

DOSSIER Sistemi di pagamento

L'IMPORTANZA DELLA USER EXPERIENCE

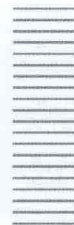
La user experience positiva, spiega Luigi Antonio Cordone di Banca Marche, ha permesso al progetto PagoveloX di raccogliere il consenso degli esercenti e dei titolari delle carte. A un anno dal lancio, il progetto Contactless marchigiano sta per espandersi in altre città e ha già raggiunto il risultato di incrementare l'uso delle carte di pagamento

E' nelle Marche, nei comuni di Pesaro e Fano, che ha preso il via una delle prime esperienze di pagamenti contactless in Italia: avviato nel febbraio del 2009 da Banca Marche, il progetto PagoveloX ha visto il coinvolgimento di partner come CartaSi, MasterCard, **Quercia Software** e Ingenico. L'obiettivo dichiarato da Massimo Bianconi, Direttore Generale di Banca Marche è "fornire ai clienti un servizio in grado di migliorare la qualità della vita e, allo stesso tempo, aprire prospettive di sviluppo nuove ed innovative per il business della Banca su un mondo oggi in grande evoluzione come quello dei pagamenti". "A distanza di un anno, spiega Luigi Antonio Cordone, coordinatore Nucleo Incassi e Pagamenti, Servizio Marketing di Banca Marche, ci sono diversi aspetti positivi e interessanti spunti per lo sviluppo del nostro progetto, alcuni dei quali sono già in corso di realizzazione. Alla fine del 2009 avevamo distribuito circa 2.000 carte di credito CartaSi dotate di tecnologia MasterCard PayPass per il pagamento contactless e installato presso gli esercenti 123 POS sul Gestore Terminali **Quercia Software** abilitati a questa nuova funzionalità. In un anno le transazioni contactless sono state circa il 15% rispetto al totale di quelle effettuate presso gli esercenti che hanno aderito all'iniziativa. Al di là dell'aspetto quantitativo, il feedback che abbiamo ricevuto dai merchant è stato ottimo: gli esercenti hanno recepito la value proposition del nuovo strumento, e nel POS hanno visto non solo uno strumento innovativo per sostituire il contante e nella capacità di velocizzare la transazione, ma anche un

segno distintivo, un'innovazione capace di attirare una certa tipologia di clientela. Nei primi due mesi del 2010 siamo passati da 123 a 150 esercenti con un POS abilitato ai pagamenti contactless, e il trend proseguirà. Puntiamo in modo particolare sulle categorie merceologiche nelle quali sono più frequenti le transazioni inferiori ai 25 euro, importo oltre il quale è necessario autenticarsi attraverso il PIN o la firma per autorizzare il pagamento: parliamo quindi di piccola ristorazione, dai bar ai fornai, di gelaterie, farmacie e piccoli negozi di distribuzione alimentare. La correttezza di questa scelta è confermata dall'importo dello

Luigi Antonio Cordone, coordinatore Nucleo Incassi e Pagamenti, Servizio Marketing di Banca Marche





scontrino medio, che è di 8,70 euro”.

User experience positiva

L'accoglienza, da parte di esercenti e titolari delle carte, è stata positiva, tanto da fare emergere la richiesta di un allargamento dell'area in cui è possibile pagare senza contatto. “La customer experience è sostanzialmente positiva, conferma Cordone, sia i titolari sia gli esercenti hanno segnalato la semplicità, la facilità d'uso, la trasparenza e la neutralità della transazione e dell'operazione rispetto sia al POS sia alla carta di pagamento. Come banca non abbiamo avuto alcun tipo di problema, anzi, siamo soddisfatti dei risultati: gli esercenti vorrebbero fare più transazioni e ci chiedono di distribuire più carte, e allo stesso tempo i titolari ci chiedono più negozi abilitati. Le carte non hanno dato problemi di sicurezza o operativi: la procedura di pagamento, che prevede l'inserimento dell'importo e l'accostamento della carta per procedere al pagamento, è infatti assolutamente intuitiva, e l'autorizzazione offline consente di completare l'operazione in un attimo. La collaborazione con **Quercia Software** ci ha permesso di evitare problemi di non allineamento o inadeguatezza dei POS: l'esercente, attraverso il terminale, può sempre accedere a tutte le informazioni sulle operazioni effettuate, mantenendo sempre il controllo sulle transazioni. L'allineamento con il centro operativo della banca avviene alla prima operazione standard, con contatto, oppure alla prima chiusura contabile: è in questi momenti che il terminale scarica il backlog. L'esercente ha quindi la certezza che tutte le transazioni vengono sempre scaricate e prese in carico dalla banca”.

