

Capitolul 12.

Comercianți pe Internet. Cum să începem.

Cuprins capitol 12.

(Figuri 12-1/cap12.2)

12.1. Modalitățile generale de construire a unui sit de eComerț

12.2. O soluție modernă pentru România – eComerț cu plata prin carduri Visa și MasterCard în sistemul 3-D Secure

Așa cum arătam în capitolul destinat comerțului electronic, nu mai este de imaginat o economie modernă, electronică sau informațională, fără comerț electronic desfășurat prin Internet, cu plata efectuată în timp real prin carduri.

Lansarea în România la începutul anului 2004 a protocolului de autentificare 3-D Secure pentru plățile de eComerț prin carduri Visa și MasterCard, de către trei bănci mari acceptatoare, și una emitentă, prin intermediul procesatorului Romcard, are o mare importanță pentru comerțul electronic românesc. Începând din acest an România este prima țară din regiunea Visa CEMEA (Central Europe, Midle East, Africa) care implementează acest tip modern de comerț electronic, a cărui

caracteristică principală este diminuarea substanțială a riscului de fraudă și a disputelor generate de fraude, prin autentificarea în timp real a deținătorului de card, a cardului și a comerciantului (1, 2).

În cele ce urmează vom face o scurtă prezentare, adresată comercianților, a problemelor generale ale eComerțului și a soluțiilor practice de principiu care stau la îndemâna unui comerciant care dorește să înceapă o activitate de comerț prin Internet, urmată de prezentarea unei soluții moderne de implementare a eComerțului în România bazată pe serviciile oferite recent de trei mari bănci românești acceptatoare prin intermediul procesatorului Romcard.

12.1. Modalitățile generale de construire a unui sit de eComerț.

În esență, pentru construirea unui sit de Internet dedicat eComerțului sunt necesare trei elemente principale: un sit cu catalogul produselor și serviciilor oferite de comerciant; un sistem de livrare la domiciliul cumpărătorului a produselor comandate; și un sistem de plată prin care prețul achitat de cumpărător ajunge la comerciant. Este deasemenea necesar și un serviciu de asistență permanentă (telefon 24/24, sau poștă electronică) oferit de comerciant cumpărătorilor.

În principiu un comerciant are patru modalități de a desfășura o activitate de eComerț prin Internet, modalități pe care le prezentăm pe scurt în cele ce urmează.

a) Catalog de produse, fără comandă

Comerciantul își construiește un sit care conține o listă a produselor sau serviciilor pe care le oferă, fiecare produs sau serviciu fiind descris pe larg, și cât mai atractiv, și însoțit de un preț. Acest catalog al ofertelor este menit numai a prezenta ofertele, pentru că nu există posibilitatea de a le comanda prin intermediul sitului. Situl va indica eventualilor cumpărători modalitatea în care se pot face cumpărăturile, de exemplu indicând adresele magazinelor comerciantului. Rolul unui astfel de sit este numai acela de marketing. O proiectare (design) atractivă a sitului

poate avea un rol important. Comerciantul își poate găzdui singur situl sau, mai probabil, va apela la un furnizor de servicii de Internet (ISP, Internet Service Provider).

b) Catalog de produse, cu comandă și plata la livrare

Sitului cu catalogul de produse i se adaugă posibilitatea oferită cumpărătorului de a comanda unul sau mai multe produse. Cumpărătorul va folosi un cărucior virtual (shopping cart) în care va introduce produsele alese, va da o comandă de cumpărare în care se va identifica și va indica și adresa de livrare a produselor comandate. Aceste date sunt cerute de sit printr-un formular, pe care cumpărătorul trebuie să-l completeze înainte de lansarea comenzii. Situl va comunica cumpărătorului și condițiile de plată și de livrare, garanții, situații de excepție, responsabilități, etc. Fiecare comandă acceptată de sit va fi înregistrată într-o bază de date de comenzi din care comerciantul va extrage periodic (zilnic, la câteva ore, etc.) o listă a produselor care trebuie livrate. Cumpărătorul va fi notificat de faptul că i-a fost acceptată comanda și i se va da un număr de identificare a comenzii.

