



Osservatorio  
Innovative Payments

# Innovative Payments: the new normal



Marzo 2022

# Osservatorio Innovative Payments

Ricerca 2021

2

## PARTNER



## SPONSOR



## Indice

Introduzione .....	4
di Umberto Bertelè, Alessandro Perego, Andrea Rangone e Mariano Corso	

## Ricerca

Infografica .....	9
Executive Summary .....	14
Glossario .....	17
Nota Metodologica .....	18
Report .....	21
Osservatori On Demand .....	23

## Attori

Gruppo di Lavoro .....	25
Osservatori Digital Innovation .....	26
School of Management del Politecnico di Milano .....	29
Sostenitori della Ricerca .....	31
Ringraziamenti.....	70

**Copyright 2022 © Politecnico di Milano  
Dipartimento di Ingegneria Gestionale**

I Rapporti non possono essere oggetto di diffusione, riproduzione e pubblicazione né in tutto né in parte e con riferimento a ogni loro contenuto testuale, grafico e di qualunque altra natura, anche per via telematica (per esempio tramite siti web, intranet aziendali, ecc.), e ne viene espressamente riconosciuta la piena proprietà del DIG – Dipartimento di Ingegneria Gestionale del Politecnico di Milano.

Fermo quanto sopra, le figure contenute nei Rapporti possono essere utilizzate solo eccezionalmente e non massivamente e solo a condizione che venga sempre citato il Rapporto da cui sono tratte nonché il copyright © in capo al DIG – Dipartimento di Ingegneria Gestionale del Politecnico di Milano.

La violazione di tale divieto comporterà il diritto per il DIG di ottenere il risarcimento del danno da illecito utilizzo, ai sensi di legge.

**osservatori.net è il punto di riferimento  
per l'aggiornamento executive  
sull'Innovazione Digitale**

 [Visita osservatori.net](https://www.osservatori.net)

## Introduzione

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

4

“*Innovative Payments: da alternativa a necessità*” era il titolo del Rapporto dello scorso anno, che poneva in evidenza l’effetto della pandemia sul comportamento degli italiani, obbligati – per *necessità* – ad abbandonare la diffusa riluttanza a cambiare le proprie abitudini e a sperimentare modalità di pagamento (realmente innovative alcune e già disponibili da lungo tempo altre) prima rifiutate.

“*Innovative Payments: the new normal*” è il titolo di quest’anno, che mette in luce come le sperimentazioni per necessità si siano trasformate per molti italiani, una volta scoperti i loro vantaggi, in *nuove* abitudini – in una *nuova normalità* – e come questa tendenza appaia destinata a proseguire, in linea con quanto è già avvenuto e continua a verificarsi nella maggior parte dei Paesi europei e in diverse altre aree del mondo. Il “*new normal*”, è bene evidenziarlo, non esiste invece – come ampiamente descritto nel Rapporto – se riferito all’offerta di servizi di pagamento, caratterizzata piuttosto a livello globale dal “*never normal*”:

- dalla continua entrata in gioco di *nuovi attori* con *nuove proposte* e *nuovi business model*, che spesso vedono i pagamenti innovativi come uno strumento per espan-

darsi in altri ambiti del sistema finanziario rubando spazi agli *incumbent* (che non di rado rispondono adottando in forme ibride i nuovi modelli anche attraverso l’acquisizione di startup);

- dal continuo conflitto – a livello politico e di lobbying – sulla estensione o meno ai nuovi attori delle onerose *regole* cui sono soggetti gli *incumbent* o sulla soluzione più radicale di introdurre regole nuove per tutti che meglio riflettano i mutati contesti;
- dal ruolo che l’innovazione tecnologica, e in primo luogo l’intelligenza artificiale, giocano nella messa a punto dei nuovi servizi;
- dalla crescente tendenza negli Stati Uniti e in Europa a offrire i servizi di pagamento in combinazione con una serie di altri servizi, non necessariamente limitati all’ambito finanziario, nella logica *wallet* o *superapp* da tempo prevalente nel mondo asiatico (ma ora oggetto di una profonda revisione in Cina);
- dalla contaminazione con i servizi di *digital identity*, spinti dai problemi di cybersecurity da un lato e dalle scommesse sulla crescita del metaverso e del Web3 dall’altro;
- dallo sviluppo in atto – sotto la spinta del successo

## Introduzione

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

5

delle criptovalute – delle monete digitali nazionali, con il *digital Yuan* cinese nella fase di introduzione più avanzata e l'euro e il dollaro digitali che potrebbero seguire la stessa strada: uno sviluppo potenzialmente dirompente sugli assetti attuali.

Come è valutata questa effervescenza dai mercati finanziari e quali sono le imprese più rilevanti nell'ambito dei pagamenti digitali più o meno innovativi? Occorre fare distinzioni fra le diverse aree del mondo, non solo per le differenze esistenti nell'organizzazione dei sistemi finanziari e nelle dimensioni delle Borse, ma anche per l'impatto che la politica – tipicamente (ma non solo) attraverso la regolamentazione – crescentemente esercita sui mercati e sulle imprese.

È la Cina l'area del mondo ove i pagamenti digitali via *mobile* hanno avuto la maggiore espansione – con Alipay e WeChat (i sistemi di pagamento facenti capo alle due principali *big tech* del Paese Alibaba e Tencent) come protagonisti – e ove la politica, timorosa del potere che le *big tech* stesse stavano acquisendo, si è mossa con effet-

ti più devastanti. Il cosiddetto *techlash* o *tech backlash*, l'attacco di Xi Jinping iniziato con la cancellazione nel novembre 2020 dell'IPO di Ant (il gruppo finanziario costruito attorno ad Alipay per cui era prevista una valutazione superiore a 300 miliardi di dollari) e proseguito sia con una serie di misure limitative di diversa natura sia con un inasprimento nei controlli, ha avuto un impatto distruttivo sulle capitalizzazioni di Alibaba e Tencent, e non solo. A metà marzo 2022, prima delle rassicurazioni del vice premier Liu He sulle politiche più *market-friendly* che il governo cinese sarebbe intenzionato ad adottare, la capitalizzazione di Alibaba era scesa a poco più di 200 miliardi di dollari, un quarto di quella (820 miliardi circa) dei giorni precedenti la cancellazione dell'IPO di Ant, e la capitalizzazione di Tencent era scesa a 370 miliardi circa, dai quasi 920 raggiunti nel febbraio 2021, a causa dell'attesa di multe record conseguenti alle accuse di violazione delle norme antiriciclaggio fatte a WeChat e addirittura (secondo Bloomberg) della possibile separazione netta delle attività finanziarie in una entità sottoposta alle regole bancarie, con un ovvio pesante ricaduta del taglio delle sinergie informative sul business model di Tencent stessa.

## Introduzione

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

6

Negli Stati Uniti, penalizzate più dalla preoccupazione di un'eccessiva competizione in un comparto comunque in forte espansione che dagli strali della politica, hanno perso sensibilmente terreno – anche rispetto al Nasdaq 100 (che riflette come noto l'andamento delle principali imprese tech statunitensi) – due imprese-simbolo dei servizi innovativi di pagamento: PayPal e Block (ex Square). Ne ha perso molto PayPal, che a luglio 2021 valeva oltre 350 miliardi e che è tornata ai 120-130 miliardi del periodo pre-pandemia, con un calo superiore al 60 per cento. Ha avuto un andamento più volatile Block, che nel frattempo ha acquisito l'australiana AfterPay (operante nel comparto in forte crescita ma altamente competitivo “*buy now pay later*”): dopo aver superato ad agosto 2021 quota 125 miliardi, essa è stata oggetto di una caduta analoga del 60 per cento, per poi recuperare quasi metà della caduta stessa e portarsi a quota 80 miliardi, un valore comunque più che doppio rispetto ai massimi pre-pandemia.

Il mercato ha mantenuto un grado di fiducia più stabile nei riguardi di Visa e Mastercard, che – nate con le tradizionali carte di credito – hanno come noto successiva-

mente messo a punto una infrastruttura tecnologica così rilevante da essere inserite fra le imprese IT (insieme con Apple e Microsoft), invece che nel settore finanziario, nel noto indice statunitense S&P 500. Con 440 miliardi circa di capitalizzazione (20 marzo 2022), lo stesso livello pre-pandemia anche se il 20 per cento in meno rispetto al picco di 550 miliardi del luglio 2021, Visa è tra le top 15 imprese a livello mondiale, davanti a JPMorgan Chase e alle spalle solo – nell'ambito finanziario – di Berkshire Hathaway. Vale circa 100 miliardi in meno Mastercard, con oscillazioni comprese in un intervallo più stretto (+7,5% rispetto al picco pre-pandemia e -10,7% rispetto a quello di luglio 2021), che si colloca fra le top 25.

È interessante notare l'interesse per il mondo dei pagamenti – e (attraverso di esso) per quello della finanza in generale – delle *big tech*, anche se una loro troppo pronunciata entrata nel comparto potrebbe rendere ancora più virulenti gli attacchi al loro potere da parte dei governi e delle *authority* in Europa (UE e UK) e negli Stati Uniti. Meta-Facebook ha dovuto rinunciare definitivamente a gennaio 2022 al sogno di creare con Libra una sua

## Introduzione

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

7

criptovaluta globale, coinvolgendo nell'operazione diversi altri grandi attori (anche Visa e Mastercard avevano aderito inizialmente al progetto nel 2019), per la decisa opposizione del capo del Tesoro statunitense ed ex-capo della Federal Reserve Janet Yellen.

Amazon si è mossa in modo più circospetto, ma con risultati molto più consistenti. In un suo recentissimo Rapporto CB Insights sostiene che *"From payments and lending to insurance and cash deposits, Amazon is attacking financial services from every angle without even applying to be a conventional bank"*. Apple Pay è, come noto, il servizio di pagamenti *mobile* e *digital wallet* di Apple, che permette i pagamenti – in persona, via app o su web via Safari – su iPhone, iPad, Mac e Apple Watch (quest'ultimo facente capo alla famiglia dei cosiddetti *wearable*, per cui è previsto un ruolo crescente nei pagamenti). E analogamente Alphabet ha riunito in Google Pay, sviluppandoli ulteriormente, i servizi prima erogati come Android Pay e Google Wallet.

La sudcoreana Samsung, storica avversaria di Apple e leader mondiale (in termini di volumi ma non di profitti) negli smartphone, ha creato anch'essa – nonostante l'uti-

lizzo del sistema operativo Android – un suo sistema di pagamenti, Samsung Pay.

E l'area del sud-est asiatico vede la presenza di diverse imprese locali, che operano

- in una logica *superapp*: come Grab, che ha i suoi headquarters a Singapore e vale ora (dopo una forte caduta) circa 15 miliardi di dollari, e GoTo, che sostiene di aver raggiunto con la pandemia i 100 milioni di utenti mensili nella popolosissima Indonesia e punta quotandosi ai 30 miliardi di capitalizzazione;
- o con un portafoglio di business più allargato, come nel caso di Sea – sita a Singapore e quotata a New York – passata dai 20 miliardi di dollari di capitalizzazione pre-pandemia ai quasi 200 dell'autunno 2021, per poi scendere ai poco meno di 70 attuali.

E infine uno sguardo all'Europa e all'Italia, dove qualcosa si muove più che nel digitale in genere. Prima per capitalizzazione è l'olandese Adyen, che vale ora 63 miliardi di dollari (come la nostra Enel per avere un termine di paragone): oltre il doppio del picco pre-pandemia, ma con un sensibile calo rispetto ai quasi 100 miliardi di fine

## Introduzione

Innovative Payments: the new normal

Guarda il video dell'evento su  
[osservatori.net](https://osservatori.net)

8

agosto 2021. Capitalizza 15,6 miliardi la nostra Nexi, il 50 per cento in più del picco pre-pandemia, ma oltre il 30 per cento in meno rispetto alla punta di 23,3 miliardi toccata (anche come risultato di una serie di operazioni di M&A) a fine luglio 2021. Ha raggiunto infine a febbraio 2022 lo status di *unicorno* la nostra *giovannissima* Scalapay, nata nel 2019 e operante nel comparto “*buy now pay later*” (come detto in forte crescita), con il maggior investimento

di *venture capital* di sempre – mezzo miliardo di dollari circa – in una startup italiana. Tra le società più rilevanti del comparto, in Europa e non solo, vi è la svedese Klarna, fondata nel 2005, in attesa di condizioni favorevoli di mercato per il suo IPO, forte di una valutazione di 46 miliardi di dollari nell'ultimo round di finanziamenti nel 2021.

### Comitato Scientifico



**Umberto Bertelè**

Chairman degli Osservatori Digital Innovation



**Andrea Rangone**

Comitato Scientifico, Osservatori Digital Innovation



**Alessandro Perego**

Direttore Scientifico, Osservatori Digital Innovation



**Mariano Corso**

Comitato Scientifico, Osservatori Digital Innovation



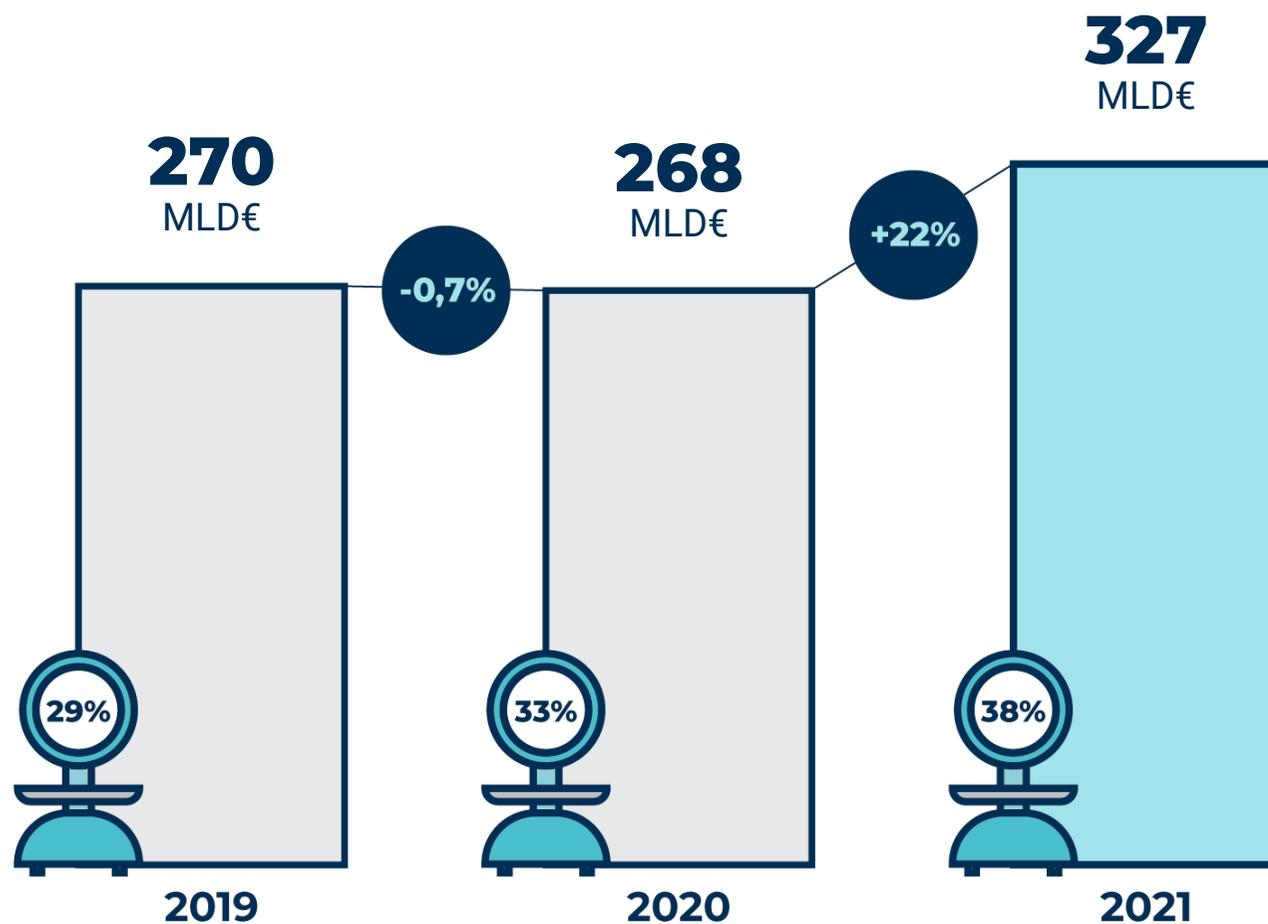
# INNOVATIVE PAYMENTS:

