



CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA



I PAGAMENTI NEL COMMERCIO ONLINE

Una guida per entrare nel mondo dell'e-commerce

05

COLOPHON

Editore:

Camera di commercio di Bolzano
PID-Impresa digitale
Via Alto Adige 60
I – 39100 Bolzano
Tel. +39 0471 945 -691, -531, -692
digital@camcom.bz.it
www.camcom.bz.it

Con il supporto di:

Klaus Psenner, ecom S.r.l.

Traduzione:

Roberta Cattoni & Co. S.a.s.

Grafica:

Thaler Design di Dietmar Thaler

Prima edizione: gennaio 2021

La presente linea guida è rivolta senza distinzione a imprenditrici e imprenditori. Ai fini di una maggiore scorrevolezza si è tuttavia rinunciato a utilizzare sempre entrambe le forme.

Riproduzione e diffusione, anche parziale, è autorizzata soltanto con la citazione della fonte (titolo ed editore).

I PAGAMENTI NEL COMMERCIO ONLINE

Una guida per entrare nel mondo dell'e-commerce

1 INTRODUZIONE

Il proprietario di uno shop online dovrebbe riflettere su quante e quali modalità di pagamento offrire ai propri clienti. Una selezione corretta riduce il tasso di abbandono del carrello e contribuisce quindi all'aumento del fatturato dello shop. È nell'interesse del commerciante garantire la sicurezza e l'affidabilità tecnologica, ma anche la rapidità e l'usabilità generale delle modalità di pagamento. Inoltre, i pagamenti devono essere immediatamente tracciabili e comportare costi ridotti.

Nella scelta delle procedure di pagamento occorre considerare i seguenti elementi:

- 2 MODALITÀ DI PAGAMENTO pag. 4
Quali modalità esistono e quali vantaggi/svantaggi offrono?
- 3 FORNITORE DEI SERVIZI DI PAGAMENTO pag. 9
A cosa serve il cosiddetto payment provider e quale scegliere per il proprio shop?
- 4 TREND FUTURI pag. 10
Quali procedure di pagamento esisteranno in futuro?
- 5 CONSIGLI PRATICI pag. 11
Esperienze pratiche e consigli per una gestione sicura delle procedure di pagamento
- 6 CHECKLIST METODI DI PAGAMENTO pag. 13

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Ormai esistono molte tipologie di pagamento in internet. Tuttavia, molte sono ancora sconosciute al grande pubblico e vengono utilizzate solo in determinate regioni o Paesi.

In questo modulo ci concentreremo sui metodi attualmente più diffusi in Italia e nel resto d'Europa (soprattutto in Germania e in Austria). È fondamentale che durante il processo di check-out il cliente trovi la sua tipologia di pagamento preferita. Una scelta troppo ristretta di modalità di pagamento fa aumentare la probabilità che il cliente interrompa l'acquisto. Dall'altra parte, una gamma troppo vasta rende le procedure di pagamento troppo dispendiose per il gestore dello shop.

Si consiglia pertanto al gestore di scegliere quattro/cinque modalità tra quelle di seguito elencate:

CARTA DI CREDITO	pag. 5
PAGAMENTO ANTICIPATO TRAMITE BONIFICO	pag. 5
PAYPAL	pag. 6
PAGAMENTO EFFETTUATO AL MOMENTO DEL RITIRO	pag. 6
BONIFICO BANCARIO DIRETTO (SOFORT BANKING)	pag. 6
PAGAMENTO IN CONTRASSEGNO	pag. 7
AMAZON PAY	pag. 7
ADDEBITO DIRETTO SEPA	pag. 8
PAGAMENTO SU FATTURA	pag. 8

Consiglio utile:

Proponete una scelta di modalità di pagamento né troppo ampia né troppo ristretta. L'ottimale è scegliere quattro/cinque tra quelle più utilizzate.

