questa tecnologia e l'approccio *software-as-a-service* cambieranno il modo in cui vengono effettuati i pagamenti. È un po' come avere i generatori elettrici lontani dalle fabbriche: invece di creare la propria energia si usa un servizio critico erogato da un fornitore specializzato che ha provveduto a ottimizzare servizio, qualità, sicurezza e prezzi. Il gioco dei pagamenti real-time sta per cambiare le cose, per sempre.

Le nuove banche emergenti e il loro ruolo nei pagamenti

Di John Ryan
Direttore generale, Emerging Payments Association Asia

Viviamo in un mondo in cui i pagamenti stanno diventando sempre più agili, in cui la spesa avviene con maggiore facilità e il denaro si sposta sempre più frequentemente. Le transazioni di pagamento sono aumentate nel 2019 a un tasso del 32%[1] nelle economie emergenti dell'Asia. Il mondo tangibile delle istituzioni fisiche e del denaro fisico si sta trasformando in un mondo virtuale di dati e token digitali.

Il ruolo svolto dalle banche in questo nuovo mondo dei pagamenti deve cambiare. Il presente contributo descrive i driver che sono alla base di tali cambiamenti, delineandoli e concludendo con alcune grandi domande alle quali il settore bancario deve rispondere.

Banche al dettaglio tradizionali

Le banche al dettaglio esistono fin dal XV secolo, un lasso di tempo che testimonia la loro reputazione di sicurezza e affidabilità. In origine, le banche erano semplicemente depositi di denaro. Oggi i servizi offerti sono molto più completi ed esse offrono uno sportello unico per tutti i servizi bancari e di pagamento. Anche le banche popolari o locali sono cresciute organicamente durante questo periodo, offrendo servizi bancari più specifici: entrano in concorrenza sui costi per determinati servizi, anche se la loro offerta risulta spesso limitata rispetto alle grandi banche.

Nell'ultimo decennio, esattamente come i negozi fisici hanno sofferto l'urto dei commercianti online, così c'è stata una migrazione all'online anche nelle relazioni bancarie. Al giorno d'oggi solo pochissimi consumatori visitano una filiale di banca più di una volta all'anno. Tuttavia, a fronte dei cambiamenti delle tendenze dei consumatori, molte banche tradizionali sono state lente nell'adattarsi alle richieste di una migliore fornitura di servizi online. C'è spazio per un nuovo tipo di entità bancaria: la *neo-bank*.

Che cos'è una neo-bank?

Queste nuove banche, denominate *neo-bank* o *challenger*, "sfidanti", sono completamente focalizzate sull'impiego dei più recenti progressi tecnologici per ottenere maggiore efficienza e per fornire maggiore trasparenza al cliente.

Monzo, N26, Starling e Revolut sono fra i nomi più noti, ma ogni mese arrivano sul mercato nuovi concorrenti. Secondo Infiniti Research (2019) i clienti cercano esperienze di acquisto multicanale e chiedono un servizio clienti impeccabile. Dopo la crisi finanziaria globale, i clienti sono sempre più stanchi dei loro fornitori di servizi bancari. I governi hanno adattato le vecchie regole bancarie per provvedere all'ingresso ordinato e sicuro nel mercato di questi nuovi operatori bancari virtuali.

Le *neo-bank* possono arrivare sul mercato entro pochi mesi ed essere pienamente operative entro due o tre anni. Oggi è anche relativamente facile collegarsi alle società emettitrici di carte di credito tramite i fornitori di servizi. Possono anche adattarsi alle normative esistenti, grazie ai nuovi sistemi di intelligenza artificiale (IA). Molto probabilmente usano il *cloud computing*.

Non c'è dubbio che le *neo-bank* siano generalmente percepite come dotate di tecnologie migliori, per fornire un accesso migliore e servizi migliori rispetto alle banche affermate. Le *neo-bank* tendono anche a parlare ai propri clienti con maggiore chiarezza, trasparenza e offrendo migliori incentivi o accordi. Possono anche offrire un *onboarding* più rapido del cliente.

[1] Deloitte Banking Trends Report 2018.

Nella loro risposta alle *neo-bank*, le banche tradizionali sono state frenate da sistemi obsoleti, mal equipaggiati per far fronte alle sfide del moderno mercato bancario. Molti di questi vecchi sistemi scricchiolano già sotto il pesante fardello della conformità normativa e, di conseguenza, le interruzioni si verificano con allarmante frequenza.

Le banche tradizionali cercano di mantenere controlli sufficienti per evitare frodi su larga scala o errori di addebito ai clienti. Ciò è in parte dovuto alla crescente tendenza a multare le banche per tali errori, e alle indagini pubbliche di alto profilo. Un esempio recente è della Australia Royal Commission, che nel rapporto finale pubblicato a gennaio 2019 ha emesso 76 raccomandazioni per interventi nel settore bancario.[2] Indagini come queste, combinate con rapporti periodici di guasti ai processi e interruzioni del servizio, hanno ulteriormente danneggiato la percezione delle banche tradizionali da parte del pubblico e ha alimentato il crescente interesse dei consumatori per le neo-bank.

