

## COM INCORPORAR ELS COBRAMENTS EN LÍNIA A LES ENTITATS?

La disponibilitat de fons econòmics és una de les principals preocupacions de les associacions ja que en depèn la seva capacitat per a dur a terme accions i projectes. Aquesta inquietud s'ha vist especialment agreujada a causa de la crisi provocada per la Covid-19. Moltes de les entitats han patit una reducció important en els seus ingressos i han hagut de prendre mesures de caràcter econòmic (retorn monetari per l'anul·lació d'activitats, flexibilització de quotes, reducció de despeses estructurals, etc.). Ara bé, aquesta situació també ha esdevingut una bona oportunitat per a replantejar i canviar alguns aspectes de l'entitat, com ara potenciar

la comunicació amb la base social, augmentar la implicació de les entitats en el territori o digitalitzar alguns aspectes de l'entitat...

Així doncs tenim, per una banda la necessitat de les entitats pel que fa a la captació de fons econòmics i per l'altra banda, la necessitat de digitalització que ha aflorat arran de la pandèmia. És per això que en aquesta guia us oferim algunes orientacions i consells sobre com implementar mecanismes de cobrament en línia, sigui de manera permanent o per a ocasions puntuals.

**VENDRE I COBRAR EN LÍNIA**  
EN QUINS CASOS POT SER ÚTIL A UNA ENTITAT?

<p>Per a pagaments puntuals (activitats, actes, etc.). OPCIONS: a) Plataformes de transaccions econòmiques b) Plataformes per a venda de productes/servis</p>	<p>Per a fer una botiga online. OPCIONS: a) Generar un sistema propi b) Aprofitar plataformes de venda online de tercers</p>
---	--

**A TENIR EN COMPTE !**

- > Fer una bona comunicació del producte/activitat.
- > Gestionar correctament la fiscalitat de les transaccions.
- > Plantejar quina atenció cal oferir a les persones compradores.
- > Plantejar-se la distribució.

# 1: AVANTATGES I INCONVENIENTS DEL COBRAMENT EN LÍNIA

La digitalització dels pagaments i transferències bancàries està molt present en el nostre dia a dia com a ciutadans/nes, ja que les empreses, les administracions públiques i algunes entitats ja han incorporat aquesta metodologia aportant tot un seguit d'avantatges:

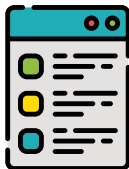
→ **SENSE HORARIS:** A diferència d'aquells cobraments que s'han de fer de manera presencial, els pagaments en línia estan disponibles 24 hores al dia 365 dies a l'any, sense interrupcions. No estan subjectes als horaris d'obertura de l'entitat.



→ **ABAST TERRITORIAL:** Permeten que qualsevol persona, sigui on sigui, pugui accedir al servei/recurs sense haver de desplaçar-se a la seu de l'entitat, multiplicant així les possibilitats de la venda.



→ **REGISTRE, TRAÇABILITAT I RAPIDESA:** Els procediments en línia faciliten a les entitats el control sobre el procés de venda. Tenen la informació (qui fa la compra, quantitat, realització de l'ingrés, etc.) més ràpidament i amb major fiabilitat que mitjançant el cobrament en efectiu.



→ **NOU CANAL DE COMUNICACIÓ AMB LA BASE SOCIAL:** L'oferiment d'aquestes plataformes i mecanismes de pagament, permet també establir nous canals d'interacció i feedback amb la base social ("client") que, a la vegada, també pot ser agent actiu en la difusió al seu entorn, convertint-se en prescriptor, més fàcilment.



→ **REDUCCIÓ DE COSTOS:** Una botiga online per si mateixa no necessita disposar de cap espai físic específic de venda, fet que permet estalviar el lloguer de l'establiment, la llum i altres impostos associats.



Pel que fa als inconvenients, tot i que són menors, cal tenir-los en compte a l'hora d'implantar algunes de les opcions que proposem en aquesta guia, així l'entitat podrà establir mecanismes per a reduir-los:

- **DESCONFIANÇA:** Malgrat que, cada vegada més, les eines de pagament i transferència en línia estan millorant molt en aquest sentit, en algunes ocasions ens podem trobar amb plataformes que tenen forats de seguretat. Els "clients" han de tenir la seguretat que el pagament és segur abans de la compra.
- **INTANGIBILITAT:** El fet de no poder tocar, veure o provar allò que es desitja comprar en algunes ocasions genera reticències o desenganys després del procés de compra. Per aquest motiu, cal detallar molt les característiques del producte o del servei que s'està venent.
- **PROCÉS DE VENDA I SERVEI POST-VENDA.** Un cop feta la comanda o compra, l'entitat ha de generar satisfacció a qui ha fet la transacció de manera ràpida i efectiva. Caldrà doncs tenir previst el procés intern de gestió en aquest sentit (producció, repartiment, etc...), i també quins són els serveis post-venda que s'ofereixen un cop realitzada la compra (devolució dels diners, anul·lació de reserves, etc...) per aconseguir que els nostres "clients" no se sentin deseparats.

