

Scenario, evoluzione e sicurezza dei sistemi di pagamento

Alessandro Zollo

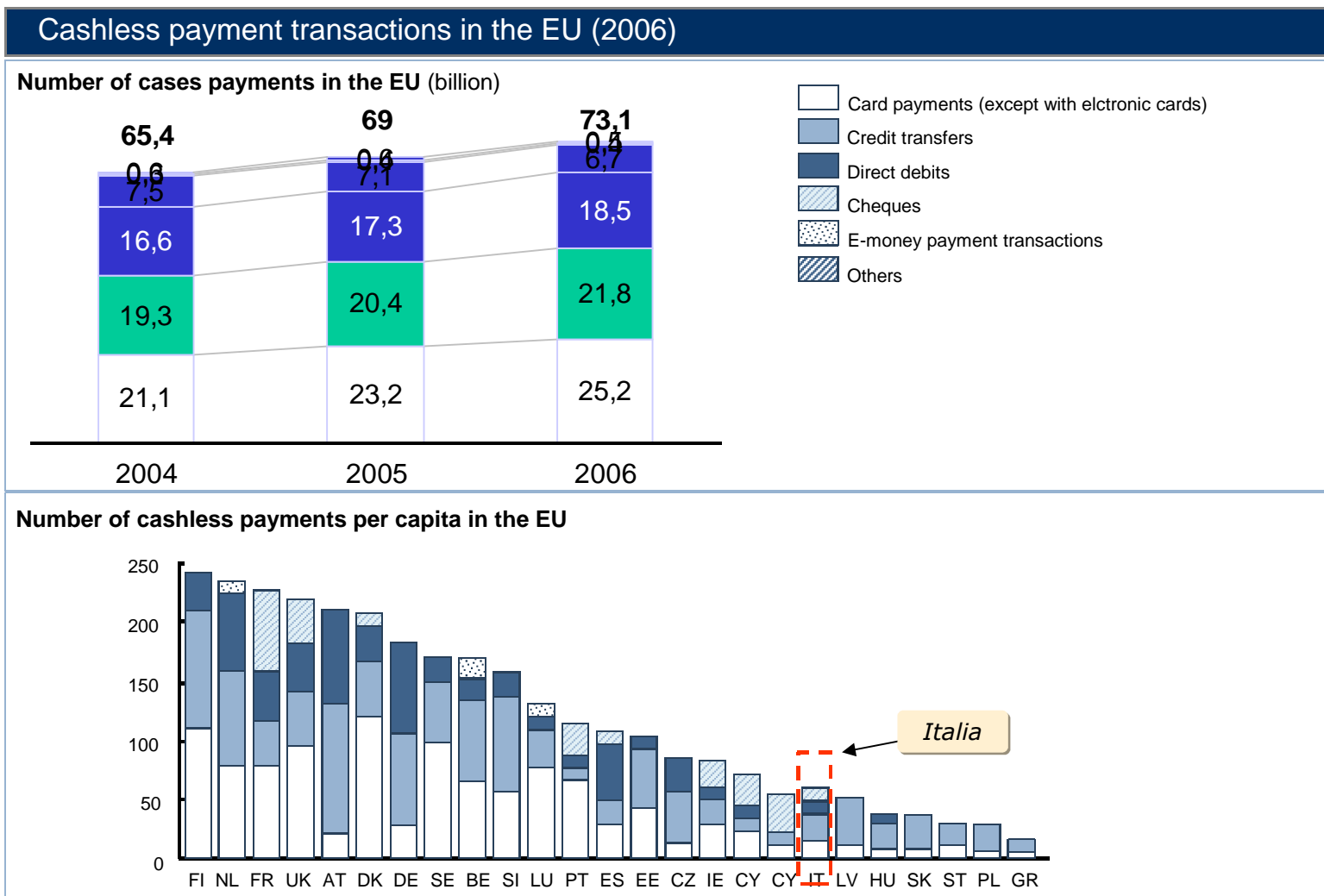
*Responsabile Settore Sistemi e Servizi di Pagamento Retail ABI -
Segretario Generale Consorzio BANCOMAT*

