



*Pane e internet*

Cittadini 100% digitali

# I SISTEMI DI PAGAMENTO ONLINE PER COMPRARE E VENDERE

**Francesco Costanzini**

Giornalista e Consulente Marketing

 Regione Emilia Romagna

AgendaDigitale  


**DATAVALLEY**  
bene comune 

# Chi sono?



Francesco Costanzini

CONSULENTE DI WEB MARKETING

UFFICIO STAMPA

FORMAZIONE



# ARGOMENTI DEL WEBINAR



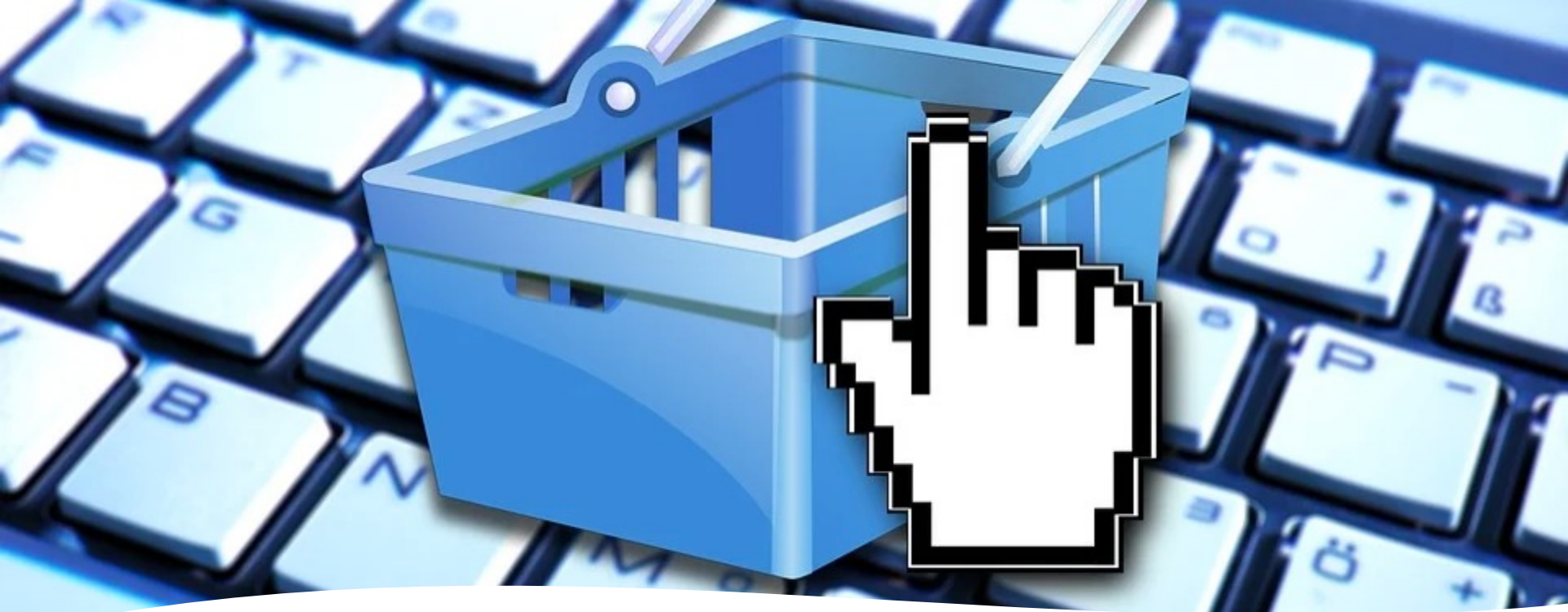
## SISTEMI DI PAGAMENTO ONLINE

I numeri

Le modalità di pagamento

Per chi compra online

Per chi vende online



## Come funziona un acquisto online?

- Registrazione con i propri dati
- Scelta dei prodotti/inserimento nel carrello
- Acquisto/**pagamento**
- Conferma via email
- Atterraggio su una pagina «di ringraziamento»

## I WEB SHOPPER



**WEB SHOPPER SPORADICI**  
6,3 MLN generano il 6% del mercato

**WEB SHOPPER ABITUALI\***  
17,3 MLN generano il 94% del mercato  
\* almeno un acquisto al mese

## IL MOBILE COMMERCE

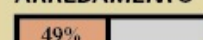


### DETTAGLIO PER COMPARTO

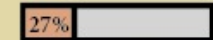
**ABBIGLIAMENTO**



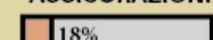
**ARREDAMENTO**



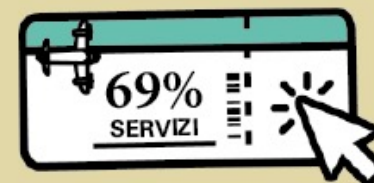
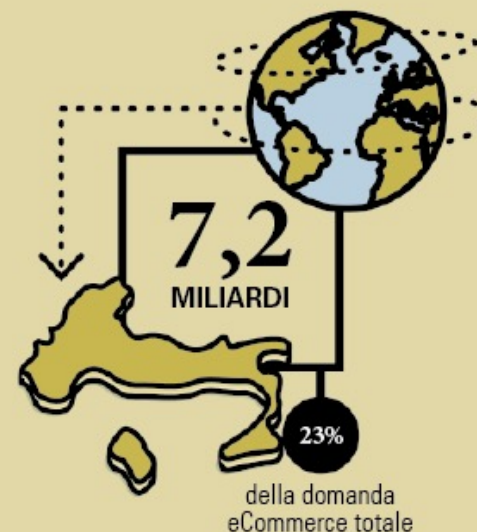
**TURISMO E TRASPORTI**



**ASSICURAZIONI**



## L'IMPORT



**RICAMBI**  
780 milioni €

**GIOCATTOLI**  
602 milioni €

**BEAUTY**  
588 milioni €

NELL'ALTRO (prodotti) I COMPARTI PRINCIPALI SONO

+24%

+18%

+27%



## Ricerca Contravvenzione

Data (Obbligatorio)

