

Super Apps, pagamenti mobile e nuove forme di credito digitale al consumo: il Buy Now Pay Later

Allegra Canepa *

SOMMARIO: 1. Natura della piattaforma originatrice, design e rilevanza del contesto di sviluppo di una *Super App*. – 2. Il legame funzionale all'integrazione nella *Super App* tra contratto e interoperabilità. – 3. Il ruolo del servizio di pagamento nello sviluppo, aggregazione e capacità inclusiva della *Super App*. – 4. L'attrattività di un servizio di credito digitale al consumo per lo sviluppo di una *Super App* (e non solo): il *Buy Now Pay Later* dai mercati asiatici a quelli europei. – 4.1. La diffusione del *Buy Now Pay Later* e i rischi di indebitamento degli utenti tra scarsa trasparenza e insufficiente educazione finanziaria. – 4.1.1. Il *Buy Now Pay Later* come *shadow credit* disciplinato dalla regolazione privata: il caso della *Super App* Grab. – 5. Qualche considerazione conclusiva.

1. Natura della piattaforma originatrice, design e rilevanza del contesto di sviluppo di una *Super App*

La scelta di analisi di un fenomeno di attualità ed in evoluzione, come le *Super App*, è motivata dalla loro rilevanza sotto molteplici punti di vista identificabili nell'evoluzione della soggettività finanziaria, nella possibile capacità di generare una maggiore inclusione finanziaria e nei rischi che una “app contenitore” può generare negli individui privi di un'adeguata educazione finanziaria anche alla luce della recente attivazione di modalità di accesso al credito digitale.

La rapidità del processo di sviluppo delle *Super Apps*, favorita anche dalla crisi sanitaria generata dal Covid-19, fa sì che non vi sia ad oggi una definizione giuridica del fenomeno anche se, per alcuni aspetti, seppur con le dovute differenze, potrebbe essere richiamata la figura del conglomerato¹.

* Professore Associato di Diritto dell'Economia presso l'Università degli Studi di Milano.

¹ Da questo punto di vista il fenomeno delle *Super Apps* potrebbe richiamare, seppur con le dovute differenze la figura del conglomerato puro caratterizzato da forme di integrazione orizzontale e verticale. Sul concetto di conglomerato applicato al settore finanziario e sui problemi di vigilanza si vedano in particolare A. BROZZETTI, *Il sistema di vigilanza supplementare sui conglomerati finanziari nel D.Lgs. n. 142 del 2005*, in *Dir. banca e merc. finanz.*, 2007, p. 393 ss. e V. TROIANO, *I conglomerati finanziari. Le forme di vigilanza*, Cedam, Padova, 2009. Sulla possibilità di considera-

Per comprendere meglio questa tipologia di ecosistema preliminarmente può essere utile delineare le caratteristiche del suo modello di business incentrato sull'utilizzo del *mobile*, sulla capacità di aggregazione di servizi in una app contenitore tra i quali sono “necessariamente” inclusi i servizi di pagamento e sullo sfruttamento dei dati.

I servizi potenzialmente aggregabili sono moltissimi grazie allo sfruttamento di molti dati differenziati ed alla capacità di entrare nei differenti segmenti di mercato sfruttando la posizione di forza già acquisita in altri. Ciò rende molto difficile effettuare una pre-identificazione dell'ordine di attivazione dei servizi da parte della piattaforma originatrice della *Super App*. La stessa natura della piattaforma originatrice appare diversificata visto che, se consideriamo, i tre esempi più sviluppati, WeChat in Cina, Gojek in Indonesia e Grab a Singapore, tutti operanti nel mercato asiatico, si tratta rispettivamente di un social media, una piattaforma di trasporto ed una di logistica.

In particolare la natura di social media merita attenzione per comprendere se ad essa si colleghino fattori di accelerazione nella realizzazione di una *Super App* visto che tra quelle citate è quella che si è sviluppata più rapidamente ed ha integrato il maggior numero di servizi.

Sicuramente il social media garantisce un'acquisizione più rapida e diversificata di dati visto che vengono spontaneamente resi disponibili dagli utenti, auto-fidelizzati al servizio, e realizzatori essi stessi di reti di amici e conoscenti accomunati da interessi simili. Il processo di acquisizione e sfruttamento di dati tramite algoritmi risulta così “semplificato” così come l'offerta di servizi personalizzati visto che proprio le reti di utenti rappresentano il canale ideale non solo per le relazioni sociali ma anche per la pubblicizzazione di prodotti (c.d. social commerce)². Infatti il percorso dall'individuazione del bene e/o servizio fino alla scelta appare rafforzato dal legame tra gli utenti appartenenti alla medesima rete e dalla fiducia che ne deriva.

Questa possibilità di sfruttare reti di utenti già differenziate per interessi per proporre prodotti e servizi e la semplificazione nella ricerca di una app determina anche una forte capacità attrattiva di molti operatori “esterni”. Infatti proprio l'integrazione nella app garantisce una visibilità simile a quella di un *marketplace* ma capace di suscitare maggiore interesse in quanto unisce all'offerta di

re le Big Tech come conglomerati di ultima generazione si vedano in particolare M. BOURREAU, A. DE STREEL, *Digital conglomerates and EU competition policy*, March 2019 e E. NOBLE, *The next generation of financial conglomerates: Big Tech and beyond*, 2020, entrambi in *www.ssrn.com* e il documento dell'Expert Group on Regulatory Obstacles to Financial Innovation (ROFIEG), Final report of the expert group on regulatory obstacles to financial innovation, December 2019.

² Per un approfondimento sul tema Y.C. YANG, *Community buyers' affective reactions in social commerce: stimuli and response*, in *Journal Econ. Busin.*, 2020 e Y. ZHANG, Y. KWARK, Y. WANG, D. SHIN, *Impact of Covid-19 crisis on social commerce: an empirical analysis of E-Commerce social activities during the pandemic*, September 2020, entrambi in *www.ssrn.com*. Va segnalato come il social commerce interessi non solo i social media asiatici ma anche, ad es., Facebook.

beni anche una gamma molto ampia di servizi immediatamente acquistabili. Da ciò deriva una riduzione della ricerca dei medesimi beni sul mercato da parte degli utenti in quanto le offerte risultano già presenti e acquistabili direttamente sulla piattaforma di social media seppur limitatamente agli operatori presenti.

In questo quadro particolarmente interessante appare la modalità attraverso la quale si garantisce la visualizzazione ed il pagamento mediante sub applicazioni, c.d. mini-programmi³, con funzionalità simili a quelle di una app ed alle quali si accede senza *download* perché è sufficiente il QR Code.

La capacità di garantire in un'unica app lo svolgimento contestuale di molteplici funzioni senza doverla abbandonare o scaricarne altre (come in un app store) ha determinato il suo successo e la sua capacità di rapida espansione. Infatti gli utenti, alla luce di un processo di integrazione potenzialmente illimitato, non solo per le crescenti funzionalità degli smartphone ma anche per la loro capacità di collegamento (nonché anche di controllo) di un'ampia gamma di altre tecnologie e dispositivi (come orologi intelligenti, sicurezza domestica e addirittura veicoli)⁴ possono utilizzarla per tutte le azioni ed attività di loro interesse durante una giornata. Si realizza in questo modo una soddisfazione dei bisogni e del possesso di beni e fruizioni dei servizi attraverso l'accesso e nello specifico l'accesso ad una app.

L'intreccio di funzionalità e servizi offerti può includere attività differenziate anche giuridicamente tra regolamentate (come i servizi finanziari) e non regolamentate (come l'ascolto della musica, il video streaming, la ricerca di beni e prenotazione di servizi e prestazioni mediche) con tutte le relative implicazioni dal punto di vista della normativa applicabile⁵.

Un simile assetto, tipico di un ecosistema *mobile*, mostra alcune importanti differenze, proprio nell'offerta del pagamento, con altri ecosistemi come quelli di origine statunitense. Questi ultimi garantiscono il servizio attraverso accordi di attivazione⁶ con operatori tradizionali ed il loro contributo nell'erogazione è

³ I mini programmi hanno una dimensione inferiore a 10 MB e vi si accede direttamente da WeChat. Inoltre le loro dimensioni ridotte determinano funzionalità ridotte che insieme all'utilizzo del *framework* di WeChat determina bassi costi di sviluppo. Ad inizio 2020 il numero di mini-programmi disponibili su WeChat ha raggiunto i 3.2 milioni con una base di utenti di oltre 840 milioni. Ulteriori dati sono disponibili su www.daxueconsulting.com. Sui c.d. mini-programmi si veda K. HU, N. KARACAUGLU, *We Store or App Store; how we shop differently in Mobile Apps vs. Social Commerce*, 2021, in www.ssrn.com.

⁴ Per un'analisi delle potenzialità e delle criticità dello sfruttamento del mobile da parte delle grandi piattaforme si veda Competition and Markets Authority, *Mobile Ecosystems*. Market Study Final Report, June 2022, in www.gov.uk.

⁵ La Comunicazione della Commissione del 24 settembre 2020 relativa a una Strategia in materia di finanza digitale per l'UE, COM(2020) 591, al punto 6 sottolineava come i fornitori di servizi digitali fossero esclusi dall'applicazione della normativa e della vigilanza finanziaria.