Roma 13 febbraio 2009
Seminario "Internet, pagamenti elettronici e frodi: opportunità e rischi"

- 1 Lo scenario dei sistemi di pagamento: il cashless**
- 1 Evoluzione e sicurezza nel mercato dei pagamenti

Scenario, evoluzione e sicurezza dei sistemi di pagamento

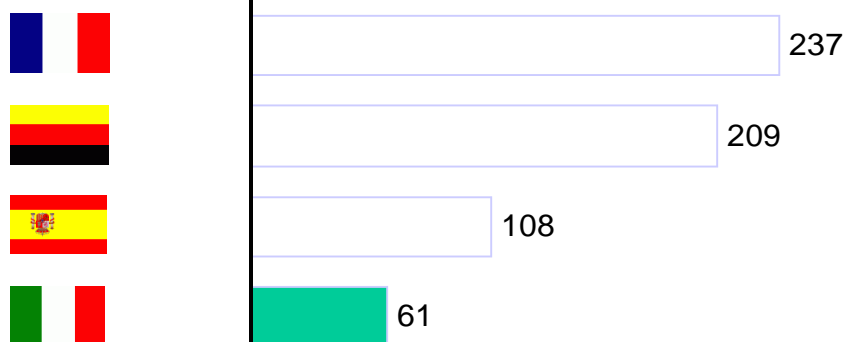
Gli strumenti di pagamento diversi dal contante sono in forte crescita negli ultimi anni in Europa...



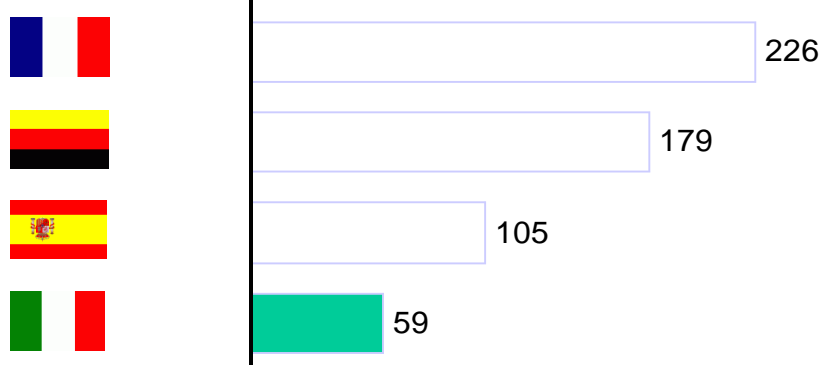
..ma in Italia il cashless è ancora in netto ritardo

Operazioni pro capite cashless: Italia vs. Europa

2004



2006



Nonostante la crescita, l'utilizzo degli strumenti cashless è ancora notevolmente inferiore a quello dei principali paesi dell'area Euro

Motivazioni alla base del cashless, relative considerazioni e impatti di sistema

Il cliente con..	Si sente sicuro	È soddisfatto	Sente di aver risparmiato
Carta di credito	22%	30%	16%
BANCOMAT	21%	16%	11%
Assegni	1%	1%	1%
Contanti	30%	17%	29%

Cause della prevalenza del contante:

- Barriere culturali all'utilizzo della moneta elettronica
- Scarsa diffusione dei POS tra i piccoli esercenti (16,5% dei piccoli merchant)
- Mancanza di strumenti alternativi al contante per i micropagamenti
- Elevata frammentazione del tessuto economico

Punti di forza del denaro contante

- Utilizzo diffuso
- Velocità della transazione
- Anonimità
- Nessun costo percepito
- Sensazione di controllo della spesa

Punti di debolezza del denaro contante

- Costi per il sistema
- Impossibilità di utilizzo su Internet e/o per transazioni di e-commerce
- Limite fisico alla capacità di spesa
- Percezione di Rischio di furti/frodi

Il cashless come spinta evolutiva per la promozione di strumenti evoluti

Le iniziative Istituzionali

I player Istituzionali (EPC, European Central Bank, Banca d'Italia, ...) identificano ormai nella diffusione dei pagamenti cashless il *driver strategico* di modernizzazione ed internazionalizzazione della società. L'avvio della SEPA, l'emanazione PSD e le altre iniziative in corso confermano il commitment delle Istituzioni verso tale obiettivo.

