Le funzionalità di Incasso Senza Pensieri per gli Hotel

Alessandro Nucara
Federalberghi
Direttore Generale

Alfredo Passeri
Nexi Payments
e-Commerce Specialist

nexi | L'OSPITALITÀ ITALIANA FEDERALBERGHI
Federazione delle Associazioni Italiane Alberghi e Turismo

nexi XPay HOTEL

FEDERALBERGHI
Federazione delle Associazioni Italiane Alberghi e Turismo

Accettare i pagamenti in modo digitale garantendo un incasso sicuro non è mai stato così facile!

Agenda

1. Overview del mercato e dei punti di frizione del settore alberghiero

2. Le variabili del pagamento in Hotel

3. L’evoluzione di Incasso senza Pensieri

4. Consigli pratici per l’utilizzo e customer journey cardholder

Overview Settore Alberghiero

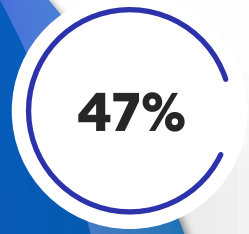
32 mila strutture alberghiere in Italia sono con circa un milione di stanze, il numero più alto in Europa;

Oltre **232 miliardi di euro** il peso del turismo prima del 2020, il **13%** del PIL italiano;

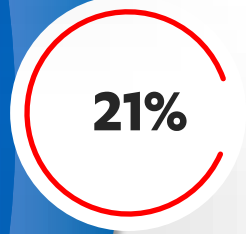
Il settore del turismo pesava il **35% dei volumi** complessivi in ambito e-commerce nel 2019, oltre **10 miliardi di euro;**

Riduzione dei volumi del settore turistico di circa **-33,9%** dato dal Covid-19 e le relative misure di chiusura delle attività date dal lockdown e le successive misure di contenimento. (Marzo 2022)

QUOTA DI MERCATO CANALI DI PRENOTAZIONE EUROPA 2021



Booking.com



Expedia® e altri OTA/GDS

SITO WEB HOTEL

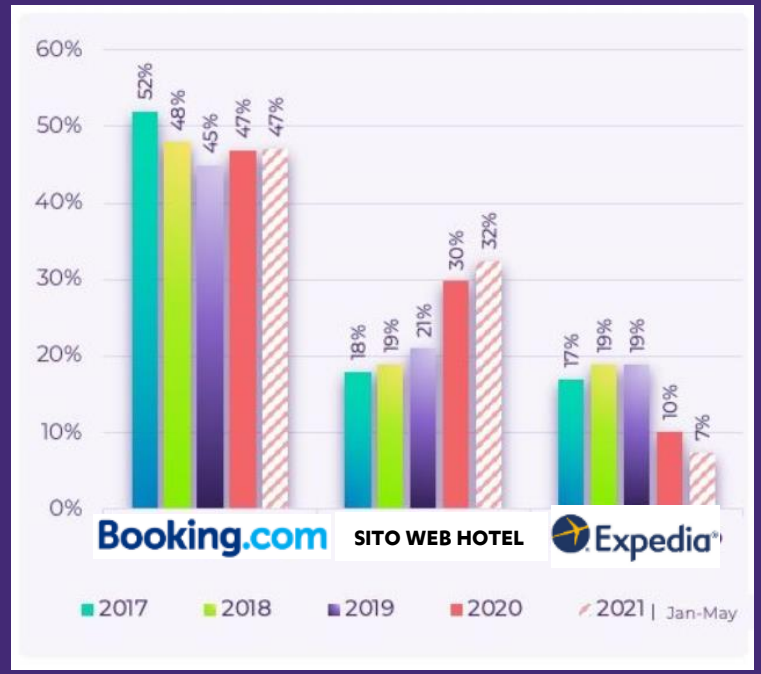
https://www.federalberghi.it/download/view.aspx?pdf=https://intranet.federalberghi.it/pubblicazioni/Barometro/Il%20barometro%20del%20turismo%20-%20IV%20trimestre%202021/barometro%20del%20turismo%20-%20IV%20trimestre%202021.pdf

https://www.cdp.it/resources/cms/documents/Settore%20alberghiero%20e%20Covid-19.pdf

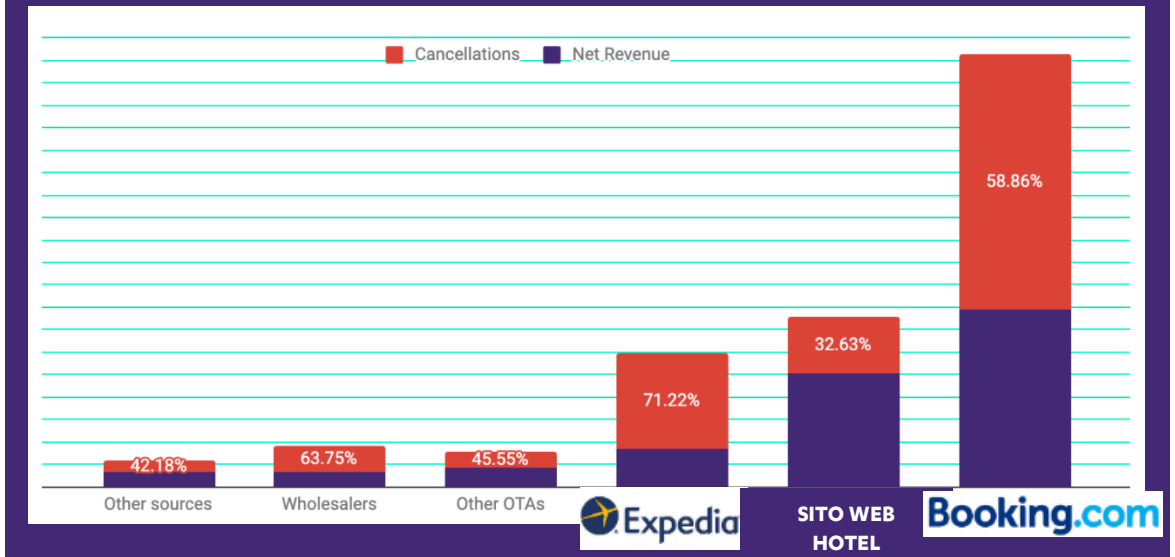
https://www.d-edge.com/it/la-distribuzione-alberghiera-e-la-pandemia-la-scacchiera-dei-viaggi/

Trend di mercato settore Alberghiero - 2021

Canale di prenotazione 2017 vs 2021 - Europa



Incidenza delle cancellazioni sul totale delle prenotazioni (2020)



- In 5 anni la quota di mercato delle OTA è diminuita di 11 punti in Europa e di 14 punti in Asia
- Il valore medio europeo delle prenotazioni alberghiere aumenta del 12% nel 2021, mostrando una rinnovata fiducia e una richiesta di viaggi
- Nel 2020, la cancellazione è raddoppiata, con Expedia che ha raggiunto il 71% di cancellazioni e Booking quasi il 60%.

KEY POINTS 2021

https://www.d-edge.com/it/la-distribuzione-alberghiera-e-la-pandemia-la-scacchiera-dei-viaggi/

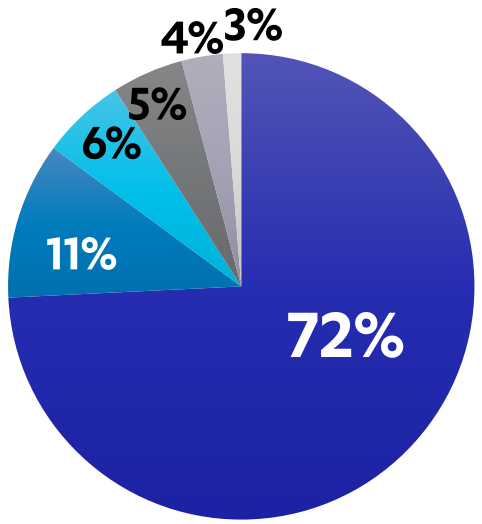
Dispute perse - Cause più ricorrenti

Nel **2021**: +**1 mln/€ di dispute perse**

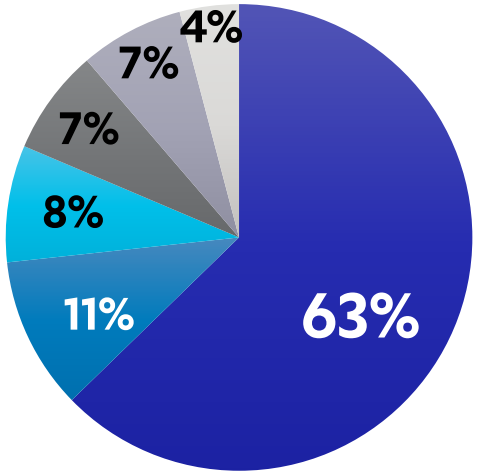
- Le cause più ricorrente di dispute perse per la categoria Hotel, per importi sono:

TOP 6 CAUSE DI DISPUTE PERSE
HOTELS - IMPORTI

anno 2019



anno 2021

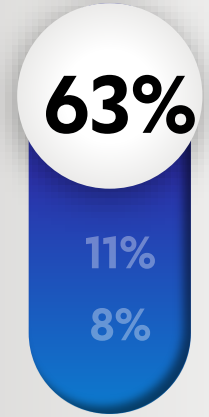


Movimento non riconosciuto dal titolare	63%
Mancata ricezione della documentazione richiesta	11%
Prenotazione alberghiera annullata	8%
Termini contrattuali con OTA non rispettati	7%
Rimborso a cliente autorizzato dall'esercente	7%
Doppio addebito nei confronti del cliente	4%
Altro	0%

