



PER PAGARE NON C'È PIÙ TEMPO



Santaniello è Consulente Area Marketing e Comunicazione ed è Presidente di UFC-Unione Fornitori Cancelleria

Il pagamento più veloce era quello in contanti, ora c'è l'instant payment, è velocissimo e fa riflettere: non c'è solo la "solita" sicurezza delle transazioni a cui pensare, qui si intravede anche il mondo preparato per le nuove generazioni

CONCTATLESS

Il pagamento avviene tramite uno smartphone on line via wi-fi, che comunica istantaneamente l'autorizzazione al pagamento al sistema ricevente (un POS "evoluto") usando una **tecnologia che non richiede contatto fisico** (bastano pochi centimetri di distanza fra i due) al punto che si può pagare senza estrarre il telefono dalla tasca e anche (esiste già) se la batteria è scarica! È cioè sufficiente che due sim con funzioni NFC (Near Field Communication) o tecnologie equivalenti si riconoscano e si scambino un "ok". Le procedure sono preimpostate: noi diamo alla banca l'autorizzazione preventiva per il pagamento a fronte del riconoscimento di credenziali che abbiamo accettato di fornire, non alla banca, ma a uno o più player-fornitori per i quali basta meno di un click per ottenere l'istantaneo spostamento di fondi.



Nelle economie occidentali la scomparsa del contante è prevista per il 2020. Uno sforzo di rare proporzioni a livello globale oggi punta a incentivare i consumi attuali, e quelli delle nuove generazioni, facendoli convergere su **modalità di pagamento sempre più veloci** e su un unico (per ora) strumento, lo smartphone. I vantaggi per gli utenti ci sono, ma non sono così prioritari per il miglioramento della qualità della loro vita. In compenso, questi sistemi richiedono deleghe sempre più ampie e non mettono completamente al riparo dalla cosiddetta **cybercriminalità**, sempre più agguerrita.

Un business di proporzioni globali

La vecchia tradizionale carta di credito, già abbastanza efficace per ridurre l'uso dei contanti in favore della tracciabilità delle transazioni, pone diversi problemi in termini di costi di esercizio, importi gestiti per transazione (negli USA ci pagano anche il caffè, da noi no) etc. Ecco che ora è lo smartphone il medium di pagamento su cui tutti puntano, strumento minimo necessario e sufficiente a cui si affida un business colossale i cui sviluppi si intravedono chiaramente: il 64% degli italiani possiede uno smartphone e i costi connessi crescono con percentuali a due cifre anno su anno. Ma questi trend non caratterizzano solo noi: anche nei Paesi più poveri del Pianeta la diffusione degli smartphone sta crescendo, mentre non è così – e difficilmente lo sarebbe mai stato – per le carte di credito.

Uno smartphone non è minimamente comparabile a una carta di credito; oggetto multifunzione e concentrato di informazioni personali, permette al pagatore di essere rapido e a terzi di incrociare informazioni su di lui; non a caso **i pagamenti digitali sono considerati veri touchpoint per raccogliere informazioni sui clienti**. Quali? Quelle "minime" sono il browser e il gestore che impiega, i

I PAGAMENTI IN ITALIA - 2015

| Tipo di pagamento | Valore 2015 delle transazioni in miliardi di € | Variazione sul 2014 |
|---|--|--------------------------------|
| Digitale | oltre 170 | +12,2% (media europea: +8%) |
| di cui con carta di credito fisica | circa 150 | +11% |
| di cui new digital payment: pc/tablet, smartphone, mobile POS e conctatless | oltre 20 | +22% |

Fonte: Osservatorio Mobile Payment & Commerce del Politecnico di Milano

livelli di consumo, la lingua usata e la durata della batteria; sembrano informazioni banali ma ad esse, in alcuni Paesi in via di sviluppo, banche e assicurazioni cominciano a interessarsi per valutare la solvibilità dei piccoli clienti: le persone affidabili sono meticolose e non lasciano scaricare la batteria!

Il business dei pagamenti è quindi basato su grandissimi numeri e in pochi anni vi sono rapidamente entrati provider di telefonia, di messaggistica, costruttori di smartphone, motori di ricerca, social network e portali vari. Sono aziende globali del mondo digitale che fino a poco tempo fa svolgevano ben altre attività e ora stanno investendo fortemente nello sviluppo del digital payment interessati non solo dal traffico che genera. Ad esempio, Facebook, lo scorso 4 ottobre, ha annunciato la sperimentazione in USA, UK e altri Paesi anglofoni del proprio marketplace che permette di vendere e comprare oggetti nuovi e/o usati direttamente dal campo delle news; gli annunci vengono visualizzati solo a iscritti che si trovino nelle vicinanze.

Alla base di questi sviluppi c'è, tra l'altro, il **"digital wallet"**, il portafoglio elettronico: i nuovi operatori infatti si appoggiano a banche, a gestori di servizi di pagamento come carte di credito o PayPal a cui abbinano la propria app-pay. E ce ne sono moltissime: l'uso dei wallet si sta diffondendo alquanto: non ci sono solo quelli "generalisti" (per pagare qualsiasi cosa sul web), ma anche quelli "verticali" per pagare per esempio da dentro un social come FB, e spesso locali, come quelli dei parcheggi comunali (nel 2015 in Italia sono state pagate via mobile tre milioni di ore di sosta).

