



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Tematiche istituzionali

Il costo sociale degli strumenti di pagamento in Italia

I risultati della seconda indagine



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Tematiche istituzionali

Il costo sociale degli strumenti di pagamento in Italia

I risultati della seconda indagine*

Marzo 2020

** Il rapporto è stato redatto da Guerino Ardizzi e Paola Giucca del Servizio Supervisione sui mercati e sul sistema dei pagamenti che hanno coordinato le diverse attività. L'analisi dei modelli di profittabilità è stata curata da Rosario Roca del Servizio Ispettorato Vigilanza. Le interviste alle imprese e agli esercenti sono state condotte con la collaborazione del circuito domestico di carte di debito e di associazioni di categoria. Per la parte statistica, hanno contribuito Michele Savini Zangrandi ed Elisa Bonifacio del Servizio Supervisione sui mercati e sul sistema dei pagamenti.*

© Banca d'Italia, 2020

Indirizzo

Via Nazionale 91, 00184 Roma - Italia

Telefono

+39 0647921

Sito internet

<http://www.bancaditalia.it>

Tutti i diritti riservati. È consentita la riproduzione a fini didattici e non commerciali, a condizione che venga citata la fonte

ISSN 2283-3226 (stampa)

ISSN 2283-3250 (online)

Grafica e stampa a cura della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia

INDICE

Executive Summary	5
Introduzione	8
1. Il mercato degli strumenti di pagamento: un quadro di sintesi dell'evoluzione normativa e degli sviluppi nel settore dei pagamenti	9
1.1 Gli sviluppi normativi nel settore dei pagamenti	9
1.2 Le tendenze nel mercato degli strumenti di pagamento	13
2. I risultati	16
2.1 Il costo degli strumenti di pagamento per la collettività	16
2.2 I costi privati sostenuti da imprese ed esercenti	19
Riquadro: L'impatto della IFR sulle commissioni all'esercente	20
2.3 I costi privati di produzione dei servizi di pagamento	23
Riquadro: Il costo bancario di movimentazione del contante e i servizi di cash services presso i punti vendita	26
3. Settore dei pagamenti e redditività aziendale	28
3.1 Prime riflessioni sui modelli di redditività nel comparto dei pagamenti	28
3.2 Gli sviluppi più recenti nel mercato dei pagamenti in atto e le sfide aperte	29
Riferimenti bibliografici	33
Appendice	34

Executive Summary

Il sistema dei pagamenti al dettaglio è soggetto a una continua evoluzione, legata agli sviluppi della tecnologia, della normativa e delle abitudini degli utilizzatori. Le trasformazioni intervenute negli anni più recenti, tuttavia, sono di una portata tale da spingere molti a parlare di una vera rivoluzione digitale nel mercato dei pagamenti e, più in generale, dell'industria finanziaria. Nel nuovo paradigma digitale anche le banche tendono a diventare 'piattaforme' che evolvono verso nuovi modelli di business in un contesto di crescente concorrenza.

Le nuove sfide richiedono un'adeguata conoscenza dei processi in atto nel mercato degli strumenti di pagamento, per orientare le scelte dei diversi stakeholder e le politiche della stessa Banca centrale. In questa prospettiva, un utile strumento di analisi è rappresentato dall'aggiornamento dell'indagine (Banca d'Italia, 2012) per rilevare i costi che la collettività sostiene per l'offerta (principalmente da banche) e l'utilizzo (da parte di imprese ed esercenti)¹ degli strumenti di pagamento. I risultati di questa seconda rilevazione, e il confronto con la precedente, sono illustrati nel presente lavoro nel contesto più ampio delle tendenze osservate nel mercato dei pagamenti, del quadro di riferimento normativo, e delle sfide aperte nell'ecosistema digitale. Anche la nuova indagine si concentra sull'analisi degli strumenti di pagamento più diffusi (contante, assegni, carte di pagamento, bonifici e addebiti diretti) e si basa sulla metodologia sviluppata a livello europeo. Sono stati inoltre condotti approfondimenti volti ad analizzare il modello di redditività degli intermediari nel comparto dei servizi di pagamento.

Pur non concentrandosi sulla frontiera più innovativa – ad es. portafogli (*wallet*) virtuali, pagamenti tramite app su *smartphone* o *tablet* o con modalità *contactless* – l'indagine fornisce informazioni utili a orientare le strategie di offerta, dal momento che i servizi innovativi si configurano prevalentemente come nuovi 'canali di accesso' agli strumenti elettronici tradizionali.

Come nella precedente, la nuova rilevazione non include gli oneri non monetari sostenuti dai consumatori per effettuare i pagamenti (ad es. tempi di esecuzione o di ricerca dello sportello per il prelievo di contante), né quelli legati a perdite/furti o ad attività illegali (criminalità e sommerso); ne deriva una parziale sottostima dei costi sociali, in particolare di quelli legati al contante.

I principali risultati delle analisi possono essere sintetizzati nel modo seguente:

1. Nel periodo intercorso tra le due indagini (2009-2016) si è registrata una progressiva crescita nell'utilizzo degli strumenti di pagamento alternativi al contante – bonifici, addebiti diretti e soprattutto carte – per effetto sia dei rapidi sviluppi delle tecnologie, sia degli interventi normativi a sostegno dell'efficienza e della sicurezza. Tali sviluppi hanno consentito un risparmio di risorse dedicate alla produzione e all'utilizzo dei servizi di pagamento di circa un miliardo di euro (0,10 per cento del PIL). Per il sistema nel suo complesso i costi stimati per l'insieme degli strumenti di pagamento

¹ Al netto dei trasferimenti monetari (ad es. commissioni) che costituiscono, rispettivamente, ricavi per i fornitori e costi per gli utilizzatori.

ammontano a circa 13,6 miliardi di euro (0,80 per cento del PIL, 0,90 nel 2009); il 48,2 per cento di questi costi è sostenuto dagli intermediari finanziari, il restante 51,8 per cento dalle imprese e dagli esercenti. Il contante costa al nostro sistema 7,4 miliardi (0,44 per cento del PIL), valore inferiore a quello della precedente indagine (7,9 miliardi di euro, 0,49 per cento del PIL) per effetto della riduzione del numero di transazioni effettuate con questo mezzo (dall'86 all'80 per cento circa) e della maggiore efficienza dei canali distributivi del contante stesso.

2. Le economie di scala associate alla maggiore diffusione degli strumenti elettronici hanno consentito una generale riduzione dei loro costi unitari. Essa appare particolarmente pronunciata per le carte di credito, anche in seguito all'entrata in vigore del regolamento sulle tariffe interbancarie (*Interchange Fee Regulation* - IFR), e per gli addebiti diretti, che sembrano aver beneficiato, più dei bonifici, dell'automazione dei processi aziendali realizzata con la SEPA (*Single Euro Payment Area*). Il costo di un'operazione in contante (0,35 euro) rimane più basso di quello con le carte di debito (0,59 euro) e di credito (1,01 euro), suoi sostituti più diretti, ma più elevato se rapportato al valore medio dell'operazione (1,8 per cento) per i rilevanti oneri correlati all'ammontare delle operazioni (ad es. per la movimentazione, la contazione, gli ammanchi).

3. Il settore commerciale beneficia di significativi risparmi di risorse nella gestione dei pagamenti: le imprese traggono vantaggio dalla riduzione dei costi degli addebiti diretti, favorita dai processi di standardizzazione dei servizi di incasso realizzata con la SEPA; per gli esercenti commerciali, si sono ridotti i costi unitari delle carte di pagamento soprattutto per effetto dell'entrata in vigore del regolamento sulle commissioni interbancarie. Il confronto per categoria merceologica mostra un'incidenza dei costi di accettazione del contante sul valore speso minore nel comparto della grande distribuzione organizzata (GDO) e più elevata nel settore dei carburanti, dove sono state avviate importanti iniziative per incentivare l'uso di strumenti elettronici. Per favorire risparmi nella gestione del contante, presso la GDO e gli esercizi commerciali che offrono anche servizi di incasso (ad es. le tabaccherie) sono in corso iniziative che consentono l'approvvigionamento di contante direttamente presso i punti vendita tramite terminali gestiti dagli esercenti in collaborazione con le banche.

4. I costi di offerta dei servizi di pagamento evidenziano un risparmio di risorse non trascurabile (circa 500 milioni), per effetto della sostituzione del contante e, più in generale, dei miglioramenti di efficienza realizzati nei processi aziendali e nei canali distributivi. La riduzione dei costi unitari è significativa per le operazioni con carte di pagamento (27,2 per cento), per gli addebiti diretti e per i bonifici (21,3 per cento). Il costo unitario del servizio di addebito diretto si conferma il più basso (0,28 euro per operazione), in virtù della pressoché totale automazione del suo processo; quello dei bonifici (0,90 euro) riflette onerose attività di verifica e riconciliazione delle operazioni e di *compliance* normativa. L'incidenza dell'onere del contante sul totale dei costi di offerta rimane elevata (53,2 per cento); le politiche di graduale sostituzione del ricorso agli sportelli tradizionali con quelli automatizzati (ATM) hanno consentito una sensibile riduzione del costo unitario di prelievo (31,2 per cento).

5. Sebbene l'analisi della redditività dell'offerta non rientri nel campo di indagine, le informazioni desunte dalle risposte degli intermediari consentono di formulare alcune valutazioni preliminari sul margine di contribuzione, calcolato come differenza tra ricavi

espliciti da commissioni e costi imputabili a ciascuno strumento. I ricavi sono generati, in media, per il 91,5 per cento dai servizi di pagamento elettronici e solo per l'8,5 da quelli cartacei (contante e assegni), rispetto a un'incidenza dei costi pari rispettivamente al 58,7 e al 41,3 per cento: i primi registrano quindi una redditività positiva, i secondi perdite rilevanti associate in ampia misura al contante. Dagli approfondimenti sul ruolo del *pricing* nelle strategie aziendali emerge una polarizzazione su due modelli: da una parte vi sono intermediari (la maggioranza) che considerano il servizio di pagamento come "ancillare" o "*cross-selled*" rispetto al complesso dei servizi bancari; dall'altra si collocano gli intermediari (pochi) più dinamici nell'offerta di servizi digitali e/o nel segmento della monetica che iniziano a trattare il settore dei pagamenti come autonomo "centro di profitto", con conseguenti politiche di prezzo mirate. Nel complesso, la quota dei ricavi da servizi di pagamento sul totale dei ricavi da commissioni (al netto del margine di interesse e degli altri ricavi non commissionali) è rimasta stabile attorno al 13 per cento nell'ultimo decennio; la redditività del comparto ha comunque risentito delle accresciute spinte concorrenziali e regolamentari, degli oneri di *compliance* normativa e dei costi di adeguamento tecnologico.

6. Dall'analisi dei risultati dell'indagine e delle tendenze in atto nel mercato dei pagamenti emergono alcuni segnali positivi, nell'ottica del recupero di redditività dell'industria dei pagamenti legati allo sviluppo di servizi digitali. L'impatto di queste dinamiche dipenderà anche dalle risposte del mercato italiano a quella che molti definiscono la rivoluzione dei pagamenti generata dalla seconda direttiva sui servizi di pagamento (*Payment Service Directive* - PSD2), che favorisce lo sviluppo di nuovi modelli di offerta dei servizi (cd. *open banking*).

Introduzione

Nei moderni sistemi finanziari, sempre più basati sull'operare di piattaforme (*platform economy*) condivise, l'esecuzione di un pagamento tende a liberarsi dai vincoli di spazio (la diffusione dei dispositivi mobili rende possibile pagare ovunque) e di tempo (si può pagare in tempo reale in qualsiasi ora della giornata) e a promuovere forme di pagamento istantaneo con il riconoscimento immediato della disponibilità dei fondi. La crescente innovazione tecnologica rende i pagamenti più semplici e veloci, ma anche meno distinguibili dalle operazioni di acquisto sottostanti. Inoltre, l'entrata in vigore (2018) della nuova direttiva sui servizi di pagamento – PSD2 – apre in Europa spazi del tutto nuovi per l'offerta di pagamenti digitali, consentendo a soggetti terzi di accedere ai conti della clientela per offrire servizi di pagamento innovativi. In questo contesto, l'obiettivo di promuovere la diffusione di mezzi di pagamento sicuri ed efficienti per cittadini, banche e imprese, rimane di primario interesse per la Banca Centrale, in quanto contribuiscono alla fluidità e alla certezza di esecuzione delle transazioni.

Le nuove sfide richiedono un'adeguata conoscenza dei processi in atto in un contesto in cui; i mutamenti legati alla diffusione delle tecnologie digitali non offrono soltanto nuovi servizi, ma “stanno trasformando radicalmente le abitudini dei consumatori e delle imprese” (Panetta, 2017); la progressiva diffusione di soluzioni FinTech e lo sviluppo di modelli di business “*open banking*” configurano la banca come piattaforma per l'offerta di servizi di pagamento digitali.

I risultati della nuova indagine, e il confronto con la precedente, possono offrire un contributo all'approfondimento degli sviluppi intercorsi e delle opportunità che si profilano per gli operatori. L'analisi dei dati apre ad alcune riflessioni sul contributo che il comparto dei pagamenti può avere sulla struttura reddituale degli intermediari e sulla sostenibilità dei modelli di business adottati.

Il lavoro è organizzato in tre capitoli. Il primo è dedicato alle riforme e agli interventi normativi che hanno interessato il settore dei pagamenti in Italia, anche al fine di interpretare le innovazioni intervenute nel mercato tra le due indagini; il focus è sulla migrazione ai nuovi standard europei della SEPA (2014) per bonifici e addebiti diretti e sull'attuazione della prima Direttiva sui pagamenti (PSD1²) e del Regolamento sulle tariffe interbancarie – IFR, *Interchange Fee Regulation* (2015). Il secondo capitolo presenta i risultati della rilevazione, e il confronto con la precedente, con riferimento al costo degli strumenti per la collettività nel suo complesso, ai costi privati di offerta (da parte delle banche e degli altri operatori) e ai costi sostenuti per l'accettazione degli strumenti (da parte di esercenti commerciali e imprese). Il terzo capitolo propone alcune riflessioni sui modelli di business delle banche e sulle prospettive di redditività del comparto dei pagamenti, alla luce delle sfide poste dallo sviluppo delle FinTech. A chiusura del lavoro, vengono richiamati i riferimenti bibliografici e, in Appendice, i dettagli sulla metodologia di rilevazione.

² Direttiva 2007/64/CE attuata in Italia con Decreto Legislativo n. 11/2010.

1. Il mercato degli strumenti di pagamento: un quadro di sintesi dell'evoluzione normativa e degli sviluppi nel settore dei pagamenti

1.1 Gli sviluppi normativi nel settore dei pagamenti

Nel periodo intercorso tra i due anni (2009-2016) in cui sono state realizzate le due indagini, il mercato degli strumenti e dei servizi di pagamento ha registrato importanti cambiamenti, per effetto sia degli sviluppi tecnologici sia degli interventi normativi a sostegno dell'efficienza e della sicurezza del comparto. Questi ultimi, in particolare, hanno mirato a: favorire l'innovazione e accrescere la semplicità di uso per gli utenti; assicurare un adeguato bilanciamento tra efficienza e sicurezza dei servizi innovativi; realizzare appropriate forme di tutela degli utenti e di concorrenza tra i diversi fornitori di servizi di pagamento; evitare arbitraggi regolamentari tra i paesi dell'Unione europea (UE) regolando, al contempo, l'offerta di servizi digitali. Il perseguimento di questi obiettivi si inserisce nel più ampio processo di rafforzamento dell'integrazione del mercato dei pagamenti europeo, nel quale realizzare significative riduzioni dei costi – per i fornitori di servizi e per gli utenti, in particolare le imprese – attraverso una crescente standardizzazione e armonizzazione dei processi sottostanti le operazioni di pagamento.