0% DI DISPUTE PERSE CON XPAY HOTEL!

nexi | FEDERALBERGHI Federazione delle Associazioni Italiane Alberghi e Turismo

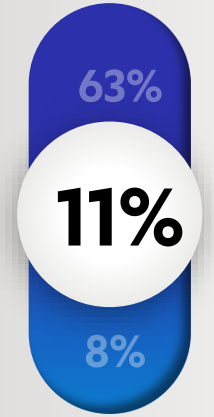
Dispute perse - Cause più ricorrenti ed azioni correttive proposte



Telefono o OTA

CAUSALE	DESCRIZIONE	AZIONI CORRETTIVE
Movimento non riconosciuto dal titolare	E' il caso in cui **l'operazione viene fatta dall'esercente mediante digitazione manuale dei dati sul POS Fisico O MOTO** (solo numero di carta in alcuni casi o numero di carta e scadenza in altri) frequentemente a fronte di una **prenotazione non in presenza fisica della carta.** Questa operazione viene fatta in modalità sicura bassa ed espone fortemente l'esercente a rischio di charge back nel caso in cui il titolare della carta sostenga di non aver autorizzato l'operazione (caso di amended es. frigo bar, penale per mancata presentazione).	La modalità più tutelativa è l'incasso attraverso il Pay-By-Link: **1.** si genera un link di pagamento semplicemente da uno smartphone **2.** Il link può essere inviato tramite SMS, email o via social al cliente **3.** il cliente riceve il link per effettuare il pagamento in sicurezza In questo modo viene replicata la modalità di pagamento su canali digitali da parte del cliente ed eventuali contestazioni da parte del titolare di movimenti non riconosciuti non potranno essere accolte

Dispute perse - Cause più ricorrenti ed azioni correttive proposte



Telefono OTA Sito non corretto

CAUSALE	DESCRIZIONE	AZIONI CORRETTIVE
Mancata ricezione della documentazione richiesta	E' il caso in cui, a fronte di disputa avviata da un titolare, **viene richiesta all'esercente**, da parte di Nexi, **documentazione per rispondere alla contestazione del card holder.** La disputa viene persa dall'esercente in caso di: **1. mancato invio** della documentazione richiesta **2. ritardato invio** delle documentazione richiesta nei termini (7 giorni dalla ricezione della richiesta) Nel caso in cui l'esercente non sia registrato alla Nexi Business o non abbia un indirizzo email in anagrafica, l'inoltro della richiesta avviene con Raccomandata A/R	La modalità più tempestiva per inoltrare la documentazione richiesta è attraverso la Nexi Business utilizzando la sezione Dispute dedicata.

Dispute perse - Cause più ricorrenti ed azioni correttive proposte

63%

11%

8%

Telefono OTA Sito non corretto

CAUSALE	DESCRIZIONE	AZIONI CORRETTIVE
Procedura di prenotazione non conforme alle regole dei Circuiti Prenotazione alberghiera annullata	E' il caso in cui, a fronte di mancata fruizione del servizio (cliente non si presenta/cancella la prenotazione anche se in presenza di tariffa non modificabile/cancellabile) il cliente contesta la transazione. La **disputa viene persa dall'esercente** nel caso in cui **non sia in grado di esibire l'accettazione delle "Terms and conditions" da parte del titolare** soprattutto per quanto riguarda le cancellation policy.	Richiedere e mantenere l'accettazione delle "Terms and conditions" da parte del titolare (punto di attenzione in caso di prenotazione tramite OTA, quasi mai l'esercente riesce ad entrarne in possesso).
Rimborso a cliente autorizzato dall'esercente	**L'esercente ammette le ragioni del titolare ed accetta l'addebito**	

Agenda

1. Overview del mercato e dei punti di frizione del settore alberghiero

2. Le variabili del pagamento in Hotel

3. L’evoluzione di Incasso senza Pensieri

4. Consigli pratici per l’utilizzo e customer journey cardholder

Siamo partiti raccogliendo i principali **punti di frizione evidenziati** dagli operatori del settore Hotellerie

Le variabili del pagamento in hotel

- Tipologie di prenotazione
- Canali di prenotazione
- Card present e Card not present
- Riconoscimento sicuro del cliente
- Tipologie e modalità di incasso

Tipologie di prenotazione

Incassa subito con T&C di cancellazione

Incassa subito l'importo del soggiorno lasciando al cliente la possibilità di ricevere un rimborso parziale o totale entro i termini di cancellazione previsti

PREPAGATA RIMBORSABILE

Incassa subito senza cancellazioni

Incassa l'importo del soggiorno senza permettere al cliente di ricevere un rimborso in caso di cancellazione

PREPAGATA NON RIMBORSABILE

Incassa la prima notte in caso No-Show

Nel caso in cui il cliente non si presenti entro le 24:00 della data di prenotazione hai la possibilità di addebitare il prezzo del soggiorno della prima notte

GARANTITA CON NO-SHOW

Tipologie di prenotazione supportate dai Circuiti

Spesso tuttavia gli albergatori utilizzano delle modalità di prenotazione **non conformi alle regole dei Circuiti**, chiamandole nei modi più disparati:

- Prenotazione con penale di cancellazione
- Paga in struttura (e in caso di cancellazione ti addebito una % della prenotazione)

Canali di prenotazione

*OTA = Online Travel Agency **GDS = Gestori di Servizi Terzi

Card present e card not present

Card present

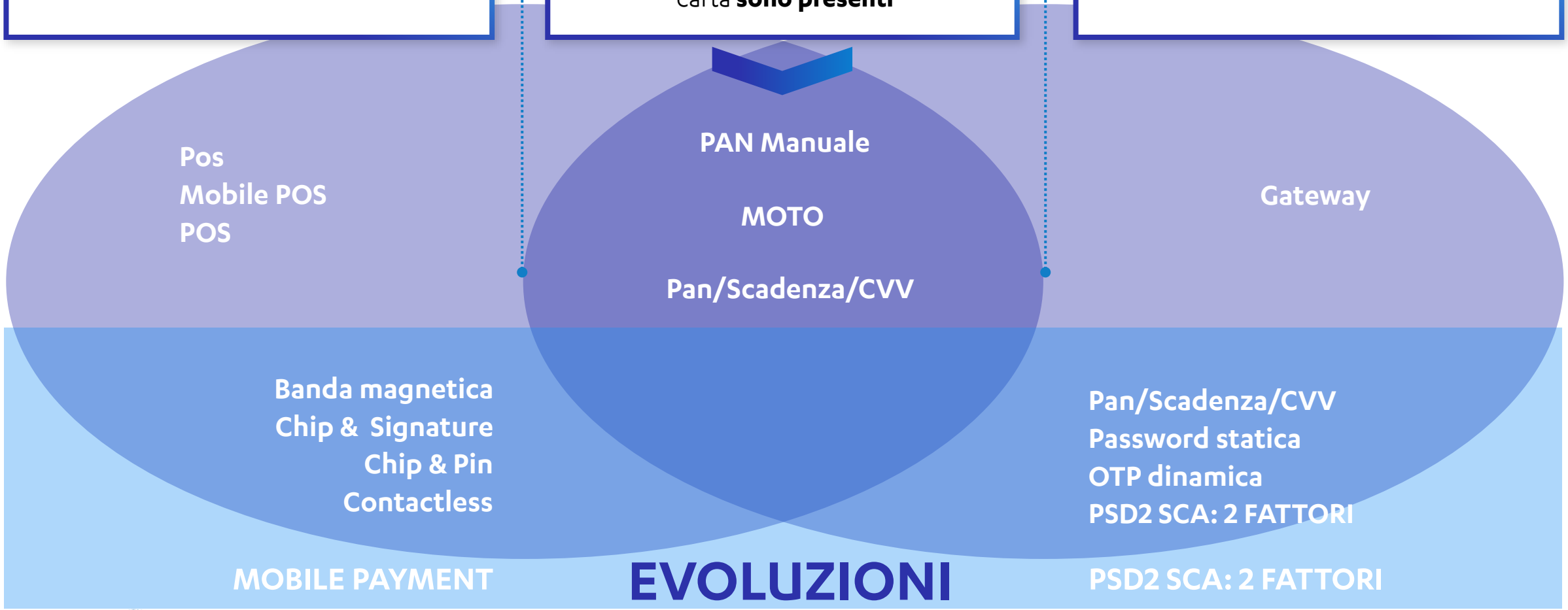
Il titolare e la carta **sono presenti** davanti al merchant fisicamente