Dalla loro, le banche tradizionali hanno ampi bilanci e basi di clienti. Entrambi sono stati storicamente barriere significative all'ingresso dei nuovi entranti. Non è più così, e ciò ha portato alcuni operatori bancari tradizionali a considerare l'acquisizione di una *neo-bank* per cogliere la tendenza del mercato.

Dopo le neo-bank

Tuttavia, nel mondo bancario sta emergendo un'altra tendenza: i fornitori di app di pagamento stanno diventando anche fornitori di un'ampia gamma di servizi. Inizialmente concentrati sulle transazioni di pagamento, stanno rapidamente espandendo la loro offerta. Sebbene le app di pagamento siano in genere dotate di relazioni bancarie a sostegno del loro servizio, i clienti sembrano soddisfatti dell'esperienza e non considerano più chi eroga effettivamente il servizio, dietro le quinte. Questo sta trasformando le banche in fornitori di servizi per i fornitori di app.

Neo-bank, ora dove andiamo?

Com'è la vita all'interno di una *neo-bank*? L'ambiente è simile a quello di qualsiasi altra startup tecnologica. Molta energia, entusiasmo e velocità. Rischi e leggi vengono presi rapidamente in considerazione nella pianificazione del modello commerciale, mentre un punto focale è il reporting normativo sulla conformità.

Le *neo-bank* hanno appreso lezioni preziose dagli errori commessi dalle banche tradizionali. Hanno anche il vantaggio di poter prendere decisioni IT con grande rapidità. Il ritmo di adozione offre loro un vantaggio significativo rispetto alle banche tradizionali, relativamente lente nell'adozione di nuovi servizi online incentrati sui consumatori. Le *neo-bank* possono essere elementi facilitatori dell'*open banking*.

Allora, che aspetto avrà la soglia del successo per le *neo-bank*? Il discorso si riduce ai finanziamenti (maggiore è il bilancio, meglio è) e alla velocità con cui vengono immessi sul mercato nuovi servizi. Le *neo-bank* sono in grado di soddisfare tutti i criteri fissati dalle autorità di regolamentazione regionali?

Dove nel mondo?

Le *neo-bank* hanno dettato il ritmo del cambiamento in Europa, mentre in Asia sono le app di pagamento e i portafogli digitali a guidare i cambiamenti.

L'adesione ai regolamenti può essere difficile per le *neo-bank* ovunque, a causa della loro relativa mancanza di esperienza e dei deboli rapporti con le autorità di regolamentazione. Anche i requisiti di conformità possono essere un problema. Le *neo-bank* spesso sono attratte da regioni sovrane più favorevoli a supportare

[2] https://financialservices.royalcommission.gov.au/Pages/reports.aspx.

la crescita del business e meno tradizionali in termini di approccio alla conformità.

Il rischio di fallimento per le *neo-bank* è elevato, come per qualsiasi startup. Resta da vedere l'effetto del fallimento di alcune delle principali *neo-bank*, se ciò dovesse accadere. Si tratta di un'area di preoccupazione per le autorità di regolamentazione e che esse continuano a monitorare da vicino.

Un futuro positivo ma incerto

In definitiva questo è un gioco a lungo termine e vi sono diverse tendenze da tenere d'occhio. Forse alcune banche tradizionali saranno tentate di acquisire una *neo-bank*, nella speranza di cambiare la propria cultura interna per soddisfare i nuovi gusti dei consumatori e di accelerare l'adozione di nuove tecnologie? O le banche tradizionali sono troppo bloccate nei loro vecchi modi per riuscire ad apportare cambiamenti così radicali? E sul mercato globale, prevarrà il modello europeo a *neo-bank* o il modello asiatico ad app di pagamento? Queste sono le domande che si pongono i banchieri ovunque, sia nelle banche tradizionali sia nelle *neo-bank*.

La Payment Race

Di Ali Paterson
Redattore capo, Fintech Finance

La *Payment Race* è una sfida che ha avuto luogo negli ultimi due anni: un gruppo di "contendenti" si dirige il più velocemente possibile da una città all'altra, mentre cerca di completare una serie di sfide lungo il percorso. Il vincolo? Possono utilizzare **un solo** metodo di pagamento per l'intero viaggio.

Highlight 5

Gara III: Hong Kong–Singapore, marzo 2018

Il mercato vuole quello che vuole

Amelie Arras, usando solo bitcoin, è riuscita a compiere questo viaggio verso sud attraverso il Vietnam. La cosa incredibile è stata che, a sua insaputa, il bitcoin è illegale in Vietnam. Ma questo è venuto alla luce solo mentre si trovava a un ATM bitcoin: un residente di Hanoi l'ha informata che in Vietnam chiedere di acquistare cibo in bitcoin era illegale.