Accanto all'attuazione degli interventi europei, in Italia sono stati realizzati una serie di provvedimenti normativi a sostegno della crescita dell'economia digitale e dei pagamenti elettronici. Queste misure, insieme al ruolo proattivo dell'innovazione svolto dalla Banca d'Italia, hanno favorito nell'ultimo decennio una crescita degli strumenti di pagamento elettronici più pronunciata di quella degli altri paesi europei, rispetto ai quali rimane tuttavia un gap significativo in termini di livelli di utilizzo.

La realizzazione dell'area unica dei pagamenti in euro (SEPA)

L'idea di realizzare la SEPA (*Single Euro Payments Area*) nasce nel 2001, subito dopo l'avvento dell'euro come moneta legale. L'obiettivo era quello di sviluppare, dopo la moneta unica, un mercato unico europeo dei pagamenti elettronici con i quali consumatori e imprese potessero effettuare pagamenti in tutti i paesi dell'Area dell'euro alle medesime condizioni di quelle nazionali.

Il perseguimento di questo obiettivo ha richiesto la definizione di standard comuni per i bonifici e gli addebiti diretti SEPA, e di infrastrutture in grado di operare a livello pan-Europeo; la rimozione delle frammentazioni richiedeva l'interoperabilità delle infrastrutture (*Automated Clearing Houses*, ACH) per lo scambio dei flussi interbancari. Le economie di scala insite in un mercato più ampio e integrato avrebbero consentito di ridurre, nel medio termine, i costi per gli utenti e per i prestatori di servizi mediante: *i*) la realizzazione di processi completamente automatizzati (il c.d. *Straight-Through-Processing*), con l'adozione dei nuovi standard (l'IBAN e l'ISO 20022 XML) integrabili con i software gestionali aziendali; *ii*) una razionalizzazione della gestione dei pagamenti presso un unico conto bancario di imprese e famiglie; *iii*) lo sviluppo di servizi innovativi

attivabili anche attraverso *smartphone* e in grado di beneficiare della standardizzazione³ realizzata con i nuovi circuiti di pagamento pan-europei. Sebbene l'industria bancaria europea abbia assunto nel 2002 il ruolo di guida del progetto SEPA, con la costituzione di un apposito organismo di autoregolamentazione – lo European Payment Council (EPC) – le difficoltà di coordinamento fra diversi *stakeholders* (banche, imprese, PA, etc.) e l'esigenza di gestire le esternalità tipiche delle industrie di rete hanno spinto verso un intervento normativo ad hoc – il cd. Regolamento SEPA 'end-date' (Regolamento UE/2012/260). Esso prevedeva l'obbligo per banche e imprese di migrare agli strumenti pan-europei (bonifici e addebiti diretti SEPA)⁴ al più tardi dal 1° febbraio 2014, fatte salve alcune deroghe, di adottare gli standard per la loro gestione, di assicurare un'ampia raggiungibilità delle banche europee e dei relativi conti della clientela.

Dopo l'approvazione del Regolamento (marzo 2012), le attività dei soggetti coinvolti nel progetto SEPA sono state indirizzate a garantire la migrazione nei tempi fissati. Essa è stata relativamente fluida nel caso dei bonifici, per una sostanziale convergenza tra le procedure nazionali e quelle europee; è stata invece più complessa per gli addebiti diretti a causa dei rilevanti costi di adeguamento delle banche e delle aziende creditrici (es. *public utilities*) che si avvalgono di questi strumenti per gli incassi anche a fronte della diversità dei modelli di funzionamento⁵. Malgrado tali difficoltà, come si vedrà anche dall'analisi dei risultati della nuova indagine, l'addebito diretto SEPA mostra un'elevata efficienza sotto il profilo dei costi, grazie alla completa automazione di processo, e rappresenta un interessante volano di innovazione.

Più in generale, la SEPA ha reso più veloci ed efficienti i trasferimenti di fondi e ha aperto la strada all'offerta di servizi di pagamento innovativi⁶, integrati con i moderni dispositivi di comunicazione. Attraverso l'uso di *app* è oggi possibile effettuare pagamenti da *smartphone* e *tablet* trasferendo fondi tra banche attraverso diversi strumenti di pagamento (es. carte digitalizzate, portafogli virtuali) e circuiti di regolamento (es. bonifici, anche istantanei, addebiti diretti). La nuova indagine sui costi degli strumenti di pagamento in Italia consente una prima valutazione dell'impatto economico degli adeguamenti della SEPA in termini di costi e di benefici per banche e imprese.

Dalla PSD alla PSD2 e IFR

Nel 2010, poco dopo la realizzazione della prima indagine sul costo dei servizi di pagamento, è entrata in vigore in Italia la Direttiva europea sui servizi di pagamento

³ Cfr. CapGemini Consulting (2008) e Bolt and Humphrey (2007).

⁴ Il progetto si focalizza su questi due strumenti in quanto essi rappresentano il principale strumento di incasso e pagamento per le imprese e presentano una minore complessità rispetto alle carte di pagamento. Queste ultime sono, infatti, caratterizzate da una catena del valore più lunga, con una molteplicità di standard tecnici (su dispositivi, terminali, processing interbancario) e regole di funzionamento.

⁵ Nella vecchia procedura per la gestione degli addebiti diretti (RID), l'ordine di pagamento veniva effettuato su iniziativa del debitore mentre quello con il nuovo addebito diretto SEPA viene inviato dal creditore alla banca del debitore, su mandato di quest'ultimo.

⁶ Cfr. Banca d'Italia (2013) nel rapporto sulla SEPA e i suoi riflessi in Italia. ECB (2019), SEPA Migration – impact assessment.

(*Payment Service Directive – PSD*)⁷, ossia il primo provvedimento organico mirante ad armonizzare il quadro normativo comunitario degli strumenti di pagamento elettronici più utilizzati in Europa (bonifici, addebiti, carte di pagamento). La PSD oltre a fornire la cornice normativa del progetto SEPA, ha ampliato la tutela del consumatore riducendo i tempi di esecuzione delle operazioni, rafforzando i diritti al rimborso e rendendo più trasparente il regime di responsabilità tra fornitori di servizi di pagamento e utenti.

La concorrenza e l'innovazione nel mercato dei pagamenti sono state spinte attraverso l'apertura a operatori non bancari (Istituti di Pagamento e Istituti di Moneta Elettronica già disciplinati dalla Direttiva IMEL) per l'offerta di pagamenti elettronici, anche su base transfrontaliera e in competizione con le banche. L'intuizione più innovativa del legislatore, che verrà poi rafforzata in provvedimenti successivi, è stata quella di svincolare la funzionalità della moneta intesa come mezzo di pagamento da quella di riserva di valore legata al deposito bancario, con ciò consentendo a soggetti diversi da quelli che detengono il conto di deposito l'offerta di nuovi servizi di trasferimento fondi. Le grandi imprese industriali e commerciali avrebbero potuto beneficiare di questa apertura in qualità di fornitori di servizi, creando ad esempio le cd. "*payment factory*" (gestione autonoma e accentrata degli incassi e dei pagamenti) o costituendo istituti di pagamento cd. ibridi. Tuttavia questi nuovi modelli di offerta non si sono diffusi, almeno nel nostro Paese.

Ci si è resi conto presto che le innovazioni indotte dalla PSD non sarebbero state sufficienti a cogliere le opportunità offerte dall'evoluzione dell'ecosistema digitale e dall'affacciarsi dei nuovi fornitori di servizi tecnologici (i cd. *Third Party Providers*) operanti in internet anche senza apposite licenze. Inoltre, il segmento delle "carte" era rimasto piuttosto frammentato in Europa, data anche la complessità del modello di business, ma allo stesso tempo mostrava una maggiore dinamicità rispetto agli altri strumenti elettronici⁸.

Nel luglio 2013 la Commissione europea ha quindi presentato un pacchetto legislativo sui servizi di pagamento al dettaglio, composto da una proposta di direttiva (la revisione della *Payment Service Directive – c.d. PSD2*) e di un regolamento sulle commissioni interbancarie nei circuiti delle carte di pagamento (*Interchange Fee Regulation – c.d. IFR*). Il pacchetto era volto ad accrescere la concorrenza e la diffusione di nuovi servizi ad alto contenuto tecnologico e a rafforzare la sicurezza dei pagamenti elettronici. Il legislatore europeo ha fissato attraverso la PSD2 i principi generali (normativa di primo livello) e demandato all'European Banking Authority (EBA) il compito di emanare requisiti o linee guida (normativa di secondo livello) per garantire coerenza del processo regolatorio con l'innovazione e l'evoluzione del mercato e assicurare, nel continuo, una maggiore armonizzazione tra le diverse iniziative nazionali.

⁷ La PSD (2007/64/CE) è stata recepita in Italia con il D. Lgs. n. 11 del 2010.

⁸ Cfr. il Libro Verde della CE 2012, "Verso un mercato europeo integrato dei pagamenti tramite carte, internet e telefono mobile".

Da un lato, la PSD2 si propone di risolvere i problemi di arbitraggio regolamentare rilevati a seguito dell'insufficiente armonizzazione con cui diverse disposizioni contenute nella PSD erano state recepite negli ordinamenti nazionali. Da altro lato, la Direttiva intende realizzare una risposta normativa in grado di intercettare i fenomeni innovativi nel campo dei pagamenti in una visione europea che, beneficiando della standardizzazione realizzata con la SEPA, introduce un modello noto come 'open banking', in quanto basato sull'accesso di 'terze parti' ai conti della clientela per l'offerta di nuovi servizi. Per favorire la concorrenza tra operatori e tra strumenti di pagamento, la PSD2 disciplina due servizi on line di disposizione dell'ordine di pagamento (PIS, *Payment Initiation Services*) e di informazione sui conti (AIS, *Account Information Services*) da parte di operatori specializzati. Questi, unitamente alle banche, sulla base di apposite licenze e con il consenso del titolare del conto possono offrire questi servizi, a prescindere dalla gestione del conto stesso. Tali novità si inseriscono nel solco già tracciato dalla PSD e consentono, sotto il profilo organizzativo, la realizzazione di modelli di business autonomi nel segmento dei pagamenti rispetto agli altri servizi bancari e finanziari.

Con la PSD2 viene inoltre innalzato il livello di sicurezza di tutti i pagamenti elettronici attraverso l'adozione obbligatoria di requisiti di verifica dell'utente⁹ e di comunicazione sicura tra prestatori di servizi. Tali requisiti pongono a carico dei PSP gestori dei conti (principalmente banche) l'obbligo di realizzare canali dedicati via internet per l'interazione veloce e sicura tra applicazioni software con le parti terze. In tale ambito è stato lasciato spazio alle iniziative di mercato nella realizzazione delle interfacce dedicate, per le quali è emerso un ampio consenso verso l'adozione delle cd API (*Application Program Interface*); le API possono fungere da riferimento per più operatori, sia banche sia terze parti, riducendo così gli oneri di investimento e di *compliance* per le banche e favorendo, a livello di sistema, economie di scala e di scopo associate all'utilizzo di piattaforme condivise.

Il Regolamento IFR (Interchange Fee Regulation, 2015) mira ad armonizzare e a ridurre il livello delle commissioni interbancarie corrisposte dalla banca che convenziona l'esercente commerciale (*acquirer*) a quella che ha emesso la carta di pagamento (*issuer*) (Riquadro *L'impatto della IFR sulle commissioni all'esercente*). Per ogni operazione, l'acquirer paga all'issuer una percentuale dell'importo transato (c.d. *interchange fee*) e riceve dal merchant una somma (c.d. *merchant fee*) che comprende l'*interchange fee* e un *mark up* (fisso o in percentuale dell'importo transato) più un'eventuale commissione relativa al costo di noleggio e manutenzione dei terminali POS. La IFR fissa limiti (*cap*) alle *interchange fees* al fine di favorire una riduzione dei costi di accettazione per le transazioni con: i) carte di credito, per le quali è stabilito un massimale pari allo 0,30 per cento del valore della transazione; ii) carte di debito e *prepagate*, per le quali è fissato un massimale pari allo 0,20 per cento del valore della transazione. Il Regolamento copre anche altre previsioni (cd. "*business rules*") volte ad aumentare la trasparenza del mercato e le possibilità di scelta tra diverse tipologie di strumenti e servizi, favorendo la traslazione dei minori oneri interbancari.

⁹ Basati ad esempio sull'abbinamento (cd. "autenticazione forte" o SCA) di informazioni che solo l'utente conosce (password) con dispositivi che solo l'utente possiede (con codice variabile).

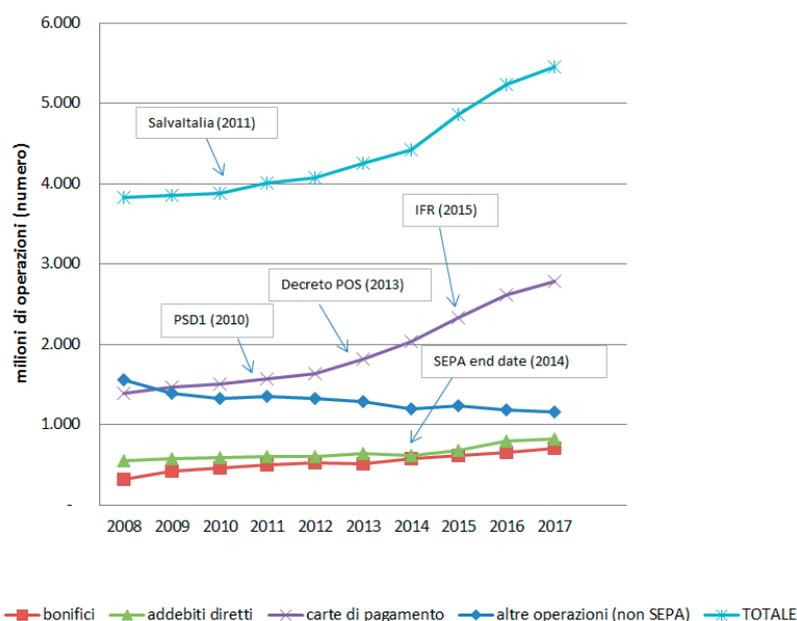
1.2 Le tendenze nel mercato degli strumenti di pagamento

Nel periodo intercorso tra le due indagini si è registrata una progressiva crescita degli strumenti alternativi al contante: i pagamenti elettronici, i bonifici e gli addebiti diretti SEPA e, soprattutto, le carte di pagamento (Figura 1.2.1).

Figura 1.2.1

EVOLUZIONE DEGLI STRUMENTI DI PAGAMENTO IN ITALIA

Volumi (numero) di operazioni di pagamento annue in Italia con strumenti pan-europei



Fonte: Banca d'Italia, segnalazioni degli intermediari.

Dall'avvio della SEPA, nel 2014, queste tendenze si sono accentuate facendo registrare in Italia una crescita degli strumenti di pagamento elettronici superiore a quella dei paesi dell'area dell'euro (Tavola 1.2.1), con riferimento, in particolare, agli addebiti diretti e alle carte di pagamento presso i punti vendita (POS - *Point of Sales*). Nello stesso periodo, più rilevante rispetto agli altri paesi è stata la flessione registrata dagli assegni.

Nella Figura 1.2.1 sono indicati anche i principali provvedimenti normativi europei¹⁰ e italiani¹¹ che hanno dato impulso agli sviluppi innovativi.

¹⁰ Nella figura non viene richiamata la PSD2, recepita nel nostro ordinamento nel gennaio 2018, anno al di fuori del periodo di rilevazione dell'indagine.

¹¹ Tra i provvedimenti nazionali rientrano: il Decreto "Salva Italia" 2011 (e relativi decreti) attuativi per i limiti all'uso del contante; il Decreto "Sviluppo-bis" 2012 e la Legge di stabilità 2016 (relativi decreti attuativi) per gli obblighi di accettazione delle carte POS.

