CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA
MILANO · LODI · MONZA E BRIANZA

RIVOLUZIONE DEI PAGAMENTI DIGITALI: COME LA VELOCITÀ DEI CAMBIAMENTI IMPATTA SU CONSUMATORI E AZIENDE

Analisi a cura dell'Ufficio Studi di Confcommercio Milano Lodi Monza e Brianza

INDICE

Studio:

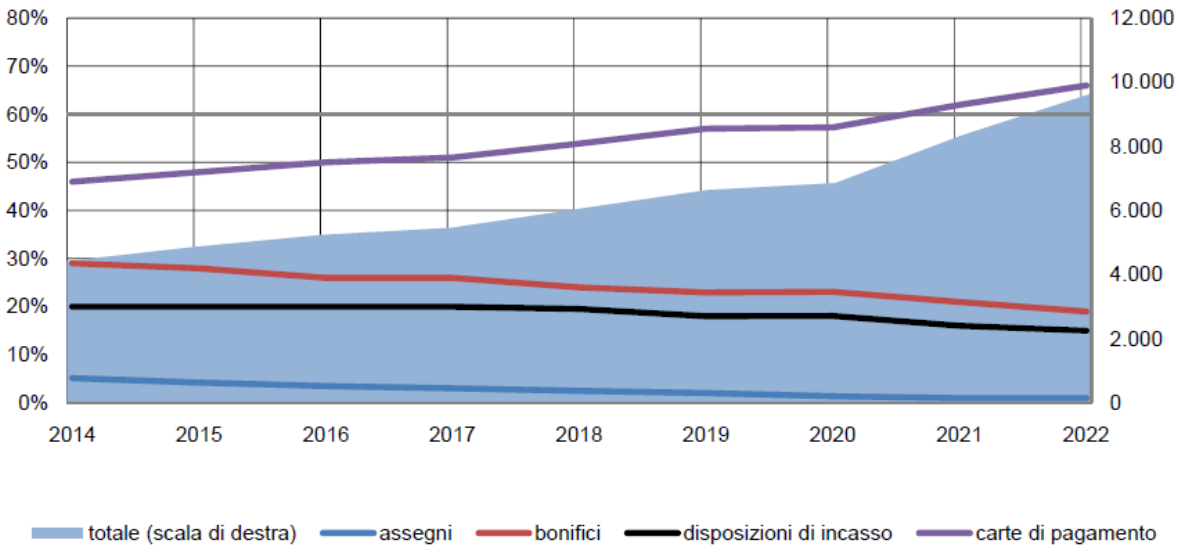
- Pagamenti digitali: a che punto siamo in Italia
- Cosa sono i pagamenti digitali? Quali sono le nuove tendenze e le principali innovazioni tecnologiche?
- Dal Mobile Payment ai Digital Wallet fino al nuovo fenomeno della BNPL (Buy Now Pay Later)
- Il Pos e gli esercizi commerciali: benefici e criticità

Pagamenti digitali: a che punto siamo in Italia

Negli ultimi anni in Italia, anche a seguito della pandemia, si è registrata una significativa accelerazione sulle transizioni digitali: il mondo digitale sta sempre più “conquistando” spazi della nostra vita, andando a stravolgere aspetti e abitudini, a livelli impensabili fino a poco tempo fa. Il settore dei pagamenti non è da meno in questo processo evolutivo: da uno studio della BCE (Banca Centrale Europea) è emerso come in Europa, dalla pandemia in poi, (anni 2020, 2021, 2022) i pagamenti eseguiti in contanti siano diminuiti vistosamente, arrivando al minimo storico del 59% nel corso del 2022 (basti pensare che solo nel 2019 la percentuale dei pagamenti in contanti era ancora del 72%). La BCE ha stilato quindi una classifica dove il nostro Paese, ad oggi, risulta nella parte bassa della classifica, dato che il 69% dei pagamenti avviene ancora in contanti (siamo dietro anche a Spagna e Portogallo). In ogni caso, questo dato non deve essere letto in chiave eccessivamente negativa visto che l’Italia risulta comunque essere uno dei Paesi dove le dinamiche stanno cambiando molto rapidamente: i pagamenti eseguiti con carta sono aumentati in un solo anno del 33,6%; mentre per quanto riguarda quelli con smartphone e dispositivi elettronici la crescita è arrivata addirittura al 122%. Un’indagine di Banca d’Italia ci dice invece come sia – letteralmente – raddoppiata la quota di popolazione in Italia che va in giro con il “portafoglio vuoto” e come il 16,7% degli italiani non usi praticamente mai il contante, percentuale più che raddoppiata rispetto al 7,6% del 2019.