Card NOT present

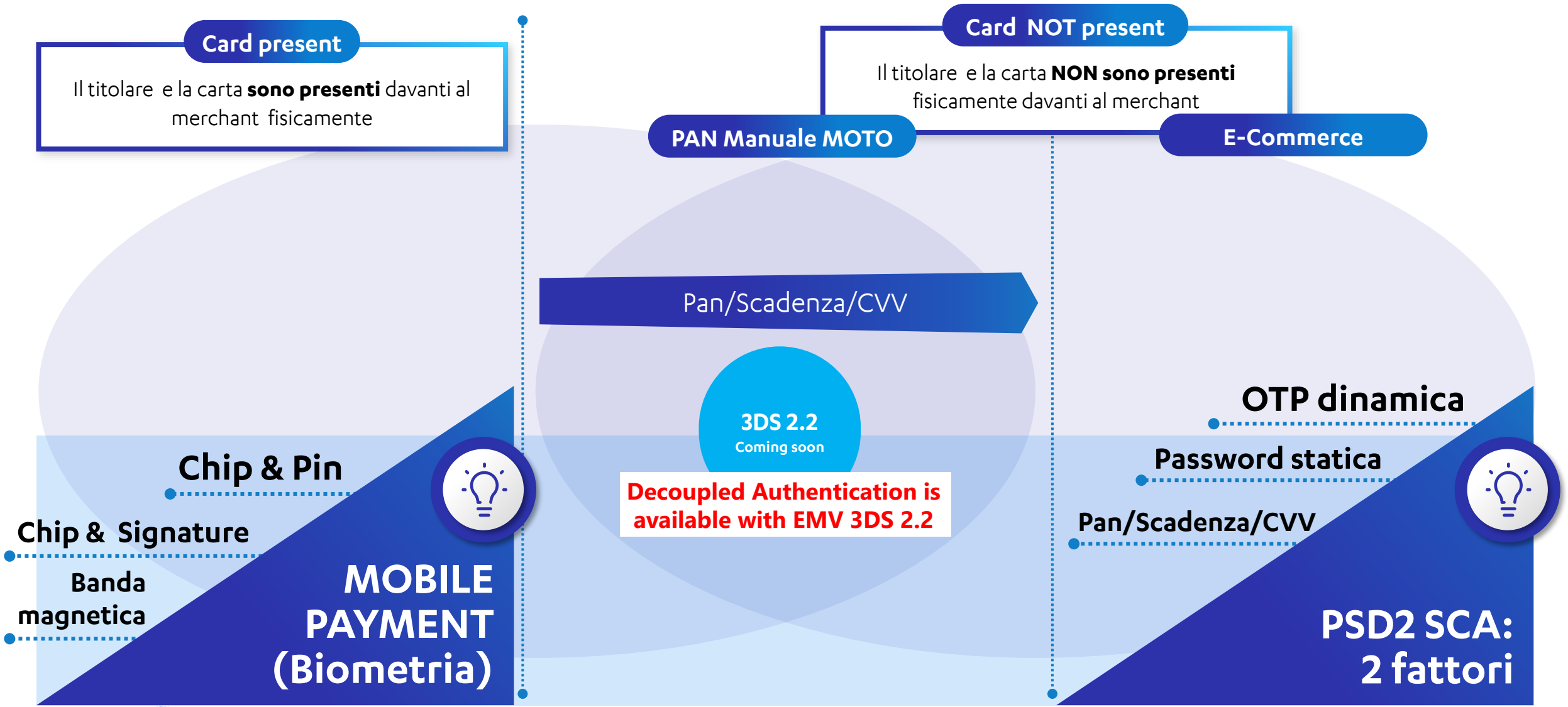
Il titolare **NON è presente** fisicamente davanti al merchant, ma alcuni dati della carta **sono presenti**

Card NOT present

Il titolare e la carta **NON sono presenti** fisicamente davanti al merchant



Riconoscimento sicuro del cliente



Tipologie di incasso

ESEMPIO DI USE CASE

A INCASSO IMMEDIATO

Incasso automatico alle ore 24 del giorno di autorizzazione. L'importo incassato è reso disponibile all'esercente il giorno successivo alla data di autorizzazione.
Con questa modalità si possono successivamente addebitare eventuali delay charge.*

Incasso immediato di una prenotazione con possibilità di effettuare ulteriori addebiti ad esempio per un cliente che ha usufruito del frigo bar o ha arrecato danni alla proprietà

B PREAUTORIZZAZIONE

L'importo viene pre-autorizzato e potrà essere incassato entro 28 giorni dalla data di preautorizzazione.
*Con questa modalità si possono successivamente richiedere «incremental charge**» ovvero preautorizzazioni ulteriori che vanno a sommarsi alla prima, senza coinvolgimento del cliente. La somma totale delle preautorizzazioni viene incassata in un'unica soluzione finale, comunque entro i 28 giorni dalla data della prima preautorizzazione.*

Cliente che decide di estendere il soggiorno o ha usufruito del servizio ristorazione con «addebito sulla camera» e incasso finale in un'unica soluzione

C INCASSO DILAZIONATO

Possibilità di richiedere fino a 12 incassi dilazionati nel tempo con scadenze definite, configurabili tramite tabella.
Il primo incasso può essere impostato a 0€ per verificare che la carta sia attiva ed autenticarne il titolare. La carta non viene addebitata al momento della prenotazione, ma allo scadere del periodo di cancellazione gratuita.

1. Pagamento dilazionato nel tempo per prenotazioni di alti importi effettuate con largo anticipo
2. Garantire un periodo di cancellazione gratuita al cliente, facendogli accettare termini e condizioni al momento della prenotazione, ed incassare allo scadere di esso.

**Delayed charge non è considerato un «Incasso Senza Pensieri» in quanto non garantito secondo le regole dei circuiti*
***Incremental Charge richiede l'autorizzazione da parte del cliente per essere considerato garantito*

Modalità di incasso

Possibilità di gestire transazioni su tutti i circuiti e accettare tutti i metodi di pagamento, in totale libertà

Circuiti Carte

VISA · mastercard · UnionPay 银联 · PAY · V PAY · maestro · AMERICAN EXPRESS · JCB

Mobile Payments

Pay · Pay

eWallets

PayPal · Skrill · amazon pay

Metodi di pagamento alternativi

WeChat Pay · Alipay™ · iDEAL · giropay · eps Überweisung · Bancontact · Przelewy24 · blik · Klarna. · oney · MyBank · nexi Pagoin Conto · satispay · PagoDIL by Cofidis · PayU · MB MULTIBANCO · POLi Internet Banking

Agenda

1. Overview del mercato e dei punti di frizione del settore alberghiero

2. Le variabili del pagamento in Hotel

3. L’evoluzione di Incasso senza Pensieri

4. Consigli pratici per l’utilizzo e customer journey cardholder

L’evoluzione di Incasso senza Pensieri

- Incontri mensili
- Demo con Circuiti

FEDERALBERGHI
Federazione delle Associazioni Italiane Alberghi e Turismo

2019
2020

XPay Hotel con Incasso Senza Pensieri

Soluzione "OMNICANALE" *per gestire tutti i tuoi incassi,* ***qualsiasi sia il canale*** *della prenotazione...*

SERVIZI "PLUG & PLAY" *PER AVERE UNA* ***MAGGIORE GARANZIA DELL'INCASSO*** *ANCHE NEI* ***CASI DI DISPUTE***

Il strumento più evoluto del mercato per il tuo sistema gestionale, Chanel manager e PMS per garantire un'esperienza dell'acquisto che garantisce l'incasso anche nei casi delle dispute

Compatibile con maggiori PMS/Channel Manager

nexi XPay HOTEL *con*

Pagine di pagamento conforme a PSD2 per garantire l'incasso

INCASSO SENZA PENSIERI

GESTIONE DIGITALE DELLE DISPUTE

PAY BY LINK PLUS

POS virtuale (gateway di pagamento) per accettare prenotazioni telefonicamente, dal tuo sito o da siti terzi o dal tuo PMS/Channel Manager

SERVIZI DIGITALI ONLINE– ***senza presenza fisica del cliente***

Le funzionalità rilasciate con la prima versione di Incasso Senza Pensieri

- **Soluzioni "OMNICANALE"** per gestire tutti gli incassi, **qualsiasi sia il canale** della prenotazione…
- **Servizi "PLUG & PLAY"** per avere una **maggiore garanzia dell'incasso** anche nei **casi di dispute**

Lo strumento più evoluto del mercato da integrare con il sistema gestionale, Channel manager e PMS o via Backoffice per garantire un'esperienza dell'acquisto che garantisce l'incasso anche nei casi delle dispute

COMPATIBILE CON MAGGIORI PMS/CHANNEL MANAGER

nexi XPay HOTEL con **INCASSO SENZA PENSIERI**

PAGINE DI PAGAMENTO CONFORME A PSD2 PER GARANTIRE L'INCASSO

- SCA
- CLICK TO ACCEPT
- GESTIONE AUTOMATICA DELLE DISPUTE
- MULTILINGUA
- PAY BY LINK PLUS
- T&C "COMPLIANT"
- API PER CONNESSIONI
- CONTROLLA CARTA

POS virtuale (gateway di pagamento) per accettare prenotazioni telefonicamente, dal tuo sito o da siti terzi o dal tuo PMS/Channel Manager

CARD NOT PRESENT
senza presenza fisica del cliente

Funzionalità SCA

Tutti i pagamenti
di XPay Hotel richiedono
la **Strong Customer autentication**

- Nel caso l'issuer straniero non lo supporta
  il rischio si porta dalla parte di chi ha emesso la carta
- La modalità SCA dipende da chi ha emesso la carta (issuer).
- Purtroppo la modalità è fuori dal controllo Nexi

Non chiedete MOTO o PAN Manuale, sono modalità in estinzione perché "pericolose" e verranno presto eliminate

Funzionalità click to accept

La pagina di pagamento si è arricchita della funzionalità, richiesta dai circuiti, **Click to Accept**

- **Il "contratto" T&C viene formalmente accettato durante il processo di pagamento dal cliente**, attraverso l'esplicita accettazione di flag presenti, e registrato sui sistemi Nexi
- **Copia delle T&C viene inoltre spedita al cliente**

Il cliente non può dire che non conosceva le T&C

Funzionalità Pay-by-Link Plus

XPay Hotel fornisce un accesso al BACKOFFICE per spedire e verificare richieste di pagamento

Se i sistemi non sono ancora integrati si può gestire in modalità manuale.

