

ESPERIENZE

BANCA MARCHE SCOMMETTE SUL CONTACTLESS

Luigi Cordone, coordinatore Nucleo Incassi e Pagamenti - Servizio Marketing Banca delle Marche

Con il supporto di CartaSi e Quercia Software, Banca Marche ha realizzato un progetto industriale di emissione carte e gestione dei pagamenti contactless fino a 25 euro con carte di credito MasterCard dotate dell'applicazione PayPass



L'avvio degli schemi Sepa e in prospettiva, ormai ravvicinata, il recepimento della Psd sono stati gli elementi che a cavallo tra il 2007 e l'inizio del 2008 hanno spinto Banca Marche a realizzare il progetto "PagoveloX", finalizzato a stimolare l'incremento dei micropagamenti attraverso l'impiego delle moneta elettronica. L'obiettivo, come dichiarato da Massimo Bianconi, direttore generale di Banca Marche era "fornire ai clienti un nuovo servizio di pagamento in grado di migliorare la qualità della vita e, allo stesso tempo, aprire alla banca nuove fonti di ricavo capaci, in prospettiva, di bilanciare quelle che il mercato e le nuove regole stanno già erodendo, creando contemporaneamente valore per i clienti titolari di carte ed esercenti". La banca ha individuato nei micropagamenti l'ambito

ideale per intervenire. "Le transazioni in contante, spiega Luigi Cordone, coordinatore Nucleo Incassi e Pagamenti - Servizio Marketing di Banca Marche, sono per valore e soprattutto per numero decisamente prevalenti. Tali transazioni presentano tuttavia un 'costo sociale' non irrilevante dal momento che il denaro contante deve essere trasportato, assicurato, contato, ricontato. Di queste transazioni in contante, una percentuale superiore all'80% è costituita da pagamenti sotto i 25 euro. Le carte di pagamento nei nostri portafogli restano invece spesso inutilizzate, specialmente per i pagamenti di basso importo. L'introduzione del contactless per i micropagamenti può rappresentare una chiave decisiva per aumentare la frequenza di utilizzo delle

carte. Pertanto, d'accordo con CartaSi e Quercia Software che sono i partner di riferimento della banca sul mondo carte di credito e gestione dei Pos, a fine 2008 abbiamo deciso di realizzare un progetto industriale di emissione carte e gestione dei pagamenti contactless fino a 25 euro con carte di credito MasterCard, dotate dell'applicazione PayPass. Abbiamo subito raccolto adesioni al progetto da parte di numerosi esercenti, anche se i costi del Pos e delle transazioni contactless non sono divenute oggetto di una campagna promozione. Le condizioni dell'offerta legata a PagoveloX sono state gestite e tariffate alla stregua di quanto già offerto dal nostro istituto. Diversamente dal passato, tuttavia, siamo andati a convenzionare anche esercenti atipici, ovvero gli esercenti che generalmente non sono soliti adottare il Pos dato l'importo contenuto delle transazioni che li caratterizzano (bar, panetterie, ecc.)".

Transazioni rapide e sicure

Banca Marche ha avviato il progetto PagoveloX sulle città di Pesaro, Fano, Cattolica e Gabicce, aree in cui la banca vanta una significativa quota di mercato tale da garantire con buona probabilità che la carta contactless incontri il Pos (fornito da Ingenico) abilitato a questo tipo di transazioni. La carta di credito utilizzata nel progetto è una carta a standard Emv - dual interface. Le transazioni tradizionali avvengono come di consueto mentre quelle contactless, sotto i 25 euro, avvengono off line. "La carta non lascia mai le mani del titolare e va accostata al display Rfid collegato al Pos dove è mostrato l'importo da pagare. La transazione si conclude in meno di un secondo. Lo scontrino viene prodotto solo se richiesto ma non è necessario firmarlo. Alla prima transazione on line oppure alla chiusura contabile di fine giornata, il Pos scarica le transazioni off line. A partire da questa estate, inoltre, aggiorneremo i circa 150 Pos contactless per abilitare anche le transazioni contactless on line ovvero quelle di carte PayPass non nostre, incluse quelle dei turisti stranieri che frequentano Pesaro e Fano. Al momento abbiamo circa 3.500 carte contactless in circolazione. Il numero aumenta ogni giorno dal momento che si tratta di un prodotto a catalogo. Sui dati delle transazioni è forse presto per trarne valutazioni definitive. Possiamo anticipare però che quando un titolare comincia a pagare in modalità contactless tende poi a ripetere l'esperienza. Analogamente i negozi aderenti a PagoveloX vedono aumentare il numero delle transazioni, mese dopo mese".

