

UFFICIO STUDI – ROMA

Aderente a UNI Global Union

CONTRIBUTO DI RIFLESSIONI E PROPOSTE IN TEMA DI MONETA ELETTRONICA

1. *E-MONEY*: IL QUADRO EUROPEO DI RIFERIMENTO

E' noto che con la creazione della SEPA (*Single Euro Payments Area*), a cui hanno aderito i 27 paesi dell'U.E. e tre paesi dell' EFTA nonché in osservanza ai principi stabiliti dall'EPC (*European Payments Council*), l'organismo di autoregolamentazione dei pagamenti e dei prelievi effettuati con carte in area-SEPA, si sta progressivamente realizzando in Europa un mercato dei pagamenti elettronici "armonizzato", in grado cioè di offrire a tutti i residenti dell'area strumenti di pagamento comuni (*Single Euro Cash Area Framework*), sicuri – almeno negli intendimenti – e tali da consentire veloci transazioni mediante cellulari, smartphone o altra strumentazione tecnologicamente avanzata (*mobile payments*).

La moneta elettronica (*e-money*) rappresenta pertanto un innovativo, utilissimo strumento di pagamento destinato a sostituire, di fatto, l'uso quotidiano del denaro contante.

Le principali norme comunitarie che regolano l'offerta di tale mezzo di pagamento (Direttive 2005/60/CE e 2006/48/CE) sono state aggiornate e modificate con la Direttiva 2009/110/CE (adottata dal Parlamento europeo il 24 aprile 2009) che non solo fissa rigidamente le condizioni per l'esercizio dell'attività di emissione di moneta elettronica, stabilisce i requisiti relativi al capitale iniziale, alla responsabilità, all'importo massimo memorizzabile sui dispositivi elettronici e tratta la delicata materia dei reclami e dei ricorsi, ma definisce inequivocabilmente cosa si intende per *moneta elettronica* (*"qualsiasi valore monetario immagazzinato elettronicamente o magneticamente rappresentato da un credito nei confronti dell'emittente che sia emesso dietro ricevimento di fondi per effettuare operazioni di pagamento...e accettato da persone fisiche o giuridiche diverse dall'emittente"*).

Da un punto di vista strettamente giuridico – come giustamente osservato ¹ – *“ciò che appare di maggior interesse nella moneta elettronica è il contenuto della situazione giuridica che viene riconosciuta in capo al suo detentore, ossia un diritto di credito di questi nei confronti dell'emittente. La moneta elettronica si origina in sostanza da un processo di conversione di altri tipi di moneta, realizzato mediante l'incorporazione del relativo valore su un supporto elettronico”*.

Dal punto di vista della sua diffusione spaziale e della sua rilevanza nelle economie sviluppate, in base a stime del Centro di analisi e previsioni Berg Insight, gli utilizzatori dei servizi finanziari tramite telefonia cellulare passeranno dai 55 milioni circa del 2009 a 894 milioni circa nel 2015, con un tasso di crescita annuale di quasi il 60 per cento. Uno sviluppo dunque iperbolico.

Non va trascurato il fatto che assistiamo oggi, in tutta Europa (e da non molto anche in Italia), al progressivo utilizzo da parte di un'utenza bancaria appartenente soprattutto alla fascia di età giovanile della c.d. *tecnologia contactless* (che permette il passaggio delle “informazioni” semplicemente avvicinando le carte bancarie al terminale e non tramite la tradizionale “strisciata”, per cui il “dialogo” avviene tramite un'antenna di prossimità contenuta all'interno della carta e lo speciale lettore contactless installato nel terminale). E' questa una *tecnologia* che permette di velocizzare notevolmente le procedure di pagamento ed effettuare le transazioni senza cedere ad altri la carta, migliorando quindi la sicurezza dell'utente nel suo complesso; tuttavia non è immune da rischi.

“Uno dei fattori che sembrano maggiormente condizionare lo sviluppo dei sistemi di pagamento elettronici e in particolare quelli basati sull'utilizzo delle payment cards e dei telefoni cellulari – è stato giustamente osservato ² - è il timore di frodi e la percezione da parte degli utenti di una minor sicurezza rispetto ai sistemi di pagamento tradizionali”. Non poche volte – si ha modo di notare – l'utenza tende a “responsabilizzare” il personale bancario per non aver fornito, *ante*, una corretta informazione sui rischi connessi a queste innovative forme di pagamento.

¹ G. DISEGNI, *Strumenti di credito e mezzi di pagamento*, G. Giappichelli Editore, 2011, pag.454.

