

Servizi distintivi per alberghi e PSD2



Alessandro Massimo Nucara

Direttore Generale di Federalberghi



Alfredo Passeri

e-Commerce Specialist **nexi**

nexi



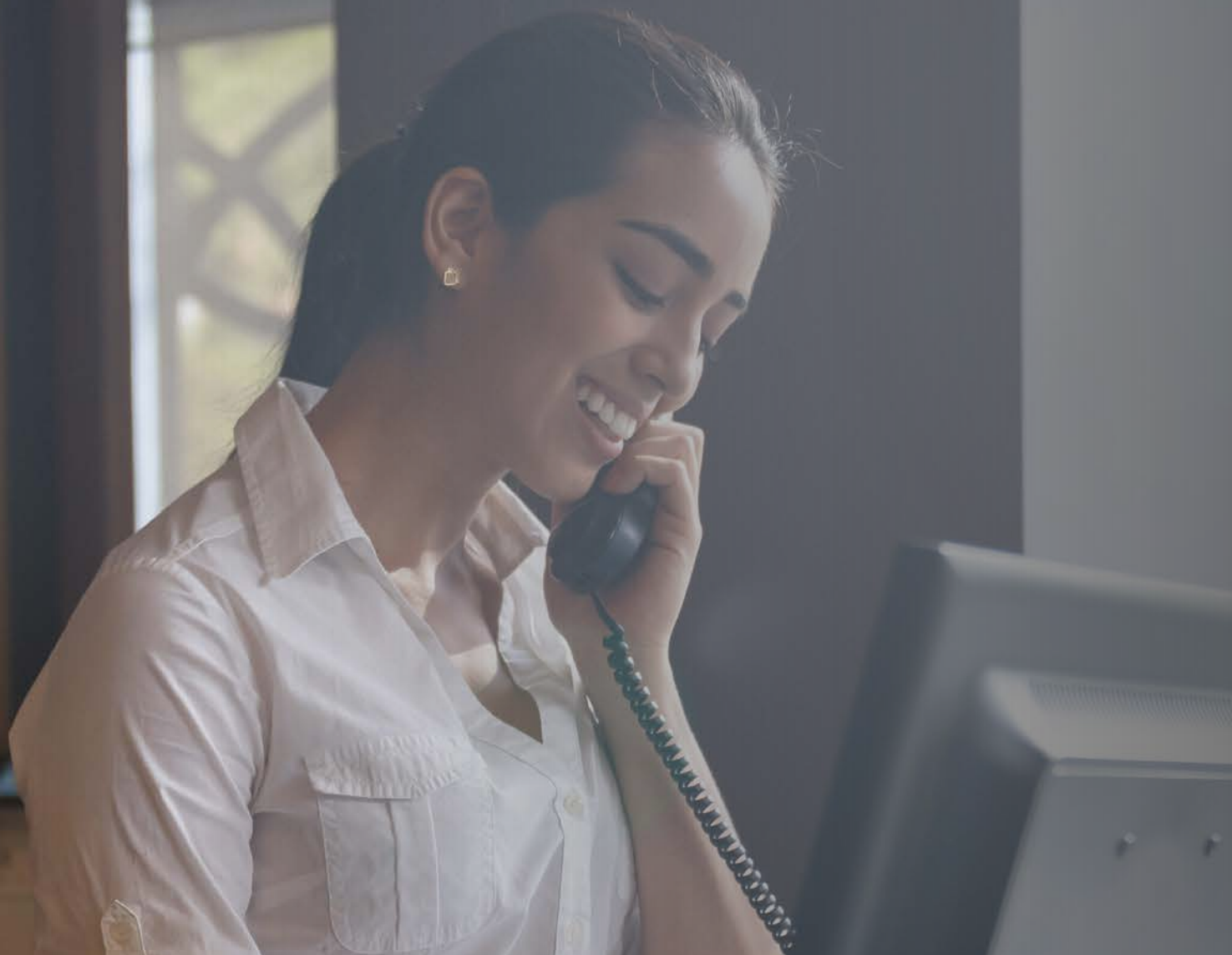
FEDERALBERGHI
Federazione delle Associazioni Italiane Alberghi e Turismo