CARTA DI CREDITO

Il pagamento con carta di credito è una procedura immediata e comoda, sia per il cliente che per il commerciante. Il cliente dovrà inserire semplicemente i dati della carta: un sistema elettronico verificherà in tempo reale le informazioni accreditando subito il rispettivo importo al commerciante online.

Vantaggi:

Nonostante alcuni rischi (tra cui il phishing) resta una modalità molto diffusa e apprezzata che contribuisce a limitare l'abbandono del carrello. Il cliente ha la possibilità di revocare l'addebito entro un determinato lasso di tempo, e il pagamento effettivo della merce avverrà solo entro 45 giorni dall'acquisto.

Svantaggi:

I costi di questa modalità a carico del commerciante sono relativamente alti e variano a seconda del fornitore e del Paese.

PAGAMENTO ANTICIPATO TRAMITE BONIFICO

Il cliente effettua l'acquisto e versa con bonifico l'importo dovuto. Il gestore dello shop invierà la merce solo al ricevimento del pagamento.

Vantaggi:

È una modalità di pagamento favorevole al commerciante, in quanto spedisce la merce solo dopo l'incasso "certo"; inoltre, si tratta di una transazione non facilmente revocabile.

Svantaggi:

Questa modalità risulta molto dispendiosa, in quanto occorre controllare continuamente gli incassi e si ritardano l'esecuzione dell'ordine e la spedizione della merce.

Inoltre, si tratta di una modalità non molto amata dai clienti che devono in questo caso pagare l'intero importo prima di ricevere la merce, ed è molto difficile per le banche annullare l'operazione.

Per rendere più attrattiva questa tipologia, i gestori offrono spesso degli sconti sull'importo dovuto.

PAYPAL

PayPal è ormai una delle modalità di pagamento preferite, che si è consolidata come mezzo di pagamento standard negli shop online. Come per la carta di credito, anche in questo caso è possibile eseguire il pagamento in modo immediato e semplice.

Vantaggi:

Sia il cliente che il commerciante godono di una tutela di base in caso di problemi nello svolgimento dell'acquisto.

Svantaggi:

Le provvigioni dovute dal commerciante a PayPal sono abbastanza elevate. Per ogni transazione vengono addebitati un costo base fisso e una percentuale sulla vendita.

Uno svantaggio della tutela prima menzionata è la possibilità che importi e conti vengano bloccati fino alla soluzione del problema.

PAGAMENTO EFFETTUATO AL MOMENTO DEL RITIRO

Il cliente ordina la merce online e paga il dovuto al momento del ritiro in negozio. Il contratto si intende stipulato a tutti gli effetti già al momento dell'ordine online.

Vantaggi:

Questa modalità comporta costi molto ridotti o praticamente nulli per il commerciante.

Svantaggi:

Il cliente sceglierà questa tipologia di pagamento solo se il negozio del commerciante si trova nelle sue immediate vicinanze.

A volte può anche succedere che il cliente cambi idea al momento del ritiro o che addirittura non si presenti.

BONIFICO BANCARIO DIRETTO

Nel caso del Sofort banking il bonifico viene effettuato mediante online banking direttamente durante l'acquisto.

Vantaggi:

Questa modalità comporta costi molto ridotti per il venditore, che inoltre riceve immediatamente la conferma del pagamento.

Svantaggi:

Si tratta di una modalità non ancora molto diffusa che suscita ancora qualche dubbio tra i clienti.

PAGAMENTO IN CONTRASSEGNO

Nel caso del pagamento in contrassegno il cliente ordina la merce online, il commerciante dispone la spedizione e il cliente paga al corriere l'importo richiesto. Quindi il gestore del trasporto accredita l'importo al commerciante. Questa modalità è diffusa soprattutto in Italia e in Germania.

Vantaggi:

Questa modalità infonde sicurezza al cliente, motivo per il quale viene scelta abbastanza spesso. Il commerciante non ne trae invece particolari vantaggi.

Svantaggi:

Il costo varia da corriere a corriere, ma è in genere piuttosto alto. Nella pratica tali costi vengono addebitati al cliente.

