



INFUTURIAMOCI. SALONE DEI PAGAMENTI 2021
Pagamenti tra digitalizzazione e tradizione:
c'è spazio per entrambi?

Gianfranco Torriero

Vice direttore generale ABI

4 novembre 2021

Tradizione e innovazione

DI COSA PARLEREMO

- Cambiamenti sono in atto da tempo. Pandemia ha accelerato. Facciamo il punto della situazione. In Italia e in Europa
- I confronti tra l'Italia e gli altri paesi europei confermano la necessità di approfondire il tema delle abitudini, della differenza degli aspetti culturali e istituzionali. Per corretti confronti internazionali e conseguenti indicazioni di policy

Gli strumenti elettronici di pagamento (numero operazioni pro capite)

Comportamenti d'uso molto diversi tra paesi europei

Le differenze sono riconducibili al ruolo delle abitudini e ad aspetti culturali

2020	Totale	Assegni	Bonifici	Direct Debit	Operazioni con carta di pagamento (*)	Altri servizi di pagamento
Italia	130	2	27	17	81	4
Area Euro	297	4	67	65	158	3
Francia	358	17	66	68	206	0
Germania	315	0	83	139	91	2
Spagna	200	1	28	40	127	3

Fonte: elaborazioni ABI su dati BCE

(*)Incluse operazioni di moneta elettronica

Tradizione e innovazione

DI COSA PARLEREMO

- Cambiamenti sono in atto da tempo. Pandemia ha accelerato. Facciamo il punto della situazione. In Italia e in Europa
- I confronti tra l'Italia e gli altri paesi europei confermano la necessità di approfondire il tema delle abitudini, della differenza degli aspetti culturali e istituzionali. Per corretti confronti internazionali e conseguenti indicazioni di policy
- Necessità anche di analisi dei comportamenti microindividuali: permette di cogliere evoluzione presente e prospettive future

Uso canali e pagamenti.

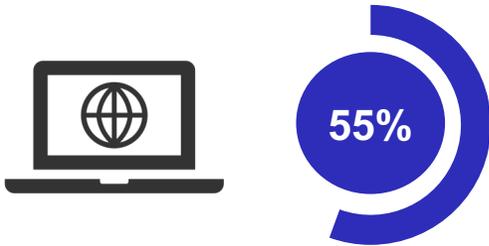
Questo processo risponde a un'esigenza di digitalizzazione che la pandemia e le misure nel mondo dei pagamenti hanno accelerato

Abbiamo cercato di cogliere questi cambiamenti nell'ambito delle nostre periodiche analisi di mercato

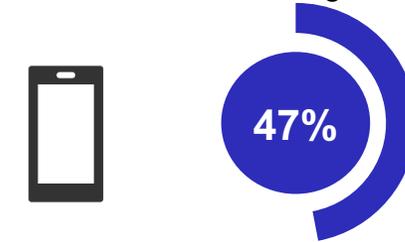


Il 90% dei clienti digitali ha iniziato ad usare questi canali in modo più ampio, specie per i pagamenti

