

Manuale e-payment

Payment Service Providing PostFinance SA

Recapiti degli istituti finanziari

PostFinance SA

Se il commerciante online desidera elaborare i pagamenti in internet con PostFinance quale Payment Service Provider, deve stipulare un contratto di Payment Service Providing e un contratto di Acquiring con PostFinance. I commercianti online che lavorano con un altro Payment Service Provider e che desiderano proporre ai propri clienti le modalità di pagamento di PostFinance stipulano solamente un contratto di Acquiring con PostFinance e si rivolgono al proprio Payment Service Provider per il contratto di Payment Service Providing.

Per gli interessati alla soluzione e-payment

Consulenza e vendita clientela commerciale
Telefono +41 848 848 848 (CHF 0.08/min da rete fissa)

Per i commercianti online che già si avvalgono della prestazione e-payment

PostFinance SA
Servizio clienti e-payment
3002 Berna
Telefono +41 848 382 423
E-mail merchanthelp@postfinance.ch

Per gli shopper online che pagano con e-payment

PostFinance SA
Servizio clienti e-payment
3002 Berna
Telefono +41 848 880 470
E-mail shopperhelp@postfinance.ch

Partner per l'accettazione di carte di credito (acquirer)

Gli shop che si avvalgono di PostFinance quale Payment Service Provider e che desiderano dare ai loro clienti la possibilità di pagare tramite carta di credito non devono stipulare unicamente un contratto di Payment Service Providing con PostFinance, ma anche un contratto di Acquiring con gli acquirer delle relative carte di credito.

Al ricevimento di adesioni Payment Service Providing che comprendono le modalità di pagamento Visa, MasterCard, American Express e/o Diners, PostFinance trasmette le coordinate del commerciante online all'acquirer delle relative carte di credito. In seguito questi contattano il commerciante online.

SIX Payment Services AG

Hardturmstrasse 201
Postfach
8021 Zürich
Telefono +41 58 399 92 32
Fax +41 848 66 44 45
E-mail e-commerce@six-payment-services.com
www.six-payment-services.com

Aduno AG

Via alle Fornaci 1, 6930 Bedano
Center Line 24h +41 844 00 41 41
SOS Service +41 91 800 49 49
Fax +41 91 800 55 66
E-mail info@aduno.ch
www.aduno.ch

Diners Club AG

Seestrasse 25
P.O. Box 2198
8022 Zürich
Telefono +41 58 750 80 80
Fax +41 58 750 80 81
E-mail info@dinersclub.ch
www.dinersclub.ch

Swisscard AECS AG

Postfach
Neugasse 18
8810 Horgen
Telefono +41 44 659 64 44
Fax +41 44 659 64 20
www.americanexpress.ch

B+S

B+S Card Service GmbH
Vertrieb E-Commerce
Telefono +49 69 66 30 5236
Fax +49 69 66 30 5606
www.bs-card-service.com

JCB

www.jcbinternational.com

PayPal

www.paypal.com

ConCardis

www.concardis.ch

Sommario

1. Informazioni generali	5
2. Prezzi	5
3. I moduli	6
3.1 PostFinance SA e-commerce	6
3.2 PostFinance SA e-terminal	7
3.4 PostFinance SA DirectLink	8
3.5 Modulo di rilevamento delle frodi	10
3.5.1 Modulo avanzato di rilevamento delle frodi	10
3.6 Alias Manager	10
3.7 Group Manager	12
3.8 User Manager	12
3.9 Maschera di pagamento	12
3.10 Piattaforma di collaudo	13
3.11 Merchant-GUI	13
4. Le modalità di pagamento	14
4.1 Modalità di pagamento incluse nei pacchetti Professional e Professional+	14
4.2 Modalità di pagamento su richiesta	14
5. Informazioni complementari	15
Abbreviazioni e definizioni	16

1. Informazioni generali

La prestazione e-payment di PostFinance è destinata ai commercianti online le cui attività si estendono alla Svizzera o all'Europa, che desiderano dotare il proprio shop online di una modalità d'incasso senza contanti e disporre quindi di una «cassa elettronica». L'e-payment è utilizzabile per le modalità di pagamento correnti in Svizzera e nel resto del mondo e rappresenta una soluzione ideale anche per i commercianti online che realizzano cifre d'affari contenute poiché è vantaggioso e consente loro di accedere facilmente al mercato della vendita online.