A volte succede che il cliente non accetti il pacchetto rifiutando il pagamento. In tal caso i costi di spedizione e restituzione sono a carico del commerciante online.

AMAZON PAY

Questa modalità permette al cliente di pagare direttamente nello shop online attraverso il proprio conto Amazon. Il conto Amazon dispone già di tutti i dati di pagamento e indirizzi del cliente che non devono pertanto essere inseriti ogni volta. Questa modalità viene percepita come molto comoda e usata molto spesso dal cliente che effettua l'acquisto da un dispositivo mobile (cellulare o tablet).

Vantaggi:

La procedura di acquisto è molto rapida e semplice, e il commerciante riceve dati affidabili. Inoltre gode anche di meccanismi antifrode già integrati nel sistema, mentre il cliente ha a disposizione un'ampia scelta di possibili modalità di pagamento.

Svantaggi:

Come PayPal anche Amazon chiede un costo fisso per ogni transazione e una percentuale calcolata sul volume mensile dei pagamenti.

Inoltre, attraverso questa procedura Amazon raccoglie informazioni sulle preferenze dei propri clienti.

ADDEBITO DIRETTO SEPA

Si tratta di una procedura di addebito diffusa ormai in tutta Europa e utilizzabile anche per il pagamento di acquisti online. Il cliente autorizza il commerciante con il mandato SEPA ad addebitare l'importo dovuto.

Vantaggi:

Il mandato SEPA comporta costi molto ridotti per il commerciante. È una modalità di pagamento adatta soprattutto per ordini ripetuti o permanenti.

Svantaggi:

Questa modalità viene finora utilizzata quasi esclusivamente nel commercio online B2B (commercio all'ingrosso), poiché è vista ancora con sospetto dai clienti privati.

PAGAMENTO SU FATTURA

Il pagamento su fattura è una delle modalità più favorevoli per il cliente, ed è ritenuta da molti ancora la forma più sicura di pagamento in internet. Il cliente ordina la merce, la riceve e poi paga l'importo al ricevimento della fattura o alla scadenza di pagamento indicata in fattura.

Vantaggi:

È una modalità molto amata dai clienti in quanto permette di pagare la merce solo al ricevimento e previo controllo della stessa; inoltre richiede la trasmissione di pochi dati sensibili.

Svantaggi:

Il commerciante online deve confidare nella correttezza del cliente. Tuttavia, può succedere che il cliente non paghi entro i termini previsti o addirittura che non paghi affatto. Seppure questa modalità non comporti costi elevati, bisogna considerare i costi legati ad eventuali procedure di sollecito e incasso.

Spesso il pagamento su fattura viene concesso solo a clienti fissi o nel commercio all'ingrosso.

Consigli utili:

Nella scelta delle modalità di pagamento valutate i seguenti elementi:

- Quale modalità può essere facilmente utilizzata dal mio target di clienti?
- Quanto costa l'implementazione del sistema e a quanto ammontano le spese correnti?
- Sono tutelato da eventuali mancati pagamenti?



IL FORNITORE DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO (O PAYMENT SERVICE PROVIDER, PSP)

COS'È UN PAYMENT SERVICE PROVIDER?

Il payment service provider, o semplicemente PSP, è un fornitore di servizi che offre una serie di sistemi di pagamento. Funge quindi da intermediario tra chi offre il sistema di pagamento vero e proprio e il commerciante. Stipula dei contratti con più gestori per offrirli poi come pacchetto completo al gestore dello shop.

PERCHÉ RIVOLGERSI A UN PSP?

Per il commerciante online sarebbe molto dispendioso, sia sotto l'aspetto organizzativo che quello tecnico, stipulare un contratto con ogni singolo gestore di sistema di pagamento (ad es. con Visa, Mastercard, Paypal, Amazon, ApplePay) e provvedere al rispettivo collegamento tecnico. Un PSP ha già stipulato i contratti e provveduto a tutti i collegamenti con i gestori; al commerciante basterà pertanto sottoscrivere un contratto con il PSP. Le transazioni di pagamento si svolgeranno in modo completamente automatico, e sia le rendicontazioni che la gestione saranno fornite su un'unica piattaforma.

