

Oltre la Sepa: il futuro dei pagamenti al dettaglio¹

Daniela Russo

Il progetto Sepa (*Single euro payments area*) persegue l'obiettivo di creare strumenti di pagamento comuni, alternativi al contante, nell'area dell'euro, destinati a sostituire quelli nazionali esistenti. La *governance* della Sepa deve coinvolgere i fornitori dei servizi di pagamento, le autorità pubbliche e i consumatori. L'integrazione e l'innovazione dei pagamenti al dettaglio deve consentire un elevato grado di sicurezza, facilità d'uso, efficienza, riduzione dei costi e dei tempi.

Introduzione

Duemilacinquecento anni fa un principe cinese, avendo difficoltà a retribuire i propri soldati, concesse loro di utilizzare i coltelli in dotazione alle truppe come mezzo di pagamento nei villaggi. Questo strumento si diffuse al punto da diventare comunemente accettato. Con il tempo la moneta-coltello perse rilevanza, finché non fu prodotto soltanto l'anello dell'impugnatura come simbolo dell'arma da cui traeva origine. Così furono introdotte le monete metalliche in Cina.

Non si sa se la moneta-coltello sia stata veramente creata come narra la leggenda. Resta comunque il fatto che il genere umano da sempre ha avvertito l'esigenza di utilizzare strumenti di pagamento universalmente accettati e innovativi.

Nel primo decennio del XXI secolo, in Europa l'obiettivo di avere strumenti di pagamento comuni, almeno nell'area dell'euro, è stato perseguito attraverso il progetto Sepa, che sta per *Single euro payments area*, ossia Area unica dei pagamenti in euro. L'obiettivo della Sepa è consentire ai privati cittadini, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni di effettuare pagamenti con strumenti alternativi al contante in tutta l'area dell'euro a partire da un singolo conto in un qualsiasi Paese e utilizzando un'unica serie di strumenti con la stessa facilità, efficienza e sicurezza su cui si può attualmente contare nel contesto nazionale. A tal fine sono stati istituiti il bonifico Sepa, l'addebito diretto Sepa e la Sepa per le carte di pagamento. Sulla base di regole e standard comuni, i bonifici Sepa e gli addebiti diretti Sepa possono essere utilizzati per effettuare pagamenti in euro da oltre mezzo miliardo di abitanti in 32 Paesi europei, mentre

¹ Il testo riflette le opinioni dell'autore e non può essere inteso o riportato quale punto di vista della Banca centrale europea.

le carte Sepa sono in grado di funzionare nell'intera Area unica dei pagamenti in euro esattamente come all'interno di un singolo Paese. Questi strumenti sono destinati a sostituire quelli nazionali che esistono attualmente. La Sepa rappresenta, quindi, il punto di partenza ideale per ulteriore innovazione nel campo dei pagamenti al dettaglio, ossia la creazione di strumenti alternativi al contante sempre più efficienti e che prestino attenzione alle esigenze di sicurezza.

Nato per ragioni di mercato sotto la spinta iniziale del settore bancario nel 2002, in seguito all'adozione di un regolamento Ce² che imponeva il principio di parità tra le commissioni applicate ai pagamenti nazionali e transfrontalieri, il progetto Sepa ha ormai assunto una portata notevolmente più ampia in termini sia di *governance* sia di parti interessate coinvolte. La *governance* della Sepa oggi riguarda e deve coinvolgere i fornitori di servizi di pagamento, le autorità pubbliche e i rappresentanti degli utenti.

L'esigenza di coinvolgere un vasto spettro di operatori e di autorità dipende dal fatto che la Sepa non è un'iniziativa puramente economica, ma è intimamente connessa all'ambizione politica e sociale di realizzare un'Europa più integrata, competitiva e innovativa. Di conseguenza, l'esistenza di strutture adeguate di *governance*, dove tutte le parti coinvolte siano rappresentate, è essenziale. Per queste ragioni, nel 2010 la Commissione europea e la Banca centrale europea (Bce) hanno istituito congiuntamente il Sepa Council, composto da rappresentanti del settore finanziario, delle grandi aziende, delle piccole e medie imprese (Pmi), degli esercenti, dei consumatori e delle autorità pubbliche. Questo organismo, che si riunisce due volte all'anno sotto la presidenza congiunta della Bce e della Commissione europea, intende promuovere l'accordo su soluzioni comuni e sulla definizione delle prossime fasi del processo di realizzazione della Sepa.

