

# I consumatori e gli strumenti di pagamento: nuove opportunità

Anna Vizzari

**Sepa sta per *Single euro payments area*: area unica europea dei pagamenti. Dopo il passaggio definitivo alla moneta unica nel 2002, la Sepa intende offrire ai cittadini europei la possibilità di effettuare pagamenti in euro a favore di beneficiari situati in qualsiasi altro Paese dell'area, utilizzando un singolo conto bancario e strumenti di pagamento diversi dal contante armonizzati, simili nelle caratteristiche tecniche, negli standard di sicurezza e nella tutela per i consumatori.**

## *Un'area unica oltre la Uem*

La Sepa coinvolge attualmente 32 Paesi europei: i 15 Paesi della Unione europea che utilizzano l'euro come valuta nazionale (Austria, Belgio, Francia, Finlandia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lussemburgo, Paesi Bassi, Portogallo, Slovenia, Spagna, Cipro e Malta); i 12 Paesi della Unione europea che utilizzano una valuta diversa dall'euro, ma che effettuano pagamenti in euro (Bulgaria, Danimarca, Estonia, Lettonia, Lituania, Polonia, Repubblica Ceca, Regno Unito, Romania, Slovacchia, Svezia, Ungheria); infine Islanda, Norvegia, Svizzera, Liechtenstein e il Principato di Monaco.

Dal numero di Paesi coinvolti si può capire quanto grande sia l'area Sepa, più estesa dell'Unione monetaria europea e dell'Unione europea.

Nell'ottica Sepa, tutti i pagamenti al dettaglio in euro all'interno dell'area unica sono considerati "domestici". Il progetto è nato per iniziativa delle banche europee, che hanno definito i nuovi standard, le nuove regole e le nuove procedure per i pagamenti in euro. L'iniziativa ha ricevuto il sostegno della Banca centrale europea, delle Banche centrali nazionali e della Commissione europea. La migrazione alla Sepa coinvolge diversi soggetti: banche centrali, banche commerciali, pubbliche amministrazioni, imprese, consumatori. La Banca centrale europea e la Commissione europea svolgono un ruolo di promozione del progetto, mentre l'*European payments council* (Epc - Consiglio europeo per i pagamenti, formato unicamente da esponenti del sistema bancario europeo) è responsabile della sua realizzazione.

La Sepa privilegia i pagamenti elettronici: ciò porterà nel lungo termine a un aumento di efficienza dei pagamenti. Vi sarà, inoltre, una maggiore trasparenza sulle tariffe applicate e una più elevata concorrenza fra gli operatori, che si tradurrà, con il tempo, in una riduzione dei prezzi a vantaggio degli utenti finali.

