



# **Pagamenti virtuosi (non solo virtuali)**

---

***SPIN 2014***

---

Genova, 24 giugno 2014



GRUPPO BANCA CARIGE



6   
BANCHE

ca. 2mln   
DI CLIENTI

ca. 55.000   
AZIONISTI

ca. 6.000   
DIPENDENTI

ca. 670   
SPORTELLI BANCARI

ca. 790   
BANCOMAT

## ***Il contante e gli strumenti elettronici di pagamento***

### ***La domanda di strumenti elettronici nel sistema***

#### ***L'osservazione di una realtà bancaria***

#### ***Le nostre conclusioni per il futuro***

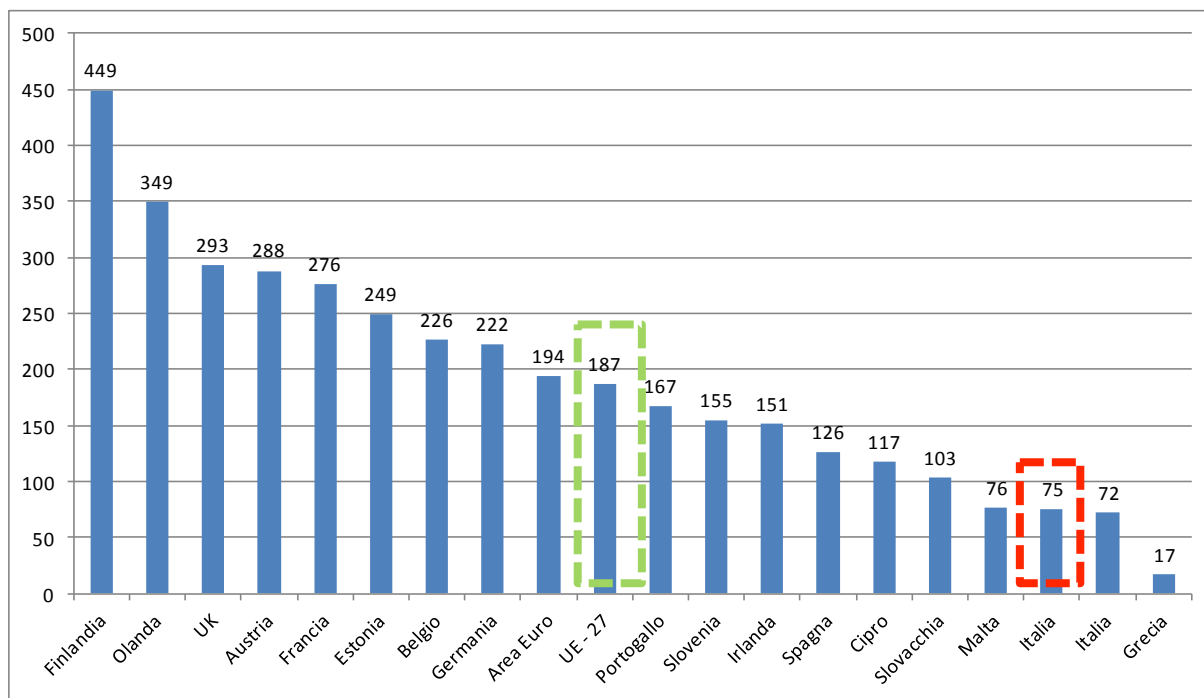


# Sistema: il contante e gli strumenti elettronici di pagamento

**Nel 2009 in Italia 90 transazioni su 100 avvengono in CONTANTI, mentre la media europea è 70: ne derivano maggiori costi sociali per i pagamenti, minori velocità e trasparenza degli scambi**

**Nel 2012 in Italia i pagamenti in contanti si sono ridotti a 87 su 100, la media UE scende a 60 su 100**

Operazioni pro-capite con strumenti elettronici di pagamento (2012)



Il numero di **operazioni procapite con strumenti alternativi al contante** registra un consistente ritardo in Italia, che permane anno dopo anno