Il pieno successo del Sepa Council e, più in generale, il raggiungimento di una *governance* appropriata del progetto Sepa pongono numerose sfide. In primo luogo, il settore finanziario deve essere in grado di assicurare il giusto livello di cooperazione tra entità che operano in un mercato concorrenziale, evitando accordi collusivi. In secondo luogo, occorre bilanciare in maniera adeguata le esigenze e gli interessi, talora in conflitto, delle diverse parti interessate. Infine, è importante un giusto mix di autoregolamentazione e regolamentazione al fine di evitare, da una parte, interventi legislativi che finiscano con il soffocare l'innovazione e lo sviluppo e, dall'altra, il fallimento delle forze di mercato dall'attuare spontaneamente gli interventi necessari.

Questo breve articolo, dopo aver inquadrato lo sviluppo della Sepa nel più ampio contesto economico, sociale e politico europeo, analizza, da un lato, i maggiori benefici di soluzioni integrate e innovative in termini di praticità e di sicurezza e, dall'altro, i principali ostacoli che impediscono il pieno godimento dei benefici associati a soluzioni integrate, sicure ed efficienti.

² Regolamento (Ce) n. 2560/2001, abrogato dal Regolamento (Ce) n. 924/2009 relativo ai pagamenti transfrontalieri.

La Sepa nel più ampio contesto economico, sociale e politico

Negli ultimi cinquant'anni una crescente integrazione economica ha dato forte impulso alla riconciliazione politica e alla stabilità sociale in Europa. Nel 1957 il Trattato di Roma ha gettato le basi del mercato economico comune per la libera circolazione di persone, beni, capitali e servizi; nel 1992 il Trattato di Maastricht ha creato il fondamento giuridico della moneta unica e nel 1999 è stato introdotto l'euro. Sono stati fissati irrevocabilmente i tassi di cambio delle valute dei primi Stati membri partecipanti all'Unione economica e monetaria e ha avuto inizio una politica monetaria unica, la cui conduzione è stata affidata alla Banca centrale europea (Bce). Per i primi tre anni, l'euro è stato una moneta scritturale, utilizzata esclusivamente per fini contabili, per esempio nei pagamenti elettronici; nel 2002 è diventato una realtà tangibile con l'emissione delle nuove banconote e monete. Oggi 330 milioni di cittadini europei in 17 Paesi possono effettuare pagamenti senza cambi di valuta, impiegando le stesse banconote e monete in qualsiasi Paese dell'area dell'euro.

L'unione monetaria non è comunque un'invenzione dell'epoca moderna: nel 200 a.C. il primo imperatore della Cina, oltre a unificare il sistema di scrittura cinese, abolì tutte le forme di valuta locale introducendo una moneta nazionale standardizzata. Per favorire gli scambi commerciali tra province sviluppò una vasta rete di strade e canali. Alcuni dei suoi progetti, come la Grande muraglia cinese (eretta a difesa dalle incursioni delle tribù nomadi provenienti da nord-nord-est) e l'esercito di terracotta di Xian, continuano a esercitare una forte suggestione anche ai nostri tempi.

Negli anni si sono intensificati gli scambi di beni e servizi tra Paesi dell'Ue nella media di lungo periodo, ma i relativi pagamenti sono rimasti più complessi e onerosi rispetto a quelli effettuati in ambito nazionale. Per tutto il tempo è mancato un mercato unico degli strumenti alternativi al contante, che consentisse di effettuare pagamenti per i beni e i servizi scambiati in Europa agli stessi costi e con la stessa semplicità ed efficienza riscontrabili a livello nazionale.

