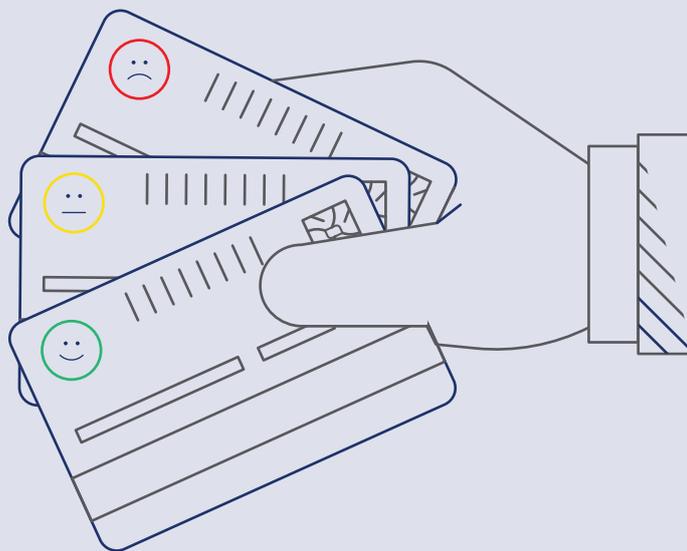


ISTRUZIONI PER L'ACCETTAZIONE DELLE CARTE DI PAGAMENTO



La possibilità di pagare con carta di credito e carta di debito è molto apprezzata dai turisti, in quanto consente di viaggiare senza portare con sé troppo denaro contante e senza dover cambiare denaro nella valuta locale.

A loro volta, le strutture ricettive che accettano i pagamenti elettronici, oltre a rispondere ad un'esigenza primaria della clientela, ottengono importanti vantaggi: diminuisce la probabilità di incassare banconote false o assegni privi di copertura, si limita il rischio di subire rapine, si assicura la tracciabilità dei pagamenti.

L'utilizzo delle carte non è tuttavia esente da problematiche per i gestori delle strutture ricettive.

In considerazione del preoccupante aumento del numero di transazioni annullate in seguito a contestazioni dei clienti, si ritiene opportuno richiamare l'attenzione sulle principali regole che disciplinano l'accettazione delle carte di pagamento e fornire qualche consiglio pratico per gestire al meglio i pagamenti con carta.

ALL'ARRIVO DI UNA PRENOTAZIONE

(5 cose essenziali da sapere)



- la garanzia che le carte di pagamento offrono sulle prenotazioni è valida solo se il titolare della carta ha accettato le politiche aziendali proposte dalla struttura ricettiva e se sono state rispettate le forme e le procedure prescritte, che vengono illustrate in questo documento (informazione preventiva, conferma scritta, invio di una comunicazione riepilogativa, etc.)
- in ogni caso, la garanzia non opera se il nome dell'ospite non coincide con il nome del titolare della carta (come può accadere in caso di prenotazioni effettuate per conto terzi da aziende, intermediari, familiari, etc.)
- le operazioni effettuate senza che la carta venga materialmente passata sul POS o senza che sia presente il titolare della carta (come ad esempio avviene quando il numero della carta e i dati di autenticazione sono trasmessi tramite posta elettronica o telefono o siti internet che non utilizzano i protocolli di sicurezza dei circuiti) possono generare contestazioni che difficilmente si risolvono a favore dell'albergatore: non vi è nessuna garanzia che il pagamento non venga stornato in futuro a seguito di una contestazione di frode da parte del titolare della carta. In quest'ultimo caso, l'importo della transazione viene riaddebitato alla struttura ricettiva
- in caso di prenotazione prepagata, un modo efficace per prevenire contestazioni e riaddebiti consiste nell'inviare al cliente un link a un'interfaccia di pagamento sicura (3D secure: American Express SafeKey, Mastercard SecureCode, Verified by VISA, etc.). Il servizio è offerto dai principali fornitori di servizi di pagamento elettronico. In alternativa, è possibile invitare il cliente ad effettuare un bonifico bancario irrevocabile
- solo la direzione della struttura ricettiva può autorizzare eventuali margini di elasticità commisurati all'entità dei rischi che di volta in volta si corrono (l'ospite è uno sconosciuto o è un cliente abituale? l'importo è rilevante o è di modesta entità? la prenotazione riguarda una data satura o "scarica"? etc.)