**2009: 66 operazioni Italia**  
**164 media UE**

**2012: 75 operazioni in Italia**  
**187 media UE**

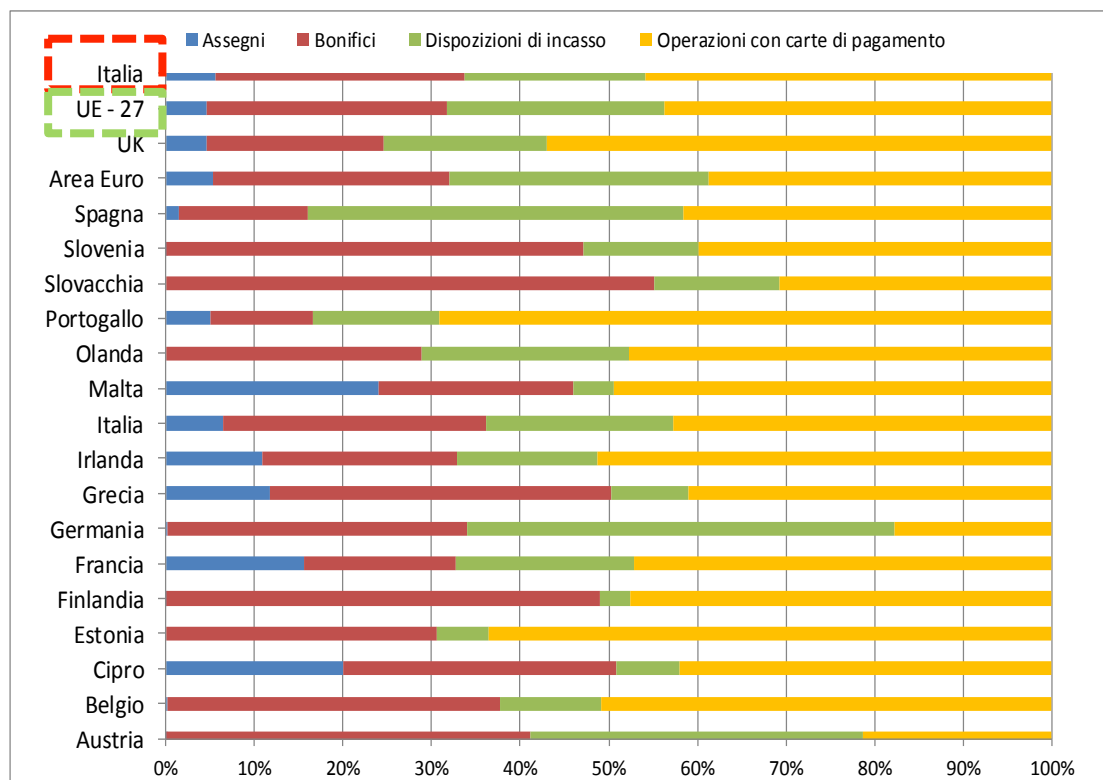
Fonte: Banca d'Italia, Relazione annuale 2013

Fonte: Banca d'Italia, Relazione annuale 2013

# Sistema: l'uso dei diversi strumenti elettronici di pagamento

**CARTE E BONIFICI sono gli strumenti elettronici più utilizzati in Europa: in Italia nel 2012 si effettuano con carta il 46% delle transazioni elettroniche, seguono i bonifici con un peso del 28%**

Importanza relativa dei diversi strumenti di pagamento, Eurozona (2012)



In Italia il numero delle carte per abitante e i tassi di crescita delle transazioni con carta sono inferiori alla media UE.