## *Una rivoluzione nata e sviluppata in sordina. Un'area unica costruita su regole tecniche*

È difficile spiegare al pubblico che cosa sia la Sepa e che benefici o rischi comporterà per i consumatori europei e italiani. E forse è anche per questo che, nonostante siano passati circa 3 anni dalla sua introduzione, ben pochi sanno di che cosa si stia parlando. Il primo gennaio 2011 sarebbe dovuta essere una data importante per i cittadini dell'Unione europea: secondo le indicazioni dell'Epc (*European payment council*), entro il 2008 le banche della Ue avrebbero dovuto offrire alla clientela prodotti e servizi in linea con la Sepa accanto ai prodotti tradizionali e poi dal 1° gennaio 2011 tutte le infrastrutture e i pagamenti sarebbero dovuti essere paneuropei. Dal 2008 c'è stato un lungo percorso di implementazione delle infrastrutture bancarie e finanziarie per permettere a tutti i cittadini europei di godere appieno di uno spazio unico per tutti i tipi di pagamento. Obiettivo: creare un'area a regime per tutti i consumatori europei in cui non ci sia più differenza tra pagamenti domestici e transfrontalieri in termini di costo e di procedure. Al momento siamo, però, ancora alla fase realizzativa, cioè lontani dalla piena realizzazione dell'area unica, complice anche la crisi finanziaria che ha impedito grossi investimenti per riformare le strutture e le offerte. Il processo di unificazione dei pagamenti è partito nelle "segrete" del sistema bancario nel 2006 con la predisposizione di condizioni comuni per le transazioni e la definizione di standard di operatività validi (i cosiddetti "rulebooks" regole del gioco) per tre grosse aree di interventi: *Credit transfer* (bonifici), *Direct debit* (addebiti preautorizzati come i Rid), carte di pagamento. Queste regole nel corso del 2010 sono state aggiornate per stare al passo con le innovazioni tecnologiche (eSepa e *mobile payments*) e per ascoltare i desideri di alcuni Paesi e delle associazioni dei consumatori, che chiedevano l'introduzione di regole aggiuntive (cosidetti Aos) rispetto alla definizione base per non diminuire i vantaggi acquisiti dai clienti finali nei sistemi domestici. Tutta la transizione è stata per molto tempo seguita e guidata solo dall'industria bancaria. Ma con il passare del tempo ci si è resi conto dello sbaglio che stava dietro questa visione. La Sepa è un grosso cambiamento che non può essere realizzato dalla sola industria bancaria, ma che necessita dell'appoggio del legislatore e degli utenti finali, imprese e consumatori, che saranno gli utilizzatori effettivi dei nuovi strumenti e che dovranno assolutamente prendere parte alla *governance* della Sepa.

## *Nuovi strumenti solo con nuove norme legislative*

L'aiuto del legislatore è arrivato solo nel 2009-2010, quando la maggior parte dei Paesi dell'Unione europea ha recepito la nuova direttiva sui servizi di paga-

mento (Psd), che si basa su tre principi: il diritto di tutti gli operatori a offrire al pubblico servizi di pagamento, la trasparenza di informazioni al consumatore, l'indicazione di diritti e obblighi ben precisi per chi usa i servizi e per chi li offre. La direttiva recepita nei vari ordinamenti nazionali ha, dunque, armonizzato le regole e le normative e ha dato indicazioni precise sulle autorizzazioni di pagamento, gli storni e i diritti dei clienti per contestare i pagamenti.

- Viene introdotto un nuovo soggetto operativo per il settore dei pagamenti, chiamato "istituzione di pagamento".
- È stato istituito il cosiddetto "*unique identifier*" e questo comporta che saranno considerate correttamente eseguite le operazioni che riportino l'Iban e il Bic anche se in contrasto con altri elementi. In questo modo, le operazioni saranno totalmente automatizzate.
- Sono previsti tempi massimi per l'esecuzione dei bonifici da parte delle banche. Per calcolarli, alla precedente "accettazione dell'ordine" si sostituisce l'attuale "ricezione dell'ordine". A partire dal 2012 un ordine di bonifico ricevuto nel giorno lavorativo impegnerà la banca dell'ordinante a far pervenire i soldi alla banca del beneficiario entro il giorno successivo alla ricezione; entro il giorno in cui i soldi arrivano alla banca del beneficiario questa dovrà accreditare il bonifico sul conto del beneficiario con valuta immediata e immediata disponibilità del denaro. È previsto che, se le istruzioni vengono ricevute in forma cartacea dalla banca dell'ordinante, i termini per far pervenire i soldi alla banca del beneficiario vengono estesi di un giorno. Fino al primo gennaio 2012 la banca ha potuto ritardare le sue incombenze fino a un massimo di tre giorni lavorativi (quattro giorni lavorativi se l'ordine è dato su carta) sempre con l'accordo del cliente ordinante.
- Come già previsto per i bonifici transfrontalieri, anche per i bonifici Sepa viene preferita l'opzione tariffaria Share (spese divise tra ordinante e beneficiario).
- Si afferma un principio fondamentale: un'operazione di pagamento è autorizzata solo se il pagatore ha dato il suo consenso a eseguirla. Consenso che può essere revocato in qualsiasi momento. Ciò comporta che ogni qualvolta si chiede al cliente di fare, per esempio, un addebito diretto Sepa per il pagamento di un bene o di un servizio occorre un consenso specifico. È previsto, infatti, dalle regole Sepa che il creditore avvisi il cliente dell'addebito almeno 14 giorni prima della scadenza dell'obbligazione e che l'ordine sia revocabile entro il giorno precedente l'addebito.
- Il cliente ha 13 mesi di tempo dalla data di addebito per avere il riaccredito di un'operazione di pagamento non autorizzata o fatta in modo inesatto e spetta all'operatore dimostrare e provare che l'operazione era stata autorizzata.
- Nel caso di operazione autorizzata, è possibile per il consumatore chiedere il rimborso per qualsiasi motivo entro otto settimane dalla data di addebito.