Vi sono profili creati in cui, ad esempio, l'amministrazione o il back office può mandare o verificare il link di pagamento

PAY BY LINK PLUS

Modalità manuale completa con tutte le funzionalità descritte

Funzionalità API per connessioni ad altri software

Nexi fornisce le API per connessioni e gestione automatizzate con:

- **Booking Engine**
- **PMS**
- **Channel Manager**

I **nostri Partner** hanno già sviluppato delle integrazioni in collaborazione con noi per automatizzare le prenotazioni "senza pensieri"

L'hotel si può concentrare sul proprio business per integrazione già sviluppate dai partner

Funzionalità Controlla Carta

Viene fornita una funzionalità per controllare **la validità della carta** sapendo PAN /Data scadenza

Il sistema risponde se al momento la carta:

- è attiva
- valida
- nazionalità
- credito/debito
- prepagata o meno

Il cliente finale non viene disturbato

La carta non è stata soggetta a SCA quindi non si può addebitare / preautorizzare

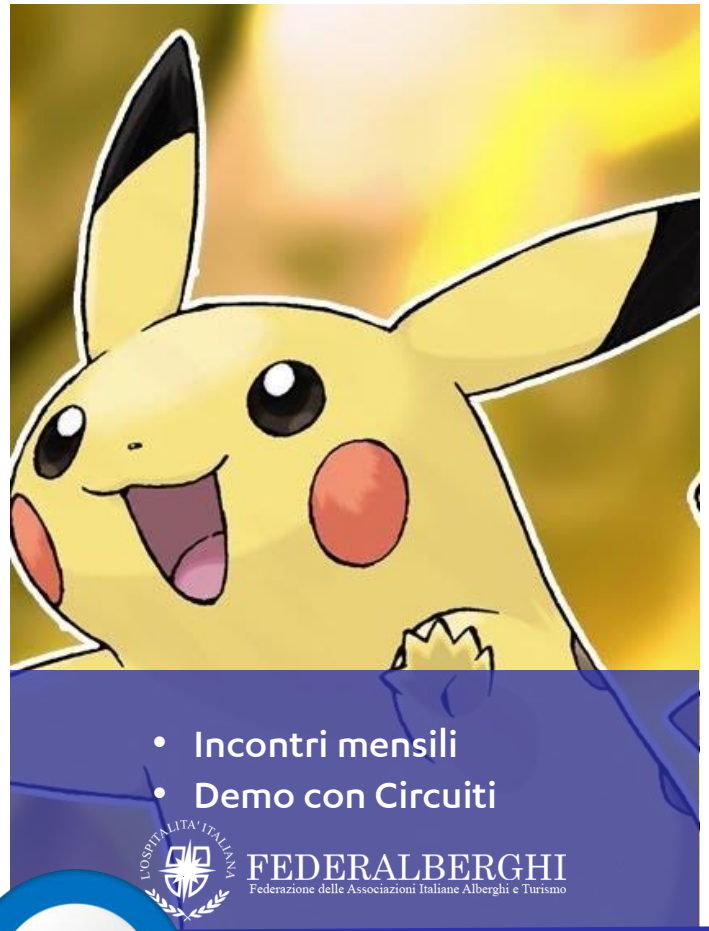
Funzionalità Gestione automatica delle dispute

Gestione **automatizzata** e **paper free** delle dispute

Grazie **all'archiviazione digitale** delle pagine di pagamento con i consensi forniti dal Titolare ed alla gestione dei documenti relativi alle dispute

Viene azzerato il rischio di perdere la documentazione relativa alle dispute e massimizzata la possibilità di risarcimento

L’evoluzione di Incasso senza Pensieri



- Incontri mensili
- Demo con Circuiti

FEDERALBERGHI
Federazione delle Associazioni Italiane Alberghi e Turismo

2019
2020

- Webinar a 2300 albergatori
- Agile con Hotel campione

2020
2021

Le funzionalità rilasciate con la seconda versione di Incasso Senza Pensieri

Soluzioni "HOTEL REQUESTED" per gestire le problematiche presentate dagli Hotel ...

Lo strumento più evoluto del mercato da integrare con il sistema gestionale, Channel manager e PMS o via Backoffice per garantire un'esperienza dell'acquisto che garantisce l'incasso anche nei casi delle dispute

COMPATIBILE CON MAGGIORI PMS/CHANNEL MANAGER

nexi XPay HOTEL con

- **INCASSO SENZA PENSIERI**
- **PAY BY LINK PLUS**

PAGINE DI PAGAMENTO CONFORME A PSD2 PER GARANTIRE L'INCASSO

- **NO SHOW "ESTESO"**
- **PREAUTH EASY**
- **PAGAMENTI A TRANCHE**
- **GARANTITA CON PENALE**
  (PRE)AUTH INTELLIGENTE
- **PAGA IN CONTO**

POS virtuale (gateway di pagamento) per accettare prenotazioni telefonicamente, dal tuo sito o da siti terzi o dal tuo PMS/Channel Manager

SERVIZI DIGITALI ONLINE
senza presenza fisica del cliente

Funzionalità Preautorizzazione Easy

Tutti i pagamenti di XPay Hotel possono ora essere **finali o preautorizzati con un semplice flag (manuale o automatico)**

Nel caso l' Hotel può quindi anche richiedere Incremental per ulteriori addebiti

Il sistema elenca le "preauth" in scadenza non ancora incassate

Attenzione le preauth durano al max 28 gg

Funzionalità Pagamento a tranche

Per la prepagata
(rimborsabile o meno)
Il sistema permette di **definire fino a 12 tranche di pagamento** per il pagamento a piccole quote del soggiorno

- L'hotel può incassare a tranche **prima che il cliente arrivi nella struttura**.
- Il cliente può pagare mensilmente piccola quota per godere del soggiorno dopo mesi (es. ora per Natale / Pasqua)

Non è un finanziamento, praticamente è un prepagamento a piccoli step

Funzionalità Preautorizzazione Garantita con penale

Il sistema permette di verificare
la carta con SCA a zero
(nessun addebito)
E quindi di **addebitare**
il soggiorno (o parte di esso)
solo quando le cancellation
policy sono scadute

- L'Hotel **verifica la carta** al momento della prenotazione senza addebito al cliente
- Alla scadenza della cancellation policy Nexi **prova ad addebitare la carta**
- **Se è ok,** l'Hotel ha già incassato prima il soggiorno
- **Se è KO,** l'Hotel può agire come fa ora con le preauth che falliscono (contatta il cliente oppure rimette la camera in vendita)

È un modo per risolvere l'esigenza del Hotel di rimettere la camera in circolazione se la carta non ha capienza

Funzionalità Pago in Conto

Il cliente può pagare immettendo **l'IBAN del proprio conto**

- L'Hotel può **incassare pagamenti** effettuati da conti Europei
- Il cliente paga autorizzando l'operazione con la stessa modalità con cui si collega al proprio **Home Banking**
- La **disponibilità sulla carta rimane libera** per altri pagamenti nella vacanza soggiorno

Un nuovo modo di pagamento per "caparre" preferito da alcuni clienti

L’evoluzione di Incasso senza Pensieri

Piccole anticipazioni su Incasso senza Pensieri versione 3

1

Tokenizzazione card da **POS fisico**

Memorizzazione carta direttamente dal primo pagamento con il POS per usi futuri

2

Incasso **da Back Office** per le card virtuali

Presto disponibile la funzionalità di incasso tramite carte OTA direttamente da back office XPay e via API per PMS

3

Prenotazione **Garantita con Penale**

Miglioramento nella gestione operativa della modalità di prenotazione Garantita con Penale

In aggiunta ai miglioramenti derivanti dai feedback quotidiani dei nostri Clienti albergatori

Chiedete e vi sarà dato!!

Agenda

1. Overview del mercato e dei punti di frizione del settore alberghiero

2. Le variabili del pagamento in Hotel

3. L’evoluzione di Incasso senza Pensieri

4. Consigli pratici per l’utilizzo e customer journey cardholder

Quali canali di prenotazione sono coperti

- Utilizzo del **Pay-by-Link Plus** per confermare la prenotazione istantaneamente.
- Utilizzo della pagina di cassa personalizzata con la tariffa e i T&C definiti, grazie al servizio **"Incasso Senza Pensieri"**

- Utilizzo del Pay-by-Link Plus per confermare la prenotazione quando il cliente è raggiungibile dall'Hotel (es. tramite email, phone etc).
- Utilizzo della pagina di cassa personalizzata con la tariffa e i T&C definiti, grazie al servizio **"Incasso Senza Pensieri"**

- Utilizzo della pagina di cassa personalizzata con la tariffa e i T&C definiti, grazie al servizio **"Incasso Senza Pensieri"**

Utilizzo del **Pay-by-Link Plus**

- Utilizzo del Pay-by-Link Plus per confermare la prenotazione quando il cliente è raggiungibile dall'Hotel (es. tramite email, phone etc).
- Utilizzo della pagina di cassa personalizzata con la tariffa e i T&C definiti, grazie al servizio **"Incasso Senza Pensieri"**

***OTA** = Online Travel Agency ****GDS** = Gestori di Servizi Terzi

Come sfruttare Incasso Senza Pensieri su prenotazioni da remoto

Prenotazione telefonica

Prenotazione tramite email

PRENOTAZIONE DA REMOTO

"Buongiorno!
Vorrei prenotare un soggiorno di 4 notti nel vostro Hotel
per settimana prossima"

COSA NON FARE

Faccio la pre-autorizzazione della prenotazione digitando manualmente sul POS i dati carta del cliente.

COSA FARE

Invio al cliente un link di pagamento tramite il quale può pagare la sua prenotazione.