• **Carte pro-capite:**  
**2009: 1,2 Italia**  
1,5 media UE

**2011: 1,1 Italia**  
1,4 media UE

• **Crescita transazioni con carta:**  
**2009: +5,2% Italia**  
+6,5% media UE

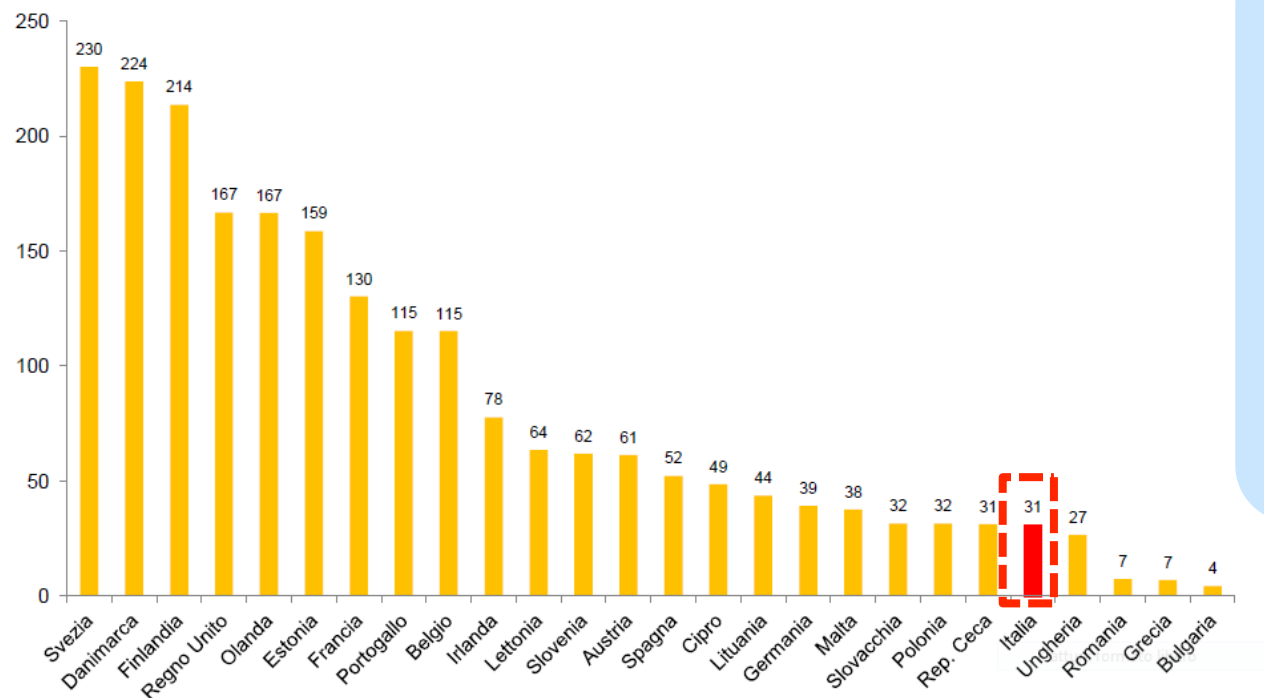
**2011: +4,3% Italia**  
+8,7% media UE

Fonte: Elaborazione CRIF Decision Solutions su dati singole banche centrali, 2013

## Sistema: l'uso delle carte di pagamento

**Nel 2013 si registrano 31 operazioni con carta procapite in un anno, un terzo della media europea: l'uso della carta è in crescita, ma la distanza dai partner europei resta consistente**

Numero di transazioni pro-capite di carte di pagamento (2013)



Fonte: BCE, 2013

Il numero di **operazioni procapite con carta in un anno** registra un consistente ritardo in Italia, che permane nel tempo

**2011: 26 operazioni in Italia**  
56 Media UE

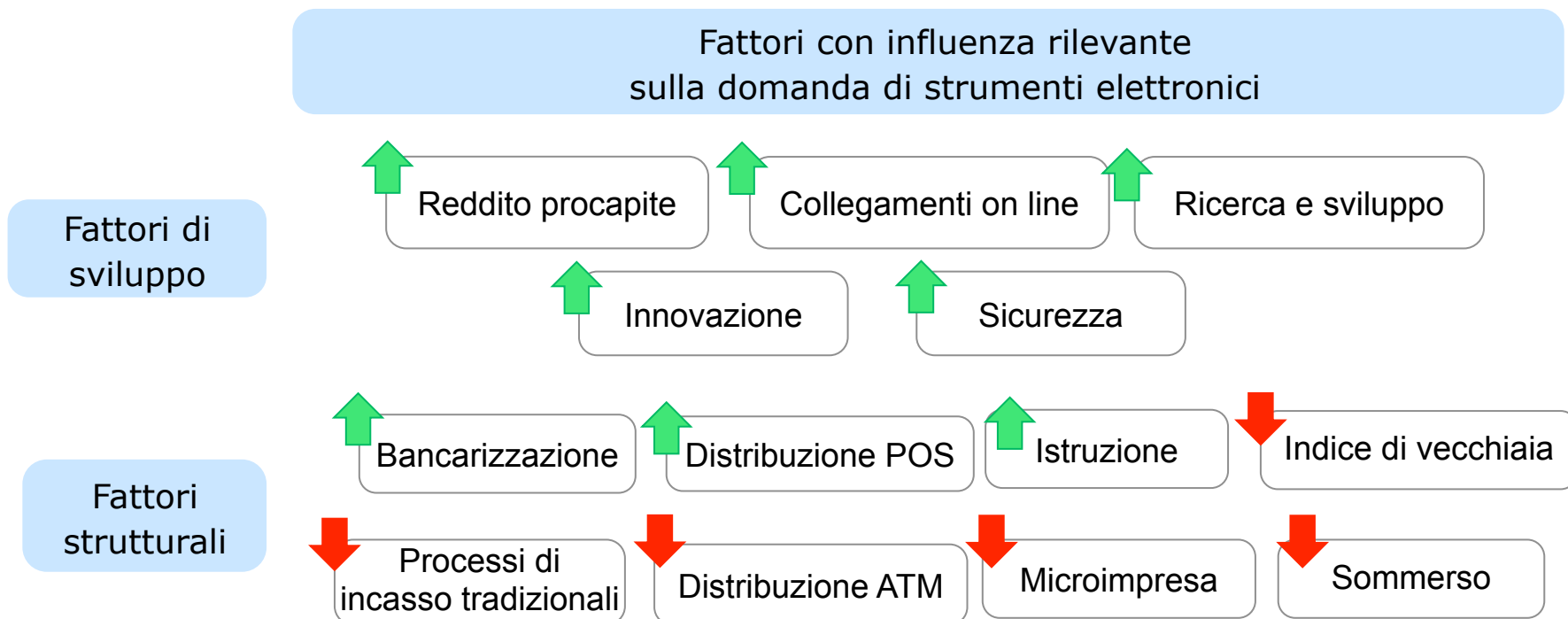
**2012: 28 operazioni in Italia**  
79 Media UE