⁶ Una tale qualificazione è utilizzata nel Report EBA, *On the Use of Digital Platforms in the EU Banking and Payments Sector*, EBA/REP/2021/26, September 2021, p. 19 ss.

rappresentato dall'interfaccia⁷. In questo modo massimizzano il vantaggio non solo in termini di dati ma anche nel rapporto con l'utente che può ritenere sia la piattaforma ad offrire l'intero servizio⁸. La tipologia contrattuale utilizzata per questa "collaborazione" non è pienamente rispondente a nessuna delle attuali⁹ ed è stata anche oggetto di una riflessione recente da parte dell'EBA. L'Autorità ha sottolineato come non vi sia necessità di prevedere un'autonoma specifica autorizzazione in quanto nella maggior parte dei casi i servizi potrebbero essere considerati di natura tecnica e tali da non dare luogo ad attività escluse dal perimetro della supervisione¹⁰. In realtà ciò si verifica proprio perché sono gli istituti finanziari che rimangono a tutti gli effetti i prestatori del servizio di pagamento sia per quanto concerne "l'infrastruttura" che il conto corrente. Proprio però in rapporto alla tutela dell'utente l'EBA ha evidenziato la possibile necessità di verificare casi specifici nei quali la prestazione di servizi potrebbe avere una differente qualificazione e sia caratterizzata da una scarsa trasparenza sui ruoli degli operatori coinvolti e su quale sia il soggetto autorizzato¹¹.

Peraltro una configurazione di questo tipo fa riflettere sia dal punto di vista dei costi/benefici di questa "collaborazione" per banche ed operatori di pagamento sia per quanto concerne la protezione del cliente¹².

⁷ Nella Comunicazione della Commissione del 24 settembre 2020, relativa ad una strategia in materia di pagamenti al dettaglio per l'UE, COM(2020) 592, si sottolinea come «Nell'ultimo decennio la maggior parte delle innovazioni nel settore dei pagamenti si è concentrata sul miglioramento delle interfacce con i clienti (ad esempio le applicazioni mobili) o delle soluzioni front-end, senza modificare in modo sostanziale gli strumenti di pagamento utilizzati (carte, bonifici bancari, ecc.)».

⁸ Anche se l'accordo con operatori tradizionali "risolve" la questione va ricordato come le Big Tech negli anni abbiano anche acquisito alcune licenze: per es. licenze di e-money o bancarie siano state acquisite da Google, Amazon (acquisita in Lussemburgo licenza n. 36/10), Facebook e Apple. Google ha poi ottenuto anche di una licenza PSD2 per i servizi di *payment initiation* e *account information services*. Se consideriamo il Regno Unito Google ha sia la licenza di pagamento che di e-money, Amazon di pagamento, credito e assicurazione, Meta di pagamento e e-money ed infine Apple, pagamento, credito e assicurazione. Sulla specifica situazione del Regno Unito si veda Financial Conduct Authority, *The potential competition impacts of Big Tech entry and expansion in retail financial services*, Discussion Paper, DP22/5, Ottobre 2022, reperibili su www.fca.uk.

⁹ Secondo Resano potrebbe essere vista come una combinazione di caratteristiche riconducibili ad un contratto di agenzia e di *outsourcing* e come tale andrebbe qualificata come una nuova tipologia. Si veda J.R. MARTINEZ RESANO, *Regulating for competition with Big Techs: banking-as-a-service and beyond banking*, 2021, in www.ssrn.com.

¹⁰ Opinion of the European Banking Authority on its technical advice on the review of Directive (EU) 2015/2366 on payment services in the internal market (PSD2), EBA/Op/2022/06, p. 87.

¹¹ Nello specifico si precisa che può essere necessario valutare se una determinata prestazione di servizi rientri nell'ambito di un contratto di agenzia, di un accordo di esternalizzazione o necessità di autorizzazione. Si veda European Banking Authority on its technical advice on the review of Directive (EU) 2015/2366, cit., 91.

¹² Sulla difficoltà delle Autorità di regolazione di settore alla luce dei continui sviluppi e la necessità di continui aggiornamenti del perimetro della regolazione si veda F. CAPRIGLIONE, *Diritto*

Differente è la natura del rapporto contrattuale funzionale all'integrazione nella *Super App* nonché la modalità di erogazione del servizio di pagamento che, come sarà descritto nei paragrafi successivi, è basata sul ricorso a portafogli digitali e QR Code.

2. Il legame funzionale all'integrazione nella *Super App* tra contratto e interoperabilità

Per valutare la capacità di sviluppo della *Super App* e la progressiva dilatazione "dell'oggetto della propria attività ossia il conglomerarsi"¹³ è utile in primo luogo evidenziare le peculiarità del legame integrativo, tra la piattaforma e gli operatori esterni. Proprio da questo intreccio di relazioni emerge anche la centralità di erogazione del servizio di pagamento al fine di evitare che gli utenti debbano ricercare il servizio necessario alle transazioni al di fuori dell'ecosistema mobile.

Per comprendere la natura del legame integrativo può essere utile fare riferimento a WeChat in quanto *Super App* più sviluppata attualmente e caratterizzata da un sistema di integrazione basato su una combinazione di accordi contrattuali e acquisizioni di operatori già attivi nei differenti settori. Le modalità di integrazione descritte risultano rafforzate dall'elemento dell'interoperabilità. Infatti la sua capacità di procedere ad una rapida aggregazione deriva anche dall'elemento tecnologico frutto di investimenti in tecnologia per sviluppare in proprio apps e servizi capaci di favorire l'integrazione di apps esterne e di nuove funzionalità associabili all'offerta esistente anche attraverso modifiche¹⁴.

Quest'ultimo aspetto conferisce un vantaggio specifico a WeChat rispetto ad altre *Super Apps* sia in termini di rapidità di integrazione di soggetti esterni che di conclusione dei relativi accordi visto che il rapporto può iniziare anche con la richiesta di utilizzo "dell'infrastruttura" realizzata da WeChat per l'introduzione di una funzionalità o la modifica di un servizio offerto. Queste ultime, una volta realizzate, risultano già automaticamente integrate nell'ecosistema. In questo mo-

ed economia. La sfida dell'intelligenza artificiale, in *Riv. trim. dir. econ.*, 3, suppl., 2021, p. 4 ss. e ID., Intervento al webinar *Fintech e cryptovalute tra rischi e opportunità*, 25 novembre 2021.

¹³ F. GALGANO, *Globalizzazione e conglomerazione*, cit.

¹⁴ Per una ricostruzione storica di questo percorso si veda J. WEBB, Q. YANG, *China's tencent becomes an investment powerhouse, using deals to expand its empire*, in *Wall Street Journal*, 2021, www.wsj.com; G. GOGGIN, *Apps: from mobile phones to digital lives*, Wiley, Hoboken, 2021; J. LIANRUI, D.B. NIEBORG, T. POELL, *On super apps and app stores: digital media logics in China's app economy*, in *Media Culture & Society*, 2022, p. 1437 ss. Sullo sfruttamento delle potenzialità *open source* offerte da Android rispetto ad altri sistemi operativi alla base dei servizi offerti dalle diverse piattaforme si veda in particolare K. JIA, M. KENNEY, *The Chinese Platform Business Group: An Alternative to the Silicon Valley Model?*, in *Journ. Chinese Gov.*, 2021 e anche in www.ssrn.com.

do, attraverso “l’infrastruttura” vengono già create le condizioni per un collegamento che consente contestualmente la creazione del legame senza procedere ad acquisizioni o ad accordi sottoscritti specificamente per arricchire l’offerta dell’ecosistema. Il risultato è doppiamente positivo in questo caso perché, rispetto alle altre *Super App* asiatiche, “l’infrastruttura” realizzata consente anche l’aggiunta di servizi nella app da parte dei terzi e non solo la modifica o integrazione dell’esistente. Proprio questa configurazione ha generato una sorta di *winner takes all* nel mercato cinese visto che alcune stime indicano un numero di servizi o funzionalità integrate sfruttando questo meccanismo superiore al milione¹⁵.

Gli operatori integrati appaiono soggetti ad un rapporto di dipendenza strutturale sia sul versante della domanda che dell’offerta vista la rilevanza di essere presenti nella *Super App* e la “necessità”, in casi selezionati, di poter accedere all’infrastruttura per sviluppare e/o integrare il proprio servizio nonché essere presenti nell’app contenitore. Visto che l’integrazione ha una dimensione non solo strutturale ma anche contrattuale potremmo dire di essere di fronte ad una situazione definibile di «abuso di potere contrattuale superiore»¹⁶.

Gli effetti si esplicano sia sulla concorrenza “esterna” visto il numero di operatori coinvolti che nella capacità di imposizione di termini e condizioni ai “collegati” in una situazione che richiama l’abuso di dipendenza economica¹⁷. Infatti, anche se, ad un primo sguardo, sembrerebbe mancare il requisito del deterioramento delle condizioni contrattuali identificato dalla giurisprudenza come parametro specifico (si pensi ad es. nell’introduzione di modifiche contrattuali gravose) l’accordo contrattuale per l’inserimento nella “vetrina” della *Super App*

¹⁵ Su questo dato si veda in particolare M. BERESFORD, *Is the future of the Super App and Super Wallet the same proposition?*, cit.