Le esigenze della clientela

La clientela (utenti e merchant) pone sempre maggior enfasi su strumenti di pagamento cashless sicuri, usabili, economicamente convenienti ed ampiamente spendibili. Inoltre, le nuove esigenze della clientela (es. acquisti in mobilità, money transfer) non trovano risposta efficace negli attuali strumenti di pagamento ma richiedono lo sviluppo di strumenti di pagamento innovativi

Il ruolo del sistema bancario

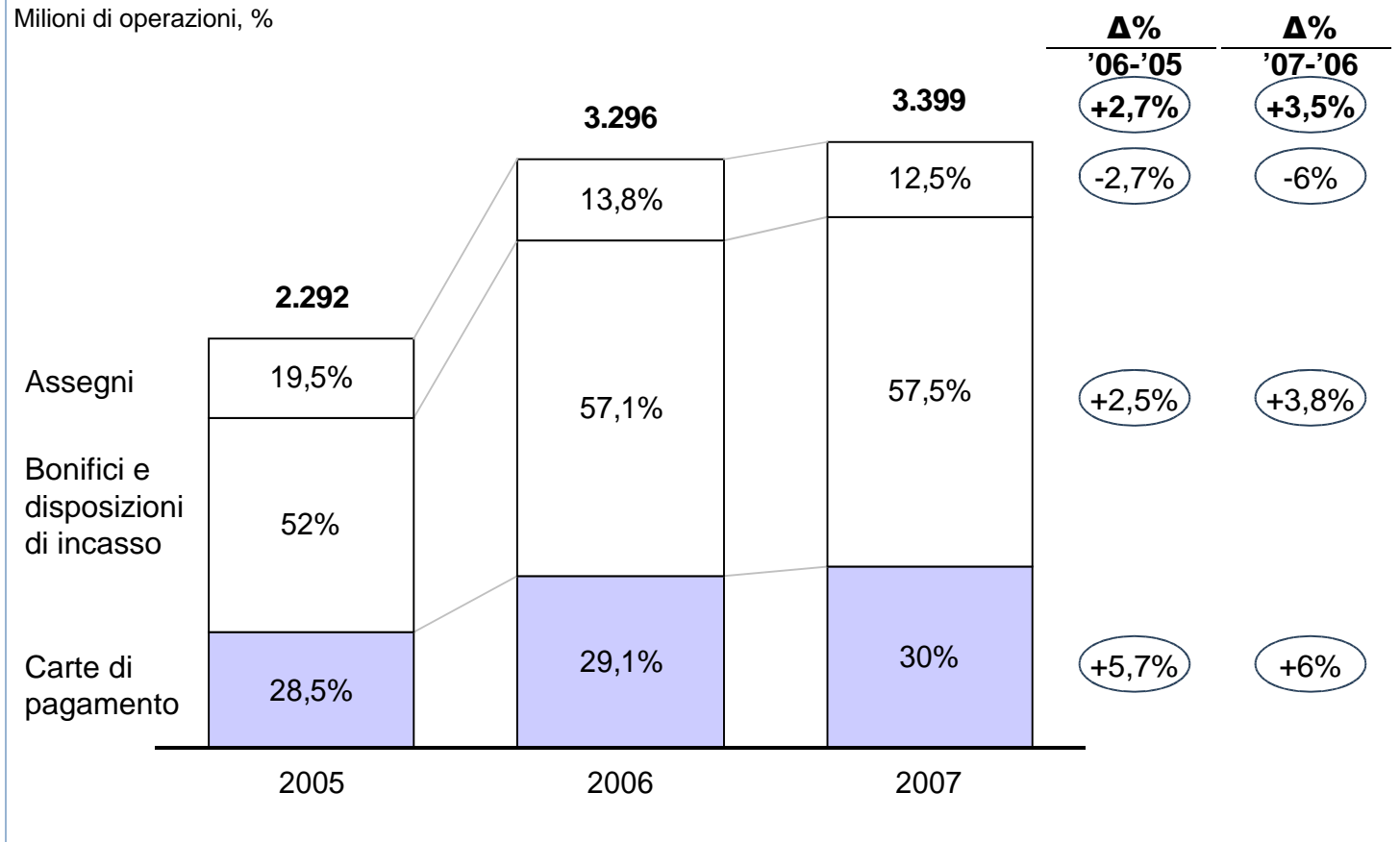
Il sistema bancario svolgerà un ruolo primario nella sempre maggiore diffusione dei pagamenti cashless, sia favorendo/promuovendo l'utilizzo degli attuali strumenti che sviluppando prodotti/servizi innovativi, che aiutino l'utente nel superamento delle attuali barriere all'utilizzo