**2013: 31 Italia**  
93 Media UE

Fonte: BCE, 2013

# Sistema: da che cosa dipende la domanda di strumenti di pagamento?

**Uno studio di Banca d'Italia spiega, mediante modelli econometrici, l'eterogeneità nelle abitudini di pagamento comparando alcune variabili fra Paesi europei e fra diverse regioni d'Italia**

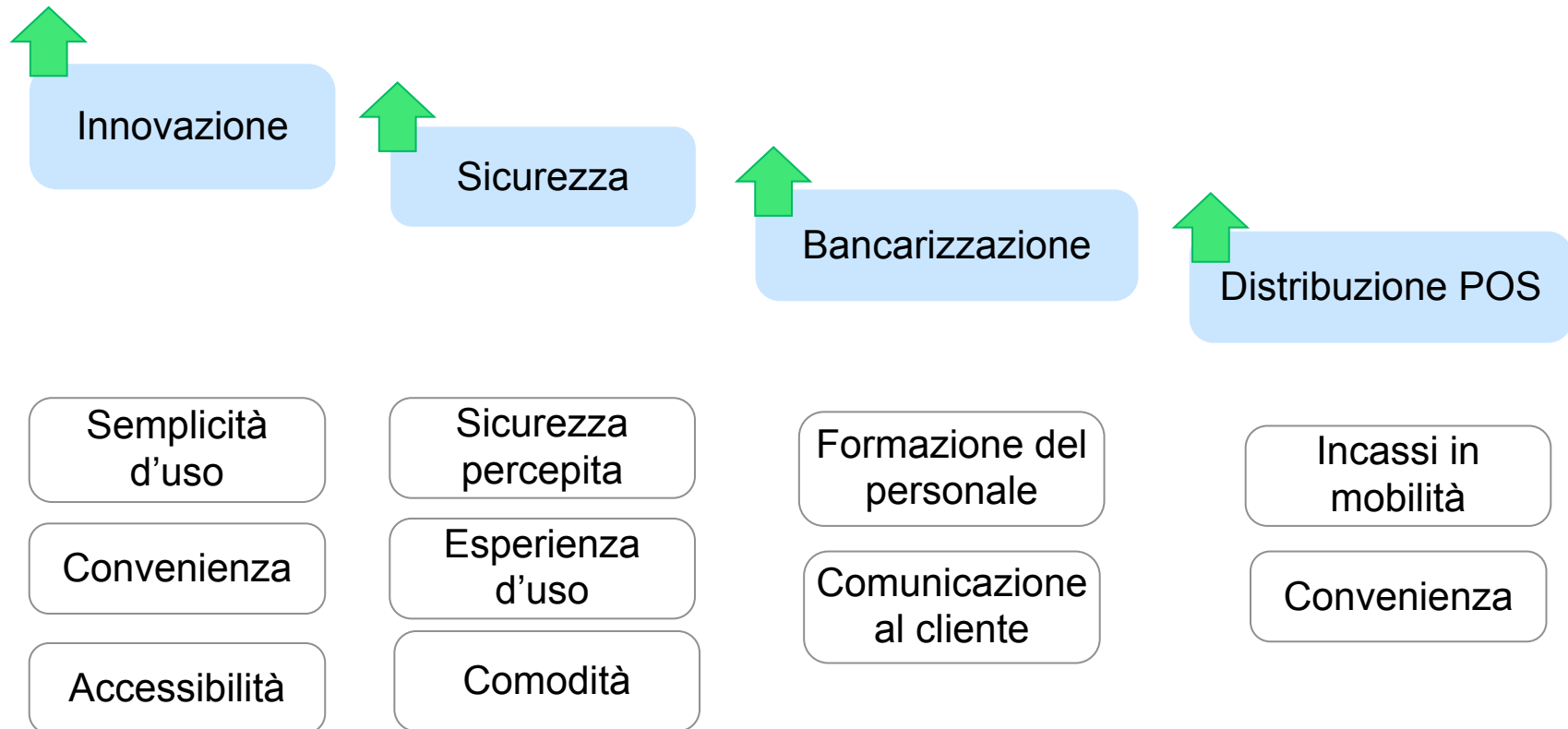


Fonte: Banca d'Italia, 2013, «Eterogeneità nelle abitudini di pagamento: confronto tra paesi e specificità italiane» di Ardizzi e Iachini

# Sistema: da che cosa dipende la domanda di strumenti di pagamento?

---

*Alcuni fattori che la nostra industry può influenzare più direttamente per ottenere risultati tangibili nella lotta al contante*