Plata către comerciant a produselor se face în momentul livrării la domiciliul cumpărătorului, prin diverse metode de plată - numerar, cec, card, etc. Produsele cumpărate pot fi ridicate de cumpărător și de la un sediu indicat al comerciantului, eventual chiar în aceeași zi.

În acest tip de comerț electronic problema care este, în general, cea mai dificilă pentru comerciant, este problema livrării produselor la domiciliul cumpărătorului. Comerciantul poate avea propriul sistem de livrare (flotă de transport și sistem de încasări) sau poate apela la serviciile independente de transport, livrare și încasare (de exemplu prin serviciile asigurate în general de coletăria poștală). Este de asemenea important ca actualizarea catalogului de oferte să fie făcută cu regularitate, pentru a reflecta fidel stocul de disponibilități și prețurile.

Posibilitățile de fraudă din partea cumpărătorului sau a comerciantului sunt destul de mici, întrucât plata se face la livrare. Există însă posibilitatea ca pachetul închis, livrat și plătit fără a fi deschis, să nu conțină efectiv produsul comandat, ceea ce ar putea reprezenta eventual o pierdere pentru cumpărător. Pe de altă parte cumpărătorul ar putea refuza plata în momentul livrării, ceea ce ar putea reprezenta o pierdere pentru comerciant.

Un astfel de sistem nu este, evident, în timp real întrucât livrarea poate dura zile, săptămâni sau chiar luni, în funcție de natura produsului și a tipului de transport

folosit. Situl nu trebuie conectat la banca comerciantului și poate fi găzduit chiar de comerciant, pe un server propriu (ceea ce nu presupune eforturi prea mari), sau poate fi găzduit la un furnizor de servicii de Internet obișnuit.

Comerciantul care intenționează să folosească acest tip de eComerț va putea să-și construiască propriul sit sau va putea apela la producătorii specializați de astfel de situri (în special pentru problema căruciorului virtual și pentru baza de date de comenzi în timp real care, în general, trebuie menținută pe sit).

c) Sistem de eComerț propriu comerciantului

În cazul comercianților pe Internet care au un volum mare de vânzări și se specializează în acest tip de comerț (cum ar fi, de exemplu, Amazon) poate fi justificată crearea unui sistem propriu de eComerț. În acest caz comerciantul va avea un centru propriu de eComerț, cu echipamente și programe specifice, și își va găzdui situl pe propriul server. Acest sit va putea fi de tipul descris anterior, catalog de produse cu comandă și plata la livrare, sau poate fi un sit de eComerț cu plata în timp real, prin ordin de plată, cec sau chiar card, caz în care va trebui să fie conectat la banca lui acceptatoare, care va avea sarcina de a obține autorizarea specifică mijlocului de plată, de la emitent, tot în timp real.

d) Găzduirea sitului comerciantului la furnizorii de servicii de eComerț

Este probabil cea mai bună soluție pentru comercianții de toate mărimile – mici, medii sau mari. Deși va avea de plătit pentru aceste servicii, comerciantul are avantajul că obține servicii sigure, verificate și imediate, iar magazinul său virtual poate apare, dacă dorește, într-un portal de eComerț cunoscut pe piață. De regulă astfel de furnizori de servicii de eComerț dispun și de o gamă largă de mijloace acceptate de plată, inclusiv în timp real, între care cardurile sunt probabil cele mai importante în comerțul electronic cu amănuntul (B2C).

Acești furnizori specializați de eComerț pe Internet pot dispune și de tehnologiile cele mai moderne cum ar fi protocoalele de autentificare SET, 3-D Secure sau SecureCode din plata cu carduri, ceea ce reprezintă o atracție sporită pentru comercianți întrucât reduc substanțial riscurile de fraudă. Deasemenea dispun și de tehnologii bine puse la punct pentru rezolvarea disputelor ce pot apare (destul de frecvent) între cumpărători și comercianți.

12.2. O soluție modernă pentru România – eComerț cu plata prin carduri Visa și MasterCard în sistemul 3-D Secure.

La momentul scrierii acestei cărți trei bănci mari – Banca Comercială Română, Raiffeisen Bank România, și Banca Comercială „Ion Țiriac” – emitente și acceptatoare de carduri Visa și MasterCard, oferă comercianților români un serviciu de eComerț modern, în care se folosește protocolul de autentificare 3-D Secure al Visa (sub marca Verified by Visa) și al MasterCard (sub marca SecureCode). Procesatorul acestor bănci este Romcard (1). Încă o bancă – Alpha Bank – este numai emitentă de carduri înrolabile în acest sistem. Peste 30 de comercianți români erau înrolați în sistem la jumătatea anului 2004.