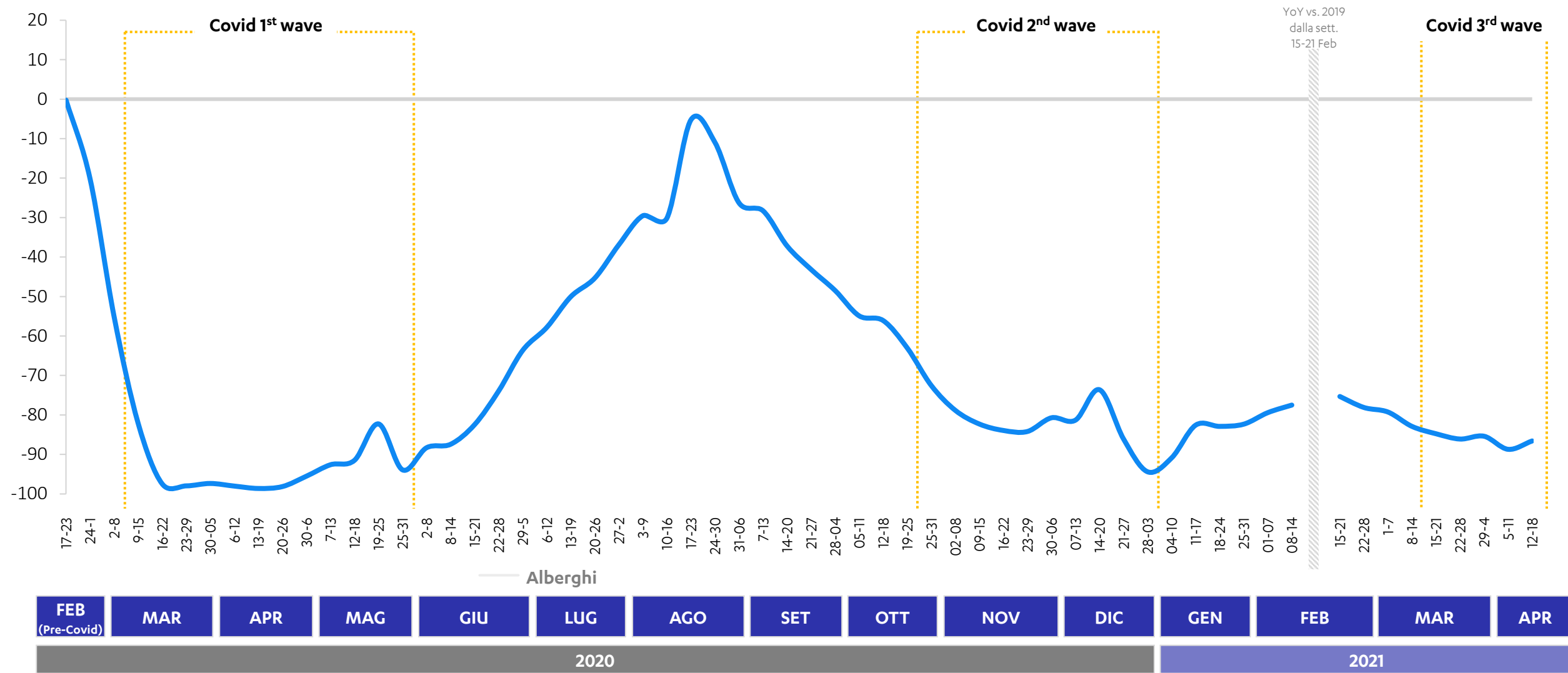
Accettare i pagamenti
in modo digitale
garantendo un incasso
sicuro non è mai stato
così facile!



FEDERALBERGHI
Federazione delle Associazioni Italiane Alberghi e Turismo



Trend settimanali dei Transazione alberghiere



Nexi: alcuni numeri

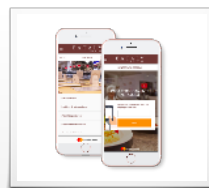
48%

Merchant Services & Solutions

Una soluzione integrata per tutti gli Esercenti di ogni categoria e dimensione



Soluzioni Piccole e Medie Imprese



Soluzioni Omnichannel per Grandi Esercenti

>20 mila hotellerie

XPay
nexi

E-commerce & Pagamenti invisibili

nexi
business

Prodotti Data-enabled

890m

Esercenti serviti

€249mld

Valore delle transazioni

3.2mld

Numero di transazioni

~70%

Quota di mercato in Italia

39%

Cards and Digital Payments

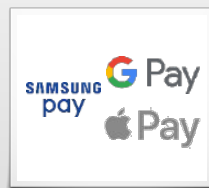
Portafoglio di prodotti completo, per una completa digitalizzazione dei pagamenti



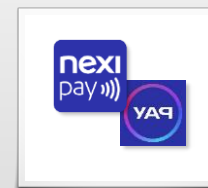
Carte Consumer



Carte Commerciali



Pagamenti Mobile



Applicazioni di Pagamento

41mio

Pagamenti con carta

€197mld

Valore delle transazioni

2.4mld

Numero di transazioni

~60%

Quota di mercato in Italia

13%

Digital Banking Solutions

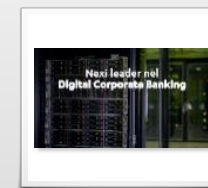
Alla guida per l'adozione di soluzioni avanzate e per lo sviluppo dell'open banking