- 1 Lo scenario dei sistemi di pagamento: il cashless
- 1 **Evoluzione e sicurezza nel mercato dei pagamenti**
 - > **Il mercato delle carte di pagamento**
 - > L'Internet banking

In Italia si registra un incremento delle carte di pagamento ...

L'utilizzo di strumenti diversi dal contante

Milioni di operazioni, %



- Il ruolo degli strumenti di pagamento diversi dal contante è sempre più rilevante
- In particolare l'utilizzo di carte di pagamento è in forte espansione

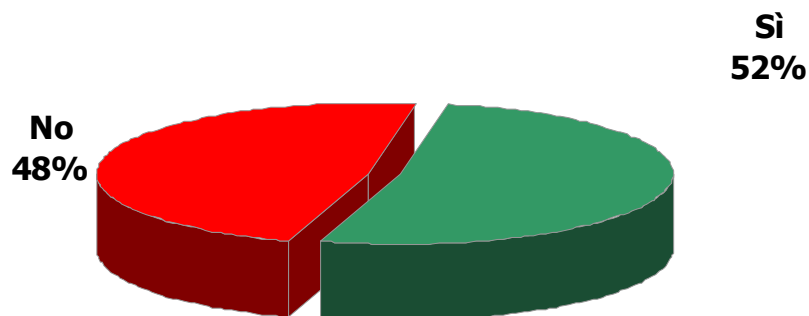
... trascinate dalla diffusione delle carte di debito e in particolare delle carte BANCOMAT

POSSIEDONO UNA CARTA
BANCOMAT
INTESTATA A PROPRIO NOME

Base: Totale intervistati

CARTA
BANCOMAT

Base: Totale intervistati



Numero	%	vs 2006
■ Una	92	+1
■ Due	8	=

Il trend positivo nell'utilizzo delle carte di pagamento acquista maggior valore se si considera che il numero di frodi, a partire dal 2007, è in notevole diminuzione

Carte rubata o smarrita

**Operazioni fraudolente di importo elevato, in tempi brevi, vicino al luogo del furto / smarrimento (prima del blocco della carta).
Rappresentano circa il 20% del totale delle frodi**

**Duplicazione di carte
(presso ATM o presso POS)**

**Le duplicazioni rappresentano circa l'80% del totale delle frodi
Utilizzo fraudolento normalmente all'estero, su Circuito Internazionale
(circa il 90% con prelievi su ATM, 10% con pagamenti su POS)**

Le iniziative di ABI e del Consorzio BANCORMAT in tema di sicurezza

UCAMP

- ABI e il Consorzio BANCORMAT hanno collaborato con il MEF – UCAMP – Ufficio Centrale Antifrode Mezzi di Pagamento per la creazione dell'Archivio informatico SIPAF, contenente informazioni utili al contrasto e alla prevenzione delle frodi con carte di pagamento, il cui avvio è avvenuto il 1° dicembre 2008.
- L'iniziativa, alla quale partecipano oltre 700 banche / emittenti carte, è stata promossa con la legge 17 agosto 2005 n. 166 e rappresenta una importante esperienza di collaborazione tra Settore Pubblico e Privato, nell'ottica di miglioramento dei servizi offerti alla clientela.