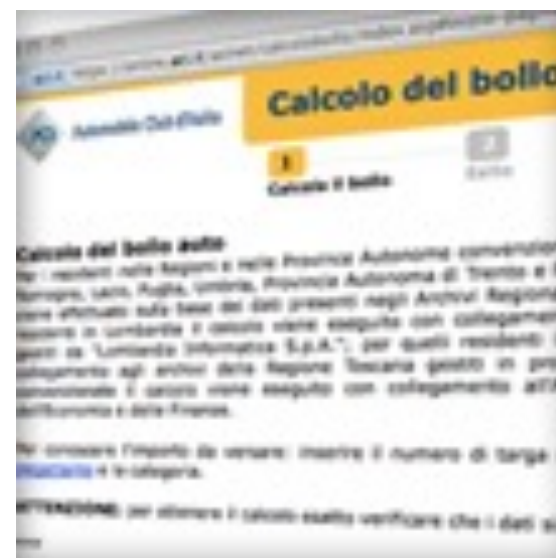
Data in cui è stata commessa l'infrazione

Numero verbale (Obbligatorio)

Codice progressivo associato alla contravvenzione

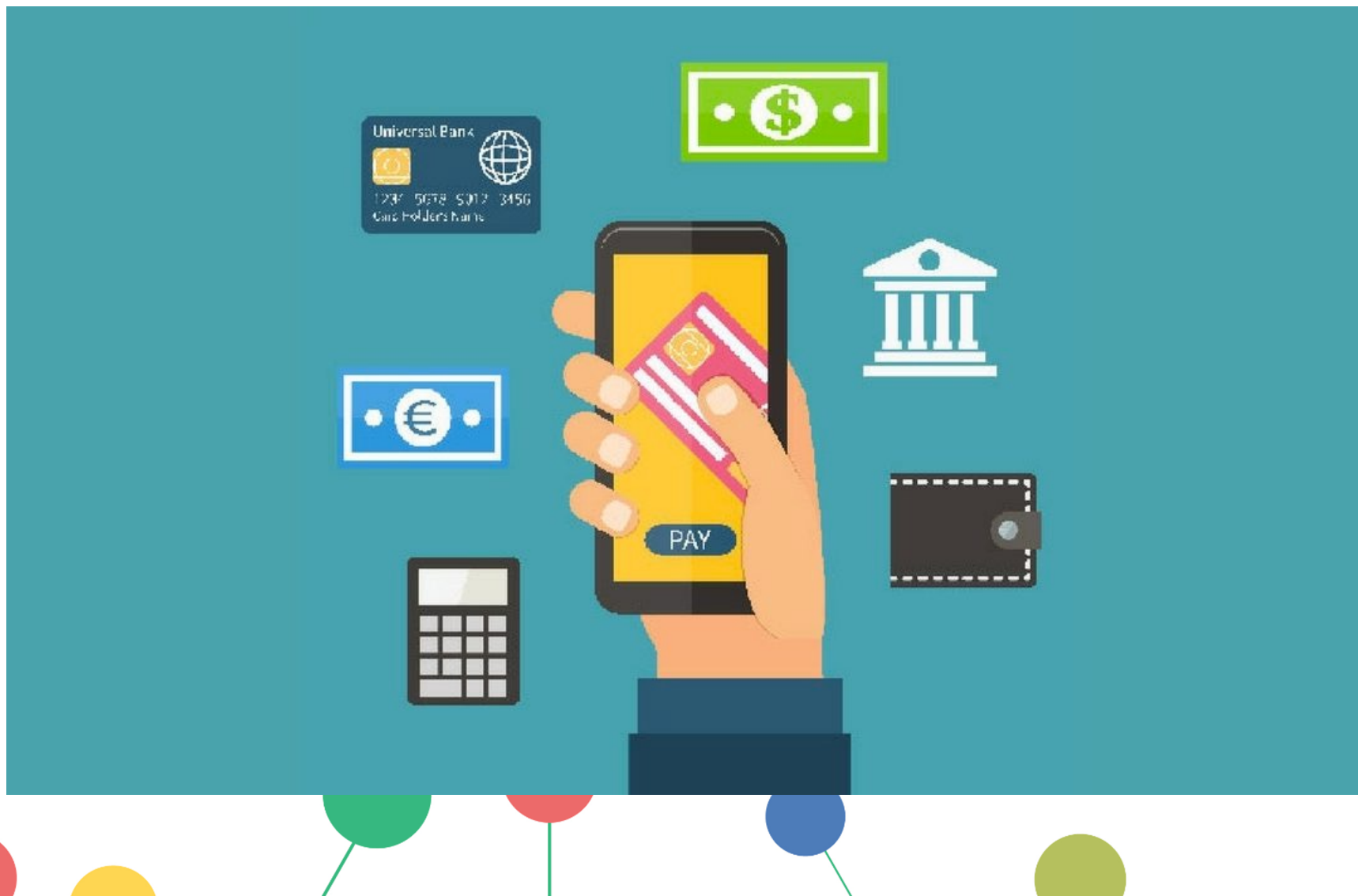
Targa (Obbligatorio)

Targa del veicolo a cui si riferisce la contravvenzione





# Modalità di pagamento



# PAGAMENTO ONLINE

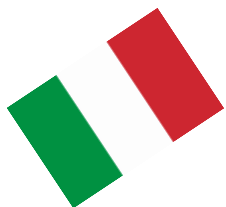
## CARATTERISTICHE PRINCIPALI







- Contrassegno
- Carta di credito
- Carta prepagata
- E-wallet
- Mobile payment



# I METODI DI PAGAMENTO PIÙ USATI



Il **90%** ha accesso a carte di pagamento, di debito, di credito e prepagate

Il **47%** ha un account su una piattaforma di pagamento online (es. digital wallet)

*Da quanto emerso nello studio della Banca Centrale Europea si evince che le forme di pagamento online stanno sostituendo il contante sia nei pagamenti quotidiani sia nelle preferenze della popolazione che però ha ancora maggiore accesso alle forme più tradizionali dei pagamenti elettronici, ossia le carte.*

Secondo i dati pubblicati di aprile 2021 di Statista, i wallet digitali sono stati utilizzati per il **36%** dei pagamenti online (Apple Pay, Google Pay, Amazon Pay, Satispay)

Le carte di pagamento, nella loro totalità, hanno riguardato il **41%** del mercato:


19% carte di credito

12% carte prepagate

7% carte di debito

3% carte di debito ad addebito differito (simili alle carte di credito)






Il **9%** delle transazioni avviene ancora tramite **bonifico bancario**: MyBank, Klarna Pay Now e iDEAL basano le proprie piattaforme proprio sui bonifici online.