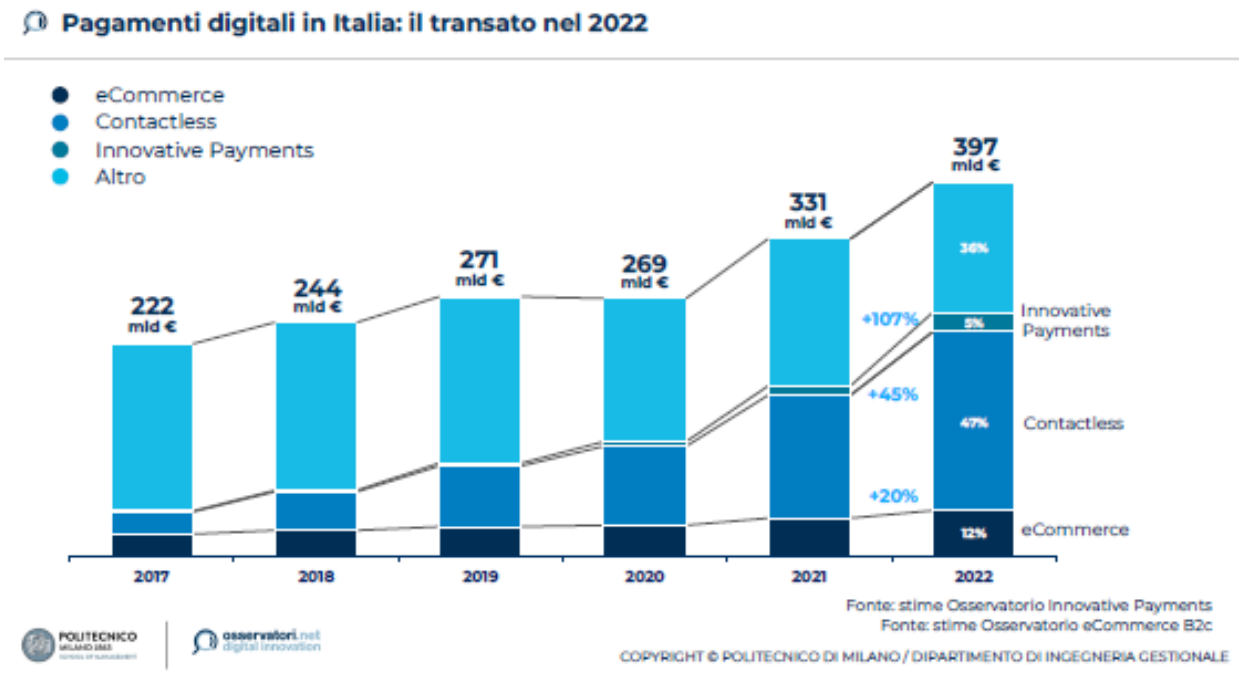
Strumenti di pagamento alternativi al contante; numero di operazioni

(flussi; punti percentuali e milioni di unità)



Fonte Banca d’Italia

Andando più nello specifico, i consumi in Italia sono stati 988 miliardi di euro nel 2022. Le modalità di transazione prevalenti sono state i contanti (44% pari a circa 450 miliardi), le carte di credito e i Digital Wallet (40% pari a circa 400 miliardi); il restante 16% è composto da altri metodi di pagamento come i bonifici bancari e gli assegni. Anche se la modalità prevalente risulta essere ancora il contante, il tasso di crescita del numero di transazioni con carta è del 35% in Italia e del 18% in Europa, dove le transazioni pro-capite con carta sono 172 contro le 100 nel nostro Paese (Fonte Osservatorio Innovative Payment – Politecnico di Milano). Secondo la ricerca Netretail, del consorzio Netcomm, nei territori di Milano, Lodi e Monza Brianza, nel 2023 lo strumento più utilizzato per i pagamenti offline è stato il Bancomat rispetto al contante (Fonte Netcomm). La motivazione principale che ha fatto crescere l'uso della carta di pagamento è stato il cambiamento di abitudine del consumatore a causa della pandemia e le restrizioni forzate relative al periodo di lockdown. In Italia il valore dei pagamenti digitali, alternativi al contante, dal 2017 al 2022 è passato da 222 a circa 400 miliardi di euro, di cui il 12% è rappresentato dal commercio elettronico. Nel nostro Paese, il valore del transato di questo canale di vendita online si attesta sui 66 miliardi di euro. Sempre riguardo il commercio elettronico, a Milano, Lodi, Monza Brianza sono stati 2,5 milioni gli individui che hanno fatto acquisti online nel primo trimestre 2023; di questi, 1,9 milioni sono acquirenti abituali. Digital Wallet e carta di credito sono gli strumenti più utilizzati (Fonte Netcomm).