Prenotazione telefonica

Prenotazione tramite email

PRENOTAZIONE DA REMOTO

"Buongiorno!
Vorrei prenotare un soggiorno di 4 notti nel vostro Hotel
tra 9 mesi"

COSA NON FARE

Faccio la pre-autorizzazione della prenotazione digitando manualmente sul POS i dati carta del cliente.

COSA FARE

Verifico la carta addebitando 0€ oggi. Poi una settimana prima del check-in addebito l'intero importo del soggiorno

GARANTITA CON PENALE (PRE)AUTH INTELLIGENTE

Come sfruttare Incasso Senza Pensieri su prenotazioni dal tuo sito

Prenotazione tramite il tuo sito internet

Il Sig. Rossi ha effettuato una prenotazione per una camera attraverso il sito internet www.hotelpiùbel.it.

Data e durata della prenotazione: ***7 notti ad agosto 2022***

VOGLIO INCASSARE SUBITO L'IMPORTO DEL SOGGIORNO?

PSD2 COMPLIANT

PCI COMPLIANT

SI

Utilizzo la tipologia di prenotazione **PREPAGATA**

- **Rimborsabile**: se voglio lasciare la possibilità di rimborso in caso di cancellazione
- **Non Rimborsabile**: se **non** voglio lasciare la possibilità di rimborso in caso di cancellazione

NO

GARANTITA CON PENALE (PRE)AUTH INTELLIGENTE

Utilizzo la **GARANTITA CON PENALE**

- **Verifico la carta**: portando a termine una transazione da 0€
- **Addebito l'intero importo del soggiorno**: una o più settimane prima del check in

Come sfruttare Incasso Senza Pensieri su prenotazioni da OTA

Booking.com
Expedia

Il Sig. Rossi ha effettuato una prenotazione per una camera attraverso Online Travel Agency.

Data e durata della prenotazione: ***7 notti ad agosto 2022***

Se incasso direttamente dal cliente

Utilizzo PAY BY LINK PLUS

- **In modalità manuale**: incollo la URL del Pay By Link Plus in un SMS/e-mail che invio al mio cliente
- **Integrato nel mio PMS**: automatizzo il processo evitando manualità

Gentile Sig. Rossi,
le confermiamo la presa in carico della prenotazione di una camera doppia con bagno per il periodo 9-17 agosto 2022 in pensione completa.
Può procedere con il pagamento tramite il seguente ***link****.*
Cliccando sul link potrà pagare sia tramite carta che tramite metodi pagamento alternativi.
Troverà riepilogate le informazioni sul suo soggiorno e i relativi termini di cancellazione.

Se incasso tramite carta virtuale OTA

Utilizzo PAY BY LINK PLUS

- **In modalità manuale**: mi auto-invio un link di pagamento tramite Pay By Link Plus.
- Termino la transazione utilizzando i dati della carta virtuale OTA.

Presto disponibile la funzionalità di incasso tramite carte OTA direttamente da back office XPay e via API per PMS/Booking engine

Come sfruttare il pagamento a tranche

Permetti ai tuoi clienti di pagare il soggiorno a piccoli step (fino a 12 tranche)

senza gli oneri del finanziamento

*Grazie alla **funzionalità di pagamento a tranche**, puoi dilazionare **senza alcuna commissione aggiuntiva** ed incassare le quote del soggiorno a piccoli step, prima che il cliente arrivi nella struttura.*

*Il cliente può pagare **fino a 12 piccole** quote e godere del soggiorno dopo mesi!*

nexi | FEDERALBERGHI Federazione delle Associazioni Italiane Alberghi e Turismo

Email di remind dell'imminente pagamento della tranche

Esperienza di pagamento del cliente

0 **Il Cliente atterra sulla pagina di pagamento e seleziona di pagare carta o novità Pago in conto**

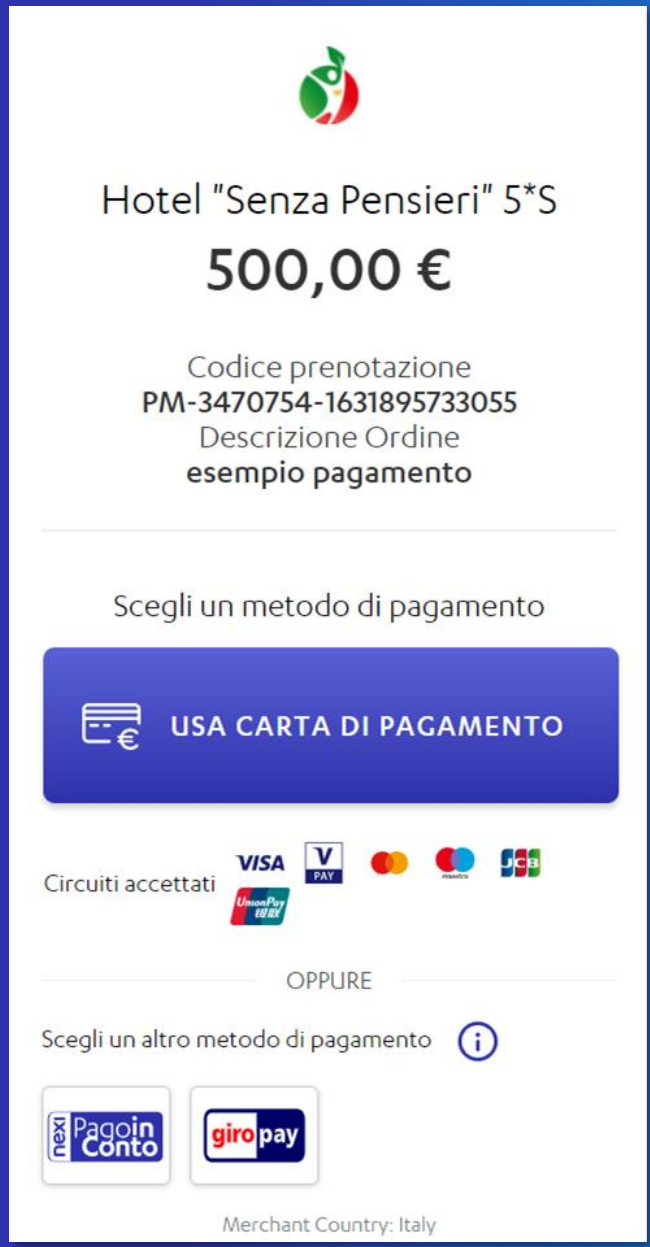
1 **Il Cliente inserisce i dati della carta**

2 Consulta la **sezione di riepilogo** delle **condizioni** della prenotazione

3 **Spunta la casella di accettazione delle Condizioni**, che possono essere lette cliccando sul relativo link («condizioni della struttura»). **Clicca sul tasto «conferma»**

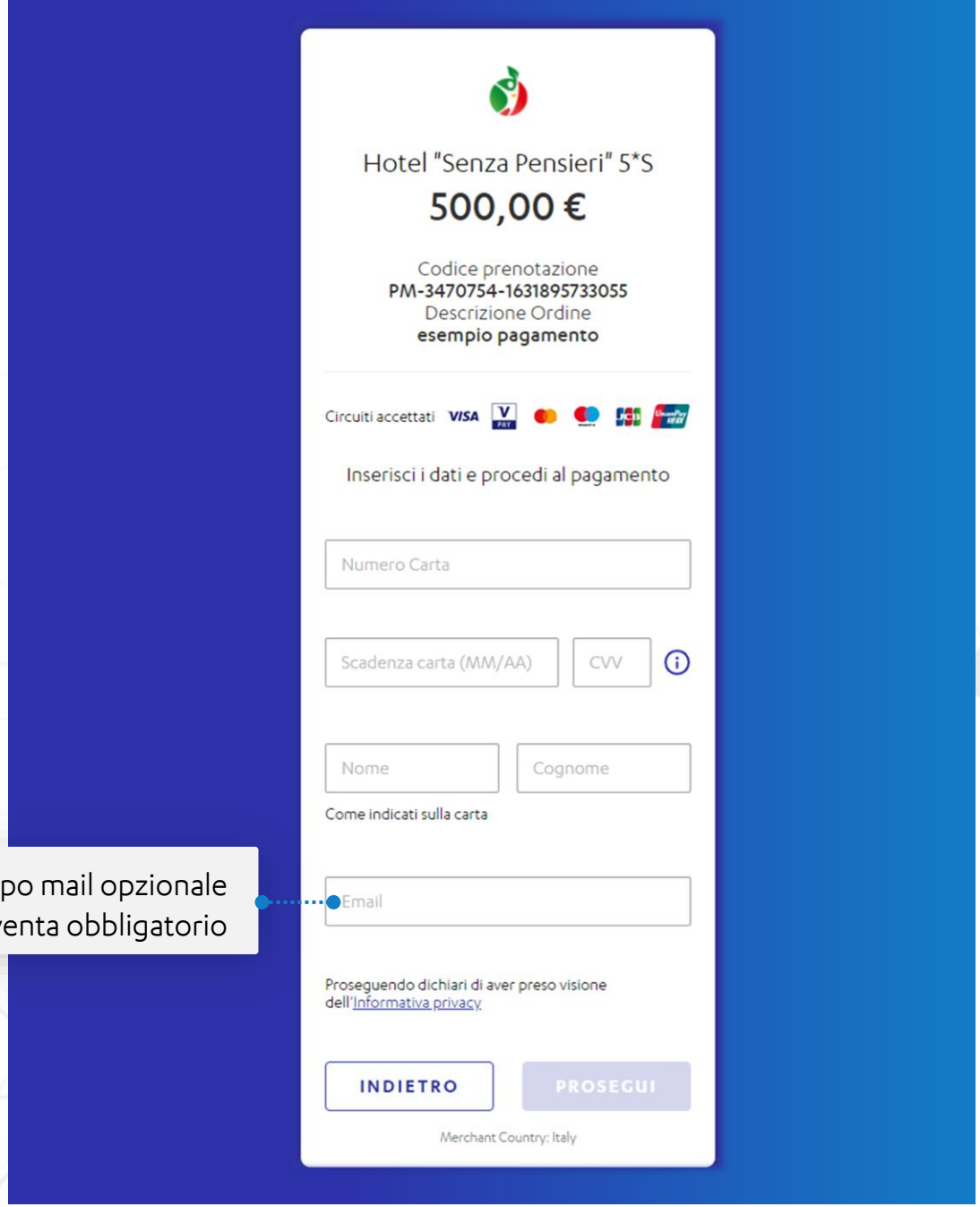
4 Inserisce il codice ricevuto via SMS nella schermata 3D Secure, come previsto dalle regole dei circuiti e dalla SCA (Strong Customer Authentication)