¹⁶ Si veda ICN, *Report on abuse of superior bargaining*, Special Program for Kyoto Annual Conference, Kyoto 14-16 April 2008, in www.competitionpolicyinternational.com.

¹⁷ Questo concetto ha origine in connessione con l’abuso di posizione dominante perché vi è una *ratio* comune che è quella di limitare il potere di mercato delle imprese. Sull’abuso di dipendenza economica e le sue caratteristiche esiste una vasta letteratura fra gli altri: V. PINTO, *L’abuso di dipendenza economica “fuori dal contratto” tra diritto civile e diritto antitrust*, in *Riv. dir. civ.*, 2000, p. 395 ss.; M. LIBERTINI, *Posizione dominante individuale e posizione dominante collettiva*, in *Riv. dir. comm.*, 2003, p. 548 ss.; R. NATOLI, *L’abuso di dipendenza economica. Il contratto ed il mercato*, Jovene, Napoli, 2004; F. LAZZARELLI, *Dipendenza tecnologica e dipendenza economica: una ragionevole interpretazione della legge sulla subfornitura*, in *Rass. dir. civ.*, 2005, p. 101; G. GHIDINI, E. AREZZO, *L’assalto fallito? Riflessioni sulla proposta rivisitazione in chiave “più economica” dell’abuso di dominanza*, in *Merc. conc. reg.*, 2010, p. 115 ss.; E. CAPOBIANCO, *L’abuso di dipendenza economica. Oltre la subfornitura*, in *Conc. merc.*, 2012, p. 619 ss.; L. RENNA, *L’abuso di dipendenza economica come fattispecie transtipica*, in *Contr. impr.*, 2013, p. 370 ss.; R. NATOLI, *L’abuso di dipendenza economica*, in V. ROPPO, A.M. BENEDETTI, *Trattato dei contratti. Mercati regolati*, Giuffrè, Milano, 2014, p. 377 ss.; A. BARBA, *Reti di impresa e abuso di dipendenza economica*, in *Contr. impr.*, 2015, p. 1216 ss.; G. SBISA, *Controllo contrattuale esterno, direzione unitaria e abuso di dipendenza economica*, in *Contr. impr.*, 2015, p. 815 ss.; C. CARLI, *L’abuso di potere negoziale nella grande distribuzione organizzata. Un paradigma a geometria variabile*, in *Merc. conc. reg.*, 2016, p. 181 ss.

“nasce” già “squilibrato” sia nella capacità di negoziazione delle condizioni contrattuali¹⁸ che di accesso alle infrastrutture. Inoltre si può ritenere sussistente un altro elemento richiamato in alcune sentenze e cioè una situazione di sostanziale controllo esterno frutto “di determinati vincoli contrattuali e la cui costituzione ed il cui perdurare rappresentino la condizione di esistenza e di sopravvivenza della capacità di impresa della società controllata”¹⁹. Infatti visto che gli utenti fidelizzati sono un numero elevatissimo risulta difficile per molti operatori riuscire a continuare ad operare sul mercato senza essere integrati nella *Super App*²⁰.

3. Il ruolo del servizio di pagamento nello sviluppo, aggregazione e capacità inclusiva della *Super App*

Una delle condizioni per lo sviluppo della *Super App* è l’offerta di un metodo di pagamento²¹ capace di far concludere le transazioni senza abbandonarla. Come anticipato se consideriamo il contesto occidentale, specialmente statunitense ed europeo, la disponibilità di un conto corrente e un metodo di pagamento per le transazioni online e mobile non appare una questione problematica²². Differente però è la situazione nei mercati asiatici. Se consideriamo pro-

¹⁸ Si tratta di un aspetto rilevato sempre più di frequente nei confronti delle piattaforme dotate di ecosistemi. Da ultimo l’Autorità Garante della Concorrenza ha avviato un’istruttoria nei confronti di Meta proprio per aver utilizzato lo squilibrio contrattuale nei confronti di Siae per costringerla ad accettare un’offerta economica inadeguata. Si veda il provvedimento di avvio dell’istruttoria n. 30570, caso A559, del 4 aprile 2023 rep. sul sito dell’Autorità.

¹⁹ Si tratta della sentenza della Cassazione del 27 settembre 2001, n. 12094, punto 7 pubblicata anche in *Giur. it.*, 2002, p. 1003 ss., con nota di L. Bocca, nonché in *Giur. comm.*, II, 2002, p. 675 ss., con nota di M. Bonetto nonché in *Le Società*, 3, 2002, p. 316 ss., con nota di M.C. Cardarelli. Questa indicazione della Corte di Cassazione è stata successivamente ripresa anche da pronunce successive. Si veda ad es. la sentenza del Tribunale di Palermo del 3 giugno 2010, in *Foro it.*, I, 2011, c. 931 ss.

²⁰ Basti pensare che nel 2017 i dati sugli utenti fidelizzati di WeChat ne riportavano già 890 milioni. Si veda C. CHANDLER, *Tencent and Alibaba are engaged in a massive battle in China*, in *Fortune*, May 2017, in www.fortune.com.

²¹ La Super app Gojek quando ha avviato l’integrazione era una piattaforma operante nell’ambito dei trasporti e adesso offre e una molteplicità di servizi compresa la possibilità di acquisto di prodotti farmaceutici e le consulenze mediche, prenotazioni ospedaliere, ed i servizi di news & entertainment mentre Grab ha tra i suoi servizi la consegna porta a porta, la prenotazione di molteplici servizi tra cui quelli alberghieri e servizi assicurativi. Per maggiori dettagli si veda J.P. DAVIS, A. YANG, *Gojek: from ride-sharing Super App to Fintech Ecosystem Leader*, March 2021, in www.publishing.insead.edu.

²² Sulle categorie che ancora appaiono escluse da prodotti finanziari e bancari di base, dal credito, dai servizi di pagamento, di investimento, assicurativi e previdenziali e sulla presenza di molteplici fattori che possono determinare l’esclusione finanziaria si veda in particolare U. MORERA,

prio le *Super Apps* WeChat, Grab, Gojek, il pagamento non ha una finalità di conclusione della transazione e differenziazione del patrimonio di dati disponibile quanto di garantire l'accessibilità degli utenti ai servizi finanziari vista la loro scarsa diffusione tra la popolazione. Ciò significa che, in assenza di una buona diffusione tra gli utenti di metodi di pagamento, la piattaforma originatrice non può limitarsi a sviluppare la sola interfaccia. In questo senso un processo di offerta "innovativa" da parte della piattaforma è in grado di permettere la conclusione delle transazioni e contestualmente favorire meccanismi di inclusione finanziaria.

Come mostra ad es. il contesto cinese, le caratteristiche del mercato nazionale²³ hanno reso necessario alla piattaforma originatrice trovare soluzioni innovative, basate sullo sviluppo tecnologico, per l'erogazione di un servizio in grado di sopperire alla scarsa diffusione di operatori tradizionali come avvenuto attraverso la combinazione di codici QR e portafogli digitali insieme alla possibilità di trasferimenti *peer-to-peer* effettuabili anche tra venditore e acquirente²⁴. La realizzazione di WeChat Pay e la sua affermazione, così come quella di Alipay nell'ecosistema Ant, sono state favorite anche da quella che, citando Bobbio, potremmo definire una funzione "promozionale"²⁵ del diritto visto che per alcuni anni la disciplina ha incentivato lo sviluppo di pagamenti *mobile* per migliorare l'inclusione finanziaria senza la necessità di sostenere i relativi costi di conformità²⁶. Da questo punto di vista i dati di incremento costante dei soggetti che sono riusciti e riescono ad accedere ai pagamenti digitali, grazie allo smartphone, evidenziano come sempre di più l'inclusione finanziaria possa essere garantita attraverso l'inclusione digitale.

Infatti WeChat Pay grazie alla combinazione dei due "elementi", i portafogli digitali e i codici QR, è utilizzabile sia per acquisti *online* e *offline* grazie all'assegnazione proprio dei codici ad utenti, venditori e punti di pagamento²⁷. Questo

Sull'inesistenza di un diritto al conto corrente bancario in capo ai "non consumatori", in *Banca, borsa, tit. cred.*, 2021, p. 539 ss.

²³ Su quest'aspetto si veda in particolare F. GALGANO, *Globalizzazione e conglomerazione*, in *Contr. impr.*, 2006, p. 78 ss.

²⁴ Sul possibile ruolo della tecnologia nel favorire l'inclusione finanziaria si veda R. SAHAY, U. ERIKSSON VON ALLMEN, A. LAHRECHE, P. KHERA, S. OGAWA, M. BAZARBASH, K. BEATON, *The promise of fintech in the post COVID-19 era*, in *International Monetary Fund*, 20/09, 2020.

²⁵ Come noto sul ruolo promozionale del diritto esiste una vasta letteratura ed il tema è stato ben ricostruito da N. BOBBIO nel suo lavoro *Sulla funzione promozionale del diritto rivisitata*, in *Soc. dir.*, 1984, p. 7 ss.

