



**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.

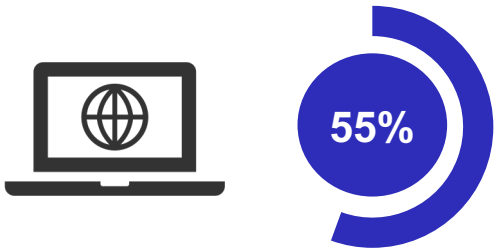
Questo processo risponde a un'esigenza di digitalizzazione che la pandemia e le misure nel mondo dei pagamenti hanno accelerato

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

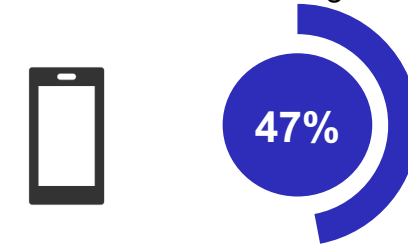


# Il 90% dei clienti digitali ha iniziato ad usare questi canali in modo più ampio, specie per i pagamenti

Hanno usato Internet Banking



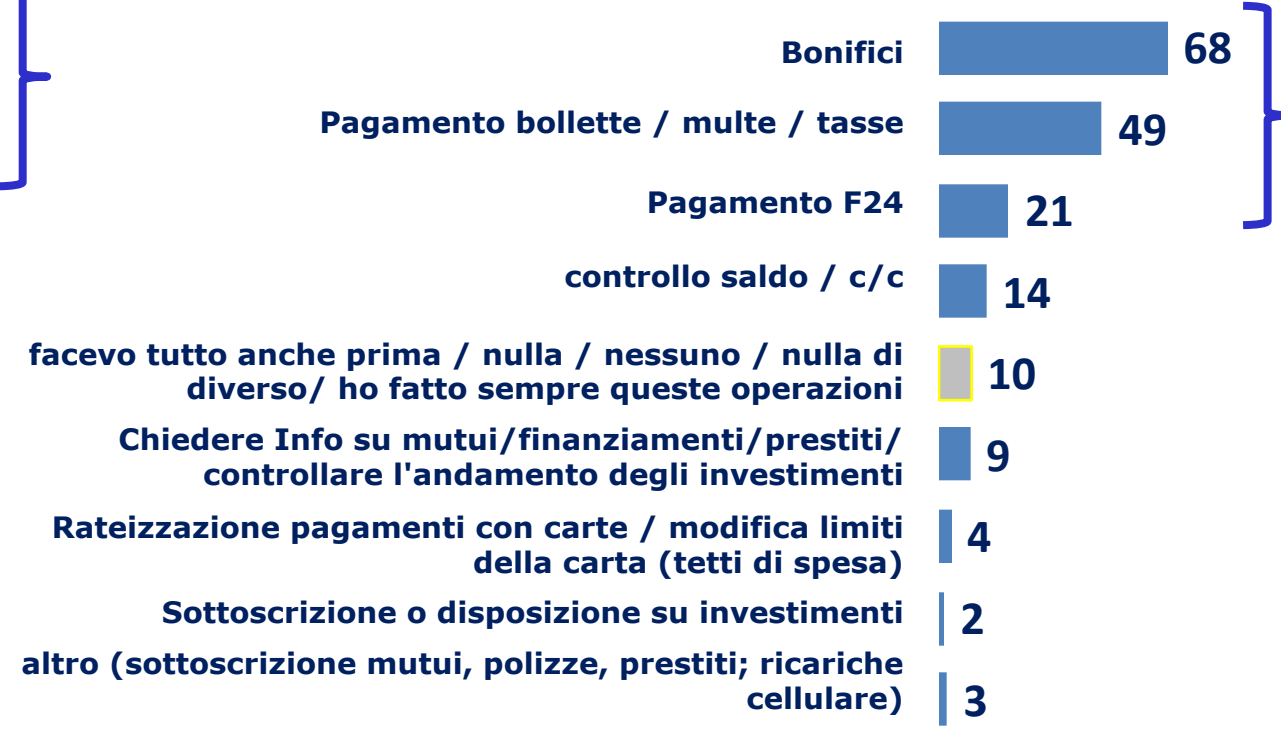
Hanno usato Mobile Banking



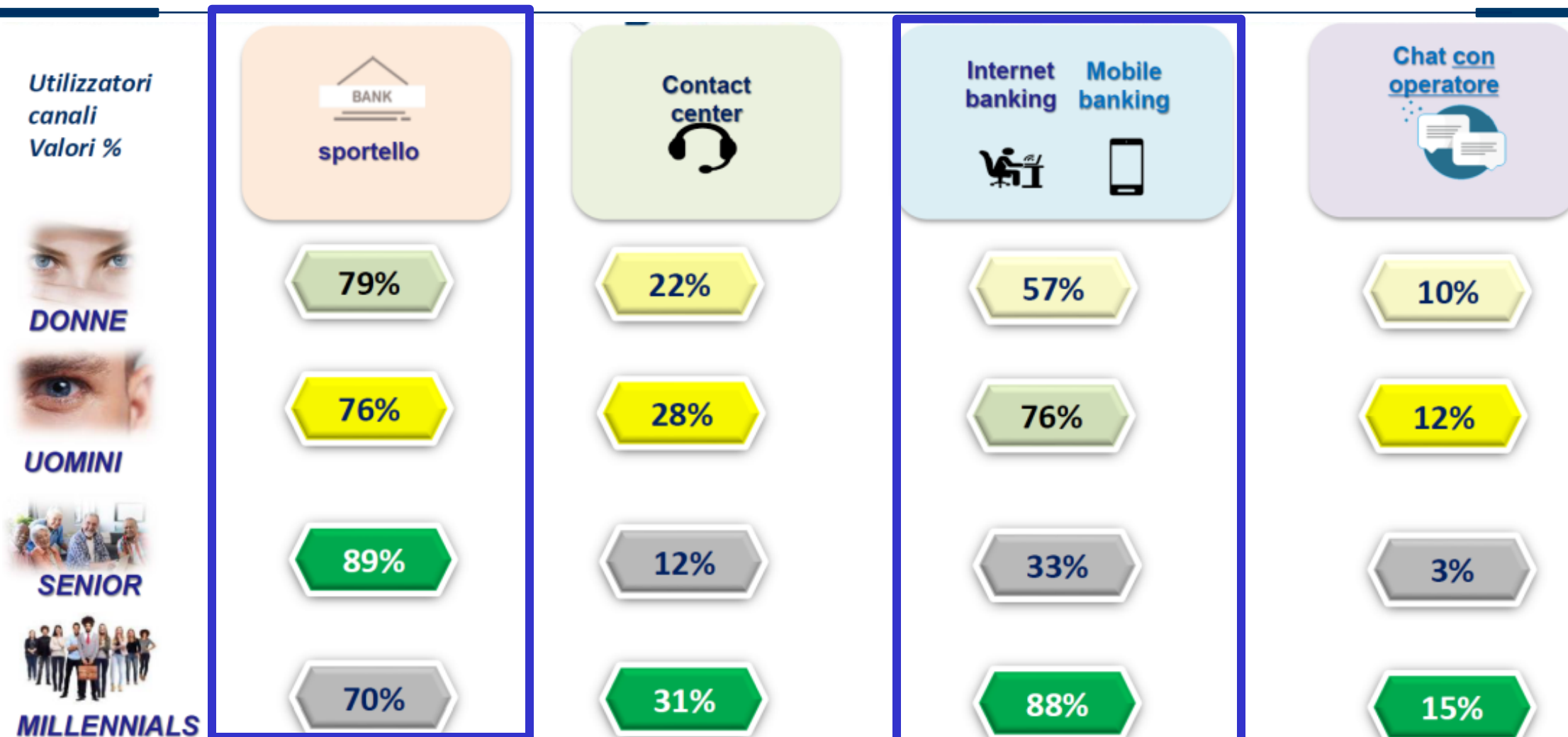
## cosa hanno fatto su Internet che facevano in agenzia



## 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**

# 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