5 Visualizza il riepilogo della prenotazione (scaricabile in Pdf) e riceve una mail di conferma pagamento all'indirizzo inserito



Esperienza di pagamento del cliente

1. **Il Cliente inserisce i dati della carta**
2. Consulta la **sezione di riepilogo** delle **condizioni** della prenotazione
3. **Spunta la casella di accettazione delle Condizioni**, che possono essere lette cliccando sul relativo link («condizioni della struttura»). **Clicca sul tasto «conferma»**
4. Inserisce il codice ricevuto via SMS nella schermata 3D Secure, come previsto dalle regole dei circuiti e dalla SCA (Strong Customer Authentication)
5. Visualizza il riepilogo della prenotazione (scaricabile in Pdf) e riceve una mail di conferma pagamento all'indirizzo inserito



Campo mail opzionale che diventa obbligatorio

Esperienza di pagamento del cliente

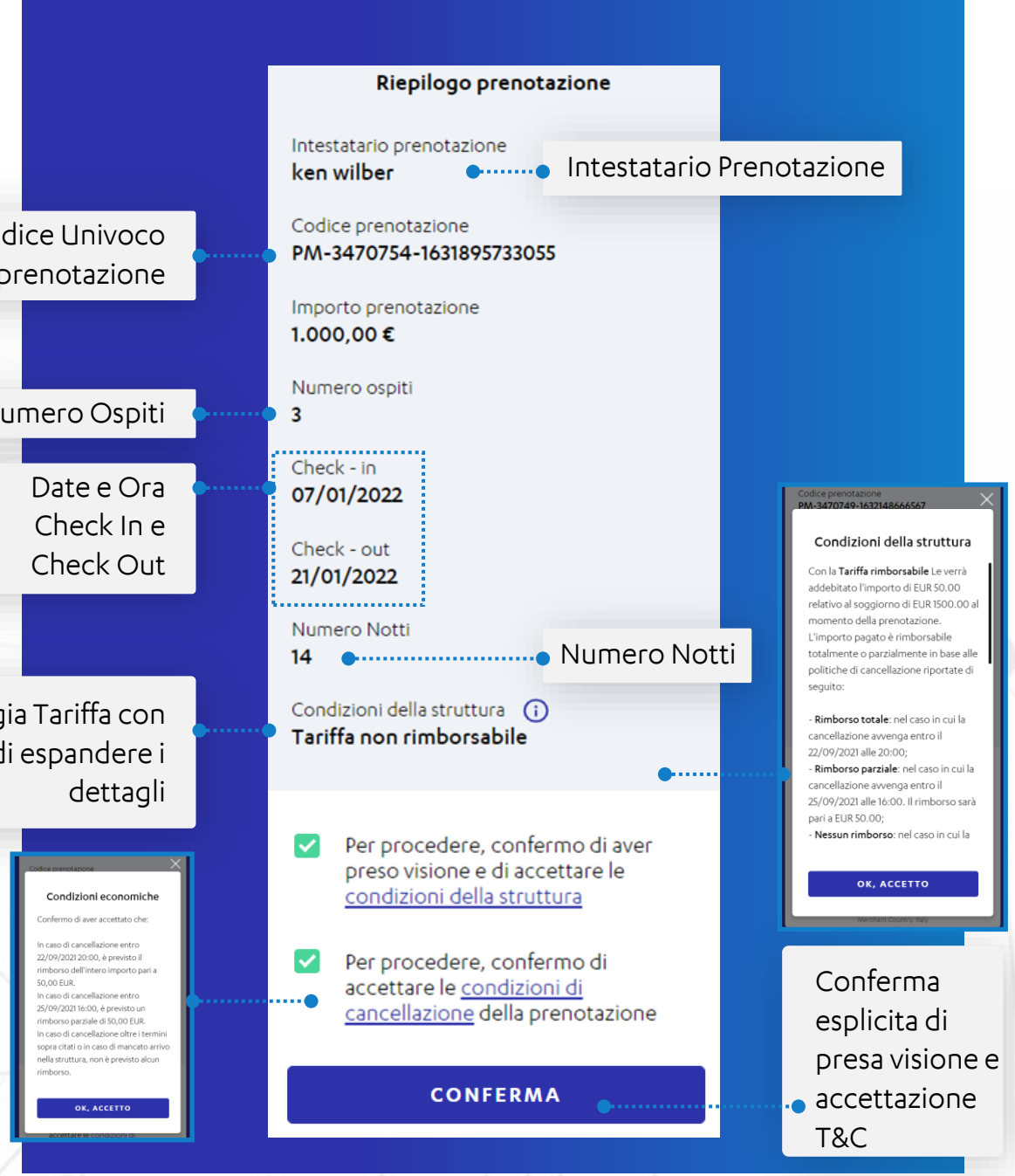
1 Il Cliente inserisce i dati della carta

2 Consulta la **sezione di riepilogo** delle **condizioni** della prenotazione

3 **Spunta la casella di accettazione delle Condizioni**, che poss
essere lette cliccando sul relativo link («condizioni della struttu
Clicca sul tasto «conferma»

4 Inserisce il codice ricevuto via SMS nella schermata 3D Secure, come previsto dalle regole dei circuiti e dalla SCA (Strong Customer Authentication)

5 Visualizza il riepilogo della prenotazione (scaricabile in Pdf) e riceve una mail di conferma pagamento all'indirizzo inserito



Esperienza di pagamento del cliente

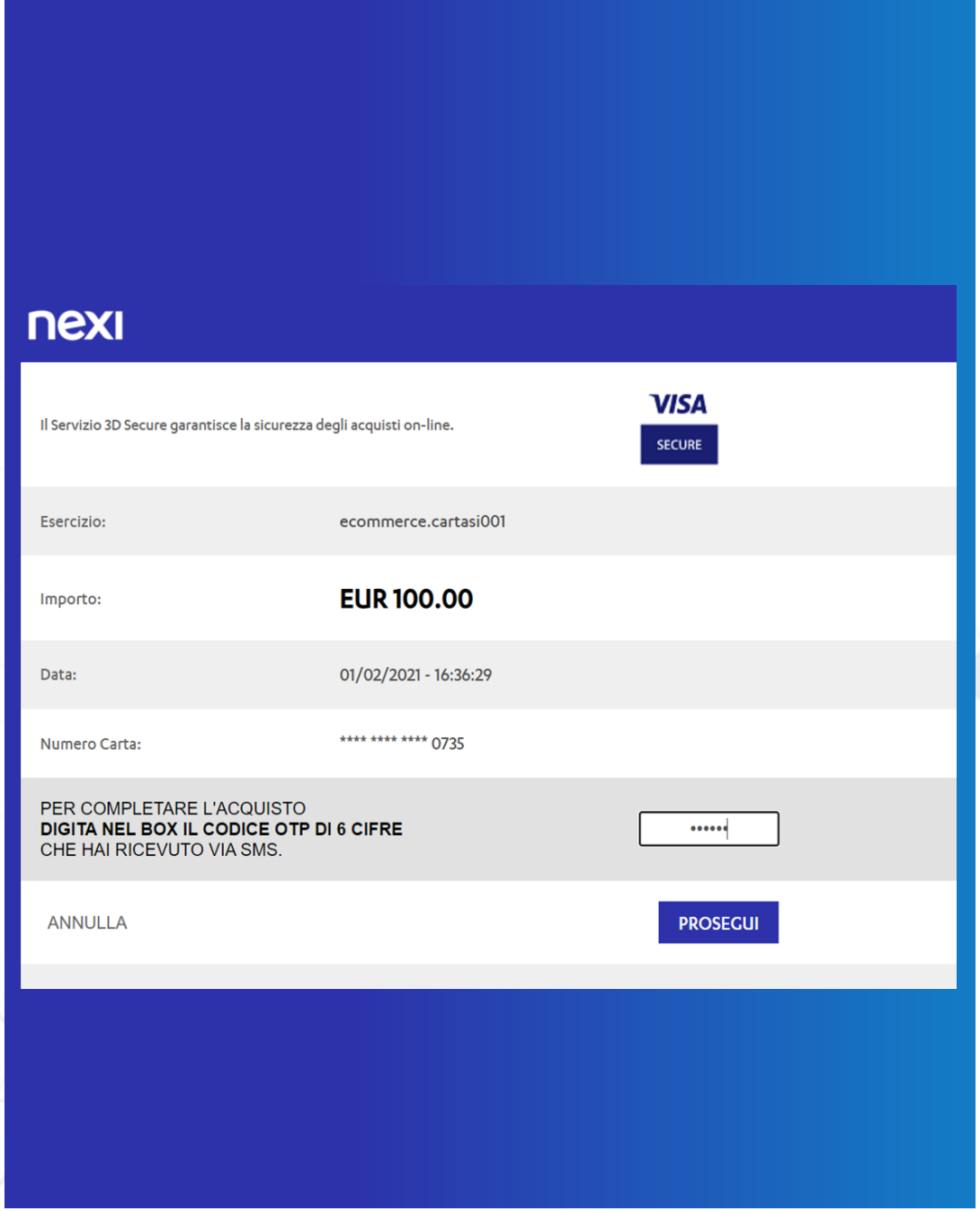
1 **Il Cliente inserisce i dati della carta**

