

# Bezpieczna i niezawodna płatność sukcesem e-sklepu

**Podczas dokonywania zakupów w sklepach internetowych sfinalizowanie transakcji poprzez płatność jest ostatnim, ale najważniejszym krokiem procesu zakupowego z punktu widzenia właściciela sklepu. Zapewnienie klientom możliwości zapłaty poprzez bezpieczny i niezawodny, ale jednocześnie wygodny system płatności jest jednym z podstawowych elementów dla skutecznej sprzedaży w sieci.**

## Michał Paluszczak

Płatność w sklepie jest tak bezpieczna jak bezpieczny jest system płatności, który dany sklep obsługuje. Instytucje płatnicze muszą spełniać szereg rygorystycznych wymogów bezpieczeństwa, aby zapewnić transparentny i niezawodny obieg pieniędzy. Na polskim rynku najważniejsze w tej kwestii jest posiadanie pozwolenia na działalność jako krajowa instytucja płatnicza, wydawane przez Komisję Nadzoru Finansowego. Równocześnie o wysokim poziomie bezpieczeństwa gwarantowanym przez dany system płatności świadczą uznane certyfikaty i idące za nimi audyty dokonywane przez niezależne instytucje. Do najbardziej znaczących należy m.in. certyfikat PCI DSS Level 1, który jest potwierdzeniem spełniania rygorystycznych norm wymaganych przez instytucje płatnicze VISA i MasterCard do dostarczania płatności kartami dla kontrahentów w sklepach internetowych. Należy również zwrócić uwagę na szyfrowanie połączenia za pomocą protokołu SSL poświadczonego stosownym certyfikatem. Jeżeli system płatności spełnia powyższe wymagania można mieć pewność, że dokonywanie płatności w sklepie za pomocą oferowanych kanałów płatności jest bezpieczne i dane klientów nie trafią w niepowołane ręce.

Działalność systemów płatności jest ściśle powiązana z działaniem banków. Istotą przelewów online jest księgowanie wpłat 24/7 zapewniające natychmiastową realizację zamówienia. Przeważająca większość przypadków, w których miały miejsce problemy z wpłatami jest spowodowane awariami i pracami technicznymi po stronie banków. Trudności wynikające z nieprawidłowości systemów płatności są bardzo sporadyczne i jakiegokolwiek problemy są natychmiast wyjaśniane i eliminowane przez biura obsługi klienta. Najczęściej jednak za niemożność otrzymania wpłaty odpowiada bank kupującego i miałby one miejsce również w przypadku tradycyjnych wpłat. Systemy płatności online można zatem uznać za bezpieczne oraz niezawodne. Wszystko to pozwala uznać szybkie płatności online za wyznacznik skutecznej sprzedaży internetowej i przyszłość polskiego rynku e-commerce.

Do najważniejszych czynników, którymi należy kierować się podczas wyboru systemu płatności dla swojej działalności, należy liczba obsługiwanych banków. Ma to niebagatelne znaczenie dla kupujących, ponieważ w przypadku braku banku danego klienta w ofercie płatność online nie jest natychmiastowa i nie pozwala na obsługę zamówień na najwyższym poziomie. Różnice w liczbie obsługiwanych kanałów mogą być naprawdę znaczące – jeden z systemów oferuje jedynie 23 kanały, podczas gdy inne oferują ich nawet ponad 50. Jak na wynikach finansowych sklepu odbija się brak pełnej oferty metod płatności i wszystkich banków? Jak się okazuje – bardzo wyraźnie. Dla części branż może to być ponad 51 proc. osiągniętych obrotów lub, w skrajnych sytuacjach, nawet 90,91 proc. w przy-

padku niektórych odbiorców płatności (dane ze źródeł własnych). U takich podmiotów brak szerokiej oferty płatności wiązałby się z bardzo dotkliwymi startami – klienci w takiej sytuacji mogliby zdecydować się na wybór konkurencyjnych sklepów. Zapewnienie kupującym, zarówno osobom fizycznym, jak i klientom biznesowym, wygodnej i zaufanej metody płatności

jest zatem bardzo istotnym czynnikiem decydującym o wyborze sklepu i w konsekwencji jego wynikach finansowych. Wybór odpowiedniego operatora płatności ma kluczowe znaczenie dla satysfakcji klientów z dokonywanych zakupów i osiągania zysków z internetowej działalności. Poczucie bezpieczeństwa podczas wpłaty zapewniane przez system dzięki odpowiednim zezwo-

leniom i certyfikatom, jest nie do przecenienia. Podobnie sytuacja wygląda w przypadku oferowanej liczby kanałów płatności i banków – jeżeli kupujący nie będzie mógł skorzystać z opcji natychmiastowej realizacji zamówienia, najprawdopodobniej wybierze konkurencyjny sklep.

*Autor jest dyrektorem ds. sprzedaży, Krajowy Integrator Płatności SA, ekspert Izby Gospodarki Elektronicznej*

Reklama

MasterPass



Najkrótsza  
droga do tego,  
co Bezcenne.

**MasterCard przedstawia MasterPass.**

Nowy, bezpieczny system płatności internetowych, z którym płacenie za zakupy w sieci staje się szybsze. Wybierz najkrótszą drogę do tego, co naprawdę ważne, a wolny czas poświęć na to, co lubisz.

Dowiedz się więcej na [www.masterpass.pl](http://www.masterpass.pl)