Tavola 1.2.1

**L'EVOLUZIONE DEGLI STRUMENTI DI PAGAMENTO
DOPO L'AVVIO DELLA SEPA**

Strumenti (numero operazioni)	Tassi di crescita medi annui (2013-2016) (valori percentuali)	
	Italia	Area euro
Assegni	-9,4	-7,6
SCT	2,9	2,2
SDD	7,0	1,3
Carte su POS	13,8	8,8

Fonte: Banca d'Italia, segnalazioni degli intermediari.

Al maggior ricorso agli strumenti di pagamento elettronici corrisponde una progressiva (seppur lenta) diminuzione dell'uso del contante presso i punti vendita¹² (Tavola 1.2.2). La riduzione della quota del contante nelle transazioni commerciali tra il 2009 e il 2016 è coerente con la riduzione della spesa in contante per consumi, evidenziata dall'indagine sui bilanci delle famiglie italiane sempre della Banca d'Italia, e del cd. *cash-card ratio* (dal 59,2 al 53,1 per cento), il rapporto tra prelievi di contante con carte e totale operazioni con carte su ATM e POS¹³.

Tavola 1.2.2

INCIDENZA DELLE TRANSAZIONI IN CONTANTE IN ITALIA

Descrizione	2009	2016
% N. Cash su totale pagamenti retail	86%	80%
% N. Cash sul punto vendita (spesa famiglie)	90%	84%
% spesa in valore famiglie italiane rispetto ai consumi (Indagine Bilanci Famiglie BI)	43%	39%
% Cash-card ratio	59%	53%

Fonte: Elaborazioni su dati ECB e Banca d'Italia; valori percentuali arrotondati all'unità.

Nonostante questi sviluppi, il nostro Paese continua a caratterizzarsi per un utilizzo del contante elevato nel confronto internazionale, come rilevato indirettamente dal numero dei pagamenti effettuati con strumenti di pagamento alternativi nei diversi paesi (Figura 1.2.2). Una conferma di questo fenomeno si trova nel confronto tra il “*cash-card ratio*” e il numero di transazioni per terminale, una misura del grado di utilizzo delle

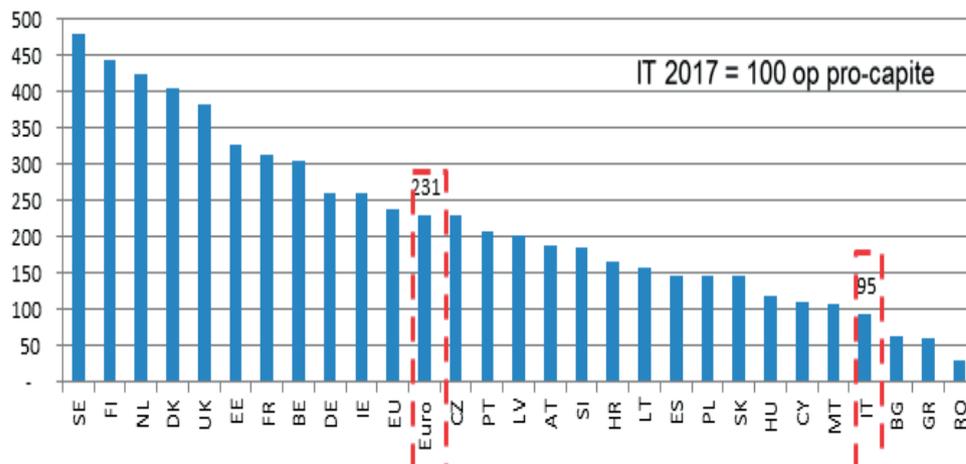
¹² Ciò, nonostante i dati sulla circolazione di banconote mostrino – non solo in Italia ma anche a livello europeo – una certa ‘resistenza’ della domanda di contante, le cui ragioni sono riconducibili anche a fenomeni di natura diversa da quella transattiva: una tesaurizzazione in tempi di incertezza economica, gli effetti del regime di tassi di interesse estremamente bassi, l’evasione fiscale.

¹³ Il dato stimato sul 2016 appare sostanzialmente in linea con quello (86 per cento) di un recente studio BCE nei paesi dell’area euro considerando che quest’ultimo non include né l’e-commerce né le operazioni a distanza con bonifici e addebiti diretti. (ECB (2017) “The use of cash by households in the euro area”, Occasional Papers).

carte sul POS; da esso emerge che – a parità di dotazione infrastrutturale (rete POS) – l’Italia si colloca tra i paesi a maggiore propensione di utilizzo delle carte per effettuare prelievi da ATM (quadrante in basso a destra della Figura 1.2.3).

Figura 1.2.2

**NUMERO OPERAZIONI PRO-CAPITE
CON STRUMENTI DIVERSI DAL CONTANTE (2016)**

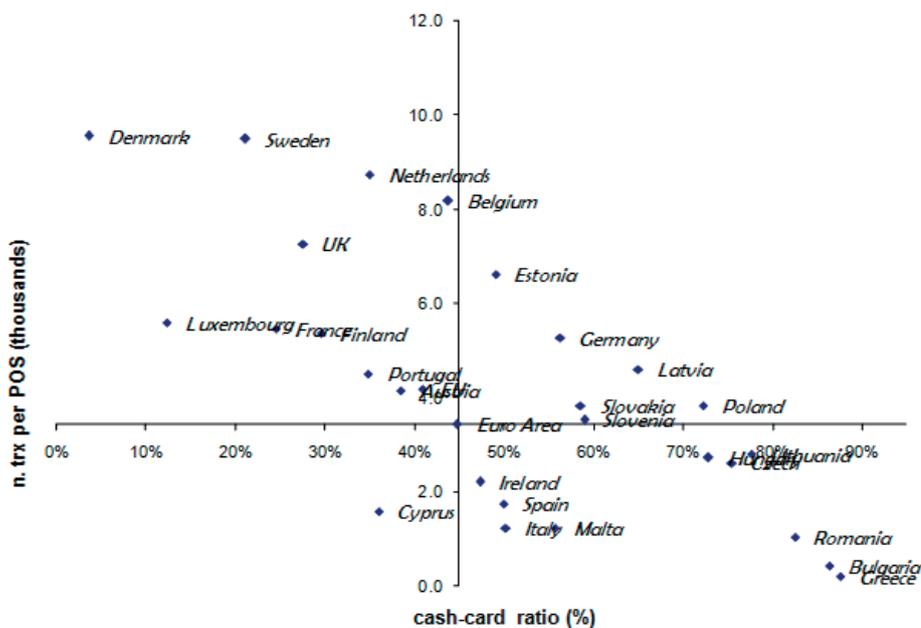


Fonte: ECB.

Figura 1.2.3

**CONFRONTO TRA IL “CASH-CARD RATIO” E IL NUMERO
DI TRANSAZIONI PER TERMINALE**

Cash-card ratio vs card payments per POS



Fonte: ECB dati 2016.

2. I risultati

2.1 Il costo degli strumenti di pagamento per la collettività

La nuova indagine aggiorna l'analisi condotta sul 2009 mantenendo sostanzialmente inalterata la metodologia sviluppata a livello europeo¹⁴ e il perimetro di rilevazione. Maggiori dettagli sugli aspetti metodologici sono forniti in Appendice.

Come la precedente, la nuova indagine rileva le risorse economiche effettivamente consumate per la produzione (da parte banche e di altri prestatori di servizi di pagamento) e l'accettazione (da parte di esercenti commerciali e imprese) degli strumenti di pagamento analizzati (contante, assegni, bonifici, addebiti diretti, carte di debito e di credito). Non sono, invece, rilevati direttamente i costi dei servizi o delle modalità innovative di pagamento (es. portafogli virtuali, disposizioni di pagamento tramite app su *smartphone* o *tablet*, modalità *contactless*) i quali tuttavia utilizzano nella generalità dei casi i circuiti dei pagamenti elettronici (bonifici, addebiti diretti e carte) coperti dall'indagine.

L'analisi continua a focalizzarsi sui costi privati sostenuti da ciascun attore della filiera dei pagamenti e sui costi complessivi delle risorse (costi netti totali) per l'intero sistema. I primi sono importanti per l'analisi dell'efficienza dei comportamenti di ciascun operatore del sistema ed includono i "costi interni" (generati per l'acquisto di beni e servizi e per le risorse umane utilizzate per le diverse attività connesse con la gestione dei pagamenti) e i "costi esterni" relativi agli oneri per commissioni corrisposte ad altri soggetti o attori (ad esempio, le commissioni bancarie pagate dalle imprese alle banche o quelle riconosciute tra le stesse banche). I costi netti totali sono dati dalla somma dei costi privati al netto dei costi esterni sostenuti da ciascun attore (es. commissioni bancarie che rappresentano anche il ricavo per le banche) e riflettono i costi effettivamente sostenuti dalla collettività nel suo complesso per regolare le transazioni¹⁵. I partecipanti considerati sono, anche in questa edizione, le "banche e gli altri prestatori" e le "imprese ed esercenti commerciali"¹⁶.

I risultati dell'indagine fanno rilevare un risparmio complessivo di risorse dedicate alla produzione e all'utilizzo di mezzi di pagamento per effetto della graduale migrazione verso strumenti elettronici (bonifici, addebiti diretti e carte) da quelli cartacei (contante e assegni): il costo sociale (netto complessivo) in Italia è stimato in 11,9 miliardi di euro, pari allo 0,71 per cento del PIL (Tavola 2.1), valore inferiore di 1,2 miliardi rispetto a

¹⁴ Cfr. ECB (2012).

¹⁵ Essi rappresentano l'insieme dei costi "interni" sostenuti dai diversi stakeholders che partecipano alla catena del valore dei pagamenti (banche, esercenti commerciali, altre imprese) al netto dei "costi esterni" (es. commissioni), cioè dei trasferimenti monetari che costituiscono, rispettivamente, i ricavi per i produttori e i costi per gli utilizzatori.

¹⁶ Come per la precedente indagine, non sono ricompresi né i costi per la collettività di esternalità associate all'utilizzo di diversi strumenti di pagamento – per esempio quelle negative derivanti dalla mancata tracciabilità del contante (es. evasione fiscale o usi illeciti) – né quelli impliciti a carico del consumatore, normalmente non percepiti/monetizzati (es. quelli legati a perdite o a furti, al costo opportunità sui saldi infruttiferi, al tempo necessario per rivolgersi allo sportello bancario o alla ricerca dell'ATM).

quello rilevato con la precedente indagine¹⁷ (12,6 miliardi di euro, 0,81 per cento del PIL). Con riferimento alla composizione dei costi, si è lievemente ridotta (dal 49,1 al 48,2 per cento del totale) la quota di costo attribuibile all'offerta (soprattutto banche) cui corrisponde una maggiore incidenza di quella a carico di imprese ed esercenti (dal 50,9 al 51,8 per cento). Questo risultato sembra riflettere i maggiori investimenti effettuati dagli intermediari finanziari a sostegno dell'efficienza dei processi aziendali e la quota ancora considerevole di risorse "interne" utilizzate dalle imprese (7 miliardi di euro l'anno) per la sola gestione amministrativa dei pagamenti.

I costi degli strumenti di pagamento al dettaglio variano in funzione della loro diversa struttura e del numero di operazioni effettuate con ciascuno di essi.

Nella Tavola 2.1 sono illustrati gli indicatori di costo sociale per il contante e gli altri mezzi di pagamento elaborati per il 2016 e quelli della precedente indagine (sul 2009). Il costo unitario (in euro) per operazione è una misura dell'efficienza relativa delle transazioni effettuate con i diversi strumenti. Gli indicatori di costo espressi in rapporto al PIL e alla popolazione forniscono informazioni sui consumi di risorse in relazione all'attività economica e alla domanda di mercato.

I due indicatori mostrano tipicamente oneri in parte divergenti in funzione delle diverse tipologie di scambi sottostanti (De Grauwe et al, marzo 2006); mentre i costi medi (unitari) evidenziano il minor costo del contante (0,35 euro) rispetto a quello delle carte di debito (0,60 euro) e di credito (1,58 euro), il contante risulta invece lo strumento più costoso se commisurato in rapporto al valore delle transazioni.

La riduzione nell'uso del contante e degli assegni si è riflessa in una diminuzione del loro costo per il sistema economico italiano, rispettivamente, dal 0,50 al 0,44 per cento e dallo 0,06 allo 0,04 per cento del PIL (Tavola 2.1). L'incidenza relativamente più elevata dei costi variabili rispetto a quelli fissi per questi due strumenti¹⁸, rispetto ai pagamenti elettronici, genera un aumento dei costi per operazione di modesta entità, risultato che nel caso del contante sconta un numero di operazioni ancora molto rilevante (oltre 21 miliardi di transazioni nel 2016, 23,8 miliardi nel 2009). Se commisurato al numero di operazioni effettuate da sportello bancario (ATM e sportello tradizionale¹⁹) il costo unitario del contante è tra i più elevati (4,50 euro per prelievo, includendo i costi di accettazione presso gli esercenti).

La generale riduzione dei costi unitari dei pagamenti elettronici riflette l'operare delle economie di scala associate all'aumento del numero delle transazioni. Essa appare particolarmente rilevante nel comparto delle carte (del 25 per cento) a fronte dei

¹⁷ Considerando anche gli strumenti di pagamento esclusi dall'Indagine (es. ricevute bancarie elettroniche, carte prepagate, assegni circolari, bollettini di conto corrente) il costo complessivo nel 2016 è stimabile orientativamente intorno ai 13,6 miliardi (0,80 per cento del PIL) a fronte di 14,1 miliardi nel 2009 (0,90 per cento del PIL).

¹⁸ Le considerazioni circa la diversa composizione dei costi tra fissi e variabili per gli strumenti di pagamento sono tratte dalla precedente Indagine, in linea anche con studi condotti in altri paesi, poiché nella presente rilevazione non è riportato questo dettaglio informativo.

¹⁹ Nel paragrafo 2.3 viene analizzata la differenza di costo rispetto al canale utilizzato per la movimentazione del contante da cui emerge che il costo di una operazione da sportello tradizionale è fino a 8 volte superiore rispetto a quella da ATM.

maggiori costi fissi legati all'infrastruttura tecnologica e della forte crescita del numero di operazioni effettuate (circa il 50 per cento), che hanno in buona misura sostituito quelle in contante.

Tavola 2.1

I COSTI SOCIALI (O COSTI NETTI COMPLESSIVI) DEGLI STRUMENTI DI PAGAMENTO							
	Contante	Carte di debito	Carte di credito	Assegni	Bonifici	Addebiti diretti	Totale strumenti
Costo netto complessivo 2016							
€ per operazione	€ 0,35	€ 0,59	€ 1,10	€ 3,80	€ 1,63	€ 0,49	-
in percentuale dell'importo	1,84%	0,95%	1,97%	0,15%	0,04%	0,10%	1,67%
€ per abitante	€ 122,53	€ 18,09	€ 12,93	€ 11,66	€ 17,55	€ 6,39	€ 189,16
in percentuale del PIL	0,44%	0,06%	0,05%	0,04%	0,08%	0,02%	0,71%
totale MLD euro	€ 7,44	€ 1,08	€ 0,85	€ 0,71	€ 1,41	€ 0,39	€ 11,88
n. operazioni (unità)	21.053	1.836	776	186	865	791	25.507
Costo netto complessivo 2009							
€ per operazione	€ 0,33	€ 0,74	€ 1,91	€ 3,54	€ 2,27	€ 0,94	-
in percentuale dell'importo	2,00%	1,07%	1,95%	0,16%	0,02%	0,20%	1,87%
€ per abitante	€ 133,00	€ 11,00	€ 18,00	€ 17,00	€ 20,36	€ 9,00	€ 208,36
in percentuale del PIL	0,50%	0,04%	0,07%	0,06%	0,10%	0,03%	0,81%
totale MLD euro	€ 7,86	€ 0,60	€ 1,09	€ 1,01	€ 1,50	€ 0,54	€ 12,59
n. operazioni (unità)	23.812	812	569	285	658	576	26.712

Fonte: Banca d'Italia, Indagine sul costo dei servizi di pagamento, dati 2016 e 2009.