2 Consulta la **sezione di riepilogo** delle **condizioni** della prenotazione

3 **Spunta la casella di accettazione delle Condizioni**, che possono essere lette cliccando sul relativo link («condizioni della struttura»). **Clicca sul tasto «conferma»**

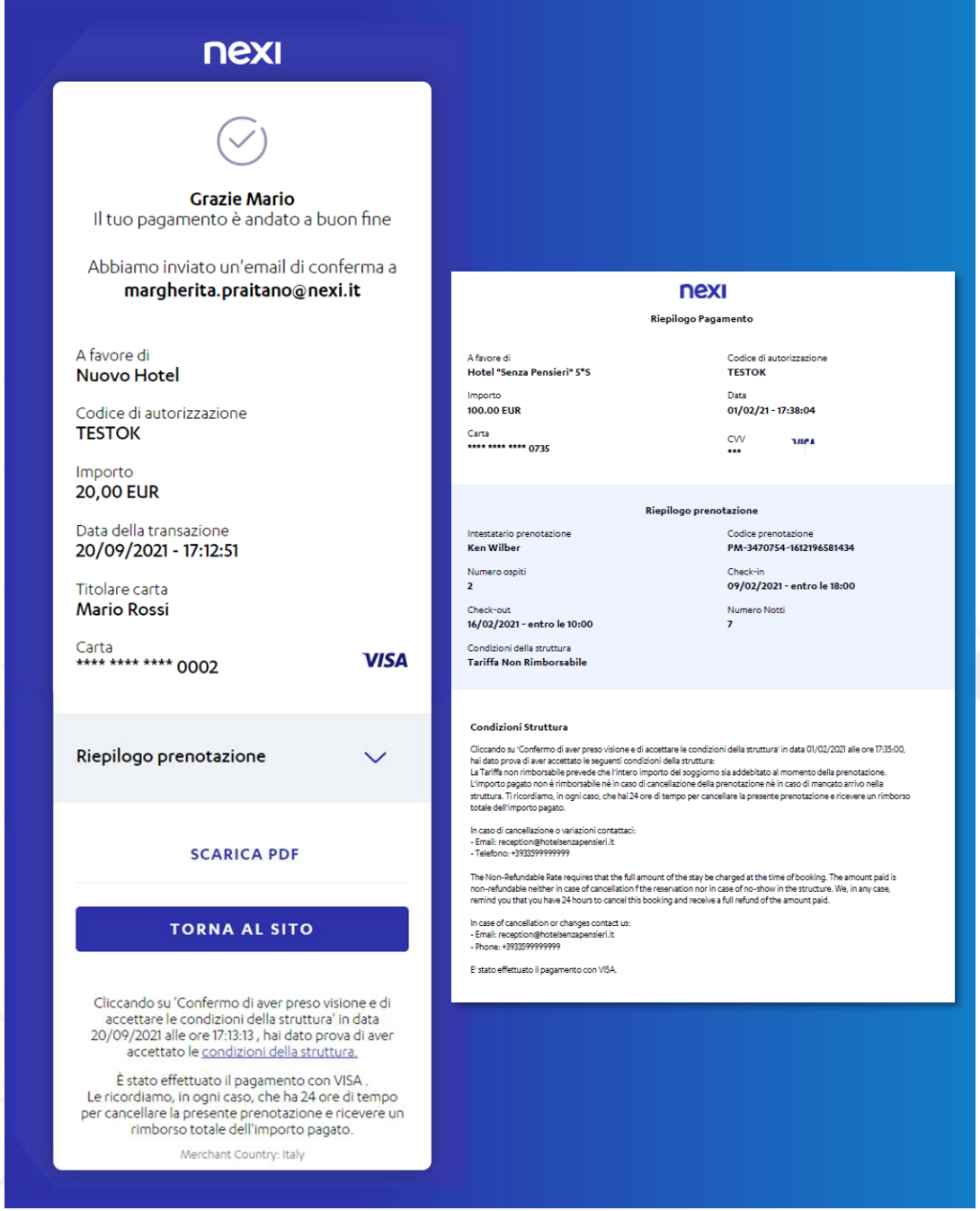
4 Inserisce il codice ricevuto via SMS nella schermata 3D Secure, come previsto dalle regole dei circuiti e dalla SCA (Strong Customer Authentication)

5 Visualizza il riepilogo della prenotazione (scaricabile in Pdf) e riceve una mail di conferma pagamento all'indirizzo inserito



Esperienza di pagamento del cliente

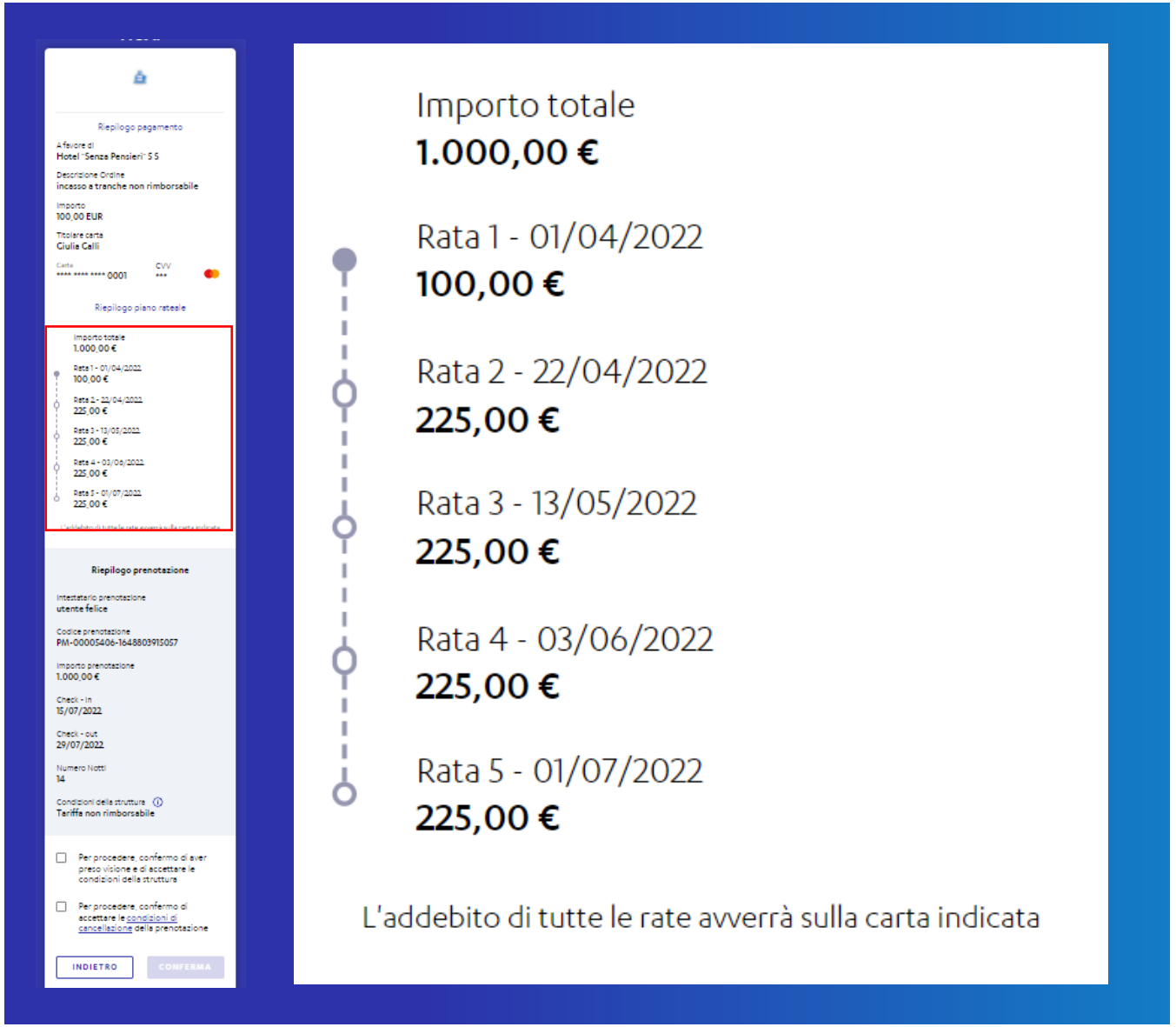
1. **Il Cliente inserisce i dati della carta**
2. Consulta la **sezione di riepilogo** delle **condizioni** della prenotazione
3. **Spunta la casella di accettazione delle Condizioni**, che possono essere lette cliccando sul relativo link («condizioni della struttura»). **Clicca sul tasto «conferma»**
4. Inserisce il codice ricevuto via SMS nella schermata 3D Secure, come previsto dalle regole dei circuiti e dalla SCA (Strong Customer Authentication)
5. Visualizza il riepilogo della prenotazione (scaricabile in Pdf) e riceve una mail di conferma pagamento all'indirizzo inserito



Esperienza di pagamento del cliente | Incasso a tranche

Insieme al riepilogo della prenotazione (scaricabile in Pdf) e alla mail di conferma pagamento all'indirizzo inserito, il cliente riceve anche un **riepilogo di tutte le tranche** e della relativa scadenza.