(questo sistema di pagamento richiede alcuni giorni per essere visualizzato sul conto e la maggioranza dei venditori online non si fidano dell'invio del CRO, in quanto una truffa molto diffusa (ai danni degli esercenti) è quella di inviarne uno falso. Di conseguenza selezionare il bonifico allunga di 2 o 3 giorni la data di spedizione della merce).

Il **5%** dei pagamenti avviene ancora in **contanti alla consegna**  
l'**1%** con **addebito diretto** e il  
**2%** a **rate** (formula Buy Now Pay Later)

Le statistiche dimostrano che sono pochissimi coloro che oggi non hanno un conto online o una **PostePay** o similare



- Il 94% dei principali siti di commercio elettronico in Europa presenta ancora cinque o più errori in fase di pagamento, secondo la ricerca 2021 di Stripe sulle procedure di checkout.



## Gli errori riscontrati:

- mancato supporto dei principali mobile wallet,
- assenza del tastierino numerico per inserire i numeri di carta da smartphone,
- mancato controllo in tempo reale di cifre e date di scadenza, che costringe il cliente a ripetere tutto da capo se sbaglia qualcosa.



# CONTRASSEGNO

## Vantaggi

- Facilità d'uso
- Estremamente conosciuto
- Fiducia del consumatore
- Nessun canone per l'esercente

## Svantaggi

- Costi maggiori per l'acquirente
- NON SEMPRE PRESENTE

# BONIFICO BANCARIO



## Vantaggi

- Facilità di utilizzo
- Confidenza degli utenti
- Costi contenuti (commissioni spesso assenti)
- Tracciabilità


## Svantaggi

- Tempi
- 

# CARTA DI DEBITO/CREDITO



Le tipologie di carte esistenti e sulle quale è importante soffermarsi sono molteplici:

- carte di **debito** (dette anche "**bancomat**")
  - carte di **credito**
  - carte **prepagate**
- 

# CARTE DI CREDITO



La carta di credito viene rilasciata da una banca o altro intermediario finanziario sulla base di un contratto



Svantaggi: **rischio di esposizione dei dati**



Vantaggi: **plafond ampio, pagamenti rateali o differiti**

La carta di debito (detta anche carta prepagata) è una carta di pagamento il cui titolare deve versare in anticipo (ad esempio attraverso il deposito di denaro contante) l'importo che utilizzerà successivamente.

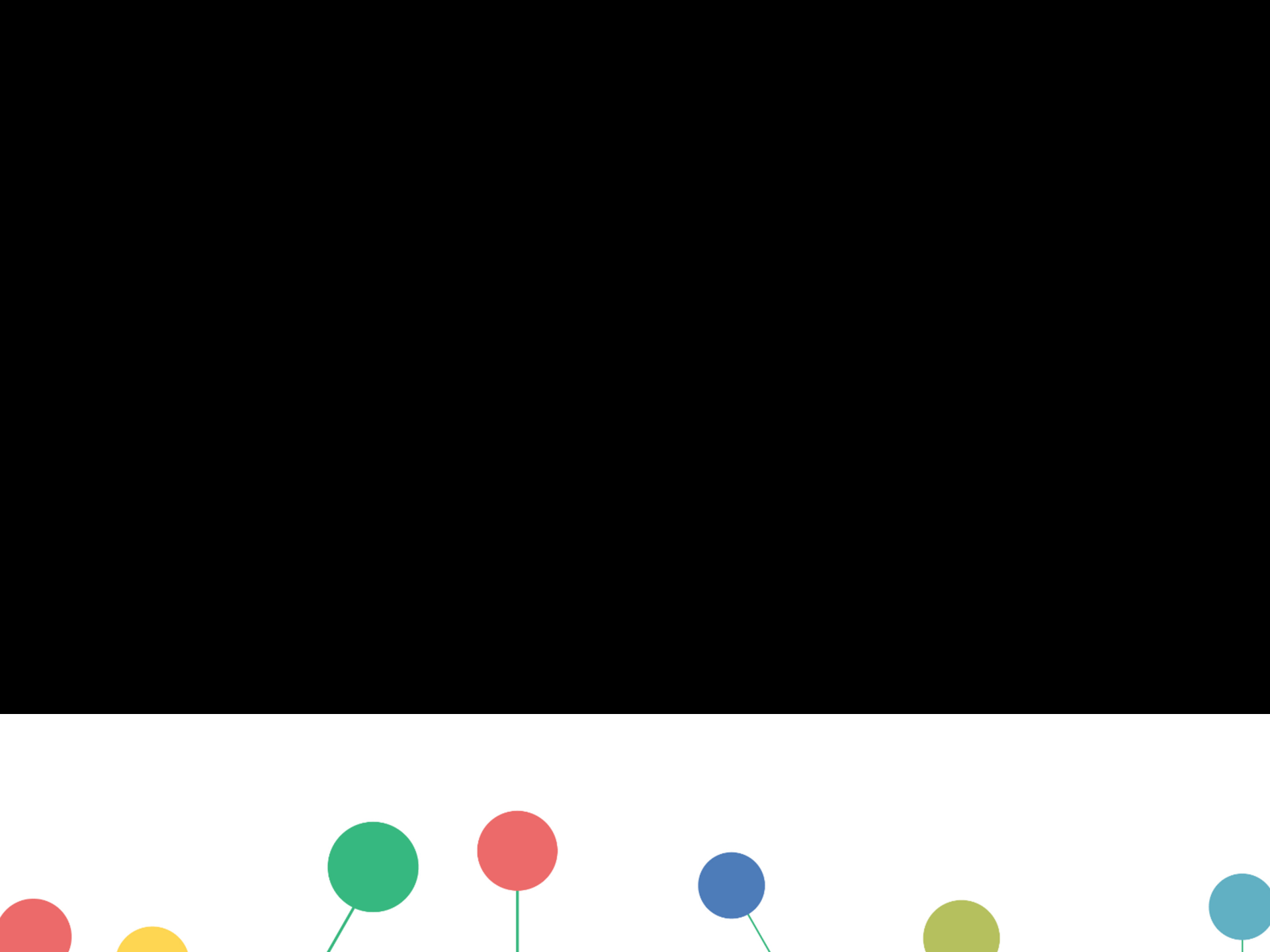
Svantaggi: **circuiti di pagamento**  
(non tutti sono accettati)

Vantaggi: **plafond  
limitato/ricaricabile**

<https://www.carteprepagate.org/>

**CARTE  
PREPAGATE**





# TRASFERIMENTI DI DENARO

WesternUnion **WU**

Invia denaro

Traccia trasferimento

Trova punti vendita

Aiuto



Accedi

Registrati

## Dove vuoi tu, con pochi click

In modo veloce e affidabile, in Italia e all'estero

Invia a



Invia importo

100

| EUR

Invia denaro



# E-WALLET






## ***DEFINIZIONE***


Un portafoglio virtuale che consente agli utenti di effettuare pagamenti – online o all’interno di negozi fisici – mediante dispositivi elettronici.