²⁶ Il riferimento è alla *Law of People's Republic of China on Electronic Signatures* entrata in vigore il 1° aprile 2005 ed il cui testo è reperibile in www.china.org.cn.

²⁷ Il codice QR non richiede un terminale per punto vendita (POS) perché sufficiente la scansione del codice fornito dal negoziante e un messaggio sulla app conferma la transazione ad entrambe le parti. Qualora, soprattutto nei negozi più grandi o nei centri commerciali sia disponibile

assetto, caratterizzato da semplicità, rapidità e disponibilità in qualsiasi momento ha contribuito notevolmente alla rapida diffusione della *Super App*²⁸, anche tra utenti che prima potevano pagare solo in contanti, e contestualmente ha assicurato una enorme disponibilità di dati differenziati ed il loro sfruttamento incrociato per garantire non solo ulteriori espansioni di servizi ma anche tariffe o sconti personalizzati.

Proprio grazie ai pagamenti *mobile*, si sono registrate profonde variazioni sia nella circolazione del contante che in quella delle risorse personali con un progressivo trasferimento di liquidità dai conti correnti ai portafogli digitali grazie anche all'assenza di una specifica tassazione²⁹. Peraltro la contestuale possibilità di offrire ai singoli anche altri prodotti finanziari, attraverso ad es. *broker-dealer* come nel caso di Ant, tra i quali i prestiti digitali grazie ad una notevole disponibilità di dati e conseguente rapida definizione delle valutazioni di merito creditizio³⁰, ha rapidamente favorito un progressivo riconoscimento della piattaforma da "semplice" fornitore di servizi ad intermediario finanziario "di fatto" con conseguente processo di reintermediazione.

Se a questo aspetto si associano i dati sulla maggiore fiducia nelle piattaforme e nei loro servizi rispetto al sistema bancario si comprende come possano generarsi anche rischi sistemici³¹ come ben evidenzia il caso della piattaforma Ant nel cui ecosistema di colloca Alipay. In realtà parte delle criticità finanziarie registrate da Ant sono state generate da alcuni interventi attuati dalle autorità cinesi che hanno bloccato la sua quotazione per mancato rispetto delle condizioni

un terminale POS intelligente i commercianti per completare la transazione scansionano direttamente i codici generati dai clienti col loro cellulare.

²⁸ Il pagamento mobile grazie a WeChat e Alipay il sistema di pagamento sviluppato da Ant è diventato una vera e propria tendenza in Cina grazie alla combinazione di codice QR, wallet e app mobili tanto che le questioni di privacy e i rischi finanziari che richiedono un attento esame sul loro sviluppo rischiano di essere percepite dagli utenti come elementi negativi piuttosto che come forme di tutela. Si veda MA XIAO, MA JUNJIE, *Mobile Payment as a Trend: Impetus and Barriers Behind This Technology*, 27 September 2021, in *www.ssrn.com*.

²⁹ Per cercare di contrastare questa tendenza già nel 2017 è stato introdotto un vincolo del 20% dei fondi dei clienti da conservare in un conto di custodia su un conto corrente in una banca cinese, tale percentuale è stata innalzata al 50% nel 2018 e al 100% nel 2019. Alla luce del nuovo quadro per sostenere i costi, visto il numero sempre crescente di utenti (in Cina più di 700 milioni) è stata prevista una commissione solo per alcune tipologie particolari di utenti. Il pagamento di una commissione dello 0.1% sarà applicata solo a coloro che spendono più di 2000 yuan al mese.

³⁰ Sul punto si veda il contributo di L. AMMANNATI, G. GRECO in questo volume e ID., *Piattaforme digitali, algoritmi e big data: il caso del credit scoring*, in *Riv. trim. dir. econ.*, 2, 2021, p. 290 ss.

³¹ Vista la loro rilevanza nel mercato dei pagamenti eventuali problemi di WeChat Pay e Alipay potrebbero creare notevoli criticità e proprio per questo la PBC ha imposto ai fornitori di servizi di pagamento privati di depositare il 100% dei depositi dei clienti come fondi di riserva. Sul punto si veda *Bank for International Settlements*, BIS Paper, *CBDCs in Emerging Market Economies*, 123, April 2022, p. 45 ss.

di quotazione previste³² e successivamente imposto una separazione societaria tra le attività finanziarie gestite dalla piattaforma ed il marketplace e le altre attività parte dell'ecosistema.

Attualmente WeChat non è stata ancora assoggettata a simili misure ma è stata avviata una verifica sulla licenza in materia di pagamenti in suo possesso per valutarne la congruità con i servizi offerti. Non è escluso che l'esito anche in questo caso sia un intervento "statale" di separazione societaria tra i servizi finanziari, compreso WeChat pay, e quelli commerciali presenti nella *Super App*³³. In questo modo verrebbe garantita una migliore supervisione sui servizi finanziari offerti, WeChat Pay e Alipay che attualmente garantiscono il 94% delle transazioni, con una conseguente riduzione di quei rischi, già richiamati, insiti in una gestione congiunta con quelli commerciali.

Va ricordato come negli ultimi anni, a fianco di interventi specifici diretti a ridurre la complessità di supervisione, ve ne sono stati anche altri con la finalità di limitare la rilevanza di queste piattaforme sul mercato ed il loro progressivo rafforzamento. In questo senso si possono ricordare l'E-Commerce Law of the People's Republic of China emanato nel 2018 nel quale si prevede un divieto di sfruttamento di dati finalizzato a discriminazioni di prezzo³⁴, il China Personal Information Protection Law (PIPL), il Data Security Law ed infine l'Internet Information Services Algorithmic Management³⁵ adottati per limitare l'acquisizione e lo sfruttamento algoritmico dei dati al fine di garantire una maggiore tutela degli utenti e limitare gli effetti anticoncorrenziali³⁶. In particolare il secondo provvedimento include un divieto esplicito di utilizzo di algoritmi per limitare la concorrenza di altri fornitori e stabilisce un obbligo di trasparenza sulla presenza di raccomandazioni basate su algoritmi nell'offerta di servizi³⁷. La *ratio*

³² Nello specifico la China Securities Regulatory Commission, autorità di vigilanza del mercato azionario, ha comunicato la mancata soddisfazione delle condizioni di emissione di azioni e di quotazione nonché l'assenza di un'adeguata comunicazione e divulgazione delle informazioni richieste.

³³ Sul punto si veda *China Could Require Tencent's WeChat to secure new payment licence*, March 2022, in *www.pymts.com* e *China Weighs Tencent Payments. Overhaul, New licence requirement*, March 2022, in *www.bloomberg.com*.

³⁴ Il provvedimento, identificato come legge sul commercio elettronico è entrato in vigore il 1° gennaio 2019 e la previsione in oggetto è prevista all'art. 18.

³⁵ Su questi due provvedimenti si vedano in particolare X. WANG, *Re-thinking Legal Mechanisms for the Protection of Personal Information Rights*, in *Chinese Journal of Law*, 5, 2022, p. 3 ss.; A. CANEPA, *The Role of Payment Services in the Development of the Big Tech Ecosystem*, *EBLR*, 7, 2022, p. 1012 s. e W. SHEN, Y. LIU, *China's Normative Systems for Responsible AI, From Soft Law to Hard Law*, in S. VOENEKY, P. KELLMEYER, O. MUELLER, W. BURGARD (a cura di), *The Cambridge Handbook of Responsible Artificial Intelligence*, Cambridge University Press, Cambridge, 2022, p. 150 ss.

³⁶ Per una ricostruzione degli interventi attuati si veda in particolare W. SHEN, Y. LIU, *China's Normative System for Responsible AI, From Soft Law to Hard Law*, cit., p. 150 ss.

³⁷ Si vedano in particolare gli artt. 15 e 16 del provvedimento.

di quest'ultima previsione è quella di provare a ridurre l'influenza delle piattaforme sulle scelte di acquisto degli utenti attraverso non solo il diniego di consenso all'utilizzo dei dati ma anche la possibilità di modifica del consenso già prestato grazie alla garanzia di accesso costante ai dati acquisiti dalla piattaforma. Infatti, a carico di quest'ultima, viene posto un obbligo di rendere disponibile agli utenti un quadro aggiornato dei dati acquisiti e utilizzati. Una simile misura ad un primo sguardo appare molto utile per ridurre la capacità di sfruttamento dei dati ed i processi di personalizzazione e addirittura anticipazione delle scelte dei singoli. In realtà il suo grado di efficacia dipende non solo dalla trasparenza garantita ma anche dalla comprensibilità di quanto fornito e proprio su quest'ultimo aspetto si registrano le maggiori criticità³⁸. Peraltro l'eventuale mancato rispetto di questi obblighi non risulta, nel caso di specie, corredato da sanzioni idonee a rappresentare un adeguato deterrente per questo tipo di piattaforme³⁹.