Cosa sono i pagamenti digitali? Quali sono le nuove tendenze e le principali innovazioni tecnologiche?

La domanda che però occorre farsi giunti fin qui è cosa intendiamo per pagamenti digitali? Cosa può essere compreso in questo gruppo? I pagamenti da smartphone sono la massima espressione del Digital Payment o siamo già arrivati a un livello successivo? Tante sono le domande che possiamo porci quando trattiamo questo argomento. Innanzitutto, per pagamenti digitali si intendono tutti quei pagamenti effettuati con strumenti elettronici (bancomat, carte di credito, carte contactless) o con addebito diretto su conto corrente per l'acquisto di beni e servizi (eCommerce, Mobile POS, Innovative Payment). Il concetto di Mobile Payment è quindi già passato a un livello successivo e risulta ormai quasi riduttivo, dato che oggi è più corretto parlare di Innovative Payment, ovvero di tutti quei pagamenti eseguiti tramite oggetti connessi. Come principali esempi di pagamenti digitali troviamo il pagamento Contactless, un tipo di pagamento digitale che in Italia è diffusissimo, arrivato ormai a coprire 8 pagamenti su 10. È un tipo di pagamento comodo, semplice, diffuso in modo capillare negli esercizi commerciali e usato ormai anche per piccoli importi, che non a caso ha raggiunto quota 186 miliardi di euro transati nel 2022: il 68,6% del totale dei pagamenti con carta negli esercizi commerciali, con uno scontrino medio di 41,5 euro. Vi è poi tutta la fetta di mercato rappresentata dall'e-Commerce, che tanti cambiamenti sta comportando ed è una sfida per i negozi di vicinato e le attività commerciali tradizionali al cui interno, spesso, gli unici metodi di pagamento consentiti sono le carte di pagamento o i Wallet (portafogli) elettronici. Vi sono poi i Mobile Pos dove viene consentito di abbinare un device per la lettura delle carte anche sullo smartphone senza avere un Pos tradizionale. Le innovazioni tecnologiche hanno ampliato la portata dei pagamenti digitali: Blockchain, AI, IoT, Biometria stanno incidendo sul settore e in futuro lo faranno sempre di più. Basti pensare come già oggi sia possibile pagare con oggetti indossabili, come ad esempio i Wearable (orologi, occhiali, bracciali, anelli), senza necessità di azioni da parte dei clienti, dato che essi sono connessi a Internet e abilitati ai pagamenti contactless (l'ammontare totale delle transazioni di questa tipologia nel 2022 è stato di 20,3 miliardi di euro in Europa). Sempre a livello di pagamenti innovativi troviamo i Device-free Payment, strumenti tecnologici che non richiedono alcun dispositivo di attivazione ma sfruttano la biometria, come ad esempio il riconoscimento facciale, vocale o delle impronte digitali per autorizzare un pagamento. Nel medio-lungo periodo si andranno a sviluppare gli oggetti connessi, si parla infatti di Smart Object Payment, dove i pagamenti saranno "intelligenti": sarà possibile effettuare pagamenti da elettrodomestici, da altoparlanti (Smart Speaker) o dalle automobili;