In altre parole **l’e wallet** è uno strumento sicuro in grado di memorizzare numeri di carte di credito, debito, prepagate o di conti bancari per effettuare pagamenti in modo rapido e semplice.





Il portafoglio virtuale è la soluzione **più sicura** per i pagamenti digitali

- Consente di effettuare pagamenti semplicemente creando un account gratuito e inserendo il proprio indirizzo email
  - L'utente potrà abilitare pagamenti senza condividere i propri dati personali.
  - Per autenticare la transazione, SI INSERIRÀ unicamente l'email collegata al proprio wallet e la relativa password
- 



# TIPOLOGIE DI E WALLET

**Device-based - Mobile Payment** = acquisto e pagamento di beni e servizi (esclusi i contenuti digitali) tramite telefono cellulare.



Sono compresi sia gli acquisti in modalità "Remote" (a distanza), sia il pagamento in modalità "Proximity" (in prossimità). attraverso l'utilizzo di smartphone che supportano la tecnologia Near Field Communication (NFC). Per eseguire la transazione devi fare scivolare il tuo telefono cellulare sopra un lettore contactless.



**Internet based** - questo tipo di portafoglio digitale permette all'utente di aprire un proprio account alla quale associare uno o più strumenti di pagamento come carte di credito e conti correnti bancari.

# I TRE PASSAGGI PER INIZIARE A PAGARE CON IL PORTAFOGLIO DIGITALE

- **Registrazione**

La registrazione avviene mediante la condivisione dei propri dati personali (nome, cognome, email, indirizzo, numero di telefono, etc.). In seguito occorre attendere la convalida della registrazione via email (comunicata con allegate le credenziali essenziali di accesso = username e password).

- **Invio dei documenti**

Per poter utilizzare il proprio portafoglio digitale è necessario inviare alcuni documenti in grado di certificare la reale identità di ogni utente. In seguito all'invio del materiale, l'utente dovrà attendere per la verifica dei documenti inviati (Carta d'identità o passaporto; Patente di guida; Coordinate del conto corrente bancario; Bolletta del telefono o della luce).

- **Inserimento dello strumento di pagamento**

Gli strumenti di pagamento caricabili all'interno di un e wallet variano da portafoglio a portafoglio.

Solitamente accettano conti bancari, carte di credito, carte di debito e carte prepagate.

Dopo aver indicato il proprio mezzo di pagamento si potrà iniziare a utilizzare l'e wallet.

# A cosa serve l'e-wallet

- **Invio di pagamenti**

In prossimità o da remoto. I portafogli virtuali consentono di inviare denaro ai propri contatti semplicemente inserendo l'email del destinatario.

- Memorizzare in forma virtuale documenti, biglietti per viaggi e carte fedeltà

- Monitorare il proprio saldo attuale e la cronologia delle transazioni abilitate
- Trasferire denaro ad altri utenti aderenti al proprio circuito e wallet
- Ricevere pagamenti
- Effettuare acquisti in qualsiasi valuta
- Caricare o prelevare denaro attraverso strumenti di pagamento






## **Vantaggi**

- Facile e veloce
- Nessuna tariffa di configurazione
- Nessun canone mensile
- Abbastanza conosciuto tra i consumatori

