

Convenzione Interbancaria per i Problemi dell'Automazione

(CIPA)

Convegno su "I servizi digitali"

**Intervento del Presidente
dell'Associazione Bancaria Italiana**

Maurizio Sella

Frascati, 4 marzo 2003

1. Attività svolte	3
1.1. e-Committee.....	4
1.2. Bankpass Web.....	5
2. Lezioni apprese	5
3. Lavori in corso	7
3.1. Bankpass Mobile.....	7
3.2. Sistema di EBPP.....	8
3.3. Evoluzione del Servizio Bankpass Web.....	8
3.4. Servizi alla Pubblica Amministrazione	9
3.5. Il Progetto Microcircuito.....	10
4. Conclusione	11

1. Attività svolte

Innanzitutto desidero ringraziare il Presidente della CIPA, Dott. Giussani, per l'invito che mi ha rivolto ad intervenire a questo convegno. E' ormai tradizione per me intervenire a queste stimolanti occasioni di riflessione che la CIPA organizza nell'ambito delle proprie attività, prendendovi parte fin dai tempi in cui ero Presidente della SIA.

L'attività bancaria è per sua natura strettamente legata alla gestione e all'organizzazione dell'informazione.

Ciò è evidente se pensiamo al percorso storico che collega una lettera di cambio circolante nella Firenze del '300 all'acquisto eseguito in tempo reale di un titolo quotato alla Borsa di New York effettuato tramite un telefono cellulare (di marca giapponese) che chiama dalla Cina la succursale italiana di una banca tedesca. Se da una parte queste due immagini così distanti fra loro ci fanno intuire come l'attività bancaria sia viva ed in continua evoluzione, dall'altra ci mostrano che tale evoluzione era in molti casi determinata dalla necessità di gestire con la massima efficienza un volume crescente di informazioni di natura sempre più complessa, che possono provenire od essere utilizzate da qualunque area geografica.

E' per questo motivo che il processo innovativo che interessa il settore delle *Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione* non può che avere immediati impatti sul modo di fare e di essere banca.

Proprio per affrontare i nuovi scenari e per cogliere le opportunità offerte da questo processo innovativo, le banche italiane hanno raggiunto un elevato livello di automazione e di smaterializzazione delle proprie procedure; più in generale, un forte livello di informatizzazione, grazie anche ai consistenti investimenti a supporto delle innovazioni. Lo scopo è di accrescere la propria efficienza e di offrire servizi sempre più apprezzati sotto il profilo qualitativo da parte della propria clientela.

Le nuove tecnologie della comunicazione e dell'informazione hanno avuto un impatto strutturale sul sistema bancario imponendo alle banche ed ai gruppi bancari una profonda ridefinizione dei posizionamenti strategici, degli assetti organizzativi, delle alleanze con attori esterni al sistema bancario, delle logiche di gestione dei canali distributivi, della gamma di prodotti e servizi offerti e, più in generale, del modo di relazionarsi con i clienti.

In questo contesto uno dei fenomeni più interessanti e dalle potenzialità economiche più consistenti è certamente costituito dall'affermazione di Internet come sistema di comunicazione globale in grado di consentire l'erogazione di servizi interattivi. Internet significa innanzitutto la capacità senza precedenti di connettere aziende ed individui a costi bassissimi grazie alla riduzione degli oneri di interazione e di coordinamento nello svolgimento delle attività economiche, all'abbassamento delle barriere di accesso ai mercati, all'aumento

del grado di competitività degli stessi e alla disaggregazione e riconfigurazione delle catene del valore tradizionali.