THE NEW NORMAL





PENETRAZIONE SUI CONSUMI  
DELLE FAMIGLIE ITALIANE



IL 2021 SEGNA UN CAMBIO DI PASSO  
PROFONDO E PERMANENTE  
DEGLI ITALIANI NEI CONFRONTI  
DEI PAGAMENTI DIGITALI

# PAGAMENTI DIGITALI: IL TRANSATO IN ITALIA NEL 2021



PAGAMENTI DIGITALI **327** MILIARDI €



eCOMMERCE

**39,4**  
MLD €



CONTACTLESS  
PAYMENTS

**126,5**  
MLD €



INNOVATIVE PAYMENTS  
Mobile Payment e Wearable Payment

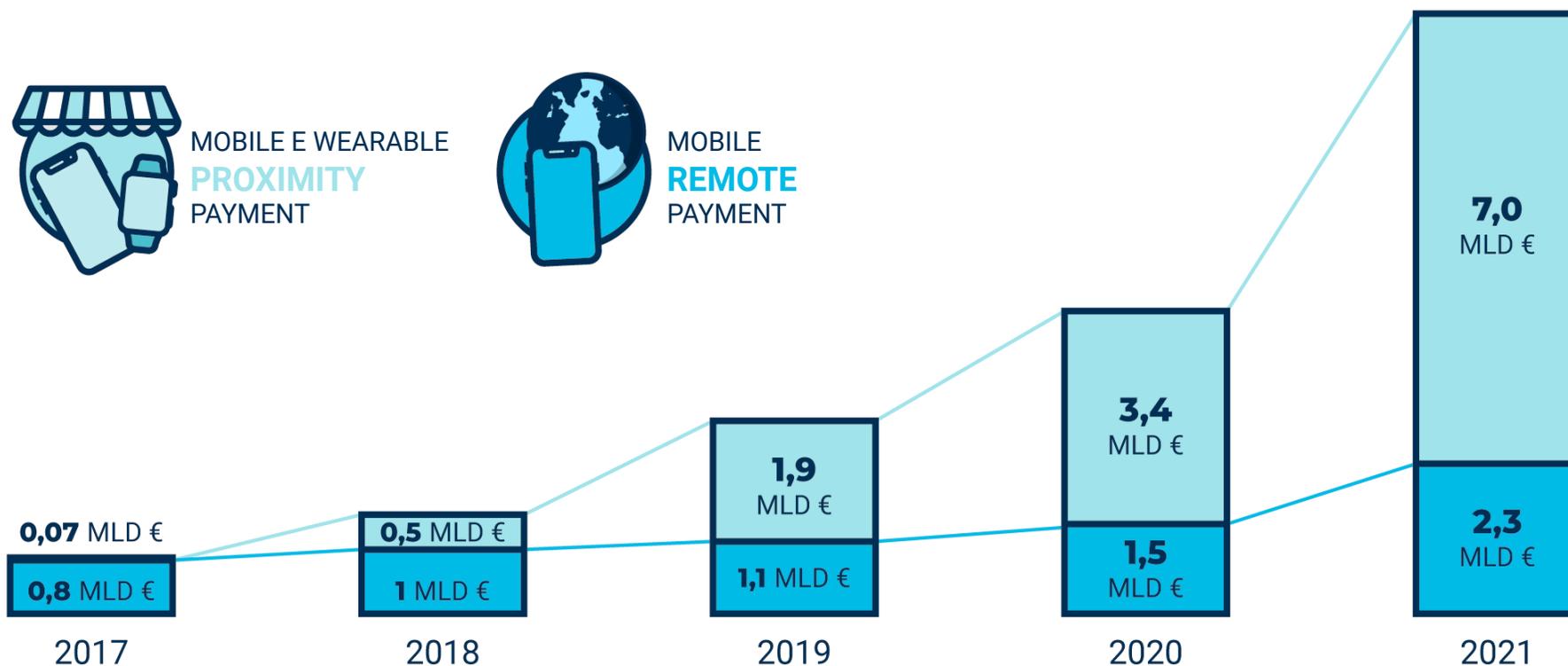
**9,3**  
MLD €



MOBILE E WEARABLE  
**PROXIMITY**  
PAYMENT



MOBILE  
**REMOTE**  
PAYMENT



## PER COSA VENGONO USATI I MOBILE REMOTE PAYMENT



32%

RICARICHE TELEFONICHE



32%

BOLLETTE E BOLLETTINI



24%

ONLINE DA MOBILE WALLET



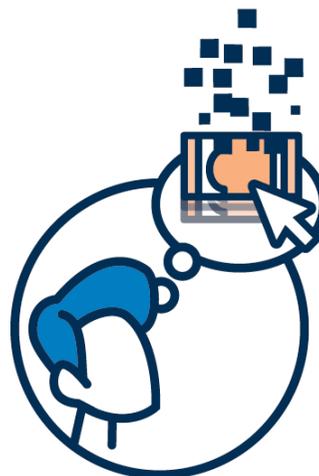
12%

SERVIZI DI MOBILITÀ



FONTE: IPSOS | OSSERVATORIO INNOVATIVE PAYMENTS

## BENEFICI PERCEPITI



## PROPENSIONE ALL'USO



## L'EFFETTO DEGLI INCENTIVI



## Executive Summary

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

14

Milano, 24 marzo 2022 - In Italia i pagamenti digitali continuano a crescere con forza anche in un secondo semestre caratterizzato dallo stop del Cashback e raggiungono nel 2021 i **327 miliardi di euro**, con una crescita complessiva nell'anno pari al **+22% rispetto al 2020**. Protagonisti della dinamica del comparto si confermano i pagamenti tramite carte contactless, che raggiungono i **126,5 miliardi di euro**, e quelli effettuati in negozio tramite smartphone e altri oggetti indossabili (**oltre 7 miliardi di euro**).

*“La pandemia da Covid-19 ha colpito molto duramente diversi comparti economici, ma non ha bloccato il mondo dei pagamenti elettronici”* commenta **Alessandro Perego, Responsabile Scientifico degli Osservatori Digital Innovation del Politecnico di Milano** *“Questi ultimi, infatti, hanno fornito ai cittadini italiani e non solo i mezzi per effettuare sempre più acquisti online nelle fasi di lockdown e sempre più pagamenti ‘contactless’ al momento delle riaperture dei negozi. Nonostante questo, il divario nei confronti degli altri Paesi europei in quanto a transazioni pro-capite è peggiorato. L'Italia, infatti, superata già nel 2019 dalla Grecia e nel 2020 dalla Germania, è scesa al 25° posto (su 27) nella classifica continentale e precede sola-*

*mente la Romania e la Bulgaria, che hanno però crescite nell'anno superiori a quella italiana”.*

I pagamenti digitali nel secondo semestre del 2021

Il secondo semestre del 2021 ha perso uno dei driver della crescita rilevata nei primi sei mesi dell'anno: l'iniziativa del Cashback (adottata da quasi **9 milioni di italiani**, circa il 18% della popolazione maggiorenne) è infatti stata inizialmente sospesa e poi definitivamente cancellata dal governo, a favore di misure di incentivo per i commercianti.

Proprio in questo contesto, però, gli italiani hanno dimostrato il cambio di passo definitivo nei confronti della digitalizzazione dei pagamenti: anche senza incentivi, i pagamenti digitali continuano a crescere con la stessa forza anche nella seconda metà dell'anno, raggiungendo quota **327 miliardi di euro** e con un incremento complessivo rispetto al 2020 pari al **+22%**.

*“L'effetto ‘rimbalzo’ rispetto all'emergenza pandemica del 2020 è sicuramente una componente importante, ma è in termini relativi che la crescita risulta ancora più apprezza-*

## Executive Summary

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

15

*bile” aggiunge **Valeria Portale, Direttore dell’Osservatorio Innovative Payments** “Nel 2021, infatti, la penetrazione dei pagamenti elettronici sui consumi delle famiglie arriva a quota 38%, con una crescita di ben 5 punti percentuali. Appare quindi evidente come l’effetto combinato della pandemia (ovvero l’attenzione verso i metodi contactless e la necessità di sfruttare i pagamenti online) e degli incentivi ai consumatori abbia innescato un cambiamento di abitudini da parte degli italiani”.*

La crescita dei nuovi metodi di pagamento: Contactless, Mobile e Wearable

I pagamenti con carte **contactless** (pari a **126,5 miliardi di euro nel 2021**) si confermano anche nel 2021 i preferiti dagli italiani per effettuare acquisti nei negozi fisici. Questa tendenza è stata resa possibile dalla diffusione delle carte e dei POS abilitati, spinta dall’innalzamento del limite per i pagamenti senza PIN dai 25€ ai 50€, e acuita nel corso del 2020 e del 2021 dai timori legati al Coronavirus e al possibile contagio dovuto al “contatto”. A rappresentare la maggiore crescita del comparto ci sono però i **Mobile e Wearable Payments in negozio**

(ovvero pagamenti da smartphone o da oggetti indossabili, come gli smartwatch), che **superano infatti i 7 miliardi di euro**, raddoppiando il loro valore rispetto al 2020 (+106%). Questo successo è da ricondursi alla combinazione di una serie di fattori: semplicità, velocità e utilità, percepita nell’uso quotidiano, portano infatti gli utilizzatori di questi strumenti a preferirli rispetto ad altri metodi. Al concetto di **Mobile Wallet**, ovvero lo smartphone che va a sostituire il portafoglio fisico in molti dei suoi scopi, si stanno affiancando i **wearable**, utilizzati in maniera più specifica per il pagamento contactless, ma capaci di rendere l’esperienza di pagamento in alcune situazioni ancora più veloce e semplice per il consumatore.

*“Tra i trend più interessanti dell’ultimo anno, il ‘Buy Now, Pay Later’ merita sicuramente una menzione, essendo cresciuto con un ritmo senza precedenti non solo negli Stati Uniti, ma anche in Europa. Anche in questo caso l’emergenza sanitaria, avendo accelerato gli acquisti online e la ricerca di soluzioni di pagamento più flessibili, ha avuto un ruolo fondamentale nella sua diffusione”* conclude **Ivano Asaro, Direttore dell’Osservatorio Innovative Payments** *“Sono però diverse le novità che stanno cambiando e arricchendo il mondo dei pagamenti: nel*

## Executive Summary

[Innovative Payments: the new normal](#)



Guarda il video dell'evento su  
[osservatori.net](#)

*prossimo futuro le direttrici di innovazione già presenti sul mercato, come la Strong Customer Authentication (SCA), il paradigma dell'Open API e la Request To Pay (RTP), avranno un ruolo sempre più importante. Senza dimenticare le innovazioni che probabilmente vivremo più profondamente tra qualche anno e che si potranno basare su tecnologie potenzialmente rivoluzionarie quali la blockchain e i distributed ledger, come il Digital Euro e le altre Central Bank Digital Currency (CBDC)".*

## Glossario

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
[osservatori.net](https://osservatori.net)

17

Al fine di facilitare la lettura di questo Executive Summary, viene proposto un glossario che sintetizza le principali definizioni utilizzate.

### **Buy Now Pay Later (BNPL)**

soluzione di pagamento rateale (o differita) utilizzata per gli acquisti nel commercio al dettaglio (sia online sia fisico). Il BNPL si contraddistingue per una procedura di attivazione della rateizzazione semplificata (rispetto per esempio al credito al consumo) e la mancanza di costi a carico del consumatore.

### **Central Bank Digital Currency (CBDC)**

forma digitale di una valuta fiat, ovvero avente corso legale, emessa da un'istituzione sovrana come una banca centrale.

### **Contactless payment**

pagamenti effettuati tramite carte di pagamento (di credito, di debito o prepagate) in modalità contactless, ossia senza necessità di inserire la carta nel terminale POS.

### **Device-free Payment**

include i pagamenti biometrici e i pagamenti in negozio che non necessitano di un coinvolgimento attivo dei clienti o di device di attivazione.

### **Innovative payments**

pagamenti effettuati tramite tecnologie innovative, quali Mobile Payment, Wearable Payment, Smart Object Payment e Device-free Payment.

### **Mobile Payment**

include i pagamenti attivati da smartphone. All'interno di questa categoria si possono distinguere:

- **Mobile Payment in negozio**, ossia i pagamenti effettuati tramite mobile presso i punti vendita, sia tramite app che si basano su tecnologia

“contactless” NFC (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay, ...) sia tramite altre tecnologie, come la geolocalizzazione o i QR Code (Bancomat Pay, Satispay, app proprietarie dei singoli merchant, ...).

- **Mobile Payment fuori dal negozio**, ossia i pagamenti effettuati tramite mobile per l'acquisto di prodotti o servizi da remoto, quindi non all'interno di un punto vendita fisico e non in prossimità di un sistema di cassa.

### **Request To Pay (RTP)**

sistema di messaggistica interbancario introdotto a fine 2020 dall'European Payments Council che consente al beneficiario di richiedere una somma di denaro a un pagatore per una specifica transazione. Questo schema permette, dunque, di inizializzare il pagamento su iniziativa del beneficiario con un nuovo sistema relazionale tra cliente ed esercente.

### **Smart Objects Payment**

include i pagamenti che avvengono tramite oggetti connessi di vario tipo e non indossabili (ad esempio Smart Speaker, Smart Car, Smart Appliance, ...).

### **Strong Customer Authentication (SCA)**

procedura di autenticazione per i pagamenti digitali (sia online sia fisici) e per l'accesso ai servizi finanziari (es. accesso all'home banking) introdotta dalla PSD2 (Direttiva europea sui servizi di pagamento). L'autenticazione è definita “forte” perché è caratterizzata da una verifica di due diversi fattori di identificazione dell'utente al fine di garantire una maggior sicurezza del pagamento.

### **Wearable Payment**

include i pagamenti attivati da oggetti indossabili. Tra gli oggetti indossabili più comuni rientrano, ad esempio, smartwatch, fitness tracker, smart bracelet e smart ring.

## Nota Metodologica

Innovative Payments: the new normal

La Ricerca 2021 dell'Osservatorio Innovative Payments si è focalizzata sui servizi di pagamento digitale rivolti principalmente al consumatore finale (B2c) e, in particolare, sulle componenti a maggiore tasso di innovazione: gli Innovative Payments (Mobile Payment, Wearable Payment, Smart Objects Payment e Invisible Payments). In continuità con l'edizione precedente, sono stati condotti 15 filoni di ricerca suddivisi in 3 ambiti ("Mercato e contesto", "Direttrici di innovazione" e "Domanda"). Di seguito vengono descritte alcune delle principali metodologie.