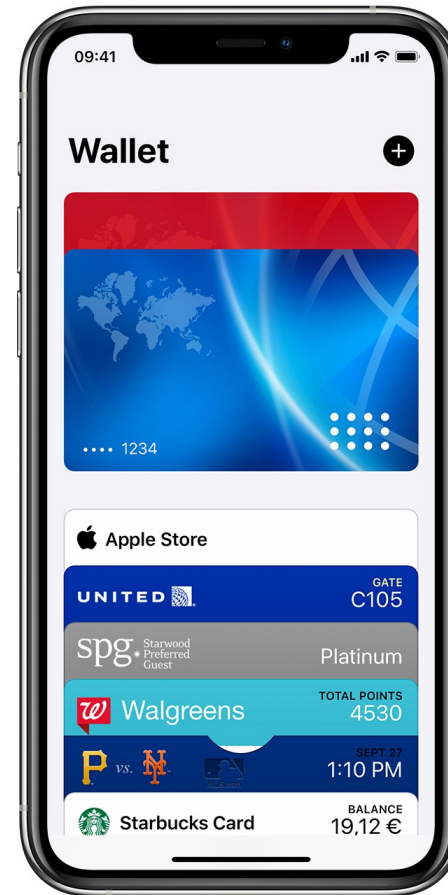
## **Svantaggi**

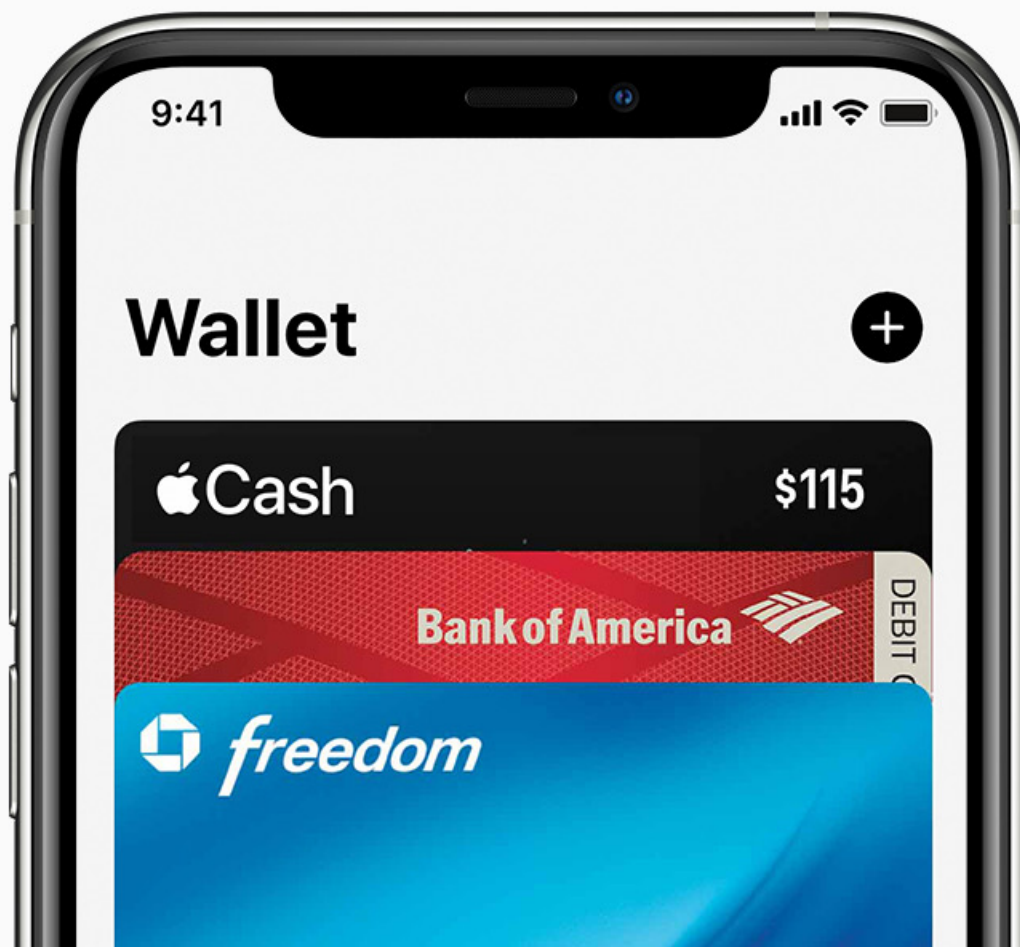
- Possono esserci commissioni a seconda del volume mensile di transazioni (a carico dell'esercente)
- 





android 







***PayPal***

Dopo aver creato l'account e aggiunto alcune informazioni personali (nome, indirizzo, numero di telefono, ecc.), è necessario confermare l'indirizzo email, che rappresenta il “numero” del conto.

A questo punto, l'utente deve associare al conto un **metodo di pagamento**, scegliendo tra carta di credito, carta di debito, carta prepagata e conto corrente bancario.

PayPal addebita 1,50 euro per confermare le carte e due importi compresi tra 0,01 e 0,99 euro per confermare il conto bancario. Dopo la conferma, le somme vengono rimborsate e accreditate come saldo PayPal.

# Ricordarsi di ATTIVARE la verifica in due passaggi



## Verifica in due passaggi



Inserisci il codice di verifica  
generato dalla tua applicazione  
per cellulari.

Inserisci codice

Verifica

☐ Non chiedere più i codici su questo computer



**Infrastruttura di pagamenti per Internet**

# Il nuovo standard per i pagamenti online

Stripe è la migliore piattaforma per gestire un'attività su internet. Ogni anno gestiamo miliardi di dollari per conto di aziende innovative dal mondo intero.



satispay



satispay

Come pagare nei negozi





# Qualche numero

- **850.000** utenti
- **95.000** negozi convenzionati in tutta Italia accettano pagamenti smart



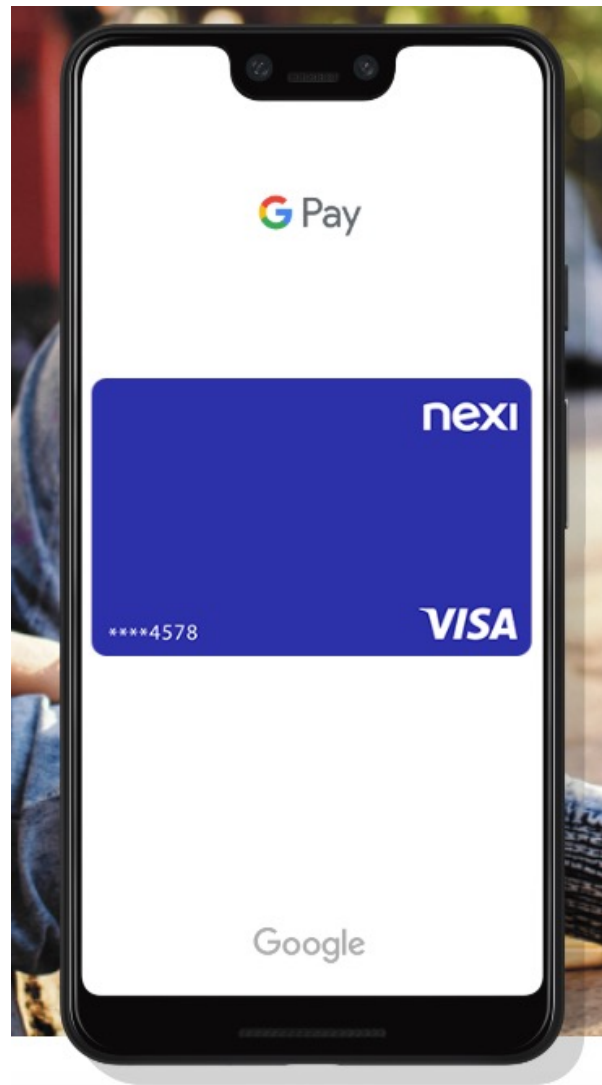


l'app **Hype** offre un'ampia scelta di operazioni:

- pagamenti online e in negozio
- prelievi gratuiti sia in Italia che all'estero
- invio di denaro selezionando il destinatario tramite rubrica o email
- possibilità di effettuare o ricevere bonifici







[https://pay.google.com/intl/it\\_it/about/](https://pay.google.com/intl/it_it/about/)

# Paga nei negozi in modo rapido e sicuro

Tieni la carta nel portafogli, basta il telefono. Quando effettui pagamenti nei negozi, Google Pay non condivide il numero della tua carta, così i tuoi dati rimangono al sicuro. Inoltre, puoi pagare più velocemente con il dispositivo che hai a portata di mano, senza bisogno di metterti a cercare la carta.