Oggi l'Internet-banking e il trading on-line, ovvero l'erogazione di molti dei servizi bancari e di intermediazione mobiliare tradizionali attraverso il canale Internet, rappresentano una componente strutturale dell'offerta bancaria e, nonostante i tassi di diffusione non abbiano raggiunto le aspettative formulate anni fa, possono essere presentati come casi di successo della migrazione dell'attività tradizionale sui canali innovativi, sia dal lato della domanda sia dal lato dell'offerta. La penetrazione dell'e-banking in Italia ha raggiunto nell'ultimo anno il 10% dell'intera popolazione¹, una cifra ancora modesta se confrontata con i valori registrati dagli altri stati Europei, ovvero con il 34% della Svezia, il 20% della Germania, il 19% del Regno Unito e il 13% della Francia.

Il ruolo di Internet nel contesto bancario assume un valore significativo soprattutto se lo si inquadra nell'ambito più complesso costituito dalla sfida della multicanalità, cioè della capacità di innovare l'interazione con il cliente e di costruire un più saldo legame all'interno dei servizi erogati. In questa ottica la realizzazione dell'e-banking diviene un valido strumento per la riorganizzazione e la ristrutturazione delle banche. Questo processo porterà le banche a modificare il proprio assetto a tutti i livelli, a partire da quello istituzionale, adeguando i propri modelli organizzativi, le proprie strutture, i propri processi e servizi alle nuove strategie che vedono il cliente sempre più al centro di ogni decisione.

Sul tema l'Associazione ha svolto e continuerà a svolgere un'azione trainante operando su diversi fronti apprestando soluzioni infrastrutturali comuni al sistema – ovviamente dopo averle sottoposte, laddove necessario, alle competenti autorità a tutela della concorrenza - sulle quali possono poi innestarsi le iniziative di natura competitiva dei singoli operatori.

1.1. e-Committee

L'interesse dell'Associazione Bancaria Italiana nell'ambito delle opportunità messe a disposizione dalle tecnologie della comunicazione e dell'informazione ha avuto un forte impulso nel corso dell'anno 2000 quando è stato avviato uno studio sul tema dell'e-banking finalizzato a rafforzare la competitività del sistema bancario italiano nei servizi finanziari on-line, stimolando lo sviluppo delle singole banche e identificando le azioni che era opportuno intraprendere a livello di sistema.

Nella prima fase dei lavori si è proceduto a ricostruire il quadro di riferimento sui temi dell'e-commerce e dell'on-line banking, nel panorama nazionale ed internazionale.

¹ Fonte: Il Sole 24 Ore, 21 febbraio 2003.

Il passo successivo è stato quello di costituire, nel dicembre del 2000, una nuova Associazione, l'e-Committee il cui ruolo è quello di individuare le linee di sviluppo delle infrastrutture a livello di sistema per la fornitura di servizi digitali.

Oggi l'e-Committee vede tra i suoi associati circa 240 banche che rappresentano oltre il 90% del mercato dei servizi di pagamento in Italia e sta portando avanti il proprio compito di agevolatore del processo di innovazione del sistema bancario.

1.2. Bankpass Web

Fra le iniziative sviluppate merita attenzione il progetto per la realizzazione di un servizio di pagamento che rappresenta la soluzione proposta dal sistema bancario ai problemi legati alla sicurezza delle transazioni on-line. Tale servizio è stato denominato Bankpass Web.

Ancora oggi gli acquirenti su Internet rimangono molto prudenti per quanto riguarda l'immissione sul Web dei propri dati personali e di quelli sensibili delle proprie carte di pagamento. Tale fattore pesa per il 56,4% delle transazioni analizzate in una ricerca della Assintel/FED (Associazione Nazionale Imprese Servizi Informatica Telematica/Federazione Economia Digitale). Ciò significa che più della metà delle persone che ha acquistato on-line ha effettuato solo l'ordine via Internet completando il pagamento con strumenti tradizionali, realizzando nella pratica quello che può essere definito "e-commerce senza e-payment".

La soluzione proposta dalle banche con Bankpass Web è molto semplice, ma anche molto efficace. Si tratta di un portafoglio virtuale, protetto da chiavi di identificazione, che consente di effettuare le proprie transazioni on-line utilizzando le carte di credito senza dover digitare il relativo PAN. Il servizio consente inoltre per la prima volta di utilizzare il PagoBANCOMAT per i pagamenti su Internet.