Una delle grandi attrattività (o dei grandi svantaggi) dei Bitcoin è che può essere inviato da persona a persona senza che alcun governo ne sia a conoscenza. In Vietnam, nonostante fosse stata bandita, Amelie è riuscita a pagare cibo, vitto e trasporto utilizzando un metodo di pagamento che era tecnicamente illegale... e lo ha trovato più facile rispetto ad altri paesi in cui era ancora legale.

Highlight 4

Gara V: New York–Las Vegas, ottobre 2018

Inclusione finanziaria delle criptovalute nel corso degli anni

Maximilien Meilleur, utilizzando solo una certa varietà di criptovalute, si è trovato nel centro della città di Denver, Colorado, alla disperata ricerca di un biglietto dell'autobus. Dopo aver individuato un grosso tipo, con una lunga barba, occhiali e indosso una maglietta di Star Wars, ha valutato le sue opzioni e si è diretto verso di lui. Voleva vedere se lo avrebbe aiutato, acquistando un biglietto dell'autobus in cambio di una frazione di bitcoin.

Max gli ha spiegato come scaricare un wallet per bitcoin e come gli avrebbe inviato un po' di bitcoin. Il tizio aveva bisogno di sentirsi spiegare cosa fossero i bitcoin (e a quel punto qualsiasi curiosità che poteva avere era svanita), ma poi disse a Max che non era interessato alla cosa.

Una signora più anziana, seduta a poca distanza da Max, lo chiamò: "Stai vendendo bitcoin? Ne vorrei un po'? Mi spieghi che cosa sono?".

Max si diresse verso di lei, le spiegò come scaricare un wallet e di che cosa aveva bisogno in cambio dei bitcoin che le avrebbe inviato sul suo wallet, appena creato. Quella fu la prima app che aveva installato sul suo telefono senza l'aiuto della nipote…

I wallet di criptovalute sono "roba" da esperti di tecnologie, ma ciò non significa che siano rivolti agli esperti di tecnologie. In effetti, anche chi non è direttamente interessato alla ricerca di nuovi metodi di pagamento può rivelarsi curioso quando si presenta l'occasione in una situazione fuori contesto.

Highlight 3

Gara IV: Istanbul–Amsterdam, giugno 2018

Vince la scelta

Ogni partecipante aveva con sé un cameraman che riprendeva (quasi) ogni sua mossa. I cameraman hanno ricevuto lo stesso budget del partecipante, ma con qualche libertà in più in termini di regole di pagamento (vale a dire i cameraman potevano utilizzare il metodo di pagamento che volevano).

Fu durante questa gara che uno dei più gravi incubi immaginabili si rivelò avere scarso effetto in Europa: Visa ebbe un blackout. Questo non ebbe alcun effetto sui membri del Team Crypto e del Team Contanti, ma fu un bel problema per i partecipanti che dovevano usare le carte, di plastica o virtuali, e anche tutti i cameraman.

Fu durante questa brevissima finestra di blackout che il cameraman del Team Cash dovette essere soccorso dal suo concorrente, poiché nel suo portafoglio aveva solo carte Visa. L'unico effetto che il blackout Visa ebbe sulla gara riguardò il Team Contanti!

Dal momento che in Europa vi è un'ampia scelta di pagamenti con carta, non vi furono altri rallentamenti per i partecipanti, poiché è bastato loro estrarre una Mastercard o una Amex o magari una JCB.

Highlight 2

Gara I: Londra–Copenaghen, giugno 2017

Persone, persone, persone

Per la primissima gara, nessuno si aspettava molto dai metodi di pagamento più strani e meno riconosciuti, come i bitcoin, l'oro o i penny… Quindi fu una sorpresa che, poche ore dopo che otto corridori avevano lasciato Trafalgar Square, Ash Cooper (che usava l'oro) pubblicasse un *selfie* scattato davanti al Bella Center di Copenhagen.

Più tardi fu una sorpresa ancora più sorprendente che, in cambio di una foglia d'acero da 4 grammi d'oro, diversi residenti del Verterbro sentissero di questo strano inglese che chiedeva vitto e alloggio pagando in oro. Nei due giorni successivi, Ash si ritrovò a essere portato a fare gite in barca, partite di golf e al Tivoli, oltre a essere ospitato in vari attici. La cosa incredibile è che nessuno dei padroni di casa di Ash ha pensato di incassare l'oro in cambio di valuta, ma ha deciso di conservarlo come ricordo.

L'esperienza era legata a ciò che veniva scambiato, non al valore effettivo dell'oro. Ash aveva alcune preoccupazioni prima della gara: doveva avere un certificato formale che testimoniasse il valore dell'oro, una cosa che Neha aveva richiesto anche durante la terza gara, ma nessuno si è posto il dubbio se l'oro fosse vero o falso. Hanno visto ciò che hanno guadagnato: il resto l'ha fatto la storia e il carisma, ma anche l'impulso umano ad aiutare gli altri, se possibile.