US RECOMANEM

**COMPTE AMB LES OBLIGACIONS FISCALS DE LES ENTITATS!**

Les entitats sense ànim de lucre poden tenir activitat econòmica. Aquesta està subjecta a una normativa que caldrà que tingueu en compte a l'hora de dur-la a terme.

Us aconsellem consultar l'**Útil Pràctic 23 Les Obligacions Fiscals en les entitats no lucratives** i, en cas de dubte, utilitzar el nostre servei d'assessorament: [www.tjussana.cat/assessoraments](http://www.tjussana.cat/assessoraments).

## 2: COBRAMENTS PUNTUALS

Moltes associacions duen a terme **activitats**, o ofereixen **productes o serveis** de manera puntual, **que són de pagament**: des del tiquet per a una paella popular fins a la compra de samarretes commemoratives d'una festivitat, passant per l'adquisició d'una entrada a un cicle de conferències. Segurament fins ara, posàveu una taula per cobrar el dia de l'acte, teníeu aquesta taula a la seu o oferíeu el número de compte de l'entitat on fer l'ingrés i feieu el seguiment de les persones inscrites una a una. Us volem proposar altres opcions que existeixen a la vostra disposició i que us poden ajudar, tant a l'hora de rebre donacions (sense contrapartides) o per a vendre un producte o servei.

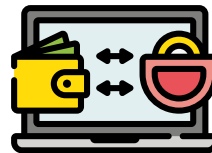
### ! ATENCIÓ!

En el cas de rebre pagaments a través de plataformes externes, haureu de **saber prèviament si podreu disposar de les dades** de la persona que ha fet el pagament. Cal tenir clar aquest aspecte, abans de decidir-vos per una plataforma o una altra. Serà especialment important si necessiteu fer un rebut, una factura o fer arribar el certificat de donació, per exemple.

### PLATAFORMES DE TERCERS PER A FER TRANSACCIONS ECONÒMIQUES

**PASSAREL·LES DE PAGAMENT:** és un sistema de cobrament que permet que **els pagaments de productes o serveis es facin directament des de la vostra pàgina web**.

Aquestes passarel·les faciliten el cobrament a través de targetes de crèdit o de debit, transmetent la informació confidencial (com les dades de la targeta o les dades personals) de forma xifrada i protegida. La majoria d'entitats bancàries ofereixen aquest servei, pel qual cobren un tant per cent del preu de venda (de la facturació). També s'anomenen TPV (Terminal Punt de Venda),



fent referència al dispositiu que es troba quan vas a comprar a les botigues, de forma presencial. Segur que tots heu fet alguna compra en línia a través d'aquest sistema.

**PAYPAL:** és un sistema de pagament electrònic amb l'avantatge, respecte a la resta de sistemes, que **no requereix introduir les dades de la targeta al fer la compra**. Paypal actua de passarel·la entre l'entitat bancària habitual de la persona compradora i la de l'entitat. És molt utilitzat entre particulars i l'opció escollida per moltes entitats, perquè dona confiança i seguretat. Altres sistemes similars a Paypal, tot i que de moment amb menys presència, són Google Wallet o Stripe. Si voleu saber-ne més sobre com habilitar el Paypal per a la vostra activitat econòmica mireu [aquest article de Xarxanet](#).



**BIZUM:** Bizum és una aplicació (per a mòbil o tauleta) que proporcionen els bancs i que **permet a un usuari pagar directament a una altra persona o entitat, sense saber el seu número de compte**. Inicialment, està pensat per pagaments entre persones físiques, tot i que també pot incloure entitats no lucratives. El sistema de pagament es fa a través d'un número de telèfon, però per pagar a una organització, aquesta ha de sol·licitar –prèviament– un codi identificatiu al seu banc. Amb aquest codi, les persones que tinguin l'aplicació podran fer pagaments directament. Cal tenir en compte que aquest sistema no permet tenir més dades d'identificació que el nom del remitent i l'import. Per tant, si voleu saber qui ha pagat una determinada activitat, haureu de demanar que us enviïn el justificant per mail o estar segurs que el teniu correctament identificat i sabeu qui és. Us aconsellem que doneu un cop d'ull a [aquest article de Xarxanet](#) sobre com incorporar el Bizum per a captar fons des de la vostra entitat.