Le banche associate all'e-Committee condividono il convincimento che la rimozione degli ostacoli rappresentati dalla percezione da parte dei consumatori dei rischi legati alle transazioni on-line e la possibilità di utilizzare PagoBANCOMAT conferiranno nuovo impulso alla diffusione dell'e-commerce anche in Italia.

2. Lezioni apprese

Le attività sino ad oggi sviluppate dalle banche e dall'ABI nell'ambito dell'ICT hanno rappresentato molto soprattutto dal punto di vista della costituzione di un nucleo di competenze e di un know-how che sono alla base delle strategie

che le banche stanno adottando oggi e che saranno indispensabili per affrontare le sfide che l'innovazione tecnologica ci porrà nel prossimo futuro.

Da queste prime esperienze deriva innanzitutto la consapevolezza del valore della collaborazione a livello di sistema come meccanismo in grado di accelerare i processi di adozione di una nuova tecnologia da parte in primo luogo delle banche e poi del mercato, facilitando soprattutto la definizione di uno standard generalmente condiviso e consentendo ai singoli operatori di concentrare le proprie risorse sull'innalzamento della qualità della propria offerta di servizi.

E' noto come il processo attraverso il quale un progresso tecnologico, per quanto straordinario possa essere, si trasforma in un'innovazione accettata e fatta propria da parte del mercato non sia sempre semplice e diretto. Il raggiungimento di un adeguato livello di profittabilità per il sistema bancario rappresenta un'ulteriore incognita fondamentale, derivante dai volumi della domanda. Alle prospettive incerte si può aggiungere un'elevata concorrenza inter-settoriale che spinge il sistema bancario a mettere in atto una strategia aggressiva al fine di acquisire un ruolo di protagonista nei nuovi scenari.

A tale proposito il nodo principale è rappresentato dalla definizione degli standard che si accompagnano alla diffusione delle nuove tecnologie. La battaglia per l'affermazione di uno standard rispetto ad un altro può, in un ambiente in cui il ritmo di innovazione è elevatissimo, rivelarsi molto oneroso e rischioso per ogni banca singola o facente parte di un gruppo. Assume quindi valore una scelta di tipo cooperativo intra-settoriale ed inter-settoriale che, definendo gli standard di riferimento, è in grado di creare due importanti vantaggi: da un lato si riducono gli investimenti complessivi dei quali il sistema bancario deve farsi carico, dall'altro tutti gli operatori possono concentrarsi sulle aree tipicamente competitive all'interno del proprio specifico core-business.

Per esemplificare questo concetto posso anticipare che l'ABI sta sviluppando un progetto (Bankpass Mobile) che ha l'ambizione di diventare lo standard per i pagamenti via telefono cellulare in Italia. E' evidente che in un progetto di tale portata vengono coinvolte non solo tutte le banche che hanno l'intenzione di entrare nel mercato degli m-payments, ma anche operatori di altri settori, primi fra tutti i telecom operators. La realizzazione di una soluzione standard per gli m-payments non può quindi prescindere dalla collaborazione attiva di tutti questi soggetti.

Ciò che ne risulta è un sistema aperto e interoperabile, al cui interno si realizzano gli equilibri concorrenziali.

Proprio l'interoperabilità all'interno del sistema assume un ruolo importante nella definizione dei rapporti con la clientela: quest'ultima si trova di fronte un'interfaccia unica in grado di conferire ai servizi erogati ampia flessibilità ed economicità d'uso.

Portare avanti una collaborazione efficace significa quindi dover essere tempestivi nel recepire i segnali che provengono dal settore ICT e dal mercato, cogliendo le opportunità e anticipando le mosse dei singoli operatori e dei settori concorrenti che possono costituire ostacoli insormontabili nella definizione di uno standard.