² F. MAGRINO, *Manuale di sopravvivenza per il risparmiatore*, Soldi/ Franco Angeli Editore, 2011, pag. 167.

2. LE BANCHE ITALIANE E LA MONETA ELETTRONICA DI ULTIMA GENERAZIONE

In questi ultimi anni i *players* bancari (e telefonici) sembrano indirizzare sempre più massicciamente la propria clientela verso l'utilizzo di *smartphone* al posto del *pc* quale efficace e sicuro mezzo di pagamento elettronico e quindi, di fatto, trasformare la telefonia cellulare in una vera e propria *carta di pagamento contactless* (si parla, in questo contesto, di evoluzione dalla *tecnologia RFID* alla *tecnologia NFC* in grado di offrire connettività wireless a breve distanza) ; parallelamente, viene inserita, all'interno della sim, una cosiddetta area di "memoria sicura" (*secure element*) che contiene le informazioni cifrate della carta di credito ³. Quanto sta succedendo in questi ultimi anni nel *mobile banking* in Europa ha spinto alcuni esperti del settore a concludere icasticamente che "*il portafoglio di domani sarà lo smartphone*". C'è del vero in questa affermazione. Entro il 2015 sono previsti 115 milioni di utenti del *mobile banking*. Istituzioni pubbliche come il Politecnico di Milano hanno stimato per il 2015 (che – ricordiamo per inciso – sarà l'anno dell'Expo di Milano che convoglierà nel nostro Paese milioni di visitatori) un aumento delle transazioni commerciali attraverso l' *e-money* per circa 14 miliardi di euro. Secondo il *network* PRICEWATERHOUSE COOPERS (PwC) i nuovi modelli di pagamento *mobile* vedranno una platea di utilizzatori, in Italia, nel 2014, di circa 13 volte superiore a quella attuale ⁴.

Non c'è dunque da meravigliarsi se le banche italiane e Poste Italiane Spa investono ed investiranno sempre più risorse economiche in queste innovative forme di pagamento elettronico.

3. CONTRASTARE IL *CYBERCRIME*: IL RUOLO DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE BANCARIO

Chiediamoci ora : si sta operando nel nostro Paese a sufficienza, da parte delle Autorità di vigilanza finanziaria e delle singole banche, per prevenire le

³ Per un esempio riguardante la realtà del nostro paese, si veda: A.MARINI, *Al via i micro pagamenti dallo smartphone*, BancaFinanza, marzo 2013, pp.62-63.

⁴ Si veda sul tema la brochure *Carte di credito e bancomat – Le forme di pagamento digitale che permettono di ridurre l'utilizzo del contante*, Edizioni Il Sole 24 Ore, giugno 2012.

frodi on-line (e, più in generale, le frodi attraverso l'uso truffaldino della moneta elettronica "clonata") e per la formazione preventiva del personale bancario? *"La crescita del commercio elettronico – ha sottolineato D.G.PROFAZIO, Direttore Sezione Investigazioni Informatiche della Polizia postale – si traduce in un interesse sempre maggiore anche da parte dei truffatori, con una continua evoluzione delle tecniche di raggio. La nuova frontiera ora è l'e-mobile, lo shopping da cellulari e tablet..."*⁵. Che fare, in concreto? Un esperto in sicurezza dei sistemi informatici e nella lotta al cosiddetto *cybercrime*, ROBERTO SURLINELLI, della Polizia di Stato, utilizzando un'efficace metafora (come non esistono "serrature inviolabili" così non si può escludere che il più "sicuro" dei sistemi di sicurezza possa domani essere violato), invita a valutare con attenzione l'importanza della formazione dei dipendenti: *"La prima azione da intraprendere è sicuramente quella della formazione dei dipendenti: la sicurezza deve essere un obiettivo comune, deve essere diffusa la consapevolezza che tutti fanno parte di questo processo e che basta il comportamento poco accorto anche di un singolo per minare l'intera infrastruttura e vanificare tutti gli investimenti fatti per proteggerla"*⁶.

Anche nel delicato settore del controllo, della trasparenza e della sicurezza nell'uso della moneta elettronica risulta pertanto cruciale – a nostro avviso – che Forze di sicurezza, Organismi di vigilanza bancaria, singole istituzioni finanziarie e Organizzazioni sindacali procedano di concerto e siano in grado di operare sinergicamente.

4. LA UILCA E I PROBLEMI CONNESSI ALLA DIFFUSIONE DELLA MONETA ELETTRONICA

In ultima analisi: è fuor di dubbio che l'utilizzo degli strumenti di pagamento elettronici risponde pienamente all'evolversi della società e della finanza, alla sua "modernizzazione" e come tale non può che essere condiviso e incentivato. Ma è altrettanto vero che agli indubbi vantaggi sul

⁵ F. NARIELLO, *Shopping on line, scacco matto alle truffe digitali*, Il Sole 24 Ore, 28 maggio 2012.