**Quantificazione degli Innovative Payments in Italia [filone Mercato e contesto].** La quantificazione del valore del transato (IVA inclusa) è stata effettuata per l'anno solare 2021. Per il transato con carta di pagamento (credito, debito, prepagate) complessivo le stime sono state realizzate attraverso il confronto con i principali attori del mercato (circuiti e issuer). Le stime delle componenti di Mobile Payment e Wearable Payment sono state elaborate coinvolgendo circa 80 tra i principali fornitori di soluzioni di pagamento. Infine, le stime su Mobile POS e Smart POS sono state elaborate coinvolgendo e confrontando le informazioni di 10 tra i principali attori del mercato (acquirer).

**Quantificazione delle modalità di pagamento degli italiani [filone Mercato e contesto].** La quantificazione dei pagamenti degli italiani è stata effettuata per gli anni solari dal 2019 al 2021. È stata considerata la spesa per consumo finale da parte delle famiglie italiane per acquisto di beni e servizi, elaborata a partire dai dati della Contabilità Nazionale. I consumi sono stati analizzati secondo tre assi: le categorie merceologiche, gli strumenti di pagamento (contante, carte, wallet, bonifico, assegno, addebiti in conto corrente) e i canali di pagamento. Le stime sono state effettuate coinvolgendo circa 40 tra banche, prestatori di servizi di pagamento, utility e telco e sono state supportate da 15 paper di Istituzioni tra cui BCE, Banca d'Italia, ABI e Istat.

**Startup e trend innovativi [filone Mercato e contesto].** È stato svolto un censimento delle startup in ambito Innovative Payments volto a individuare le direttrici di innovazione in atto. Attraverso l'analisi di alcune piattaforme di censimento dedicate (es: Crunchbase), fonti secondarie e siti web dei fornitori, sono state identificate oltre 600 startup internazionali, nate tra il 2017 e il 2021 e che hanno ricevuto fondi nel 2020 o nel 2021.

## Nota Metodologica

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
[osservatori.net](#)

19

***Censimento dell'offerta in Italia [filone Mercato e contesto].*** Il censimento condotto a novembre 2021, tramite fonti secondarie, si è posto l'obiettivo di identificare i principali servizi di Mobile Payment attivi in Italia. Sono stati individuati oltre 100 operatori specializzati in servizi di Mobility (taxi, parcheggi, TPL, sharing mobility) e circa 35 Mobile Wallet.

***Analisi degli impatti della SCA [filone Mercato e contesto].*** L'analisi sugli impatti dell'introduzione della Strong Customer Authentication è stata condotta tramite interviste a 10 merchant online italiani e a oltre 20 provider di servizi di pagamento coinvolti nella filiera dei pagamenti online (issuer, acquirer, circuiti, service provider, payment gateway). L'analisi è stata avvalorata da alcune statistiche legate ai tassi di successo e di fallimento della SCA in Italia e da dati di confronto europeo raccolti da EBA.

L'analisi del "Mercato e contesto" è stata completata attraverso l'analisi del quadro normativo con il supporto di Roberto Garavaglia.

***Analisi dell'adozione dell'Open API [filone Diretrici di innovazione].*** L'analisi è stata condotta attraverso due metodologie: censimento delle aziende che hanno ricevuto una licenza per offrire servizi di PISP e/o di AISP in Europa (più di 390 aziende censite) e quantificazione dei volumi di chiamate PISP/AISP ricevute dai 6 maggiori provider di piattaforme di Open banking italiani.

***Programmabilità dei pagamenti e CBDC [filone Diretrici di innovazione].*** È stata svolta un'analisi dei principali articoli scientifici, report internazionali e articoli informativi, per un totale di oltre 35 testi. È stato svolto un censimento non esaustivo sullo stato di avanzamento dei progetti di adozione di una Central Bank Digital Currency da parte delle principali banche centrali a livello mondiale, in particolare sono state analizzate 75 iniziative che valutano l'adozione di tecnologie Blockchain e Distributed Ledger. Il tema delle CBDC è stato inoltre discusso con esperti del settore partecipanti all'Osservatorio Innovative Payments e all'Osservatorio Blockchain & Distributed Ledger attraverso una serie di tre incontri dedicati.

## Nota Metodologica

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
[osservatori.net](https://www.osservatori.net)

20

***Analisi dei nuovi schemi di pagamento [filone Direttrici di innovazione].*** L'analisi si è concentrata sulla Request to Pay e sulla Payment Initiation ed è stata svolta effettuando alcune interviste ai principali player del settore, oltre che attraverso il monitoraggio delle news a livello italiano e internazionale.

***Raccolta articoli [filone Direttrici di innovazione].*** Ogni settimana sono stati individuati e classificati circa 10 articoli rilevanti sul tema pagamenti per un totale di oltre 450 notizie monitorate nel 2021 a livello italiano e internazionale. Tra i temi più rilevanti troviamo quelli riguardanti Blockchain & criptovalute, Invisible Payments & checkout-less, Buy Now Pay Later, Digital Identity e biometria, Wearable e IoT Payments.

***Analisi della Customer Experience legata alla SCA [filone Domanda].*** È stata condotta una campagna di test per valutare le implicazioni pratiche della Strong Customer Authentication sull'esperienza di acquisto online. L'indagine è stata condotta online con il supporto di UNGUESS e ha coinvolto circa 80 persone per un totale di 157 operazioni di pagamento online con carta o PayPal.

Per valutare le diverse modalità di SCA offerte (SMS/notifica) sono state adottate metriche oggettive (es. tempo, tasso di successo), soggettive (es. facilità percepita, sicurezza percepita) e feedback qualitativi.

***Survey sugli utenti internet italiani [filone Domanda].*** È stata condotta un'indagine sugli utenti internet italiani per investigare il livello di utilizzo e la propensione all'utilizzo dei pagamenti digitali e dei pagamenti innovativi (Mobile e Wearable Payments), anche in relazione agli incentivi proposti dal Governo (Cashback e Lotteria degli Scontrini). L'indagine è stata condotta online (CAWI) con il supporto di Ipsos su 2.000 utenti internet italiani con età compresa tra i 18 e i 75 anni. Il campione è proporzionale alla popolazione di riferimento secondo le variabili di genere, età, area geografica, ampiezza del comune di residenza, titolo di studio e occupazione.

## Report

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su **osservatori.net**

21

### **VERSO IL FUTURO DEI PAGAMENTI: NUOVE ESPERIENZE E DIRETTRICI DI INNOVAZIONE** ↗

Marzo 2022

Il report presenta le principali direttrici di innovazione del mondo dei pagamenti, dalle soluzioni già avviate e in espansione, come il Buy Now Pay Later (BNPL), la Strong Customer Authentication (SCA), il paradigma dell'Open API e la Request To Pay (RTP), a quelle più agli albori e che verranno pienamente sviluppate solo nei prossimi anni, come il Digital Euro e le altre Central Bank Digital Currency (CBDC).

### **LA RIVOLUZIONE DELLA PSD2: DALLA STRONG CUSTOMER AUTHENTICATION ALLE OPEN API** ↗

Gennaio 2022

L'entrata in vigore della PSD2 ha portato a una vera e propria rivoluzione, accelerando lo sviluppo delle Open API e portando all'attivazione della Strong Customer Authentication, che ha cambiato notevolmente l'esperienza degli utenti nei pagamenti online. In questo rapporto viene analizzato nel dettaglio come la PSD2 sta cambiando il mondo dei pagamenti proprio attraverso queste due componenti.

### **IL MERCATO DEI PAGAMENTI CONSUMER IN ITALIA NEL 2020** ↗

Ottobre 2021

La crisi sanitaria scoppiata nel corso del 2020 ha profondamente influenzato il mercato dei pagamenti consumer, accentuando il trend di riduzione del contante. Il report presenta i numeri emersi dallo studio svolto dall'Osservatorio Innovative Payments, con l'obiettivo di analizzare le abitudini di pagamento dei consumatori italiani nel 2020 in termini di strumenti di pagamento scelti e in termini di canali di acquisto.

### **RETAIL PAYMENTS STRATEGY: SCENARI DI SVILUPPO PANEUROPEO DEGLI INNOVATIVE PAYMENTS, IN ATTESA DELLA PSD3** ↗

Ottobre 2021

Il rapporto tratta degli scenari di sviluppo strategico nel comparto Innovative Payments, come indirizzati dalla strategia europea sui pagamenti al dettaglio (RPS), inclusa nel Digital Finance Package diffuso dalla Commissione europea il 24 settembre 2020. Nella previsione di revisione della PSD2 e in un orizzonte che lascia intravedere la futura PSD3, la strategia prevede significativi interventi in ambito pagamenti istantanei, pagamenti avviati tramite QR code, contacless, CBDC (Central Bank Digital Currency) e Identità Digitale.

### **I PAGAMENTI DIGITALI IN ITALIA IN CIFRE NEL 2021** ↗

Aprile 2022

Il report presenta i risultati delle analisi e delle quantificazioni svolte dall'Osservatorio Innovative Payments sull'utilizzo dei pagamenti digitali in Italia nel 2021 con un focus sugli Innovative Payments, i principali trend di evoluzione di questo mercato e confrontando i numeri e i canali di pagamento dell'ultimo anno rispetto agli anni precedenti.

Approfondisci il tema di ricerca su **osservatori.net** con i Report online

↗ **Scopri i Report online**

## Report

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

22



### **INNOVATIVE PAYMENTS STRATEGY: EVOLUZIONE NORMATIVA E DIRETTRICI D'INNOVAZIONE** ↗

Giugno 2022

Il rapporto tratta degli scenari di sviluppo strategico nel comparto Innovative Payments, come indirizzati dal legislatore comunitario con il Digital Finance Package e in conformità al quadro di supervisione dell'Eurosistema per strumenti, schemi e dispositivi di pagamento elettronici (PISA framework). La strategia prevede significativi interventi in ambito digital wallet, pagamenti istantanei, stablecoin e servizi a valore aggiunto per l'accesso ai conti in un più ampio contesto dell'European Data Strategy. Nell'attesa della PSD3, il rapporto delinea le principali direttrici di innovazione nel mercato sistemi di pagamento digitali più innovativi.



### **CONSUMATORI E PAGAMENTI DIGITALI: IL PUNTO DI VISTA DEGLI ITALIANI** ↗

Giugno 2022

Il report presenta due analisi condotte sui consumatori italiani. La prima, svolta in collaborazione con Ipsos è incentrata sui fattori che influiscono sulla scelta degli strumenti di pagamento, con un focus particolare sull'adesione al Piano Italia Cashless e sull'impatto della crisi sanitaria sulle abitudini di pagamento degli italiani. La seconda, elaborata in collaborazione con UNGUESS, ha l'obiettivo di studiare le User Experience della Strong Customer Authentication, rilevandone punti di forza e di debolezza.

**Approfondisci il tema di ricerca su [osservatori.net](#)  
con i Report online**

↗ **Scopri i Report online**

## Osservatori On Demand

I Programmi 2022 di aggiornamento continuo

 Guarda il video dell'evento su [osservatori.net](https://osservatori.net)

23

Gli Osservatori Digital Innovation organizzano diversi Programmi tematici, composti da Workshop e Webinar, con l'obiettivo di aiutare a comprendere quali effetti abbia l'evoluzione tecnologica nelle nuove strategie digitali, attraverso la discussione dei risultati emersi dalle Ricerche annuali.

Tutti gli eventi possono essere seguiti in diretta oppure on demand sulla piattaforma [osservatori.net](https://osservatori.net)

Approfondisci il tema di ricerca su [osservatori.net](https://osservatori.net) con il Programma tematico dedicato

 [Scopri il Programma tematico](#)

Programma tematico dedicato:  
**Innovative Payments (2022)**

 **CBDC e stablecoin: potenzialità e limiti d'impiego come mezzi di pagamento** ↗  
[Webinar – 02/03/2022](#)

 **Il trattamento dati relativo ai pagamenti online con carta di credito alla luce delle raccomandazioni 02/2021 dell'EDPB** ↗  
[Webinar – 23/03/2022](#)

 **La catena del valore dell'eCommerce B2c: stato attuale e trend innovativi** ↗  
[Webinar – 29/03/2022](#)

 **I pagamenti digitali in Italia in cifre nel 2021** ↗  
[Webinar – 05/04/2022](#)

 **Come procede la PSD2: dall'Open API alla Strong Customer Authentication** ↗  
[Webinar – 17/05/2022](#)

## Osservatori On Demand

I Programmi 2022 di aggiornamento continuo



Guarda il video dell'evento su  
[osservatori.net](#)

24

-  **Moneta programmabile e pagamenti programmabili: differenze e casi d'uso** ↗  
[Webinar – 06/06/2022](#)
-  **Consumatori e pagamenti digitali: il punto di vista degli italiani** ↗  
[Webinar – 21/06/2022](#)
-  **Buy Now Pay Later: da servizio di pagamento a concessione di credito il passo è breve** ↗  
[Webinar – 13/07/2022](#)
-  **Social payments: dal payment-by-link agli stablecoin** ↗  
[Webinar – 15/09/2022](#)

-  **Digital Wallet paneuropei: un'identità digitale europea per facilitare l'accesso ai servizi di pagamento** ↗  
[Webinar – 05/10/2022](#)
-  **I pagamenti digitali in Italia nei primi 6 mesi del 2022** ↗  
[Webinar – 06/10/2022](#)
-  **L'evoluzione dello schema SEPA Request-to-Pay** ↗  
[Webinar – 03/11/2022](#)

Approfondisci il tema di ricerca su [osservatori.net](#)  
con il Programma tematico dedicato

[↗ Scopri il Programma tematico](#)

## Gruppo di Lavoro

Innovative Payments: the new normal

 Guarda il video dell'evento su **osservatori.net**

25



**Alessandro Perego**  
Responsabile Scientifico



**Ivano Asaro**  
Direttore



**Valeria Portale**  
Direttore



**Matteo Risi**  
Ricercatore Senior



**Jacopo Fracassi**  
Ricercatore



**Giulia Spinelli**  
Ricercatore



**Matteo Ruggieri**  
Analista Junior



**Filippo Renga**  
Senior Advisor



**Roberto Garavaglia**  
Collaboratore area tecnico-normativa

*Un ringraziamento speciale a Giorgia Sali*

*Per qualsiasi commento e richiesta di informazioni:  
valeria.portale@polimi.it e ivano.asaro@polimi.it*

Gli Osservatori Digital Innovation della School of Management del Politecnico di Milano nascono nel 1999 con l'obiettivo di **fare cultura in tutti i principali ambiti di Innovazione Digitale**. Oggi sono un punto di riferimento qualificato sull'Innovazione Digitale in Italia che integra attività di Ricerca, Comunicazione e Aggiornamento continuo.

*La Vision che guida gli Osservatori è che l'Innovazione Digitale sia un fattore essenziale per lo sviluppo del Paese.*

La **Mission** degli Osservatori è produrre e diffondere conoscenza sulle opportunità e gli impatti che le tecnologie digitali hanno su imprese, pubbliche amministrazioni e cittadini, tramite modelli interpretativi basati su solide evidenze empiriche e spazi di confronto indipendenti, pre-competitivi e duraturi nel tempo, che aggregano la domanda e l'offerta di innovazione digitale in Italia.

### I fattori distintivi

Le attività degli Osservatori Digital Innovation sono caratterizzate da 4 fattori distintivi.

