



PSD2 E PAN MANUALE, LA GESTIONE DELLE CARTE IN HOTEL

di Marco Matarazzi (CEO e co-fondatore di **Slope**)

La gestione dei pagamenti è cambiata radicalmente negli ultimi anni. Per una struttura ricettiva salvare i numeri delle carte di credito su foglietti di carta o inserire manualmente i numeri delle carte nel POS fisico sono pratiche non solo rischiose, ma anche non più conformi alla normativa europea.

Con l'entrata in vigore della PSD2 (Payment Services Directive 2) nel 2018, il mondo dei pagamenti digitali ha subito una vera e propria rivoluzione.

Ma cosa significa questo? Partiamo dalle basi: **non è più possibile processare pagamenti attraverso l'inserimento manuale del numero della carta di credito sul POS fisico** (quella che tecnicamente chiamiamo operazione di PAN manuale di tipo MOTO).

Basare la strategia di garanzie delle prenotazioni su questo tipo di operazioni è, quindi, un problema. **Salvare i numeri delle carte di credito nel gestionale e poi inserirli manualmente nel POS comporta**, infatti, **tre problemi enormi**:

- Sei responsabile della gestione e conservazione dei dati delle carte
- Le transazioni vengono processate senza verifica forte (e sono quindi vulnerabili a contestazioni)
- Sempre più carte e POS non permettono proprio questo tipo di operazioni.



La soluzione? **Un sistema di POS virtuale integrato nel software gestionale.** Ma attenzione: non tutti i POS virtuali sono uguali. Deve essere un sistema che permetta di ottenere le carte con autenticazione forte (Strong Customer Authentication) e che salvi i dati delle carte nei sistemi sicuri della banca, non nel gestionale dell'hotel.

Prendiamo un esempio pratico: un cliente prenota una camera sul tuo booking engine. In fase di prenotazione, deve poter inserire la sua carta con verifica forte a due fattori. La carta viene salvata nei sistemi della banca e tu, come hotel, puoi pre-autorizzare o addebitare importi direttamente dal tuo gestionale, senza mai vedere il numero completo della carta.

Ma non è solo una questione di prenotazioni online. Anche quando il cliente è fisicamente in hotel e appoggia la sua carta sul POS, il sistema deve essere in grado di salvare quella carta in modo sicuro per eventuali addebiti futuri (extra, danni).

Una delle domande che mi fanno più spesso gli albergatori è: **"Come faccio a gestire le garanzie per le prenotazioni che arrivano via email o telefono?"**. La risposta è semplice: il tuo software gestionale deve permetterti di inviare al cliente un link sicuro dove inserire i dati della sua carta. Il cliente inserisce i dati con autenticazione forte e tu hai la tua garanzia, tutto in modo conforme alla PSD2.





Quel che potrebbe accadere è che alcuni operatori rinuncino a chiedere garanzie perché "è troppo complicato". Altri potrebbero continuare a usare metodi non conformi, esponendosi a grandi rischi. La verità è che con gli strumenti giusti, la gestione dei pagamenti diventa semplice e sicura.

Un aspetto fondamentale è l'integrazione tra i vari sistemi. **Il tuo POS virtuale deve essere perfettamente integrato con il PMS, il booking engine e il sistema di preventivi.** In tal modo puoi automatizzare realmente i processi di incasso e ridurre al minimo il rischio di errori.

Prendiamo il caso delle pre-autorizzazioni: sono uno strumento prezioso per verificare la validità di una carta e "bloccare" temporaneamente un importo. Ma devono essere gestite in modo intelligente. Il tuo sistema deve essere in grado di pre-autorizzare automaticamente le carte quando serve e di convertire quelle pre-autorizzazioni in addebiti effettivi al momento giusto.

La buona notizia è che la tecnologia per gestire tutto questo esiste ed è accessibile anche per strutture ricettive piccole e medie. Non servono grandi investimenti, serve solo la volontà di modernizzare i propri processi di incasso.

I vantaggi sono evidenti: **meno rischi di contestazioni, meno lavoro manuale, più sicurezza per le strutture e per i clienti.** Ma soprattutto: la possibilità di **implementare strategie di revenue management moderne**, con piani tariffari flessibili e garanzie reali.

Il mondo dei pagamenti digitali continua a evolversi. Le strutture che non si adeguano rischiano di rimanere tagliate fuori o, peggio, di esporsi a rischi inutili. È il momento di abbracciare il cambiamento e dotarsi degli strumenti giusti per gestire i pagamenti in modo professionale.



Fonti:

Ridolfi E., Matarazzi M., Podcast Ospitalità 4.0

Matarazzi M., Ospitalità 4.0. Guida pratica per l'albergatore moderno, Collina Editore, 2021.

Fonti per le immagini:

Tiwaporn Khemwatcharalerd, Drazen Zigic da shutterstock.com

SCOPRI DI PIÙ



Questo articolo fa riferimento alla Bussola [L'Albergo](#), scritta da Confcommercio in collaborazione con Federalberghi, Ottobre 2017.

Collana Le Bussole

Una linea di pubblicazioni pratiche, operative, scritte con un linguaggio concreto, in formato di manuale e focalizzate sul core business delle imprese associate.



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

Per avere maggiore supporto per la Tua attività
[contatta l'Associazione Territoriale](#) del Sistema Confcommercio