⁶ R.SURLINELLI, *Informatica & Imprese – Password efficaci e difese interne per garantire i dati*, Il Secolo XIX-Suppl. più, 20 marzo 2013, pag. 5.

terreno del risparmio temporale e della praticità operativa nonché dell'ovvio contrasto all'evasione fiscale e al riciclaggio del denaro "sporco" (su cui la UILCA nel corso del 2011 e del 2012 ha organizzato più di un incontro dal Nord al Sud dell'Italia e su cui continua oggi a riflettere), si accompagnano non pochi "rischi" legati alla "gestione" stessa della moneta elettronica – su cui prima sono state fatte alcune sintetiche riflessioni di merito. I lavoratori bancari operanti agli sportelli che oggi sovrintendono al funzionamento degli ATM evoluti e coloro che operano nel back office adibito all'on line segnalano non solo persistenti difficoltà connesse al corretto utilizzo della moneta elettronica da parte dell'utenza di fascia d'età avanzata, ma anche non poche diffidenze da parte dell'abituale clientela, legate ad esempio alla conservazione corretta del PIN, all'integrità della busta contenente lo stesso, all'attivazione telefonica o telematica delle nuove carte e così via. Né va sottovalutato il problema dei rischi relativi a fenomeni di *fishing* o di utilizzo fraudolento di *skimmer* nei bancomat; fenomeni questi che rallentano fortemente lo sviluppo ed il consolidamento della moneta elettronica. Pervengono spesso segnalazioni di forti diffidenze da parte dell'utenza bancaria nel caso di acquisti via internet o di titubanze sulla sicurezza stessa dei siti delle banche. I protocolli di sicurezza che permettono di identificare l'utente, quali il *Secure Socket Layer*, sono vissuti ancora dalla clientela meno "informatizzata" e più anziana con "grande apprensione".

E' pertanto necessario potenziare da parte dei singoli istituti creditizi i processi e le occasioni di formazione del personale bancario adibito alla gestione dei rapporti con la clientela che utilizza le nuove procedure ed i nuovi strumenti di pagamento elettronici, in modo da consentire – *ante* e non solo *post* – una corretta attività di prevenzione del *cybercrime*. La formazione del personale in tema di risoluzione preventiva delle controversie, senza adire all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o addirittura alla sede giudiziale, inoltre, è per la UILCA questione cruciale.

Va ricordato – per concludere – che per tutto il 2012 la UILCA ha monitorato il problema dell'informatizzazione nel settore creditizio/assicurativo/esattoriale. Ne dà testimonianza una breve ricerca del nostro Ufficio Studi rintracciabile su web ⁷, dove si sottolinea con forza come ogni processo di innovazione tecnologica nel settore finanziario non può mai prescindere

⁷ Cfr. UFFICIO STUDI UILCA, *Può esistere una banca multicanale senza bancari ?*, ottobre 2012, sito UILCA nazionale.

dalla valorizzazione del "capitale umano specifico"; in altri termini operare per un rafforzamento *congiunto* sia dell'utilizzo diffuso della moneta elettronica sia del rapporto banca/cliente *face to face*. In modo particolare in un Paese come l'Italia, caratterizzato - è noto - da un progressivo invecchiamento della popolazione e - come ha sottolineato l'attuale Governatore Bankitalia Visco ⁸ - da una ancora carente "educazione finanziaria"; fenomeno assai grave soprattutto se rapportato alla diversa realtà che si riscontra nei paesi a larga diffusione dell'*e-commerce* e dell'*e-business*. La UILCA (di concerto con la UIL pensionati e con l'ADOC) sta organizzando in tutta Italia, dall'inizio dell'anno, una serie di incontri con quadri sindacali che operano nel variegato mondo della Terza Età, onde sensibilizzarli all'importanza di sviluppare una concreta *alfabetizzazione finanziaria* degli over-60. Nel corso di tali incontri, viene sempre evidenziata dai relatori UILCA la necessità, anche per questa fascia di popolazione tradizionalmente meno portata all'uso della moneta elettronica e dell'*internet banking*, di abbinare al sempre indispensabile rapporto *face to face* con l'operatore bancario, la conoscenza sempre più approfondita dell'uso della moneta elettronica.

⁸ V.VISCO, *L'istruzione finanziaria in Italia all'indomani della crisi*, Economia italiana, n.3/2010, pp. 789-802.