3. Lavori in corso

Da questa consapevolezza deriva l'impegno che l'Associazione Bancaria dedica alla ricerca volta al costante potenziamento dell'offerta di servizi digitali. Molti sono infatti i "cantieri" aperti in questo ambito che porteranno già nell'anno in corso alla realizzazione di servizi innovativi finalizzati alla traduzione delle potenzialità offerte dalle tecnologie digitali in soluzioni concrete che consentano di innalzare il livello qualitativo complessivo del servizio che il sistema bancario offre alle famiglie, alle imprese e alla pubblica amministrazione.

3.1. Bankpass Mobile

Oggi parlando di e-commerce è inevitabile fare riferimento ai processi d'acquisto che avvengono attraverso il Web. In realtà il concetto di e-commerce può essere esteso ad una gamma di transazioni elettroniche che non necessariamente coinvolgono Internet. E' questo il caso del mobile-commerce e cioè delle transazioni attraverso telefono cellulare.

Il sistema è fortemente attivo anche in questo ambito e a breve verrà proposto al mercato Bankpass Mobile, un servizio di pagamento, sviluppato attraverso l'attività dall'e-Committee, che consentirà di effettuare pagamenti a fronte di una transazione commerciale e di trasferire fondi tra privati attraverso il telefono cellulare e grazie alla tecnologia SMS (Short Message Service) e IVR (Interactive Voice Response).

Il servizio Bankpass Mobile mira ad offrire uno standard comune a livello interbancario rispondendo alle esigenze di un mercato potenzialmente molto vasto in Italia. La grande diffusione dei telefoni cellulari rappresenta, infatti, un evidente segnale circa le potenzialità di questo canale: infatti nel 2002 i telefoni cellulari in Italia hanno raggiunto i 45 milioni di esemplari.

Il Bankpass Mobile verrà creato proprio nel momento in cui gli stessi soggetti operanti nel settore delle telecomunicazioni cellulari incominciano a presentare le prime iniziative in tema di mobile-payments, proponendosi come una potenziale minaccia di disintermediazione per il sistema bancario. Anche per questo motivo l'Associazione sta collaborando con gli stessi operatori di telefonia cellulare alla realizzazione del servizio Bankpass Mobile. Questi ultimi

sono infatti ritenuti interlocutori indispensabili per la definizione di un servizio che ha l'ambizione di diventare lo standard per i mobile-payments in Italia.

3.2. Sistema di EBPP

Un altro progetto, in via di realizzazione su iniziativa dell'e-Committee, che vedrà la luce nel corso del 2003 è la creazione di un sistema integrato di ciò che negli USA si definisce EBPP (Electronic Bill Presentment and Payment). Si tratta di un servizio attraverso il quale le fatture, inviate dai diversi fornitori alle proprie banche, vengono da queste ultime aggregate e presentate tutte assieme al singolo debitore il quale può verificarne il contenuto ed effettuare il pagamento on-line, laddove opportuno.

Il grande interesse per questo tipo di servizio mostrato negli Stati Uniti, e che a nostro avviso troverà conferme anche in Italia, è legato al valore aggiunto offerto alle imprese creditrici e ai clienti debitori. Le prime avranno la possibilità di smaterializzare il processo di avvisatura e di fatturazione, riducendo i tempi e i costi legati alla gestione e alla distribuzione dei flussi cartacei. Le imprese creditrici beneficeranno inoltre di una informativa dettagliata sugli esiti dei pagamenti e potranno creare un rapporto interattivo con la rispettiva clientela. Quest'ultima, invece, avrà l'occasione di estinguere il proprio debito in modo comodo e veloce e, soprattutto, di visualizzare in un unico punto (il sito Internet) molteplici obblighi di pagamento cui deve adempiere entro una determinata scadenza, completi dell'informativa di dettaglio dell'operazione di riferimento.