- 1. Ricerca.** Le attività di ricerca sono svolte da un team di oltre 100 tra Professori, Ricercatori e Analisti impegnati su più di 40 differenti Osservatori che affrontano tutti i temi chiave dell'Innovazione Digitale nelle Imprese (anche PMI) e nella Pubblica Amministrazione.
- 2. Aggiornamento.** Osservatori.net è il punto di riferimento per l'aggiornamento professionale sull'innovazione digitale. Il portale è una fonte unica di informazioni e dati basati su Pubblicazioni, Webinar e Workshop realizzati da analisti ed esperti con un know-how unico e distintivo. Il tutto è erogato tramite una piattaforma multimediale e interattiva per l'aggiornamento a distanza.
- 3. Comunicazione.** Attraverso Convegni, Media e Pubblicazioni gli Osservatori diffondono buone pratiche, esperienze e cultura legata all'innovazione digitale, realizzando ogni anno oltre 5000 uscite stampa e 200 eventi pubblici.
- 4. Networking.** Gli Osservatori aggregano la più ampia community di decisori della domanda, dell'offerta e delle Istituzioni, che collabora e sviluppa relazioni concrete nelle numerose occasioni di interazione per contribuire alla diffusione dell'Innovazione Digitale in Italia.

## Osservatori Digital Innovation

[www.osservatori.net](http://www.osservatori.net)

Seguici su



Guarda il video dell'evento su  
[osservatori.net](http://osservatori.net)

27

Gli Osservatori sono classificabili in 3 macro categorie:

- 1. Digital Trasformation**, che include gli Osservatori che analizzano in modo trasversale i processi di innovazione digitale che stanno profondamente trasformando il nostro Paese;
- 2. Digital Solutions**, che raggruppa gli Osservatori che studiano in modo approfondito specifici ambiti applicativi e infrastrutturali relativi alle nuove tecnologie digitali;
- 3. Verticals**, che comprende gli Osservatori che analizzano l'innovazione digitale in specifici settori o processi.

### *Digital Transformation:*

Agenda Digitale | Design Thinking for Business | Digital Transformation Academy | Innovazione Digitale nelle PMI | Smart Working | Startup Hi-tech | Startup Intelligence

### *Digital Solutions:*

5G & Beyond | Artificial Intelligence | Big Data & Business Analytics | Blockchain & Distributed Ledger | Cloud Transformation | Cybersecurity & Data Protection | Data Center (Tavolo di Lavoro) | Digital B2b | eCommerce B2c | Innovative Payments | Internet of Things | Mobile B2c Strategy | Multicanalità | Omnichannel Customer Experience | Quantum Computing & Communication | Space Economy

### *Verticals:*

Business Travel | Cloud per la PA (Tavolo di Lavoro) | Connected Car & Mobility | Contract Logistics “Gino Marchet” | Digital Content | Digital Identity | Digital Procurement (Tavolo di Lavoro) | Droni | EdTech | eGovernment | Export Digitale | Fintech & Insurtech | Food Sustainability | HR Innovation Practice | Innovazione Digitale nei Beni e Attività Culturali | Innovazione Digitale nel Pharma (Tavolo di Lavoro) | Innovazione Digitale nel Retail | Innovazione Digitale nel Turismo | Internet Media | Life Science Innovation | Professionisti e Innovazione Digitale | Sanità Digitale | Smart AgriFood | Smart City (Tavolo di Lavoro) | Smart Working nella PA (Tavolo di Lavoro) | Supply Chain Finance | Tech Company – Innovazione del Canale ICT | Transizione Industria 4.0

Si segnalano di seguito gli Osservatori correlati ai temi trattati in questo documento:

*Agenda Digitale | Blockchain & Distributed Ledger | Digital B2b | eCommerce B2c | Fintech & Insurtech | Innovazione Digitale nel Retail | Mobile B2c Strategy*



## Il punto di riferimento per l'aggiornamento Executive sull'Innovazione Digitale

In un contesto in cui l'innovazione digitale ha sempre più rilevanza per la competitività delle imprese e il cambiamento incessante caratterizza le nuove tecnologie, aggiornarsi è fondamentale per tutti i professionisti a vari livelli aziendali.

Gli Osservatori Digital Innovation rappresentano una fonte unica di conoscenza sull'Innovazione Digitale sviluppata da un team di 90 Ricercatori e Professori del Politecnico di Milano, che da anni punta a fornire a professionisti, manager e imprenditori.

Avrai a tua disposizione: piattaforma **multimediale e interattiva**, ricerche **indipendenti e rigorose**, **analisti e esperti** con un know-how unico al servizio di **manager e professionisti**.



### Report

caratterizzati da formati innovativi, consentendo una rapida ricerca delle informazioni di proprio interesse



### Workshop e Webinar Premium

della durata di circa 4 ore (Workshop) e 1 ora (Webinar), durante i quali i partecipanti possono confrontarsi con analisti ed esperti



### Programmi tematici

che raggruppano Workshop e Webinar in percorsi focalizzati su un particolare tema. Aiutano a comprendere gli effetti dell'evoluzione tecnologica attraverso la discussione dei risultati emersi



**Inizia la prova gratuita oppure Abbonati ora  
e intraprendi il tuo percorso di crescita**

Avrai a tua disposizione la più completa raccolta di analisi,  
dati e framework sull'Innovazione Digitale

 **Inizia la prova gratuita**

 **Scegli l'Abbonamento**

**Per informazioni contatta  
Andrea Vanazzi**

02 2399 4813 | 342 9212906

[andrea.vanazzi@osservatori.net](mailto:andrea.vanazzi@osservatori.net)

 **Contattaci**

La **School of Management del Politecnico di Milano**, costituita nel 2003, accoglie le molteplici attività di ricerca, formazione e consulenza nel campo dell'economia, del management e dell'industrial engineering, che il Politecnico porta avanti attraverso le sue diverse strutture interne e consortili.

La School of Management possiede la "Triple crown", i tre accreditamenti più prestigiosi per le Business School a livello mondiale: EQUIS, ricevuto nel 2007, AMBA (Association of MBAs) nel 2013, e AACSB (Advance Collegiate Schools of Business, ottenuto nel 2021).

Nel 2017 è la prima business school italiana a vedere riconosciuta la qualità dei propri corsi erogati in digital learning nei master Executive MBA attraverso la certificazione EOCCS (EFMD Online Course Certification System). Inserita nella classifica del Financial Times delle migliori Business School d'Europa dal 2009, oggi è in classifica con Executive MBA, Full-Time MBA, Master of Science in Management Engineering, Customised Executive programmes for business e Open Executive programmes

for managers and professionals. Nel 2021 l'International Flex EMBA si posiziona tra i 10 migliori master al mondo nel Financial Times Online MBA Ranking.

La Scuola è presente anche nei QS World University Rankings e nel Bloomberg Businessweek Ranking.

La Scuola è membro di PRME (Principles for Responsible Management Education), Cladea (Latin American Council of Management Schools) e di QTEM (Quantitative Techniques for Economics & Management Masters Network).

Fanno parte della Scuola: il Dipartimento di Ingegneria Gestionale del Politecnico di Milano e MIP Graduate School of Business che, in particolare, si focalizza sulla formazione executive e sui programmi Master.

Le attività della School of Management legate all'Innovazione Digitale si articolano in Osservatori Digital Innovation, che fanno capo per le attività di ricerca al Dipartimento di Ingegneria Gestionale, e Formazione executive e programmi Master, erogati dal MIP.

## MIP Politecnico di Milano Graduate School of Business

Gli **Osservatori Digital Innovation** sono fortemente integrati con le attività formative della Scuola: nel senso che rappresentano un'importante sorgente per la produzione di materiale di insegnamento e di discussione per i corsi e traggono anche spesso linfa vitale dalle esperienze di coloro che partecipano ai corsi (in particolare a quelli post-universitari erogati dal MIP) o vi hanno partecipato nel passato.

In sinergia con gli Osservatori, il MIP Politecnico di Milano Graduate School of Business ha lanciato diverse iniziative nell'ambito Digital Innovation:

- *Master Executive MBA* con possibilità di scegliere corsi elective focalizzati sui temi della Digital Business Transformation;
- *Percorso Executive* in Gestione Strategica dell'Innovazione Digitale;
- *Corsi brevi* Digital Innovation.

Per maggiori informazioni si veda il sito

[www.mip.polimi.it](http://www.mip.polimi.it)

## Sostenitori della Ricerca

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

31

### Partner

- Banca Mediolanum
- Bancomat
- Edenred Italia
- Enel X Global Retail
- EY
- HYPE
- Intesa Sanpaolo
- Ipsos
- Klarna
- LIS Holding
- Mastercard
- Mooney
- Nexi
- PAX Italia
- Pay Reply
- PayDo
- PayPlug
- PostePay
- PwC
- Q8
- Scalapay
- Soldo
- TeamSystem
- Unguess
- UniCredit
- UnipolSai
- Visa

### Sponsor

- Agos
- American Express
- Banca Cambiano
- Banca di Asti
- Banca Popolare di Sondrio
- Banco BPM
- BNL – Gruppo BNP Paribas
- Capgemini
- Cassa Centrale Banca
- Custom
- Deloitte
- Deutsche Bank
- Edison
- ING
- N&TS GROUP
- Opentech.com
- PayPal
- Sinergia
- Software AG
- Wolters Kluwer Tax&Accounting
- Zucchetti

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

32



Fondata nel 1997, **Banca Mediolanum** è diventata in pochi anni una delle realtà più importanti nel panorama bancario italiano proponendo ai suoi clienti una gamma completa di servizi, prodotti d'investimento, risparmio, assicurazioni e soluzioni previdenziali.

Da sempre in prima linea sul fronte dell'innovazione, il gruppo di Basiglio già da molti anni offre ai propri clienti servizi all'avanguardia: dopo il lancio dell'home banking nel lontano 2000, presenta nel 2007 la prima offerta mobile banking, introduce nel 2011 la videochiamata e chat con il Banking Center e nel 2012 il pagamento dei bollettini tramite fotocamera.

L'evoluzione non si ferma: nel 2014 è la prima ad offrire il pagamento via NFC, a fine 2015 arriva il Mediolanum Wallet, nel 2017 viene rilasciato Apple Pay e nel 2018 si aggiungono Samsung Pay e Google Pay.

Nel 2019 Mediolanum completa il restyling dell'applica-

zione, prevedendo, oltre a un'interfaccia utente e una user experience migliorate, l'integrazione delle funzioni di mobile payment disponibili su Mediolanum Wallet, razionalizzando i punti di accesso mobile del cliente.

A giugno 2021 viene rilasciato "Il mio Bilancio", servizio che combina i più avanzati strumenti di Personal Financial Management, come la categorizzazione automatica delle spese, le viste di sintesi con grafici interattivi e filtri evoluti per mostrare la reale capacità di risparmio, con la funzionalità di aggregazione di conti correnti (AIS) resa disponibile da PSD2. I clienti possono così consultare e analizzare a 360° la propria situazione finanziaria, anche distribuita presso altri istituti, utilizzando la sola app Mediolanum.

Nel corso del 2021 Banca Mediolanum prosegue lo sviluppo dei canali digitali con particolare attenzione al canale principale della banca: il mobile.

[www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it)

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

33

# **BANCOMAT<sup>®</sup>** SpA

**BANCOMAT S.p.A**, oggi sinonimo di fiducia, innovazione e sicurezza, gestisce da quasi quarant'anni i Circuiti di pagamento e prelievo più diffusi in Italia: PagoBANCOMAT<sup>®</sup> e BANCOMAT<sup>®</sup>. Inoltre, dal 2019 la società ha ampliato la propria offerta con il lancio del servizio BANCOMAT Pay<sup>®</sup> per i pagamenti digitali, portando avanti un percorso di valorizzazione che ha come obiettivo quello di digitalizzare i pagamenti per rendere l'esperienza d'acquisto dei suoi clienti sempre più semplice e veloce.

Con 2 miliardi di operazioni di pagamento e prelievo per un controvalore di 182 miliardi di euro, e con circa 34 milioni di carte in circolazione, BANCOMAT si conferma leader del mercato del debito in Italia con una quota di circa l'80%. È partecipata da 114 banche italiane, che fanno parte delle circa 400 che utilizzano i suoi servizi.

BANCOMAT guarda al futuro: la sua mission è quella di sfruttare il potenziale dell'innovazione tecnologica garan-

tendo transazioni sicure, semplici e immediate soprattutto per i pagamenti digitali. Oggi BANCOMAT S.p.A. vuole mostrare il suo impegno nello sviluppo di nuove soluzioni di pagamento digitale che assicurino semplicità di utilizzo per clienti ed esercenti con l'obiettivo di costruire una società "oltre il contante".



**Viviana Del Vecchio**  
Responsabile Marketing

v.delvecchio@bancomat.it  
www.bancomat.it

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

34



**Edenred** da oltre 40 anni è leader nel settore degli employee benefit: nasce come inventore del Ticket Restaurant® e diventa leader mondiale nelle soluzioni che innovano e semplificano il mondo del lavoro contribuendo al benessere della popolazione aziendale, dalla pausa pranzo, al tempo libero, fino alla cura della persona.

Il Gruppo rappresenta una rete unica nel suo genere, con 50 milioni di beneficiari, 850.000 aziende ed enti pubblici clienti e 2 milioni di esercizi commerciali affiliati. In Italia è presente con oltre 80.000 clienti, 2 milioni di beneficiari e 150.000 partner commerciali affiliati.

Dall'invenzione di Ticket Restaurant® negli anni '60, ai milioni di transazioni da smartphone nel 2021, Edenred si impegna costantemente a innovare le proprie soluzioni. Inventori dei buoni cartacei, precursori della spinta digitale nel paese con le card elettroniche e innovatori della digital experience con le applicazioni mobile.

L'azienda è il cuore di un ecosistema dove vengono messi in relazione le aziende, le persone e i pubblici esercizi attraverso soluzioni digitali che permettono di semplificare la vita dei collaboratori, aumentando la performance, il benessere e il PIL nazionale dell'intero Sistema Paese. Il processo di digitalizzazione si concretizza in Ticket Restaurant®, l'app, per Android e iOS, con la quale è possibile utilizzare i propri buoni pasto Edenred nei locali convenzionati, controllare e gestire i buoni.

Ticket Restaurant® consente di trasferire i propri buoni pasto da un supporto all'altro in tempo reale, permettendo di fatto al dipendente di poterli utilizzare istantaneamente e in ogni condizione. Attraverso la nuova opzione Full Mobile è possibile, inoltre, l'utilizzo dei buoni pasto solo da mobile, eliminando ogni supporto fisico.

Tecnologia e innovazione da sempre nel DNA di Edenred.

[www.edenred.it](http://www.edenred.it)

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

35



Leader mondiale nel settore delle soluzioni energetiche avanzate, **Enel X Global Retail** gestisce servizi quali il Demand Response – per 7,7 GW di capacità totale a livello globale – e lo Storage, con 195 MW di capacità installata nel mondo. L'azienda mette a disposizione per la ricarica dei veicoli elettrici una rete di oltre 245.000 punti di ricarica privati e pubblici, compresi quelli interoperabili, disponibili su scala globale.

Enel X Global Retail offre un ecosistema di soluzioni strettamente interconnesse, che trasformano l'energia in nuove opportunità in diversi settori: mobilità elettrica, efficienza energetica pubblica e privata, smart homes, consulenza energetica e servizi finanziari.

