



Li riceverai così

Per i pagamenti digitali un anno fa nessuno avrebbe potuto prevedere cosa sarebbe accaduto. Se da una parte la pandemia ha frenato il business a livello mondiale, dall'altro ha accelerato la trasformazione digitale.

Tutti i settori sono investiti da questo grande cambiamento in maniera più o meno intensa. Tra quelli più impattati dalla rapida trasformazione c'è il comparto dei pagamenti. Le misure di distanziamento hanno, infatti, portato i consumatori a preferire soluzioni digitali per le proprie transazioni.

Cosa sta succedendo ai pagamenti digitali nell'era Covid?

Gli effetti della pandemia sono ancora da capire a fondo, tuttavia già stanno emergendo le potenziali opportunità che sono nate con l'avanzata delle nuove tendenze nelle abitudini di pagamento. Su queste opportunità ha acceso un faro Deloitte nel suo report *Global payments remade by Covid-19*. L'analisi delinea il trend in corso ma indica anche le azioni che i protagonisti di questo settore dovrebbero intraprendere già nei prossimi 3-12 mesi per riuscire a ottenere risultati di lungo termine.

“Certo è che la pandemia accelererà la digitalizzazione dei pagamenti e riorienterà il comparto – dice Paolo Gianturco, senior partner di Deloitte, responsabile FinTech –. È prevedibile un incremento nell'utilizzo delle funzioni digitali, e anche un'accelerazione nell'adozione dei pagamenti in tempo reale”.

Per l'esperto, i cambiamenti in corso porteranno però anche a un maggior numero di attività di M&A così come a una maggior innovazione nei modelli di business. Questa riceverà una spinta dalla pressione sui ricavi e sui margini.

I fattori di incertezza

L'andamento della pandemia tuttavia presenta ancora molti punti di incertezza, da quelli sulle mutazioni del virus a quelli sulla reale collaborazione tra Stati nell'emergenza. Sono le principali variabili che incideranno sul futuro.

Deloitte ha ragionato su quello che potrebbe accadere e ha ricavato quattro macro-scenari che potrebbero caratterizzare i mesi a venire e incidere di conseguenza anche sul mondo dei pagamenti digitali.

Il più roseo chiamato *Passing Storm* prevede una graduale uscita dalla crisi sanitaria ma con ripercussioni sulle Pmi e sui redditi medio-bassi.

Lo scenario di mezzo *Good Company* vede una pandemia più prolungata con i governi che collaborano ma solo in maniera ridotta tra loro. La conseguenza di questa scarsa collaborazione è l'ingresso sulla scena delle grandi aziende che propongono soluzioni per risolvere la situazione.

C'è poi l'ipotesi *Sunrise in the East* con un quadro di pandemia grave ma con Cina e Paesi asiatici avvantaggiati da una lotta più efficace al virus. In tale scenario queste aree prenderanno

le redini come potenze primarie sulla scena mondiale.

Il caso estremo, infine, è chiamato Lone Wolves ed è caratterizzato da un periodo pandemico prolungato, che spinge i governi ad adottare politiche isolazioniste, accorciare le catene di approvvigionamento e aumentare la sorveglianza.

Ognuno di questi quattro scenari ha implicazioni sull'ecosistema dei pagamenti, sul modello di business e sui rischi oltre che sulle norme di regolamentazione. Le decisioni prese oggi dalle società del settore potranno quindi aiutare a navigare in ciascuno di questi quattro contesti. Per fare qualche esempio, sviluppare per i clienti esperienze omnichannel che siano coinvolgenti, allettanti e responsabilizzanti aiuta a fidelizzarli. "Riguardo al tema della modernizzazione, occorre accelerare l'adozione di soluzioni di pagamento in tempo reale, investendo nella modernizzazione del sistema centrale specie nei Paesi in cui questo aspetto è ancora poco nel focus" afferma Gianturco.

Nella trasformazione del business model può essere di aiuto identificare potenziali obiettivi di acquisizione fintech che hanno una base di clienti o un'offerta di prodotti digitali scalabili e che sul mercato fanno la differenza.

Il primo dei quattro scenari è quello che molti si aspettano. La previsione è che la pandemia scuota il mondo ma, dopo una reazione iniziale lenta, venga affrontata con un sistema sanitario sempre più efficace, una forte risposta politica e uno stimolo economico.

In risposta alle misure di quarantena di breve durata, la gente continua a evitare il contante e altre forme fisiche di pagamento, con conseguente massiccia accelerazione dell'adozione dei pagamenti digitali. La crescita economica subisce un colpo nel periodo immediatamente successivo alla crisi, ma gli operatori globali di pagamento relativamente più grandi resistono con successo alla tempesta.

Più difficili invece le prospettive nello scenario peggiore dei "Lupi solitari", nel quale l'innovazione viene soffocata dal nazionalismo degli Stati e le operazioni di M&A sfioriscono. In più aumentano i costi operativi anche a causa di norme più frammentate.