QUALE PSP SCEGLIERE E SULLA BASE DI QUALI ELEMENTI?

Ormai esistono molti fornitori di servizi di pagamento. Tra i più noti figurano ad esempio Adyen, Payone, Mollie, Saferpay o Klarna. Nella scelta del PSP occorre considerare alcuni aspetti fondamentali:

- **Il collegamento tecnico:** innanzitutto va chiarito se il PSP dispone di un'interfaccia adeguata per il proprio sistema di shop online.
- **Costi e provvigioni:** il provider chiede per le transazioni effettuate e per il collegamento costi e provvigioni che si differenziano molto a seconda della modalità di pagamento. È pertanto importante reperire informazioni precise presso il PSP.
- **Sicurezza:** dato che il commerciante online è responsabile della procedura di pagamento, bisogna scegliere un PSP che soddisfi o possa garantire tutti i requisiti di sicurezza. Tra questi vi sono la certificazione *PCI*¹, la *Fraud-Prevention* (protezione da pagamenti con dati rubati di carte di credito) e il procedimento di pagamento *3D-Secure*. La maggior parte dei provider offre ormai questi standard.
- **Usabilità:** come può gestire i pagamenti il proprietario dello shop? La piattaforma del provider, sulla quale vengono gestiti i pagamenti, deve essere chiara, trasparente e semplice da usare. Sulla piattaforma si eseguono controlli, accrediti e storni.
- **Metodi di pagamento:** occorre farsi un quadro delle possibilità di pagamento proposte dal provider e se queste prevedono le tipologie che si vorrebbero proporre nel proprio shop.

¹ PCI (Payment Card Industry); per ulteriori informazioni si veda www.pcisecuritystandards.org

Consiglio utile:

Scegliete con attenzione il vostro provider e non basatevi solo sul prezzo più economico! Il provider deve offrire una vasta gamma di metodi di pagamento e una gestione semplice dei pagamenti.

4 TREND FUTURI

Con il boom del commercio online aumenta anche il numero di fornitori di servizi di pagamento sul mercato. Sempre più acquisti vengono effettuati con il cellulare o il tablet. Pertanto cresce anche l'uso di sistemi di pagamento che permettono di salvare i dati di pagamento e fatturazione e l'indirizzo di consegna direttamente sul cellulare o nel proprio account, senza dover ogni volta inserire i propri dati personali.

Alcuni di questi nuovi metodi di pagamento si sono ormai consolidati; ogni shop online moderno dovrebbe prevederne almeno due o tre. Citiamo ad esempio:

- **Paypal Express**
- **Amazon Pay**
- **Apple Pay**
- **Google Wallet**
- **Samsung Pay**

Utilizzando questi sistemi di pagamento i rispettivi dati (quasi sempre i dati della carta di credito) vengono memorizzati nel cellulare (Apple Pay, Google Wallet, Samsung Pay) o in un account (PayPal Express, Amazon Pay). Questi sistemi di pagamento dispongono quasi sempre anche dei dati di fatturazione e consegna; basta un solo clic per concludere l'acquisto online.

Altri sistemi innovativi di pagamento sono le **tecnologie blockchain** (le criptovalute); a causa della loro complessità tecnica sono ancora poco diffuse.

Una procedura di pagamento particolare è invece **l'acquisto a rate garantito** o **l'acquisto su fattura garantito**. L'acquisto a rate o l'acquisto su fattura sono modalità di pagamento molto usate dai clienti in quanto permettono di non pagare subito l'intero importo. Dato che il commerciante corre un rischio elevato di non incassare i pagamenti, esistono payment provider che si assumono questo rischio in cambio di un costo relativamente alto anticipando immediatamente l'importo al commerciante.

Sono modalità di pagamento molto utilizzate nell'area di lingua tedesca, mentre in Italia, non sono ancora molto diffuse.