Highlight 1

Gara II: Toronto–Las Vegas, ottobre 2017

Gara V: New York–Las Vegas, ottobre 2018

Che differenza in un anno!

Jordan Drew, utilizzando solo pagamenti NFC (*Near Field Communication*), non ha avuto problemi nel corso del suo viaggio attraverso il Canada, riuscendo a utilizzare un mix di K-ring, Apple Pay e carta *contactless* per arrivare da Toronto fino al confine con gli Stati Uniti, con molti autobus già prenotati. Tuttavia, una volta entrato negli Stati Uniti, il gioco è cambiato completamente, con quasi ogni terminale di pagamento, distributore automatico, cassa, anche quelli col simbolo EMV *contactless*… spenti, magari con un "Oh, lo so che dovrebbe funzionare, ma non so metterlo in funzione". Le eccezioni? I titani della vendita al dettaglio: Starbucks e Subway.

Un anno dopo, questa volta partendo dagli Stati Uniti, Megan Hayes era armata solo di dispositivi NFC. Si è trovata in un terminal degli autobus di Greyhound, con esattamente lo stesso distributore automatico di un anno prima. Questa volta, però, la macchina ha funzionato con Apple Pay.

In 12 mesi l'unico metodo di pagamento che aveva difficoltà nel 2017 non solo funzionava, ma era ovunque. È bastata la consapevolezza delle persone e un po' di disponibilità tecnologica per portare l'hardware al suo pieno potenziale.

Vedere la vostra attività dal punto di vista dei clienti a volte ci obbliga a diventare consumatori. La Payment Race ci ha insegnato molte lezioni sulla realtà dei pagamenti di nuova generazione e sul modo in cui l'esperienza del consumatore può variare nel mondo, a seconda della tecnologia utilizzata.

Tendenze normative PayTech

Di Bruna Jachemet Esin
Avvocato, Ordine degli avvocati del Brasile

L'innovazione dei pagamenti e le tecnologie correlate hanno le potenzialità di rendere i pagamenti elettronici più veloci e più accessibili a livello globale. Tuttavia, il rovescio della medaglia è rappresentato da un aumento dei rischi già intrinseci nell'ecosistema dei pagamenti. Storicamente, l'obiettivo principale della regolamentazione dei pagamenti è stato quello di garantire la stabilità del sistema, che ha molteplici sfaccettature, soprattutto la sicurezza e l'efficienza. Più recentemente, l'ingresso nell'ecosistema dei pagamenti di attori non finanziari e di valute non di corso legale ha creato nuove e gravi minacce alla stabilità del sistema finanziario. Di conseguenza, le autorità di regolamentazione tendono ad affrontare i nuovi rischi in linea con le innovazioni nei pagamenti. Nel tentativo di prevedere una potenziale regolamentazione futura, il presente contributo si concentra su cinque precise tendenze.

Nazionalismi

I nazionalismi promuovono gli interessi di un determinato paese, favorendo una certa autonomia rispetto alle interferenze esterne. Per quanto riguarda la regolamentazione dei pagamenti elettronici, il nazionalismo si manifesta limitando la partecipazione di entità straniere e proteggendo le valute nazionali.

Alcune giurisdizioni hanno ritenuto necessario imporre regole per proteggere particolari interessi locali, come in India, dove le regole della Reserve Bank of India richiedono dal 2018 che i dati relativi alle transazioni siano archiviati localmente. Altre giurisdizioni richiedono che i pagamenti nazionali siano elaborati localmente. Questo approccio tende a riflettere la politica di una giurisdizione; un esempio è la Cina che, nonostante anni fa abbia rimosso le restrizioni sugli elaboratori di pagamento stranieri, si riserva ancora di valutare le domande straniere per entrare nel mercato interno cinese. La maggior parte delle giurisdizioni basa le proprie discussioni sul modo in cui regolare le criptovalute e proteggere le valute sovrane.

La tendenza è quella di fare in modo che ciascuna giurisdizione definisca le proprie regole per le PayTech in base ai propri valori locali. A causa dei nazionalismi, il panorama normativo globale tende a essere più frammentato, con ciascuna giurisdizione che conferisce il proprio sapore locale alle regole PayTech.

Innovazione conforme

L'innovazione presuppone investimenti nello sviluppo di nuove tecnologie e nel miglioramento di prodotti, servizi, processi e modelli di business. Le autorità di regolamentazione devono trovare il giusto equilibrio, per affrontare i nuovi rischi senza ostacolare l'innovazione.

Le soluzioni innovative portano all'interno dell'ecosistema dei pagamenti la digitalizzazione di tutti i processi, per esempio sostituendo le attività cartacee. Al fine di promuovere l'innovazione, la regolamentazione dovrebbe eliminare le barriere, aggiornando le regole, ove necessario, per riconoscere la verifica elettronica e altre nuove tecnologie. Le autorità di regolamentazione possono supportare l'abilitazione della digitalizzazione, per esempio, riconoscendo la prova dell'identità digitale nei processi KYC (*Know Your Customer*). Prendiamo l'esempio del Brasile, dove nel 2016 la Banca Centrale ha consentito alle banche di aprire conti digitali basandosi sulla verifica dell'identità a distanza.