La banca al centro della relazione con titolari ed esercenti

Lo sforzo organizzativo del progetto ha visto la banca impegnata su due fronti

insieme ai partner tecnologici: l'assistenza ai titolari della carta e agli esercenti abilitati. "Per fornire l'assistenza necessaria, abbiamo investito nella formazione delle circa 20 filiali della banca che hanno promosso e illustrato il progetto agli esercenti. Abbiamo anche effettuato azioni informative sulle associazioni di categoria che hanno recepito da subito i vantaggi che PagoveloX può portare agli associati. Quercia Software ha inoltre effettuato il training degli operatori del contact center che è attualmente in grado di supportare le richieste di assistenza provenienti dagli esercenti. Tuttavia, va precisato il fatto che il Pos contactless funziona in modo del tutto simile a quello standard. Le differenze, anche per il processo di attivazione, sono minime: l'esercente non riscontra quindi in genere problemi particolari. L'assenza dello scontrino, che è opzionale, non ha creato difficoltà". Il secondo fronte è stato quello dell'assistenza ai titolari di carta di credito. Per questo CartaSi ha predisposto una comunicazione specifica: un apposito "welcome kit" spiega al titolare come funziona la carta e dove può utilizzarla mentre Quercia Software fornisce tramite il proprio contact center e i propri installatori pieno supporto agli esercenti. "La banca in questo progetto resta sempre il punto di ascolto principale delle esigenze dei titolari e degli esercenti mantenendo e curando la relazione con tutti i suoi clienti. Il contributo al progetto dato da CartaSi e da Quercia Software è stato tuttavia fondamentale. Il progetto non rappresentava un 'pilota' bensì l'occasione reale per arricchire il catalogo dei prodotti e dei servizi fornito dalle tre società. E così in effetti è stato: CartaSi ha in catalogo la carta contactless mentre Quercia è in grado di gestire in modalità industriale i Pos abilitati al contactless e i servizi di supporto". In ogni caso, per effettuare una stima precisa della diffusione dei micropagamenti in modalità contactless bisognerà attendere la rilevazione delle frequenze di utilizzo della carta prevista per fine 2009. "In questo momento il nostro obiettivo è consolidare il progetto su un arco temporale adeguato. Riteniamo infatti che sarà possibile effettuare una valutazione effettiva del progetto, inclusa la misurazione delle frequenze di utilizzo delle carte, solo verso la fine del 2009 e nei primi mesi del prossimo anno. L'incentivazione, nelle zone geografiche dove il progetto è in corso, è di fatto già operativa visto che la carta, sebbene più costosa, è proposta alle stesse condizioni di quella normale. Lo sviluppo del progetto su altre zone sarà conseguenza dei risultati ma,

L'incentivazione, nelle zone geografiche dove il progetto è in corso, è di fatto già operativa visto che la carta, sebbene più costosa, è proposta alle stesse condizioni di quella normale. Lo sviluppo del progetto su altre zone sarà conseguenza dei risultati ma, soprattutto, della diffusione dei micropagamenti contactless che gli altri istituti vorranno favorire. Qui, contrariamente ad altri ambiti, non è premiante essere i soli a fornire il servizio. E' necessario che il servizio sia diffuso su una rete di accettazione ampia, ovvero che sia offerto da tutti i negozi frequentati dal titolare della carta, dovunque e con la stessa customer experience

soprattutto, della diffusione dei micropagamenti contactless che gli altri istituti vorranno favorire. Qui, contrariamente ad altri ambiti, non è premiante essere i soli a fornire il servizio. E' necessario che il servizio sia diffuso su una rete di accettazione ampia, ovvero che sia offerto da tutti i negozi frequentati dal titolare della carta, dovunque e con la stessa customer experience. Direi però che siamo sulla buona strada visto che già per la fine di quest'anno si annunciano nuove importanti iniziative, come PagoveloX, su altre zone e città italiane di primaria importanza".

Rosaria Barrile