Cerca questi simboli al momento del pagamento

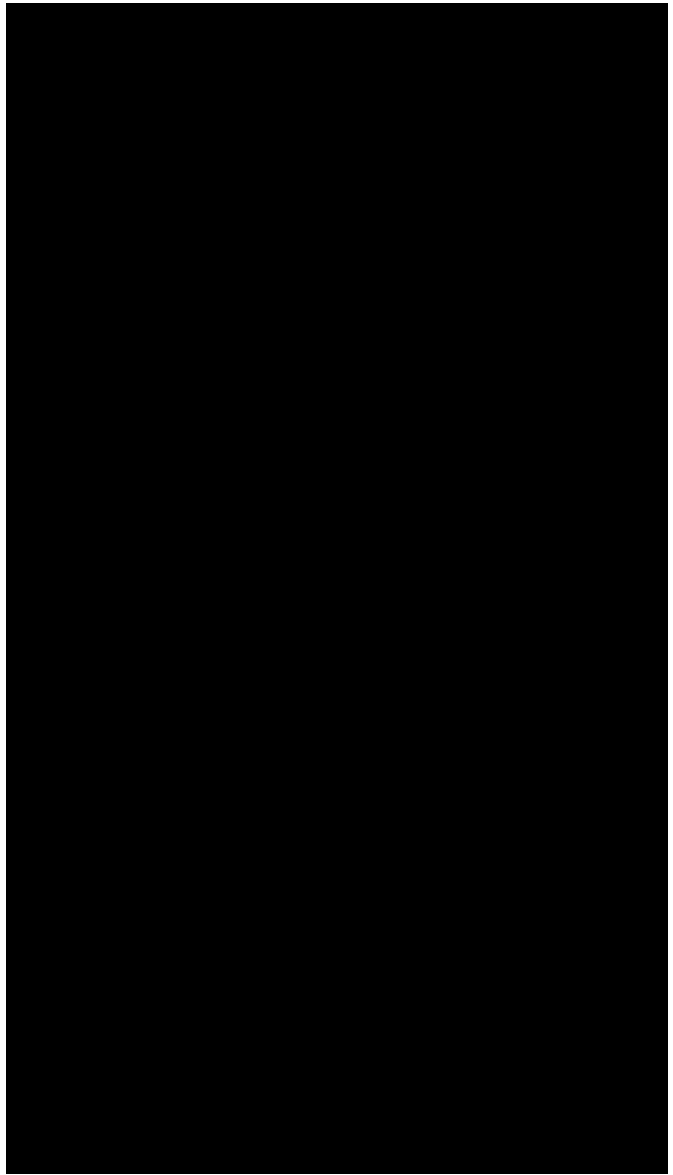




<https://support.apple.com/it-it/HT201239>











<https://www.androidworld.it/tag/samsung-pay/>



Usare il proprio **account Amazon** per  
acquistare anche fuori dal colosso



- 
- Accredita stipendio o pensione direttamente sulla carta, grazie all'IBAN
  - Disponi e ricevi bonifici
  - Domicilia le utenze e paghi bollettini
  - Paga contactless o online utilizzando il tuo smartphone Android con Google Pay
- 

## «Hacking»

- Clonazione della carta
- ricariche indesiderate e non richieste,

Denunciare alla Polizia Postale e attivare la procedura di chargeback per ottenere il rimborso

## «Phishing»

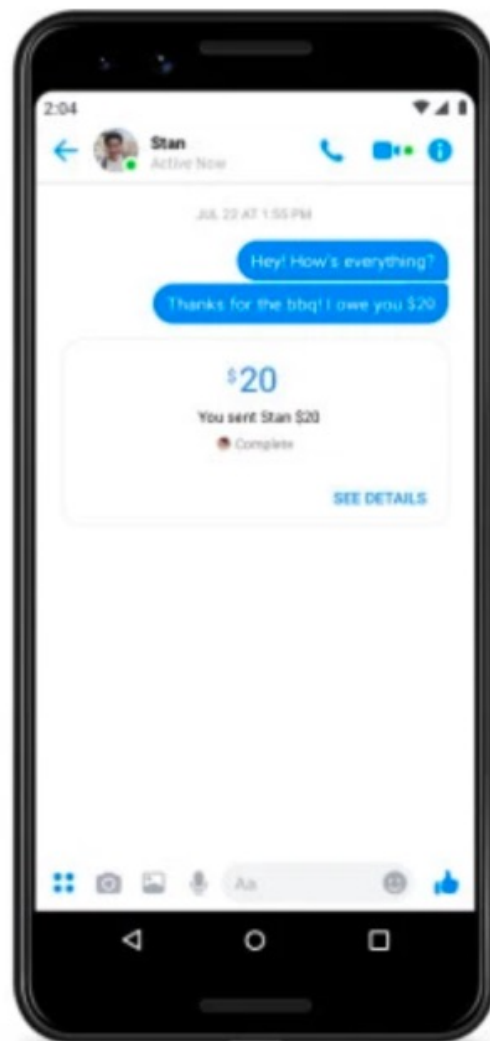
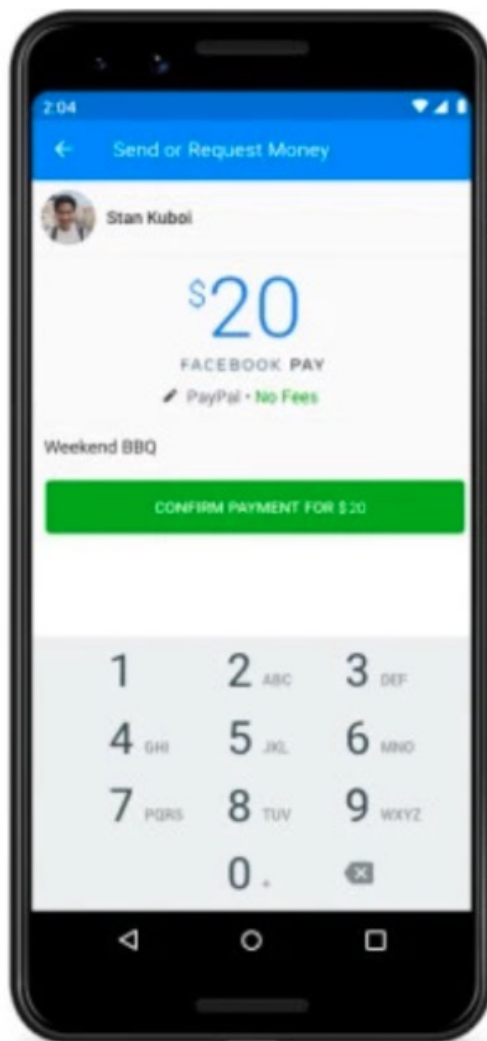
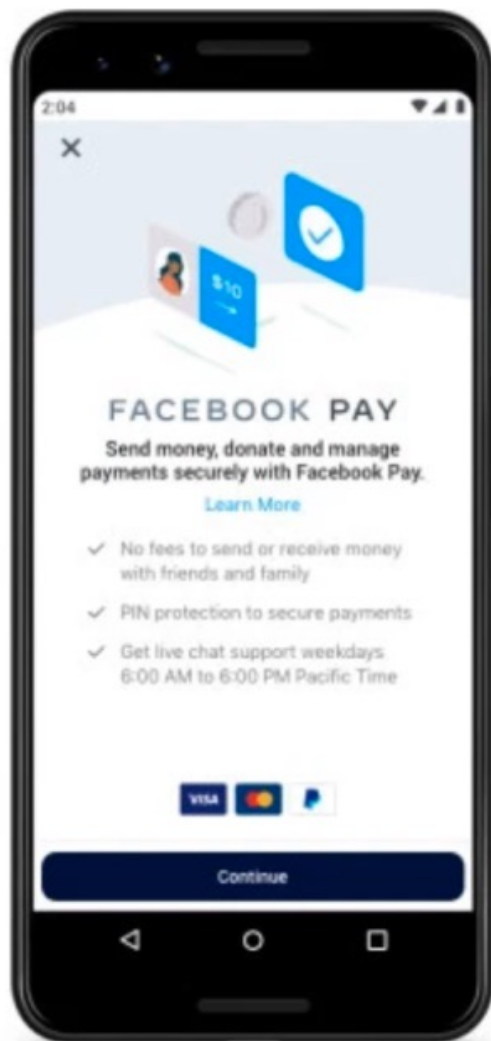
- pagamenti per acquisti on line e mai arrivati a destinazione
- Phishing

