

TNS ITALIA: LA TECNOLOGIA DEL MOBILE PAYMENT È DISPONIBILE MA OCCORRE RASSICURARE I CONSUMATORI

Nei pagamenti lo smartphone sarà antagonista del contante

Mario Ravasio*

Il cellulare, sempre più smartphone, ha concentrato su di sé molte funzioni che vanno ben oltre quella originaria del telefonare e che lo rendono oggi uno strumento versatile, in grado di supportare il suo utilizzatore in molte attività. Il mobile payment è uno degli utilizzi che in futuro potrebbero maggiormen-

1. Lo smartphone permette di pagare le spese quotidiane
2. Giovani e giovani adulti sono un target primario

te svilupparsi. Benché le esperienze di mobile payment realizzate finora in Italia siano ancora limitate, la tecnologia permetterebbe di effettuare sia pagamenti "in prossimità" (Nfc - Near Field Communication), avvicinando il cellulare al device presente nel pdv; sia in modalità remota, acquistando cioè prodotti o servizi a distanza, tramite collegamento a internet, applicazioni installate sul cellulare, Sms o chiamata a Iv. A fronte di investimenti adeguati per diffondere le tecnologie necessarie e di un'adesione a questa modalità di pagamento da parte di molti operatori commerciali, il consumatore potrebbe utilizzare in futuro il cellulare per tutte le esigenze quotidiane di pagamento: dalla consumazione al bar, al biglietto per il teatro, al rifornimento di carburante.

SPINGERE IL MOBILE PAYMENT

Quale potrebbe essere la value proposition e in particolare quali i benefit da comunicare ai consumatori per motivarli a utilizzare il mobile payment? Secondo una ricerca presentata recentemente da Tns Italia al Prepaid Summit organizzato da Vrl a Milano e realizzata intervistando con approccio qualitativo esperti e operatori del settore e, attraverso interviste online, 1.000 utilizzatori di cellulari, vari sono i benefit interessanti per i consumatori. Innanzitutto il vantaggio di poter effettuare i pagamenti attraverso uno strumento, forse l'unico, che si porta sempre con sé e quindi è sempre a disposizione. Per di più uno strumento che, con l'aggiunta della possibilità di effettuare pagamenti, concentrerebbe in sé tutte le funzioni utili per gestire le proprie esigenze quotidiane, soprattutto in mobilità: dalla telefonata, alla connessione internet, alla consultazione dell'agenda, ai pagamenti e altro: un approccio "all-in-one" che semplifica la vita. Inoltre uno strumento semplice da usare, che permetterebbe di risolvere in mobilità anche emergenze, di fronte a paga-

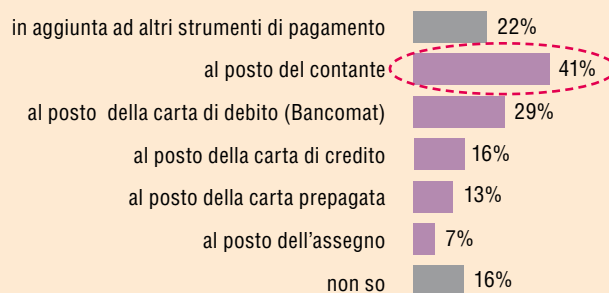


- Il cellulare lo si ha sempre con sé
- Nel cellulare si concentrano tutte le funzioni utili in mobilità



- Scarsa sicurezza percepita delle transazioni

Utilizzo del mobile proximity payment Nfc



Fonte: ricerca Tns Italia su 1.000 utilizzatori di cellulari

menti urgenti e imprevisti e, in molti casi, di velocizzare i pagamenti evitando code. A fronte di questi vantaggi, la principale resistenza emersa dai consumatori riguarda la sicurezza, il timore di frodi. Considerando che gli esperti del settore ritengono invece, sulla base delle soluzioni tecniche disponibili, il mobile payment molto sicuro, è evidente che su questo fronte un'azione di education e comunicazione sui consumatori è opportuna, per sanare il gap fra sicurezza percepita e sicurezza reale.

NEL PUNTO DI VENDITA

Se consideriamo in particolare i pagamenti "in prossimità" (Nfc), effettuabili presso i punti di vendita dotati di apposito device, il primo ambito di utilizzo prefigurato dai consumatori è relativo alla mobilità: pagamento di parcheggi, ticket di mezzi di trasporto (dai mezzi urbani all'aereo), carburante, pedaggi autostradali. Seguono il pagamento della spesa quotidiana e settimanale, di bollette/multe, ristorante, biglietti per eventi/

spettacoli, abbigliamento, quotidiani e riviste, libri/Cd/Dvd. Il telefono cellulare farebbe quindi concorrenza, come strumento di pagamento, al contante e alle carte di pagamento, grazie soprattutto al suo utilizzo per i micro pagamenti. Dato il contenuto tecnologico che caratterizza il mobile payment, i target potenzialmente più interessati sono quelli che hanno dimestichezza con le tecnologie innovative: i giovani e i giovani adulti che sono "nati" con il cellulare e quindi sono naturalmente predisposti a un suo uso multifunzionale; gli adulti che, per motivi professionali, utilizzano abitualmente soluzioni tecnologiche evolute (smart phone, BlackBerry, ecc.); infine coloro che, avendo già sviluppato un rapporto evoluto con la banca e i sistemi di pagamento, utilizzano massicciamente le carte di credito e i pagamenti online e sono quindi già entrati di fatto nel mondo del denaro elettronico, di cui il mobile payment rappresenta un'ulteriore e significativa evoluzione.

* Tns Italia