Il confronto degli indicatori mostra una maggiore efficienza dell'addebito diretto, sia in termini di costo medio per operazione sia in rapporto al loro valore: i costi dell'addebito risultano dimezzati tra le due rilevazioni, per effetto della piena automazione di processo realizzata con la SEPA. Il costo unitario dei bonifici è diminuito del 28,2 per cento soprattutto per effetto dei guadagni di efficienza associati al passaggio dal supporto cartaceo e canale fisico a quello telematico; il costo dei bonifici cartacei, includendo per analogia anche i bollettini postali, è infatti di quasi tre volte superiore a quello dei bonifici elettronici. L'assegno si conferma lo strumento più costoso (3,80 euro per operazione) per i suoi rilevanti oneri di gestione manuale e di sicurezza²⁰, ma anche per gli investimenti realizzati dalle banche per rendere più efficiente lo scambio dei titoli con modalità telematiche (progetto immagine assegni).

Nel complesso, si stima che l'utilizzo del contante costi al nostro sistema economico 7,4 miliardi di euro l'anno, in lieve riduzione rispetto ai quasi 8 miliardi di euro del 2009, 4 volte superiore a quello delle carte di pagamento. Risultati analoghi emergono dal confronto tra i costi pro-capite dei diversi strumenti: nel 2016 a ciascun italiano l'uso del contante costava in media 122,5 euro l'anno rispetto ai 18,1 delle carte di debito e ai 12,9 delle carte di credito.

²⁰ Il solo costo di produzione bancario dell'assegno è pari a 1,90 euro per operazione.

Il settore commerciale sostiene la maggior parte del costo di sistema (circa il 55 per cento) del contante e degli assegni²¹; per le imprese non è trascurabile la quota di costi interni (al netto degli oneri bancari) associati alle procedure manuali di riconciliazione contabile e di fatturazione (circa 1/3) per i bonifici, incidenza che risulta più contenuta nel caso degli addebiti diretti (circa il 10 per cento). L'80 per cento dei costi dei pagamenti elettronici è sostenuto dai prestatori di servizi di pagamento (banche e altri intermediari) presso i quali si concentra la maggior parte delle fasi produttive di tali strumenti.

2.2 I costi privati sostenuti da imprese ed esercenti

I livelli di costo – Nella tavola 2.2.1 sono riportati i due indicatori di costo privato medio, incluse le commissioni bancarie, dei diversi strumenti di pagamento, in termini sia di valori unitari sia in percentuale degli importi medi regolati²². Da essi emerge come il contante possa essere percepito quale mezzo di pagamento più economico da imprese ed esercenti se commisurato alla singola transazione (0,19 euro) tenuto anche conto che questi operatori non sostengono del tutto i costi direttamente imputabili al contante. Tuttavia, se commisurato in percentuale del valore della transazione, il costo privato del contante (1,10 per cento) risulta il più elevato a causa dei maggiori oneri (variabili) legati alla sicurezza (es. furti, trasporto valori, assicurazioni). Il costo annuo complessivo per gli esercenti è stimabile nell'ordine di 3,8 miliardi di euro (0,23 per cento del PIL); il valore dello scontrino medio di acquisto è sostanzialmente in linea con quello della precedente indagine (17 euro, 19 il valore mediano).

Oltre al contante, per gli incassi gli esercenti accettano in misura maggiore le carte di pagamento, mentre per le imprese rilevano soprattutto i bonifici e gli addebiti diretti.

Rispetto alla precedente indagine, si registra una diminuzione significativa dei costi di accettazione delle carte – sia in termini unitari che in rapporto alla spesa effettuata –, che riflette soprattutto la riduzione delle commissioni interbancarie dopo l'entrata in vigore del relativo regolamento (Riquadro: *L'impatto della IFR sulle commissioni all'esercente*)²³; il costo di una operazione con carte appare più basso del contante se misurato in termini percentuali sull'importo transatto (0,65 per cento). La carta di pagamento (debito e credito) risulta essere utilizzata per pagamenti di importi medi di 50-70 euro²⁴ a seconda della tipologia di esercente (ad es. l'importo medio dello scontrino di acquisto con carta presso i supermercati è inferiore rispetto a quello dei negozi specializzati).

²¹ Il resto (45%) è imputabile alle banche. Nell'analisi non sono compresi i costi aggiuntivi sostenuti dai consumatori.

²² Essi sono stati elaborati sulla base delle informazioni fornite dagli esercenti e le imprese del campione e rapportati a variabili di scala – quali i volumi e gli importi degli incassi – rilevate dall'indagine.

²³ L'indagine sul 2016, contrariamente alla precedente, non consente di separare i costi per tipologia di carta dal lato dell'accettazione. Peraltro, lo stesso regolamento sulle IFR ha imposto massimali essenzialmente uniformi alle commissioni interbancarie delle carte e favorito una certa convergenza nei costi di accettazione delle diverse tipologie di carte.

²⁴ L'importo medio varia sulla base dello strumento utilizzato rispetto alle diverse categorie merceologiche di spesa: le carte di credito hanno tipicamente un ticket medio superiore.

La migrazione agli standard SEPA ha favorito significativi guadagni di efficienza per le imprese nella gestione del servizio di incasso attraverso l'addebito diretto, grazie a una maggiore standardizzazione dei processi interni (gestione anagrafica e allineamento archivi, gestione transazioni non andate a buon fine, ecc.), con una sensibile riduzione dei costi sia in termini unitari (da 1 a 0,42 euro per operazione) sia in rapporto al valore della transazione (da 0,21 a 0,09 per cento). Più contenuta appare la diminuzione del costo del bonifico (da 0,74 a 0,66 euro), che rimane uno strumento relativamente oneroso per la gestione degli incassi delle imprese²⁵ per i notevoli oneri di riconciliazione manuale (ore lavorate) e la non completa automatizzazione dei processi di incasso commerciale. Malgrado i nuovi standard SEPA si estendano alla tratta banca-impresa, infatti, la piena integrazione del ciclo commerciale e monetario nelle aziende appare ancora lontana²⁶.

Pur registrando una riduzione dei costi, l'assegno si conferma lo strumento più oneroso in termini di costo unitario (1,03 euro) a causa dell'elevata incidenza degli oneri di gestione manuale e di quelli per la sicurezza (es. falsi e assegni insoluti).

Tavola 2.2.1

CONFRONTO TRA COSTI PRIVATI DI ACCETTAZIONE PRESSO L'ESERCENTE						
Costo privato Esercente/ Impresa (incl. comm. banc.)	Contante	Carte di debito	Carte di credito	Assegni	Bonifici	Addebiti diretti
2009						
per operazione	€ 0,18	€ 0,96		€ 1,88	€ 0,74	€ 1,00
in percentuale	1,07%	1,07%		0,09%	0,06%	0,21%
2016						
per operazione	€ 0,19	€ 0,46		€ 1,03	€ 0,66	€ 0,42
in percentuale	1,00%	0,65%		0,05%	0,06%	0,09%
Importo medio transazione (P2B-P2G)	€ 19,23	€ 70,77		€ 2060,00	€ 1100,00	€ 466,67

Fonte: Indagine costi servizi di pagamento presso esercenti commerciali, costi privati.

L'impatto della IFR sulle commissioni all'esercente

Nel 2015 è entrato in vigore il Regolamento europeo sulle commissioni interbancarie (IF) nei circuiti delle carte di pagamento (*Interchange Fee Regulation* – c.d. IFR). Il provvedimento armonizza e riduce il livello delle IF, introducendo un tetto (cap) dello 0,20 per cento per le transazioni con carta di debito e dello 0,30 per cento per le transazioni con carta di credito.

²⁵ Si ricorda che in questo caso sono considerati solo gli oneri per le imprese connessi con l'incasso.

²⁶ Il Regolamento 260/2012 "end date" della SEPA ha imposto (al più tardi a partire dal febbraio 2016) l'uso dello standard ISO 20022 nel colloquio tra PSP e imprese (utile per favorire una piena automazione dei processi aziendali) con riferimento solo ai pagamenti cd. "raggruppati" (es. bonifici per l'erogazione degli emolumenti stipendiali) ed escludendo dall'ambito applicativo le cd. "micro imprese".

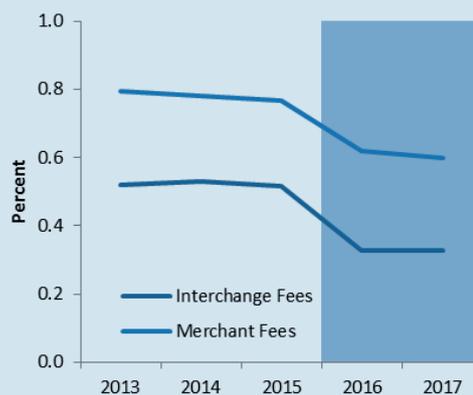
Nelle intenzioni del legislatore comunitario, i minori oneri da IF, accompagnati da un aumento dei livelli di trasparenza e concorrenza del mercato, avrebbero favorito una riduzione delle commissioni finali a carico dell' esercente convenzionato (merchant fees) e incoraggiato l' accettazione delle carte di pagamento nel più ampio contesto di sostegno alla crescita degli strumenti elettronici.

Da un' analisi del mercato dell' acquiring italiano¹, si rileva che, in seguito all' introduzione della regolamentazione, tra il 2015 e il 2017 le commissioni finali all' esercente, che includono il margine di profitto dell' acquirer (l' intermediario che convenziona l' esercente per l' accettazione della carta), sono diminuite di circa il 22 per cento a fronte di una riduzione del 37 per cento delle commissioni interbancarie.

Tenendo conto delle caratteristiche evolutive del mercato e dei fattori specifici dei diversi intermediari (tipologia, dimensione, modello di business, etc.), sembra emergere un nesso causale tra l' introduzione dei cap della IF e la riduzione della merchant fees.

Figura

MERCHANT E INTERCHANGE FEES



Fonte: Indagine costo servizi di pagamento presso esercenti commerciali, costi privati.

¹ G. Ardizzi, M. Savini Zangrandi (2018), *The Impact of Interchange Fee Regulation on Merchants*, Banca d' Italia, Working Paper Series, no. 434.

La struttura dei costi – L' analisi della struttura dei costi consente di individuare le componenti che assorbono maggiori risorse nella fase di accettazione dei diversi strumenti di pagamento.

Per il contante e gli assegni, le principali componenti di costo sono quelle legate alle attività di "back office" quali, in particolare: la gestione dei rischi operativi e di sicurezza (frodi, furti e ammanchi), il tempo di lavoro necessario per la gestione manuale dello strumento presso le casse e il punto vendita, l' ammortamento e la manutenzione dei registratori di cassa. Una quota consistente di oneri (circa 1/4) è attribuibile al trasporto

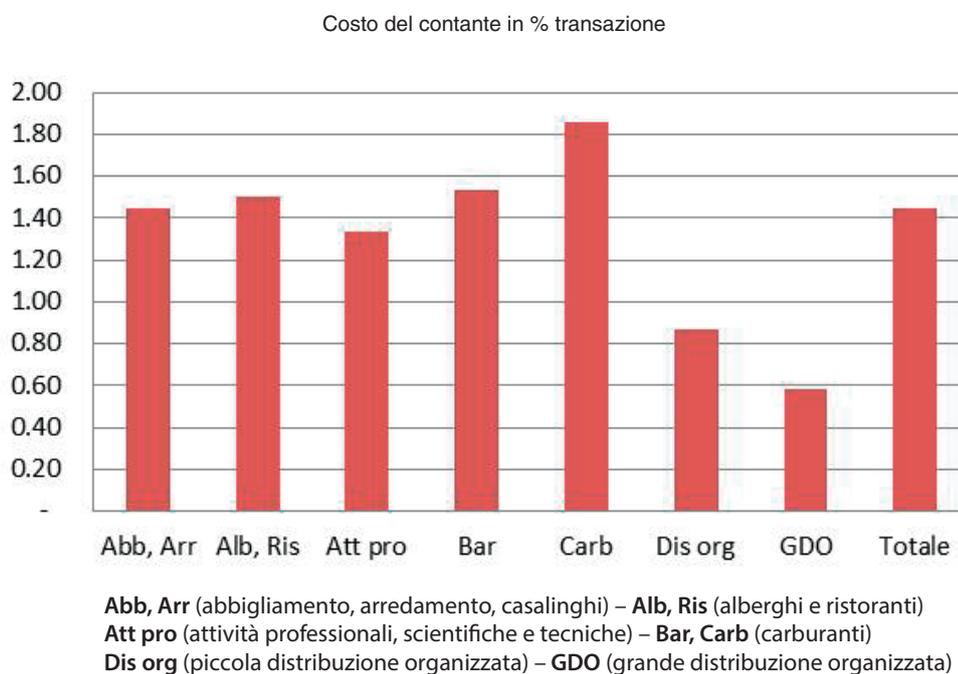
e allo “stoccaggio” dei valori. Non appaiono invece rilevanti gli oneri commissionali espliciti applicati dalle banche su questi due strumenti, in particolare per il contante, la cui incidenza rispetto al costo privato dell’esercente non eccede il 10 per cento.

Un utile approfondimento riguarda la stima del costo di accettazione del contante per categoria merceologica di esercenti. Dalla Figura 2.2.1 emerge come l’incidenza dei costi sia bassa laddove è presente una struttura distributiva organizzata (es. iper/super mercati, minimarket). Per le altre categorie commerciali, si osservano punte particolarmente elevate nel settore dei carburanti, interessato da iniziative volte a ridurre l’utilizzo del contante²⁷, e in quello dei bar e tabacchi.

Le commissioni bancarie rappresentano la componente principale dei costi delle carte di pagamento per gli esercenti (tra l’80 e il 90 per cento) a fronte di minori oneri gestionali interni di riconciliazione grazie alla contestualità tra il pagamento e l’emissione della ricevuta o scontrino fiscale. Nel caso dei bonifici e degli addebiti diretti (cd. pagamenti remoti) i 3/4 dei costi sono rappresentati da oneri interni di telecomunicazione e di back office (escluse le commissioni bancarie), particolarmente rilevanti per i bonifici a fronte delle onerose procedure manuali legate alla gestione della contabilità, fatturazione, riconciliazioni, recupero crediti, ecc.

Figura 2.2.1

IL COSTO DEL CONTANTE PRESSO GLI ESERCENTI COMMERCIALI
(% sul valore della transazione)



Fonte: Indagine costo servizi di pagamento presso esercenti commerciali, costi privati.

²⁷ Cfr. Unione Petrolifera (2017).

2.3 I costi privati di produzione dei servizi di pagamento

Il campione di prestatori di servizi di pagamento è composto da 15 gruppi bancari e finanziari che coprono, complessivamente, oltre il 70 per cento del mercato con un volume di oltre 8 miliardi di transazioni l'anno.

I costi di offerta degli strumenti al dettaglio²⁸ nel 2016 sono stimati²⁹ in 4,9 miliardi di euro, pari a circa lo 0,31 per cento del PIL³⁰. Dal confronto con l'indagine precedente si evince un risparmio di costi non trascurabile per il sistema bancario, pari a 500 milioni di euro, realizzato prevalentemente a seguito di processi di sostituzione degli strumenti cartacei con quelli elettronici e delle economie di scala derivanti dalla crescita del numero di operazioni con questi ultimi (nell'ordine del 5-7 per cento l'anno). Hanno altresì contribuito i riassetti aziendali realizzati per ridurre i costi di produzione (es. riduzione del numero delle filiali) e spingere l'innovazione nell'offerta degli strumenti di pagamento.

Ne deriva (Figura 2.3.1) una riduzione dei costi unitari di tutti gli strumenti ad eccezione dell'assegno i cui oneri sono aumentati (da 1,90 a 2,77 euro) per effetto della contrazione dell'utilizzo e degli investimenti effettuati per l'ammodernamento del comparto. Il costo di ciascuna operazione di prelievo di contante è significativamente diminuito (da 3,56 a 2,45 euro) quale riflesso della sensibile riduzione della percentuale di operazioni "allo sportello" (dal 23 al 15 per cento circa).