I pagamenti PostFinance Card e PostFinance e-finance sono soggetti unicamente a una tassa per transazione. Le tasse fisse sono previste solo in caso di attivazione di carte di credito.

Avvalendosi dell'interfaccia Merchant-GUI o dei Web Services, il commerciante online beneficia di una visione d'insieme sulla sua cifra d'affari e può gestire i pagamenti.

Per ragioni di sicurezza né il commerciante online né altre parti vengono a conoscenza degli elementi d'identificazione che lo shopper online immette nella maschera di pagamento.

L'integrazione della prestazione e-payment di PostFinance in uno shop è molto semplice. Quando viene richiamata la maschera di pagamento, vengono restituiti i parametri di un'URL di PostFinance. Quest'unica operazione può dare accesso ad altre modalità di pagamento la cui attivazione non genera costi supplementari per il commerciante online.

La prestazione è basata su diversi moduli che il cliente può attivare in funzione delle sue esigenze. I diversi moduli sono descritti nel presente documento.

La prestazione e-payment di PostFinance risponde alle esigenze in materia di sicurezza dei fornitori di modalità di pagamento ed è certificata PCI (Payment Card Industry [PCI] Data Security Standard).

Per aderire alla prestazione e-payment di PostFinance, il commerciante online che ha scelto PostFinance quale Payment Service Provider deve compilare un modulo di adesione.

Se al momento della domanda di adesione i dati non sono disponibili, lo shop online dovrà fornire i dati mancanti affinché le prestazioni richieste possano essere attivate.

Il costo per la prestazione è contabilizzato sul conto di addebito, che indipendentemente dalle valute accettate dallo shop è sempre gestito in CHF.

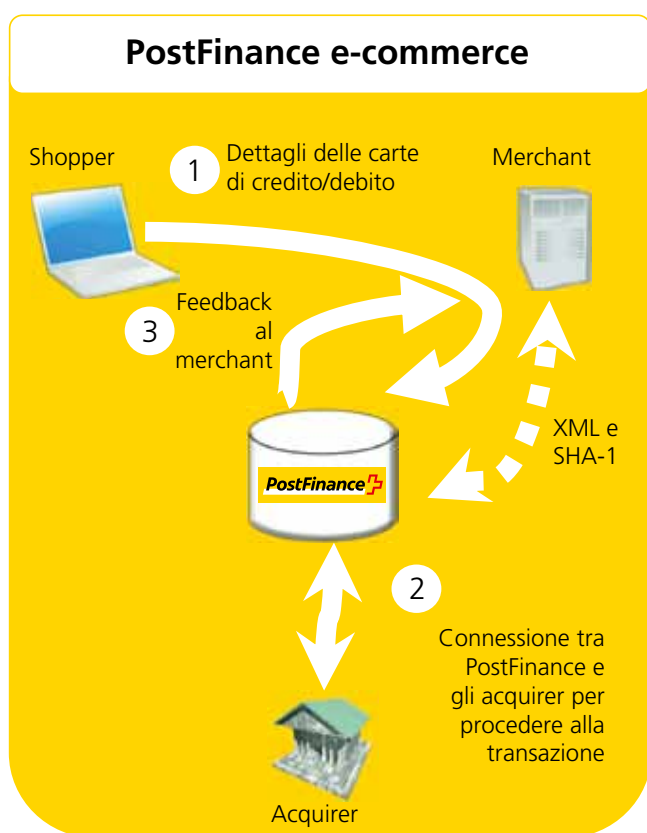
2. Prezzi

Si veda la lista dei prezzi a parte.

3. I moduli

3.1 PostFinance SA e-commerce

PostFinance e-commerce è un pulsante di pagamento che potete aggiungere in pochi minuti al vostro sito e che vi permette di accedere a un'ampia gamma di mezzi di pagamento che i vostri clienti utilizzano tutti i giorni. Dopo aver cliccato sul pulsante i vostri clienti sono reindirizzati al sito di PostFinance, che raccoglie i loro dati finanziari in tutta sicurezza. In seguito PostFinance elabora questi dati e vi rinvia il risultato della transazione in tempo reale. Potete quindi procedere alla spedizione delle vostre merci o consentire lo scaricamento dei vostri prodotti. In seguito la vostra banca vi accredita l'importo della transazione.