Peraltro, ciò che la Sepa è in grado di offrire va ben oltre la semplificazione dei pagamenti transfrontalieri: creando un mercato unico per le operazioni con strumenti alternativi al contante, la Sepa eserciterà un'influenza positiva anche sui pagamenti nazionali promuovendo la concorrenza, con probabili ulteriori vantaggi per imprese e consumatori europei.

Oltre all'integrazione europea, l'innovazione rappresenta il secondo motore del cambiamento. Venticinque anni fa nessuno avrebbe previsto che il modo di lavorare, comunicare e accedere all'informazione e all'intrattenimento sarebbe mutato così radicalmente come è accaduto grazie all'invenzione dei chip, di Internet e della telefonia mobile. La diffusione delle innovazioni nell'ambito dei pagamenti al dettaglio è stata, invece, sorprendentemente lenta: il progresso tecnologico non ha avuto un impatto di rilievo sugli strumenti e sulle abitudini di pagamento; in Europa i metodi utilizzati per i pagamenti (contante, bonifici, addebiti diretti, carte) sono ancora profondamente radicati nel XX secolo.

Da questo punto di vista la Sepa presenta grandi potenzialità non ancora sfruttate. Analogamente alla moneta-coltello nella storia cinese, gli strumenti di pagamento Sepa di base possono essere considerati gli elementi fondanti per l'introduzione di servizi di pagamento elettronico online e mobile.

In sintesi, la Sepa intende soddisfare le esigenze sia di integrazione sia di innovazione dei pagamenti al dettaglio. La sua realizzazione creerà le condizioni per una maggiore concorrenza, modernità efficienza e sicurezza, dei servizi di pagamento al dettaglio.

La Sepa rappresenta anche un'importante e stabile fonte di redditività per il settore bancario. Il settore dei pagamenti al dettaglio costituisce, infatti, una fonte ragguardevole di reddito per le banche, rappresentando, secondo alcune stime, fino al 25% del totale delle entrate. In tempi recenti, è stato verificato che, anche in condizioni di crisi finanziaria, le entrate legate al settore al dettaglio sono rimaste relativamente stabili. Ciò dovrebbe risultare di incentivo al settore bancario affinché continui a offrire servizi efficienti e innovativi in tale ambito.

I benefici di soluzioni innovative in termini di praticità e sicurezza

Nel IX secolo, in un contesto di rapida espansione economica, le monete metalliche furono esportate dalla Cina all'Asia centrale, al Giappone e al Sudest asiatico, diventando spesso la valuta predominante. Durante la dinastia Song, i mercanti, per i quali era probabilmente scomodo trattare con lunghe e pesanti stringhe di monete, iniziarono ad adottare forme di valuta cartacea. L'innovazione si rivelò così utile che l'amministrazione statale si fece carico della produzione: la prima emissione con garanzia dello Stato risale al 1024.

Fenomeni di questo tipo dimostrano che la praticità è una delle principali caratteristiche richieste da consumatori ed esercenti per quanto riguarda gli strumenti di pagamento. La praticità presenta svariate dimensioni: facilità d'uso, efficienza, costi contenuti, velocità e capacità di adattamento a diverse situazioni di pagamento (per esempio pagamenti "di persona" o "di prossimità", quando chi li effettua e chi ne beneficia si trovano nello stesso luogo, e pagamenti "a distanza", quando le due parti si trovano in luoghi diversi).

Sebbene la valuta cartacea fosse certamente più pratica delle pesanti stringhe di monete metalliche, la sua diffusione registrò frequenti battute d'arresto. Oltre alla sua vulnerabilità all'inflazione, un altro serio pericolo era rappresentato dalla falsificazione. Dal momento che per la fabbricazione della valuta cartacea in Cina si usava il legno di gelso, le foreste di questo legname erano poste sotto sorveglianza per impedire l'accesso alla materia prima; inoltre, i falsari venivano condannati alla pena capitale. Ciò nonostante, i tentativi di frode si sono ripetuti in tutto il corso della storia, a scapito di migliaia, se non milioni, di clienti e commercianti.