Le iniziative di ABI e del Consorzio BANCOMAT in tema di sicurezza

La migrazione al microcircuito

Principali attività effettuate per la migrazione delle Carte alla SEPA

2007 1H 2007 2008 1H 2008

Attività di **omologazione** in ambito nazionale di Carte, ATM e POS

Introduzione del principio della liability shift per POS:

Sistema di garanzia per le transazioni effettuate con carte a chip su terminali a chip

Sistema di garanzia per le transazioni effettuate con carte a banda magnetica

Status della migrazione al 31/12/2008

Carte di debito	32%
Carte di credito	88%
ATM	72%
POS	82%

Ipotesi di un Centro di Competenza Antifrodi

Gli strumenti di difesa devono continuamente essere modificati e aggiornati, per stare al passo con la veloce evoluzione delle tecnologie e delle tecniche adottate dai frodatori. È necessario creare i presupposti per utilizzare in maniera strutturata i casi di studio e pratiche d'eccellenza internazionali (vedi APACS) in tema di lotta alle frodi con carte, in ottica di:

- Valutazione dell'implementazione sul mercato italiano di nuove e più sofisticate tecniche di prevenzione sul punto vendita
- Valutazione di programmi di educazione del consumatore all'uso responsabile degli strumenti di pagamento di cui è titolare
- Miglioramento della cooperazione con le Forze dell'Ordine

Le iniziative di ABI e del Consorzio BANCOMAT in tema di sicurezza

Gli Impegni per la Qualità

Tempi di rimborso errati su carte

- Nel caso di un'operazione di pagamento non autorizzata, il prestatore di servizi di pagamento rimborsa senza indugio al pagatore l'importo.
- È previsto un termine temporale prestabilito entro cui effettuare i rimborsi.

Guida alla Sicurezza

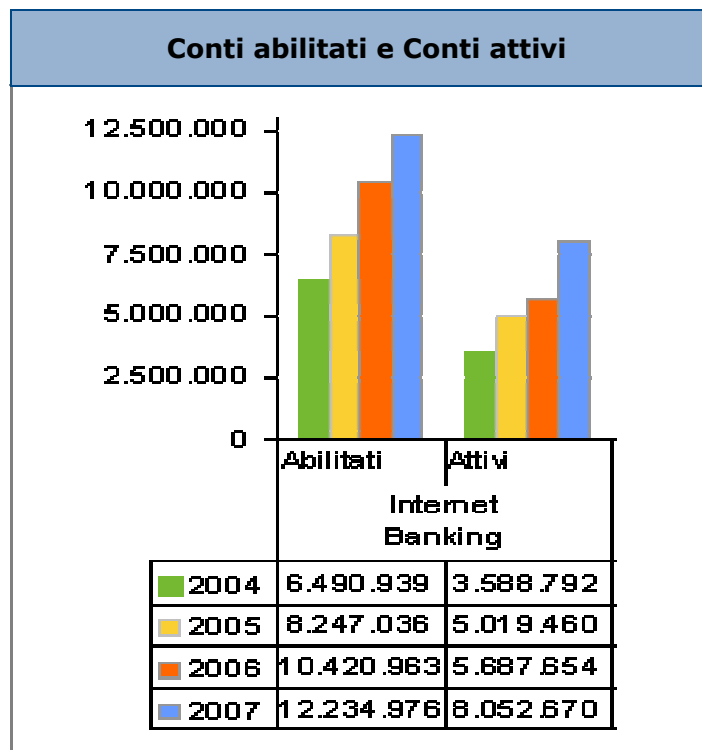
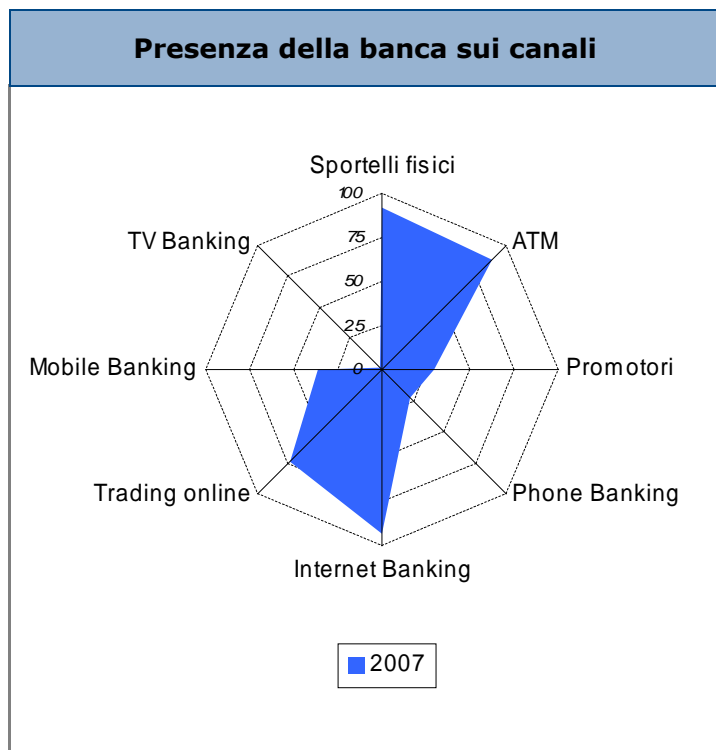
- E' previsto che la banca consegni al cliente una guida per fornire tutti i consigli e le informazioni utili per utilizzare in sicurezza i servizi bancari e, in particolare, i prodotti a maggiore intensità di utilizzo sui canali remoti.