PostFinance e-commerce è semplice da integrare. È sufficiente includere un pulsante nella vostra pagina di convalida degli acquisti e associarlo a un link.

Questa procedura offre inoltre un elevato livello di sicurezza, garantito da PostFinance, che vi consente di dimenticare gli aspetti tecnici. Non dovete procurarvi un certificato SSL, beneficiate delle certificazioni di PostFinance già esistenti e costantemente aggiornate per assicurare a voi e ai vostri clienti un ottimale livello di sicurezza.

Per il vostro comfort e quello dei vostri clienti, PostFinance vi mette a disposizione un insieme di strumenti che vi permetteranno di assicurare l'andamento delle transazioni e delle vostre vendite in tempo reale.

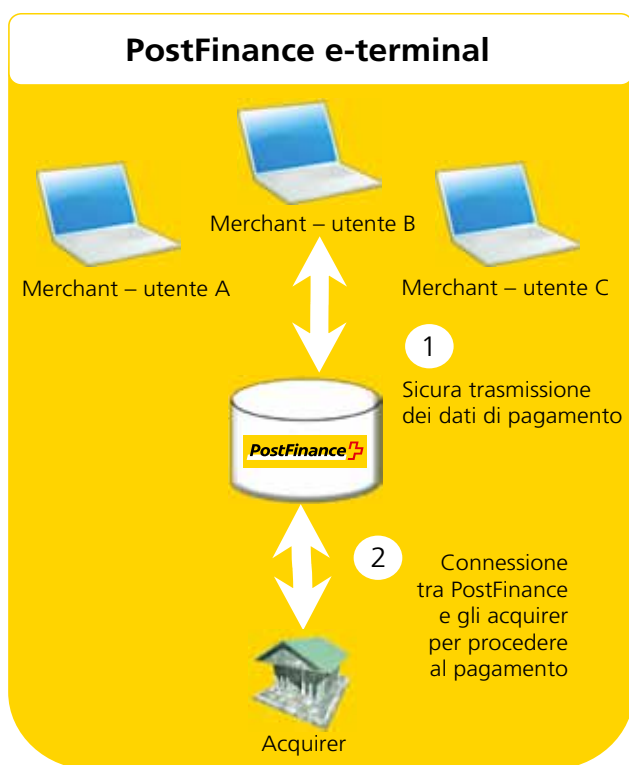
Potete così ricercare i pagamenti effettuati dai vostri clienti in un quadro cronologico, consultare lo stato dei pagamenti, stilare dei rapporti o modificare la configurazione del vostro conto.

3.2 PostFinance SA e-terminal

Ricevete le ordinazioni per telefono, per e-mail, per fax o per posta e desiderate assicurarvi che i pagamenti relativi a queste ordinazioni vengano effettuati rapidamente.

PostFinance e-terminal è un terminale virtuale assolutamente sicuro, accessibile da un browser internet standard. Registrate i dati dei vostri clienti in un modulo tanto semplice quanto una ricevuta di pagamento effettuato con carta di credito e una volta che il pagamento è stato inviato PostFinance procede immediatamente all'elaborazione. PostFinance e-terminal è una soluzione facile da utilizzare, che vi consente di elaborare in tutta rapidità i vostri pagamenti provenienti dalla vendita a distanza.

Per l'utilizzo di PostFinance e-terminal non è necessario installare alcun software; il ricevimento dei pagamenti provenienti dalla vendita a distanza diventa un gioco da bambino. Sono infatti sufficienti pochi minuti per configurare il vostro account ed effettuare i primi pagamenti da qualsiasi browser internet o luogo in cui vi trovate. PostFinance e-terminal può essere utilizzato da uno o più utenti simultaneamente.