Ciò dimostra che soluzioni pratiche e innovative devono presentare anche un elevato grado di sicurezza. La responsabilità di trovare il giusto equilibrio tra efficienza e sicurezza spetta principalmente ai fornitori dei servizi di pagamento. Le autorità pubbliche possono facilitare il processo tramite indirizzi e atti legislativi.

Facilità d'uso

Fino a tempi recenti i pagamenti nazionali e quelli transfrontalieri si basavano su standard, regole e procedure differenti. I consumatori dovevano seguire prassi distinte e fornire coordinate bancarie diverse a seconda che volessero effettuare un bonifico verso un beneficiario entro i confini nazionali oppure in un altro Paese dell'area dell'euro. All'estero erano costretti a munirsi di carte di pagamento aggiuntive, non potendo usare quelle del Paese di origine. Chi lavorava all'estero per un certo periodo doveva detenere un conto bancario nel Paese di origine e uno nel Paese di impiego: gli addebiti diretti transfrontalieri non esistevano.

La Sepa segna la fine di questa situazione, consentendo di usare un unico conto, un unico tipo di bonifico, un unico tipo di addebito diretto e un'unica carta per effettuare pagamenti in diversi Paesi europei.

È vero che questi cambiamenti richiedono ai consumatori un certo adeguamento. In molti Paesi la necessità di passare dai codici nazionali di identificazione del conto al numero di conto bancario internazionale Iban e al codice identificativo Bic ha alimentato un acceso dibattito e numerose polemiche sulla stampa. Tuttavia, anche chi ha osteggiato la transizione deve riconoscere che l'Iban è più sicuro della maggior parte dei precedenti codici nazionali di identificazione del conto, in ragione della sua unicità e dell'inclusione di cifre di controllo grazie alle quali diventa quasi impossibile accreditare un conto errato. In Italia, come in altri Paesi europei, la migrazione all'Iban è già stata completata. Inoltre, per agevolare i consumatori nella transizione alla Sepa, si prevede di abolire gradualmente l'obbligo di fornire il Bic del beneficiario. In alcuni Paesi (quali Austria e Belgio) sono già contemplate soluzioni che prevedono unicamente la segnalazione dell'Iban.

Efficienza

Potenzialmente la Sepa consente un notevole guadagno di efficienza per tutti i soggetti coinvolti nella filiera dei pagamenti. Gli standard nazionali di 32 Paesi e quelli transfrontalieri convergeranno in standard comuni Sepa: le diverse tipologie di bonifico nazionale e transfrontaliero confluiranno nello schema

Sepa; lo stesso avverrà per gli addebiti diretti; le carte funzioneranno nell'intera Sepa esattamente come all'interno di un singolo Paese. Privati cittadini e imprese potranno effettuare da un unico conto qualsiasi pagamento nell'ambito della Sepa; i fornitori di servizi di pagamento beneficeranno di standard e procedure di trattamento comuni per tutti i pagamenti Sepa.

Il conseguimento di maggiore efficienza dipende però dal fatto che tutti i soggetti interessati coinvolti nella filiera dei pagamenti (fornitori di servizi di pagamento, esercenti e clienti) si impegnino a sviluppare e a utilizzare gli strumenti di pagamento Sepa. I fornitori di servizi di pagamento possono incoraggiare l'uso di strumenti alternativi al contante proponendo offerte incentivanti per gli strumenti Sepa. È anche importante creare le condizioni che consentano a consumatori ed esercenti di operare le "giuste" scelte attraverso una migliore comprensione dei fattori di costo che scaturiscono dall'adozione di un particolare strumento di pagamento (per esempio contanti, carte e altri strumenti di pagamento elettronico). Il raggiungimento di un adeguato livello di informazione e "trasparenza" sulle condizioni di costo dei servizi non è semplice. In particolare, l'erogazione di sussidi incrociati per i servizi bancari al dettaglio e le offerte su pacchetti di prodotti rendono complesso determinare il costo reale di uno specifico strumento di pagamento. Per i consumatori risulta ancora più difficile rendersi conto che, in ultima istanza, le commissioni corrisposte dagli esercenti ai fornitori di servizi di pagamento gravano indirettamente anche su di loro. Ciò rende essenziale il ruolo delle autorità di regolamentazione, in particolare di quelle garanti della concorrenza.