Dunque una base normativa molto importante, che permette che i nuovi sistemi Sepa offrano tutele adeguate e uniformi a tutti i cittadini europei. Peccato, però, che le nuove norme siano state recepite solo dai Paesi della Ue e non da tutti i Paesi Sepa; in questo modo, gli utenti avranno per lo stesso strumento di pagamento tutele differenti e questo non può che far male alla creazione di un'area unica. La Commissione europea dovrebbe prevedere che le norme Psd applicabili ai prodotti Sepa siano presenti in tutti i Paesi dell'area Sepa.

### *I bonifici, Sct (Sepa credit transfer)*

Il sistema Sepa per i bonifici è stato il primo a essere lanciato, il 28 gennaio 2008. Già il Regolamento Ue n. 2.560 del 2001 aveva introdotto interessanti novità nell'ambito dei bonifici transfrontalieri. Grazie a quell'intervento era stata eliminata la differenza tra i costi di un bonifico domestico e di un bonifico transfrontaliero (da banca di un Paese europeo a banche di altri Paesi europei) ed erano stati individuati criteri per automatizzare la gestione dei bonifici transfrontalieri e ridurre i tempi per l'esecuzione. Con la Sepa sono state uniformate tutte le piattaforme di gestione dei bonifici domestici. Con l'adozione di un'unica infrastruttura (Target 2) in luogo delle 32 piattaforme nazionali, il sistema sarà nel lungo termine meno costoso per le banche. Il nuovo schema tariffario applicato da tutte le banche centrali dell'Eurosistema tende a eliminare i differenziali di prezzo tra Paesi, nonché tra operazioni domestiche e transfrontaliere. In particolar modo, la riduzione unitaria per i bonifici transfrontalieri è stata rilevante: il costo unitario dell'operazione per la banca si è ridotta da 80 a 12,5 centesimi di euro. E questo si sarebbe dovuto tradurre in una riduzione dei costi per i clienti bancari. In realtà, in Italia abbiamo visto crescere il costo dei bonifici anche domestici che - trattati sulla piattaforma Sepa - hanno avuto un aumento del costo unitario. Le nuove regole del bonifico Sepa prevedono che:

- il conto corrente dei clienti venga identificato sempre con l'Iban;
- le banche siano identificate dal codice Bic;
- se entrambe le parti coinvolte nel bonifico utilizzano gli schemi Sepa allora saranno richieste meno informazioni e i dati saranno trattati più rapidamente (a regime sarà sempre così);
- certezza nell'esecuzione dell'ordine che dovrà avvenire entro un giorno lavorativo dalla ricezione (da questo punto di vista ci sono stati vantaggi anche per i consumatori italiani).