Sebbene le PayTech disporranno di maggiore autonomia nell'adozione delle innovazioni, dovranno anche istituire controlli rafforzati per garantire la conformità. Sono richiesti livelli di conformità maggiori in un ambiente altamente interconnesso, in particolare verso le carte anonime prepagate e gli strumenti di pagamento in

criptovaluta. Le società FinTech e PayTech dovrebbero sviluppare strumenti per garantire che i sistemi KYC mitighino il rischio di frodi e rispettino i requisiti antiriciclaggio (AML).

Interoperabilità

L'ecosistema dei pagamenti elettronici è stato altamente interoperabile fin dalle sue origini, collegando schemi, istituzioni finanziarie, commercianti e consumatori in modo collaborativo. Più recentemente, le società FinTech, PayTech e i giganti tecnologici hanno integrato l'ecosistema dei pagamenti elettronici, moltiplicando così le possibilità di connessione.

La caratteristica fondamentale di tali sistemi è l'adozione di standard per consentire l'interoperabilità semantica (i dati devono essere leggibili e comprensibili da tutti i componenti della rete di pagamento). L'integrazione di nuovi attori nell'ecosistema, l'uso delle API, l'IA e le tecnologie a registro distribuito richiedono lo sviluppo di nuovi standard.

Gli schemi di pagamento si basano sugli standard stabiliti dal settore stesso, come le specifiche sviluppate da EMVCo per affrontare i pagamenti con codice QR. Le autorità di regolamentazione possono anche stabilire standard tecnici, come quelli di regolamentazione in Europa, per l'autenticazione forte del cliente (SCA) ai sensi della seconda direttiva sui servizi di pagamento (PSD2).

La standardizzazione, molto probabilmente non proverrà dalle autorità di regolamentazione, ma dagli attori stessi, dalle associazioni e dagli organismi di standardizzazione, ma ci si aspetta che le autorità di regolamentazione accoglieranno con favore la standardizzazione promossa dal settore. L'adozione di standard è fondamentale per facilitare l'interoperabilità all'interno dell'ecosistema dei pagamenti, ma può anche migliorare costi e tempi, favorire la concorrenza e migliorare l'esperienza dell'utente.

Concorrenza

Le autorità di regolamentazione, in generale, puntano a creare mercati dotati di maggiore concorrenza e maggiore efficienza. Per raggiungere questo obiettivo, le autorità di regolamentazione possono abbassare le barriere all'ingresso e le agenzie per la concorrenza agiranno contro le pratiche sleali.

Gli schemi di pagamento sono come piattaforme a più lati: da un lato ci sono i pagatori e dall'altro i beneficiari. Nell'interesse di avere più pagatori, in generale, i commercianti sostengono la maggior parte dei costi del pagamento elettronico, il che significa che i commercianti finanziano i pagamenti. Disporre di un equilibrio adeguato nella distribuzione del costo del pagamento è essenziale per la sostenibilità dei sistemi elettronici.

Il regolamento sulle commissioni interbancarie ne ha limitato il peso in Europa, ma non le commissioni pagate dai commercianti. Il Payment Systems Regulator ha intrapreso una revisione del mercato in Gran Bretagna sui servizi di acquisizione di carte per quanto riguarda le barriere di ingresso. Uno dei motivi che spinge alla revisione del mercato è che i gestori degli acquisti non sembrano aver trasferito ai commercianti più piccoli i loro risparmi in termini di commissioni interbancarie.

Sebbene la maggior parte delle autorità di regolamentazione capisca che i commercianti sono il lato "pagante" della piattaforma di pagamento, la tendenza è quella di avere un maggiore controllo sulle commissioni addebitate ai commercianti dai gestori. Inoltre, per promuovere la concorrenza, le autorità di regolamentazione dovrebbero supportare l'*open banking* imponendo l'accesso a fornitori terzi come richiesto dalla direttiva PSD2. Quindi, la tendenza è quella di avere più norme per garantire una minore discriminazione e più sorveglianza contro le pratiche anticoncorrenziali.

Cybersecurity

I mezzi di pagamento elettronici sono comodi e veloci, ma possono diventare il metodo di pagamento preferito solo se sono affidabili. L'uso di dispositivi a *token*, combinato con la biometria, può aumentare la fiducia nei pagamenti elettronici. La *cybersecurity* è una delle maggiori preoccupazioni per quanto riguarda i pagamenti elettronici, soprattutto in tempi in cui vi è maggiore interconnettività e interdipendenza fra i sistemi.

