

## ASCOM Padova

### La Multicanalità al servizio delle Imprese



Padova, 13 maggio 2013

## La Banca Multicanale



### LA BANCA MULTICANALE

È un servizio che attraverso un computer, un telefono fisso o un cellulare consente di ricevere informazioni (conti correnti, conto titoli, carte di credito o carte prepagate, etc.) e di effettuare operazioni che fino a qualche anno fa dovevano essere effettuate presso lo sportello di un'Agenzia bancaria, dove bisognava recarsi personalmente nelle ore di apertura.

In sintesi, questi servizi permettono ai cittadini **di effettuare molte operazioni in tempi rapidi, in sicurezza** e senza dover necessariamente andare in Agenzia.

Allo stesso tempo, la banca può supportare ancora meglio i propri clienti avendo più tempo a disposizione per l'assistenza e la consulenza, garantendo l'accesso ad alcuni servizi 24 ore al giorno 365 giorni l'anno e offrendo servizi innovativi e al passo con i tempi.

## Strumenti alternativi per "entrare" in Unicredit

### » E SENZA INTERNET? C'E' IL PHONE BANKING!



Per usufruire del servizio di Banca online ci deve essere un collegamento ad internet necessario ad accedere al portale web della banca. Per il Phone Banking il centro di tutto è un **numero telefonico** (in genere un Numero Verde gratuito o a tariffazione ripartita), chiamando il quale si ottengono le principali informazioni sul proprio conto corrente e si ha la possibilità di effettuare alcune operazioni di pagamento. Si tratta di una facilitazione importante, **accessibile a chiunque abbia un telefono**, anche dall'estero, ancora poco diffusa ma che si sta affermando sempre più.

Ai vantaggi pratici già descritti, si aggiunge una maggiore semplicità e la **possibilità di essere aiutati da un operatore** e nelle ore di apertura del call center. Al di fuori di questi orari è disponibile il risponditore automatico, che funziona 24 h su 24 tutti i giorni dell'anno, e fornisce le istruzioni da seguire per effettuare l'identificazione personale ed ottenere le informazioni o i servizi che si desiderano.



### BANCOMAT E CHIOSCHI MULTIFUNZIONE ... ALTRI ASPETTI DELLA MULTICANALITA'

Attraverso oltre 45.000 Bancomat/ATM (Automatic Teller Machine) distribuiti in tutta l'Italia, oltre al prelievo di contanti, è possibile ottenere l'estratto conto con le ultime operazioni, pagare utenze, ricaricare carte prepagate e cellulari. In alcuni casi vengono offerti anche altri servizi, come il versamento di assegni e contanti, pagamento delle tasse universitarie o del bollo auto.

### » E SE HO UNO SMARTPHONE? C'E' IL MOBILE BANKING!



Per i clienti che dispongono di un cellulare di ultima generazione le banche più distintive mettono a disposizione delle **APP per il Mobile Banking**.

Generalmente le APP possono essere scaricate dall'App Store per chi ha un Iphone e da Google Play per gli smartphone Android; nel caso di cellulare Nokia o BlackBerry, le procedure vengono indicate sui siti delle banche.

## Sistemi d'incasso – Acquiring Pos

### Definizione

Servizio che consente alle Aziende di incassare per via elettronica i corrispettivi della vendita di prodotti/servizi negoziando le carte di credito / debito in possesso della clientela; sfrutta un'infrastruttura tecnologica, il Point Of Sale (POS), ossia un piccolo terminale collegato alla società di gestione terminale (GT=Quercia) incaricata di perfezionare le transazioni.

### Per che tipo di clienti?

Aziende con punti vendita al dettaglio. La Grande Distribuzione Organizzata (catene di supermercati), in particolare, ha volumi importanti ed esigenze tecnologiche complesse. Alcuni settori come ristoranti, alberghi o autonoleggi sono interessati a servizi accessori aggiuntivi (Prenotazione Garanzia, Manual Pos, Preautorizzazione).

### Vantaggi per il cliente

- Accreditare velocemente gli incassi derivanti dalle transazioni
- Maggiore sicurezza (eliminazione del rischio movimento contante/assegni)
- Avere un servizio personalizzato in base a esigenze tecnologiche, dimensioni, settore (ristoranti, alberghi, autonoleggi, GDO, ecc.)
- Incentivo agli acquisti d'impulso (il cliente non vede uscire i contanti)
- facilitazione per clienti stranieri (non devono cambiare valuta e prelevare all'estero)

### Caratteristiche Punti di attenzione

Un accertamento della base tecnologica e di connessione di cui si avvale il cliente è fondamentale per calibrare la nostra offerta; alcuni clienti dispongono già di hardware POS di proprietà. NB: Tutte le richieste di installazione diverse dal POS standard devono essere specificate e autorizzate prima dell'attivazione.