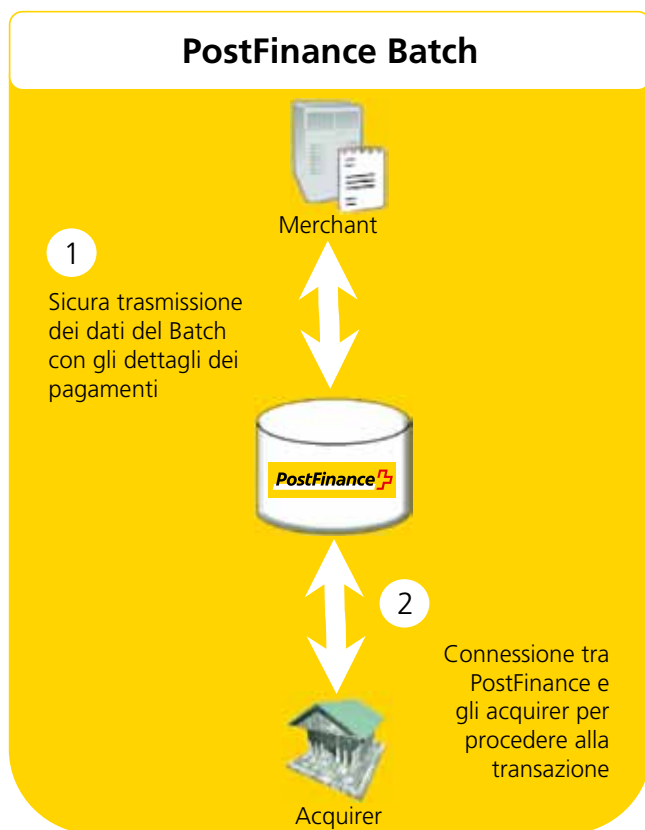
Per il vostro comfort, PostFinance vi mette a disposizione un insieme di strumenti che vi permetteranno di assicurarvi l'andamento delle vostre transazioni e vendite in tempo reale. Potete così ricercare i pagamenti effettuati dai vostri clienti in un quadro cronologico, consultare lo stato dei pagamenti, stilare dei rapporti o modificare la configurazione del vostro conto PostFinance, 24 ore su 24 da qualsiasi PC con accesso a internet.

Quale opzione PostFinance vi propone inoltre un modulo di gestione degli utenti che vi consente di accordare un accesso specifico ai vostri collaboratori in funzione delle loro esigenze e del livello di sicurezza desiderato.

3.3 PostFinance SA Batch

Effettuate pagamenti periodici ad esempio per abbonamenti o il trattamento dei pagamenti dopo la fornitura delle vostre merci? PostFinance vi offre una soluzione adeguata al trattamento del volume di pagamenti batch.

PostFinance Batch è semplice da utilizzare. È sufficiente immettere i vostri pagamenti in una tabella e caricare il vostro file sulla piattaforma PostFinance affinché i pagamenti siano trattati in tutta sicurezza. PostFinance Batch vi consente inoltre di riunire tutti i vostri pagamenti in un unico file indipendentemente dalle modalità di pagamento utilizzate o dalle valute scelte.



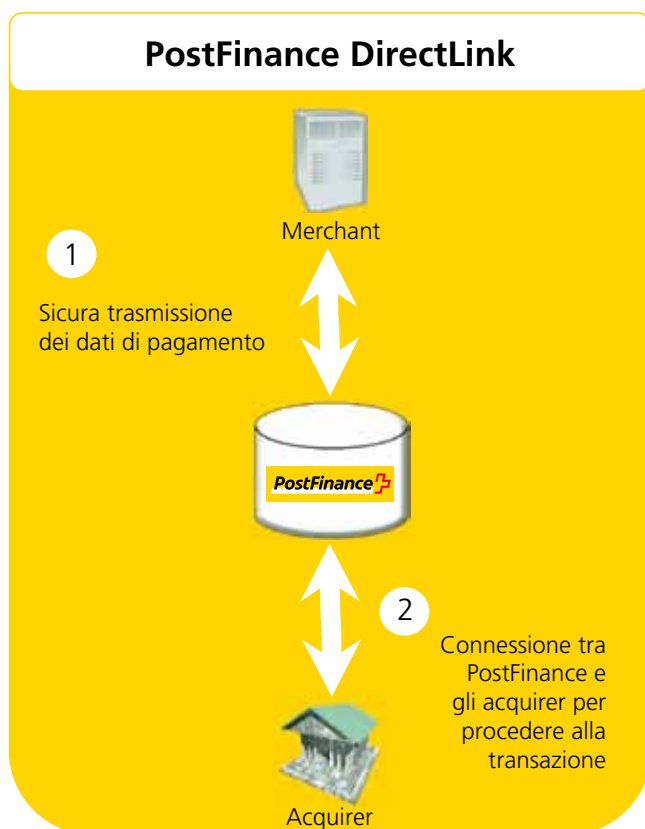
PostFinance Batch può essere utilizzato in modalità manuale o automatica. Per la variante automatica vi potete avvalere del modulo AFTP (Automatic File Transfer Proxy), che permette di automatizzare l'invio e il caricamento delle informazioni di pagamento. Potete inoltre sviluppare in modo autonomo un'applicazione simile al modulo AFTP per il Batch automatico.