Al riguardo, l'imminente regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che fisserà i requisiti tecnici per i bonifici e gli addebiti diretti in euro darà certezza a tutte le parti interessate. Il regolamento stabilirà, infatti, al 1° febbraio 2014 il termine ultimo vincolante per la migrazione alla Sepa; ciò significa che entro tale data i bonifici e gli addebiti diretti nazionali dovranno essere gradualmente abbandonati.

Costi

Il regolamento della Commissione europea in materia di pagamenti transfrontalieri elimina le differenze di commissioni tra pagamenti in euro transfrontalieri e nazionali. Ciò riguarda tutti i pagamenti elaborati per via elettronica, compresi bonifici, addebiti diretti, prelievi di contante agli sportelli automatici (Atm/Bancomat), pagamenti mediante carte di debito e di credito e rimesse di denaro.

Tuttavia, mentre le commissioni applicate ai pagamenti in euro nazionali e transfrontalieri sono state armonizzate, la struttura tariffaria per i pagamenti non è affatto omogenea tra un Paese e l'altro dell'area dell'euro. È possibile che questa sia una delle ragioni per cui l'uso di strumenti di pagamento alternativi

al contante presenti differenze così nette; per esempio, il numero di pagamenti *pro capite* effettuati senza contante nei Paesi scandinavi corrisponde a cinque o sei volte quello dell'Italia. Secondo alcuni studi, la Sepa comporta tuttavia una riduzione dei prezzi nell'area dell'euro³ e ci si aspetta una maggiore convergenza dei prezzi tra i vari Paesi con il procedere della migrazione alla Sepa e l'intensificarsi della concorrenza.

Velocità di esecuzione dei pagamenti

Dai primi anni 90 il tempo mediamente necessario per l'esecuzione dei pagamenti nell'Ue è passato da circa cinque giorni a un massimo di tre. Dal 1° gennaio 2012 la direttiva sui servizi di pagamento (*Payments services directive*, Psd), fondamento giuridico della Sepa, obbliga i fornitori di servizi di pagamento a mettere i fondi a disposizione del beneficiario entro la fine della giornata successiva alla ricezione dell'ordine di pagamento; i consumatori possono quindi essere certi di ricevere i fondi nel giorno successivo (g+1). In alcuni Paesi sono già offerti o in fase di sviluppo servizi di pagamento ancora più rapidi, che consentono l'accredito dei fondi anche in giornata.

Innovazione

L'innovazione è un aspetto essenziale ai fini della praticità degli strumenti di pagamento per i consumatori. Spesso l'influenza del comportamento di questi ultimi non sembra essere tenuta nella giusta considerazione in tale ambito. In anni recenti, è nata una nuova generazione di utenti di Internet e telefonia mobile, il cui interesse per applicazioni di pagamento adeguate alle loro esigenze è destinato a crescere. Per ottenere le prestazioni richieste costoro non esitano a ricorrere a una nuova generazione di fornitori di servizi finanziari; percepiscono i servizi di pagamento da una diversa prospettiva e cercano servizi personalizzati, semplici e sicuri, accessibili sempre, ovunque e con qualsiasi dispositivo.