## ***Il contante e gli strumenti elettronici di pagamento***

### ***La domanda di strumenti elettronici nel sistema***

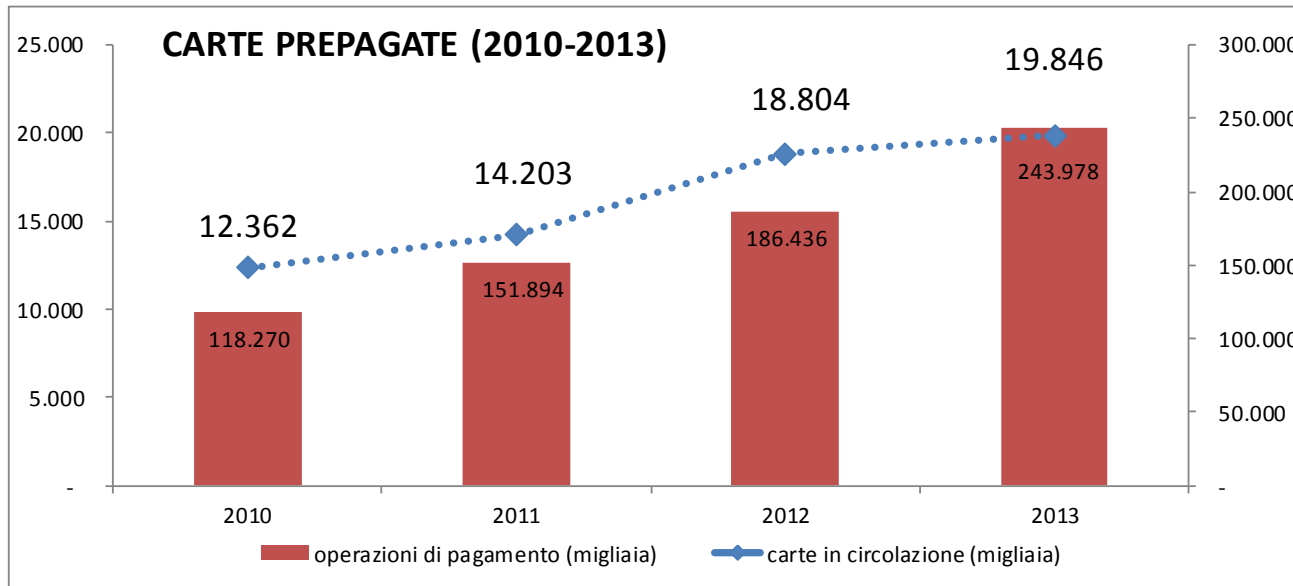
***L'osservazione di una realtà bancaria***

***Le nostre conclusioni per il futuro***



# Sistema: le carte prepagate

**Nel 2013 in Italia si registrano quasi 20 milioni di prepagate in circolazione; in 4 anni l'operatività nei pagamenti con tali carte è raddoppiata**



**Il mercato delle prepagate** si caratterizza per tassi di crescita elevati, rispetto alle altre carte di debito e credito che sono stabili o debolmente crescenti.