Pagamenti istantanei



Self Banking



Digital Corporate banking



PSD2 & Open Banking

936mio

N. di transazioni

13.4m

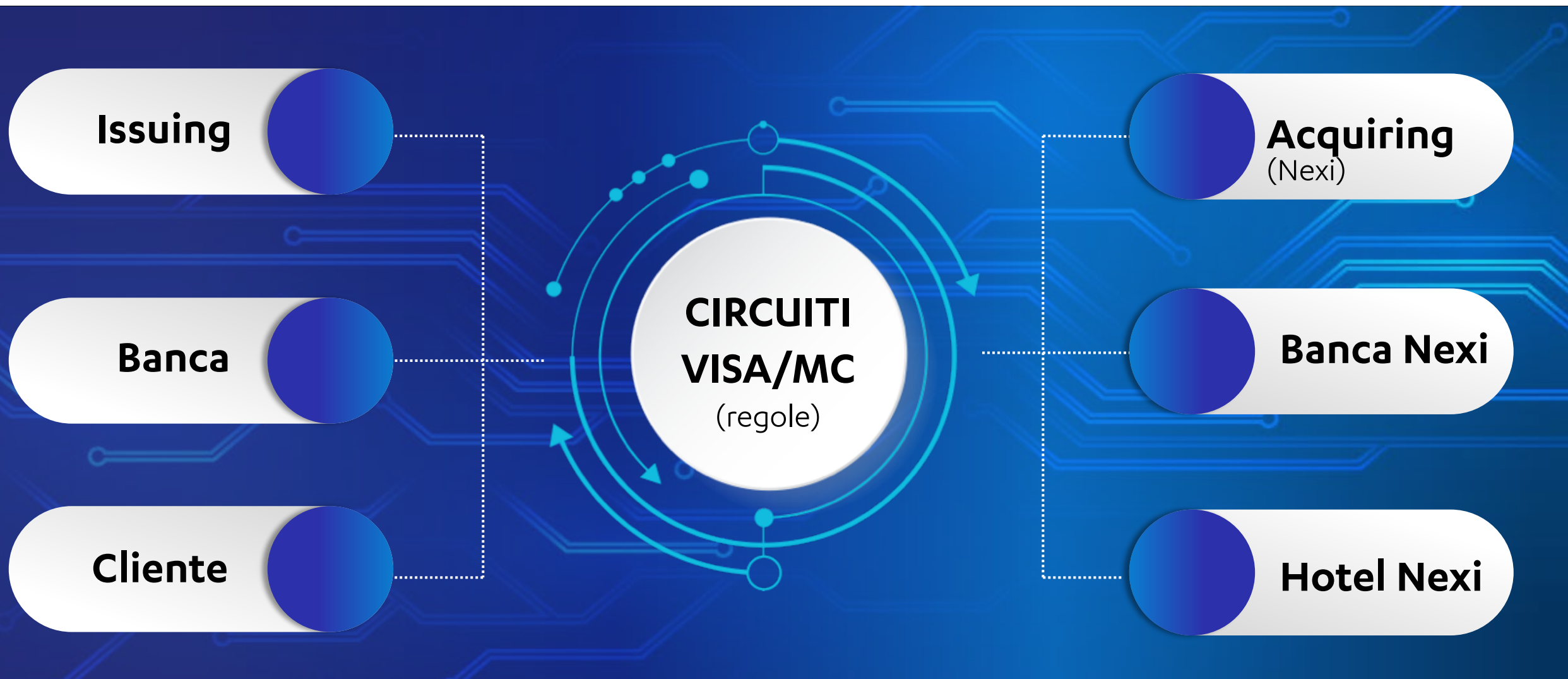
ATM gestiti

420m

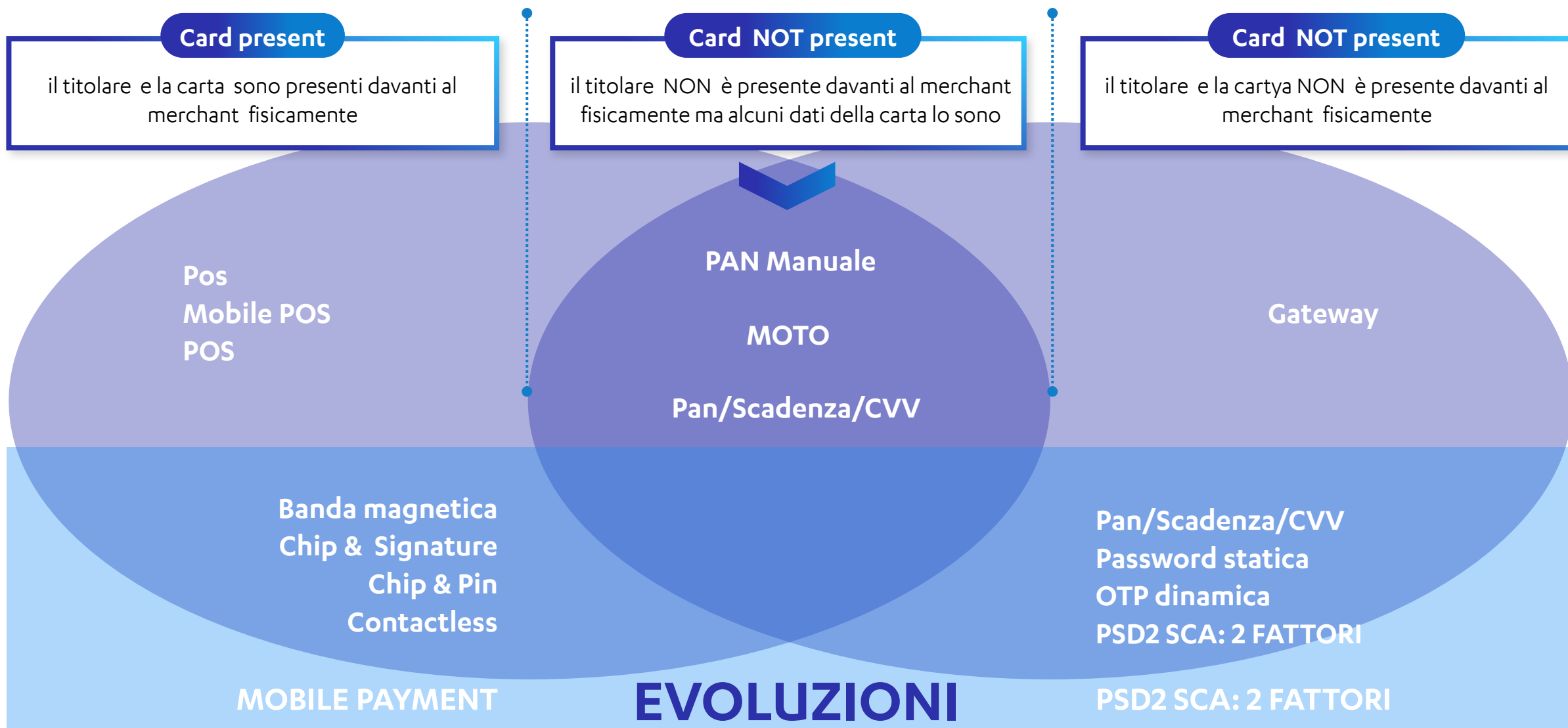
Corporate banking workstations

% di ricavi gruppo Nexi pro-forma 2018

Gli attori dell'interazione per incassare un pagamento con carta



Differenze card present Vs card not present



Differenze card present Vs card not present – Evoluzione dei sistemi di sicurezza

Card present

il titolare è presente davanti all'esercente fisicamente

PAN Manuale MOTO

Pan/Scadenza/CVV

Card NOT present

il titolare NON è presente davanti all'esercente fisicamente

Pan/Scadenza/CVV

Password statica

OTP dinamica

Contactless

Chip & Pin

Chip & Signature

Banda magnetica

**MOBILE
PAYMENT
(Biometria)**

Pan/Scadenza/CVV

Password statica

OTP dinamica

**PSD2 SCA:
2 fattori**

Il contesto normativo: PSD2

Direttiva PSD2

- La Direttiva PSD2 (Payments Service Directive) è la normativa Europea sui pagamenti, recepita in Italia il 13 gennaio 2018.

- Obiettivi della Direttiva PSD2:**

Maggiore protezione del consumatore

Sviluppo nuove soluzioni di pagamento

Regolamentazione di nuovi player di mercato

Incremento del livello di competizione

Superamento delle differenze tra norme degli stati membri

Incremento efficienza mediante standardizzazione delle infrastrutture

- La Direttiva si accompagna di un **set di normative secondarie** volte ad indirizzare specifici requisiti e aspetti tecnici. Il documento di maggior impatto di prossimo recepimento è quello sulla **Strong Customer Authentication and Common Secure Communication**