#### US RECOMANEM

Si teniu ganes d'estar al dia amb la tecnologia i recursos digitals existents, us recomanem la web [Recursos TIC per al Tercer Sector](#). Hi trobareu tot tipus de recursos (software, aplicacions, llocs web,...) que us faran la vida més fàcil: disseny, bases de dades, programes diversos de gestió,... I també hi ha disponible [una selecció de mitjans de pagament](#).

## PLATAFORMES DE TERCERS PER A LA VENDA DE PRODUCTES/SERVEIS

Aquestes plataformes funcionen com a distribuïdores d'esdeveniments, actes, concerts... Cal tenir en compte que poden haver-hi diferències en la usabilitat, les condicions, les comissions, etc. Aquestes plataformes ofereixen un servei web que permet a les persones usuàries –en aquest cas vosaltres– publicar esdeveniments propis i fer-ne difusió. La mateixa plataforma facilita la passarel·la de pagament i el lliurament de les entrades, cobrant una tarifa als organitzadors, en aquest cas l'entitat.

No només simplifica el procés i la logística, sinó que també dona una imatge molt més professional de l'organització i es pot utilitzar tantes vegades com necessiteu (puntualment o freqüentment).

Algunes de les plataformes més utilitzades pel sector són:

- [Eventbrite](#) (més info a [Xarxanet](#))
- [Berrly](#)
- [Entrapolis](#)
- [Ticketic](#)
- [Entradium](#)
- [Entradas.com](#)



### SÓN MOLT FÀCILS D'USAR!

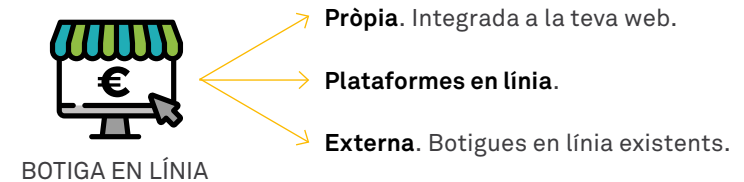
Només heu de:

- 1) Donar-vos d'alta.
- 2) Publicitar el vostre acte.
- 3) Cobrar després, a través de la plataforma que s'ha encarregat de fer els cobraments als "clients/assistents".

## 3: BOTIGUES ON-LINE

Moltes entitats ofereixen la possibilitat d'adquirir productes relacionats amb l'organització: marxandatge, productes d'artesanía i treballs manuals, llibres... D'altres, també ofereixen serveis de manera permanent. Potser ha arribat el moment de fer el salt al món del comerç electrònic i oferir, en el vostre espai web, una **botiga en línia**.

A continuació, us expliquem algunes de les **opcions existents**:



### BOTIGA ON-LINE PRÒPIA

Segurament **aquesta és l'opció més costosa, però també la que us permetrà oferir un servei a mida de la vostra entitat**. Si aposteu per crear per una botiga pròpia, podeu fer-ho amb el vostre programador web habitual. En aquest cas, caldrà que aposteu per desenvolupar una línia de productes que sigui atractiva i saber que la venda en línia és una opció estratègica per l'organització, ja que caldrà invertir recursos (econòmics, materials i humans).

Si aquesta és l'opció que escolliu, haureu de facilitar diferents formes de pagament, com ara targeta bancària o PayPal, que haureu de contractar amb la vostra entitat bancària habitual. Caldrà resoldre també, tots els aspectes tècnics necessaris, tant pel que fa a la programació com al tractament i recollida de dades, així com la preparació de la informació de tot el procés.



## ! ATENCIÓ!

Per a la venda de producte, també us haureu de preocupar de:

- » **Calcular bé el temps i els materials necessaris** per a poder crear els productes que es volen vendre.
- » **Tenir estoc** de productes per poder servir comandes, i si no es té, notificar-ho a la botiga online i/o al comprador, si ja ha fet la compra.
- » **La logística i manipulació dels productes.** Això vol dir preparar-los per servir-los.