Migliorare l'awareness dei titolari

Per capire meglio l'opinione dei clienti, Banca Marche e CartaSi hanno realizzato un'analisi qualitativa, basata su interviste telefoniche alla gran parte dei titolari di carte contactless. “I risultati delineano due gruppi di titolari, commenta Cordone. Chi ha utilizzato la carta è rimasto favorevolmente impressionato da questo strumento e desidera utilizzarlo ancora, secondo la logica dell'uso abituale: pensiamo, ad esempio, a chi frequenta quotidianamente uno stesso bar e inizia a pagare abitualmente con la carta contac-

tless. Ci sono poi altri titolari in cui manca consapevolezza sul fatto di avere questo strumento a disposizione: per loro bisogna sviluppare iniziative ad hoc, che rendano visibile il progetto presso i merchant, con vetrofanie o altri strumenti che mettano in evidenza questa possibilità di pagamento”.

Interoperabilità con gli altri progetti

I pagamenti contactless sono stati oggetto di una lunga serie di progetti avviati negli ultimi mesi, in diverse aree di Italia, che seguono quello di Banca Marche e che potrebbero sostenersi l'uno con l'altro, allargando il bacino di utilizzo di questo strumento ben al di là della copertura geografica di ogni singola iniziativa. “Gli altri progetti avviati in Italia confermano la nostra scelta, dichiara Cordone, e potrebbero consentire di raggiungere quella massa critica di titolari ed esercenti necessaria alla diffusione dei pagamenti contactless a livello nazionale. I fattori chiave sono l'interoperabilità e la circolarità: i titolari di carte emesse da altre banche che si trovano a Fano e Pesaro, ad esempio, potranno pagare contactless anche presso i nostri POS. Allo stesso modo i nostri titolari di carte contactless potranno utilizzarle presso i pos abilitati a Milano, Vicenza, Treviso e, perché no, a New York o a Londra. E' un processo appena avviatosi ma che potrebbe trasformare il pagamento contactless in una commodity, facendo diventare irrilevante chi ha emesso la carta e chi gestisce il POS. Al crescere del numero di carte abilitate e dei POS installati, il contactless non farà altro che aggiungersi alle modalità di pagamento già utilizzate”.

Non chiamatelo sperimentale

Sulla scia di questi risultati, Banca Marche sta per espandere PagoveloX ad alcune città limitrofe, in primis Rimini, Cattolica e Riccione. Un approccio graduale che tiene conto della necessità di creare una massa critica di utenti e che è, a tutti gli effetti, parte delle strategie industriali della banca. “Il nostro non è un progetto sperimentale, afferma Cordone, anzi, ha ricevuto sin dall'inizio l'appoggio e il contributo del direttore generale Massimo Bianconi e di tutto il top management. Banca Marche ha quindi realizzato PagoveloX su base industriale: lo standard è operativo, la carta di

credito è già a listino per tutti i nostri clienti, non solo per quelli residenti nelle zone di presenza dei POS abilitati. E' un approccio geograficamente localizzato, certo, ma il progetto è già in fase industriale per tutti gli attori coinvolti”.

Sicurezza implicita

Dal punto di vista della sicurezza, le carte PagoveloX mantengono gli stessi meccanismi di protezione delle normali carte di credito. Il non doversi autenticare attraverso PIN o firma non viene percepito come un limite dai clienti e le caratteristiche stesse della comunicazione RFID rendono difficile intercettare i dati della carta. “Per quanto riguarda la sicurezza, nel caso delle transazioni contactless la carta di credito non lascia mai le mani del titolare, anche in caso di pagamenti superiori ai 25 euro, conferma Cordone. La sicurezza è quindi implicita allo strumento: sarebbe antieconomico, oltre che improbabile, creare un sistema di sniffing per intercettare la comunicazione tra la carta di credito e il POS, che avviene a una distanza di 2 centimetri. Un ulteriore livello di sicurezza è dato dal fatto che il rischio di credito, per quanto riguarda la componente contactless, non è del titolare della carta, ma dell'emittente: è la banca a farsene carico. Per l'esercente, quindi, si tratta di una garanzia in più”.

La carta veloce si usa di più

Con PagoveloX, Banca Marche, in collaborazione con **Quercia Software** e CartaSi, ha aderito all'iniziativa EPICA (Extended Pilot of Italian Contactless Application) dell'Osservatorio NFC & Mobile Payment del Politecnico di Milano. “E' una iniziativa che vuole mettere a fattore comune le esperienze in atto nel nostro paese nel mondo contactless, spiega Cordone, andando a verificare l'impatto e la penetrazione di questi strumenti e la loro interazione con gli altri metodi di pagamento. Per quanto ci riguarda, un risultato molto interessante è relativo al cambiamento di abitudini: i titolari che hanno utilizzato la carta contactless, infatti, hanno fatto registrare un aumento medio di oltre il 16% nell'utilizzo generale della carta di credito.”

A.G.