Enel X Global Retail progetta, realizza e fornisce soluzioni modulari che consentono a tutti, ovunque, di creare nuovo valore abilitando l'elettrificazione dei consumi finali. Questo approccio è focalizzato sui principi della sostenibilità e dell'economia circolare, al fine di fornire a persone,

comunità, istituzioni e aziende un modello alternativo che rispetti l'ambiente e integri l'innovazione tecnologica nella vita quotidiana.

Enel X Financial Services è la Business Unit Globale dell'azienda che offre servizi finanziari digitali e nuove soluzioni di pagamento integrate con l'ecosistema di Enel. Enel X Pay è la soluzione di Enel X Financial Services pensata per semplificare la gestione dei pagamenti e delle finanze personali. Con Enel X Pay è possibile effettuare operazioni quotidiane di pagamento sia digitalmente tramite App e sito Enel X Pay, che presso la rete di agenzie convenzionate. Enel X Pay è anche una soluzione banking con conto online gestito interamente da App e carta prepagata del circuito Mastercard.



**Matteo Concas**  
Head of Enel X Global Financial Solutions

matteo.concas@enel.com  
www.enelx.com/it

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

36



**EY** è leader globale nei servizi professionali di consulenza strategica, revisione e organizzazione contabile, assistenza fiscale, legale e transaction.

EY in Italia ha creato un team composto da più di 400 persone con competenze sulle tecnologie e sul digitale. In particolare, all'interno di EY Consulting è stato creato un Digital Payment Hub specializzato su diverse aree di servizi.

L'Hub nasce con l'intento di comprendere i trend evolutivi di mercato e sviluppare una conoscenza del settore Payment nella sua interezza, garantendo un supporto ai Potential Incumbent nell'avvicinamento al nuovo mercato o nell'evoluzione della propria offerta di Pagamenti Digitali tramite un approccio cross market che agevola la convergenza dei diversi settori aziendali.

Le principali soluzioni offerte dell'Hub sono relative all'abilitazione e alla gestione dei pagamenti in ambito

monetica e innovative payment, e all'analisi del contesto normativo di settore e ottemperanza alle regolamentazioni vigenti.



**Giuseppe Perrone**

Blockchain Leader & Innovation Consulting Italy Leader

Giuseppe.Perrone@it.ey.com  
www.ey.com

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal

📺 Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

37



**HYPE** è l'app finanziaria completamente italiana utilizzata da più di un milione e mezzo di clienti per gestire il denaro in modo semplice, personalizzato ed efficiente. Opera con licenza di Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) a partire da Giugno 2020. Lanciata sul mercato nel 2015 come alternativa semplificata ai modelli tradizionali, è riuscita in pochi anni a reinterpretare il mondo del banking in modo contemporaneo semplificando le modalità di accesso e di utilizzo dei servizi e dei prodotti tradizionali. Oggi rappresenta un ecosistema finanziario evoluto che integra in un unico punto di accesso una gamma sempre più completa di prodotti e servizi come strumenti di pagamento, risparmio, credito e investimento. Grazie alle licenze AISP (Account Information Service Provider) e PISP (Payment Initiation Service Provider) HYPE rappresenta inoltre un efficace strumento di controllo che consente ai propri clienti di accedere ad una gestione delle finanze personali più consapevole. In virtù del suo DNA flessibile, dell'abilità come tech company di leggere e anticipare i bisogni dei clienti e di un modello di piattaforma collaborativa, HYPE

offre un prodotto in continua evoluzione rivolto ad un pubblico sempre più eterogeneo per età e bisogni. I clienti possono infatti scegliere la soluzione che meglio si adatta alle proprie esigenze tra:

- HYPE, il conto gratuito per pagare e gestire le piccole spese quotidiane;
- HYPE Next, il conto per progettare, risparmiare e investire;
- HYPE Premium, il conto zero commissioni su tutte le spese che include anche un'assicurazione viaggi.

A partire da fine 2020 HYPE è stata protagonista della prima operazione di consolidamento industriale in Italia nell'Open banking. L'entusiasmo, l'innovazione tecnologica e le competenze manageriali di un giovane team in crescita, fanno di HYPE un'eccellenza del Fintech made in Italy in rapida espansione.



**Roland Pieri**  
Marketing Analytics Manager

Rolandeduard.pieri@hype.it  
www.hype.it

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

38

INTESA  SANPAOLO

Nel 2021, **Intesa Sanpaolo** ha consolidato la sua **posizione di banca leader** in Italia e tra le **più innovative in Europa**, incaricandosi di recitare un ruolo chiave nel processo di digitalizzazione del Paese, specialmente in **ambito pagamenti**.

Il forte accento posto sui canali digitali ha portato la Banca a mettere la sua **App Intesa Sanpaolo Mobile** al centro del rapporto con il cliente, che nel 2021 è stata nominata da Forrester Research la migliore d'Europa per Customer Experience.

Proporre sempre nuovi **servizi sulla frontiera dell'innovazione** è l'obiettivo della Banca, per ampliare continuamente le soluzioni per i clienti, in termini di flessibilità, sicurezza e semplificazione, con un **occhio di riguardo alle tematiche ESG**.

Negli anni, Intesa Sanpaolo ha costruito un vero e proprio **ecosistema di pagamenti digitali**, sviluppando un'offerta sempre più vasta e completa nel panorama europeo e internazionale, inclusiva di **wallet di pagamento mobile**, **dispositivi wearable**, soluzioni di pagamento innovative

come **Bancomat Pay** e con sempre nuove funzionalità come ad esempio la possibilità di monitorare i **siti e-commerce** dove è stata lasciata la carta, il pagamento dei **parcheggi**/strisce blu direttamente dall'App, l'**Instant Issuing** per poter effettuare pagamenti in store e online "istantaneamente" all'acquisto della carta sui canali digitali con anche la **personalizzazione** del layout della carta.

Anche sul piano accettazione la Banca ha evoluto il proprio catalogo per offrire flessibilità e innovazione attraverso soluzioni di incasso **omni-payments** ed **omni-channels**, rendendo sempre più digitale il colloquio con i propri clienti e confermandosi così facilitatore dell'ecosistema dei pagamenti a 360°.



**Chiara Morresi**  
Digital Payments Specialist

chiara.morresi@intesasanpaolo.com  
www.group.intesasanpaolo.com/it

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

39



Oggi **Ipsos** è la terza più grande società di ricerche di mercato al mondo, presente in 90 mercati e impiegando oltre 18.000 persone. I nostri professionisti della ricerca hanno sviluppato capacità multispecialistiche uniche che forniscono potenti spunti su azioni, opinioni e motivazioni di cittadini, consumatori, pazienti, clienti o dipendenti. Le nostre 75 soluzioni di business si basano su dati primari provenienti dai nostri sondaggi, monitoraggio dei social media e tecniche qualitative o di osservazione. “Game Changers” – il nostro slogan – riassume la nostra ambizione di aiutare i nostri 5.000 clienti a navigare più facilmente nel nostro mondo in profonda evoluzione. Fondata in Francia nel 1975, Ipsos è quotata all’Euronext di Parigi dal 1 ° luglio 1999.



**Fabrizio Andreose**

Business Developer Manager – Financial Services

fabrizio.andreose@ipsos.com  
www.ipsos.it

# Klarna.

Fondata nel 2005 a Stoccolma, **Klarna** è leader a livello globale nei servizi di pagamento, bancari e di shopping, e offre un modo più equo e sostenibile di gestire acquisti e pagamenti, con più controllo, scelta e flessibilità. Con una valutazione post-money di 45.6 miliardi di dollari, è attualmente la fintech privata di maggior valore in Europa e la seconda a livello globale, conta oltre 5.000 dipendenti ed è attiva in 20 Paesi.

La mission di Klarna è offrire un modo migliore di gestire acquisti e pagamenti, con più controllo, scelta e flessibilità. Klarna si pone come un vero partner di crescita per oltre 400.000 brand (tra cui H&M, IKEA, Expedia Group, Samsung, ASOS, Peloton, Abercrombie & Fitch, Nike e AliExpress), che hanno scelto di offrire le opzioni di pagamento flessibili Klarna a più di 147 milioni di consumatori in tutto il mondo.

Klarna è approdata in Italia a ottobre 2020 con il lancio della soluzione “Paga in 3 rate”. Oggi, più di 1 milione di utenti utilizzano il servizio sul territorio nazionale, dove Klarna ha stretto collaborazioni con oltre 6.500 merchant

internazionali e locali di ogni dimensione.

“Paga in 3 rate” è l’innovativo metodo di pagamento pensato per andare incontro alle esigenze dei consumatori contemporanei. La soluzione permette agli utenti di fare shopping nei loro negozi online e offline preferiti e, in fase di checkout, di suddividere il costo in tre rate, addebitate ogni 30 giorni, senza interessi o commissioni se pagate in tempo. I retailer, invece, ricevono in anticipo l’intero pagamento, che viene poi gestito da Klarna direttamente con i consumatori.

Inoltre, grazie alla shopping app all-in-one Klarna, disponibile su App Store e Google Play, gli utenti possono seguire tutte le fasi della shopping experience, ottenere assistenza dal servizio clienti e trovare ispirazione per lo shopping.



**Francesco Passone**  
Head of Southern Europe

sales.it@klarna.com  
www.klarna.com/it

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

41



**LIS Holding** è nata nel 1997 per la distribuzione “digitale” di servizi di ricarica telefonica ed è stata la prima società in Italia a fornire servizi di pagamento ai cittadini al di fuori dei canali tradizionali.

Nel corso degli anni, LIS ha perseguito un importante percorso evolutivo che ha portato allo sviluppo di una offerta completa di servizi commerciali e finanziari, costruendo di una rete di prossimità capillare sull'intero territorio nazionale.

Oggi la Società ha due anime. LIS Holding S.p.A., una FinTech con know-how, esperienza ed elevate competenze tecnologiche, che progetta, realizza e gestisce tutte le soluzioni presenti sulla rete; LIS Pay S.p.A., controllata da LIS Holding, è una Payment Institution autorizzata dalla Banca d'Italia, che si occupa dell'erogazione dei servizi di incasso e pagamento oltre che di moneta elettronica.

Nel 2021 il gruppo LIS, composto da più di 200 dipendenti, ha gestito complessivamente 300 milioni di transazioni,

per un valore di oltre 10 miliardi di euro, attraverso una rete di 60.000 punti vendita convenzionati PUNTOLIS (tabaccai, bar ed edicole), dislocati su tutto il territorio nazionale ed equipaggiati con una dotazione tecnologica di ultima generazione.

La strategia evolutiva di LIS riguarda da un lato il rafforzamento della propria rete di prossimità, con l'attivazione di nuovi servizi per i cittadini e per le imprese e di nuovi strumenti per i propri esercenti.

Dall'altro, LIS si rivolge verso nuovi settori del mercato B2B per offrire a banche e imprese partner le proprie soluzioni per la gestione dei servizi digitali, con un portfolio di prodotti di alto profilo. L'offerta di LIS, veicolata con il brand LIS Technology, include gli innovativi SmartPos e soluzioni di Mobile POS, completati da app di pagamento e di business.



**Elena Novaretti**  
Direttore Commerciale e Marketing

elena.novaretti@lisholding.it  
www.lisholding.it

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

42



**Mastercard** è un'azienda tecnologica internazionale che opera nel settore dei pagamenti, con l'obiettivo di creare connessioni e promuovere un'economia digitale inclusiva della quale tutti possano beneficiare, ovunque si trovino, grazie a transazioni sicure, semplici, veloci e accessibili. Attraverso dati e reti sicure, partnership, prodotti e soluzioni, aiuta consumatori, istituti finanziari, governi e aziende a raggiungere il loro massimo potenziale. Il quoziente di rispetto per i valori umani guida la cultura aziendale e le azioni interne ed esterne all'azienda: presente in oltre 210 paesi e territori, sta costruendo un mondo più sostenibile che offra opportunità priceless per tutti.

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal

Guarda il video dell'evento su  
[osservatori.net](https://osservatori.net)

43



**Mooney** è la prima realtà italiana di Proximity Banking & Payments che eredita l'esperienza di due eccellenze in settori differenti ma complementari: SisalPay, nel settore dei pagamenti, e Banca 5 (Gruppo Intesa Sanpaolo), nel settore bancario. Grazie a una rete capillare di **oltre 45.000 esercizi convenzionati** e completamente integrata con l'ecosistema digitale, Mooney svolge un importante **ruolo sociale** garantendo alla comunità di accedere in modo **semplice, veloce e sicuro** ad un'ampia gamma di **operazioni di pagamento** (come bollette, carte prepagate, ricariche telefoniche), di **mobilità** (attraverso myCicero, l'app per acquisto biglietti trasporto e parking) e **servizi prima disponibili solo nelle filiali bancarie** (come prelievi, bonifici e MAV).

Un modello pensato per rispondere alle **esigenze di tutti**: da chi preferisce svolgere le operazioni in punto vendita, con il supporto e la vicinanza di un rivenditore, a chi utilizza i servizi da un'app o da un portale online in piena autonomia.

Grazie ai continui investimenti in tecnologia e innovazione, Mooney offre a milioni di clienti un'esperienza onlife, con la più ampia offerta di servizi perfettamente **integrati tra canale fisico e digitale**.

Mooney ha reso il rapporto delle persone con il banking e i pagamenti più accessibile e familiare, promuovendo, in maniera capillare su tutto il territorio nazionale, un nuovo stile di vita semplice, veloce e sicuro.

L'azienda conta oltre 20 milioni di clienti, circa 260 milioni di transazioni all'anno, oltre 500 servizi di pagamento e accordi con più di 100 aziende partner: un modello che genera valore per tutti i cittadini.

[www.mooneygroup.it](https://www.mooneygroup.it)

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

44

# nexi

**Nexi** è la PayTech europea, presente in mercati europei ad alta crescita, attraenti e in Paesi tecnologicamente avanzati. Quotata all'MTA di Borsa Italiana, la Società ha la scala, la portata geografica e le capacità per guidare la transizione verso un'Europa senza contanti.

Grazie al nostro portafoglio di prodotti innovativi, competenze e-commerce e soluzioni specifiche per il settore, siamo in grado di fornire un supporto flessibile per l'economia digitale e l'intero ecosistema dei pagamenti a livello globale, attraverso una vasta gamma di canali e metodi di pagamento. La piattaforma tecnologica di cui disponiamo e le competenze professionali best-in-class nel settore ci consentono di operare al meglio in tre segmenti di mercato: Merchant Services & Solutions, Cards & Digital Payments e Digital Banking & Corporate Solutions.

Investiamo costantemente in tecnologia e innovazione, concentrandoci su due principi fondamentali: soddisfa-

re, insieme alle Banche partner, le esigenze dei nostri Clienti e creare per loro nuove opportunità commerciali.

Ci impegniamo ad offrire supporto alle persone, alle imprese di ogni dimensione, alle banche e alle istituzioni, anche trasformando il modo in cui le persone pagano e le aziende accettano i pagamenti. Proponiamo le soluzioni più innovative e affidabili per permettere a chi ci sceglie di servire al meglio i propri clienti e di far crescere la loro attività. È così che promuoviamo il progresso a beneficio di tutti: semplificando i pagamenti e fornendo alle persone e alle imprese gli strumenti per rafforzare le loro relazioni e crescere insieme.

[www.nexi.it](http://www.nexi.it)  
[www.nexigroup.com/it/](http://www.nexigroup.com/it/)

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

45



**PAX Italia** è la subsidiary italiana di PAX Global Technology Ltd, quotata alla borsa di Hong Kong nel 2010 e presente in oltre 120 paesi.