Odată cu lansarea acestui serviciu în România sistemele Visa și MasterCard nu mai permit comercianților români să proceseze tranzacțiile de eComerț în afara țării (cross-border). Ca urmare toți comercianții pe Internet din România care acceptă plata prin cardurile celor două sisteme vor trebui să proceseze numai pe teritoriul țării, prin procesatori autohtoni (în acest moment numai Romcard; procesatorul PayNet va putea oferi într-un viitor apropiat același serviciu).

Procesatorul Romcard dispune de un sistem de management de carduri, SMC, modern și bine verificat, având peste 50 de implementări în toată lumea – sistemul WAY4 al companiei OpenWay Group (3). WAY4 asigură toată procesarea de tranzacții cu carduri ale tuturor marilor sisteme de carduri, inclusiv procesarea tranzacțiilor de eComerț generate de cardurile Visa și MasterCard în sistemul 3-D Secure.

Pentru acceptatorii din sistemul 3-D Secure, Romcard oferă un modul client de eComerț, care include și modulul MPI (Merchant Plug-In) de autentificare ce se instalează în situl comerciantului, iar pentru emitenți oferă funcția de înrolare a deținătorului de card (Enrollement Server) și de control acces ACS (Acces Control Server).

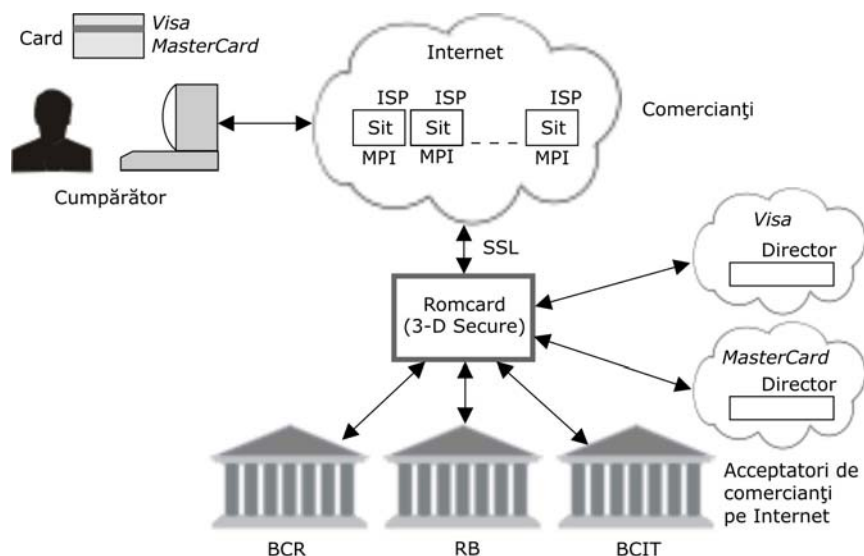


Figura 12-1. eComerț în România, în anul 2004

În figura 12-1 se prezintă schema generală de eComerț asigurată de Romcard în sistemul 3-D Secure. Comercianții dispun de un sit găzduit la un furnizor de servicii pe Internet oarecare, întrucât Romcard nu oferă găzduire de situri, iar în fiecare sit se află câte o copie, furnizată de Romcard, personalizată și parametrizată specific, a modului client de eComerț, care include și funcția MPI de autentificare, și care poartă numele global tot de MPI. Tranzacția de eComerț în sistemul 3-D Secure se desfășoară așa cum a fost prezentată în capitolul 6.6. Autentificarea comerciantului, adică a modului său MPI, față de Directorul Visa sau MasterCard se realizează prin nume de utilizator/comerciant și parolă în sistemul Visa, și prin certificat de autenticitate în sistemul MasterCard. Numele, parola și certificatul de autenticitate sunt eliberate comerciantului, prin Romcard, de către Visa și respectiv MasterCard, atunci când comerciantul se înregistrează.