Tutto questo all'interno di un regime di interoperabilità reso possibile, nell'interesse delle banche e della clientela, solo da un'iniziativa coordinata del sistema bancario. Ciò costituisce un notevole vantaggio competitivo nei confronti delle iniziative che potrebbero essere proposte da settori concorrenti o dagli stessi grandi fatturatori, alcune delle quali sono già attive, come nel caso delle Poste e dell'Enel.

3.3. Evoluzione del Servizio Bankpass Web

Il corrente anno sarà anche caratterizzato dall'evoluzione del Servizio Bankpass Web che diverrà un servizio di pagamento ancora più sicuro e ancora più completo di quanto non lo sia attualmente.

Un passo in questa direzione sarà costituito dall'integrazione con gli standard di sicurezza recentemente sviluppati dai circuiti internazionali di carte di credito, ovvero il Verified by Visa e il Secure Code di Mastercard.

La versatilità del Servizio verrà inoltre accresciuta consentendo l'inserimento nel portafoglio elettronico di ulteriori strumenti di pagamento quali carte di credito di altri circuiti internazionali (American Express e Diners).

3.4. Servizi alla Pubblica Amministrazione

Nell'ambito delle attività dirette a migliorare ed ampliare il mercato dei servizi di pagamento, l'ABI ha attivato un progetto che mira ad "esportare" nel settore della Pubblica Amministrazione i sistemi di pagamento elettronici bancari già ampiamente utilizzati dalla clientela corporate con l'obiettivo, da un lato di ampliare il mercato bancario dei servizi di pagamento, dall'altro di innalzare la qualità del servizio reso alla Pubblica Amministrazione.

Nella logica di una crescente "aziendalizzazione" degli enti pubblici, questi ultimi infatti non potranno che essere considerati dalle banche sempre più alla stregua di ordinari operatori economici, ragion per cui è presumibile che l'utilizzo esteso ed intensivo delle nuove tecnologie avrà lo stesso ruolo trainante che ha già svolto per lo sviluppo e l'efficientamento dei servizi finanziari e di pagamento nel settore delle imprese.

Obiettivo ulteriore del progetto è quello di diffondere presso gli enti l'utilizzo di canali telematici standardizzati già in uso per le imprese (Corporate Banking Interbancario), non solo per la trasmissione dei dati relativi ai servizi di incasso e pagamento ma anche al fine di ampliarne l'utilizzo per lo scambio di informazioni contabili e non.

L'Associazione per il Corporate Banking Interbancario (ACBI) ha avviato taluni approfondimenti finalizzati alla candidatura del servizio CBI quale fattore abilitante alla relazione tra impresa, banca e Pubblica Amministrazione.

Un'indagine effettuata dalla Banca d'Italia su un campione significativo di enti, mostra che il 45% degli enti contattati ha automatizzato il rapporto con la propria banca: il 23% mediante collegamento telematico, il 22% attraverso supporto magnetico; il restante 55% utilizza esclusivamente strumenti cartacei.

Tutto ciò va letto congiuntamente all'impegno dell'Associazione nel favorire la diffusione di standard per il colloquio telematico presso gli enti per tutti i rapporti che questi ultimi abbiano sia verso l'Amministrazione Centrale sia verso le banche tesoriere.

Emerge quindi la volontà da parte del sistema bancario di ricoprire un ruolo trainante nell'intero processo di informatizzazione della Pubblica Amministrazione mettendo a disposizione il proprio know-how tecnologico e la propria esperienza per rendere più efficienti le modalità di relazione degli Enti Pubblici con i cittadini e con l'Amministrazione Centrale.

Inutile dire che, poiché le banche non intendono rinunciare alla propria natura di imprese, si tratterà di servizi da far pagare come tali.

3.5. Il Progetto Microcircuito

L'attuale scenario delle carte di pagamento in Italia è caratterizzato dalla tecnologia della banda magnetica utilizzata con uno standard proprietario per il circuito domestico e, in genere, in un contesto di multifunzionalità con i prodotti internazionali.