Il processo di automazione ha riguardato anche il comparto dei bonifici, interessato da una riduzione delle operazioni allo sportello (dal 32,3 al 25,0 per cento) che contribuisce alla flessione del costo unitario (da 1,14 a 0,89 euro). Esso risulta tuttavia tre volte più elevato di quello dell'addebito diretto (0,28 euro) che è, in assoluto, lo strumento di pagamento che assorbe meno risorse per le banche. Tali risultati riflettono principalmente i maggiori oneri legati ad attività manuali (gestione e riconciliazione) e di *compliance* che gravano sul bonifico³¹ prevalentemente associati al rispetto della normativa antiriciclaggio soprattutto nella componente *cross-border*, rispetto agli addebiti diretti³². Per questo motivo, oltre a consentire un risparmio di risorse per la sua produzione, l'addebito diretto

²⁸ Sono incluse nel perimetro di rilevazione dell'indagine solo le transazioni con controvalore inferiore a 50 mila euro.

²⁹ Tale stima esclude il costo dei bollettini postali, delle carte prepagate e di altri strumenti particolari (es. ricevute bancarie elettroniche), che qualora inclusi porterebbe la stima dei costi complessivi dell'offerta dei servizi di pagamento per gli intermediari finanziari attorno agli EUR 6.3mld.

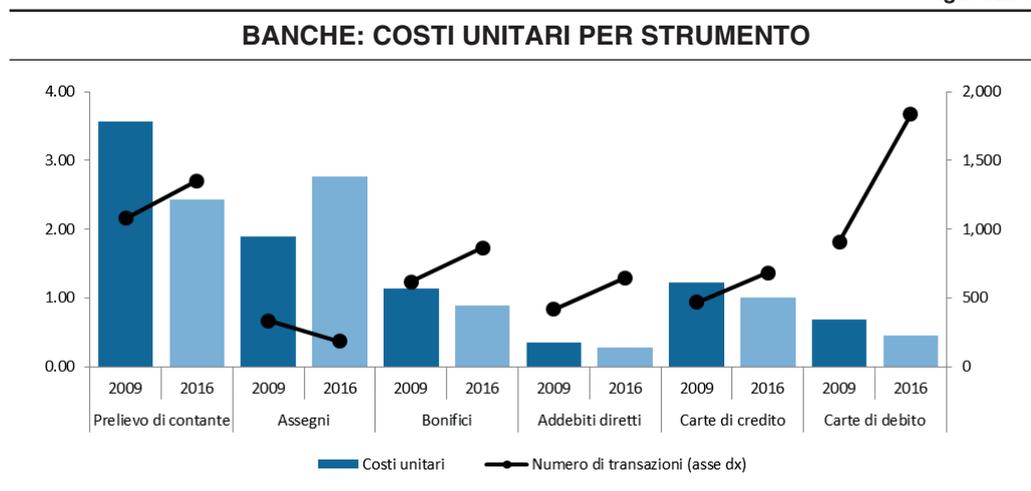
³⁰ L'incidenza dei costi sul PIL salirebbe allo 0,42 per cento se si includessero gli strumenti non considerati nella presente indagine (bollettini postali, Ri.Ba, MaV, RAV, carte prepagate), così come nella precedente.

³¹ Ciascuna operazione di bonifico è soggetta a maggiori controlli su beneficiario, soprattutto sul segmento *cross-border*, ad esempio: di tipo anti riciclaggio; segnalazioni all'UIF, invio di informazioni su operazioni sospette (che possono essere anche preventivamente verificate "a mano" dall'operatore); altro, a seconda delle richieste di controlli di compliance/rischi: embarghi, se si tratta di imprese/persone coinvolte nei traffici di armi, pedofilia, etc.

³² Come già rilevato, gli addebiti diretti hanno maggiormente beneficiato del processo di armonizzazione indotto dalla SEPA. Il formato domestico dell'addebito diretto prevedeva l'avvio del pagamento su iniziativa del debitore. A seguito dei nuovi standard SEPA, l'addebito diretto viene infatti attivato su iniziativa del soggetto creditore su apposito mandato del soggetto debitore, cliente della banca che ha, quindi, informazioni dirette su entrambi i soggetti che intervengono nell'operazione di pagamento.

SEPA rappresenta un volano interessante per l'offerta di servizi innovativi (es. borsellini elettronici) da parte anche di soggetti non bancari che possono, su mandato del cliente, attivare operazioni di pagamento o alimentare appositi conti della clientela.

Figura 2.3.1



Fonte: Banca d'Italia, Indagine costo servizi di pagamento, costi privati di offerta (lato intermediari).

Tavola 2.3.1

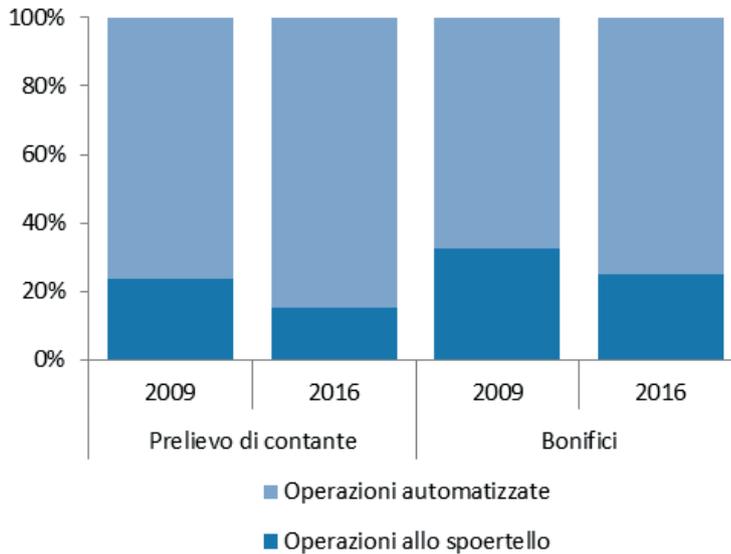
**BANCHE: COSTI UNITARI DI OFFERTA PER STRUMENTO:
DATI BANCARI - CONFRONTI**

Strumento di pagamento	anni	Costi unitari	Numero di transazioni (asse dx)
Prelievo di contante	2009	3,56	1.079
	2016	2,45	1.352
Assegni	2009	1,90	335
	2016	2,77	186
Bonifici	2009	1,14	618
	2016	0,89	864
Addebiti diretti	2009	0,35	419
	2016	0,28	648
Carte di credito	2009	1,23	470
	2016	1,01	685
Carte di debito	2009	0,69	909
	2016	0,45	1.836

Il costo unitario delle carte di debito (0,45 euro) si conferma più basso di quello delle carte di credito (1,01 euro); a queste ultime, infatti, si associano alcuni servizi a valore aggiunto (es. dilazione dei pagamenti, premi fedeltà, servizi informativi legati all'estratto conto), oltre ai maggiori rischi (es. frode; morosità ecc.) insiti nella loro funzione creditizia.

Figura 2.3.2

BANCHE: LIVELLO DI AUTOMAZIONE IN PRELIEVI E BONIFICI

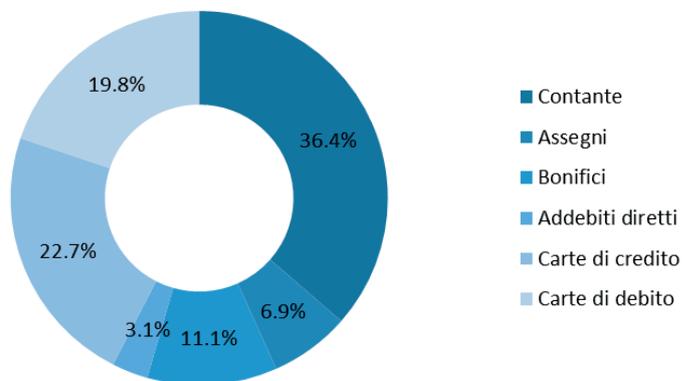


Fonte: Banca d'Italia, Indagine costi servizi di pagamento, costi privati di offerta (lato intermediari).

Il contante assorbe il 36,4 per cento dei costi complessivi delle banche (Figura 2.3.3). Includendo gli assegni, il costo di offerta degli strumenti cartacei, per i quali la remunerazione esplicita è molto bassa, raggiunge il 43,3 per cento del totale. Tra gli strumenti elettronici le carte incidono per il 42,5 per cento sui costi di produzione, a testimonianza del peso rilevante della monetica nelle strategie di offerta dell'industria dei pagamenti. Bonifici e addebiti diretti incidono solo per il 14,2 per cento sui costi complessivi.

Figura 2.3.3

BANCHE: COMPOSIZIONE PERCENTUALE DEI COSTI DI OFFERTA PER STRUMENTO DI PAGAMENTO



Fonte: Banca d'Italia, Indagine costi servizi di pagamento, costi privati di offerta (lato intermediari).

Nel caso dei servizi legati al contante, la crescita dell'attività presso gli sportelli automatici ha contribuito a ridurre l'incidenza dei costi delle operazioni di prelievo/versamento, che tuttavia rimangono significativi. Effetti più rilevanti in termini di efficienza sembrano legati all'utilizzo di strumenti di pagamento elettronici³³ (bonifici, addebiti, carte). Nell'ottica di riduzione del costo di movimentazione del contante, inoltre, si collocano le recenti iniziative volte a rendere più efficiente il processo di ricircolo del contante sia per le banche sia per la grande distribuzione commerciale o per gli esercenti caratterizzati da una rete distributiva capillare (Riquadro: *Il costo bancario di movimentazione del contante e i servizi di cash services presso i punti vendita*).

In generale, i margini di miglioramento dei costi di offerta dei servizi di pagamento sono elevati, se si considera la dotazione infrastrutturale dei punti di accesso al sistema dei pagamenti nel nostro Paese. L'Italia presenta, infatti, un grado di penetrazione dei terminali POS e delle carte superiore alla media europea, rimanendo però ancora al di sotto di essa in termini di punti di accesso *Internet-banking*. Inoltre, pur se in diminuzione dal 2009, rimane ancora elevata nel confronto europeo l'incidenza del numero di sportelli tradizionali per abitanti. Il basso utilizzo dell'infrastruttura tecnologica e l'elevata incidenza di canali distributivi tradizionali rispetto a quelli innovativi è dunque un elemento di attenzione per comprendere il grado di efficienza relativa dell'industria dei pagamenti al dettaglio.

Tavola 2.3.2

NETWORK DI PAGAMENTO: CONFRONTI INTERNAZIONALI					
<i>(numero punti di accesso per mille abitanti)</i>					
PAESI	Carte	Sportelli tradizionali	ATM	POS	Internet banking
2016					
Italia	1300	687	814	37	586
Area Euro	1500	516	922	26	1120
2009					
Italia	700	800	850	25	220
Area Euro	1200	580	870	20	578

Fonte: Banca d'Italia, ECB.

Il costo bancario di movimentazione del contante e i servizi di cash services presso i punti vendita

La movimentazione del contante, ossia le operazioni di “deposito” (*cash-in*) e “approvvigionamento” (*cash-out*) tramite sportelli bancari e postali, costa al sistema bancario circa 2,5 miliardi di euro l'anno, pari allo 0,3 per cento del totale flussi di contante intermediati (in entrata e in uscita).

³³ Cfr. G. Ardizzi, F. Crudu e C. Petraglia (2018), Innovation and cost efficiency in the banking industry: the role of electronic payments, *Economic Notes*, Vol 9999, no. 9999-2018, pp. 1-26.

Per le sole operazioni di prelievo da ATM, il costo industriale del servizio è pari a circa 1,5 euro per operazione, sia per quelle di propri clienti presso propri ATM (cd. *on-us*) sia per le operazioni di clientela di banche terze (cd. *not-on-us*). Come noto, le operazioni “on-us” non vengono tariffate al cliente. Sulle operazioni “not-on-us” la banca che gestisce l’ATM (acquirer) riceve una commissione interbancaria multilaterale dalla banca emittente (commissione soggetta a limiti da decisioni antitrust) pari a 0,50 centesimi di euro per operazione. Questi costi sono quindi traslati sul cliente attraverso le commissioni di prelievo.

In generale, solo il 15 per cento dei costi (diretti e indiretti) legati al servizio di movimentazione del contante (presso sportello automatico e tradizionale) viene coperto attraverso la tariffazione esplicita. Inoltre, una verifica empirica condotta presso un panel di banche italiane¹ ha dimostrato come gli impatti di una maggiore diffusione di ATM (in luogo dello sportello tradizionale) in termini di minori costi operativi siano contenuti. Tale risultato sembra sottolineare la presenza di oneri difficilmente comprimibili legati alla struttura distributiva e di gestione del contante (e degli assegni), tali da non consentire di beneficiare pienamente dei risparmi indotti dall’innovazione di canale.

Per gli esercenti commerciali vi sono poi anche rilevanti oneri interni di gestione e movimentazione del contante (circa 4 miliardi di euro l’anno), che incidono per almeno il 55 per cento del costo complessivo, il rimanente 45 essendo a carico delle banche.

Per questi motivi si affacciano sul mercato italiano soluzioni cd. “*cash services*” presso il punto vendita, in analogia con quanto avviene in altri paesi. Esse prevedono la possibilità per il consumatore di approvvigionarsi di contante contestualmente all’operazione di acquisto con carta di debito su POS (cd. “*cash back*”); per l’esercente di gestire direttamente terminali di cash-dispenser presso il negozio (cd. *cash-at shop*), in collaborazione con gli istituti di credito, per consentire il prelievo di contante alla clientela, senza collegamento con un acquisto di beni o servizi, o per effettuare depositi direttamente su un conto bancario (ad es. per accreditare l’incasso della giornata).

I servizi di “*cash back*” e “*cash at shop*” possono rendere più efficiente il processo di ricircolo del contante, soprattutto per la grande distribuzione commerciale o per gli esercenti caratterizzati da una rete distributiva capillare (es. tabaccai), riducendo le onerose fasi legate alla movimentazione (versamenti, prelievi) da e verso gli sportelli bancari, a vantaggio sia delle banche che delle imprese commerciali.

¹ G. Ardizzi, F. Crudu e C. Petraglia (2018), *Innovation and cost efficiency in the banking industry: the role of electronic payments*, Economic Notes, Vol 9999, no. 9999-2018, pp. 1-26.

3. Settore dei pagamenti e redditività aziendale

3.1 Prime riflessioni sui modelli di redditività nel comparto dei pagamenti

Sebbene l'analisi della redditività dell'offerta dei servizi di pagamento non rientri negli obiettivi dell'Indagine le risposte degli intermediari sui ricavi espliciti da commissioni e i costi imputabili a ciascuno strumento consentono di formulare qualche riflessione sul margine di contribuzione associato ai diversi strumenti di pagamento.

In generale, i risultati dell'indagine fanno rilevare per il settore dei pagamenti una stima dei ricavi e i costi, rispettivamente, del 5,3 e dell'8,7 per cento di quelli complessivi (Tavola 3.1.1) con un costo/income medio del 111,6 per cento³⁴: i costi (diretti e indiretti) sono superiori ai ricavi.