Protezioni utilizzi indebiti carte

- L'iniziativa prevede che la banca attui specifiche misure affinché tali strumenti di pagamento non vengano indebitamente utilizzati e fornisca una guida per agevolare gli adempimenti.

- 1 Lo scenario dei sistemi di pagamento: il cashless
- 1 **Evoluzione e sicurezza nel mercato dei pagamenti**
 - > Il mercato delle carte di pagamento
 - > **L'Internet banking**

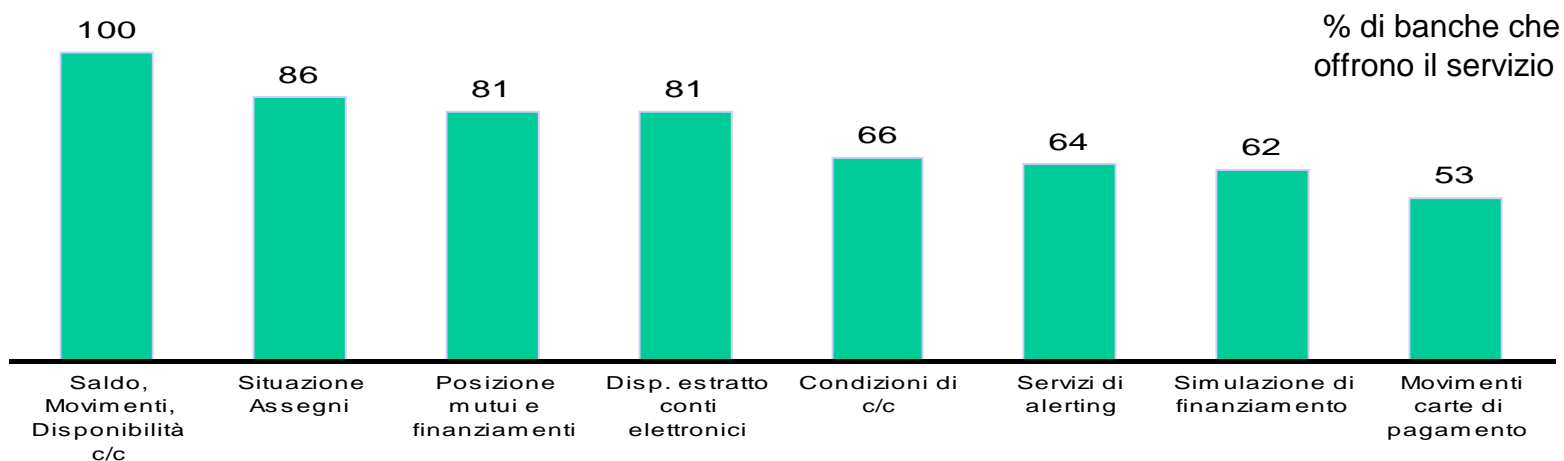
Lo sviluppo dell'Internet Banking, a partire dal 2004, segna un trend di crescita positivo e costante