4. L'attrattività dell'offerta di un servizio di credito digitale al consumo per lo sviluppo di una *Super App* (e non solo): il *Buy Now Pay Later*

Nell'esame della strategicità dei pagamenti *mobile* per lo sviluppo di una *Super App* può essere utile considerare anche l'offerta di un altro servizio sempre più spesso abbinato al pagamento e sempre più ricercato dagli utenti, specialmente dopo la pandemia, al fine di concludere le loro transazioni. Il riferimento è al credito digitale ed alle nuove modalità di offerta di questo servizio per gli acquisti in app e non solo. L'inclusione di un servizio di questo tipo risulta attrattiva per la *Super App* sia perché estende la platea dei possibili acquirenti/utenti, specialmente quelli che altrimenti non avrebbero accesso al credito, sia perché consente un'acquisizione di dati molto utili per definire capacità di spesa e tipologie di beni e servizi per i quali c'è maggiore disponibilità a spendere.

La fisionomia del servizio offerto è quella del c.d. *Buy Now Pay Later* (BNPL) garantito contestualmente al pagamento e senza che vi sia una chiara indicazione che si tratti di un servizio differente. Del resto molti anni fa G. Oppo, proprio a proposito di dilazioni e/o rateizzazioni di pagamento concesse al consumatore sottolineava come "si potrebbe dubitare addirittura che l'ipotesi rientri nella fattispecie che interessa se la direttiva non prevedesse anche la concessione "sotto forma di dilazione"⁴⁰.

³⁸ In questo senso ad esempio è significativo l'esempio di Tik Tok che fornisce simili dati agli utenti ma attraverso fogli di calcolo nei quali tali dati sono inseriti insieme a quelli relativi ai tempi di connessione e di visualizzazione e ciò non li rende di immediata percezione ed identificazione per l'utente.

³⁹ Su questi aspetti si consenta il rinvio a A. CANEPA, *The Role of Payment Services in the Development*, cit.

⁴⁰ G. OPPO, *Presentazione*, in F. CAPRIGLIONE (a cura di), *La disciplina comunitaria del credito al consumo*, Quaderni Giuridici della Banca d'Italia, n. 15, luglio 1987, p. 13. Attualmente una previ-

Sulla scarsa chiarezza relativa alla natura del BNPL, proprio esaminando l'attività delle piattaforme specializzate operanti a livello europeo, l'EBA ha recentemente evidenziato come «*the core service provided is of a lending nature and should be considered as granting credit*»⁴¹. La diffusione di questo servizio è sempre più significativa e la sua offerta non è garantita solo da Tencent e Grab ma anche da altri ecosistemi e piattaforme specializzate nel contesto statunitense ed europeo (come Klarna).

Il successo del BNPL è dovuto, oltre agli aspetti già segnalati, proprio al fatto che sta diventando uno strumento molto utile, attraverso la manifestazione della disponibilità ad utilizzarlo da parte degli utenti per alcuni beni e servizi, per segnalare e anticipare il *trend* dei beni e servizi più richiesti.

Inoltre l'accesso al servizio è caratterizzato da un'estrema rapidità grazie alla tecnologia e soprattutto al contributo degli algoritmi nella definizione del profilo dell'utente tanto che quasi non si percepisce la combinazione di due servizi differenti e cioè il pagamento e l'attivazione del credito al consumo⁴².

Proprio per questo due aspetti meritano particolare attenzione e cioè la sua fisionomia e la difficoltà di applicazione della normativa vigente in materia di credito al consumo. Infatti il servizio si configura come una possibilità di dilazione del pagamento concessa direttamente dal venditore presente nella *Super App* nel momento in cui si procede al pagamento o dal marketplace (per es. nel caso di Amazon) al consumatore. Una volta che il consumatore decide di avvalersene, senza che spesso ne abbia esatta percezione, conclude due differenti contratti, caratterizzati da collegamento negoziale funzionale, uno per l'acquisto del bene ed uno per il credito che poi viene ceduto ad una banca o ad un intermediario⁴³. La possibilità di usufruire del servizio presuppone l'accettazione di specifiche condizioni contrattuali per l'utilizzo ma, proprio l'esistenza di un profilo utente nella *Super App*, attivato a seguito di accettazione di condizioni contrattuali, fa ritenere che le condizioni specifiche del BNPL saranno oggetto di scarsa attenzione da parte di chi le sottoscrive.

In alcuni casi l'utente è soggetto ad ulteriori criticità derivanti dalla stessa qualificazione del servizio fornita dalla piattaforma che lo definisce come una nuova soluzione di pagamento (caso di Clearpay)⁴⁴. In realtà, se seguiamo quan-

sione analoga è contenuta all'art. 2 della direttiva 2008/48/CE che ha sostituito quella 87/102/CEE a cui Oppo faceva riferimento.

⁴¹ L'European Banking Authority (EBA) inquadra il BNPL come concessione di un credito. Si veda Opinion of the European Banking Authority on its technical advice on the review of Directive (EU) 2015/2366, cit., p. 94.

⁴² Sugli effetti di questa dinamica si veda in particolare L.A. FOOK, L. MCNEILL, *Click to buy: The impact of retail credit on over consumption in the online environment*, in *Sustainability*, 2020, p. 11 ss.

⁴³ Lo schema, anche dal punto di vista dei rischi che ne conseguono, è ben delineato dalla comunicazione della Banca d'Italia in materia di BNPL.

⁴⁴ Sul sito nella sezione che esplica il funzionamento si legge testualmente "al checkout scegli Clearpay come metodo di pagamento" e nel sito non è il servizio non viene mai qualificato come

to recentemente affermato dall'EBA e il riconoscimento della natura di finanziamento del BNPL, una simile qualificazione del servizio potrebbe identificare un fenomeno di *shadow credit*. Infatti non viene garantita una piena trasparenza sulle condizioni generali di contratto tali da far percepire la differenziazione tra pagamento e finanziamento in modo che il consumatore scelga la soluzione più idonea alle sue esigenze⁴⁵.

L'appetibilità di garantire un servizio aggiuntivo di BNPL, contestualmente al pagamento, risulta notevole in quanto esercita un forte potere attrattivo su entrambi i versanti del mercato.

L'operatore può beneficiare di una maggiore rapidità di conclusione degli acquisti da parte degli utenti e soprattutto di un incremento di volumi determinato dalla possibilità di frazionamento del pagamento.

L'utente ha la possibilità di rateizzare il pagamento di un acquisto, anche di entità molto modesta, senza pagare interessi immediati e può essere supportato nella decisione di utilizzare il servizio anche dai pareri di altri utenti o i consigli della propria rete di appartenenza. La propensione all'utilizzo del servizio è favorita anche da un procedimento di valutazione del merito creditizio del singolo molto rapido grazie all'analisi dei dati e alla profilazione dell'utente basata su una molteplicità di dati, non solo relativi alla situazione economica del singolo, processati tramite algoritmi⁴⁶.

Peraltro, oltre ad una semplificazione e velocizzazione, dovuta alla maggiore rapidità della procedura di concessione rispetto ad altre tipologie di credito al consumo, questo servizio garantisce una maggiore inclusione finanziaria. Infatti assicura a molti utenti, esclusi dai canali tradizionali di un accesso al credito, la disponibilità per acquistare un bene o un servizio che altrimenti non avrebbero avuto⁴⁷ grazie

accesso al credito ma sempre come metodo di pagamento. Si veda www.clearpay.com. Da segnalare che la FCA nella sua analisi aveva dedicato attenzione proprio alle due piattaforme Clearpay e Klarna per i loro termini contrattuali e la trasparenza sulle informazioni fornite agli utenti. Si veda *The Woolard Review, A review of change and innovation in the unsecured credit market*, Report to the FCA Board, February 2021, in www.fca.org.uk.

⁴⁵ Sulla questione, seppur in differente contesto, già molti anni fa Lener ricordava come la disciplina della trasparenza sia proprio funzionale a rendere chiare le condizioni generali di contratto in modo che poi il singolo possa concludere il contratto con la controparte che ritiene offra la soluzione più idonea alle sue esigenze. Si veda R. LENER, *Il controllo amministrativo sulla correttezza dei comportamenti degli intermediari nei rapporti contrattuali con la clientela*, in Banca d'Italia, Quaderni di ricerca giuridica della consulenza legale, n. 49, marzo 1999, Fondamento, implicazioni e limiti dell'intervento regolamentare nei rapporti tra intermediari finanziari e clientela, p. 74 ss., in www.bancaditalia.it.

⁴⁶ Sulla fisionomia e l'inquadramento giuridico del BNPL si vedano in particolare N. MARTIN, L. PIZZONIA, *Shadow credit and devolution of consumer credit regulation*, 2020, in www.ssrn.com; L. GOBBI, *Buy now pay later, caratteristiche del mercato e prospettive di sviluppo*, Quaderni di Economia e Finanza, Banca d'Italia, n. 730, novembre 2022.

⁴⁷ Per un approfondimento sul punto si veda M. DI MAGGIO, J. KATZ, E. WILLIAMS, *Buy now pay later credit: user characteristics and effects on spending patterns*, settembre 2022, NBER working paper n. 30508, in www.nber.org.

anche al fatto che la rateazione risulta priva di interessi finché le rate vengono rimborsate nei tempi stabiliti.

Proprio la sua fisionomia fa sì che sia sempre più utilizzato, come già evidenziato nel 2021 dalla Financial Conduct Authority (FCA), anche per importi non elevati e inferiori ai 100 euro⁴⁸. Se riteniamo che questi dati possano essere simili anche a livello europeo, dove finora non sono state effettuati studi specifici, molte delle situazioni per le quali si utilizza il BNPL risulterebbero al di sotto della soglia di protezione garantita dalla direttiva 2008/48/CE sul credito al consumo⁴⁹.