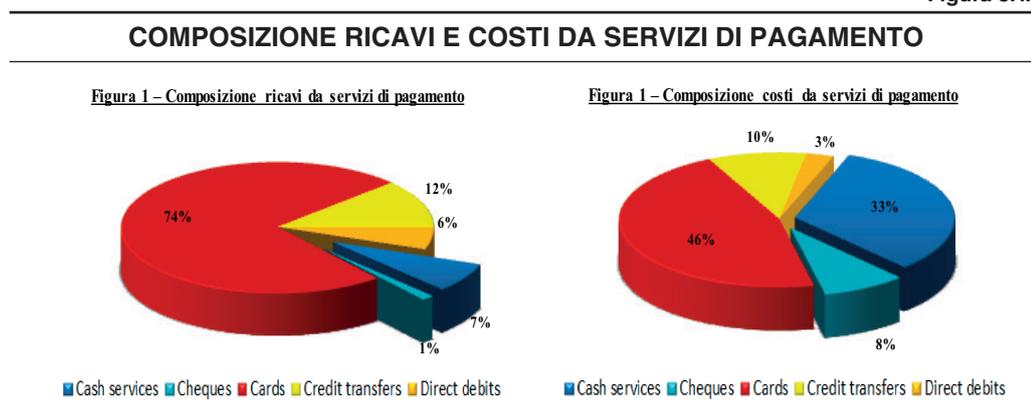
Tavola 3.1.1

INCIDENZA DI COSTI E RICAVI DA SERVIZI DI PAGAMENTO			
Descrizione	Min (percentile 5°)	Media	Max (percentile 95°)
Costi complessivi serv.pag. / Tot costi operativi	3,8%	8,7%	91,4%
Costi dir. serv.pag. / Costi complessivi serv.pag.	63,3%	81,1%	96,8%
Costi dir. Serv.pag. / Ricavi complessivi serv.pag.	36,0%	90,4%	194,2%
Costi serv.pag / Ricavi complessivi serv.pag.	43,8%	111,6%	228,6%
Ricavi serv.pag. / Ricavi totali	3,8%	5,3%	91,4%

Fonte: Banca d'Italia, Indagine costi servizi di pagamento (lato intermediari).

In termini di composizione (Figura 3.1.1), i ricavi appaiono originati per il 91,5 per cento da strumenti elettronici (bonifici, carte di pagamento e addebiti diretti) e solo per l'8,5 per cento da quelli "cartacei" (contante e assegni) rispetto a una incidenza dei costi, rispettivamente, del 58,7 e del 41,3 per cento.

Figura 3.1.1



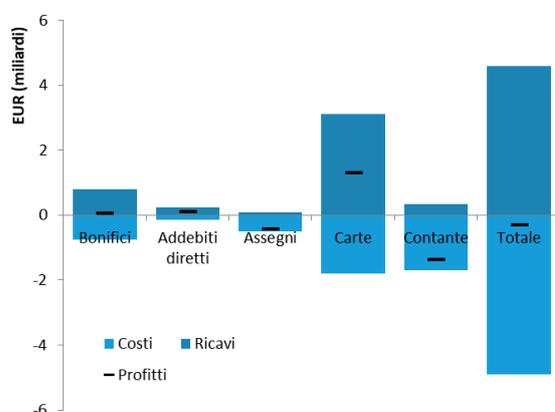
Fonte: Indagine sul costo dei servizi di pagamento. Dati percentuali arrotondati all'unità.

³⁴ Il campione riguarda 12 intermediari bancari non specializzati nei servizi di pagamento. Da tale statistica sono stati esclusi due intermediari specializzati, attesa la loro peculiare struttura di conto economico. Il raffronto tra le statistiche potrebbe risentire della diversa allocazione dei costi seguita presso le singole banche tra componenti dirette ed indirette.

Confermando i dati della precedente indagine, l'offerta di strumenti cartacei registra perdite significative a fronte di una redditività positiva di quelli elettronici. Questa risulta particolarmente evidente nel comparto delle carte di pagamento (cd. monetica) che più degli altri beneficia delle economie di scala legate alla forte crescita delle transazioni. Risultati positivi emergono anche per gli addebiti diretti, la cui redditività può essere ricondotta in prima approssimazione ai guadagni di efficienza legati alla piena automazione dei processi realizzata con l'avvio della SEPA. La redditività dei bonifici, non sempre positiva, sembra risentire sia degli oneri di gestione e *compliance* sia delle politiche di *pricing* indirette, in cui l'offerta del servizio non prevede costi diretti a carico della cliente (i ricavi sono ricompresi nel canone annuo di tenuta del conto corrente).

Figura 3.1.2

RISULTATO ECONOMICO PER STRUMENTO



Come già sottolineato nel commento ai dati della precedente indagine, politiche di prezzo non ispirate al pieno recupero dei costi di ciascuno strumento di pagamento possono rallentare il processo innovativo³⁵. Questa impostazione non indirizza le scelte degli utenti verso strumenti più efficienti e a maggior valore aggiunto; in una logica di lungo periodo ciò potrebbe ostacolare o ritardare strategie di investimento volte a cogliere o a realizzare lo sviluppo innovativo del mercato dei pagamenti.

3.2 Gli sviluppi più recenti nel mercato dei pagamenti in atto e le sfide aperte

Nel biennio successivo l'ultima rilevazione (2017-18), è proseguita la crescita degli strumenti di pagamento elettronici; essa è stata particolarmente rilevante per le operazioni con carte, con una crescita su base annua in media del 10,1 per cento, ma

³⁵ “Un sistema tariffario non ispirato al pieno recupero dei costi per singolo strumento è iniquo e inefficiente. Iniquo perché i costi non sono necessariamente trasferiti in modo trasparente su chi riceve gli effettivi benefici: è questo il caso di chi utilizzando molto gli strumenti di pagamento elettronici sussidia chi usa prevalentemente il contante. Inefficiente perché, in assenza di prezzi espliciti, la clientela non sceglie gli strumenti in base alla loro utilità (o loro valore aggiunto) bensì in funzione della loro “percepita” gratuità: è questo il motivo per il quale il processo di sostituzione del contante con strumenti innovativi può essere molto lento”. Cfr., Banca d'Italia (2012) pag. 23.

significativa anche per quelle con addebiti diretti e bonifici automatizzati (rispettivamente del 5,3 e del 9,2 per cento l'anno) disposte da *home banking* e da *smartphone*. Nello stesso periodo, le transazioni del commercio elettronico (prevalentemente con carte di credito e prepagate) sono cresciute del 20,2 per cento annuo. Queste tendenze potranno registrare significative accelerazioni trainate anche dalle nuove tecnologie, dall'apertura competitiva e dai nuovi modelli di business generati dalla PSD2.

Nella monetica (le carte), comparto dell'industria dei pagamenti nel quale i risultati dell'indagine fanno rilevare una redditività positiva per la quasi totalità degli intermediari, ulteriori guadagni potranno derivare dai processi di dematerializzazione delle carte su dispositivi mobili (cd. *tokenizzazione*) e dalla crescente diffusione della tecnologia *contactless* (c-less), sempre più apprezzata per la sua facilità di utilizzo e la connessa riduzione dei tempi delle operazioni sia dai clienti che dagli esercenti. Stime preliminari della Banca d'Italia, indicano un aumento del numero di operazioni c-less presso i terminali abilitati dal 11,9 per cento delle transazioni nel 2015 al 38,5 a fine 2018, con incidenze elevate nei cd. micro pagamenti (pagamenti di importi inferiori ai 25 euro) generalmente appannaggio del contante³⁶. Questo processo riflette anche la crescente diffusione di carte (1 su 2) e terminali POS abilitati alla tecnologia c-less (3 terminali su 4) e beneficerà della fisiologica sostituzione delle carte emesse da circuiti internazionali ma anche dell'entrata sul mercato delle carte di debito del circuito di debito nazionale (Bancomat) dotate di questa tecnologia.

Per gli esercenti in generale e soprattutto per alcune categorie merceologiche (es. carburanti, bar, tabacchi, GDO) l'uso massivo delle carte per i pagamenti di basso importo o degli altri strumenti elettronici, inclusi i pagamenti istantanei operativi dal novembre 2017, potrebbe rendere più conveniente l'attività di impresa e ridurre i rischi derivanti dalla gestione del contante. Per i piccoli esercenti, ma anche per la grande distribuzione organizzata, inoltre, l'attivazione di modelli operativi di cash service sulle carte presso il punto vendita – del tipo *cash-at-POS* o *cash-back* – potrà ridurre gli oneri e i rischi della movimentazione del contante da e verso il sistema bancario. Allo stesso tempo, non sono da escludere modelli alternativi di remunerazione dei servizi di *cash services* in circolarità (cd. “ATM *direct charging*”) ad esempio con l'adozione, al momento dell'operazione di prelievo, di commissioni dirette all'utenza occasionale da parte della banca che gestisce il terminale (*acquirer*) anziché da parte della banca emittente come di consueto avviene oggi.

Il progressivo completamento del processo di digitalizzazione dei pagamenti dei cittadini verso gli enti pubblici (centrali e locali) attraverso la piattaforma PagoPa fornirà un contributo importante al processo di innovazione. Tra la fine del 2018 e l'inizio del 2019 la piattaforma ha regolato una quota pari a circa il 10,2 per cento del totale degli incassi pubblici (rispetto allo 0,54 per cento dell'inizio del 2016).

Inoltre, *app* mobile e portafogli virtuali (*wallet*) favoriranno sia la crescita delle operazioni di pagamento digitali su rete (*e-commerce*) sia quelle cd. di prossimità (punto

³⁶ Questa tendenza appare in buona misura sottovalutata nell'ultima indagine sull'uso del contante delle BCE (ECB, 2017).

fisico) anche grazie ai recenti progetti del mercato per la dematerializzazione della carta di pagamento sul cellulare.

Recenti previsioni³⁷ segnalano che nel 2022 la quota del valore delle transazioni dei consumatori regolate con le carte potrebbe uguagliare o superare (con il 42 o il 45 per cento a seconda dei due casi) quella del contante; l'incidenza dei bonifici e degli addebiti diretti assorbirebbe la restante quota (14 o 16 per cento). Ciò in contesto in cui, sebbene le operazioni nel commercio elettronico mostrino una crescita significativa, i pagamenti presso i punti vendita fisici rappresentano ancora oltre l'84 per cento di quelli effettuati dagli italiani. Non sono poi da trascurare – soprattutto in prospettiva – le attività di pagamento all'interno di circuiti cd limitati (es. supermercati) o le transazioni a valere sul credito telefonico (esempio, acquisto di servizi digitali). Tali attività non rientrano nell'ambito applicativo della PSD2 (cd. “fuori ambito”) che li ha però meglio definiti salvaguardandone le potenzialità al fine di favorire ulteriormente l'innovazione digitale sulla base del principio di proporzionalità della regolamentazione.

La crescita dei pagamenti digitali, la sua velocità e l'impatto sulla composizione degli strumenti e dei servizi di pagamento dipenderà anche dalla reazione del mercato italiano a quella che molti definiscono la rivoluzione dei pagamenti generata dalla piena entrata in vigore della nuova direttiva sui servizi di pagamento (PSD2). Essa, oltre a elevare gli standard di sicurezza e di protezione dei dati, introduce importanti incentivi allo sviluppo di soluzioni innovative secondo il modello di business noto come ‘*open banking*’. Ciò in quanto, come già rilevato, apre all'offerta di servizi di pagamento digitali da parte di intermediari (banche e altri intermediari anche del mondo FinTech) indipendentemente da chi gestisce i conti della clientela. Le banche devono rendere disponibili canali di comunicazione dedicati³⁸ – con le cosiddette terze parti (TPP, *Third Party Providers*) provviste di licenza finanziaria e di apposito mandato della clientela per l'accesso ai propri conti, per consentire l'offerta di servizi informativi (*Account Information Service – AIS*) e/o dispositivi dei pagamenti (*Payment Initiation Service – PIS*).

Nel nuovo contesto competitivo, l'offerta di servizi di pagamento dovrà adattarsi ai rapidi cambiamenti in atto e gli intermediari tradizionali saranno chiamati quindi a rivedere le proprie strategie per affrontare le sfide aperte nell'ecosistema digitale che possono offrire spunti anche per una politica di contenimento dei costi.

L'indagine, sebbene non finalizzata ad un'analisi di redditività nell'offerta degli strumenti di pagamento ha offerto lo spunto per alcuni approfondimenti atti a delineare talune riflessioni sulle strategie nel comparto degli strumenti e dei servizi di pagamento.

Dagli approfondimenti condotti emergono politiche non omogenee tra gli intermediari quanto alla valenza strategica attribuita al comparto dei servizi di pagamento. Sembrano prevalere iniziative di tipo adattivo al trend di mercato, con un'offerta di servizi multicanali digitali attivabili con *app*, in una logica di razionalizzazione dei costi. Scelte di posizionamento strategico sono rilevabili nel segmento delle carte di pagamento (cd. monetica) dove sono state costituite autonome “*business unit*” o società specializzate

³⁷ Stime dell'Osservatorio Digital Innovation del Politecnico di Milano.

³⁸ Applicazioni software che in ampia misura si avvalgono delle cd. API (Application Programming Interface) su internet.

per valorizzare le potenzialità di crescita. Nel complesso si osserva una innovazione di processo e di prodotto definita e monitorata dalle strutture commerciali e di operations in cui non sempre vi è una forte presenza del vertice aziendale.

Nell'analisi del *pricing* nel settore dei pagamenti permane ancora una visione dei pagamenti come “ancillari” o “*cross-selled*” rispetto ai più tradizionali servizi bancari; limitate sono le esperienze che individuano il servizio di pagamento come un autonomo “centro di profitto”, con conseguenti politiche mirate di cd. “*re-pricing*” volte a preservarne l'economicità.

In un contesto in cui occorre cogliere le sfide dell'ecosistema digitale emerge una situazione in cui non si delinea una tendenza a considerare i servizi di pagamento come una componente rilevante della redditività. Conferma questa impostazione la generalizzata mancanza di sistemi e regole di rendicontazione per misurare e, del caso, riorientare la contribuzione del comparto sulla base di una allocazione oggettiva dei ricavi e dei costi di pertinenza.

Con riferimento alla profittabilità del settore, al netto del margine di interesse e degli altri ricavi non commissionali, la quota dei ricavi da servizi di pagamento è di circa il 13 per cento, valore pressoché stabile nell'ultimo decennio; i margini di profitto hanno comunque risentito di accresciute spinte concorrenziali e regolamentari (es. IFR), dei più pressanti oneri di *compliance*, dei maggiori costi di adeguamento tecnologico. Allo stesso tempo, dall'indagine emergono gli sforzi compiuti dall'industria bancaria per favorire maggiore efficienza e innovazione dei processi; se nel prossimo decennio si realizzasse una crescita degli strumenti e dei servizi di pagamento innovativi che facesse convergere la loro diffusione verso il dato medio europeo, l'incidenza dei ricavi da servizi transazionali e informativi, rispetto al totale ricavi commissionali, potrebbe arrivare – in linea con altri paesi – al 25/30 per cento gli intermediari italiani che sapranno cogliere questa opportunità.

In questa prospettiva, qualche segnale positivo dal punto di vista strategico sempre evincersi da una recente indagine condotta dal Centro di Ricerca e Innovazione per la Banca (ABILab)³⁹: nel 2019 il 40 per cento delle banche, in particolare di maggiori dimensioni, ha un budget dedicato alle iniziative FinTech, in crescita rispetto al 2018 e la maggior parte delle iniziative sottostanti riguardano il settore dei “pagamenti” nell'ottica di aumentare i ricavi da servizi.

Con l'avvio delle previsioni della PSD2 per l'accesso da parte delle c.d. “terze parti” di accedere ai conti della clientela si moltiplicano le sfide per l'offerta di prodotti creditizi e finanziari a una gamma più ampia di operatori, in cui gli operatori tradizionali saranno chiamati a rivedere i propri modelli di business o in una logica di contrasto o di cooperazione con le c.d. FinTech per valorizzare le possibili sinergie⁴⁰. Tali sinergie possono essere valorizzate soprattutto laddove l'entrata di operatori FinTech nei pagamenti consenta di avvicinare le esigenze innovative della domanda e dell'offerta di servizi digitali anche in aree finora servite dal contante.

³⁹ Cfr. Consorzio ABILab (2019), “Data drive innovation nell'industria bancaria”, marzo 2019.

⁴⁰ Paolo Marullo Reedtz, Sicurezza, privacy, normative: come farli coesistere in ambito Fintech? febbraio 2019.