Modulul client de eComerț, MPI, va furniza la fiecare tranzacție acceptată – adică la fiecare comandă de produse plătită cu card și acceptată – un mesaj cu informațiile complete asupra comenzii, care permite înscrierea în baza de date de comenzi (order database) a tuturor datelor esențiale ale comenzii, între care și numele și adresa de livrare a cumpărătorului și lista de produse comandate și plătite. Comerciantul nu obține nici o informație referitoare la cardul cu care s-a făcut plata (această informație se păstrează numai în tranzacția din baza de date a acceptatorului care deține respectivul comerciant). Comerciantul

va citi periodic (odată pe zi, la câteva ore, etc.) lista de comenzi din baza sa de date de pe situl său, va asigura livrarea produselor și va intra în posesia contravalorii produselor vândute în maxim 2-3 zile de la momentul plății, când acceptatorul îi va transfera suma în cont, imediat după primirea acesteia de la emitentul cardului cu care s-a făcut plata. Documentul de recepție a produselor livrate va fi păstrat de comerciant și va servi în cazul unor eventuale dispute cu cumpărătorul. Comerciantul își poate vedea extrasul de cont în orice moment, dacă se înregistrează la serviciile bancare electronice ale acceptatorului său.

Comerciantului îi revine sarcina de a elabora un mic modul de interfață (redactat de exemplu în php) aflat între modulul client MPI instalat de Romcard în situl său și propria baza de date de comenzi, pe care și-a construit-o în sit. Prin cooperare, și cu asistența Romcard, se va stabili ce anume date, și în ce format, vor fi furnizate de modulul MPI către acest modul de interfață care, la rândul lui, va asigura în timp real înregistrarea fiecărei comenzi în baza de date a comerciantului.

Comerciantul tipic care dorește să facă un eComerț prin Internet în care să accepte, alături de alte forme de plată, și plata în timp real cu carduri Visa și MasterCard în sistemul 3-D Secure, trebuie să dispună, înainte de a contacta una din cele trei bănci acceptatoare, de următoarele elemente (dacă nu dispune de ele, trebuie să și le construiască mai întâi):

- a) Un sit de eComerț găzduit la un furnizor de servicii de Internet din România. Situl trebuie să aibă un design atractiv și să conțină catalogul produselor oferite, cu descriere și preț, care să fie actualizat suficient de frecvent pentru a reflecta cu fidelitate stocurile de produse disponibile și prețurile acestora. Situl trebuie să conțină și instrucțiuni generale pentru cumpărător și să ofere o metodă de contact (telefon, email) prin care cumpărătorul să poată contacta direct comerciantul. În sit trebuie de asemenea să se găsească, pe lângă căruciorul virtual, și o bază de date care să conțină comenzile curente memorate, actualizate în timp real, și accesibilă prin Internet numai comerciantului (de exemplu o bază de date MS SQL sau Access).
- b) Un sistem de livrare a produselor cumpărate la domiciliul cumpărătorului.
- c) Un sistem de calcul bazat pe un calculator personal cuplat la Internet, prin care să poată urmări și administra întreaga activitate de comerț electronic.

Pentru a dispune și de metode de plată în timp real prin carduri, comerciantul român care dispune de elementele de mai sus trebuie să treacă prin următoarele etape (4):

1. Semnează un contract de comerciant pe Internet în sistemul 3-D Secure cu una din cele trei mari bănci acceptatoare – BCR, RB, BCIT. Acceptatorul va verifica comerciantul și va aproba sau nu încheierea contractului. Dacă contractul se încheie atunci datele comerciantului sunt înregistrate și la Romcard, ca procesator al sistemului.
2. Specialiștii Romcard vor intra în legătură cu specialistul comerciantului și îi vor furniza o documentație completă privind instalarea modulului client MPI pe sit și modalitatea de elaborare a modulului de interfață între modulul MPI și baza de date de comenzi. Specialiștii Romcard vor face personalizarea (configurarea, parametrizarea, și instalarea modulului client MPI), iar specialistul comerciantului va elabora modulul de interfață cu baza proprie de date de pe sit. Romcard va asigura în permanență instruirea și asistența tehnică necesară.
3. Romcard va înregistra comerciantul la Visa și la MasterCard și va obține numele și parola, și respectiv certificatul de autenticitate, care vor fi necesare în autentificarea modulului MPI de către directoare (Directory Service).
4. Romcard și comerciantul vor desfășura împreună o serie de teste ale noului sistem de plată instalat, înainte de a-l declara funcțional. Din momentul în care este declarat funcțional, pe situl comerciantului vor apărea și însemnele Verified by Visa și MasterCard SecureCode care vor indica cumpărătorului că situl este certificat în sistemul 3-D Secure.