SCA

Regulatory Technical Standard on Strong Customer Authentication and Common and Secure Communication

Regolamento tecnico che è entrato in vigore in Italia il **1 Gen 2021** e che fornisce:

- i **requisiti di sicurezza** (Strong Customer Authentication e Dynamic Link) che dovranno essere adottati per i pagamenti basati su carta e per la protezione della confidenzialità e integrità delle credenziali di sicurezza
- le **esenzioni** individuate dalla normativa per l'adozione della SCA

Garantisce livelli di sicurezza adeguati nelle fasi di autenticazione dell'utente e di autorizzazione delle transazioni

- Gli RTS si applicano per il **90% dei casi a transazioni eCommerce**, ma hanno **impatti anche sul Fisico**
- La SCA prevista dalla Direttiva PSD2 non si applica (**ancora**) ad alcune tipologie di pagamento basate su carta (**es. MOTO e MIT**)

La Strong Customer Authentication (SCA)

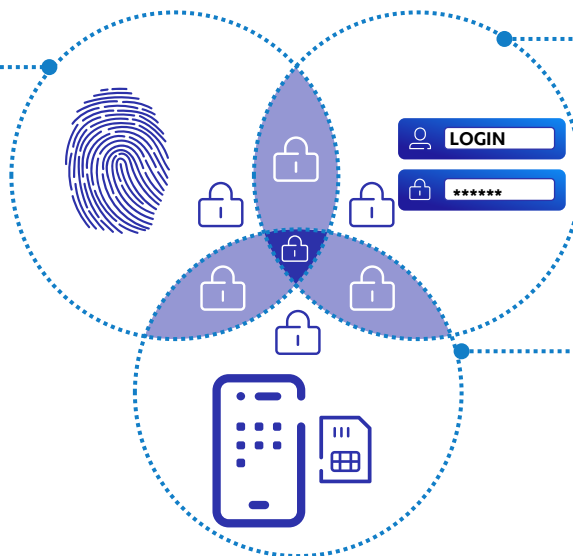
La protezione dei **dati anche sensibili di pagamento** e delle **informazioni personali** degli utenti diventa di primaria importanza. Tutti i player di mercato dovranno adottare soluzioni tecnologiche che garantiscono la **riservatezza**, l'**autenticità** e **integrità** dei dati oggetto delle transazioni di pagamento

L'identità degli utenti dovrà essere accertata attraverso **ALMENO DUE** dei **TRE** seguenti strumenti di autenticazione classificati come:

INHERENCE

Qualcosa che **solo l'utente ha**, ad es:

- Impronta digitale
- Impronta vocale
- Scansione iride
- Riconoscimento facciale
- ...