PAX Global Technology è fra i principali vendor di terminali EFT-POS a livello mondiale con oltre 56 milioni di unità installate. Il portafoglio prodotti, conformi ai più recenti standard PCI e EMV, include modelli tradizionali e la più ampia gamma a livello mondiale di terminali di pagamento basati su sistema operativo Android. L'offerta comprende SmartPOS, casse evolute, SmartECR, con terminale di pagamento integrato, e Smart Unattended.

La mission di PAX è quella di aiutare i propri partner a creare connessioni con i clienti, offrendo le migliori tecnologie e rendendo i pagamenti elettronici più smart e sicuri. PAX ha scelto il sistema operativo Android per predisporre la rete di accettazione per il futuro e, conseguentemente, favorire lo sviluppo della relazione acquirer-merchant-cardholder.

Grazie ai continui investimenti in R&D, PAX ha conquistato quote di mercato in seguito alla realizzazione di solu-

zioni all'avanguardia, come il PAXSTORE, contribuendo al miglioramento della gestione del ciclo di vita dei terminali e riducendo il proprio impatto ambientale.

PAX Italia, fondata nel 2013, è costituita da professionisti con esperienza pluri-decennale nel settore dei pagamenti elettronici ed un know-how che ha contribuito alla crescita e al successo aziendale. Oltre a sviluppare in house le proprie soluzioni, l'azienda offre un'ampia gamma di servizi post-vendita: riparazioni, Key Injection, noleggio operativo e servizi di assistenza tecnica in tutta Italia. PAX Italia mette a disposizione dei propri clienti la sua expertise con lo scopo di rispondere puntualmente alle loro richieste ed accompagnarli nel percorso di cambiamento continuo dei digital payments.



**Marco Rizzoli**  
Managing Director

marco.rizzoli@paxitalia.com  
www.paxitalia.com

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal

Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

46



La spinta alla trasformazione digitale, l'ampia diffusione di dispositivi mobili a disposizione dei consumatori e la nascita di nuovi servizi di pagamento fanno del settore dei pagamenti uno dei settori a più elevato tasso di crescita.

**Pay Reply** opera specificatamente in questo settore ed ha definito un'offerta dedicata, basata su servizi di consulenza ed integrazione tecnologica, per affiancare istituzioni finanziarie, utility e grandi aziende nei processi di creazione di servizi innovativi di pagamento sia in prossimità che da remoto, a partire dalla definizione dei requisiti utente fino alla determinazione di tutti gli aspetti dell'infrastruttura finale: architettura, tecnologie, interfacce, dati e flussi operativi.

Pay Reply ha competenze relative a tutti i principali circuiti di carte di pagamento, i modelli token-based (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay) ed i trasferimenti di denaro basati su conto corrente, nelle modalità peer-to-peer e person-to-business.

Il proliferare questi strumenti ha imposto altresì un

adeguamento della rete di accettazione per la gestione di nuovi pagamenti digitali. In questo ambito, Pay Reply ha sviluppato una serie di servizi che permettono di gestire metodi di pagamento alternativi per mezzo di SmartPOS, smartphone e tablet.

Un'ulteriore innovazione nella rete di accettazione è l'introduzione, da parte dei principali hardware vendor, di SmartPOS con sistema operativo Android. In questo ambito, Pay Reply ha maturato una significativa specializzazione nello sviluppo di applicazioni per l'erogazione di servizi a valore aggiunto, fruibili direttamente dallo stesso dispositivo utilizzato per l'accettazione dei pagamenti. Competenze relative ai servizi finanziari per i canali corporate delle istituzioni finanziarie integrano la proposizione che viene operata.

[www.reply.com](http://www.reply.com)

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

47



**PayDo** è una startup italiana B2B attiva nel mondo fintech, a mercato dal 2018, che ha sviluppato una suite di servizi a valore aggiunto per innovare l'esperienza dei pagamenti. In particolare, le soluzioni PayDo, facilmente integrabili tramite APIs e / o soluzioni plug & play, sono offerte a Banche, Istituti di Pagamento e Aziende, con l'obiettivo digitalizzare e semplificare i loro processi di incasso e pagamento, migliorando l'esperienza dell'utente finale, tramite mobile. Con Plick – il servizio core di PayDo – è possibile inviare pagamenti digitali irrevocabili e senza limiti di importo, in area SEPA, senza conoscere l'IBAN del beneficiario, via WhatsApp/SMS o e-mail. Il pagatore trova Plick nel suo mobile banking, mentre il beneficiario (senza installare app o effettuare registrazioni) può accettare la proposta di pagamento in pochi click, inserendo un IBAN di propria scelta. La soluzione ben si applica ad acquisti di importo elevato e/o verso l'estero (in area SEPA). Il servizio corporate di Plick per pagamenti / rimborsi aziendali, anche massivi, consente di impostare un rapporto digitale, semplice e diretto con i clienti, abilitando servizi ancillari, quali ad esempio l'invio di alle-

gati, comunicazioni formali o buoni spesa. La soluzione permette di avere una tracciabilità E2E e una reportistica real-time delle transazioni. La nuova versione PlickOpen, inoltre, consente di inviare pagamenti massivi con medesima UX e vantaggi del servizio Plick corporate, ma da qualsiasi banca tesoriera. PayDo ha inoltre di recente lanciato PlickUp, una soluzione che consente di inviare richieste di pagamento via WhatsApp/SMS o e-mail e che fornisce al pagatore / debitore multiple opzioni di pagamento per chiudere la transazione e all'azienda richiedente strumenti per una tracciatura E2E e riconciliazione real-time delle transazioni. Infine, in partnership con attori specializzati, PayDo offre servizi di versamento, ricarica carte e trasferimento fondi partendo da un ampio network di punti fisici che coprono tutto il territorio italiano. Tutti i servizi PayDo sono totalmente personalizzabili e altamente declinabili sulle specifiche esigenze dei clienti e dei loro utilizzatori finali.



**Donato Vadruccio**  
CEO & Founder

donato.vadruccio@plick.eu  
www.plick.eu

## 🌱 PayPlug

Nata nel 2012, **PayPlug** è la soluzione di pagamento europea che semplifica i pagamenti per gli esercenti, e Partner dell'Osservatorio Innovative Payments del Politecnico di Milano.

Dal 2017 PayPlug fa parte del Groupe BPCE, il secondo maggiore gruppo bancario in Francia. Registrata come istituto di pagamento, è riconosciuta presso l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution), dalla Banca di Francia e possiede la certificazione PCI DSS.

Il gateway di pagamento PayPlug permette in pochi click di accettare i pagamenti con carta di credito su qualsiasi sito e-commerce. Include diverse funzionalità volte ad accelerare la crescita degli esercenti: link di pagamento via e-mail, SMS, WhatsApp, Messenger per convertire ogni conversazione in un'opportunità di vendita; diverse agevolazioni di pagamento online per i pure player del web (pagamento in una volta, 1-click, a rate, differito), nonché pagine di pagamento personalizzate

affinché la tappa del pagamento sia perfettamente integrata al percorso d'acquisto di ogni sito web. Le offerte di PayPlug sono senza impegno, i clienti possono quindi beneficiare in ogni momento della tariffa più vantaggiosa.

Il nostro team ha un unico obiettivo: la piena soddisfazione degli esercenti che utilizzano questa soluzione e la crescita del loro business. Possiamo rispondere a qualsiasi domanda in lingua italiana o inglese.

Desideriamo aiutare tutti gli esercenti offrendo soluzioni semplici e affidabili grazie a un ecosistema strutturato..



**Mirella Bengio**

Channels and Strategic Partnerships Manager

bengio@payplug.com  
www.payplug.com/it

## Postepay

**PostePay S.p.A.**, società interamente controllata dal Gruppo Poste Italiane, nasce il 1° ottobre 2018, a conclusione dell'iter autorizzativo che ha trasformato PosteMobile S.p.A. nel principale Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) d'Italia, e riunisce attività e competenze nell'ambito dei pagamenti e delle telecomunicazioni. La nuova società PostePay S.p.A., integrando la moneta e i sistemi di pagamento con la famiglia dei servizi di telecomunicazione di PosteMobile, opera come intermediario specializzato con una forte vocazione digitale e fornisce servizi per consumatori, imprese e Pubblica Amministrazione. PostePay S.p.A. ha l'obiettivo di valorizzare i canali di distribuzione di Poste Italiane grazie a un modello "ibrido", che vede nella convergenza tra mondo fisico – la rete più grande e capillare d'Italia – e mondo digitale, un punto di forza e un'opportunità per accelerare lo sviluppo del Paese. PostePay S.p.A. conta su un patrimonio di 15,3 milioni di clienti, 4,8 milioni di SIM PosteMobile, 28,9 milioni di carte di pagamento (21,6 milioni delle quali prepagate), circa 19 milioni di APP

Postepay scaricate, 8,8 milioni di digital wallet. Attraverso la valorizzazione di questo ecosistema, PostePay S.p.A. punta a diventare la società italiana leader nel settore dei pagamenti digitali. Oltre a essere un polo specializzato all'interno del Gruppo Poste Italiane, PostePay S.p.A. intende intercettare e guidare il cambiamento delle abitudini dei consumatori con la creazione di nuovi canali e di prodotti e servizi integrati, soprattutto nei pagamenti mobili, nell'e-commerce e nell'acquiring, rendendo l'innovazione accessibile a tutti. La costituzione di PostePay S.p.A. rientra nel processo di sviluppo digitale di Poste Italiane nel mutato scenario competitivo e normativo nel settore dei pagamenti e coglie le opportunità offerte dall'apertura del mercato, in coerenza con le linee strategiche del "Piano 24SI"

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

50



**PwC** è un network internazionale presente in 156 paesi con oltre 295.000 professionisti di cui oltre 6.000 in Italia in 24 città, impegnati a garantire qualità nei servizi di revisione, consulenza strategica, legale e fiscale alle imprese; ciò che lega il network di PwC è lo scopo comune di contribuire alla crescita di fiducia nella società e risolvere i problemi dei propri Clienti.

In ambito Pagamenti, PwC vanta una vasta esperienza maturata negli anni e una profonda conoscenza del mercato e delle sue dinamiche. In particolare, PwC ha supportato i propri Clienti in progettualità mirate all'evoluzione del modello di business e operativo in ambito pagamenti per l'identificazione e la messa a terra di nuove iniziative, con definizione degli impatti organizzativi, operativi e tecnologici. Inoltre, ha supportato i Clienti, appartenenti al mondo dei Financial Services e non, nell'identificazione di soluzioni di pagamento innovative, valutando l'efficacia dei nuovi servizi e dei modelli di business e identificando i target per la sostenibilità e l'adop-

tion delle iniziative. Grazie alla disponibilità di team con competenze multidisciplinari, PwC è in grado di supportare i propri Clienti in maniera End-to-End sui progetti di trasformazione ed evoluzione del business dei pagamenti, integrando competenze di business, customer experience, operations, regulatory e technology.

PwC Italia è il leader del Centro di Eccellenza (CoE) dei Pagamenti & Open Banking EMEA. In particolare, il CoE è un Team di esperti europei in ambito pagamenti, finalizzato alla condivisione di iniziative, competenze e approcci innovativi ai progetti. Attraverso il CoE, PwC Italia coordina efficacemente progetti internazionali intersettoriali, confrontandosi frequentemente con gli attori più esperti del mercato internazionale.



**Sara Marcozzi**  
Director

sara.marcozzi@pwc.com  
[www.pwc.com/it/payments.html](http://www.pwc.com/it/payments.html)

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
[osservatori.net](https://osservatori.net)

51



**Q8** è uno dei principali player italiani del settore dell'energia che garantisce la mobilità delle persone e delle merci. È attiva, anche attraverso società controllate e partecipate, nell'intero ciclo integrato del downstream, dalla raffinazione al consumatore finale, grazie ad una rete di circa 2.800 stazioni di servizio distribuite sull'intero territorio nazionale e a una logistica che si sviluppa coerentemente a supporto dell'intera rete distributiva. Q8 è inoltre attiva, attraverso altre società del Gruppo, nel mercato delle vendite dirette (Extra-rete), dei lubrificanti e dei carburanti per la marina e per l'aviazione. Al centro della strategia di Q8 la sostenibilità del business che persegua coniugando sinergicamente salvaguardia dell'ambiente, sviluppo sociale e crescita economica.

Q8 è sempre alla ricerca di nuove soluzioni che vadano incontro alle esigenze di tutti i propri clienti, sia aziende che privati. Al fine di semplificare le operazioni di rifornimento, tutte le App del mondo Q8 integrano nuove funzionalità come l'introduzione dei Pagamenti Digitali, che

danno la possibilità di registrare carte bancarie e account di terze parti per effettuare il pagamento. Inoltre, all'interno dell'App ClubQ8, grazie alla modalità "Click&Fuel", è possibile fare rifornimento in modalità digitale e con pagamento diretto. Basta scegliere direttamente dal dispositivo la colonnina da utilizzare per il proprio rifornimento, selezionare l'importo e pagare, oltre che da e-wallet, anche tramite un sistema di pagamento a scelta tra Google Pay, Apple Pay, Paypal, Visa, Mastercard e Maestro, a cui a breve si aggiungeranno Satispay e Poste. L'attenzione all'innovazione e i rilasci di nuove funzionalità continuano ad essere il fulcro della strategia di evoluzione dei servizi Q8.



**Francesco Bove**

Manager business application development & maintenance

fbove@q8.it  
[www.q8.it](http://www.q8.it)

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

52

### ♥ scalapay

**Scalapay** è la prima FinTech italiana a lanciare la formula di pagamento Buy now, Pay Later consentendo ai clienti di dilazionare l'acquisto in tre rate, senza interessi.

Leader di mercato in Italia, è presente in oltre cinquemila negozi fisici e negli e-store di più di tremila marchi.

Scalapay concentra il suo business nell'ambito degli acquisti piacevoli come moda, accessori, sport, cosmetica, elettronica, viaggi e intrattenimento attraverso collaborazioni con marchi italiani e internazionali tra cui Calzedonia, Stroili, Shein, Luisa Spagnoli, Calligaris, Swappie e Seletti.

Fondata nel 2019 da Simone Mancini e Johnny Mitresvki, è oggi tra i metodi di pagamento più utilizzati in Europa meridionale e la prima soluzione di pagamento della classifica Trustpilot per quanto riguarda la soddisfazione del cliente.

In due anni Scalapay ha portato il servizio di pagamento dilazionato in tre rate in Italia, Francia, Germania, Spagna, Portogallo, Finlandia, Belgio, Olanda e Austria, con l'obiettivo entro il 2022 di estendersi in tutta Europa.

Dalla sua fondazione Scalapay ha raccolto finanziamenti per oltre 700 milioni di dollari grazie a partner e investitori istituzionali come Tencent, Willoughby Capital, Gangwal, Moore Capital, Deimos, Tiger Global, Baleen Capital, Woodson Capital, Fasanara Capital e Ithaca Investments. Grazie al round di finanziamento di serie B da 497 milioni di dollari annunciato a febbraio 2022, Scalapay ha superato la valutazione di 1 miliardo di dollari, raggiungendo lo status di "unicorno".