Riferimenti bibliografici

- ARDIZZI, G., SAVINI ZANGRANDI M. (2018), “The Impact of Interchange Fee Regulation on Merchants”, Banca d’Italia, Working Paper Series, no. 434.
- ARDIZZI G., CRUDU F. e PETRAGLIA C. (2018), “Innovation and cost efficiency in the banking industry: the role of electronic payments”, Economic Notes, Vol 9999, no. 9999-2018, pp. 1-26.
- BANCA D’ITALIA (2012), “Il costo sociale degli strumenti di pagamento”, Tematiche istituzionali.
- BANCA D’ITALIA (2013), “La Sepa e i suoi riflessi nel sistema dei pagamenti italiano”, Tematiche istituzionali.
- BOLT, W., HUMPHREY, D., (2007) “Payment Network Scale Economies, SEPA, and Cash Replacement”, Review of Network Economics 6(4), pp. 453-473.
- CAPGEMINI CONSULTING (2008), “SEPA: potential benefits at stake, Researching the impact of SEPA on the payments market and its stakeholders”.
- CONSORZIO ABILAB (2019), “Data drive innovation nell’industria bancaria”, marzo 2019.
- COMMISSIONE EUROPEA (2012), “Verso un mercato integrato dei pagamenti tramite carte, internet e telefono mobile”, Bruxelles 11/1/2012.
- DE GRAUWE, P., L. RINALDI and P. VAN CAYSEELE (2006), “Issues of Efficiency in the Use of Cash and Cards”, University of Leuven Discussion Paper, March 2006.
- ECB (2012) “The Social and Private Costs of Retail Payment Instruments. A European Perspective”, Occasional Paper n. 137, September.
- ECB (2017) “The use of cash by households in the euro area”, Occasional Papers N. 201, November 2017.
- MARULLO REEDTZ P. (2019), “Sicurezza, privacy, normative: come farli coesistere in ambito Fintech?”, Banca d’Italia febbraio 2019.
- PANETTA (2017), “Indagine conoscitiva sulle tematiche relative all’impatto della tecnologia finanziaria sul settore finanziario, creditizio e assicurativo”, Relazione presentata all’Audizione del VDG della Banca d’Italia alla Camera dei Deputati (VI-Commissione Finanze), 29/11/2017.
- POLITECNICO DI MILANO, – OSSERVATORIO MOBILE PAYMENT & COMMERCE DEL (2019) “Il mercato dei pagamenti consumer in Italia”, Atti del Convegno, 14/3/2019.
- UNIONE PETROLIFERA (2017), “Progetto Zero Contanti”, settembre 2017.

Appendice

1. Metodologia e campione

La nuova indagine sui costi degli strumenti di pagamento rilevati per l'anno 2016 in Italia aggiorna i risultati di quella condotta sul 2009, mantenendo sostanzialmente inalterata la metodologia e il perimetro di rilevazione.

La metodologia è quella sviluppata a livello europeo. Il ciclo del pagamento comprende, diverse fasi necessarie a trasferire moneta, ciascuna delle quali assorbe risorse produttive; l'efficienza complessiva del sistema dipende quindi dall'efficiente comportamento dei diversi attori coinvolti nelle singole fasi del processo. Per questo motivo, vengono rilevate le risorse economiche effettivamente consumate per la produzione (da parte banche e di altri prestatori di servizi di pagamento) e l'utilizzo (da parte di esercenti commerciali e imprese) degli strumenti di pagamento. Come la precedente, la nuova indagine esclude i costi della banca centrale di produzione e circolazione delle banconote e quelli non monetari sostenuti dagli utenti-consumatori per effettuare i pagamenti (es. tempi di esecuzione o di ricerca dello sportello per l'approvvigionamento di contante) o connessi a perdite o furti personali (sono invece inclusi quelli presso imprese ed esercenti).

Il perimetro degli strumenti di pagamento continua a includere le transazioni effettuate in contante, per le quali non sono disponibili statistiche ufficiali, e gli strumenti di pagamento ad esso alternativi (assegni, bonifici, addebiti diretti, carte di debito e di credito). L'analisi continua a focalizzarsi sui costi privati sostenuti da ciascun attore della filiera dei pagamenti e sui costi complessivi delle risorse (costi netti totali o sociali) per l'intero sistema.

I primi rappresentano i costi sostenuti per l'offerta e l'utilizzo di servizi di pagamento e comprendono (Riquadro: *Il costo dei servizi di pagamento: il perimetro dell'indagine*):

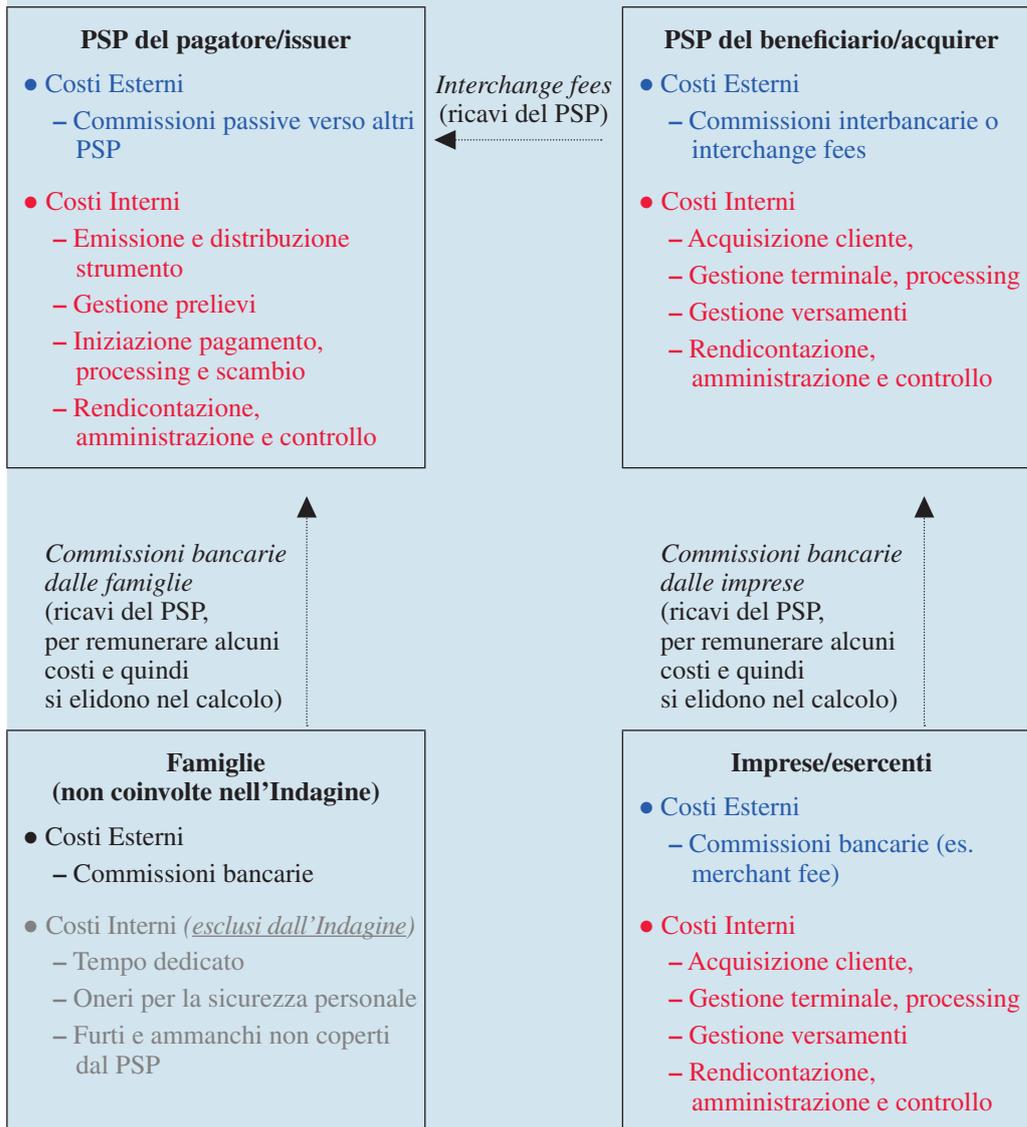
- i) i "costi interni" riferiti al consumo di risorse (umane e finanziarie) per l'acquisto di beni e servizi da altri fornitori (es. spese ICT, di *processing*, materiali, terminali, etc.) e alle risorse umane/tempo dedicato per l'espletamento delle diverse attività connesse con la gestione dei pagamenti (es. per la movimentazione, la riconciliazione, la sicurezza fisica, etc.);
- ii) i "costi esterni" relativi agli oneri per commissioni corrisposte ad altri partecipanti, come ad esempio, le commissioni bancarie pagate dalle imprese alle banche o quelle riconosciute tra le stesse banche (commissioni interbancarie).

I costi netti totali o sociali sono dati dalla somma dei costi privati al netto dei costi esterni sostenuti da ciascun attore.

I costi privati sono importanti per l'analisi dell'efficienza dei comportamenti di ciascun operatore del sistema. I costi sociali riflettono i costi effettivamente sostenuti dalla collettività nel suo complesso per regolare le transazioni; essi rappresentano l'insieme dei costi "interni" sostenuti dai diversi stakeholders che partecipano alla

catena del valore dei pagamenti (banche, esercenti commerciali, altre imprese) al netto dei “costi esterni” (es. commissioni), cioè dei trasferimenti monetari che costituiscono, rispettivamente, i ricavi per i produttori e i costi per gli utilizzatori. Gli attori o partecipanti considerati sono, anche in questa edizione, le “banche e gli altri prestatori” e le “imprese ed esercenti commerciali”.

Il costo dei servizi di pagamento: il perimetro dell'indagine



Metodo di calcolo:

$$1) \text{ Costo Privato del PSP} = \sum \text{Costi Interni}_{\text{PSP}} + \sum \text{Costi Esterni}_{\text{PSP}}$$

(i ricavi da commissione del PSP di elidono nel calcolo complessivo sui costi)

$$2) \text{ Costo Privato dell'IMPRESA/ESERCENTE} = \sum \text{Costi Interni}_{\text{IMPRESA}} + \sum \text{Costi Esterni}_{\text{IMPRESA}}$$

$$3) \text{ Costi netti complessivi del sistema} = \sum \text{Costi Interni}_{\text{PSP}} + \sum \text{Costi Interni}_{\text{IMPRESA}}$$

Come per la precedente indagine, non sono ricompresi né i costi per la collettività di esternalità associate all'utilizzo di diversi strumenti di pagamento – per esempio quelle negative derivanti dalla mancata tracciabilità del contante (es. evasione fiscale o usi illeciti) – né quelli impliciti a carico del consumatore, normalmente non percepiti/monetizzati (es. quelli legati a perdite o a furti, al costo opportunità sui saldi infruttiferi, al tempo necessario per rivolgersi allo sportello bancario o alla ricerca dell'ATM).

I dati sono stati raccolti con questionari ad hoc e hanno come base di riferimento l'anno 2016.

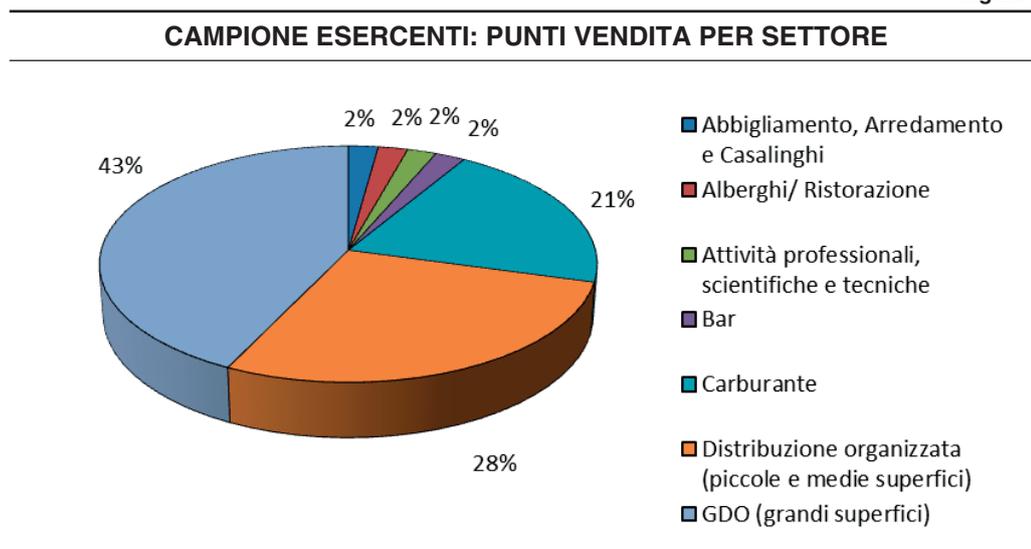
2. Il campione “*esercenti ed imprese*”

L'indagine sui costi di accettazione è stata effettuata attraverso più di 400 interviste condotte in collaborazione con lo schema domestico delle carte di pagamento prezzo aziende di piccola e media dimensione diffuse sul territorio; 5 interviste realizzate attraverso le associazioni di categoria (Confesercenti e Confcommercio) mirate sia alle microimprese che alla grande distribuzione commerciale; 3 interviste a grandi operatori operanti nel settore alimentare, editoriale e della telefonia che accettano pagamenti cd. C2B e B2B diversi dalle carte di pagamento.

2.1 Il campione “*esercenti*”

Il campione degli esercenti in questione include più di 3.000 punti vendita. Con riferimento ai settori di appartenenza (figura 1), si compone in prevalenza di operatori della grande distribuzione organizzata, della distribuzione organizzata di piccole e medie superfici e del settore petrolifero (carburante).

Figura 1



In riferimento al numero di addetti, il campione è costituito per più dell'80% da esercenti con un numero di dipendenti ricompreso fra 1 e 10 (Tavola 1).

Tavola 1

Numero dipendenti	numero aziende	composizione campione %
1 addetto	98	24
2-5 addetti	246	60
6-9 addetti	34	8
10-49 addetti	27	7
50-249 addetti	3	1
Oltre 250 addetti	4	1

Le classi di fatturato, da loro dichiarati, sono:

Tavola 2

Classi di fatturato ¹	numero aziende	composizione campione %
Fino a 100 mila euro	205	50
Da oltre 100 mila euro a 250 mila euro	93	23
Da oltre 250 mila euro a 500 mila euro	44	11
Da oltre 500 mila a 1,1 milioni di euro	30	7
Da oltre 1,1 milioni di euro a 1,5 milioni di euro	13	3
Da oltre 1,5 milioni di euro a 2,6 milioni di euro	9	2
Da oltre 2,6 milioni di euro a 5 milioni di euro	9	2
Da oltre 5 milioni di euro a 15 milioni di euro	5	1

¹ dati relativi al solo campione intervistato tramite lo schema di carte di debito

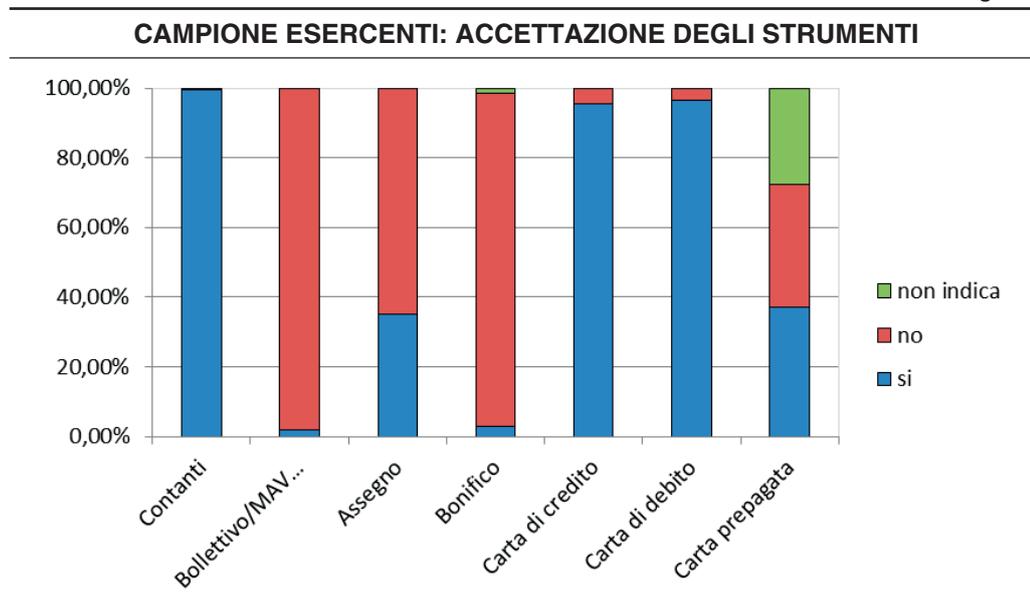
Data la natura del campione, gli strumenti maggiormente accettati sono il contante e le carte di pagamento; il bonifico e gli addebiti diretti sono utilizzati maggiormente per pagamenti a distanza o di maggior importo e sono stati oggetto dell'analisi attraverso le interviste a tre grandi operatori del mercato come specificato sopra.