Dopo il consolidamento degli standard internazionali EMV (Europay, Mastercard e Visa) e con la progressiva riduzione dei costi correlati, è stata colta l'opportunità di affrontare la migrazione tecnologica al microcircuito con un articolato processo che vede coinvolti circa 700.000 terminali POS, 35.000 ATM, 24 milioni di carte di debito e quasi 20 milioni di carte di credito

L'Associazione Progetto Microcircuito, costituita a fine 1999 ha inglobato tutte le attività connesse con la migrazione del sistema italiano di carte bancarie verso la tecnologia. Migrazione che, oltre alla realtà italiana, sta attualmente interessando diverse realtà europee, anche se con differenti stati di avanzamento.

Negli altri stati i progetti di migrazione al microcircuito sono già in fase avanzata sebbene stiano subendo un rallentamento generalizzato dovuto alla complessità della realizzazione degli stessi.

Il progetto italiano si distingue per l'approccio globale a questa migrazione e persegue l'obiettivo di creare una piattaforma standard, completa in tutte le sue componenti, sia per quanto riguarda l'emissione delle carte sia per la rete di accettazione, sulla quale fondare servizi competitivi sempre più evoluti. Tale impostazione consente di procedere con regolarità nonostante la forte complessità del progetto.

Siamo ora all'avvio della fase "Pilota" che si svilupperà, fino al prossimo mese di giugno 2003, nelle quattro piazze prescelte: Alessandria, Lecco, Prato e Taranto. In tali piazze le banche pilota provvederanno a concentrare una prima distribuzione ai propri clienti delle nuove carte dotate di microchip e ad installare una sufficiente quantità di terminali POS ed ATM.

Da luglio 2003 è previsto l'avvio della migrazione a livello nazionale, che vedrà la coesistenza delle due tecnologie ("banda" e "microcircuito"), almeno fino al 2006, a garanzia della continuità di servizio in tutte le condizioni operative e della ottimizzazione dei costi relativi.

Sulla base delle potenzialità della nuova tecnologia del microcircuito è importante evidenziare che, oltre ai prodotti carta di credito e carta di debito, sono state già individuate altre aree progettuali di utilizzo del microcircuito, da sperimentare o da approfondire.

Tra queste, ad esempio:

- la firma digitale;

- i pagamenti di piccolo importo;
- il commercio elettronico;
- i servizi di mobilità (ovvero pagamento di parcheggi, di biglietti di trasporti pubblici, etc ...).

Parimenti si rivolge grande attenzione ai progetti nei quali è impegnata la Pubblica Amministrazione, per favorire tutta la possibile sinergia con il Sistema bancario, in termini di servizi erogabili, e salvaguardare gli investimenti in atto. In particolare sono stati avviati gli opportuni confronti, con l'AIPA prima e con il Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie poi, per verificare le opportunità di cooperazione in relazione alle possibilità di offrire ai cittadini servizi più evoluti ed integrati, basati sull'utilizzo congiunto della carta bancaria e della carta d'identità elettronica o della carta nazionale servizi. Infatti il ricorso a standard comuni sulla rete di accettazione consentirebbe di usufruire dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione e, tramite la carta bancaria, di effettuarne il pagamento.

4. Conclusione

Le iniziative che ho brevemente presentato confermano che, nell'affrontare le sfide proposte dalla New Economy, le banche italiane non perdono di vista il proprio obiettivo ultimo, ovvero quello di offrire alla propria clientela un servizio che crei valore e che possa soddisfare delle esigenze concrete e reali. Se infatti la ricerca tecnologica sembra oggi seguire ritmi di crescita ben più veloci di quelli necessari al mercato per assimilarne gli effetti, il ruolo del sistema bancario deve essere quello di agevolare l'incontro tra innovazione e mercato, trasformando la prima in risposte concrete a specifiche esigenze del secondo.