**Sara Giulianis**  
Business Strategist

sara@scalapay.com  
www.scalapay.com/it

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

53



**Soldo** è la piattaforma leader per l'automazione della gestione dei costi e dei pagamenti per le aziende di ogni dimensione in Europa. Oltre alle spese di viaggio e trasferta, Soldo risolve i problemi legati alla gestione degli acquisti, pubblicità online, servizi software, e-commerce e tutte le altre tipologie di costi aziendali. Dalla decisione su come allocare i fondi su progetti e per dipartimenti fino all'esecuzione dei pagamenti con carta o trasferimenti bancari, dalla classificazione e riconciliazione automatica delle transazioni fino all'integrazione con le piattaforme di contabilità, Soldo fornisce una visione completa ed integrata della spesa. Migliaia di aziende in 30 paesi in Europa, piccole, medie e grandi, usano Soldo per ottimizzare la gestione delle loro spese.

Fondata nel 2015 da Carlo Gualandri, Soldo con sede a Londra e Dublino, uffici a Milano e R&D a Roma detiene due licenze di e-money, in UK e Irlanda. L'azienda, in costante crescita con oltre 200 dipendenti, ha raccolto in 3 diversi round fondi da alcuni tra i più importanti

venture capital internazionali. A luglio del 2021 il round C si è attestato ad un valore di \$180 milioni, con Temasek come lead investor, uno dei principali investitori globali con un portafoglio che include Adyen, Dell, Paypal e Visa, segnando un record europeo per la categoria spend management. Complessivamente, Soldo ha raccolto circa 264 milioni dalla sua fondazione.

La piattaforma Soldo, basata su un patrimonio tecnologico interamente di proprietà supportato da servizi finanziari regolamentati e infrastrutture di pagamento, si integra con i principali software di contabilità e di gestione note spese. Inoltre i clienti possono connettersi con le principali piattaforme tra cui Concur e Expensify tramite MasterCard Smart Data.



**Davide Salmistraro**  
Italy Country Manager

dsalmistraro@soldo.com  
www.soldo.com

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
[osservatori.net](https://osservatori.net)

54



**TeamSystem** è una tech company italiana che sviluppa soluzioni digitali per la gestione del business di imprese e professionisti e fornisce una suite completa di prodotti, servizi e contenuti, spaziando dalla consulenza ai software gestionali, all'education, al digital finance e alla formazione manageriale e professionale.

459,2 milioni di euro di fatturato nel 2020 (dati proforma 2020, TeamSystem e società controllate), 1,7 milioni di clienti e oltre 2 mila persone in organico: questi i numeri che rappresentano un gruppo in costante crescita, in grado di affiancare i propri clienti con soluzioni e servizi digitali integrati.

L'ingresso nel settore del Fintech, avvenuto nel 2020, è un ulteriore tassello della strategia del gruppo TeamSystem, che ha tra le linee guida il supporto alla competitività di imprese e professionisti lungo il percorso di digitalizzazione della loro catena del valore grazie all'offerta sinergica di servizi offerti dalle società del gruppo.

TeamSystem Financial Value Chain è la società che fornisce servizi di finanza alternativa (Invoice Trading, Fiscal Trading Ecobonus e Direct Lending) a PMI e microimprese che presentano difficoltà di accesso agli strumenti di credito tradizionali.

Modefinance, entrata a far parte del gruppo TeamSystem nel 2021, è una Agenzia di Rating specializzata nella valutazione del rischio di credito di aziende e banche.

TeamSystem Payments è l'istituto di pagamento del gruppo, autorizzato da Banca d'Italia a maggio 2020 ad operare come intermediario finanziario per la prestazione di servizi di pagamento, di incasso e di informazione sui conti. TS Pay è la piattaforma dei servizi di incasso e pagamento digitali erogati da TeamSystem Payments e integrati nei software gestionali del gruppo.



**Ivano Luison**  
Head Of Business – TeamSystem Payments

[i.luison@teamsystem.com](mailto:i.luison@teamsystem.com)  
[www.teamsystem.com](http://www.teamsystem.com)

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal

Guarda il video dell'evento su  
[osservatori.net](https://osservatori.net)

55



Dal 2020 il sistema dei pagamenti ha confermato la direzione innovativa della sua trasformazione, coinvolgendo sempre di più mobile, wearable, assistenti vocali, biometria e dispositivi IoT. Per questo **UNGUESS**, l'evoluzione di AppQuality, propone una serie di soluzioni che validano l'esperienza del cliente e la funzionalità del servizio a 360° con il coinvolgimento dell'utente finale. A testare i processi e valutarne l'esperienza è proprio la community che conta decine di migliaia di persone reali in tutto il mondo, disponibili 24/7 con la supervisione e la gestione di Customer Success Manager e specialisti UX.

Le soluzioni permettono ai manager di eliminare le supposizioni dai processi decisionali, rendendoli oggettivi, efficaci e veloci. La community e la piattaforma di UNGUESS consentono di:

- confrontare la User Experience sui principali Mobile Wallet sul mercato italiano e non (benchmark testing)
- assicurare la perfetta funzionalità del servizio di pagamento su tutti i dispositivi e configurazioni (device

- compatibility testing)
- verificare in fase iniziale di design e sviluppo l'esperienza su nuove tecnologie (test del prototipo)
- garantire il funzionamento di assistenti vocali e AI prima del rilascio al pubblico (AI testing, chatbot testing)
- confrontare le funzionalità sulle app in ambito Blockchain & Criprovalute (test del benchmark)
- coinvolgere gli utenti finali nei test di wearable e IoT payment (e2e testing)

Le soluzioni di Software Quality, UX, CX & market insights ed Ethical Hacking sono già state scelte da Banca Mediolanum, Intesa Sanpaolo, UBI Banca, Vittoria Assicurazioni, Quixa e Allianz.



**Filippo Leccardi**  
Customer Success Manager

filippo.leccardi@unguess.io  
www.unguess.io

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

56



**UniCredit** è una banca commerciale paneuropea con un modello di servizio unico nel suo genere in Italia, Germania, Europa centrale e orientale.

Serviamo oltre 15 milioni di clienti, che sono al centro di ciò che facciamo in tutti i nostri mercati. UniCredit è organizzata in quattro macroaree geografiche principali e due fabbriche prodotte, Corporate e Individual Solutions. Questo ci permette di essere vicini ai nostri clienti facendo leva sulla scala del Gruppo per offrire una gamma completa di prodotti.

La digitalizzazione e il nostro impegno nei confronti dei principi ESG sono fattori chiave per il servizio che offriamo. Ci aiutano a garantire eccellenza ai nostri stakeholder e a creare un futuro sostenibile per i nostri clienti, le nostre comunità e le nostre persone.

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

57



**Unipol Gruppo S.p.A.** è il secondo gruppo assicurativo nel mercato italiano, leader nei rami Danni, tra i primi dieci in Europa. Conta **11.836 dipendenti** e serve circa **17 milioni di clienti**, grazie alla **più grande rete agenziale d'Italia**. A livello consolidato, al 31 dicembre 2021 il Gruppo conta su una raccolta diretta assicurativa pari a **13,3 miliardi di euro**, di cui **7,9 miliardi nei Rami Danni** e **5,4 miliardi nei Rami Vita**.

Il Gruppo attua una strategia di offerta integrata, per fornire la più ampia gamma di prodotti e servizi assicurativi e finanziari, ed è particolarmente attivo nei settori della previdenza integrativa e della salute, con l'obiettivo di offrire a persone, famiglie e imprese più sicurezza e fiducia nel futuro, accompagnando le scelte di protezione, risparmio e qualità della vita, e assicurando una crescita sostenibile e di lungo periodo, a vantaggio di tutti i suoi stakeholder: azionisti, clienti, agenti, dipendenti, fornitori e comunità.

Nel comparto dei servizi assicurativi il Gruppo opera principalmente attraverso UnipolSai Assicurazioni S.p.A.,

anch'essa quotata in Borsa, leader in Italia nei Rami Danni, in particolare nell'R.C. Auto. È attivo nell'assicurazione diretta tramite Linear Assicurazioni e nella tutela della salute con la compagnia specializzata UniSalute: entrambe le società sono controllate da UnipolSai. Il Gruppo presidia il settore della mobilità attraverso una serie di società specializzate in prodotti e servizi. In particolare:

- UnipolService – riparazione dei veicoli assicurati da UnipolSai.
- UnipolGlass – Installazione, riparazione e sostituzione di cristalli auto.
- UnipolRental – noleggio a lungo termine di veicoli.
- UnipolTech – servizi telematici del Gruppo.
- UnipolAssistance – richieste di assistenza veicoli, alla persona, all'abitazione e alle attività commerciali.

[www.unipolsai.com/it](http://www.unipolsai.com/it)

## Sostenitori della Ricerca – Partner

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

58

# VISA

**Visa** è uno dei leader mondiali nel campo dei pagamenti digitali. La sua mission è connettere il mondo attraverso la rete di pagamenti più innovativa, affidabile e sicura. Ogni anno, le tecnologie innovative di Visa facilitano più di 215 miliardi di transazioni tra milioni di consumatori, merchants, istituzioni finanziarie e enti governativi in oltre 200 paesi.

L'azienda offre un ampio ventaglio di prodotti che permette a più di 15.000 istituzioni finanziarie di sviluppare soluzioni di credito, debito, prepagato e programmi di accesso alla liquidità per persone, aziende ed enti governativi. Nell'anno fiscale 2021, il volume totale di pagamenti su rete Visa ha raggiunto il valore di \$13 trilioni, per un totale di circa 3,7 miliardi di credenziali di pagamento disponibili a livello mondiale presso circa 80 milioni di merchants.

Visa adotta un approccio aperto e cooperativo, che crea valore garantendo l'accesso al proprio network globale e mettendo a disposizione la propria conoscenza

tecnologica attraverso lo sviluppo di APIs (Application Programming Interfaces). L'azienda collabora costantemente con players tradizionali ed emergenti per innovare ed espandere l'ecosistema dei pagamenti, permettendo loro di sviluppare e far crescere il proprio business più velocemente e in modo più efficiente.

Visa abbraccia l'idea di un ecosistema inclusivo, aprendo le porte del sistema finanziario a chi le ha sempre trovate chiuse e sviluppando soluzioni in grado di raggiungere anche popolazioni con un accesso ancora limitato ai servizi bancari.



**Michela Gomes**  
Fintech Analyst

[gomesm@visa.com](mailto:gomesm@visa.com)  
[www.visaitalia.com](http://www.visaitalia.com)

## Sostenitori della Ricerca – Sponsor

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

59



**Agos**, in Italia da 30 anni, associata ASSOFIN offre Prestiti personali, Finalizzati, Carte di credito, CQS e Leasing e ad un'ampia gamma di prodotti assicurativi.

Il 61% di azioni sono di Crédit Agricole ed il restante 39% di Banco BPM: attraverso la fusione con Ducato nel 2009 Agos diventa il primo operatore del credito alle famiglie.

Da sempre attenta all'innovazione digitale per prodotti e processi come la notifica in APP per trx 3DS, AGOS PASS con processo full digital tramite SmartPos e riconoscimento Cliente a distanza tramite SPID.



**American Express** è una Società internazionale fondata nel 1850 a New York, presente in Italia dal 1901, leader nel settore dei pagamenti ed è la principale società emittente di carte di credito per volume di acquisto. Le sue attività spaziano da varie tipologie di carte di credito ai servizi per i viaggiatori, con relativi vantaggi assicurativi diversificati per privati e imprese. Da decenni guida l'evoluzione dei pagamenti utilizzando la tecnologia per migliorare la user experience di tutti gli attori coinvolti, generando benefici ed offrendo prodotti e servizi personalizzati grazie al closed loop, un modello di business chiuso che mette in contatto direttamente clienti ed esercenti.



**Federica Landi**  
Responsabile Product Factory

f.landi@agos.it  
www.agoscorporate.it

**Claudia Corradi**

Claudia.Corradi@bcw-global.com  
www.americanexpress.com/it

## Sostenitori della Ricerca – Sponsor

Innovative Payments: the new normal

 Guarda il video dell'evento su  
[osservatori.net](https://osservatori.net)

60



**Banca Cambiano 1884 S.p.A.** nasce dall'integrazione dell'omonima banca di credito cooperativo con Banca AGCI. Rappresenta oggi una realtà solida e radicata nel territorio con 44 filiali e 450 dipendenti. Con la recente fusione per incorporazione di Invest Banca, ha ampliato le proprie competenze in materia di investimenti e risparmio gestito. Attenta alla rapida trasformazione digitale, la banca ha focalizzato il proprio business sullo sviluppo di tecnologie inclusive, mettendo al centro lo smartphone come elemento facilitatore di servizi.

È in fase di rilascio la nuova app che consentirà al cliente di interagire “anywhere and anytime” offrendo funzionalità innovative e personalizzate.



**Banca di Asti** è diffusa in maniera capillare in Piemonte, Lombardia e Valle d'Aosta. La crescita territoriale degli ultimi anni ha portato all'estensione dell'operatività anche in Veneto e in Liguria.

Le filiali operano in modo veloce e flessibile, per rispondere alle esigenze del proprio mercato, puntando sulla relazione duratura con il cliente per costruire vantaggi economici reciproci.

Sempre attenta e sensibile alla situazione economica e sociale dei territori in cui opera, Banca di Asti persegue un continuo potenziamento dei canali di relazione e di vendita a distanza per consentire l'acquisto in autonomia, online, dei propri prodotti e servizi.



## Sostenitori della Ricerca – Sponsor

Innovative Payments: the new normal

 Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

61



Fondata nel 1871, la **Banca Popolare di Sondrio** ha assunto, nel tempo, grazie alla graduale estensione dell'attività e della presenza territoriale, una dimensione sovraregionale con possibilità operative estese a tutto il territorio nazionale, pur mantenendo un forte legame con la zona di origine. La banca presta alla propria clientela servizi in grado di soddisfare qualsiasi esigenza bancaria, finanziaria e assicurativa. Alla rete fisica si affiancano SCRIGNOInternet Banking, la banca online, oltre a SCRIGNOPago Facile, per abilitare e facilitare i pagamenti online di bollettini e tributi in genere, anche per i non clienti.



**BancoBPM** rappresenta il terzo Gruppo bancario in Italia con oltre 4 milioni di clienti gestiti attraverso una rete distributiva estesa e un capillare modello multicanale. Il presidio territoriale, che beneficia di una posizione strategica nel Nord Italia, lo rende leader nazionale in diversi settori di business ad alto valore aggiunto, con un posizionamento unico, un portafoglio di marchi altamente riconosciuti e opportunità di cross selling tra le fabbriche prodotte. Orientato alla creazione di valore stabile nel tempo per azionisti e territori di riferimento tramite redditività e sviluppo sostenibili, BancoBPM pone particolare attenzione all'innovazione nei servizi offerti alla propria clientela.

## Sostenitori della Ricerca – Sponsor

Innovative Payments: the new normal

 Guarda il video dell'evento su  
[osservatori.net](https://osservatori.net)

62



**BNL** è uno dei principali gruppi bancari in Italia. Con circa 1000 punti vendita su tutto il territorio nazionale, offre un'ampia gamma di prodotti e servizi per soddisfare le molteplici esigenze dei propri clienti (privati, imprese e PA). Il Gruppo BNPPARIBAS è presente in oltre 70 paesi, con più di 185.000 collaboratori, di cui circa 145.000 in Europa, dove opera su quattro mercati domestici: Belgio, Francia, Italia e Lussemburgo. BNP Paribas detiene posizioni chiave in due grandi settori di attività: Retail Banking & Services e Corporate & Institutional Banking. La Banca ed il Gruppo sono costantemente impegnati nello sviluppo di modelli ed offerte sempre più moderni e competitivi, anche nel campo dei pagamenti digitali grazie alle competenze presenti all'interno del Gruppo, ma anche attraverso importanti partnership con qualificati player, mettendo a disposizione della clientela il meglio presente sul mercato italiano ed internazionale.



