



## **Profilo**

**Associazione Italiana del Commercio Elettronico**



## **AICEL dove l'e-commerce si incontra**

AICEL – Associazione Italiana Commercio Elettronico - è un progetto **nato dalla necessità degli operatori** del settore di avere uno spazio dove potersi confrontare, uno spazio in cui discutere di tutti gli aspetti strategici e operativi delle attività di vendita on-line, uno spazio in cui definire dei criteri comuni di **'buon comportamento'** per garantire un servizio sicuro e di qualità ai clienti.

AICEL nasce nel gennaio del 2005 con l'obiettivo di divenire il punto di riferimento per gli attori del commercio elettronico e ad oggi – con un network di oltre 5000 operatori - è indubbiamente il **più rilevante interlocutore del settore**.

Inoltre, AICEL è l'unica Associazione sul territorio italiano interamente dedicata al supporto del comparto.

### ***AICEL, perché?***

Il contesto dell'e-commerce italiano ha **importanti prospettive di crescita e sviluppo**.

Le opportunità che apre il canale di vendita on-line sono molto rilevanti, ma sono ancora poco fatte proprie dalle imprese italiane.

Infatti, sussistono ancora tutta una serie di barriere di ingresso difficilmente abbattibili se si agisce singolarmente.

AICEL – Associazione Italiana Commercio Elettronico- è attiva quotidianamente per permettere ai merchant di superare tali barriere e poter sviluppare i propri business al meglio.

AICEL offre ai suoi associati la possibilità di entrare nel Network più importante d'Italia, una Rete dove condividere le proprie esperienze e dubbi per confrontarsi con operatori professionali che condividono ogni giorno le stesse sfide.

### ***MISSION***

AICEL ha come primario obiettivo istituzionale quello di **supportare il commercio elettronico italiano**.



Tale obiettivo si articola su tre differenti piani:

- INFORMARE
- DIALOGARE
- SOSTENERE

### **MISSION > INFORMARE**

In Italia l'e-commerce non ha ancora raggiunto lo sviluppo ottenuto negli altri paesi europei certamente questa arretratezza ha avuto **conseguenze di tipo economico** sulla crescita dei business aziendali in termini di mancate possibilità di espansione e guadagno.

Questo in parte è dovuto ad un **alone di insicurezza** che circonda le attività di vendita on-line.

Alone dovuto fondamentalmente ad una **scarsa conoscenza** del settore e dei meccanismi che lo guidano.

Attività di AICEL è pertanto quella di informare/formare gli interlocutori sul corretto significato di attività e-commerce, sugli obblighi e le pratiche ad essa legate, sui diritti dei merchant e dei consumatori.

### **MISSION > DIALOGARE**

AICEL ha avviato un dialogo aperto e costruttivo con tutte le figure coinvolte:

- ▣ istituzioni
- ▣ consumatori
- ▣ media
- ▣ realtà produttive italiane

La possibilità di scambi a tutti i livelli potrà garantire al commercio elettronico di uscire dal mercato di nicchia cui nell'immaginario viene relegato per divenire primaria risorsa per il Paese.

### **MISSION > SOSTENERE**

Un impegno concreto che porta AICEL ad essere figura attiva nel creare le condizioni migliori per l'e-commerce e tutti gli operatori del comparto.

Eventi, iniziative, azioni mirate ideate per far divenire il commercio elettronico finalmente una risorsa per l'intero Paese.



## **OGGI**

Il contesto dell'e-commerce italiano ha importanti prospettive di crescita e sviluppo. Le opportunità che apre il canale di vendita on-line sono molto rilevanti, ma per vari fattori sono ancora poco fatte proprie dalle imprese italiane.

D'altronde sussistono anche tutta una serie di barriere contro cui si scontra il merchant.

AICEL – Associazione Italiana Commercio Elettronico- è attiva quotidianamente per permettere agli operatori di superare tali barriere e poter esercitare al meglio.

## **SONOSICURO, l'acquisto intelligente**



### **Cos'è SONOSICURO?**

SONOSICURO è un'iniziativa senza precedenti per l'Italia.

Si tratta della prima **certificazione di servizio** del commercio elettronico.

Il modello applicato è quello delle tradizionali certificazioni di prodotto, come le ISO.

La struttura erogante la certificazione è AICEL – Associazione italiana del commercio elettronico – che con la sua posizione super partes può monitorare costantemente il comportamento dei negozi certificati.



## **Perché c'è bisogno di certificare un negozio?**

In Italia il commercio elettronico è ancora in fase di sviluppo. Però già ora sono attivi migliaia di negozi.

Il navigatore può sentirsi sperso in questa moltitudine di scelte, non avendo poi reali mezzi per valutare la qualità di un negozio on-line rispetto ad un altro.

La certificazione serve quindi a far capire fin da subito al navigatore che il negozio che sta visitando si impegna realmente per soddisfare le sue esigenze e rispettare i suoi diritti di consumatore.

## **Quindi?**

Il navigatore interessato all'acquisto su web potrà riconoscere i negozi certificati a colpo d'occhio in quanto questi esibiranno sul proprio sito il proprio certificato.



Una caratteristica importante è che il certificato è verificabile.

Questo significa che il navigatore cliccando sull'immagine potrà verificare lo status del negozio e avere la garanzia che la certificazione sia attiva.

## **Certificazione attiva?**

Certo.

Il negozio certificato SONOSICURO viene monitorato da AICEL e qualora si ravvisi – anche su segnalazione dell'utenza – che abbia adottato comportamenti non rispettosi dei criteri di qualità stabiliti verrà ritirato insindacabilmente.

Quindi, il consumatore ha il controllo in tempo reale della certificazione.



## **SONOSICURO come documento di identità del negozio**

L'immagine che il negozio on-line può esporre è identificativa del negozio stesso e viene generata dall'Ente certificatore, AICEL.

Nel certificato è presente il numero di attribuzione e l'immagine è attiva solo sul sito certificato del negozio.

Questa modalità permette di proteggere i consumatori da tentativi di contraffazione del certificato stesso.

Quindi se un negozio inserisce un certificato non reale si potrà scoprirlo subito cliccando sull'immagine stessa.

## **SONOSICURO una certificazione che si guadagna, non si acquista.**

Infatti, ad oggi meno del 60% dei negozi che hanno richiesto di ottenere la certificazione sono concretamente riusciti a rispondere a tutte i criteri necessari.

## **Quali sono gli aspetti valutati da SONOSICURO?**

Per poter ottenere la certificazione il negozio on-line deve garantire la propria clientela in termini di:

- qualità di servizio
- trasparenza delle condizioni di vendita
- chiarezza delle comunicazioni e della gestione della privacy
- sicurezza delle transazioni economiche
- corretta informazione pubblicitaria

## **Come certificare il proprio negozio on-line?**

Come tutte le certificazioni qualità, anche SONOSICURO prevede un percorso di miglioramento da implementare.

Con la certificazione non solo si fornirà una maggiore garanzia al navigatore, ma si otterrà un reale servizio di assistenza da parte di AICEL allo scopo di migliorare le proprie attività di vendita.



**La certificazione scade?**

SI.

SONOSICURO è una certificazione di qualità di servizio che viene rinnovata annualmente.

Durante l'anno di validità il negozio viene costantemente monitorato allo scopo di verificare il corretto adempimento a tutti i requisiti richiesti.