PRENOTAZIONI SOSPETTE

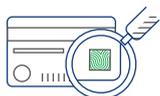
(come riconoscerle e come difendersi dai rischi)



- particolare attenzione va rivolta ai casi in cui:
 - l'importo di una transazione effettuata da un cliente non già conosciuto è molto elevato
 - a fronte della mancata autorizzazione di una transazione, il cliente fornisce in successione una o più carte che vengono a loro volta rifiutate
 - il cliente richiede di ricevere via e-mail o fax copia dello scontrino della transazione
 - l'indirizzo di posta elettronica del cliente è impersonale (cioè non contiene alcun riferimento al nome e cognome del cliente)
- in caso di prenotazioni sospette, è opportuno chiedere al cliente un numero telefonico (preferibilmente di rete fissa) e chiamarlo per chiedere chiarimenti
- se la risposta non è convincente, proporre al cliente una modalità di pagamento alternativa (ad esempio, un bonifico bancario irrevocabile o un link a un'interfaccia di pagamento sicura)

AL CHECK IN

(6 cose da fare sempre)

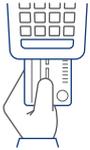


- verificare che il nome del titolare della carta coincida con il nome indicato sul documento di identità dell'ospite
- controllare l'ologramma posto sulla carta (se presente): muovendo la carta l'immagine dell'ologramma deve cambiare
- passare sul POS la carta (o lo smartphone, se la carta è stata caricata sul telefono cellulare) ed effettuare una preautorizzazione (o un addebito) in modalità "carta presente"; se all'atto della prenotazione era stata effettuata una prima preautorizzazione in modalità "carta non presente", occorre stornarla, per evitare di bloccare il doppio importo dal plafond del cliente
- confrontare le ultime quattro cifre del numero della carta con quelle riportate sullo scontrino del POS (questo controllo non si può effettuare nel caso in cui in luogo della carta venga utilizzato uno smartphone)

- far digitare il PIN oppure, se la transazione si conclude con la firma dello scontrino, verificare la corrispondenza con la firma presente sul retro della carta e – soprattutto – con quella presente sul documento di identità
- far firmare l'accettazione delle politiche aziendali in materia di “priority check out” e “delayed charge”

AL CHECK OUT

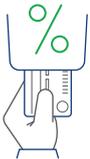
(2 regole fondamentali)



- addebitare l'importo passando la carta (o lo smarphone) sul POS (non digitare mai manualmente il numero della carta di credito)
- se il POS richiede la digitazione del PIN, non eludere mai questa richiesta optando per la firma manuale dello scontrino

COMMISSIONI

(3 informazioni importanti)



- in caso di pagamento con carta di debito (ad esempio, la carta pagobancomat), le commissioni a carico della struttura ricettiva sono solitamente inferiori a quelle previste per il pagamento con carta di credito
- analogamente, le commissioni applicate in caso di pagamento con “carta presente” sono nella gran parte dei casi inferiori a quelle previste per il pagamento con “carta non presente”
- in altri termini, i pagamenti con carta presente e con carta di debito, oltre ad essere più sicuri, quasi sempre sono anche meno costosi

ATTENZIONE!