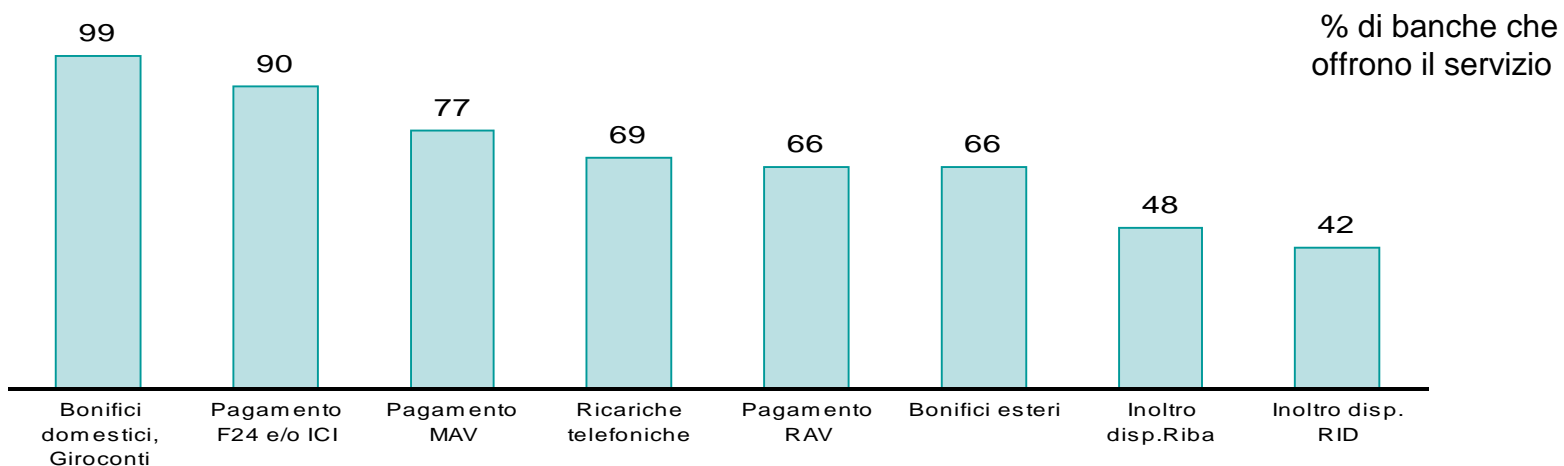
Scenario, evoluzione e sicurezza dei sistemi di pagamento

Un'offerta sempre più ricca di servizi on line ha sicuramente contribuito alla larga diffusione e penetrazione del canale nel sistema bancario

Servizi informativi



Servizi dispositivi



Iniziative del sistema bancario per la sicurezza del canale di Internet Banking

- Dal 2007 il ricorso a log-in e password come metodo di autenticazione viene progressivamente accantonato a favore di sistemi in grado di tutelare maggiormente privacy e sicurezza.
- Sempre maggior ricorso alle password dispositive che vengono introdotte in modo stabile sull'operatività affiancate da sistemi a maggiore complessità quali la One Time Password viene offerta da circa il 46% delle banche campione, contro il 36% del 2006 e il 20% nel 2005.
- La grande maggioranza delle banche (84%) ha predisposto una comunicazione sul proprio sito con l'obiettivo di rassicurare ma soprattutto informare ed educare la clientela ad un impiego sicuro del canale. Molti dei tentativi di frodi perpetrati infatti possono essere facilmente riconosciuti ed evitati grazie a pochi accorgimenti di buon senso.
- Cresce l'attenzione rispetto all'introduzione di policy interne e la creazione di vere e proprie "task force" per far fronte ad eventuali emergenze attivando sistemi di monitoraggio per una tempestiva individuazione delle frodi.



Grazie

Alessandro Zollo

*Responsabile Settore Sistemi e Servizi di Pagamento Retail -
Segretario Generale Consorzio BANCOMAT*