è ormai appurato come le case automobilistiche stiano investendo nella ricerca per integrare comandi di pagamento all'interno dei cruscotti delle nuove autovetture prodotte, ad esempio per pagare il carburante o il parcheggio (Fonte Osservatorio Innovative Payments – Politecnico di Milano). Nel 2022 i pagamenti effettuati con carte o wallet digitali hanno raggiunto un transato pari a 390 miliardi di euro, con una crescita del 18% rispetto all'anno precedente. Il punto di forza di questo tipo di pagamenti è rendere veloce, efficiente e semplice il processo delle transazioni finanziarie. Un altro punto di forza di queste forme di pagamento per il canale online è che permette di eseguire transazioni cross-border ("oltre confine degli Stati") ed entrare in altri mercati domestici. I problemi legati all'uso del contante sono il riciclaggio delle banconote e l'evasione fiscale, in quanto i pagamenti non sono tracciati come sui circuiti elettronici. Inoltre, il contante non dichiarato al Fisco alimenta il commercio di attività illegali. Anche per queste motivazioni, il consumatore privilegia gli strumenti digitali, cresciuti in Italia dell'8,8%, come ha dichiarato il presidente di Netcomm, Roberto Liscia, durante il convegno "Innovative Payment & Logistics" organizzato dal consorzio lo scorso 29 febbraio 2024 a Milano, con il patrocinio di Confcommercio MI LO MB. Sempre in questo ambito, lo studio del Committee on Payment and Settlement Systems di Ginevra evidenziato da Banca d'Italia, ha stabilito per gli strumenti di pagamento alternativi al contante cinque forme di innovazione:

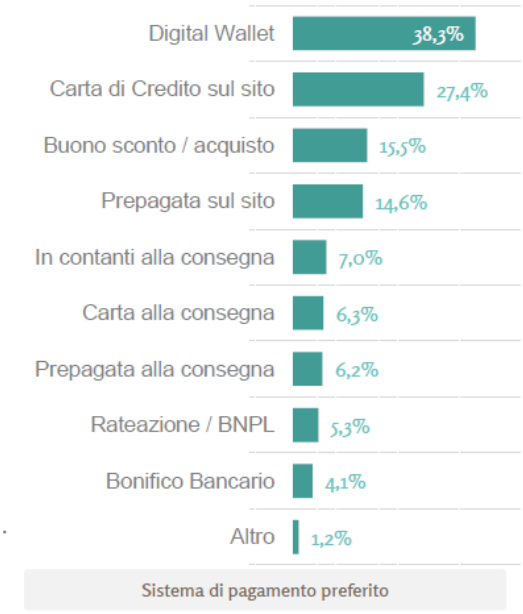
Le innovazioni dei sistemi di pagamento

Innovazioni delle Carte di pagamento	Pagamento via internet	Pagamento via cellulare, smart watch	Pagamenti attraverso istituti bancari	Infrastrutture e Sicurezza
OFFLINE	ONLINE	OFFLINE/ONLINE	OFFLINE/ONLINE	OFFLINE/ONLINE
Tecnologia contactless	Sito web	App (Es. wallet) Sito web	Fattura elettroniche	POS, Settore Cyber security
Istituti finanziari	E-bay	Satispay, Apple pay	Istituti finanziari	Nexi

Fonte: Documento CPSS da sito della Banca d'Italia

Dal Mobile Payment ai Digital Wallet fino al nuovo fenomeno della BNPL (Buy Now Pay Later)