KNOWLEDGE

Qualcosa che **solo l'utente conosce**, ad es:

- Password statica
- Risposta a domande di sicurezza
-

POSSESSION

Qualcosa che solo l'utente possiede, ad es:

- SIM
- Device / telefono
- ...

La SCA dovrà inoltre rispettare il requisito del «dynamic linking»: ogni evento di autenticazione deve essere Collegato allo specifico evento transazionale (merchant-importo) per cui è richiesta

La Strong Customer Authentication, Card Not Present - alcuni esempi

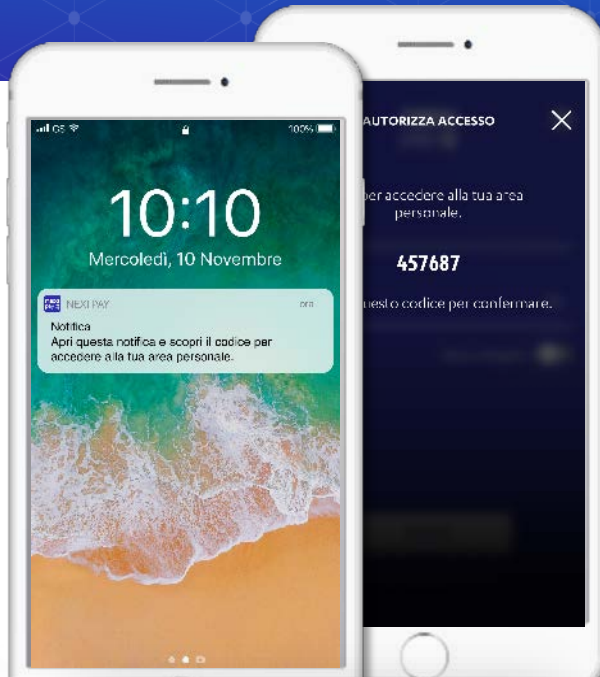
IDENTIFICAZIONE FORTE DEL CLIENTE TRAMITE USO DI DUE FATTORI INDIPENDENTI
(SCELTI TRA POSSESSO, CONOSCENZA, INERENZA)



Uso username e
password



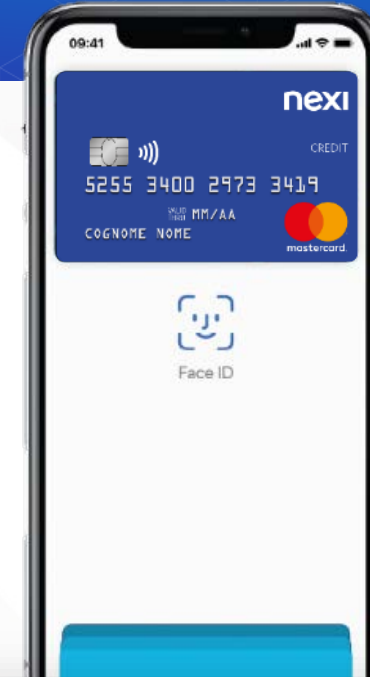
NON SCA



password (Key6)+
OTP SMS



SCA



Uso cellulare
«certificato» + biometria



SCA

Questa è la teoria ma la pratica? Gli impatti su entrambi i lati



Il cliente si deve abituare a fare la SCA obbligatoria:

- Più operatività
- Impreparazione (SCA diversa per ogni issuer)
- Abbandono della prenotazione

L'albergatore deve essere consapevole dei rischi:

- Senza SCA è più facile, ma i rischi aumentano.
- L'albergatore deve decidere come fare

Quale è o era lo standard?

Ps. Anche le OTA fanno la SCA

Il sistema di dice di mettere una porta blindata all'ingresso. Sta a te decidere se vuoi metterla anche in giardino.

Il moto è più semplice per il cliente finale, ma è potenzialmente disputa persa SICURA

Questa è la teoria ma la pratica? Gli impatti su entrambi i lati

Il cliente si abitua a fare la SCA obbligatoria

- Più costoso
- Imprevedibile (SCA diversa per ogni issuer)
- Abbandono della prenotazione



PER IL MONDO ALBERGHIERO CI SONO DELLE ECCEZIONI

L'albergatore deve essere consapevole dei rischi:

- Senza SCA è più facile, ma i rischi

come fare

Quale è o era lo standard?

Ps. Anche le OTA fanno la SCA

Il sistema di dice di mettere una porta blindata all'ingresso. Sta a te decidere se vuoi metterla anche in giardino.

Il moto è più semplice per il cliente finale, ma è potenzialmente disputa persa SICURA

Riassumendo: Servizi distintivi per gli Hotel (li conoscete?)

Guaranteed Reservation (Garantita)

Si tratta di un programma grazie al quale l'Esercente si obbliga a tenere disponibile una camera/alloggio a fronte di una carta data a garanzia. Affinché sia valida l'Esercente deve aver divulgato la Policy di Prenotazione, Cancellazione e Rimborso al Titolare secondo le Regole del Circuito della carta lasciata a garanzia.