La *cybersecurity* richiede un elevato livello di sicurezza nelle transazioni, in particolare per le transazioni dove la carta non è presente. SCA richiede l'autenticazione a due fattori per le transazioni online (una combinazione di due o più elementi classificati come qualcosa che solo l'utente conosce, possiede o "è"). La SCA è obbligatoria in tutta l'Unione Europea da settembre 2019, richiedendo a tutti gli emettitori di carte di eseguire processi di autenticazione avanzati.

Con metodi di autenticazione più forti, nel sistema di pagamento entreranno maggiori informazioni biometriche e comportamentali, il che si traduce in nuovi rischi, in crescita esponenziale. Il dilemma è che più dati entrano nei sistemi per garantire maggiore sicurezza, maggiori saranno i livelli di sicurezza richiesti.

In generale, la tendenza è che i consumatori possano avere un maggiore controllo sui propri dati. Sia per i nuovi attori sia per quelli tradizionali, la tendenza è quella di migliorare i controlli di sicurezza e ridurre l'esposizione alle violazioni dei dati. Le autorità di regolamentazione richiederanno più trasparenza, processi etici e non discriminatori per la raccolta e l'utilizzo dei dati, pertanto le pratiche di *cybersecurity* dovrebbero essere intrinsecamente incorporate negli stessi servizi di pagamento.

Un quadro che favorisca l'innovazione

Le tendenze di cui sopra sono le principali che guidano il contesto normativo e possono essere influenzate dai cambiamenti nelle tecnologie. L'obiettivo del presente contributo non è quello di dettare percorsi o prevedere normative future, ma di identificare una serie di tendenze basate sulle recenti esperienze in diverse giurisdizioni. La tendenza innegabile, tuttavia, è quella di dotarsi di un ambiente fluido, con un quadro normativo elastico, che non vincoli l'innovazione.

Un metodo di pagamento innovativo in una terra antica

Di Havva Canibek
Vice President Product Management, Card Payments presso Bankalararası Kart Merkezi (Interbank Card Center of Turkey)

I pagamenti hanno fatto parte della nostra vita in forme diverse fin dai tempi antichi.

L'Anatolia, al crocevia fra Europa e Asia, fu uno dei primi regni ad adottare il denaro, posta come era al centro di una significativa attività commerciale. Gli abitanti della Lidia hanno coniato le loro prime monete già nel 600 a.C. e il *macellum*, il mercato coperto romano presso l'antica città ellenistica di Aizanoi, fu fondato prima del 200 d.C. ed era una delle prime borse valori organizzate nella regione (la provincia turca di Kütahya).[1]

In breve, la regione dell'Anatolia ha svolto un ruolo cruciale nella storia del denaro e dei pagamenti. Nell'odierna industria globale dei pagamenti, il mercato turco – il più grande d'Europa in termini di numero di carte – ha compiuto passi da gigante verso l'adozione di nuove tecnologie come Chip & PIN e pagamenti *contactless* e mobili. Tuttavia, solo di recente (dal 2016) il mercato dei pagamenti turco ha introdotto un proprio metodo di pagamento, TROY.

Allora, che cosa spinge la necessità di avere nuovi metodi di pagamento locali anche nei mercati sviluppati come la Turchia? Qual è la proposta di valore e come contribuiscono al settore dei pagamenti? Quali sono i fattori critici di successo per i metodi di pagamento locali e le lezioni apprese da casi come TROY?

Che cosa spinge la diffusione dei metodi di pagamento locali?

Per molti, i metodi di pagamento locali non sono un fenomeno nuovo. Ben 37 anni dopo l'introduzione delle carte come mezzo di pagamento, il mondo ha assistito all'arrivo di diversi schemi di pagamento locali con carta, soprattutto in Europa e in Asia durante gli anni Settanta e Ottanta. Successivamente, però, negli anni Novanta, questi schemi di pagamento locali sono entrati in un periodo di stagnazione, poiché non riuscivano a tenere il passo con l'ondata della globalizzazione.

L'inversione di tendenza per questi schemi di pagamento è stata l'istituzione e il rapido sviluppo del sistema cinese UnionPay, negli anni 2000, che ha superato, i circuiti globali in termini di numero di carte a soli dieci anni dalla sua introduzione.

Oggi esistono molti schemi di pagamento con carta locali, con diversi livelli di penetrazione nel mercato. Secondo diverse fonti, nel 2017 la Cina aveva più di 2 miliardi di carte emesse, più del totale di alcuni schemi di carte globali. Inoltre, hanno ottenuto una quota totale del 12-15% nel mercato globale dei pagamenti (26 trilioni di dollari), raggiungendo il 30-40% in Europa occidentale, Australia e Nuova Zelanda.[2]

Vi sono tre fattori alla base dell'aumento dei metodi di pagamento locali in tutto il mondo.