Abbiamo citato il modello del Mobile Payment - ovvero l'azione di pagamento effettuata tramite smartphone o smartwatch - affermando come nella fase attuale esso risulti già parzialmente superato o quanto meno non più una novità, ma ormai una prassi acquisita ai più. I dati di Netcomm Forum 2023, il digital hub delle imprese italiane operanti in campo digitale, confermano questa tendenza: soprattutto tra gli under 25 – una generazione che ormai fa quasi totalmente a meno del contante – dove il 66,5% di essa usa smartphone per acquistare online e che rappresenta il 16% del totale (circa 700mila utenti) degli iscritti a Satispay, la più famosa app italiana per pagamenti cashless, utilizzata da oltre 4 milioni di utenti e da oltre 300mila esercizi commerciali. Fondata nel 2013, partita come piccola start-up è oggi una delle principali aziende Fintech italiane con oltre 550 dipendenti. La vera forza di questa app è di poter pagare nei negozi con il proprio smartphone semplicemente digitando dall'app l'importo e inviarlo al dispositivo dell'attività commerciale, oltre a inviare denaro ai propri contatti senza bisogno di carte di credito o connettività NFC. Per poter avere denaro sull'app bisogna associarla al proprio conto corrente con un budget settimanale, che a fine settimana verrà automaticamente ricaricato direttamente dal proprio conto corrente. Satispay si inserisce in ogni caso in un filone in piena espansione, quello del Digital Wallet (portafoglio digitale), uno strumento che – proprio come un portafoglio – contiene carte di pagamento, documenti di identità, carte fedeltà e consente di pagare sia online che fisicamente tramite dispostivi elettronici (o anche in criptovalute) utilizzando le somme depositate sulle carte o sul conto corrente collegato a esso. Gli esempi più famosi di Digital Wallet che funzionano su device sono Apple Pay o Samsung Pay, che si possono usare anche in forme di pagamento Mobile; invece, i Digital Wallet detti "Internet Based" sono quelli che si prefigurano come piattaforme web – dove è necessario l'uso di Internet – dove i più noti risultano essere PayPal e Amazon Pay. I reali vantaggi di questo strumento possono essere quindi riassunti nella riduzione dell'utilizzo dei contanti, una maggiore velocità nelle operazioni e nel controllo delle spese, costi di gestione molto bassi e, infine, la possibilità di gestire con un unico strumento carte di pagamento, conto corrente, documenti di identità e carte fedeltà in modo digitale. Nel report elaborato da Netcomm nel 2023 è stato realizzato un focus sul sistema di pagamento preferito per gli acquisti online nella Città Metropolitana di Milano e nelle province di Lodi e Monza e Brianza: lo strumento del Digital Wallet è risultato essere quello maggiormente utilizzato con il 38,3% del totale.



Un altro modello che si sta affermando è quello del così detto “Buy Now Pay Later (BNPL)”, un finanziamento a breve termine, in genere senza interessi, che permette di acquistare subito e pagare in futuro. È un meccanismo che ha letteralmente avuto un “boom” negli ultimi 4-5 anni: la Banca dei regolamenti internazionali ha stimato un giro d’affari di circa 300 miliardi di dollari dal 2019 a oggi. Per quanto riguarda il nostro Paese, tra il 2021 e il 2022, si è avuto un +22% di utenti che ha pagato in questo modo. Il nostro è un Paese che sta aumentando la frequenza dei pagamenti digitali, motivo per cui una soluzione di questo tipo può venire incontro a chi non ha molte risorse da spendere nell’immediato ma non vuole comunque rinunciare ad alcuni acquisti, considerando che sul web gli acquisti sono più semplici e veloci. Il sistema è molto semplice: chi vende online deve pagare delle commissioni alle piattaforme finanziarie che offrono questo tipo di servizio. La grande incognita di questa nuova modalità di pagamento è rappresentata dalle poche garanzie che al momento ci sono per chi risultasse insolvente; per questo motivo le autorità statunitensi sono preoccupate per un possibile nuovo “effetto mutui Subprime”, la causa scatenante della crisi economica del 2008. La corsa all’indebitamento facile - anche e soprattutto - per chi non ha alle spalle delle solide risorse economiche, deve essere per forza di cose un campanello d’allarme per la tenuta del sistema. In Italia la stessa Banca d’Italia già lo scorso anno aveva segnalato alcune possibili criticità in questo senso; inoltre, una direttiva UE dello scorso ottobre, punta ad estendere le tutele ai clienti in modo da non portarli a essere insolventi. La stessa Bri (Banca dei regolamenti internazionali) ha raccomandato trasparenza e richiesto un aumento delle informazioni a favore dei consumatori, oltre a un attento monitoraggio delle piattaforme finanziarie che permettono il BNPL.