Inoltre la presenza di commissioni applicate ai commercianti nel momento in cui il servizio è garantito per i pagamenti delle loro vendite evidenzia ancor di più perché il numero degli operatori interessati all'offerta di questo servizio sia in costante aumento in tutti i mercati (non solo le Big Tech di origine statunitense come Apple⁵⁰ o Amazon ma anche quelle asiatiche).

Peraltro alcune piattaforme specializzate stanno ampliando la loro sfera di azione e stanno integrando nuove funzionalità e servizi proprio grazie al successo del BNPL. Nel contesto europeo ad esempio Klarna, FinTech svedese, negli ultimi due anni ha effettuato l'acquisizione di alcune start up e piattaforme delle quali ha integrato le funzionalità.

In particolare nel 2021 ha acquisito la start up Hero di commercio conversazionale per consentire agli utenti il collegamento diretto con gli addetti presenti in negozio e la piattaforma Stocard che consente di avere disponibili e accessibili in una sola app tutte le carte fedeltà e gli sconti disponibili e, nell'aprile del 2022, la piattaforma PriceRunner di comparazione dei prezzi⁵¹.

Nel contesto asiatico si assiste anche a tentativi di estensione del bacino di utenti interessati al di fuori dell'area geografica di riferimento. Infatti proprio dal gennaio 2023 la piattaforma Ant ha attivato un servizio BNPL, denominato "Buy Now Pay After Delivery", con una fisionomia specifica riservata ai clienti non cinesi e nel quale è possibile effettuare il pagamento una volta ricevuto il bene⁵².

⁴⁸ Si veda *The Woolard Review, A review of change and innovation*, cit., punto 4.42, in www.fca.org.uk.

⁴⁹ Nello specifico va ricordato come la direttiva risulti non applicabile ai finanziamenti che non prevedono il pagamento di interessi ed altri oneri, i finanziamenti per i quali il consumatore non deve corrispondere commissioni di importo significativo qualora il rimborso avvenga entro 3 mesi e per i finanziamenti inferiori ai 200 euro.

⁵⁰ La volontà di Apple di attivare questo servizio era stata già segnalata dall'EBA, *Report on the use of Digital Platforms in the Eu banking and payments sector*, September 2021, p. 26.

⁵¹ Sul punto si veda M. BERESFORD, *Is the future of the Super App and Super Wallet the same proposition?*, 20 ottobre 2022, in www.thepaypapers.com.

⁵² Si veda *Alibaba seeks to Boost Sales Abroad with Buy Now Pay Later*, 16 gennaio 2023, in www.wsj.com.

4.1. La diffusione del *Buy Now Pay Later* e i rischi di indebitamento degli utenti tra scarsa trasparenza e insufficiente educazione finanziaria

Il servizio BNPL e la sua diffusione meritano attenzione non solo per quanto descritto ma in particolare per i rischi per l'utente a cominciare da una minore percezione del fatto che ad un accesso rapido al credito si accompagna un altrettanto rapido indebitamento. A questo aspetto si sommano la possibile ignoranza degli utenti sull'esistenza di una soglia di applicabilità della disciplina di tutela, la scarsa trasparenza sui tassi di interesse applicati in caso di ritardo nel pagamento delle rate ed il marketing utilizzato da piattaforme e *Super Apps* per favorirne l'utilizzo. Da questo punto di vista proprio la già citata piattaforma Klarna nel 2021 era stata oggetto di attenzione da parte del Financial Protection Bureau⁵³ per una scarsa trasparenza sugli interessi applicati ed i meccanismi di recupero crediti nei confronti degli utenti in grado di determinare un rapido innalzamento dei livelli di indebitamento dei singoli.

Simili rischi possono risultare amplificati quando il BNPL è offerto da una piattaforma originaria di un ecosistema e una *Super App*. Infatti quest'ultima è in grado di proporre un numero molto elevato beni e servizi acquistabili senza neppure dover scaricare ed utilizzare più di una app e si avvale di un meccanismo in base al quale l'accordo per il BNPL viene concluso con il commerciante/ fornitore del servizio e successivamente ceduto a terzi con un contratto di acquisto crediti. Lo schema può prevedere anche un addebito direttamente sulla carta di credito con conseguente possibile aumento dei rischi per il consumatore in caso di insolvenza⁵⁴.

Inoltre nelle *Super Apps* soprattutto se la piattaforma originatrice ha la natura di social media, alcuni dei rischi già rilevati potrebbero risultare aggravati dalla scarsa fornitura di informazioni tipica del mezzo e dall'inesperienza e scarsa educazione finanziaria. Infatti, nel caso specifico, l'utenza di riferimento è soprattutto giovane e coniuga un'elevata digitalizzazione e permanenza social con una scarsa educazione finanziaria come mostrano indagini sia sull'utilizzo dei social come fonte informativa e "ispirazione" di comportamenti della c.d. Generazione Z⁵⁵ che come fonte di consigli di investimento (specialmente Tik Tok e Instagram⁵⁶).

⁵³ Si veda l'Order to file information del Financial Protection Bureau del 16 dicembre 2021 e il report *Buy Now Pay Later: Markets Trends and Consumer Impacts*, settembre 2022, entrambi in www.consumerfinance.gov. Per un approfondimento su Klarna e la recente attivazione di un portale unico capace di dare accesso a conti detenuti in banche differenti si veda L. GOBBI, *Buy now pay later*, cit., p. 18 ss.

⁵⁴ Sul punto, si veda, in part., L. O'BRIAN, I. RAMPSAY, P. ALI, *The role of credit cards, payday loans, consumer leases nad buy now pay later products in personal insolvency*, in *Insolvency Law Journal*, 2022, p. 160 ss.

⁵⁵ Tali aspetti sono ben evidenziati nel Documento del Parlamento europeo, *The impact of influencers on advertising and consumer protection in the Single Market*, Policy Department for Economic, Scientific and Quality of Life Policies Directorate-General for Internal Policies F. MICHAELSEN, L. COLLINI *et al.*, PE 703.350, February 2022, in www.europarl.europa.eu.

⁵⁶ Si veda in tal senso l'indagine di Credit Karma secondo la quale il 56% della Generazione Z

La presenza di un rischio specifico in questo caso è testimoniata anche da un Report della FCA sulle fasce di popolazione che maggiormente utilizzano Il BNPL. Infatti in questo Rapporto, già nel 2021, si evidenziava come il 75% degli utilizzatori fosse compreso nella fascia di età tra i 18 e i 36 anni⁵⁷.

Se a ciò si aggiunge il fatto che la possibilità di utilizzare questo servizio spesso è presentata, anche nell'interfaccia, insieme ai metodi di pagamento (anche ad es. da parte di Amazon), riducendo la percezione che si tratti di un accesso al credito e favorendo quella che si tratti di una modalità "alternativa" di pagamento più conveniente, più veloce e facilmente accessibile per l'utente, si comprende come si possa avere un ampio ricorso al BNPL senza una valutazione approfondita di quanto proposto e delle informazioni disponibili⁵⁸.

Proprio queste dinamiche, insieme ad un possibile rapido innalzamento dell'indebitamento dei singoli e di ampie fasce della popolazione⁵⁹, nel contesto europeo, hanno determinato l'avvio di una discussione per una revisione a livello europeo della direttiva sul credito ai consumatori, vista proprio la sua attuale inapplicabilità al BNPL, i rapidi sviluppi del fenomeno e le differenziazioni esistenti in base all'operatore che propone il servizio⁶⁰. Infatti si registrano differenziazioni a seconda della piattaforma considerata dal punto di vista dello schema di rateazione previsto, delle tempistiche di restituzione con una variabilità del numero di rate previste e dell'arco temporale (dalle 3 rate a distanza di 30 giorni una dall'altra, a 4 pagamenti a distanza di due settimane fino alla pos-

e dei Millennials riferisce di utilizzare specificamente internet ed i social media per consigli finanziari ed il canale principale utilizzato viene indicato dal 52% degli intervistati come Tik Tok. Si veda il sito www.creditkarma.com. Sul ruolo crescente di Tik Tok per acquisire consigli finanziari si veda in particolare N. AGGARWAL, D.B. VALDOVINOS KAYE, C. ODINET, #Fintok and Financial Regulation, in *Arizona State Law Journal*, 2022, in www.ssrn.com.

⁵⁷ Si veda FCA, *The Woolard Review, A review of change and innovation in the unsecured credit market*, cit., punto 4.16.

⁵⁸ Sul punto si vedano in particolare A. CANEPA, *Social media e fin-influencers come nuove fonti di vulnerabilità digitale nell'assunzione delle decisioni di investimento*, in *Riv. trim. dir. econ.*, 1 suppl., 2022, 307 ss.; B. RUSSO, *L'educazione finanziaria nell'era delle tecnologie digitali. Una lettura coordinata per un approccio nuovo alla disciplina*, Giappichelli, Torino, 2022, p. 166 ss.