## PLATAFORMES EN LÍNIA

Si apostar per una botiga a mida és massa car, o ara no és el moment, podeu crear una botiga en línia a través d'alguna de les plataformes que ja existeixen. Investigueu les diferents opcions que hi ha actualment i estigueu ben informats. El comerç digital és molt dinàmic i canvia de forma ràpida!

**No totes les plataformes de comerç electrònic són iguals ni ofereixen les mateixes prestacions.** Haureu d'investigar quina us convé més en funció de les vostres necessitats:

- Si veneu més d'un tipus d'article, necessiteu mantenir la botiga ben organitzada i classificar els productes en un **catàleg amb categories**.
- Facilitar la cerca, incloent-hi **filtres** pels diferents productes (color, talla, mida, etc.).
- Crear **promocions** o oferir cupons de descompte.
- **Facilitar el sistema de pagament** i poder escollir entre més d'un.
- **Generar estadístiques i informes** per poder conèixer el comportament de les persones compradores o visitants a la botiga.
- Gestionar i establir **diferents mètodes d'enviament** segons ubicació o tipus de producte.
- Les condicions de cobrament per la gestió i comissions aplicades a l'organització.

Les més utilitzades són:



Extensió i integració de WordPress. Fàcil i intuïtiva de crear. Molt popular.



Solució de comerç electrònic de codi obert dissenyat com una extensió del Mambo o Joomla.



Estructura de la botiga en línia, amb fotos de productes, descripció i procés de compra integral (identificació i pagament).



Diferents propostes per ajudar a les entitats, des de donacions a esdeveniments i botiga.

No n'hi ha una de millor. La vostra decisió ha de dependre de què n'espereu i com ho voleu fer, així que us recomanem **cercar molt bé quina plataforma** és la que us ofereix allò que més **s'ajusta a les vostres necessitats i possibilitats**.



## PLATAFOMES EN LÍNIA JA EXISTENTS I DEL SECTOR (VENDA I PROMOCIÓ)

Existeixen ja diverses plataformes en línia, promogudes per federacions o xarxes d'entitats, des d'on comercialitzar o fer difusió de les entitats que presten serveis o dels seus productes.



En el primer dels casos, les entitats **ofereixen els seus productes i serveis a través d'una plataforma** i, d'aquesta manera no han de crear la seva botiga ni adequar la passarel·la de pagament, ja que són les entitats promotores les que gestionen els cobraments i pagaments per a les entitats. Un exemple a destacar és el **Mercat Social, promogut per la Federació Catalana de Voluntariat Social**, on

es poden adquirir tota mena de productes (roba, llibres, música, complements...) i també serveis (càterring, bugaderia, temps lliure...) duts a terme per les seves entitats membres.



Pel que fa a la segona tipologia, són **webs de difusió de serveis i activitats que comercialitzen les entitats membres**. D'aquestes cal destacar **Pam a Pam**, plataforma impulsada per la **Xarxa d'Economia Social i Solidària** i **SETEM**, que recopila i difon les diverses iniciatives de

consum responsable i economia solidària, per transformar el nostre entorn a partir de la cistella.

Aquest model pot ser una **font d'inspiració** per altres federacions o plataformes d'entitats que vulguin ajuntar-se i sumar sinergies. Si un determinat tipus d'entitats tenen les mateixes necessitats, **per què no sumar esforços i muntar alguna plataforma que pugui donar resposta conjunta?** D'aquesta manera segur que es pot arribar a més persones, amb un recurs millor i a un preu inferior.

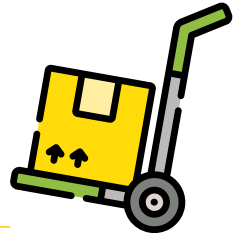


## 4: ALTRES ASPECTES A TENIR EN COMPTE

Per tal de preveure diferents situacions, o possibles dificultats, us fem algunes recomanacions a tenir present abans d'emprendre camí.

### ATENCIÓ A L'USUARI I AL PROCÉS DE VENDA

- Caldrà **organitzar un bon servei postvenda**. És a dir, si el producte és defectuós o no va bé, haurem d'informar detalladament com tornar-lo, a on, a càrrec de qui anirà la devolució, etc.
- Si feu enviaments, caldrà **tenir en compte el servei de repartiment o missatgeria** que oferireu. Hi ha opcions de missatgeria ecològica i sostenible que aporten un valor afegit a l'organització. També podeu promoure la recollida a la seu amb algun descompte i així us doneu a conèixer.
- Voleu **fideltitzar a la persona compradora**? Podeu oferir-li descomptes per a futures compres o descomptes per a les persones associades, reconeixent-ne així la seva vàlua per a l'entitat.