Individuare il giusto pricing non è sempre facile, perché a diversi tipi di carta / circuiti corrispondono diversi valori di interchange da corrispondere agli issuers. Questi valori vanno considerati nella valutazione di eventuali deroghe dagli standard di istituto. Il contributo dello Specialista Cash Management è fondamentale per valutare l'offerta da proporre al cliente ed al "governo condizioni". NB: I canoni per il noleggio del Pos devono tener conto dei costi di servizio di Quercia per la sua attività di assistenza (diverse secondo il tipo di POS).

## Sistemi d'incasso – Pos Fisico

### POS



Per servizio POS si intende la fornitura di un terminale agli esercenti (ed enti pubblici) per consentire di accettare il pagamento di beni e servizi con carte a valore sui principali circuiti di debito e di credito a seconda del contratto stipulato direttamente dall'esercente con la Banca o con le Società emittenti le carte di credito.

#### Caratteristiche e tipologie

- Accetta tutte le carte emesse dal circuito nazionale di debito, **PagoBancomat**, e dai principali circuiti internazionali di debito e di credito, **VPAY, Maestro, Visa Electron, MasterCard, VISA, American Express, Diners, JCB**.

Può essere fornito in versione:

- Standard**: per tutti gli esercenti che dispongano di presa telefonica e presa elettrica.
- Cordless**: senza fili, a radiofrequenza, con base collegata a linea telefonica fissa e presa elettrica.
- Gprs**: tipo cellulare con scheda telefonica e batteria. Per esercenti privi di rete telefonica fissa.
- Terminali speciali**: ad esempio POS doppia porta seriale, collegamento colonnina self-service.

### Portale esercenti

Il nuovo "Portale esercenti" viene rilasciato gratuitamente e consente di accedere ad una serie di servizi e funzionalità:

- visualizzare le **transazioni effettuate sui POS** presso i tuoi punti vendita, già contabilizzate dalla Banca o in corso di contabilizzazione, nei sei mesi precedenti e fino al giorno precedente l'accesso al portale
- visualizzare e stampare le **informazioni che la Banca fornisce in merito a Canoni e Commissioni POS**, come riportate nei prospetti mensili
- e tanto altro ancora

## Sistemi d'incasso / E-Commerce: PagOnline Carte



- Il sistema di pagamento elettronico PagOnline Carte consiste in **un'applicazione web**, accessibile tramite un browser standard, che permette di effettuare il pagamento di beni/servizi acquistati da Internet con **carta di credito** emessa dai vari circuiti. L'applicazione è facilmente integrabile in un qualsiasi sito di commercio elettronico.
- Il servizio permette di accettare i principali circuiti di carte di credito (VISA, MasterCard, Diners, American Express).
- Il server PagOnline Carte verifica sui circuiti internazionali l'autorizzazione all'addebito e comunica l'esito attraverso una pagina di risposta sul sito web e l'invio di una e-mail all'acquirente, in cui sono contenuti i dati della transazione (Identificativo del negozio, data e ora della transazione, importo, esito).
- Per l'attivazione del servizio PagOnline Carte è necessario che l'esercente stipuli il convenzionamento relativo ai circuiti Visa e MasterCard attraverso l'acquirer CartaSi, ma è consigliato anche il convenzionamento per l'accettazione delle carte Diners e American Express, attraverso gli omonimi istituti (che svolgono sia il ruolo di emittente sia quello di acquirer).

## Sistemi d'incasso / E-Commerce: PagOnline Conto

### PAGONLINE



Attiva **PagOnline**, lo strumento di pagamento riservato ai clienti UniCredit S.p.A. che ti permette di incassare in modo **semplice e sicuro** gli importi a te dovuti direttamente sul tuo conto corrente.

**Fissa un appuntamento >**

- Disponibile **7 giorni su 7, 24 ore su 24**
- **Sicuro**: crittografia standard SSL con chiave simmetrica a 128 bit
- **Facile** da utilizzare per l'acquirente
- **Alternativo e complementare** agli altri metodi di pagamento disponibili sul mercato (carta di credito, Paypal, etc.)

Gli esercizi convenzionati sono riconosciuti facilmente perché espongono il **marchio PagOnline** all'interno del negozio virtuale.



Ha la funzione di POS virtuale via internet e ti permette gestire gli incassi con commissioni concorrenziali.

I tuoi acquirenti - clienti di UniCredit S.p.A. - potranno pagare i loro acquisti in modo veloce ed immediato senza costi aggiuntivi, senza utilizzare la carta di credito e con addebito diretto sul conto corrente del cliente. Per accedere al servizio PagOnline bastano 3 click! È sufficiente:

- Selezionare PagOnline tra le modalità di pagamento
- Inserire i codici di accesso per entrare nella banca via Internet di UniCredit
- Confermare l'acquisto tramite la password [UniCredit Pass](#) o la Password Card