No-Show

Si tratta di un addebito effettuato da un esercente della categoria "Lodging" a causa del mancato arrivo di un Cliente entro la data prevista e che non ha provveduto a cancellare entro i termini previsti la prenotazione garantita.

Pre-payment (advance deposit)

(Prepagata NON rimborsabile)

si tratta del pagamento anticipato del servizio che verrà erogato. Può essere di importo totale o parziale. Deve essere autorizzato tramite accettazione esplicita di policy di prepagamento, che devono includere anche i termini della prenotazione e di eventuale cancellazione. Accettando questa tariffa e T&C, il cliente non potrà richiedere il rimborso della prenotazione

Pre-payment (advance deposit)

(Prepagata rimborsabile)

si tratta del pagamento anticipato del servizio che verrà erogato. Può essere di importo totale o parziale. Deve essere autorizzato tramite accettazione esplicita di policy di prepagamento, che devono includere anche i termini di cancellazione e rimborso.

Amended Charge

Si tratta di un addebito correttivo, previsto dal Circuito Visa, effettuato senza la presenza del Titolare di Carta per voci di spesa relative al servizio usufruito dal Titolare e non inserite nel saldo finale per errore/dimenticanza. L'addebito deve avvenire entro 24 ore dalla data di check-out.

Delayed Charge

Si tratta di un addebito di voce aggiuntiva relativa al servizio erogato al Titolare e non addebitata nel saldo finale perché non nota o quantificabile. A titolo di esempio si parla di costi per danni, perdita/furto di oggetti, multe etc...

Priority Check out

Servizio che consente al titolare di evitare le procedure di checkout al momento della partenza

Dispute perse - Cause più ricorrenti

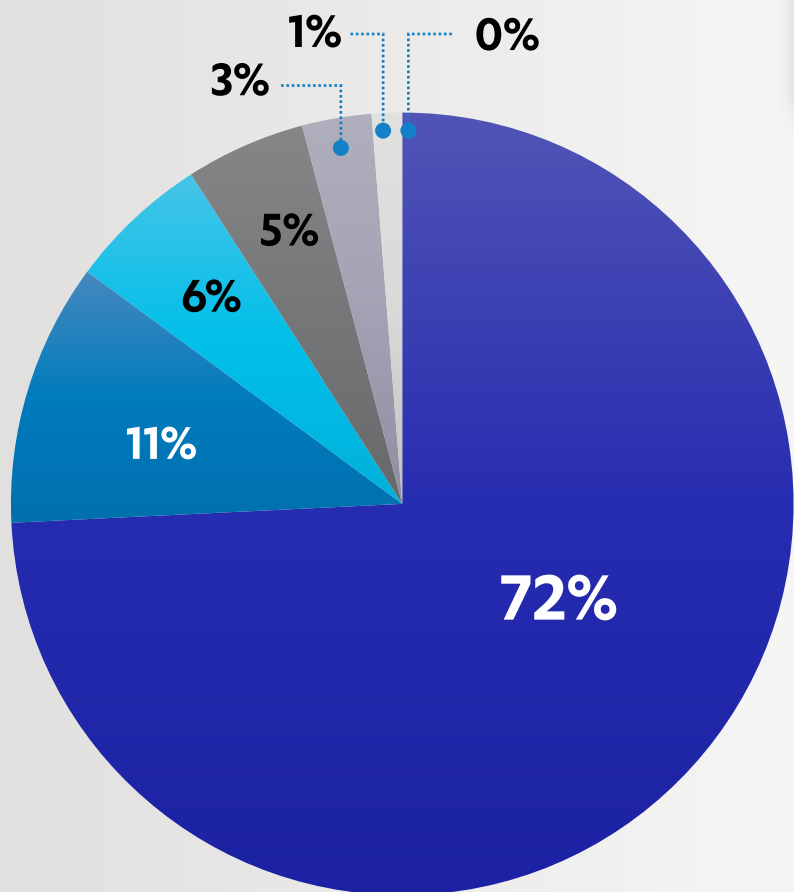
Ambito analisi:

anno 2019

Nel 2019: **più di 5mln 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



- Movimento non riconosciuto dal titolare
- Mancata ricezione della documentazione richiesta
- Prenotazione alberghiera annullata
- Termini **contrattuali con OTA non rispettati**
- Rimborso a cliente autorizzato dall'esercente
- Doppio addebito nei confronti del cliente
- Altro