Tavola 3

	Accettazione dello strumento: per punti vendita ²		
	si	no	non indica
Contanti	99,71%	0,29%	-
Bollettivo/MAV...	2,04%	97,93%	0,03%
Assegno	34,97%	64,97%	0,06%
Bonifico	3,01%	95,65%	1,34%
Carta di credito	95,62%	4,35%	0,03%
Carta di debito	96,47%	3,51%	0,03%
Carta prepagata	37,22%	35,03%	27,75%

² Campione esercenti

Figura 2



2.3 Campione “imprese”

Come già anticipato il campione in questione ha riguardato tre grandi imprese che operano principalmente con strumenti di pagamento quali, bonifici e addebiti pre-autorizzati.

Il numero di addetti delle stesse supera i 250, per un fatturato complessivo compreso tra i 0,5 e i 2 milioni di euro in un caso ovvero superiore ai 50 milioni negli altri due casi.

Tavola 4

	Numero di imprese
Addetti	
più di 250	3
Fatturato	
500.000-2 milioni	1
superiore a 50 milioni	2

I dati rilevano l'operatività in termini di strumenti di pagamento sotto riportata:

Tavola 5

Strumento	Numero operazioni (mln)	Importo medio operazione in euro
Bonifici	1.584,5	120.487,7
Addebiti diretti	63.293,1	2.712,6

3. Il campione “banche”

L'indagine ha riguardato un campione rappresentativo di circa il 70% del mercato dei servizi di pagamento (calcolato sulla base dei volumi transati), costituito da 15 fra i maggiori Istituti bancari, Poste Italiane e alcune società di emissione e gestione delle carte di pagamento.

I dati nella tavola 6 riportano i volumi e valori del campione rapportato al sistema.

Tavola 6

Strumenti	Volumi (mln op.)	Importo medio	Importo medio - sistema	Volumi sul totale del sistema
Contante	1.072,1	273,2	297,5	77,6
Assegni	85,8	2.674,0	2.576,9	48,2
Bonifici	919,8	2.157,5	2.072,4	53,3
Bollettini	353,7	115,8	112,3	64,7
Bonifici e Bollettini	1.273,5	1.590,5	1.547,0	56,0
Addebiti diretti	812,7	436,5	427,9	81,5
Carte di credito	1.601,7	83,1	79,5	85,6
Carte di debito	3.111,1	85,6	63,0	84,5
Carte prepagate	370,3	92,9	44,6	80,1
Carte di debito e prepagate	3.481,4	86,4	61,0	84,0
Totale	7.603,3	428,9	534,4	77,3

I risultati della rilevazione evidenziano come il bonifico (che include l'ordine di pagamento trasmesso tramite bollettino postale) e la carta (di debito e credito) rappresentino i servizi più frequentemente offerti. Seguono i servizi di prelievo contante, gli addebiti diretti e, infine, gli assegni. Le informazioni sugli importi medi per strumento offerto confermano la diversa tipologia di transazione sottostante: le carte di pagamento per i pagamenti di basso importo, gli assegni e gli strumenti “a distanza” (bonifici e addebiti) per i quelli di elevato ammontare. Il prelievo medio da sportello bancario supera i 400 Euro per operazione se includiamo quello da sportello tradizionale, ma scenderebbe sotto i duecento per le sole operazioni da ATM.

Nell'ambito della rilevazione, sono state identificate le seguenti tipologie di costi:

- **production, issuing, procurement:** include costi per la produzione o l'emissione dello strumento, per l'acquisizione di nuova clientela o mantenimento di relazioni esistenti anche con i merchant, costi per l'implementazione di nuovi ‘requisiti’ richiesti, costi associati all'attivazione dei mandati;
- **logistica:** comprendono, a titolo esemplificativo, i costi per il trasporto;
- **tempi, processo di pagamento, storni:** includono costi per il personale addetto alla gestione dei depositi e dei prelievi, costi per l'autorizzazione di pagamento e trasferimento fondi, costi per lo storno di un pagamento, costi relativi all'eventuale incasso degli assegni;

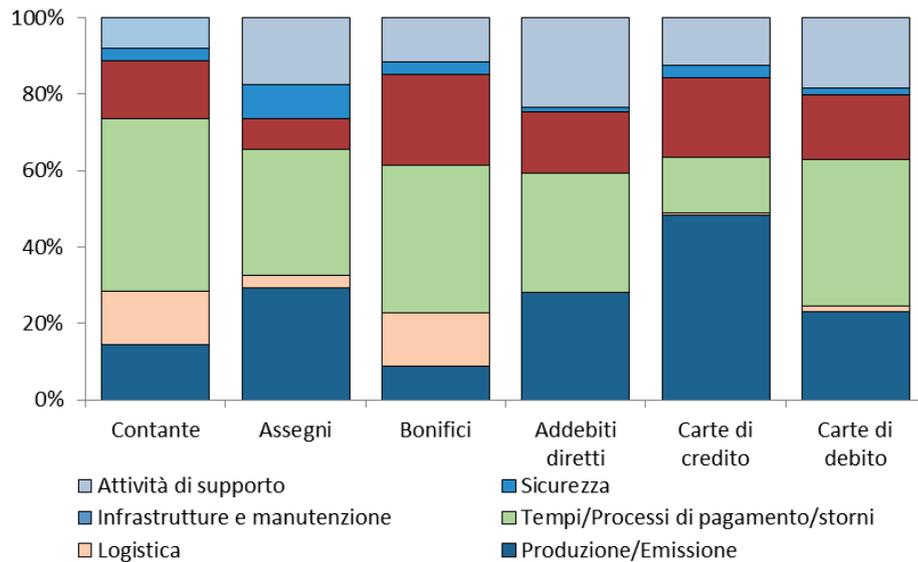
- **infrastrutture e manutenzione:** in particolar modo costi per IT, gestione ATM, POS, costi per gli schemi di carte, *software*;
- **sicurezza e prevenzione frodi:** perdite per frodi e costi per la prevenzione delle stesse, costi connessi alla sottoscrizione e al pagamento di premi assicurativi, perdite per eventi non coperti dalle polizze;
- **attività di supporto:** includono costi per il back office, di invio degli estratti conto, costi relativi al marketing, costi per l'assistenza alla clientela, per archivio.

La composizione degli stessi varia in base alla tipologia dello strumento.

Una rappresentazione nel complesso è riportata nella figura 3; le tavole e i grafici di dettaglio sono riportate successivamente (vedi par. 3.1).

Figura 3

LA COMPOSIZIONE DEI COSTI



3.1 Campione banche: incidenza percentuale dei costi per strumento: tavole e grafici

Tavola 7

CONTANTE	
Produzione/emissione	15%
Logistica	14%
Tempi/processi di pagamento/storni	45%
Infrastrutture e manutenzione	15%
Sicurezza	3%
Attività di supporto	8%
Totale	100%

Figura 4

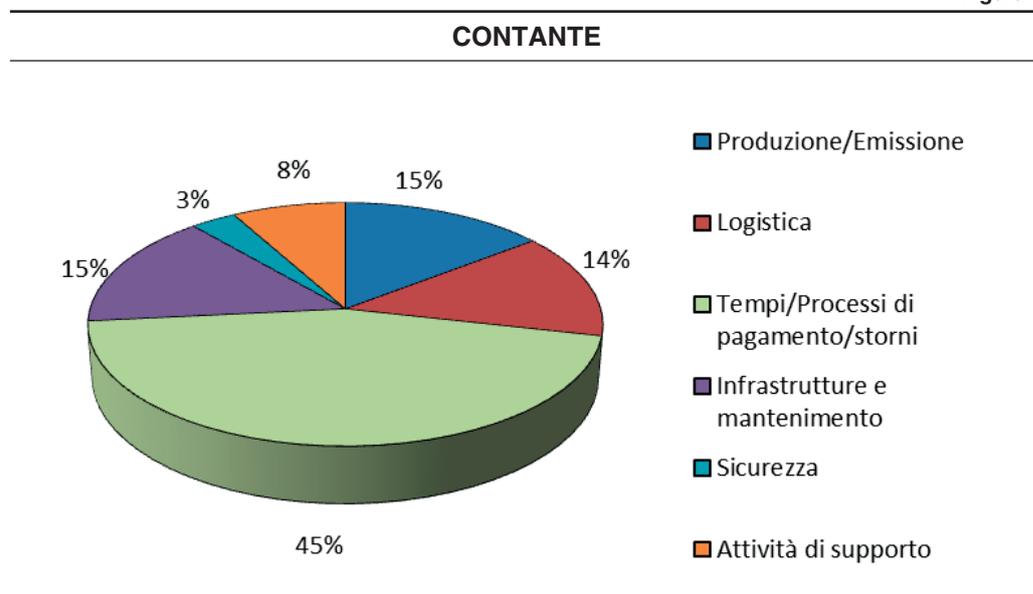


Tavola 8

ASSEGNI

Produzione/emissione	29%
Logistica	3%
Tempi/processi di pagamento/storni	33%
Infrastrutture e manutenzione	8%
Sicurezza	9%
Attività di supporto	18%
Totale	100%

Figura 5

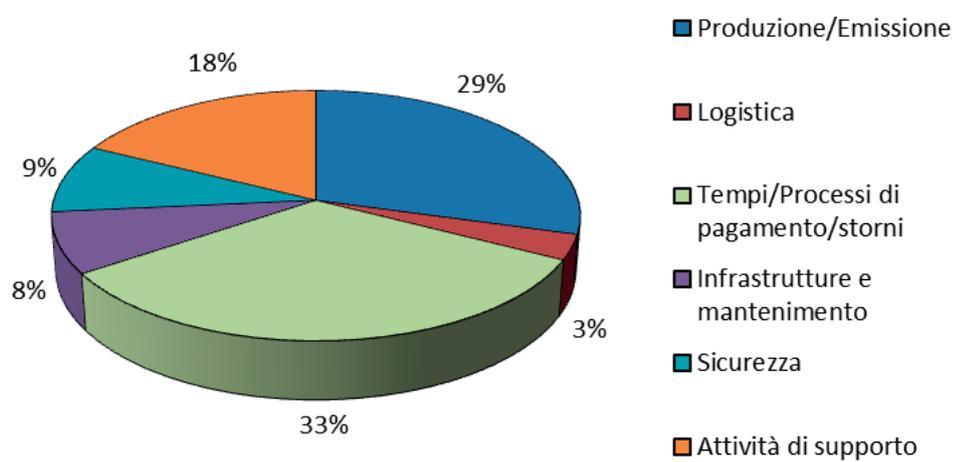
ASSEGNI

Tavola 9

BONIFICI

Produzione/emissione	9%
Logistica	14%
Tempi/processi di pagamento/storni	39%
Infrastrutture e manutenzione	24%
Sicurezza	3%
Attività di supporto	12%
Totale	100%

Figura 6

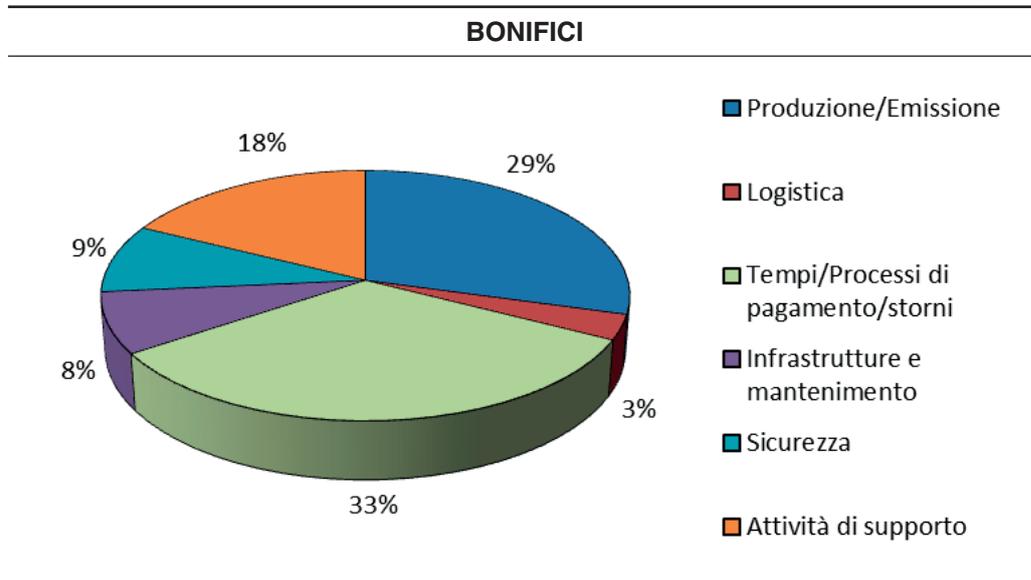


Tavola 10

ADDEBITI DIRETTI

Produzione/emissione	28%
Logistica	0%
Tempi/processi di pagamento/storni	31%
Infrastrutture e manutenzione	16%
Sicurezza	1%
Attività di supporto	23%
Totale	100%

Figura 7

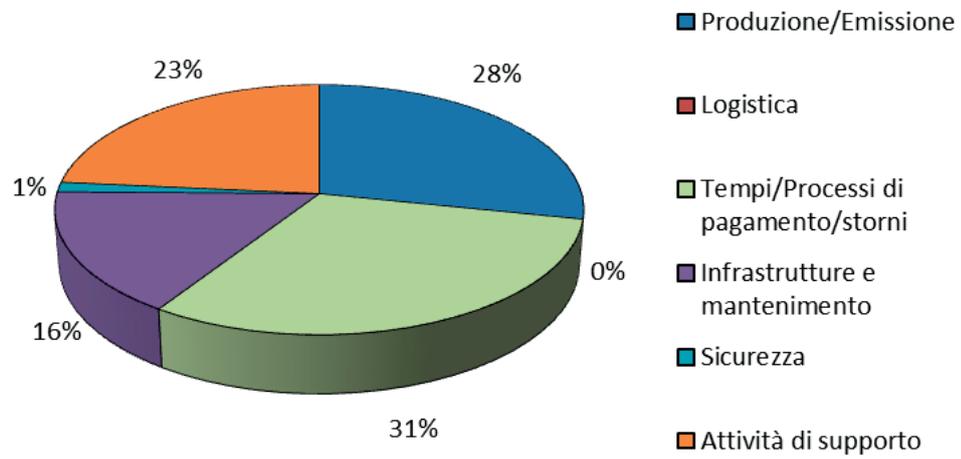
ADDEBITI DIRETTI

Tavola 11

CARTE DI PAGAMENTO			
	carte di credito	carte di debito	totale carte
Produzione/emissione	48%	23%	37%
Logistica	0%	1%	1%
Tempi/processi di pagamento/storni	15%	38%	25%
Infrastrutture e manutenzione	21%	17%	19%
Sicurezza	3%	2%	2%
Attività di supporto	13%	18%	15%
Totale	100%	100%	100%

Figura 8