Il pagamento di ciascuna tranche viene preceduto da una **e-mail di remind**, qualche giorno prima dell'addebito.



Funzionalità a disposizione con Incasso Senza Pensieri

GARANTITA CON PENALE
(PRE)AUTH INTELLIGENTE

Verifica e incassa a scadenza termini

Il sistema permette di verificare subito la carta con SCA a importo zero (nessun addebito) di addebitare il soggiorno (o parte di esso) solo quando le cancellation policy sono scadute

Incassa subito con T&C di cancellazione

Incassa subito l'importo del soggiorno lasciando al cliente la possibilità di ricevere un rimborso parziale o totale entro i termini di cancellazione previsti

PREPAGATA RIMBORSABILE

PAGAMENTI A TRANCHE

Il pre-pagamento a piccoli step

Per la prepagata (rimborsabile o meno)
Il sistema permette di definire fino a 12 tranche di pagamento per il pagamento a piccole quote del soggiorno

Incassa subito senza cancellazioni

Incassa l'importo del soggiorno senza permettere al cliente di ricevere un rimborso in caso di cancellazione

PREPAGATA NON RIMBORSABILE

PREAUTH EASY

La pre-auth per i nostalgici

Tutti i pagamenti di XPay Hotel possono ora essere preautorizzati con un semplice flag (manuale o automatico) e verificati con SCA.
N.B.: Le preauth classiche devono essere **incassate entro 28 giorni**

Incassa la prima notte in caso No-Show

Nel caso in cui il cliente non si presenti entro le 24:00 della data di prenotazione hai la possibilità di addebitare il prezzo del soggiorno della prima notte

GARANTITA CON NO-SHOW

L’offerta riservata agli associati Federalberghi

CANONE XPAY PRO A ZERO PER SEMPRE SE TI REGISTRI ENTRO IL 30 GIUGNO 2022

Promozione XPay dedicata agli associati Federalberghi

0€	1,40%	0,10€
Canone mensile	Merchant fee	Fee a transazione

Attiva subito XPay Hotel su nexi.it/attiva-xpaypro

con il voucher NEXI4TOURISM

+ €7,5 una tantum + € 2,5 mese *Commissione di acquiring in euro, inclusiva del Programma Protection Plus*

Hai già un channel manager o booking engine?

HAI GIA' UN CHANNEL MANAGER O BOOKING ENGINE?

Il servizio Incasso Senza Pensieri è già integrato in molti dei servizi di gestionale per alberghieri.
Alcuni dei **Partner convenzionati con Nexi** che permettono di integrare il servizio Incasso Senza Pensieri senza ulteriori sviluppi.

TeamSystem Hospitality · ZUCCHETTI · gp dati · PASSEPARTOUT · SYSDAT TURISMO
ASSOCIAZIONE TURISMO E RICETTIVITÀ · CSHARK · OCTORATE · bemyguest · dnr informatica
PROSSIMA ISOLA · Mind Lab Hotel · MEGINE · Atena Solution · KOSMOSOL
5stelle · DIRECT HOLIDAY.it · NOZIO · Bookassist · roomCLOUD
Hotel Runner · Human Touch

E SE IL MIO NON E' NELLA LISTA?

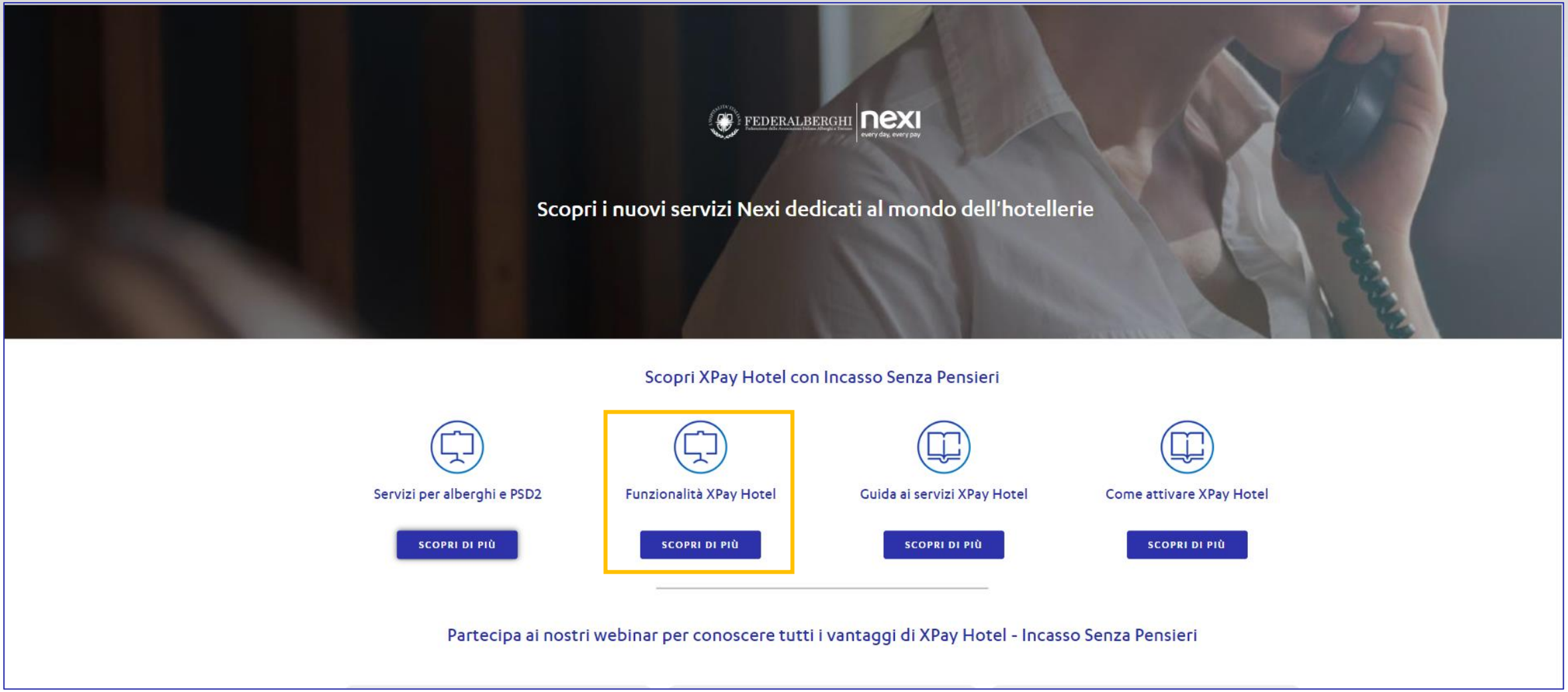
CERTIFIED PARTNER NEXI · nexi CERTIFIED PARTNER

Diventa subito Partner

Richiedi di essere contattato per ricevere informazioni su come entrare a far parte anche tu del **Partner Program**

DIVENTA PARTNER

Dove trovare le slide di questa presentazione



https://www.nexi.it/bp/webinar-hotellerie-federalberghi.html

Q & A

nexi
every day, every pay

Incasso Senza Pensieri – Riepiloghiamo

Riduzione del rischio dispute grazie a:

- certezza pagamento **con SCA** (**No MOTO -** *via Pan Manuale su POS o interfaccia digitale PMS/Booking Engine*)
- obbligatoria accettazione da parte del cliente di **T&C - Click to Accept by Nexi**

Gestione delle dispute senza **intervento del Merchant** e completamente **paperless e digitalizzata**, per **azzerare** il rischio di perdita di documentazione e conseguente difficoltà di ottenere il risarcimento

Conformità delle prenotazioni alle regole dei Circuiti grazie all'introduzione di **Terms and Condition proposte da Nexi** (è possibile "consapevolmente" aggiungerne ad hoc)

Possibilità di **sviluppare ulteriori servizi al cliente** partendo dal momento della prenotazione "sicura":

- Es : web checkout, express checkout
- Invisible Payment
- Nuove modalità di pagamento (tranche, paga in conto, garantita con penale)

Maggiore consapevolezza dell'albergatore sui servizi che può offrire e i **relativi rischi imprenditoriali** utili per la gestione della propria struttura alberghiera e **dei canali di prenotazione utilizzati**

La preautorizzazione con e senza SCA

Preauth senza SCA (Moto o PAN Manuale)	**Preauth con SCA** (PAN Manuale)	**GARANTITA CON PENALE (PRE)AUTH INTELLIGENTE**
La carta viene comunicata da qualcuno ignoto e memorizzata da struttura qualche parte (PCI?) senza verifica **Si estrae dal cassetto e si addebita in anticipo alla "io speriamo che me la cavo e che arrivi il cliente"**	La carta NON viene comunicata dal cliente ed inserita e verificata in modo sicuro SCA. L'hotel non conosce la carta **Si riserva subito l'importo che si vuole si deve incassare max entro 28 gg**	La carta NON viene comunicata dal cliente ed inserita verificata e memorizzata in modo sicuro SCA. L'hotel non conosce la carta **Non si riserva nessun importo.** **Si può addebitare quando si vuole quanto si vuole grazie alle T&C.**

Nessun metodo è perfetto, ognuno sceglie come utilizzarlo