5 CONSIGLI PRATICI

SEMPLIFICATE LA VITA AL CLIENTE!

Il cliente deve poter effettuare il pagamento in modo rapido e semplice. Se durante il processo di check-out sorgono dei problemi con i pagamenti, l'acquisto viene subito abbandonato e il cliente cerca un altro shop online o si rivolge a un grande marketplace (quasi sempre Amazon).

Conviene pertanto offrire i sistemi di pagamento più diffusi, come PayPal o la carta di credito.

RENDETEVI LA VITA FACILE!

Impostate i pagamenti diretti con PayPal o carta di credito in modo tale che l'ordine si consideri effettuato solo a conclusione del processo di pagamento. In questo modo siete sicuri di ricevere solo ordini già pagati, senza dover richiedere l'importo dopo l'arrivo dell'ordine.

DIMOSTRATE AL CLIENTE CHE PUÒ FIDARSI DI VOI!

Il processo di pagamento è un momento delicato; è importante che il cliente si senta subito al sicuro quando immette la password e i dati della sua carta di credito.

Fate capire al cliente attraverso i sigilli di sicurezza (ad esempio con la crittografia SSL) e le certificazioni (ad es. PCI) di trovarsi su una pagina sicura dove sono state prese tutte le misure di sicurezza.

OFFRITE AL CLIENTE MODALITÀ DI PAGAMENTO ALTERNATIVE!

Oltre a PayPal, pagamento con carta di credito e pagamento anticipato tramite bonifico offrite anche altre alternative al cliente. Utilizzate sistemi moderni come ad esempio Amazon Pay, Apple Pay, Sofort banking. Il cliente potrà così pagare in modo rapido e semplice i propri acquisti, soprattutto quelli effettuati da un dispositivo mobile come il cellulare o il tablet.

IN CASO DI RIMBORSI SIATE VELOCI E REAGITE A MISURA DI CLIENTE!

Nel commercio online le restituzioni sono inevitabili. Anche se la merce viene consegnata in modo rapido e senza difetti, il cliente ha comunque il diritto di restituirla (vedi capitolo "Diritto di recesso" nel modulo "Le basi giuridiche per il commercio online").

In questi casi è importante rimborsare quanto prima l'importo, come segno della propria professionalità. Questo spingerà il cliente ad effettuare altri acquisti nel vostro shop.

Tutti i sistemi di pagamento permettono rimborsi veloci e semplici. Informate anche subito il cliente del rimborso effettuato.



CHECKLIST PAGAMENTI NEL COMMERCIO ONLINE

DOMANDE FONDAMENTALI

Quali modalità di pagamento predilige il mio target di clienti?	
Quali sono le modalità di pagamento più utilizzate sui mercati in cui opero?	
A quanto ammontano i costi per l'implementazione del sistema e le spese correnti?	
Quanto lavoro richiede il controllo dei pagamenti ricevuti?	
Mi conviene offrire sistemi di pagamento differenti per clienti B2B e per quelli B2C?	

DOMANDE FONDAMENTALI PER LA SELEZIONE DEL PAYMENT SERVICE PROVIDER

	SI	NO	NOTA
Il collegamento tecnico è possibile per il mio shop?			
Com'è il rapporto qualità-prezzo?			
Mi offre sufficienti requisiti di sicurezza?			
Garantisce l'usabilità?			
Sono previste le principali modalità di pagamento?			

SELEZIONE DELLE MODALITÀ DI PAGAMENTO

<input type="checkbox"/> Carta di credito
<input type="checkbox"/> Pagamento anticipato tramite bonifico
<input type="checkbox"/> PayPal
<input type="checkbox"/> Pagamento effettuato al momento del ritiro
<input type="checkbox"/> Bonifico bancario diretto (Sofort banking)
<input type="checkbox"/> Pagamento in contrassegno
<input type="checkbox"/> Amazon Pay
<input type="checkbox"/> Addebito
<input type="checkbox"/> Pagamento su fattura