È stata eliminata la "valuta fissa beneficiario" e non è più possibile chiedere l'accredito delle somme sul conto del beneficiario con una valuta anteriore rispetto all'ordine di bonifico (la cosiddetta "valuta antergata" è dunque sparita). Oggi la quasi totalità delle banche italiane (683 banche e Poste Italiane) ha aderito allo

schema Sepa. Dunque il 96% delle banche italiane offre oggi bonifici Sepa. Però solo l'1% dei bonifici sono effettuati utilizzando il *Sepa credit transfer* e di questi il 99% sono bonifici domestici operati sulla piattaforma Target. A oggi in Europa partecipano alla piattaforma quasi 4.500 banche, che rappresentano il 95% del volume dei pagamenti nell'Unione europea. Però solo il 9,3% del volume totale dei bonifici nell'agosto 2010 erano Sepa. Non c'è stata ancora un'impennata nella crescita. Anche se nel 2010 i bonifici Sepa sono cresciuti in Europa del 977%, rappresentano comunque solo il 6% delle transazioni totali.

## *Gli addebiti autorizzati, Dds (Direct debit Sepa)*

In Italia li abbiamo sempre chiamati Rid, Rapporti interbancari diretti. Con il Rid si dà mandato alla propria banca di addebitare sul conto corrente periodicamente l'importo di estratti conto delle carte di credito o di bollette. Si tratta degli strumenti che già nelle previsioni iniziali dell'Epc si sarebbero dovuti uniformare più tardi alle regole Sepa e che ancora oggi non sono ancora operativi. Anzi gli operatori stanno chiedendo a gran voce un regolamento europeo che indichi un termine finale specifico per permettere un passaggio definitivo di tutti gli operatori e di tutti gli utenti al nuovo Direct debit Sepa.

Esistono in Europa due modelli diversi per la gestione del *direct debit*: uno chiamato "*debtor mandate flow*" e l'altro "*creditor mandate flow*". Il primo modello (che è quello seguito finora dalle banche italiane) implica che il mandato a pagare sia raccolto e gestito dalla banca del debitore, il cliente, mentre il secondo modello implica che sia il creditore (per esempio l'impresa che fornisce l'erogazione di gas o energia elettrica o la società di telefonia) a gestire e raccogliere il mandato. Il Direct debit Sepa è basato proprio su quest'ultimo modello: il "*creditor mandate flow*" (quello utilizzato dalle banche tedesche e inglesi). E da ciò nascono alcuni problemi: la banca del debitore ha difficoltà a ottenere informazioni sul mandato e, dunque, difficilmente riuscirà a controllare la validità dell'addebito richiesto dal creditore. Dovrà pagarlo, fermo restando poi la possibilità del cliente di contestare gli addebiti non autorizzati o sbagliati. Inoltre, per le società creditrici che dovranno gestire il Dd Sepa c'è il problema di creare nuove procedure per la gestione dei mandati, gestione che avrà un costo e che sarà difficile non tanto per le grosse società di telefonia o di energia, quanto per le piccole società che dovranno organizzarsi secondo le nuove disposizioni. In pratica:

- per i nuovi clienti le società dovranno raccogliere direttamente il mandato a pagare dal cliente e dovranno verificare l'attendibilità dei dati presenti sui moduli (per esempio corrispondenza dei dati anagrafici e del codice fiscale con l'Iban indicato). Per questa procedura di controllo si dovrà predisporre una struttura apposita oppure pagare un intermediario;

- per i vecchi clienti si dovrà provvedere alla conversione degli attuali Rid nei nuovi Dd Sepa. L'articolo 38 del D.Lgs. 11/2010 prevede che il creditore invii a casa del cliente una comunicazione in cui lo si avvisa del cambio da Rid a Dd Sepa con un preavviso di almeno 30 giorni e gli si dà la possibilità di indicare eventualmente una modalità di pagamento diversa.