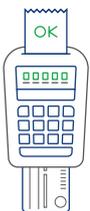
(5 cose da non fare mai)



- non suddividere l'importo di un conto in più transazioni e/o su più carte diverse
- non effettuare un rimborso utilizzando un mezzo diverso dalla carta che il cliente ha utilizzato per pagare
- non riconoscere commissioni agli intermediari prima che il cliente abbia soggiornato e che il pagamento sia andato a buon fine
- non accettare la carta per erogare denaro contante al cliente, neanche a titolo di anticipi o differenze
- non accettare la carta per il pagamento di beni o servizi che non costituiscono oggetto della propria attività

INTEGRITÀ DEL POS

(un elemento essenziale)



- il POS va conservato con la massima cura. Se l'azienda utilizza più di un POS, è opportuno fare un inventario, annotando i modelli e i fornitori da cui sono stati acquistati
- è buona norma controllarli periodicamente
- se un POS non risulta in elenco o se il sigillo di sicurezza risulta manomesso, smettere immediatamente di utilizzarlo e contattare l'acquirer o la società che gestisce il terminale
- la revisione e la manutenzione del POS devono essere curate da tecnici autorizzati

L'ADDEBITO DEL NO SHOW

(le procedure da seguire)



- se il cliente non si presenta senza aver disdetto la prenotazione nei termini previsti, è possibile addebitare l'importo corrispondente alla prima notte di pernottamento

- l'addebito è subordinato al rigoroso rispetto delle procedure dettate dal contratto tra la struttura ricettiva e la banca (o il fornitore dei servizi di pagamento elettronico) e – soprattutto – al consenso del cliente

- di seguito sono riepilogati i passaggi principali delle procedure più comuni:

1. la struttura ricettiva informa il cliente, prima della prenotazione, circa le modalità e i termini del servizio di “prenotazione garantita”, specificando in particolare:

- a. modalità per la cancellazione
- b. responsabilità del cliente in caso di mancata/tardiva cancellazione della prenotazione

2. la struttura ricettiva chiede al cliente una conferma scritta della prenotazione, contenente:

- numero e data di scadenza della carta
- nominativo del titolare, come – e se – indicato sulla carta
- indirizzo, recapito telefonico ed e-mail del cliente
- durata del soggiorno e tipologia di sistemazione

3. la struttura ricettiva assegna un codice prenotazione alla richiesta e la registra, con tutti i relativi dati, nei suoi archivi

4. la struttura ricettiva invia al cliente conferma scritta della prenotazione, indicando:

- a. importo complessivo del soggiorno prenotato
- b. dettagli relativi al tipo di sistemazione e durata del soggiorno
- c. indirizzo esatto della struttura
- d. codice prenotazione
- e. la propria “cancellation policy”

5. in caso di no show, può essere addebitato unicamente l'importo corrispondente alla prima notte di pernottamento; la struttura ricettiva dovrà – in ogni caso – richiedere l'autorizzazione chiamando il servizio clienti ed ottenendo il codice autorizzazione; l'addebito deve essere effettuato il giorno successivo a quello previsto per l'arrivo e può essere eseguito tramite POS, qualora questo sia abilitato alla digitazione manuale del codice carta; in alternativa, invitare il cliente ad effettuare il pagamento mediante un link a un'interfaccia di pagamento sicura

Che cosa succede in caso di prenotazione telefonica

L'hotel fornisce per iscritto al cliente i termini e le condizioni di prenotazione e la relativa cancellation policy e conserva la corrispondenza relativa alla prenotazione.

Che cosa succede quando la prenotazione viene fatta di persona

La policy di cancellazione deve essere sempre fornita per iscritto su una ricevuta che preveda lo spazio per la firma del cliente.

E se la prenotazione viene fatta online?

In caso di prenotazione via internet è preferibile prevedere la formula “click to accept” con un check box che il cliente selezionerà per confermare di “aver letto e compreso le condizioni di prenotazione e la cancellation policy” pubblicata sul sito della struttura ricettiva.

La “cancellation policy”

La cancellation policy deve contenere le seguenti informazioni:

- data e orario entro cui il cliente può cancellare la prenotazione senza alcun addebito a suo carico
- responsabilità e conseguenze per il cliente in caso di mancato arrivo (“no-show”) o di mancata/tardiva cancellazione della prenotazione nei termini previsti