72%

11%

6%

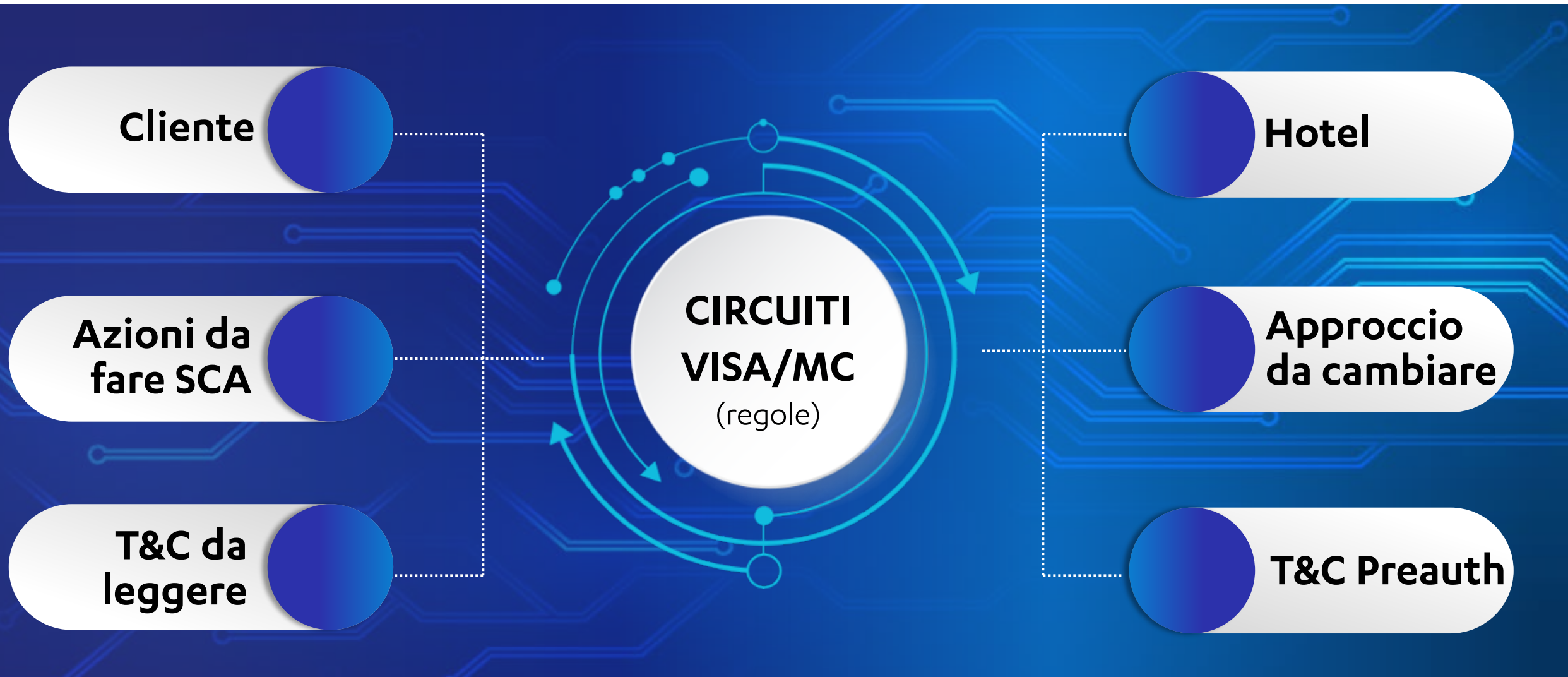
3%

5%

1%

0%

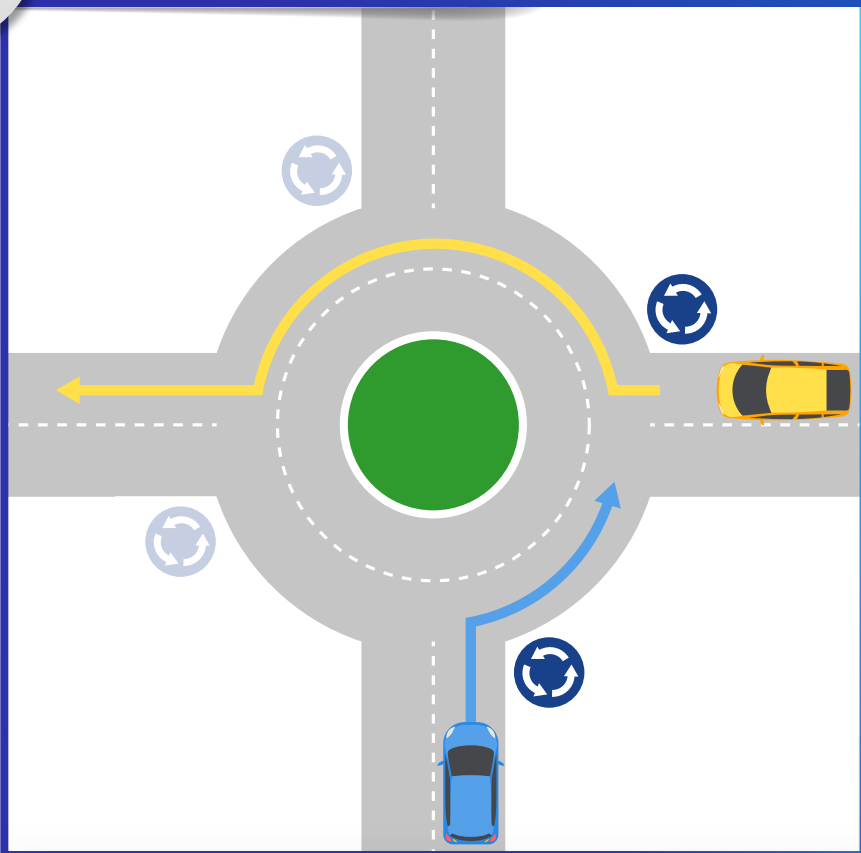
E' richiesto un cambio di paradigma da entrambi i lati