3.4 PostFinance SA DirectLink

PostFinance DirectLink vi consente di allestire dei link personalizzati tra le vostre applicazioni e il nostro sistema, come se il nostro sistema fosse semplicemente un server locale. Questa prestazione prevede un accesso da server a server tra il vostro software e le nostre funzioni di pagamento

e gestione. Il vostro software interagisce a distanza direttamente con i nostri API, senza intervento umano.

Con DirectLink il nostro sistema e lo shopper non entrano in contatto. Trasmettete tutte le informazioni necessarie per effettuare il pagamento direttamente al nostro sistema nell'ambito di una richiesta HTTPS Post. Il nostro sistema trasmette la transazione (in modo sincrono o asincrono) all'acquirer e vi spedisce la risposta in formato XML. Il vostro software legge la risposta e continua il suo processo.



Siete responsabili della raccolta e dell'archiviazione delle informazioni sensibili dei clienti. Dovete assicurarne la riservatezza e sicurezza mediante una comunicazione internet criptata e la sicurezza del server.

Se non desiderate archiviare le informazioni sensibili come i numeri delle carte, vi consigliamo di utilizzare l'opzione alias.

Potete elaborare le nuove ordinazioni, assicurarne la gestione e consultare lo stato dell'ordinazione utilizzando DirectLink.

Anche se avete automatizzato queste operazioni con DirectLink, potete consultare manualmente l'andamento dell'operazione nel Merchant-GUI attraverso il vostro browser internet.

3.5 Modulo di rilevamento delle frodi

Nella vendita a distanza la lotta contro le frodi richiede il massimo know-how, un'elevata prontezza e flessibilità. Per aiutarvi ad attuare un'efficace gestione del rischio, il modulo per il rilevamento delle frodi di PostFinance fornisce le informazioni necessarie per l'analisi in tempo reale e consente di reagire con la massima autonomia di fronte ai comportamenti sospetti.

Funzioni

- Messa a disposizione in tempo reale nel corso della transazione o nel modulo di gestione PostFinance del codice di paese d'origine della transazione (sulla base dell'indirizzo IP) e del codice di paese della banca emittente della carta di credito
- Blocco temporaneo di un indirizzo IP o di una carta (lista nera temporanea)
- Gestione delle liste dei paesi (carte o indirizzi IP) accettati o respinti
- Limitazione dell'importo delle transazioni
- Selezione dei mezzi di pagamento per una zona geografica (solamente interfaccia e-commerce)
- Rilevamento dei proxy anonimi
- Interfaccia amministrativa in tempo reale, integrata nell'account del commerciante online di PostFinance
- Garanzia di pagamento con il programma 3D Secure: standard mondiale di Visa (Verified By Visa), MasterCard (SecureCode) e JCB (J/Secure) che consente l'identificazione degli shopper e la garanzia di pagamento (disponibilità in funzione di banca/acquirer)

Vantaggi

- Rilevamento delle anomalie nel corso della transazione
- Blocco immediato dei tentativi dei frodatori accertati
- Protezione dai paesi a rischio
- Autonomia nella definizione e applicazione di una politica di sicurezza
- Possibilità di beneficiare della garanzia di pagamento (3D Secure in base alla disponibilità della banca/dell'acquirer)

3.5.1 Modulo avanzato di rilevamento delle frodi

Esiste inoltre un modulo avanzato di rilevamento delle frodi che comprende i seguenti elementi supplementari:

- Gestione delle liste bianche e nere estese (carta, indirizzo IP, nome, telefono, posta elettronica, lista bianca unica degli ID dei clienti)
- Filtro per valuta e paese
- Limitazione dell'importo e del numero delle transazioni per periodo, carta e indirizzo IP
- Classificazione del rischio

3.6 Alias Manager

Dovete conservare o gestire le informazioni relative alle carte di credito dei vostri clienti per effettuare pagamenti ricorrenti o facilitare i loro acquisti in internet? PostFinance vi offre una soluzione per salvare e archiviare facilmente i dati delle carte di credito dei vostri clienti – l'Alias Manager.