Quando si parla di innovazione dei pagamenti al dettaglio è opportuno operare una distinzione non più in termini di strumenti, bensì di situazioni e canali di pagamento. Come già precisato, nel caso dei pagamenti effettuati "di persona" o "di prossimità" chi li effettua e chi ne beneficia si trovano nello stesso luogo, ovvero il soggetto addebitato è fisicamente presente nel punto di vendita (*Point of sale*, Pos). Oltre al contante, questi pagamenti oggi sono effettuati soprattutto con carta di pagamento mediante terminale Pos. Tutta-

³ Cfr. per esempio Capgemini, *World Retail Banking Report 2009*.

via, la tecnologia *Near field communication* (Nfc) consente anche di effettuare pagamenti “senza contatto” (*contactless*) mediante carta o telefono cellulare. In definitiva, il fatto che si ricorra a una carta o a un telefono cellulare come dispositivo per ordinare il pagamento riveste ormai meno importanza rispetto alla tecnologia di trasmissione impiegata.

I pagamenti vengono definiti “a distanza” quando chi li effettua e chi ne beneficia si trovano in luoghi diversi, ovvero il soggetto addebitato non è fisicamente presente nel punto di vendita, come nel caso del commercio per corrispondenza, dei pagamenti periodici delle utenze, del versamento delle imposte ecc. Negli ultimi anni questa tipologia di pagamento ha acquisito grande rilevanza sulla scorta della forte espansione del commercio elettronico e del conseguente marcato incremento del numero di pagamenti effettuati online. Sovente, però, la scelta degli strumenti di pagamento online è limitata. Inoltre, quelli offerti potrebbero non essere del tutto idonei al pagamento a distanza poiché, concepiti in origine per pagamenti di prossimità, sono sprovvisti delle caratteristiche di sicurezza necessarie per l'uso a distanza. D'altro canto, i consumatori che effettuano acquisti online hanno per lo più accesso a servizi di *Internet banking* e, quindi, trarrebbero beneficio da servizi di pagamento elettronico online. Gli schemi apparsi per quest'ultima forma di pagamento in alcuni Paesi hanno conosciuto una notevole diffusione. Tuttavia, dal momento che molti consumatori effettuano acquisti online non solo sui siti nazionali di vendita in rete, ma anche su quelli di altri Paesi, è importante che tutti gli schemi di pagamento elettronico online in Europa si basino su standard comuni e regole funzionali armonizzate atti a consentire l'interoperabilità. L'agenda digitale europea elaborata dalla Commissione europea richiede che sia fissata una data per la transizione a un mercato unico dei pagamenti online. Inoltre, la *European E-commerce and mail order trade association* (Emota) accoglie con favore qualsiasi iniziativa utile affinché questo tipo di pagamenti diventi la norma per gli scambi transfrontalieri in Europa.

Sicurezza

La sicurezza e l'affidabilità dei pagamenti al dettaglio costituiscono un elemento fondamentale perché i consumatori ripongano la propria fiducia nella Sepa e nei servizi di pagamento al dettaglio in generale. Occorre proteggere adeguatamente i dati riguardanti clienti e pagamenti nonché prevenire le frodi in ogni singola fase della filiera dei pagamenti. La sicurezza è, infatti, la caratteristica che può fare la differenza fra innovazione “positiva” e “negativa” e contribuire in misura determinante al successo delle “giuste” soluzioni innovative. Un consumatore che reputi poco sicuro un particolare strumento di pagamento tornerà a utilizzarne altri meno efficienti, dando luogo a una situazione subottimale sia per gli individui sia per la società in generale; oppure, ancora peggio, qualora

non percepisca la scarsa sicurezza di uno strumento innovativo, correrà il grave rischio di subire un danno economico.

Negli ultimi anni le frodi legate alle carte hanno suscitato forte preoccupazione tanto fra i consumatori quanto nel settore finanziario. Ne esistono sostanzialmente di tre tipi: il primo è connesso alla perdita o al furto della carta, quando cioè una carta smarrita o rubata viene utilizzata all'insaputa del titolare; il secondo consiste nella falsificazione della carta (*skimming*), basata sulla copiatura non autorizzata dei dati presenti nella banda magnetica attraverso terminali Atm/Bancomat o Pos manomessi, spesso in combinazione con metodi di reperimento del codice Pin corrispondente; infine, esistono frodi in cui la carta non è fisicamente presente, vale a dire usi non autorizzati dei dati per transazioni in rete oppure via telefono o fax.