Con oltre 300.000 persone in quasi 50 paesi nel mondo, **Capgemini** è leader mondiale nel supportare le aziende nel loro percorso di trasformazione digitale e di business, facendo leva su competenze multidisciplinari. La profonda conoscenza dei settori di mercato ci rende un partner affidabile, in grado di fornire soluzioni innovative, dalla strategia alla progettazione e alle operation, integrate da competenze tecnologiche. Nell'ambito dei Financial Services, Capgemini è riconosciuta per la grande esperienza sui pagamenti innovativi, per l'approccio olistico e per il rinomato World Payments Report, lo studio annuale che fotografa lo scenario globale del mondo dei pagamenti e i principali trend in atto.



**Paola Squarcia**  
Cards & Digital Payments Manager

[paola.squarcia@bnpparibas.com](mailto:paola.squarcia@bnpparibas.com)  
[www.bnl.it](http://www.bnl.it)



**Giorgio Dorkin**  
Payment Systems Expert

[giorgio.dorkin@capgemini.com](mailto:giorgio.dorkin@capgemini.com)  
[www.capgemini.com/it-it/](http://www.capgemini.com/it-it/)

## Sostenitori della Ricerca – Sponsor

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

63



**Cassa Centrale Banca** da oltre 40 anni è un Partner di riferimento del sistema bancario cooperativo. Nel 2019 è diventata la Capogruppo del primo Gruppo bancario cooperativo italiano denominato Gruppo Cassa Centrale (composto da 71 Banche, oltre 1.500 Sportelli, più di 11.000 Dipendenti, circa 450.000 Soci). L'ecosistema dei pagamenti rappresenta, tra le aree di business, quella maggiormente influenzata dall'innovazione. Cassa Centrale Banca sta investendo molto nell'ambito dei pagamenti, per ricercare innovazioni che permettono di semplificare e velocizzare l'esperienza d'uso dei clienti e diano nuove opportunità di usufruire di servizi ad alto contenuto tecnologico e in mobilità.



**Custom** conta 30 anni di esperienza e 30 brevetti internazionali, 650 professionisti e 5 impianti produttivi (Italia, India, Romania, Cina e Brasile); le soluzioni del Gruppo sono presenti in 76 paesi nel mondo. Un'unica mission "innovare ogni giorno nel modo più semplice" attraverso una tecnologia facile da usare. L'azienda italiana ha rinnovato il mondo dei sistemi di stampa e di scansione diventando un player di riferimento in grado di fornire la più ampia gamma di soluzioni per mercati verticali e specializzati: Retail&Hospitality, Self-service&Kiosk, Aviation&Public Transport, Healthcare, Parking, Logistic&Postal, Entertainment, Lottery&Betting, Manufacturing, Banking & Finance.



## Sostenitori della Ricerca – Sponsor

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

64

### **Deloitte.**

**Deloitte** è una tra le più grandi realtà nei servizi professionali alle imprese in Italia, dove è presente dal 1923. Vanta radici antiche, coniugando tradizione con metodologie e tecnologie innovative. I servizi di Audit & Assurance, Consulting, Financial Advisory, Risk Advisory, Tax e Legal sono offerti da società e studi specializzati in singole aree professionali e tra loro separati e indipendenti, ma tutti facenti parte del network Deloitte. Questo oggi conta circa 8.900 professionisti, i quali assistono i clienti nel raggiungimento di livelli d'eccellenza grazie alla fiducia nell'alta qualità del servizio, all'offerta multidisciplinare e alla presenza capillare sul territorio nazionale.

### Deutsche Bank

**Deutsche Bank** offre servizi finanziari ad aziende, governi ed enti pubblici, investitori istituzionali, piccole e medie imprese, famiglie e privati. È la banca leader in Germania, con forti radici europee e un network globale. L'Italia rappresenta il suo primo mercato europeo, dopo la Germania. Storicamente leader nei sistemi di pagamento e carte, nel 1969 è stata il primo emittitore di carte di credito bancarie in Italia con il marchio BankAmericard. Mira a offrire esperienze digitali semplici e sicure e sistemi di pagamento innovativi. Qui si inserisce il programma di sviluppo digitale lanciato nel 2019 con il sito e la app DB Le Mie Carte e l'integrazione con i principali wallet digitali.



**Paolo Gianturco**  
Business Operations & Fintech Leader

pgianturco@deloitte.it  
[www2.deloitte.com/it/it/pages/financial-services/topics/fintech](http://www2.deloitte.com/it/it/pages/financial-services/topics/fintech)



**Alessandro Sotgiu**  
Head of Coverage Accordi

alessandro.sotgiu@db.com  
[www.deutsche-bank.it](http://www.deutsche-bank.it)

## Sostenitori della Ricerca – Sponsor

Innovative Payments: the new normal

Guarda il video dell'evento su  
[osservatori.net](https://osservatori.net)

65



**Edison** è la più antica società europea nel settore dell'energia, con oltre 135 anni di storia. È attiva nella produzione e vendita di energia elettrica e nell'approvvigionamento di idrocarburi. Ha un parco di produzione di energia elettrica sostenibile che comprende impianti idroelettrici, eolici, solari e impianti termoelettrici altamente efficienti. Edison fornisce energia elettrica, gas e servizi a valore a più di 1 milione e mezzo di clienti: per poter garantire un servizio di qualità, che vada incontro alle esigenze di semplicità e trasparenza dei suoi clienti, gli strumenti di pagamento innovativi giocano un ruolo rilevante e sono perciò al centro di alcuni importanti progetti.

[www.edison.it](http://www.edison.it)



**ING** è una banca di origine olandese presente in 40 Paesi con oltre 39 milioni di clienti e 57.000 dipendenti. Offre prodotti e servizi a risparmiatori, a grandi imprese e a istituzioni finanziarie. È tra le banche digitali leader in Italia per numero di clienti (1.300.000) ed è utilizzata tramite App da 7 clienti su 10 che ne apprezzano la semplicità e l'immediatezza dei servizi. Innovazione per offrire una customer-experience differenziante e attenzione alla sostenibilità sono due pilastri per ING, che destinerà 700 miliardi di euro di prestiti in ottica green. Completano il quadro solidità finanziaria (CET 1 ratio 15,8% al 30/09/21) e ottima qualità degli attivi (NPL ratio 1,5% al 30/09/21).

[www.ing.it](http://www.ing.it)

## Sostenitori della Ricerca – Sponsor

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

66



Enabling Payment Solutions

**N&TS GROUP** con oltre 25 anni di esperienza è riconosciuta azienda leader europea nel mondo dei pagamenti digitali, con un forte impegno nella sicurezza e nelle compliance agli standard di settore. Offre soluzioni modulari e flessibili nella logica di un efficace time to market grazie a una tecnologia che sa anticipare e rispondere alle esigenze dei diversi mercati: Finance, Cruising, Lodging, Luxury, Media, Oil, Retail, Telco, Tolling, Transport e Utilities.

N&TS GROUP crea innovazione attraverso costanti investimenti in R&D per consentire ai propri clienti di raggiungere e mantenere alti livelli di vantaggio competitivo nell'Ecosistema dei pagamenti.



**Opentech**, un'eccellenza italiana del panorama Fintech, è certificata PCI DSS Level 1 e PCI 3DS. In attività dal 2003, l'azienda è specializzata nell'erogazione in modalità SaaS di servizi di Digital Payment adottati con successo da realtà di spicco del mondo finance in Austria, Italia e Svizzera.

Le soluzioni Opentech, realizzate da un team multidisciplinare di UX/UI Designer e Ingegneri con expertise verticale sulle tecnologie finanziarie, sono disponibili all'interno di OpenPay™, la più completa suite di servizi di digital payment presente sul mercato, progettata per arricchire in modo distintivo e senza effort d'integrazione l'offerta Innovative Payments di Banche e Card Issuer.



**Laura Caputo**  
CMO

l.caputo@netsgroup.com  
www.netsgroup.com



**Stefano Andreani**  
CEO

s.andreani@opentech.com  
www.opentech.com

## Sostenitori della Ricerca – Sponsor

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

67



**PayPal** è in prima linea nella rivoluzione dei pagamenti digitali da più di 20 anni. Attraverso la tecnologia rendiamo i servizi finanziari più convenienti, accessibili e sicuri. La piattaforma PayPal dà la possibilità a più di 426 milioni di consumatori e commercianti in più di 200 mercati di gestire i pagamenti e fare business a livello globale. PayPal ha, inoltre, introdotto in Italia una soluzione di pagamento dilazionato con il lancio di 'Paga in 3 rate'. Una modalità accessibile al momento del pagamento che consente ai consumatori italiani di poter dividere in tre rate uguali, senza ulteriori interessi, gli acquisti idonei da € 30 a € 2.000. Nel proprio wallet PayPal i clienti potranno visualizzare i piani di pagamento e ricevere delle notifiche via e-mail prima dei prelievi rateali. Saranno inoltre in grado di effettuare pagamenti anticipati sia parziali che integrali.

[www.paypal.com/it](http://www.paypal.com/it)



**Il Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea** è il maggiore gruppo bancario cooperativo italiano. Iccrea Banca, la Capogruppo, ne assicura la direzione strategica. Più di 130 BCC aderenti (35% dei comuni bancarizzati italiani presidiati) che raccolgono e restituiscono al territorio svolgendo un ruolo di sostegno all'economia reale. Nel 2019, il Gruppo ha costituito un istituto di moneta elettronica che diventa il 3° player in Italia per terminali attivi, il 4° per volumi transati. Sinergia, società di operation, svolge attività di monetica per il Gruppo: GT POS (circa 190 mila terminali), Card Production (circa 1,5 milioni di carte anno), ATM Monitoring. I servizi coprono tutta la filiera con sistemi in alta affidabilità e certificati.

[www.sinergia.bcc.it](http://www.sinergia.bcc.it)

## Sostenitori della Ricerca – Sponsor

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

68



**Software AG** è una società di soluzioni software e servizi indipendente, leader in integrazione & API, IoT & analytics, business transformation. Guidiamo l'innovazione aiutando le aziende a connettere e integrare applicazioni, dispositivi, dati e cloud. Aiutiamo i clienti a liberare i dati dai silos per renderli condivisibili, ovunque e per chiunque. Forniamo la flessibilità di connettere e integrare qualsiasi tecnologia, dalle applicazioni all'edge per sprigionare la potenza dei dati. Siamo focalizzati sui clienti cercando costantemente nuovi modi per supportarli nelle fasi del percorso di trasformazione. Da nuove applicazioni mobile e iniziative omnichannel, al miglioramento dell'e-commerce e dei processi aziendali, la piattaforma webMethods aiuta la crescita del business in mercati competitivi.



**Wolters Kluwer Tax & Accounting**, parte di un gruppo multinazionale quotato alla borsa di Amsterdam attivo in più di 40 paesi e con oltre 19.000 dipendenti, è leader nella fornitura di soluzioni software per professionisti e imprese. Nell'ambito dei professionisti, commercialisti e consulenti del lavoro, le soluzioni consentono di gestire tutti gli adempimenti normativi, migliorare l'efficienza operativa e abilitare servizi di consulenza a valore aggiunto. Nel mondo delle imprese, oltre a software di fatturazione elettronica, Wolters Kluwer offre sistemi gestionali ERP per la digitalizzazione dei processi core aziendali. Mentre per i grandi gruppi, sia industriali che finanziari, l'offerta si compone di soluzioni altamente personalizzate per una gestione automatizzata ed evoluta dei processi di calcolo delle imposte e gestione degli adempimenti fiscali.



**Maurizio Gallerani**  
Enterprise Account Executive Banking & Insurance

Maurizio.Gallerani@softwareag.com  
www.softwareag.com



**Dimitri Falzone**  
Business & Innovation Strategist

dimitri.falzone@wolterskluwer.com  
www.wolterskluwer.com/it

## Sostenitori della Ricerca – Sponsor

[Innovative Payments: the new normal](#)



Guarda il video dell'evento su  
[osservatori.net](#)

69



Con più di 7.000 persone, di cui 1.500 dedicate a Ricerca e Sviluppo, oltre 1.650 Partner in Italia e più di 350 all'estero, **Zucchetti** accompagna oltre 700.000 Clienti nel loro percorso di trasformazione digitale. Oltre ai tradizionali software per aziende e commercialisti, Zucchetti è un punto di riferimento nei settori dell'Hospitality e del Retail, con soluzioni specifiche nel Fintech per la fornitura di servizi e prodotti finanziari erogati attraverso le più moderne tecnologie e per garantire transazioni veloci e sicure sia via web che da mobile. Si aggiungono inoltre soluzioni per finanziare il proprio capitale circolante mediante l'anticipo fatture, nonché innovative applicazioni per gestire la tesoreria, migliorare l'immagine nei confronti del sistema creditizio e prevenire la crisi d'impresa come previsto dal nuovo codice.

## Ringraziamenti

Innovative Payments: the new normal



Guarda il video dell'evento su  
**osservatori.net**

70

Si ringraziano in particolare le aziende che sono state maggiormente coinvolte nella Ricerca e che vi hanno partecipato attivamente:

02.6969, A-tono, ABI, ACI, ADR Mobility, Agos, AIPARK, AMAT, Amazon, American Express, ANCI, ANM, AppTaxi, Areas Italy – MyChef, Argenta, Arriva – a DB company, ASPI, ASSTRA, ASTM, ATAC, Auriga, AVM, Axcepta, Axerve, Banca Cambiano 1884, Banca d'Italia, Banca di Asti, Banca Mediolanum, Banca Popolare di Sondrio, Banco BPM, Bancomat, BNL – Gruppo BNP Paribas, BPER Banca, Brescia Mobilità, Buonristoro, Cabel, Capgemini, Cassa Centrale Banca – Gruppo Bancario, CBI Globe, Cedacri, Clearpay, Coges, Compass, Cooltra Motosharing, COTRAL, Custom, Deloitte, Deutsche Bank, DV Ticketing, EasyPark, Edenred, Edison, Enel, Enel X Pay, Eni, Enjoy, Evoca Group, EY, Fabrick, Fineco, Fitbit, FlowPay, Free Now, GTT, HYPE, IKEA Italia, ING, Intesa Sanpaolo, ISFORT, Kiko Cosmetics, Klarna, Leroy Meriln, Link, LIS Holding, Mastercard, MatiPay, Mooney, MyCicero, N&TS GROUP, N26, Nexi, Opentech.com, Osservatorio Nazionale Sharing Mobility, PagoPA, ParkinGo, PAX Italia, Pay Reply, PayDo (Plick), PayPal, PayPlug, Paytec, Poste Italiane, PostePay, PwC, Q8, Satispay, Scalapay, Share

Now, SIA, Sinergia Iccrea, Software AG, Soldo, Splittypay, T-per, TaxiBlu, TeamSystem, TelePass, Trustly, Unguess, UniCredit, Unione Artigiani, UnipolSai, URI, Venpay, Visa, Vodafone, Wetaxi, Wolters Kluwer Tax&Accounting, Zalando Payments, Zucchetti.

*Si ringrazia infine* Giorgio Porazzi.

## PARTNER



## SPONSOR



Illustrazioni: *Silvia Re*  
Impaginazione: *Daniilo Galasso, Emanuela Micello e Stefano Erba*

[osservatori.net](http://osservatori.net)