⁵⁹ Sul punto si vedano in particolare E. DEHAAN, J. KIM, B. LOURIE, C. ZHU, *Buy now pay (pain?) later?*, ottobre 2022; S. PAPICH, *Effects of buy now, pay later on financial well-being*, dicembre 2022, entrambi in www.ssrn.com.

⁶⁰ La direttiva attuale non si applica ai finanziamenti inferiori ai 200 euro e tra le proposte vi è proprio l'estensione di applicazione anche sotto questa soglia seppure con la possibilità per gli Stati membri di poter escludere un numero definito e limitato di disposizioni della direttiva. La proposta della Commissione di revisione della direttiva 2008/48/CE è del 30 giugno 2021 è stata annunciata nella nuova agenda dei consumatori del 2020, doc. 12976/2020.

Sulla necessità di revisione proprio alla luce dello sviluppo del BNPL si veda il documento EBA, *Final Report on response to the non bank lending request from the CFA on digital finance*, EBA/rep/2022, 8 aprile 2022 e EBA *provides its advice to the EU Commission on non-bank lending*, 4 maggio 2022, in www.eba.europa.eu. Sulle criticità era intervenuta a livello nazionale la Banca d'Italia con una comunicazione specifica del 27 ottobre 2022.

sibilità di arrivare addirittura a 10 rate) ed infine per quanto concerne gli interessi applicati in caso di ritardo⁶¹.

4.1.1. Il *Buy Now Pay Later* come *shadow credit* disciplinato dalla regolazione privata: il caso della *Super App* Grab

Tra le *Super App* attualmente presenti nel mercato asiatico può essere interessante soffermarsi sull'offerta di BNPL da parte della *Super App* Grab non solo perché risulta molto utilizzata ma anche per alcune sue caratteristiche degne di interesse. Il servizio offerto non è qualificato come credito al consumo ma presenta lo schema identificato anche da Banca d'Italia come più rischioso per l'utente. Infatti la rateizzazione del pagamento segue uno schema di concessione da parte del commerciante con successiva cessione del credito a terzi. Grab consente di selezionare questo servizio per tutti i commercianti presenti nella *Super App* e attivarlo nel profilo dell'utente come modalità ordinaria di pagamento per tutte le transazioni concluse salvo successiva modifica da parte dell'utente. Pertanto, una volta selezionato, il pagamento differito risulta automaticamente applicato senza necessità di alcun ulteriore intervento da parte dell'utente. In questo modo la *Super App* fa sì che non solo per il pagamento ma anche per un servizio di accesso al credito l'utente non debba abbandonare la piattaforma. La possibilità di effettuare entrambe le operazioni nella *Super App* e l'estensione automatica a più transazioni senza bisogno di una nuova procedura di valutazione del singolo contribuiscono ad incrementare la scarsa percezione dell'utente sull'ammontare complessivo delle sue rateizzazioni e sulle relative scadenze al mancato rispetto delle quali vengono applicati gli interessi. Da ciò deriva che, in molti casi, l'utente valuta questo servizio più conveniente economicamente rispetto ad altri reperibili sul mercato (come quelli offerti dalle carte di credito)⁶².

Per questo la Monetary Authority di Singapore al fine di incrementare la trasparenza e la consapevolezza dell'utente sulle spese effettuate con BNPL ha recentemente previsto di monitorare gli operatori che offrono il servizio per verificare che forniscano ai consumatori estratti conto aggiornati e in grado di mostrare il saldo in essere, comprensivo degli acquisti effettuati ricorrendo al BNPL⁶³.

⁶¹ In alcuni casi può anche essere fissato un credito limite assoggettabile allo schema come previsto da Amazon. Per maggiori dettagli sugli schemi osservabili nel contesto europeo e nel Regno Unito si veda in particolare B.G. KENNEY, C. FIRTH, J. GATHERGOOD, *Buy Now Pay Later (BNPL) ... on your credit card*, in *Journal of Behavioral & Experimental Finance*, 23 January 2023, p. 1 ss.

⁶² Per un quadro sulla situazione dell'offerta di credito a Singapore si veda in particolare A. SING, K. PENG, C. TAN MUKI, *Recent developments. Buy now paylater in Singapore: regulatory gaps and reform*, Working paper, Aprile 2022, in *www.ssrn.com*.

⁶³ Si veda Monetary Authority of Singapore, Notice paper 1555/2022, novembre 2022, in *www.mas.gov.sg*.

L'aspetto però di maggiore interesse sul piano dell'assenza di trasparenza riguarda le condizioni del servizio e la valutazione del merito creditizio intesa come parametri in base ai quali viene determinata la concessione e l'entità del credito. Infatti sarà la app stessa ad indicare al singolo utente il suo credito disponibile, una volta valutata la sua richiesta, tramite una specifica voce sul suo potere di acquisto⁶⁴. La voce però indica all'utente una somma stimata in quanto la piattaforma si riserva, in funzione dell'andamento di spesa dell'utente o di altre informazioni successivamente acquisite, di ridefinire la voce, limitare l'importo utilizzabile o ridefinire la quota da pagare immediatamente come acconto anche al momento stesso in cui si tenta di utilizzarla⁶⁵. Qualche informazione in più è fornita sull'esistenza di una cessione del credito senza però che tra di esse vi siano quelle di identificazione del terzo coinvolto se non l'indicazione di una sua affiliazione alla piattaforma.

In caso di mancato rispetto dei termini di pagamento il cessionario, al quale la piattaforma fornirà tutti i dati dell'utente, o la piattaforma stessa possono adottare le misure necessarie per imporre il pagamento di quanto dovuto compresi gli interessi. Tra le misure per imporre il pagamento vi è la detrazione automatica dal portafoglio dell'utente o dal metodo di pagamento registrato sull'account senza che l'utente possa in alcun modo intervenire per dare eventualmente priorità ad alcuni pagamenti rispetto ad altri o ad eventuali altri suoi debiti. Infatti la *Super App* può anche procedere ad una sospensione dell'account dell'utente in modo da evitare la rimozione della carta di credito associata o del portafoglio digitale. Quando ciò avviene il ripristino del proprio account è condizionato al pagamento di una commissione. Peraltro quest'ultimo è indicato nei termini e condizioni di utilizzo del servizio come l'unico costo conseguente ad un ritardo nei pagamenti senza fare alcuna menzione agli interessi che verranno applicati dal soggetto al quale il credito è stato ceduto.

Alle questioni di trasparenza menzionate se ne aggiunge però anche un'altra relativa al ricorso alla regolazione privata⁶⁶ da parte della *Super App Grab*. Infatti Grab seleziona gli utenti ai quali consentire di utilizzare il servizio, il soggetto terzo al quale verrà ceduto il credito e conseguentemente anche l'entità degli interessi applicati in caso di mora, i tempi di restituzione ed il numero di

⁶⁴ Lo stesso schema di indicazione del potere di acquisto è utilizzato anche da alcune piattaforme specializzate come ad es. Klarna come si può leggere in <https://www.klarna.com/us/customer-service/how-much-am-i-eligible-to-spend/>. In altre piattaforme per es. Afterpay si indica con la voce "pre-approvato per la spesa" oppure ad es. nel caso di Affirm "capacità di spesa stimata".

⁶⁵ Simili modalità di azione sono adottate anche da altre piattaforme come evidenziato anche nel Report del Financial Consumer Bureau *Buy Now Pay Later*, cit., punto 3.2.2.

⁶⁶ Più in generale sul diritto privato regolatorio si vedano in particolare G. ALPA, *I poteri regolamentari delle autorità indipendenti e la disciplina dei contratti*, in S. AMOROSINO, G. MORBIDELLI, M. MORISI (a cura di), *Istituzioni Mercato e Democrazia. Liber amicorum per gli ottanta anni di Alberto Predieri*, Giappichelli, Torino, 2002, p. 11 e R. NATOLI, *Il diritto privato regolatorio*, in *Riv. reg. merc.*, 1, 2020, in www.rivistadellaregolazioendeimercati.it.

rate. Infine, nei casi nei quali, nonostante la cessione del credito, Grab rimane agente di riscossione gestisce anche il recupero crediti per conto dell'affiliata e può bloccare l'account per garantire che qualunque introito sia prioritariamente utilizzato per pagare le rate arretrate⁶⁷.

Ciò significa che, come già dimostrato anche da altre piattaforme originatrici di ecosistemi, come ad es. Amazon nel caso del servizio di lending per i venditori più promettenti⁶⁸, la piattaforma Grab, attraverso il ricorso alla regolazione privata definisce molteplici aspetti del servizio compresa la definizione delle modalità di pagamento e soprattutto di recupero senza ricorrere a soluzioni giurisdizionali.

5. Qualche considerazione conclusiva

L'esame delle *Super Apps* appare particolarmente interessante per la fisionomia e la capacità di questo modello di dare luogo ad un'offerta "*one-stop shopping*", ancor più efficace nell'influenzare e modificare il comportamento degli utenti grazie alla semplicità di un unico punto di accesso e ad offerte personalizzate su una gamma molto ampia di prodotti e servizi immediatamente acquistabili. Tale aspetto appare ancor più rafforzato nel momento in cui l'accesso attraverso la medesima app, oltre ai servizi commerciali, comprende anche i servizi di social media⁶⁹. Infatti, in particolare per le generazioni più giovani l'elemento dell'accesso a più servizi in un'unica app ha una rilevanza ancora maggiore del possesso dei beni (in particolare se consideriamo streaming, servizi di mobilità basati su noleggio, ecc.)⁷⁰.