**Benefici del prodotto:**

- utilizzo svincolato dal conto corrente
- elevata sicurezza percepita
- buon rapporto costo/benefici
- grande semplicità d'uso

Accessibilità

Sicurezza  
percepita

Convenienza

Semplicità d'uso

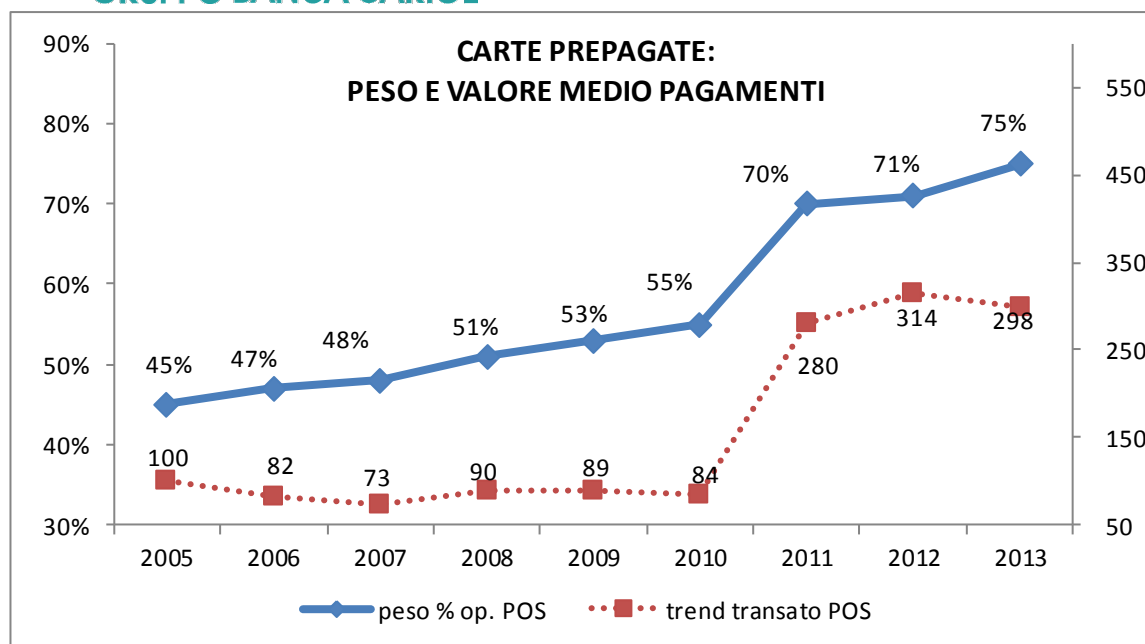
## Carige: crescono i pagamenti on line con carta

***Nell'ultimo decennio cresce il peso dei pagamenti con CARTA PREPAGATA: si riduce l'operatività di prelievo di contanti, aumenta il pagamento su Pos fisico e su web***

***Fatto 100 il valore dei pagamenti su POS nel 2005 su singola prepagata, nel 2013 la spesa è triplicata!***



GRUPPO BANCA CARIGE



### L'innovazione di prodotto

dedicata al target giovane-adulti spiega il «salto» che si registra nel 2011:

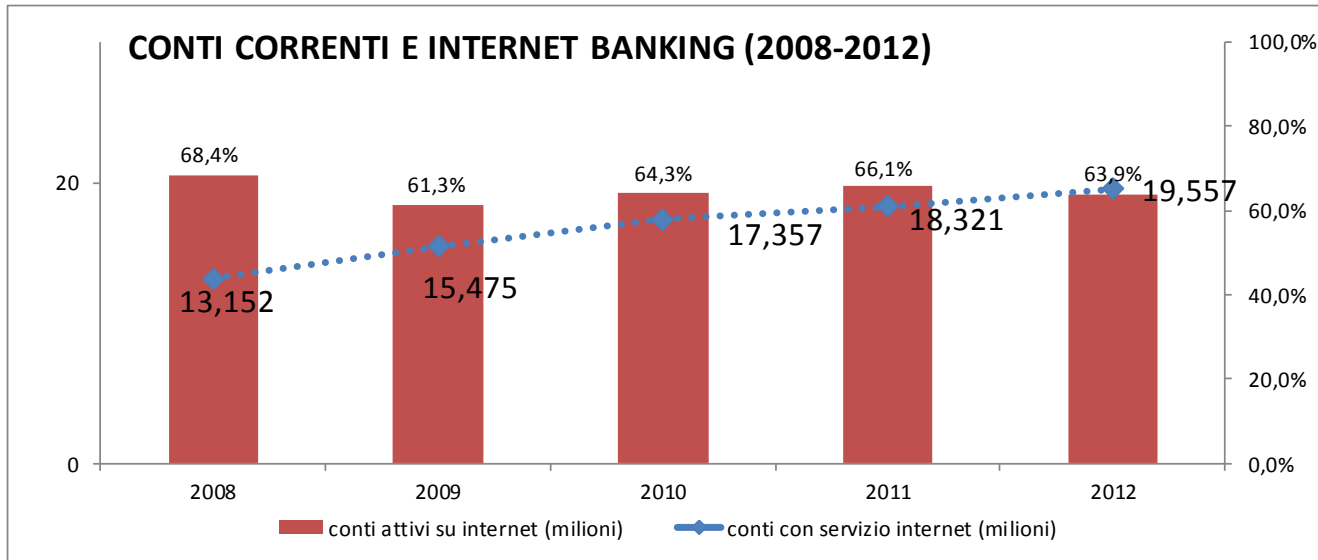
- sposta l'operatività sui **pagamenti** (rispetto ai prelievi)
- valorizza il prodotto per i **pagamenti su web**