[1] Delegazione permanente della Turchia presso l'UNESCO: https://whc.unesco.org/en/tentativelists/5724/. L'antica città di Aizanoi (greco antico: Αἰζανοί) raggiunse il suo apice politico ed economico durante il periodo ellenistico e divenne una "culla del commercio" sotto il dominio romano, quando fu istituito il mercato locale, il *macellum*, e fu introdotto l'"Editto dei prezzi di Diocleziano", come tentativo di contenere l'inflazione del prezzo delle merci.

[2] McKinsey on Payments (ottobre 2017); RBR Global Payments Card Data 2018; Turkish Card Payment Market Report by TROY, agosto 2018.

- *Considerazioni geopolitiche e strategiche*. Alcuni paesi considerano il fatto di avere uno schema di pagamento locale un vantaggio strategico, in quanto riduce la dipendenza da altri paesi e sfrutta tecnologie prodotte localmente, nel mercato interno.
- *Agilità e innovazione*. Per i consumatori e le aziende di oggi, la velocità con cui le aziende rispondono alle loro esigenze è molto importante. I metodi di pagamento locali si sono dimostrati più agili degli attori globali, poiché il mercato locale è fondamentale per le loro attività. Quindi, guidano l'innovazione in molti mercati; esempi sono Dankort e Multibanco, che sono visti come pionieri dei pagamenti digitali nella loro regione.
- *Rapporto costi-efficacia*. I programmi locali aiutano i membri locali a ridurre i costi, con prezzi più accessibili; il tasso di risparmio varia dal 25% al 75%.[3]

I metodi di pagamento locali sono strumentali per coloro che hanno visioni *cashless*, "senza contanti", soprattutto perché aiutano la popolazione non servita dalle banche ad accedere al sistema finanziario. Il RuPay indiano, per esempio, ha contribuito ad aumentare la popolazione bancaria dal 48% all'80% in tre anni.[4] Inoltre, i metodi di pagamento locali contribuiscono anche all'economia, generando uno specifico ecosistema locale.

TROY: una soluzione di pagamento locale unica

La Turchia, il più grande mercato europeo dei pagamenti con carta (con 213 milioni di carte nel 2018), rappresenta un caso unico per quanto riguarda i metodi di pagamento locali.[5] Il Paese ha un *background* demografico che ha attirato sul mercato operatori di pagamento globali già nel 1968. Ha una popolazione numerosa, oltre 80 milioni di abitanti, la metà dei quali sotto i 32 anni e quasi per il 40% appartenente alla "Generazione Z".[6] Inoltre, è una popolazione esperta di tecnologie, come dimostrano l'elevato tasso di penetrazione dei dispositivi mobili (113%)[7] e degli smartphone (69%).[8]

Il mercato turco dei pagamenti è piuttosto avanzato in termini di caratteristiche dei prodotti, dove le banche sono gli attori principali nell'emissione e nell'acquisizione. La diversificazione del mercato è aumentata di recente, con l'ingresso di nuovi attori come istituti di moneta elettronica e fornitori di servizi di pagamento (PSP). Il cambio e la compensazione sono stati effettuati a livello nazionale dall'Interbank Card Center dal 1990, che ha contribuito ad accumulare molto *know-how*.

Per quanto avanzato sia il mercato, c'è ancora una fetta considerevole della popolazione (circa 17 milioni nel 2017) senza accesso o con un accesso limitato al sistema finanziario.[9] Pertanto, il mercato dei pagamenti turco ha bisogno di soluzioni innovative per abbracciare altri segmenti della popolazione in modo veloce e conveniente, per aiutare ad affrontare questo problema.

TROY rappresenta il più recente esempio di una soluzione di pagamento tecnologica locale che ha esattamente questo scopo. Prima di TROY, il mercato turco era stato dominato dai circuiti di carte internazionali. TROY è stata fondata per soddisfare la crescente domanda di una soluzione locale che soddisfacesse al

[3] Per ulteriori informazioni vedi *National Payments Schemes: Drivers of Economic and Social Benefits?*, di J. Chaplin, A. Veitch e J. Bott.
[4] Intervista a Abhaya Prasad Hota, in "Capital Turkey", dicembre 2017.
[5] Interbank Card Center Data, European Central Bank Payments Statistics (2017).
[6] Turkish Statistical Institute.
[7] La penetrazione dei telefoni cellulari mostra il rapporto fra numero di abbonati e popolazione con più di 9 anni.
[8] Turkish Information and Communication Technologies Authority (www.btk.gov.tr); Statista.
[9] Secondo la Banca mondiale, il 31% della popolazione totale (dai 15 anni in su) non ha accesso ad alcuna banca.

meglio le esigenze locali, abbreviando al contempo il *time-to-market* per soluzioni innovative.

Il caso di TROY, nato solo di recente, dimostra che anche nei mercati dei pagamenti sviluppati, come la Turchia, i metodi di pagamento locali possono riuscire non solo a penetrare nei segmenti attuali, ma anche a trovare nuove strade di crescita.