⁶⁷ Si tratta di aspetti descritti nei Terms of Service: Pay Later, in www.grab.com/my/terms-policies/paylater/.

⁶⁸ Anche nel caso del servizio di lending riservato ai venditori più promettenti Amazon decide accesso ed esclusione dal servizio visto che nel caso specifico si può accedere solo su invito della piattaforma che riserva il servizio solo agli operatori considerati più promettenti sulla base di rating da essa definiti, quantificazione di quanto concesso, modalità e tempi di restituzione ed eventuale recupero in caso di ritardo nei pagamenti. In questo caso per il recupero credito è prevista anche la possibilità di sequestrare e vendere l'inventario in giacenza nei magazzini Amazon. Per un approfondimento su questo servizio si consenta il rinvio a A. CANEPA, *Big Tech e mercati finanziari: "sbarco pacifico" o "invasione"? Analisi di un "approdo" con offerta "a la carte"*, in *Riv. trim. dir. econ.*, 2021, p. 465 ss.

⁶⁹ Per un approfondimento sul punto si veda in particolare D. FASNACHT, *Banking 4.0: Digital Ecosystems and Super-Apps*, in K. WENDT (a cura di), *Theories of Change: Change Leadership Tools, Models and Applications for Investing in Sustainable Development.*, Springer, Heilderberg, 2020, p. 235 ss.

⁷⁰ Proprio quest'aspetto emergeva già nel 2018 in un'indagine effettuata sulla c.d. Generazione Z in Brasile da McKinsey. Si veda MCKINSEY, *"True Gen": Generation Z and its implications for companies*, in www.mckinsey.com.

La conseguenza diretta di questo schema è la necessità di poter garantire contestualmente accesso e capacità di acquisto anche aldilà delle disponibilità economiche immediate. Per questo assume rilievo l'offerta combinata di prodotti, servizi e pagamento attraverso BNPL. Quest'ultimo in realtà si configura come un accesso al credito a tutti gli effetti⁷¹ e può generare problematiche rilevanti per gli utenti derivanti proprio del suo inserimento in una *Super App*.

La *Super App* per sua natura coniuga la distribuzione di massa amplificata dall'online alla facilità di accesso e acquisto di una gamma di prodotti molto ampia e differenziata. Infatti la combinazione di una ampia offerta ed un meccanismo di dilazione del pagamento favoriscono la conclusione e l'incremento delle transazioni ed ampliano il bacino di coloro che possono effettuarle grazie anche alla rapida disponibilità di accesso al credito garantita dalla *Super App*. L'immediatezza della procedura non è solo dovuta alla tecnologia ma anche alla contestuale rapida analisi algoritmica dei dati acquisiti grazie ai molteplici servizi offerti. Un servizio di natura finanziaria assume così anche una finalità ulteriore per la *Super App* che potremmo definire di marketing. Infatti vista la sua attrattività e capacità di "inclusione finanziaria" è oggetto di una specifica pubblicizzazione.

Per l'utente però i rischi appaiono maggiori dei benefici per la scarsa trasparenza sui reali costi, soprattutto per quanto concerne gli interessi di mora, la facilità di accesso, grazie anche alla funzione di impostazione automatica, la possibilità di applicazione a tutti gli acquisti e spesso l'assenza di prospetti in grado di dare il quadro aggiornato dei pagamenti rateizzati. Tutto ciò può indurre gli utenti ad un indebitamento difficilmente sostenibile. Peraltro i dati sull'alto utilizzo di questo servizio da parte delle generazioni più giovani inducono una riflessione anche sulla possibile incidenza della scarsa educazione finanziaria su dinamiche di indebitamento scarsamente sostenibili.

Il servizio BNPL merita attenzione non solo nel quadro dell'offerta garantita in una *Super App* e pertanto attualmente principalmente nel mercato asiatico nel quale si sono affermate, ma anche per le potenzialità che garantisce alle piatta-

⁷¹ Proprio in sede di proposta di modifica della direttiva 2008/48/CE nella posizione del Consiglio Europeo il considerando 15-ter in riferimento ai sistemi "compra ora paghi dopo" sottolinea come questi sistemi «intesi come nuovi strumenti finanziari digitali che consentono ai consumatori di effettuare acquisti e di saldarli col tempo, in virtù dei quali il creditore accorda al consumatore un contratto di credito al fine esclusivo di acquistare beni o servizi tramite il fornitore di tali beni o servizi, sono spesso crediti che non prevedono il pagamento di interessi o altre spese e dovrebbero pertanto essere inclusi nell'ambito di applicazione della presente direttiva. Dovrebbero essere distinti dalle dilazioni di pagamento, che riguardano la situazione in cui un fornitore di beni o un prestatore di servizi concede al consumatore tempo per pagare tali beni o servizi "i quali non prevedono il pagamento di interessi o altre spese, ad eccezione di penali limitate per la mancata esecuzione" senza offerta di un credito da parte di un terzo, e che dovrebbero essere escluse dall'ambito di applicazione della presente direttiva». Si veda il documento 2021/0171 COD del 7 giugno 2022.

forme specializzate offerenti. Se consideriamo quest'aspetto ci accorgiamo come, proprio la sua grande attrattività, possa essere sfruttata anche in Europa da piattaforme come Klarna per aggregare servizi e commercianti. In questo caso il meccanismo è esattamente inverso rispetto a quello utilizzato da una *Super App*. Infatti la piattaforma inizia la sua attività come operatore specializzato nell'offerta del BNPL. Il collegamento con commercianti e marchi noti ai consumatori per offrire il servizio ai loro utenti determina un incremento di utilizzo del BNPL offerto e garantisce liquidità alla piattaforma grazie alle commissioni applicate ai commercianti aderenti utilizzabile per investimenti. Infatti Klarna, grazie al suo successo tra gli utenti, ha acquisito start up e società capaci di migliorare e incrementare le funzionalità di supporto all'esperienza dell'utente (commercio conversazionale e soprattutto capacità di visualizzare e utilizzare direttamente dalla piattaforma sconti, promozioni e carte fedeltà). L'obiettivo è quello di favorire un sempre maggiore utilizzo dell'accesso al credito in modo che da alternativa a disposizione del consumatore possa diventare l'opzione principale in grado di "sostituire" i mezzi di pagamento ordinari. Una simile impostazione, anche alla luce dei crescenti volumi di finanziamento richiesti, non può prescindere dall'attivazione anche della cessione dei crediti.

Peraltro il BNPL tramite piattaforma, oltre ad una capacità attrattiva immediata sugli utenti e ad una crescita della domanda di consumi, riveste una ulteriore funzione che è quella di garantire anche un'importante funzione di acquisizione di dati diversificati, già aggregati per preferenze e disponibilità di pagamento grazie alla conoscenza dei beni e servizi per i quali si è disponibili ad utilizzare questo servizio. Ciò significa che è ancor più semplice avere indicazioni o poterle ricavare non solo sui beni e servizi desiderati ma anche su quelli desiderabili. In questo caso i commercianti hanno un interesse ad essere presenti sulla piattaforma come marchi aderenti simile a quella di un marketplace. Se a ciò si aggiunge che la combinazione della normativa sulla tutela dei dati personali insieme alle previsioni recentemente adottate mediante il Regolamento 1925/2022 (c.d. Digital Markets Act)⁷² riducono gli spazi di sfruttamento dei dati da parte

⁷² Il regolamento 1925 è stato approvato il 14 settembre 2022 ed al considerando 36 sottolinea come la raccolta e lo sfruttamento dei dati soprattutto quelli provenienti da terzi collegati alla piattaforma. Nello specifico si afferma come questo «offra ai *gatekeeper* potenziali vantaggi in termini di accumulo di dati, creando così barriere all'ingresso. Ciò è dovuto al fatto che i *gatekeeper* trattano dati personali provenienti da un numero significativamente maggiore di terzi rispetto ad altre imprese». Sul punto l'art. 6 stabilisce che il *gatekeeper* non deve sfruttare per la fornitura di servizi pubblicitari i dati degli utenti finali raccolti da terzi che rivestono il ruolo di *complementors* della piattaforma. A completamento di queste misure l'art. 6, comma 9, riconosce il diritto alla portabilità dei dati per gli utenti finali stabilendo che «il *gatekeeper* fornisce, su richiesta e a titolo gratuito, agli utenti finali e a terzi autorizzati da un utente finale l'effettiva portabilità dei dati forniti dall'utente finale o generati mediante l'attività dell'utente finale nel contesto dell'utilizzo del pertinente servizio di piattaforma di base, anche fornendo a titolo gratuito strumenti per agevola-

di piattaforme ecosistema come Amazon o Google si comprende come vi sia un notevole interesse all'attivazione di questo servizio e soprattutto come le piattaforme che lo erogano possano acquisire notevole importanza proprio alla luce dei dati in loro possesso.

re l'effettivo esercizio di tale portabilità dei dati, nonché fornendo un accesso continuo e in tempo reale a tali dati».