Le associazioni di consumatori europee rappresentate dal Beuc hanno richiesto, anche per agevolare il consumatore nella conversione, che la gestione del mandato e della conversione venga fatta dalla banca del cliente, in modo che le comunicazioni siano minori e che la procedura sia più rapida e meno costosa per l'intero sistema economico. Questa richiesta è stata in parte accolta: a marzo 2010 l'Epc ha adottato una risoluzione che integra negli schemi Sepa Direct debit un'opzione chiamata Ami (*Advance mandate information*), che consente alle società che devono ricevere il pagamento di presentare alla banca del cliente/consumatore i dati sul mandato a pagare, in modo che le banche possano controllare l'esistenza del conto e la volontà effettiva del cliente a effettuare il pagamento. Questa integrazione dimostra come sia fondamentale ascoltare le esigenze degli utenti finali per offrire degli strumenti che soddisfino veramente gli interessi dei clienti e non siano solo sterili infrastrutture tecniche slegate dalla realtà. Di certo il Dd Sepa ha avuto meno fortuna del bonifico Sepa. In Italia, il 90% delle banche (646) aderisce allo schema Dd Sepa. E in Europa la situazione è ancora peggiore. Molti operatori chiedono un intervento della Commissione europea che, con un regolamento, indichi una data finale per la migrazione. Si tratta di un fallimento delle azioni volontarie del sistema bancario e della rivincita del legislatore, finora rimasto fuori dal sistema Sepa.

## *Le carte di pagamento*

L'obiettivo iniziale dell'Epc era che tutti pagamenti effettuati con una carta nell'area unica transitassero su una piattaforma comune entro la fine del 2010. L'obiettivo finale è che per il titolare di una carta emessa da una banca dell'area Sepa dovrà essere sempre possibile usarla sia nel suo Paese sia in un altro dell'area Ue. Ma anche in questo caso siamo lontani dalla fase finale.

Per le carte di credito non ci sono grosse novità, visto che sono già utilizzabili su circuiti internazionali (per esempio Visa o Mastercard). L'Eurosistema ha richiesto la costituzione di un nuovo circuito per realizzare un mercato delle carte più competitivo. I consumatori non hanno alcun bisogno di un circuito limitato ai soli Paesi europei; semmai quello che serve è aumentare i circuiti internazionali per diminuire l'oligopolio Visa e Mastercard. Il discorso è diverso per le carte di debito (utilizzabili in Italia nel circuito Bancomat/Pagobancomat). Attualmente esistono in Europa dieci circuiti nazionali che non hanno legami diretti l'uno con l'altro (Link in Uk, Dankort in Danimarca, PIN in Olanda, Electronic cash in

Germania, Cartes Bancaires in Francia, Multibanco in Portogallo, 4B, Euro 6000 e ServiceRed in Spagna, Pagobancomat in Italia). Ciò significa che i consumatori possono usare le loro carte di debito in un altro Paese europeo solo se riportano accanto al logo del circuito domestico anche il logo di un circuito internazionale come Mastercard, Visa o Maestro. Occorre creare dei circuiti unici. Al momento ci sono tre iniziative che vanno in questa direzione: Eaps (*Euro alliance of payment schemes*), che cerca di collegare reti di Pos e Atm già esistenti (Bancomat in Italia, Euro 6000 in Spagna, Link nel Regno Unito, Girocard in Germania); Monnet promosso da banche europee (per l'Italia partecipa l'Istituto Centrale delle Banche Popolari), che cerca di costituire un nuovo circuito, e Payfair sganciato dal settore bancario con lo stesso fine. Pensiamo che sia più opportuno collegare i circuiti esistenti, dando la possibilità di utilizzare la tessera nazionale anche in altri Paesi europei con gli stessi costi sopportati nel mercato domestico. In Italia, la maggior parte delle carte di debito è un bancomat internazionale, per cui accanto al circuito Pagobancomat riportano anche il logo Maestro o Visa electron.

Uno dei vantaggi portati dalla Sepa è la sostituzione delle carte e dei Pos a banda magnetica con carte e Pos con tecnologia chip Emv (Europay, Mastercard e Visa), con l'autenticazione della carta ogni volta che viene usata su un POS o un Atm dotato della stessa tecnologia. In base ai dati messi a disposizione dal consorzio Bancomat e relative al 31 dicembre 2010, la migrazione al chip in Italia non è stata ancora completata: sono passate al chip il 55% delle carte di debito e l'81% delle carte di credito. Per gli Atm la migrazione è stata effettuata per l'82% degli apparecchi e per i Pos per l'87% delle apparecchiature.