### COMUNICAR-HO I MOLT!

Si heu arribat fins aquí, ja heu fet una part molt important de la feina: definir el producte o servei i canalitzar la forma de pagament. No obstant, no està tot acabat. Tenir una botiga en línia, no garanteix vendre molt. Oferir un curs o cobrar un acte en línia, tampoc en garanteix l'assistència. Una vegada tingueu la botiga en línia pública, caldrà que en feu difusió.

Quina és la millor estratègia comunicativa? Doncs serà aquella que us permeti connectar amb els vostres públics. Exploreu qui són i com hi podeu arribar. Us recomanem que, a més de fer difusió a través del vostre web, utilitzeu altres canals que us permetin ampliar i obtenir la màxima repercussió possible. Com per exemple: crear un codi QR i difondre'l, publicar posts o tweets a les vostres xarxes socials,



dissenyar un bàner específic i insertar-lo en webs amigues, enviar correus electrònics o fins i tot apostar per la publicitat en línia o la missatgeria instantània. Una estratègia multicanal us facilitarà la difusió de la vostra botiga en línia, però totes aquestes accions s'hauran de desenvolupar, planificar i dur a terme.

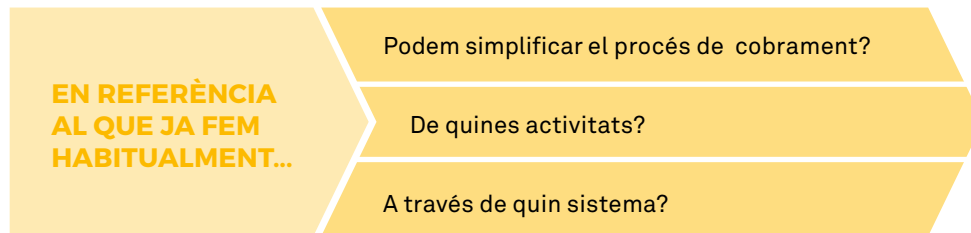


**No perdeu cap oportunitat de comunicar!** La venda en línia requereix un esforç en comunicació que haureu de tenir en compte i dedicar-hi recursos.

## TENIR CLAR QUÈ I COM HO VOLEM OFERIR

No hi ha un millor sistema. Ni una millor forma de pagament. Ni la plataforma de comerç en línia ideal. La millor eina serà aquella que doni resposta a les necessitats dels nostres públics. Què necessiten? Com ho podem fer fàcil per a ells i per a la nostra associació?

Us recomanem els següents passos per modernitzar la vostra associació:



### NOVES IDEES:

Podem obrir les opcions de col·laboració, online?  
Un botiga online? Esdeveniments? Espectacles? Actes?

És una bona proposta per als nostres públics?

A través de quin sistema?



Tot és valorar-ho, posar-ho sobre la taula, parlar-ho amb les altres membres de la junta directiva. No deixar que la por o les coses desconegudes ens parin.

**Us hi animeu?**



### NOTA FINAL:

Els enllaços a webs externes han estat revisats a juliol de 2021. Donat el dinamisme de tot plegat, us recomanem que –en cas de no funcionar– busqueu les paraules clau en un navegador de recerca.

Des de **Torre Jussana – Centre de Serveis a les Associacions** oferim una orientació global a les associacions, a les seves juntes directives i a les persones amb responsabilitats, a partir de diferents serveis i recursos orientats a donar respostes a les necessitats que puguin sorgir al llarg de la trajectòria de cada associació.

## EN QUÈ US PODEM AJUDAR A TJ?:

- » **ACOMPANYAMENTS:** Us acompanyem en els vostres processos de digitalització.
- » **ASSESSORAMENT:** Podem assessorar-vos en aspectes clau de la comunicació i difusió de la vostra botiga en línia.
- » **FORMACIÓ:** Podeu consultar la nostra formació. Periòdicament anem programant cursos sobre digitalització.

CONSULTEU TOTS ELS SERVEIS DEL CENTRE  
I COM SOL·LICITAR-LOS A  
[WWW.TJUSSANA.CAT](http://WWW.TJUSSANA.CAT)

*A Torre Jussana  
us ajudem a millorar  
el funcionament  
de la vostra associació!*

### ESPAI TORRE JUSSANA

#### Serveis per a Associacions

Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 30  
08035 Barcelona  
Tel. 932 564 118  
tjussana.cat  
tjussana@bcn.cat

 fb.com/torrejussana

 @tjussana