Hanno usato Internet Banking



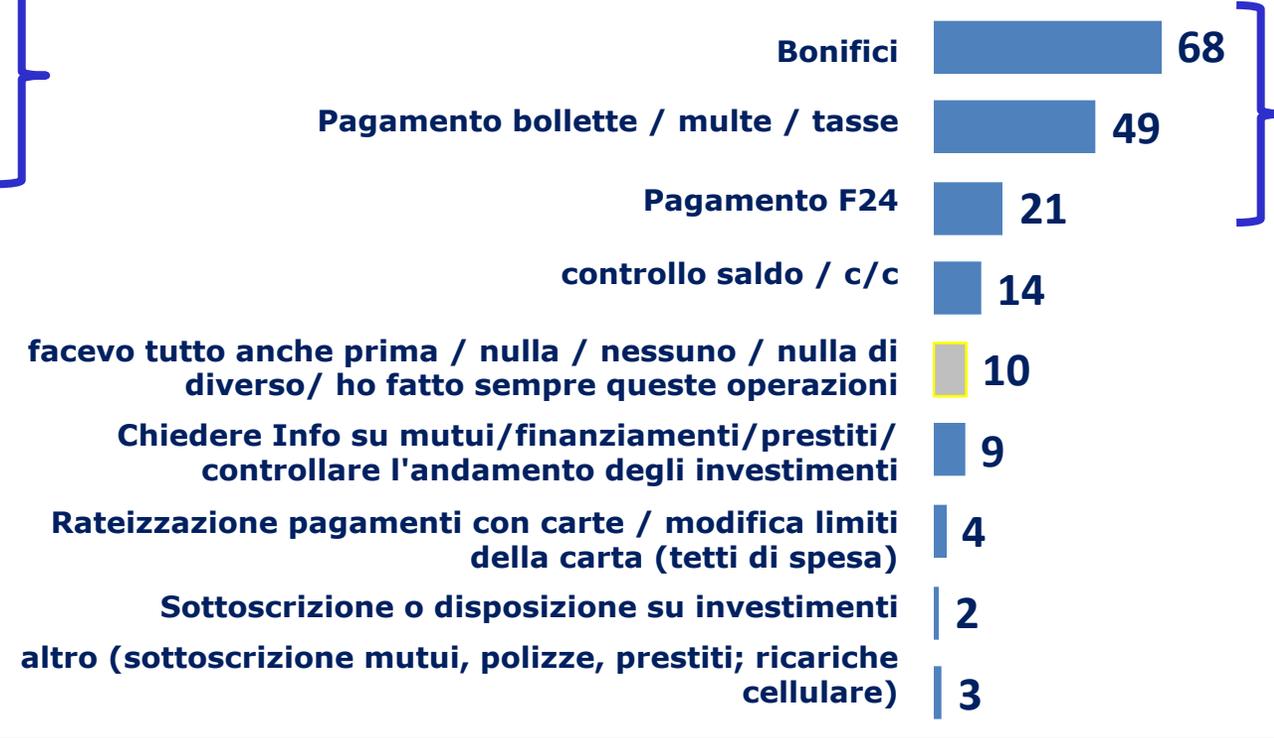
Hanno usato Mobile Banking



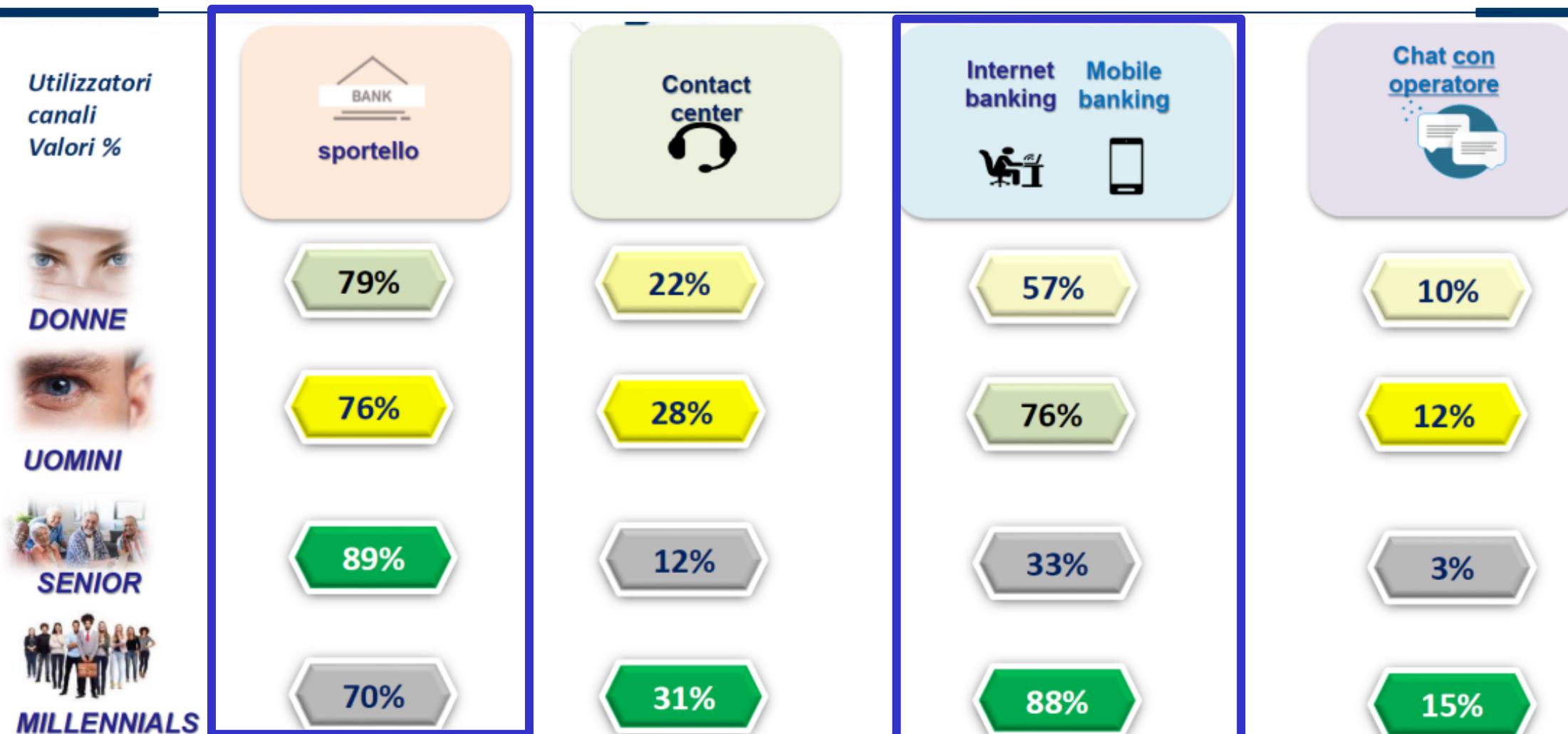
cosa hanno fatto su Internet che facevano in agenzia



cosa hanno fatto con Mobile che facevano in agenzia



MEMO IMPORTANTE (E OVVIO): I CLIENTI NON SONO TUTTI UGUALI. CONSEGUENZE



L'USO DEI CANALI VARIA SENSIBILMENTE TRA I CLIENTI

Fonte: Osservatorio ABI-Ipsos DIC. 2020
Interviste CATI – campione di bancarizzati 18-74 anni

Tradizione e innovazione

DI COSA PARLEREMO

- Cambiamenti sono in atto da tempo. Pandemia ha accelerato. Facciamo il punto della situazione. In Italia e in Europa
- I confronti tra l'Italia e gli altri paesi europei confermano la necessità di approfondire il tema delle abitudini, della differenza degli aspetti culturali e istituzionali. Per corretti confronti internazionali e conseguenti indicazioni di policy
- Necessità anche di analisi dei comportamenti microindividuali: permette di cogliere evoluzione presente e prospettive future
- L'ottica del cliente: Chiarezza, Semplicità, Incentivi, Sicurezza. IL RUOLO DELLA BANCA
- Ruolo delle Pubbliche Amministrazioni
- Ma senza la tecnologia...fattore abilitante e acceleratore formidabile. Es Eurodigitale



INFUTURIAMOCI. SALONE DEI PAGAMENTI 2021
Pagamenti tra digitalizzazione e tradizione:
c'è spazio per entrambi?

Gianfranco Torriero

Vice direttore generale ABI

4 novembre 2021