Gli standard di uniformità previsti per le carte Sepa prevedono che:

- nei Pos e negli Atm della Sepa devono essere accettate tutte le carte emesse dalle banche della Sepa;
- le carte di pagamento contengono un chip che rispetta determinati standard di sicurezza (Emv chip) e che deve essere confermato sempre con un Pin.

I pagamenti con carte munite della sola banda magnetica sarebbero dovuti finire alla fine del 2010. Ma ovviamente questo termine non è stato rispettato e, anzi, è stato prorogato dall'Eurosistema al 2012. Purtroppo molti Paesi non sono ancora passati alla tecnologia Chip e, dunque, se il titolare lo richiede le banche devono continuare a emettere carte con banda magnetica. L'Epc ha stabilito comunque che, a partire dal 2011, tutte le carte in circolazione devono essere conformi ai criteri Sepa, che prevedono, dal punto di vista tecnico, l'adozione della tecnologia Emv. Il chip dovrebbe risolvere molti dei problemi di clonazione che hanno interessato le carte italiane negli ultimi anni. Dal lato dei costi, anche per effetto della loro riduzione per la gestione delle transazioni dovrebbe esserci una riduzione di quelli per i prelievi con bancomat internazionale al di fuori dell'Italia. Il rischio, però, è che, uniformando i costi, questi lievettino verso l'alto. Certo non avrebbe più senso l'attuale differenza tra prelievi di denaro da Atm della banca che ha emesso la carta e prelievi di denaro da Atm di altre

banche. Le commissioni interbancarie dovrebbero, infatti, annullarsi. Ma che cosa succede in realtà? Abbiamo fatto un confronto per le principali banche italiane proprio sui costi del prelievo Atm in Italia e all'estero tra il 2007, prima dell'arrivo della Sepa, e il 2011. In molti casi, i prelievi Atm effettuati in Paesi Sepa che non facciano parte della Uem sono più cari dei prelievi domestici e dell'area Ue (in 9 delle 15 banche esaminate, cioè il 60% dei casi). In 5 casi su 15 (30% delle banche) c'è stata una crescita dei prelievi Atm in Italia in media di circa il 10%. Dunque anziché avere una riduzione dei costi dei prelievi in Italia, per uniformare i prezzi c'è stata una crescita di quelli domestici. Un fallimento dell'area Sepa in questo caso.

### *In realtà qualcosa ancora non va. Serve una migrazione obbligatoria*

I principali benefici per i consumatori saranno soprattutto nel lungo termine. Con un solo c/c sarà possibile fare tutti i pagamenti elettronici domestici e transfrontalieri con le stesse modalità e alle stesse condizioni. Ci sarà anche un risparmio di tempo perché il consumatore avrà la possibilità di scegliere il metodo di pagamento più semplice e veloce. Benefici che saranno sicuramente più elevati per le imprese e i commercianti, visto che con i loro grossi volumi avranno la possibilità di scegliere l'offerente di servizi di pagamento più efficiente e meno costoso; maggiore concorrenza significa minori costi per la collettività. L'introduzione della Sepa dovrebbe garantire la presenza di standard minimi di sicurezza nel campo delle carte di pagamento con la sostituzione della banda magnetica con il chip. A oggi solo l'1% dei cittadini europei ha acquistato prodotti finanziari in un altro Paese dell'Unione europea, mentre per i beni e i servizi non finanziari la percentuale sale al 25 per cento. Ma la fornitura di servizi finanziari transfrontalieri dovrebbe aumentare nel medio-lungo termine grazie a un quadro normativo europeo più definito (grazie a Sepa e Psd) e alla maggiore diffusione dell'e-banking. È fondamentale che tutti i Paesi Sepa offrano agli utenti finali le tutele previste dalla direttiva Psd, attualmente recepita solo nei Paesi dell'Ue. Un rischio è che la Sepa venga utilizzata come motivo per aumentare i costi dei servizi bancari (che in realtà dovrebbero, invece, diminuire grazie ai minori costi interbancari e alla maggiore concorrenza tra gli operatori). Le associazioni dei consumatori hanno proprio il compito di evitare che questo avvenga attraverso un intervento degli organi della *governance* della Sepa.