Il Pos e gli esercizi commerciali: benefici e criticità

Come già affermato, l'uso del contante è ancora molto diffuso in Italia, ma l'utilizzo dei pagamenti digitali sta crescendo significativamente. Dai dati dell'Osservatorio Innovative Payments del Politecnico di Milano emerge come nel 2022 l'Italia fosse ancora al 24° posto su 27 Paesi membri dell'UE riguardo i pagamenti digitali con una cifra pari a 138 transazioni pro capite (al primo posto la Danimarca con 393 transazioni pro capite); la strada è quindi ancora lunga ma la tendenza nel medio-lungo periodo si inizia a vedere, con i pagamenti digitali che andranno sempre più a erodere fette di mercato al contante. La stima per il 2023 per l'Italia è di una crescita tra il 9% e il 12% riguardo il transato con sistemi digitali. Fatta questa premessa, siamo andati a vedere come sia ad oggi la situazione per quanto riguarda l'installazione del Pos per le attività commerciali. Il Pos è un dispositivo collegato al registratore di cassa che permette al cliente di pagare in modo elettronico tramite carte di credito, debito o carte prepagate. Per acquistare o noleggiare un terminale ci si può rivolgere a un istituto bancario, a una società di servizi di pagamento, a società indipendenti. I modelli attualmente operativi sono il Pos fisso (tradizionale), adatto per i negozi in sede fissa senza esigenze di mobilità; Pos wireless; Pos Gsm che funziona tramite Sim; Pos mobile che si connette via bluetooth a smartphone e tablet; Pos virtuale per gestire i pagamenti per siti di e-Commerce. L'Italia è oggi il primo Paese europeo come numero di terminali Pos; secondo un'indagine della Bce al 31/12/2021 essi erano pari a 4,1 milioni (in Francia erano 2,2 milioni mentre in Germania 1,5 milioni). Questo dato così alto è motivato dal fatto che dal 2012 in Italia è obbligatoria l'installazione del Pos per chi svolge attività di vendita di beni e servizi. Dal giugno 2022 sono state inoltre introdotte sanzioni amministrative per chi si rifiuta di utilizzare il Pos, pari a 30 euro, a cui va aggiunto il 4% del valore della transazione rifiutata. La costante diffusione del Pos ha senza dubbio numerosi aspetti positivi: è un fattore di modernizzazione del Paese e porta a ridurre i costi connessi al contante; inoltre, riduce le possibili minacce e i rischi per alcune categorie di commercianti che utilizzano il contante e contribuisce a ridurre la piaga dell'evasione fiscale. Allo stesso tempo vi è l'annoso problema delle commissioni sulle transazioni e dei costi a carico delle imprese, questione che Confcommercio porta avanti da tempo. Oggi è difficile anche solo effettuare una precisa fotografia di quali siano i costi per l'esercente, ci sono svariate tipologie di contratti che hanno costi diversi (costi fissi, costi proporzionati al transato, costi a forfait ecc..). Al momento non è quindi possibile effettuale una chiara comparabilità tra le varie offerte commerciali, a discapito di trasparenza ed equità. Confcommercio ha partecipato, insieme alle altre parti economiche Abi e Apsp (Associazione Prestatori Servizi

Pagamento), al tavolo di lavoro indetto dal MeF con l'obiettivo di avere una agevole comparabilità dei costi, così come già avviene per i mutui della casa o per i conti corrente. Questo tavolo di lavoro ha stabilito che dallo scorso 5 ottobre 2023 le attività commerciali potranno consultare sul sito del CNEL le offerte promozionali proposte dagli intermediari riguardo i costi del Pos, per una durata di almeno 9 mesi. Questo è un primo passo per arrivare a una normativa dettagliata in termini di trasparenza, seguendo la PSD2, la direttiva europea che consente ai commerciati di avvalersi di prestatori di servizi anche diversi rispetto a quelli dove è attivo il conto corrente che riceve il pagamento. La stessa direttiva europea impone il divieto per gli esercenti di applicare ai propri clienti una maggiorazione per l'uso di un determinato strumento di pagamento. Nello specifico, secondo quanto previsto dal regolamento 751 del 2015, le commissioni interbancarie non possono essere superiori dello 0,2% del valore dell'operazione per i pagamenti con carte di debito e dello 0,3% per quelle con carta di credito.

Sempre lo stesso protocollo d'intesa ha previsto una riduzione delle commissioni a carico degli imprenditori per transazioni entro i 30 euro e per azzerarle entro i 10 euro, per quelle imprese che hanno un fatturato entro i 400mila euro annui. Secondo Fipe-Confcommercio, Federazione Italiana Pubblici Esercizi, questo accordo potrebbe portare a un risparmio sulle commissioni fino a 500 milioni di euro l'anno e allo stesso tempo potrà garantire maggiore trasparenza per scegliere soluzioni più convenienti. La nostra Organizzazione ha inoltre stipulato numerose convenzioni con importanti istituti bancari e aziende di settore proprio per venire incontro alle esigenze delle proprie imprese associate.

Potete trovare l'elenco delle convenzioni disponibili sul nostro sito.