Cosa è un alias?

Un alias è l'identificativo del numero di una carta che consentirà di effettuare altri pagamenti per lo stesso cliente in futuro senza che quest'ultimo debba immettere di nuovo i dati della sua carta di credito. Questo alias è legato in modo sicuro a un unico commerciante e non può essere utilizzato da terzi. L'Alias Manager aumenta il livello di sicurezza nell'archiviazione delle informazioni finanziarie dei vostri clienti.



Vantaggi per il commerciante online

- Aumento della sicurezza in materia di archiviazione dei dati finanziari. Sistema compatibile con la soluzione PostFinance e-commerce, che non necessita di alcuna certificazione PCI. L'utilizzo dell'Alias Manager vi consente pertanto di risparmiare molto tempo, denaro e risorse.
- Create e gestite i vostri alias in tutta semplicità (manualmente attraverso la piattaforma Merchant-GUI e/o automaticamente utilizzando ad esempio PostFinance DirectLink).
- Sviluppate un sistema sicuro per pagamenti ricorrenti. L'Alias Manager può essere utilizzato con tutte le soluzioni PostFinance. Potete ad esempio creare un alias via e-commerce, utilizzarlo per effettuare una transazione via e-terminal e conservarlo per usare in seguito PostFinance Batch o PostFinance DirectLink.
- Gestite in modo efficace i pagamenti online degli abbonati al vostro servizio.

Vantaggi per l'utente finale

- Di facile utilizzo: i titolari di una carta di credito non devono più immettere i dati della propria carta di credito ogni volta che effettuano una transazione nel vostro sito internet.
- Più sicurezza: il numero di una carta di credito non è trasmesso via internet ed è conservato in modo sicuro da PostFinance, il vostro professionista certificato (certificato PCI).

3.7 Group Manager

Il Group Manager è il raggruppamento di diversi conti (PSPID) nel quadro di un solo ID di gruppo senza tuttavia perdere l'indipendenza operativa dei singoli conti. Il principio può essere paragonato alla riunione di diversi dossier in un nuovo dossier superordinato. I conti raggruppati non devono necessariamente essere della stessa categoria, possono essere riuniti nello stesso gruppo diverse soluzioni come l'e-commerce e Batch.

3.8 User Manager

In un'azienda devono generalmente essere definite più funzioni e profili (ruoli). Un contabile non potrà ad esempio effettuare le stesse operazioni di pagamento di un integratore tecnico. L'opzione User Manager vi consente di attribuire un profilo specifico a ogni utente e di accordargli i diritti di accesso necessari per lo svolgimento della propria funzione.

3.9 Maschera di pagamento

Nella pagina di pagamento figurano due tipi di informazione: le informazioni statiche (ad esempio il logo del commerciante) e le informazioni relative alle modalità di pagamento (numero di ordinazione, i campi in cui il cliente immette il numero della propria carta, ecc.).

Le informazioni statiche provengono dal nostro sistema o da un modello del commerciante online (come spiegato di seguito). Il nostro sistema aggiunge le informazioni sul pagamento in modo dinamico per ogni transazione.

L'impaginazione di queste informazioni di pagamento può tuttavia essere adattata dal commerciante online mediante gli stili HTML. Per personalizzare il processo di pagamento e le pagine e per conservare il design del sito del commerciante nel corso del processo di pagamento si può ricorrere a due tipi di modelli (template): statico o dinamico.

Il modello statico è un modello standard disponibile sul nostro server, ma il commerciante online ha la possibilità di modificare il design di determinati elementi o aggiungere il proprio logo inviandoci dei parametri nascosti nella sua richiesta.

Il modello dinamico costituisce una tecnologia avanzata per personalizzare l'allestimento delle pagine di pagamento. Se il commerciante online utilizza un modello dinamico, concepisce pienamente il proprio modello di pagina, riservando in questa pagina uno spazio al nostro sistema. L'URL del modello di pagina deve esserci inviato nei campi nascosti per ogni transazione. Tenete presente che l'utilizzo di un modello dinamico implica una richiesta supplementare da parte del nostro sistema per la ricerca del vostro modello. Ciò può prolungare il processo di pagamento.