L'ultimo rapporto relativo alla Sepa è stato pubblicato dalla Banca centrale europea (Bce) nell'ottobre del 2010. Oltre 4.400 banche hanno adottato lo schema per i bonifici e più di 3.000 hanno aderito a quello per gli addebiti diretti. Il passaggio è iniziato, ma per il suo positivo completamento occorre l'ulteriore intervento dei legislatori europei. Si è cercato di allargare la struttura di *governance* con la creazione del Consiglio Sepa (presieduto dalla Bce e dalla Commis-



sione europea e formato da 16 membri), con un coinvolgimento più formale dei rappresentanti ad alto livello dei consumatori (attraverso il Beuc), esercenti al dettaglio, grandi e piccole-medie imprese, pubbliche amministrazioni. La partecipazione più attiva dei consumatori alla *governance* Sepa dovrebbe portare a una maggiore conoscenza della Sepa stessa presso gli utilizzatori finali: se gli strumenti Sepa sono riconosciuti è più facile che siano anche accettati e utilizzati. Quello che chiediamo è che le decisioni siano condivise e che il Consiglio non sia solo un organo consultivo.

Malgrado questi progressi, la migrazione alla Sepa come processo autoregolamentato non ha raggiunto i traguardi che ci si attendeva inizialmente, anzi: potremmo dire che, sotto alcuni punti di vista, si è consumato un fallimento. Non è stata rispettata la scadenza del dicembre 2010 che il settore bancario si era autoimposto per l'uso generalizzato degli strumenti Sepa. L'Euro-sistema ritiene necessario pensare a una migrazione obbligatoria con un regolamento che fisserà una o più date definitive per la migrazione, in cui cesserà del tutto l'uso degli strumenti di pagamento nazionali.

Il successo della Sepa richiede, inoltre, la realizzazione di un'offerta di servizi di pagamento innovativi (per esempio online o via cellulare), la creazione di un circuito Sepa di carte aggiuntivo e il rafforzamento della sicurezza delle operazioni con carta, mediante il passaggio al chip. Si ritiene oggi che la migrazione dovrebbe terminare entro la fine del 2012 per i bonifici ed entro la fine del 2013 per i Rid Sepa.

Il futuro sta anche nello sviluppo dei pagamenti elettronici online. È davvero molto facile acquistare online beni e servizi da operatori non domestici e avere un'area unica dei pagamenti sarebbe davvero ottimale per gli operatori e per i consumatori. Al momento appena l'8% dei consumatori che fanno acquisti online nell'Unione europea si rivolge a un esercente di un altro Paese; ma la Commissione europea ha dimostrato che il 60% dei tentativi di acquisto online transfrontaliero non va a buon fine per impedimenti giuridici e tecnici, come la mancata accettazione di una carta straniera. Questo è il futuro. E lavorare per uno strumento comune Sepa sarebbe utilissimo per lo sviluppo dell'e-commerce. Dal nostro punto di vista occorre lavorare soprattutto sulla fiducia degli utenti negli acquisti online e sulla sicurezza percepita dei pagamenti online, che deve essere aumentata. Avere in tutti i Paesi Sepa sistemi e standard adeguati, compresi interventi normativi che prevedano anche rapidi tempi di rimborso in caso di contestazioni, servirebbe ad aumentare l'e-commerce.

## *Riferimenti bibliografici*

Banca centrale europea, Eurosistema, *Settimo rapporto sulla Sepa. Dalla Teoria alla pratica*, ottobre 2010.

Banca d'Italia, Comitato Nazionale per la Migrazione alla Sepa, *Aggiornamento del piano nazionale di migrazione alla Sepa*, ottobre 2010.