*Esempio: una volta pubblicato un annuncio si viene contattati da una persona interessata, la quale richiede il numero di telefono dell'inserzionista fino a scoprire che il compratore risiede in Costa d'Avorio e che per procedere all'acquisto del bene è necessario fornire la copia della carta di identità e della carta postepay. A questo punto subentrerà una misteriosa banca, che a causa di una legge della Costa d'Avorio, esorterà il venditore a pagare una tassa per sbloccare la trattativa*

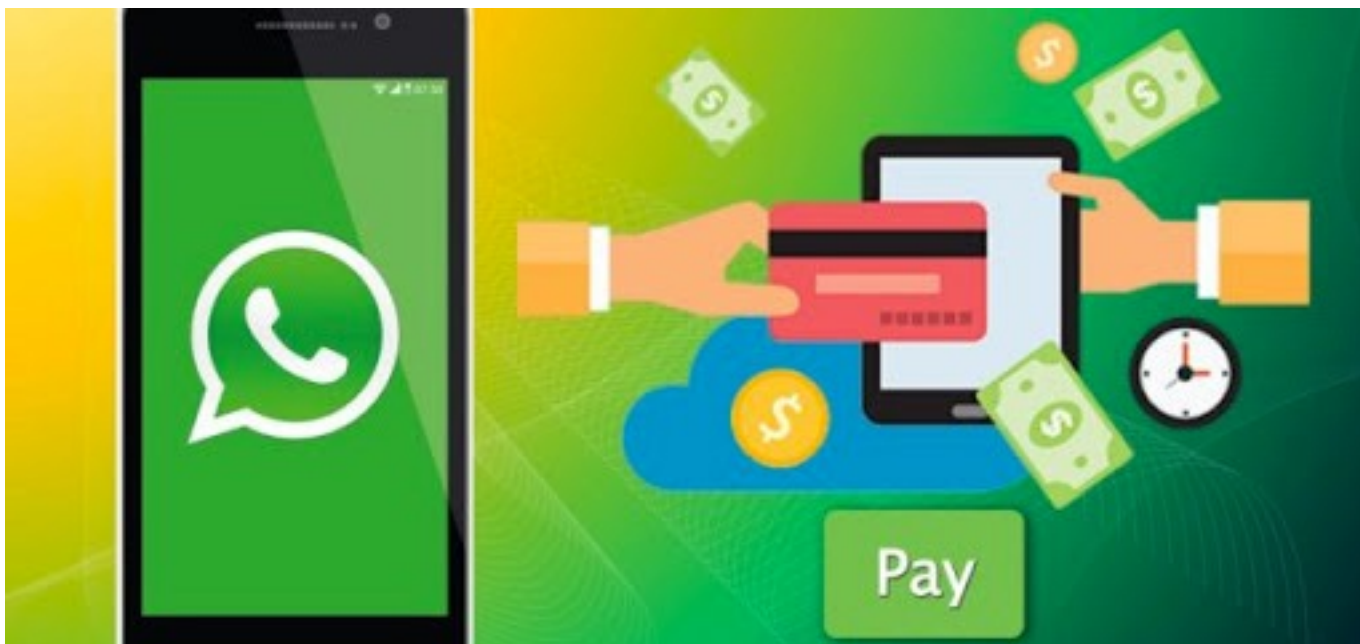
# FACEBOOK PAY



*We are rolling out Facebook Pay to a small set of countries and apps first, with the intention to bring this service to more people over time.*







Whatsapp Pay consentirà di effettuare pagamenti fra persone, ma anche di pagare nei siti di e-commerce che lo supportano.

I pagamenti passano attraverso il proprio account WhatsApp che è legato a **un conto corrente** o a **una carta di credito**.

<https://www.ilsole24ore.com/art/arriva-whatsapp-pay-sistema-pagamento-tramite-chat-ACHXadFB>



# PRINCIPALI METODI DI PAGAMENTO ONLINE

```
graph TD; A[PRINCIPALI METODI DI PAGAMENTO ONLINE] --> B[Classici<br/>(contanti e strumenti cartacei)]; A --> C[Elettronici<br/>(Uso del denaro elettronico)]; B --> D[Contrassegno]; B --> E[Vaglia]; B --> F[Assegni]; B --> G[Effetti cambiari]; C --> H[Bonifici]; C --> I[Addebito diretto]; C --> J[Carte di pagamento]; C --> K[Money Transfer]; C --> L[Portafogli digitali];
```

## Classici

(contanti e strumenti cartacei)

Contrassegno

Vaglia

Assegni

Effetti cambiari

## Elettronici

(Uso del denaro elettronico)