3.10 Piattaforma di collaudo

Il commerciante online dispone di una piattaforma di collaudo che costituisce una copia della versione produttiva e che serve a verificare se l'integrazione è stata effettuata correttamente. Quando il commerciante desidera passare alla modalità produttiva, il suo profilo è copiato sulla piattaforma attiva, ma il suo account di collaudo rimane sempre disponibile affinché possa effettuare dei test quando lo desidera.

3.11 Merchant-GUI

Una volta ricevuta la conferma di adesione da PostFinance il commerciante online può accedere alla sua interfaccia Merchant-GUI (<https://e-payment.postfinance.ch>) avvalendosi dei propri elementi di sicurezza.

Grazie a Merchant-GUI il gestore dello shop può procedere alle seguenti operazioni:

- Fornire all'acquirer dei dati di pagamento per il trattamento o annullarli
- Avviare le iscrizioni al credito a favore dello shopper online (rimborsi integrali o parziali) per pagamenti elaborati o inoltrati
- Valutare i pagamenti per un determinato periodo e scaricarli in un file *.csv o *.xls
- Consultare i dati di base dello shop
- Scaricare le specifiche tecniche

Maggiori informazioni sul funzionamento del Merchant-GUI sono disponibili nella documentazione per il commerciante online sulla piattaforma <https://e-payment.postfinance.ch>.

4. Le modalità di pagamento

4.1 Modalità di pagamento incluse nei pacchetti Professional e Professional+

- PostFinance Card
- PostFinance e-finance
- MasterCard
- Visa
- American Express
- Diners Club
- JCB (Japan Credit Bureau)
- PayPal

4.2 Modalità di pagamento su richiesta

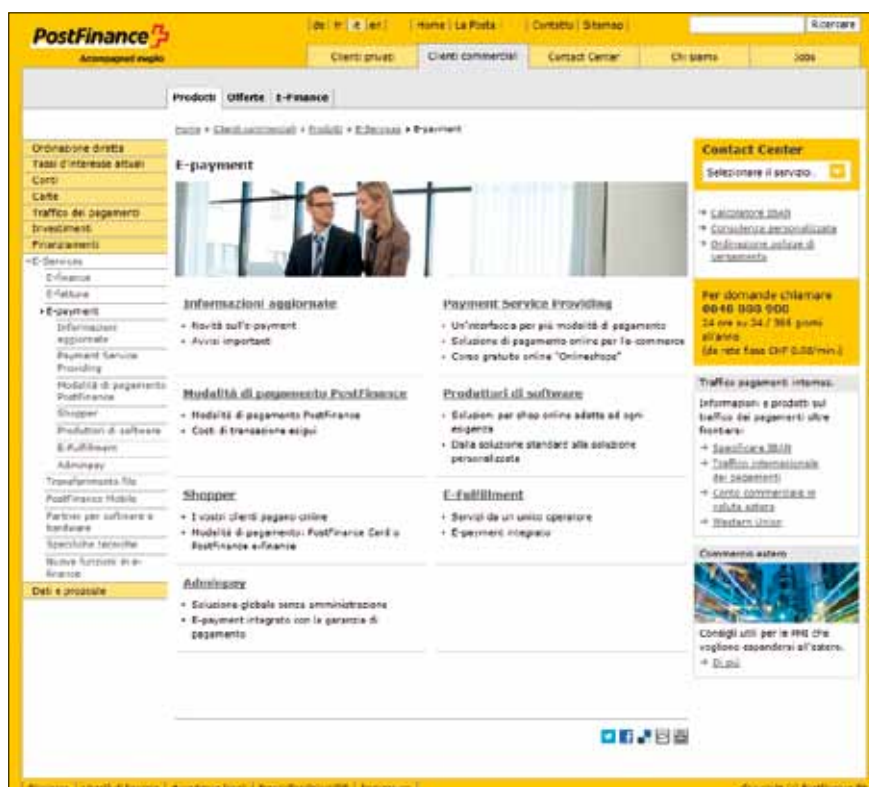
- Maestro
- Paysafecard
- Giropay
- ELV
- EPS
- ...

Per le modalità di pagamento su richiesta siete pregati di contattare il nostro servizio clienti (merchanthelp@postfinance.ch).