Se estimează că acest plan de implementare durează un interval de aproximativ 2-3 săptămâni (în care 2 săptămâni sunt pentru înregistrarea comerciantului la sistemele de carduri).

Comerciantul va avea de suportat următoarele costuri datorate acceptatorului – o taxă unică de înscriere (300-600 euro), un abonament lunar (în jur de 10 euro), și un comision per fiecare tranzacție (în jur de 3%-5% din valoarea comenzii, cu tendință de scădere). Valoarea taxei de înscriere, a abonamentului lunar și a comisionului per tranzacție este stabilită de fiecare acceptator în parte.

În caz de dispute generate de plata prin card, se aplică regulamentul Visa sau MasterCard din domeniu. Aceste reglementări sunt specificate și în contractul de comerciant semnat cu banca acceptatoare.

Pentru stimularea eComerțului prin sistemul 3-D Secure, Visa și MasterCard au introdus așa numita „deplasare a responsabilității” (liability shift) care prevede că în cazul unei dispute răspunderea revine aceluia dintre emitent și acceptator (care reprezintă, respectiv, pe deținătorul de card și pe comerciant) care nu a adoptat încă

sistemul 3-D Secure, și urmărește a constrânge emitenții și acceptatorii să-și înroleze deținătorii de card, și respectiv comercianții, în sistemul 3-D Secure dacă doresc să dezvolte un comerț electronic cu cardurile celor două sisteme. Această prevedere se aplică de Visa în regiunea României, CEMEA, începând cu aprilie 2003.

În cazul în care deținătorul unui card, de oriunde din lume, face o tranzacție la un sit de comerciant 3-D Secure, iar cardul său nu este înrolat în sistem, atunci sistemul va permite acelui card neînrolat să efectueze numai trei tranzacții la un același sit, după care următoarea tranzacție va fi refuzată la plată, iar deținătorul va fi îndemnat să-și înroleze cardul în sistemul 3-D Secure al emitentului său.

Deținătorii români de carduri Visa sau MasterCard emise de BCR, RB, BCIT și AlphaBank (și alte bănci emitente vor urma curând, printre care Romexterra), care doresc să efectueze cumpărături sigure pe situri 3-D Secure aflate oriunde în lume, vor trebui să-și înroleze (fără comision) cardurile pe care le dețin în sistem, solicitând acest lucru băncii lor emitente. Activarea înrolării se va face la prima tranzacție (5).

Note și bibliografie

1. Romcard - www.romcard.ro. Situl conține informații utile pentru comercianții români care doresc să înceapă o activitate de eComerț cu plata prin carduri în timp real. Directorul general al Romcard, inginer Marin Mitroi, un pionier și un promotor al plăților prin carduri în România fiind la originea multor proiecte ale domeniului, poate fi consultat direct în problemele de specialitate ale comerțului electronic prin sistemul 3-D Secure.
2. Visa, 3-D Secure System Overview, Version 1.0.2, May 01, 2003, 70015-01 External Version, http://international.visa.com/fb/paytech/secure/pdfs/3DS_70015_01_System_Overview_external_v1.0.2_May_2003.pdf.
3. OpenWay Group, www.openwaygroup.com. Sistemul WAY4 al companiei este instalat și la celălalt mare procesator român de carduri, PayNet (www.paynet.ro). Softul pentru partea de 3-D Secure din sistemul WAY4 a fost scris de compania americană iBiz Software - www.ibiz-software.com.

Cap 12. Comercianți pe Internet. Cum să începem.

4. www.no-cash.ro, interviul lunii ianuarie 2004 cu directorul general al Romcard, și informații obținute direct de autor de la serviciul tehnic al Romcard.
5. eFinance, nr. 49, Septembrie 2004, www.efinance.ro.