What's privacy?

Le integrazioni di aziende in questi settori sono anche il fenomeno che ha dato grosse spallate al concetto di privacy; la recente annunciata integrazione dei dati degli utenti di Facebook e di quelli Whatsapp ha sollevato qualche inutile indignazione da parte di chi teme per la propria privacy, nonché i veti da qualche antitrust regionale europeo, ma in realtà la privacy dei singoli è già da tempo una faccenda affidata alle nuvole. I sistemi di chat o messaggistica via web (come Whatsapp e Messenger, entrambi parte del gruppo Facebook, ma ce ne sono molti altri) sono caratterizzati da alta velocità nella trasmissione del messaggio e si prestano perfettamente a funzionare come piattaforme per l'instant payment e lo scambio di denaro fra iscritti.

Tutti player in gioco ci stanno lavorando, anche le banche tradizionali puntano alla velocità: diverse banche europee – e fra loro alcune delle maggiori italiane – stanno lavorando insieme per arrivare nel 2017 a **offrire pagamenti in tempo reale** – anche bonifici istantanei – basati proprio sulla rapidità dell'"instant messaging" ed eseguibili 24 ore al giorno, ogni giorno dell'anno.

Esiste però un problema in questa progressiva "inclusione digitale e finanziaria" che procede a tappe forzate, perché le vere opzioni si riducono per l'utente, i prodotti meno evoluti infatti vengono eliminati dal menu man mano che quelli nuovi vengono lanciati e praticamente imposti a tutti: e sì, c'è da riflettere! □



LE DIVERSE FACCE DELLA SICUREZZA

Velocità di pagamento significa anche velocità di incasso e qui si possono inserire le truffe che beneficiano dell'accidentale click su un banner apparso sullo smartphone. Per chi viene truffato così è complicato difendersi perché i provider di telefonia se ne chiamano fuori (anche se talvolta vengono sanzionati, per esempio dall'AGCM italiano, perché il denaro viene prelevato dal credito telefonico) mentre il denaro è già lontano, di solito all'estero. Veniamo spinti a una reattività che si adatta alla velocità di un computer ma, in qualsiasi situazione, se la velocità è eccessiva, gli esseri umani rischiano di perdere il controllo. La regolamentazione, inoltre, per ora si occupa solo di aspetti tecnici: come la direttiva PSD2 (UE 2015/2366). L'Italia ha già programmato di recepirla a breve e un **punto nodale toccato è proprio il ruolo delle TPPs, Third Party Payment services provider**, cioè i nuovi player che non sono banche né gestori di carte di credito. Quello che non viene affrontato è il rischio di eccessiva concentrazione a cui gli Antitrust e i Garanti della Privacy nazionali non possono far fronte, non solo perché non esistono garanti "globali", ovvero mondiali, mentre sono globali i player in gioco, ma anche perché in singoli business si stanno integrando diversi settori e il "processo alle intenzioni" non è ammesso.

BIOMETRIA ALLA RICERCA DI CERTEZZE

Dopo l'impronta digitale registrata ormai nei documenti di identità, la sperimentazione punta a tecnologie di riconoscimento personale che analizzano il battito cardiaco, la pressione del sangue, la scansione dell'inquadratura del viso e persino le onde cerebrali. Ci sono poi proposte accattivanti per le nuove generazioni come: "fatti un selfie per autenticarti", un autoscatto, che una apposita app si occupa di validare. Assodato che lo sviluppo delle tecnologie informatiche va di pari passo con lo sviluppo delle competenze del cybercrime, il **traffugamento di credenziali di tipo biometrico** comporta un danno molto superiore a quello a cui si va incontro con altri sistemi, e ciò a causa dell'impossibilità di riutilizzarle come chiave di riconoscimento. Attualmente l'accreditamento considerato più "sicuro" si basa su più elementi (per esempio richiesta di digitazione di più codici identificativi, token, password e risposte a domande preimpostate) per portare a buon fine una unica transazione. È chiaro che probabilmente solo il vero titolare può detenere tutte quelle informazioni contemporaneamente, ma questa non è la soluzione per i pagamenti del futuro che per definizione eliminano qualsiasi passaggio di digitazione. Malgrado le difficoltà, indagini commissionate per esempio da Visa e Mastercard dicono che prima del 2020 avremo già diversi miliardi di transazioni annue autorizzate con riconoscimento biometrico. Tra le sperimentazioni in atto per la validazione, si pensa anche all'**adozione della tecnologia "blockchain"** che garantirebbe transazioni supersicure, inalterabili e trasparenti, anche in assenza di controlli; ma tale scelta pone a sua volta dei problemi e anche qualche fondata perplessità: la blockchain è nata infatti nel mondo delle monete virtuali, finora tenute ai margini dalla finanza tradizionale, guardate con sospetto e certamente usate (anche) dalla cybercriminalità.