5. Informazioni complementari

Alla nostra pagina internet <https://www.postfinance.ch/e-payment> il commerciante online trova maggiori informazioni sulla prestazione e-payment di PostFinance.

- Prezzo
- Elenco dei partner: partner ufficiali per i software di e-payment per shop di PostFinance
- Informazioni dettagliate
- Condizioni di partecipazione (Payment Service Providing): condizioni di partecipazione per i commercianti online con PostFinance quale Payment Service Provider
- Condizioni di partecipazione (Acquiring): condizioni di partecipazione per i commercianti online con un Payment Service Provider esterno (Data-trans, SIX Payment Services AG, Bibit, Ogone o yellowworld) e un contratto di Acquiring con PostFinance
- Richiesta di un colloquio di consulenza: i commercianti online interessati possono inoltrare i propri dati per e-mail; in seguito verranno contattati dalla vendita per fissare una data per un colloquio di consulenza
- Alcuni clienti di riferimento



Abbreviazioni e definizioni

Definizione	Descrizione
3D Secure	Procedura di sicurezza degli istituti emittenti di carte di credito volta a limitare al massimo gli storni di addebito («charge-back») in occasione di pagamenti tramite carte di credito.
Shopper online	Chi effettua acquisti online nel web ed è cliente del commerciante online. Nel contesto dell'e-payment, lo shopper online è titolare di una PostFinance SA Card o di una carta di credito e/o è un aderente alla prestazione e-fattura. Affinché un'autorizzazione possa essere fornita, gli elementi di sicurezza registrati nella maschera di pagamento devono essere validi e non essere bloccati.
Acquirer (partner per l'accettazione dei pagamenti)	A proposito di carte di credito Istituto emittente di carte di credito che conclude il contratto di accettazione con il commerciante online. A proposito delle modalità di pagamento PostFinance SA PostFinance SA, che stipula un contratto di accettazione con il commerciante online per le modalità di pagamento PostFinance Card, PostFinance e-finance e PostFinance e-fattura.
Autorizzazione	Attribuzione e verifica dei diritti di accesso a determinati dati e servizi per taluni utenti. L'autorizzazione segue generalmente una procedura di autenticazione con esito positivo.
Codice CVC2/CVV2	Card Verification Code/Card Verification Value. Termini sinonimi, il primo è utilizzato per MasterCard e il secondo per Visa. Si tratta di una serie di cifre stampate sulla carta (e non di uno stampaggio in rilievo) che può essere consultata dal commerciante online per le transazioni. Essa prova che lo shopper online è effettivamente in possesso della carta. Diversamente dal nome, dalla data di scadenza e dal numero della carta, questo valore stampato non è indicato in alcun documento e al momento di una transazione in internet può essere solamente consultato e mai memorizzato. Sia per Visa che per MasterCard il codice a tre cifre è scritto a tergo della carta nel campo riservato alla firma, in coda al numero della carta. Le cifre di controllo devono essere immesse nella maschera di pagamento dallo shopper online.
Commerciante online	Il commerciante online è il proprietario di uno o di più shop in internet (equivale al termine inglese «merchant»).
HTTP(S) Post	Una norma utilizzata per la trasmissione o il ritorno di parametri in internet. Per e-payment è sufficiente trasmettere i parametri obbligatori a un indirizzo URL per la visualizzazione della maschera di pagamento.
MasterCard SecureCode	Procedura 3D Secure applicata ai pagamenti mediante MasterCard.
Merchant-GUI	Interfaccia utente grafica utilizzata per la gestione dei dati di pagamento basata sul web (e-payment). Sinonimo di back office basata sul web per la gestione dei dati di pagamento.
Payment Service Provider	Operatori che dietro remunerazione forniscono interfacce con diverse modalità di pagamento elettronico (ad esempio PostFinance SA, Datatrans, SIX Payment Services AG, yellowworld, Bibit e Ogone).

Definizione	Descrizione
Onlineshop	Negoziò virtuale/fornitore di prestazioni in internet. Designa il negozio di un commerciante online nel web. Il funzionamento di un «webshop» è gestito da un software per shop. Lo shop online comprende sempre articoli o prestazioni, un carrello per la spesa e in generale una cassa elettronica (ad es. e-payment).
Verified by Visa	Procedura 3D Secure per i pagamenti tramite Visa.