Fonte: elaborazione dati Banca Carige, 2014



# Sistema: i pagamenti elettronici su internet

**Nel 2012 in Italia si registrano quasi 20 milioni utenti dei servizi internet banking: l'utilizzo caratterizza il 70% dei clienti delle banche con conto corrente**



**Il servizio internet viene proposto «in bundle» al conto corrente ed alle carte prepagate: il cliente controlla ed opera in autonomia, senza limiti spaziali né temporali**

**Benefici del servizio**

- comodità
- convenienza
- sicurezza percepita

Comodità

Convenienza

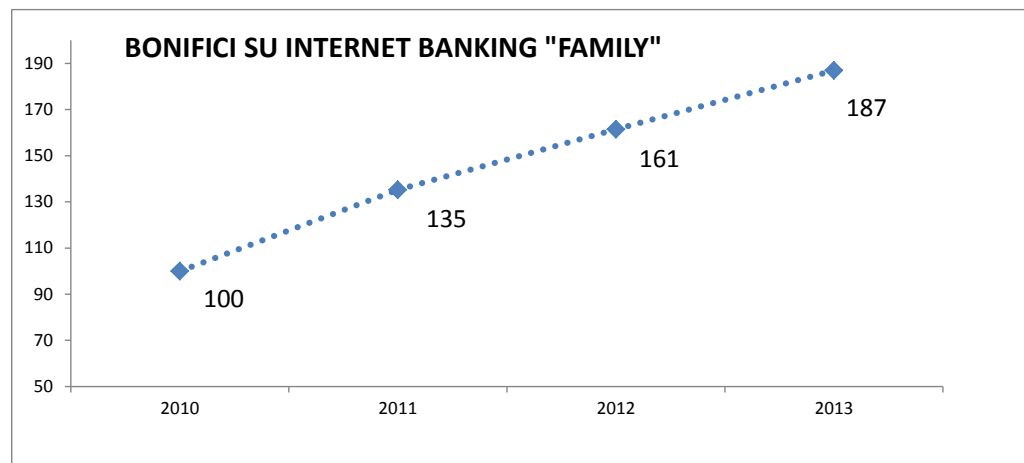
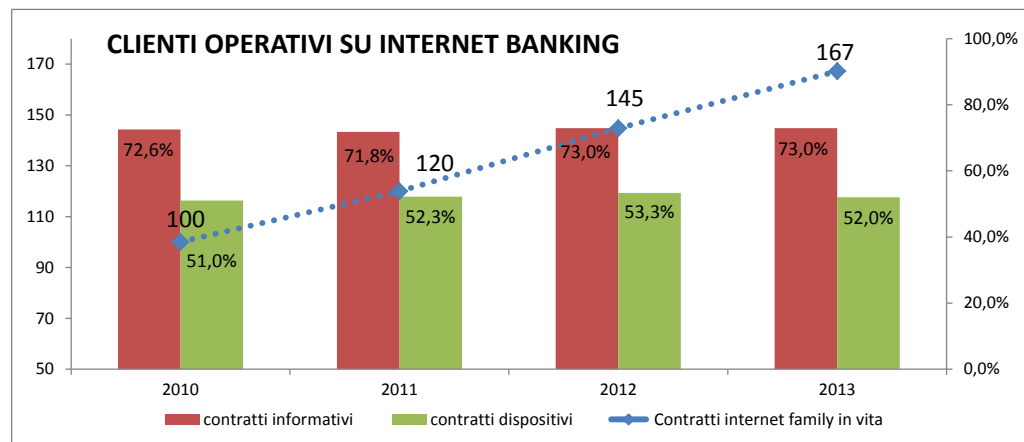
Esperienza d'uso