E' richiesto un cambio di paradigma da entrambi i lati



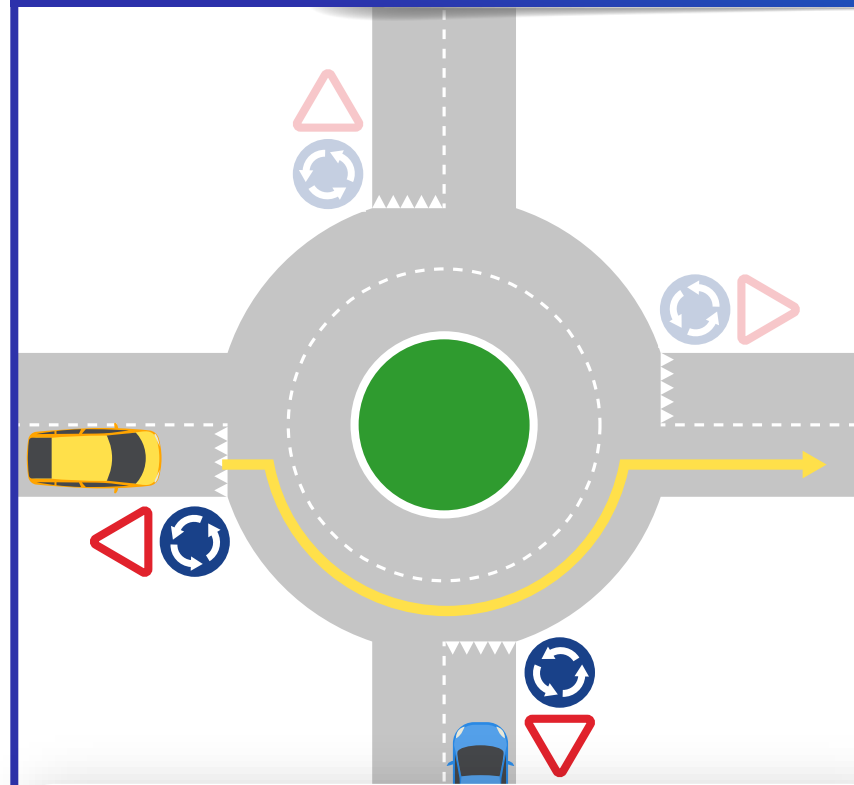
Prenotazione all'italiana?



Rotatoria italiana: la **precedenza** è di **chi viene da destra** e quindi le auto all'interno della rotonda devono darla a coloro che entrano. Il segnale stradale è quello classico che indica appunto la rotatoria.



Prenotazione all'europea?



Rotatoria europea: la **precedenza** è di coloro che stanno percorrendo la rotatoria e quindi sono al suo interno. I veicoli che vogliono entrare nella rotatoria devono rallentare oppure fermarsi, dando la precedenza, in questo caso oltre al cartello rotatoria è presente anche quello che indica l'obbligo di dare la precedenza, ed eventualmente le strisce stradali che indicano lo stop

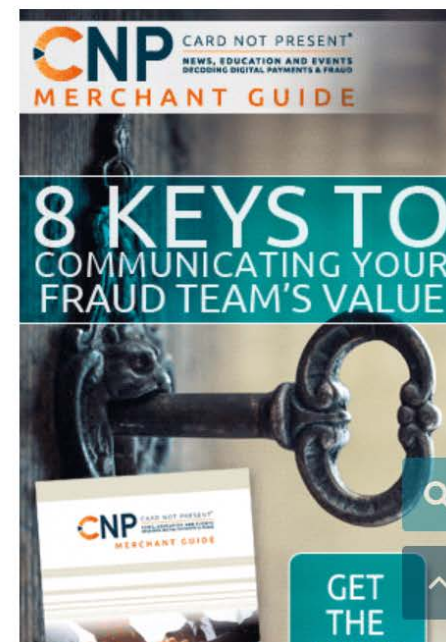
Report: Fraud Rates Skyrocketing in Travel Sector

► August 12, 2021

Those who commit fraud for a living are notoriously willing to shift targets and tactics. If the focus of their efforts begins to adapt to their attacks, they simply change the way they attack or look for easier marks. At the midpoint of 2021, that ability has manifested itself in a general move away from defrauding telecom and financial services companies and toward the travel & leisure sector and gaming (both the video and gambling versions), according to an analysis from TransUnion.

In its regular quarterly analysis of digital fraud trends, the Chicago-based data aggregator and credit bureau said attacks directed at telecom companies in Q2 2021 decreased by 60 percent compared to the same period in 2020, while attacks on the travel & leisure sector—in the midst of rebuilding from devastating Covid travel restrictions—increased by 47 percent. Credit card fraud, said TransUnion, is the major type of fraud travel companies are facing right now.

“It is quite common for fraudsters to shift their focus every few months from one industry to another,” said Shai Cohen, senior vice president of Global Fraud Solutions at TransUnion. “Fraudsters tend to seek out industries that may be seeing an immense growth in transactions. This quarter, as countries began to open up more from their Covid-19 lockdowns and travel and other leisure activities became more mainstream, fraudsters clearly made this industry a top target. The immense growth in gaming fraud also can be attributed to the shifts in focus of fraudsters as this growing market becomes a larger target.”



Q&A

nexi.it/faq-servizihotel