Bonifici

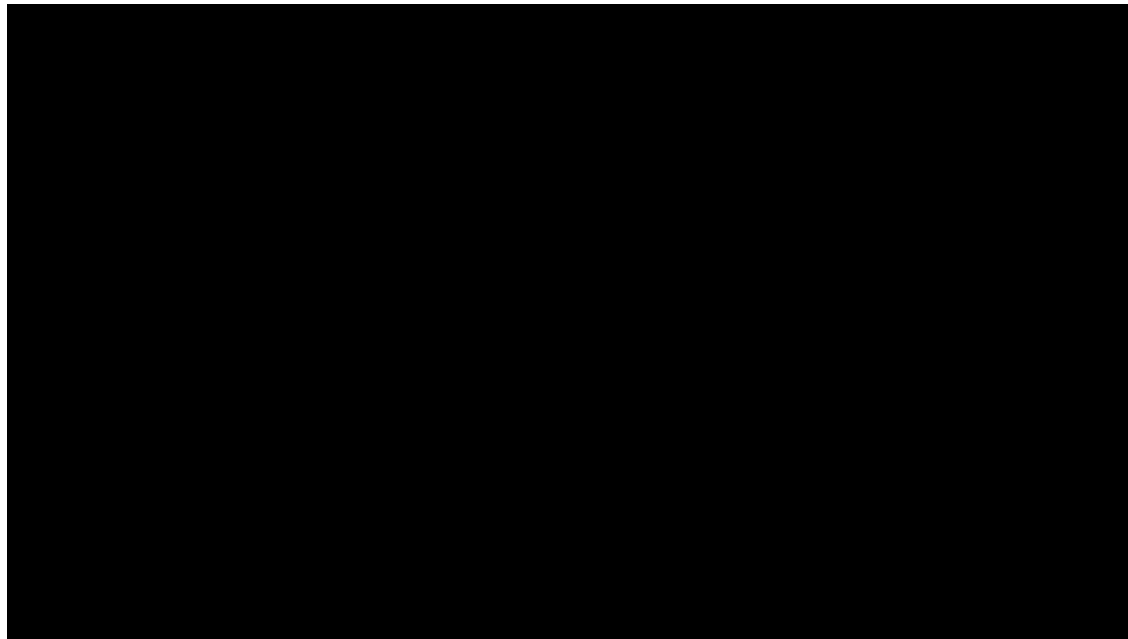
Addebito diretto

Carte di pagamento

Money Transfer

Portafogli digitali

# Rapporti con la PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



Parcheeggi e  
ticket

easYPARK



Se voglio comprare ...





# Francesco Costanzini

Le (mie) competenze digitali per il (tuo) business

In caso di primo  
acquisto su siti non  
troppo conosciuti  
valuta la possibilità di  
pagamento con  
modalità di  
contrassegno

FRANZCOS.IT

# PER LA NOSTRA SICUREZZA INNANZITUTTO

*Attivare servizi di sicurezza della propria  
banca o fornitore di carta:*

- *sms per utilizzo bancomat/carta di  
credito*
- *verifica in due passaggi*

Non fornire credenziali e codici a NESSUNO





Non fidarsi di sms/email che chiedono di inserire  
dati bancari o di pagamento!

# Se voglio vendere ...



# Nuove abitudini dei consumatori



## **social Commerce**

acquisto su Messenger e WeChat

## **subscription Commerce**

acquisto ricorsivo mediante modelli ad  
abbonamento



# SOCIAL COMMERCE

*Il social commerce, un tempo 'parente povero' dell'e-commerce, è cresciuto. [..] In parallelo si stanno muovendo anche le piattaforme che stanno creando funzionalità sempre più evolute per rendere il percorso di acquisto e condivisione il più semplice possibile.*



Find a box you'll love...



★ Coupons

Sell on Cratejoy

Sign in

• [Gifts](#) [Women](#) [Men](#) [Kids](#) [Self-Care & Wellness](#) [Beauty](#) [Books](#) [Food & Beverage](#) [Geek & Gaming](#) [Fitness](#) [Art & Culture](#) [Pets](#) [Home](#) [Novelty](#)

## Subscription boxes for everyone.

### Gifts for Every Mom

Show your appreciation with a gift as unique as she is


[Find the Perfect Gift >](#)



Picks to Stay Social While Stuck at Home

Last-Minute Gifts that Ship in Time for Mother's Day

# QUANTO CI COSTANO I SISTEMI DI PAGAMENTO?



1 CIOCCOLATA CALDA (4,50 EURO)

	carta di credito (Visa o Mastercard)	carta di debito (Visa Electron, Vpay, Maestro)	Pagobancomat
Intesa San Paolo	0,50 €	0,50 €	0,04 €
Monte dei Paschi di Siena	0,36 €	0,36 €	0,15 €
Unicredit	0,17 €	0,17 €	0,10 €



l'invio e la ricezione di denaro tramite funzione P2P sono gratuiti (senza commissioni) per le somme inferiori a 25€. Per cifre superiori, la commissione da pagare è di 1€ per ogni richiesta.

# Per vendere



Vendere nella zona euro:

3,4% + 0,35€ per transazione.

ONLUS:

1,8% + 0,35€ per transazione.

Vendere fuori dalla zona euro:

tariffa per conversioni di valuta e pagamenti internazionali.



# CARTE DI CREDITO

- Costi fissi (quota di attivazione ??? canone mensile ???)
- Commissione sulle transazioni ? (in genere intorno al 3-4%)
- commissione sulle transazioni stornate e/o cancellate ???
- commissione sulle transazioni in caso si verifichi un chargeback ???
- Valuta di accredito ???
- Circuiti supportati ? (Visa, Visa Electron, Mastercard, American Express etc.)
- Sistemi di sicurezza sono supportati? Comportano costi aggiuntivi (Verified by Visa, Mastercard Secure Code oppure la richiesta del codice CVV2, CVC2, 4DBC) ????

# Cosa tenere a mente quando si sceglie una piattaforma di pagamento per l' e-commerce

- ✓ SICUREZZA
- ✓ COSTO
- ✓ METODI DI PAGAMENTO ACCETTATI <https://it.godaddy.com/blog/metodi-di-pagamento-online-ecommerce/>
- ✓ COMPATIBILITÀ
- ✓ LUOGO DI PAGAMENTO
- ✓ ESPERIENZA UTENTE

***FAI ATTENZIONE: Il 46% degli abbandoni dei carrelli avviene in fase di checkout***



**TI LASCIO I MIEI CONTATTI**

Sito web: <https://www.franzcos.it>

Canale Telegram: <https://t.me/francescocostanzini>

Materiale non pubblicabile se non previo consenso dell'autore