Sicurezza percepita



# Carige: si sviluppa l'operatività sul conto attraverso internet

**L'adesione dei privati all' INTERNET BANKING segue un buon ritmo di crescita: il numero dei bonifici on line nello stesso periodo raddoppia**



Il cliente aderisce al nuovo servizio internet e prende **gradualmente** confidenza:

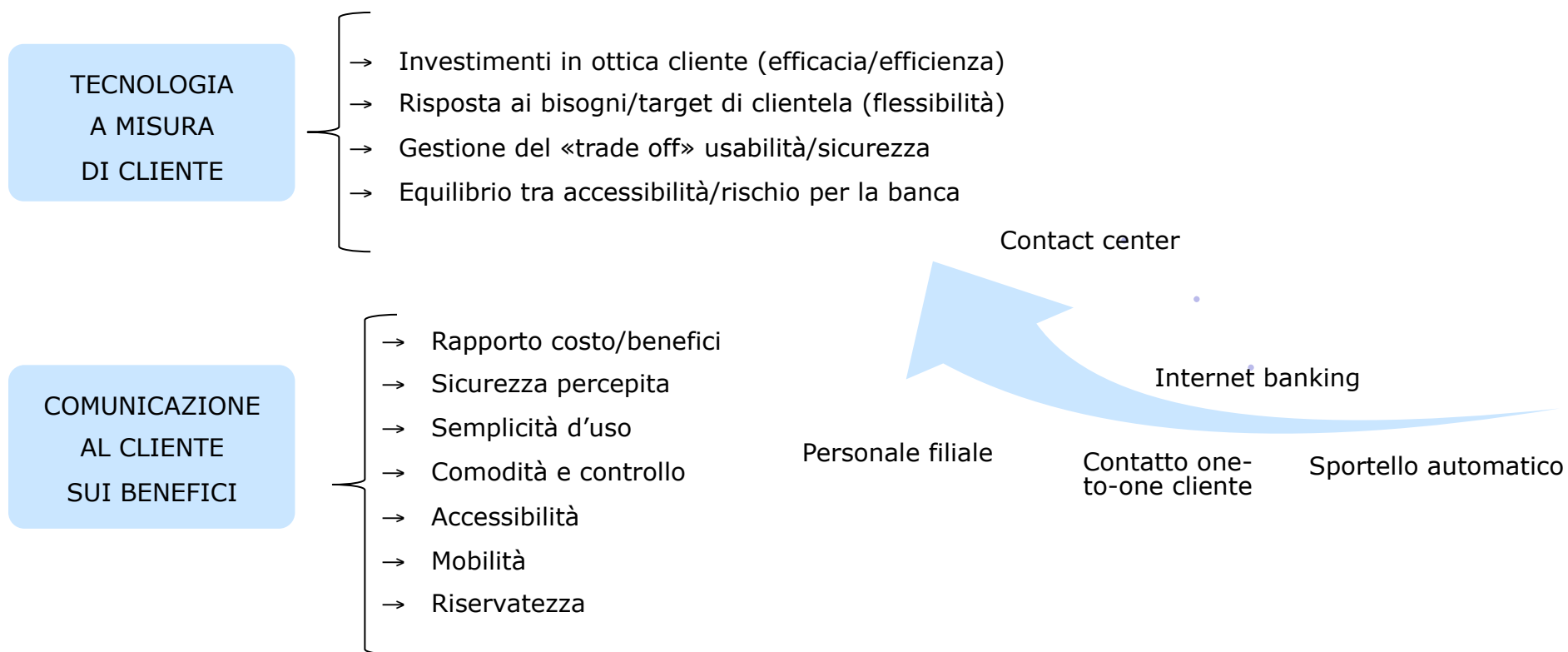
- **L'uso informativo** precede quello dispositivo
- L'apprezzamento del servizio si misura con i **volumi dei pagamenti** che si spostano su internet in misura più che proporzionale rispetto all'adesione dei clienti al servizio internet stesso

**Il contact center** supporta il cliente per una migliore esperienza d'uso

Fonte: elaborazione dati Banca Carige, 2014

# Carige: le nostre osservazioni per il futuro

***L'investimento in innovazione potrà contribuire a far crescere l'uso degli strumenti elettronici di pagamento, in un contesto di evoluzione della cultura finanziaria dei clienti, delle norme sulla tracciabilità, della digitalizzazione della pubblica amministrazione***





**GRUPPO BANCA CARIGE**

*Flavio Lanzarini  
Canali distributivi e di pagamento  
Gruppo Banca Carige  
flavio.lanzarini@carige.it*