Le frodi connesse a operazioni in cui la carta non è fisicamente presente hanno evidenziato una notevole espansione negli ultimi anni. A titolo di esempio, in Francia queste operazioni hanno rappresentato su scala nazionale appena l'8,6% del totale delle operazioni con carta nel 2010, ma hanno fatto registrare il 62% del totale delle frodi connesse alle carte.

Per combattere le operazioni fraudolente effettuate a distanza (in cui la carta non è fisicamente presente o in relazione a pagamenti elettronici online), l'autenticazione dell'utente andrebbe rafforzata con protocolli di pagamento più sicuri. L'impiego del codice a tre cifre sul retro della carta, talvolta neanche richiesto dai dettaglianti in rete, non offre una sicurezza sufficiente.

Nel 2010 è stato istituito lo *European forum on the security of retail payments (SecuRe pay)* allo scopo di agevolare la condivisione delle conoscenze e una maggiore intesa sulle questioni in gioco nel settore della sicurezza dei pagamenti al dettaglio. Si tratta di una cooperazione volontaria tra soggetti dell'Ue preposti alla sorveglianza e alla vigilanza dei fornitori di servizi di pagamento e l'Autorità bancaria europea (*European banking authority*, Eba) con la partecipazione, in qualità di osservatori, di rappresentanti dei Paesi del See, della Commissione europea e di Europol. Nel 2011 i lavori si sono incentrati sull'elaborazione di raccomandazioni in materia di sicurezza dell'attività bancaria in rete (*e-banking*) e dei pagamenti in cui la carta non è fisicamente presente. Le problematiche affrontate riguardano l'introduzione di tali servizi con modalità sicure, aspetti di *governance* concernenti ruoli e competenze, gli obblighi di condurre analisi dei rischi e relative valutazioni, il ricorso all'autenticazione a più fattori (*strong authentication*) e ad approcci basati sul rischio per l'autenticazione, le migliori prassi per l'autorizzazione delle transazioni, le misure per assicurare la non ripudiabilità, la responsabilità, l'integrità e la riservatezza dei dati, nonché la necessità di istruire e informare i clienti e gli esercenti in maniera adeguata.

Infine, due questioni stanno diventando sempre più rilevanti: la definizione, e relativa regolamentazione, degli organismi che offrono servizi di pagamento, da un lato, e dei soggetti che hanno accesso ai conti bancari, dall'altro. I servizi innovativi connessi ai pagamenti sono spesso offerti all'esterno del settore

bancario da istituzioni autorizzate e no. In questo frangente, occorre garantire che l'effettivo trasferimento di fondi sia condotto unicamente da soggetti autorizzati e sottoposti a vigilanza. Se i servizi innovativi implicano l'accesso al conto del titolare da parte del prestatore di servizi, gli aspetti di sicurezza vanno esaminati con maggiore attenzione.

Conclusioni

A oltre duemila anni dalla loro realizzazione la Grande muraglia cinese e l'esercito di terracotta di Xian hanno sostanzialmente resistito alla prova del tempo; in parallelo, la Cina di oggi spesso sembra abbracciare la modernizzazione e il progresso tecnologico con più slancio di molti Paesi occidentali. Una costellazione analoga pare configurarsi per il futuro dei pagamenti al dettaglio. Da un lato, il contante (sotto forma di moneta-coltello, monete metalliche o banconote...) continuerà a esistere; dall'altro, l'armonizzazione europea e il progresso tecnologico, che consentono alle persone di navigare online sempre, ovunque e con qualsiasi dispositivo, daranno vita a nuove modalità di pagamento al passo con il XXI secolo. Contestualmente, la sicurezza e la fiducia nei servizi di pagamento devono essere preservate e rafforzate. Per far fronte alle sfide che si prospettano occorrerà tenere costantemente aggiornati il quadro normativo, i requisiti di sicurezza e la struttura di *governance* complessiva dei vari progetti.