Capire il successo di TROY

Lanciato per i consumatori nel maggio 2017, TROY è penetrato rapidamente nel mercato. Sono già 31 gli istituti finanziari membri, che rappresentano quasi il 100% della quota di mercato. A luglio 2019, le carte TROY hanno raggiunto la soglia dei 9 milioni. Questo numero si traduce in una quota di mercato del 3,9% sul numero totale di carte. Inoltre, TROY ha raggiunto una quota di mercato del 30% circa nelle carte di nuova emissione fra la fine dell'anno 2017 e il luglio 2019.[10]

Il successo di TROY ci aiuta a identificare i fattori critici di successo alla base dei metodi di pagamento locali.

- **Accettazione locale.** In primo luogo, la disponibilità della rete di accettazione è il fattore più critico per una rapida penetrazione nel mercato. TROY ha garantito il 100% di accettazione nel Paese prima del lancio. Ciò ha aiutato TROY a essere accolto favorevolmente dagli utenti della carta, in un mercato in cui la piena accettazione è un fattore chiave.
- **Accettazione internazionale.** Allo stesso modo, l'accettazione internazionale è una parte centrale della proposta di valore di qualsiasi metodo di pagamento nel mondo di oggi. I metodi di pagamento locali dovrebbero trovare modi per garantire l'accettazione internazionale. TROY ha sfruttato modelli innovativi (come la partnership con provider globali) per l'accettazione online e ha garantito l'accettazione fisica, collaborando con altre reti.[11]
- **Innovazione rapida ed economica.** Il fattore di successo più cruciale per i metodi di pagamento locali, tuttavia, è la capacità di sviluppare prodotti e servizi innovativi per soddisfare le richieste poco o per nulla servite del mercato, in modo rapido ed economico sfruttando le nuove tecnologie. Questa è un'area in cui i metodi di pagamento locali hanno dimostrato di avere più successo rispetto alle loro controparti globali.

  Nel caso di TROY ciò è stato dimostrato dalle sue soluzioni di pagamento mobile e QR. TROY ha introdotto la sua soluzione di pagamento *contactless* per dispositivi Android solo un anno dopo il lancio. Ha recentemente annunciato una nuova soluzione, per consentire anche ai dispositivi iOS di effettuare pagamenti mobili in negozio, tramite le tecnologie Bluetooth, prima nel mercato e punto di riferimento per il settore dei pagamenti globale.

  TROY ha inoltre lanciato la sua soluzione di pagamento QR per abilitare i micropagamenti elettronici. Considerando la quota di micropagamenti all'interno dell'economia (il 67% dei pagamenti interni nelle famiglie e l'11% dei consumi delle famiglie) e il fatto che il contante domina i micropagamenti (il 67% dei micropagamenti avviene in contanti), la soluzione QR di TROY dovrebbe essere determinante per penetrare questo campo.[12]
- **Adatto ai trasporti.** I trasporti dovrebbero aprire la porta a molte altre aree per i metodi di pagamento locali. Pertanto, la soluzione TROY sotto forma di carte, dispositivi mobili e dispositivi indossabili è stata un'importante via di crescita per TROY.
- **Basso costo.** Ultimo fattore, ma non meno importante: per rimanere fedeli alla loro proposta di valore, i metodi di paga-

[10] Interbank Card Center Data, Press Releases by TROY.

[11] Nel periodo 2016-2018, l'89% delle carte è stato utilizzato solo a livello nazionale e il 98% delle transazioni era nazionale; il 50% delle transazioni internazionali era di e-commerce.

[12] Interbank Card Center Research "Payment Behaviors at Points-of-Sale", TUIK data.

mento locali dovrebbero ridurre i costi operativi. Nel caso di TROY, questo è stato il punto più critico per gli emettitori e gli acquirenti. La sua struttura di commissioni ha consentito agli emettitori e agli acquirenti di ridurre in modo significativo le commissioni del loro sistema.

In futuro, la penetrazione nei pagamenti pubblici, come gli aiuti sociali e gli appalti pubblici, che avvengono principalmente sotto forma di contanti o bonifici bancari, saranno vitali per l'ecosistema dei pagamenti e TROY. Uno degli obiettivi strategici di TROY è aumentare l'inclusione finanziaria fra la popolazione non servita dalle banche e migliorare l'alfabetizzazione finanziaria della popolazione.

TROY punta anche a creare valore per l'economia turca, che a sua volta aumenterebbe il PIL pro capite e il tenore di vita. È già riuscita in questa missione, poiché ha creato attorno a sé un grande ecosistema.

Conclusioni

Anche se il mondo è un mercato globale, c'è una crescente domanda di metodi di pagamento locali che potrebbero soddisfare meglio le esigenze del mercato interno. Esistono molte soluzioni di pagamento locali in tutto il mondo, le quali sono riuscite a penetrare nel mercato in breve tempo e sono state fondamentali per promuovere una sana concorrenza e consentire una crescita sostenibile dell'economia locale. TROY dimostra che questo è vero anche per i mercati dei pagamenti avanzati, come quello turco.