



flywire

**Come le istituzioni
europee dell'istruzione
superiore possono
migliorare i processi
di pagamento per
attrarre studenti
internazionali**

*5 raccomandazioni basate su dati di ricerca
per l'Europa continentale, per rispondere alle
esigenze e preferenze di pagamento degli
studenti internazionali*

Introduzione

L'istruzione superiore si sta affermando come un asset strategico per le istituzioni europee. Poiché gli studenti internazionali guardano con crescente ottimismo all'Europa continentale rispetto ai Big Four (Australia, Canada, Regno Unito e Stati Uniti), l'opportunità di attrarre nuovi studenti e aumentare le iscrizioni internazionali, generando maggiori entrate, è significativa.

A condizione che questi studenti internazionali possano effettuare in modo affidabile e costante i pagamenti della quota di iscrizione e delle rette universitarie presso le istituzioni da loro scelte.


Gli studenti internazionali che studiano nell'Europa continentale ritengono che le istituzioni non offrano ancora modalità semplici, sicure e convenienti per effettuare i pagamenti della quota di iscrizione e delle rette universitarie.

Lo conferma la seconda edizione annuale dell'International Payer Research, lo studio commissionato da Flywire che analizza le esigenze e i comportamenti di pagamento di 576 studenti provenienti da India, Cina, Medio Oriente, America Latina, Africa ed Europa, iscritti a sette business school in Spagna, Francia, Germania e Italia.

Il problema? Le istituzioni europee sono ancora in ritardo rispetto agli omologhi di Stati Uniti, Canada, Regno Unito e Australia nell'utilizzo della tecnologia per automatizzare gran parte dell'esperienza studentesca, inclusi i processi di pagamento. Famiglie e studenti che desiderano iscriversi presso alcune delle istituzioni più innovative al mondo restano spesso sorpresi dalle modalità di pagamento ancora analogiche che si trovano ad affrontare nelle transazioni finanziarie.

Gli studenti internazionali desiderano:

- 1** Accesso affidabile e sicuro alla modalità di pagamento preferita, con informazioni chiare sulle conversioni valutarie e sui costi complessivi.
- 2** Indicazioni precise su come l'università preferisce che vengano effettuati i pagamenti.
- 3** Conferma digitale dell'avvenuto pagamento.
- 4** Assistenza tempestiva e facilmente accessibile in caso di domande o necessità.

 «Per me è stato molto complicato, perché nessuno ti insegna queste cose, ed è spaventoso dover trasferire denaro tra Paesi diversi.»

Ecco la buona notizia: le istituzioni europee si trovano in una posizione ideale per innovare. Aver evitato oltre dieci anni di implementazioni di software enterprise significa non dover affrontare quel «debito tecnico» che oggi grava su molti concorrenti dei Big Four. Al contrario, le istituzioni possono superare aggiornamenti e migrazioni complesse e adottare direttamente le tecnologie più innovative.

Quali criticità ed esigenze di pagamento vorrebbero che la vostra istituzione comprendesse e risolvesse meglio?

Ecco 5 raccomandazioni basate sulla ricerca e sui risultati emersi.

1

Offrire indicazioni chiare sui processi di pagamento e, ove possibile, raccomandare una piattaforma dedicata

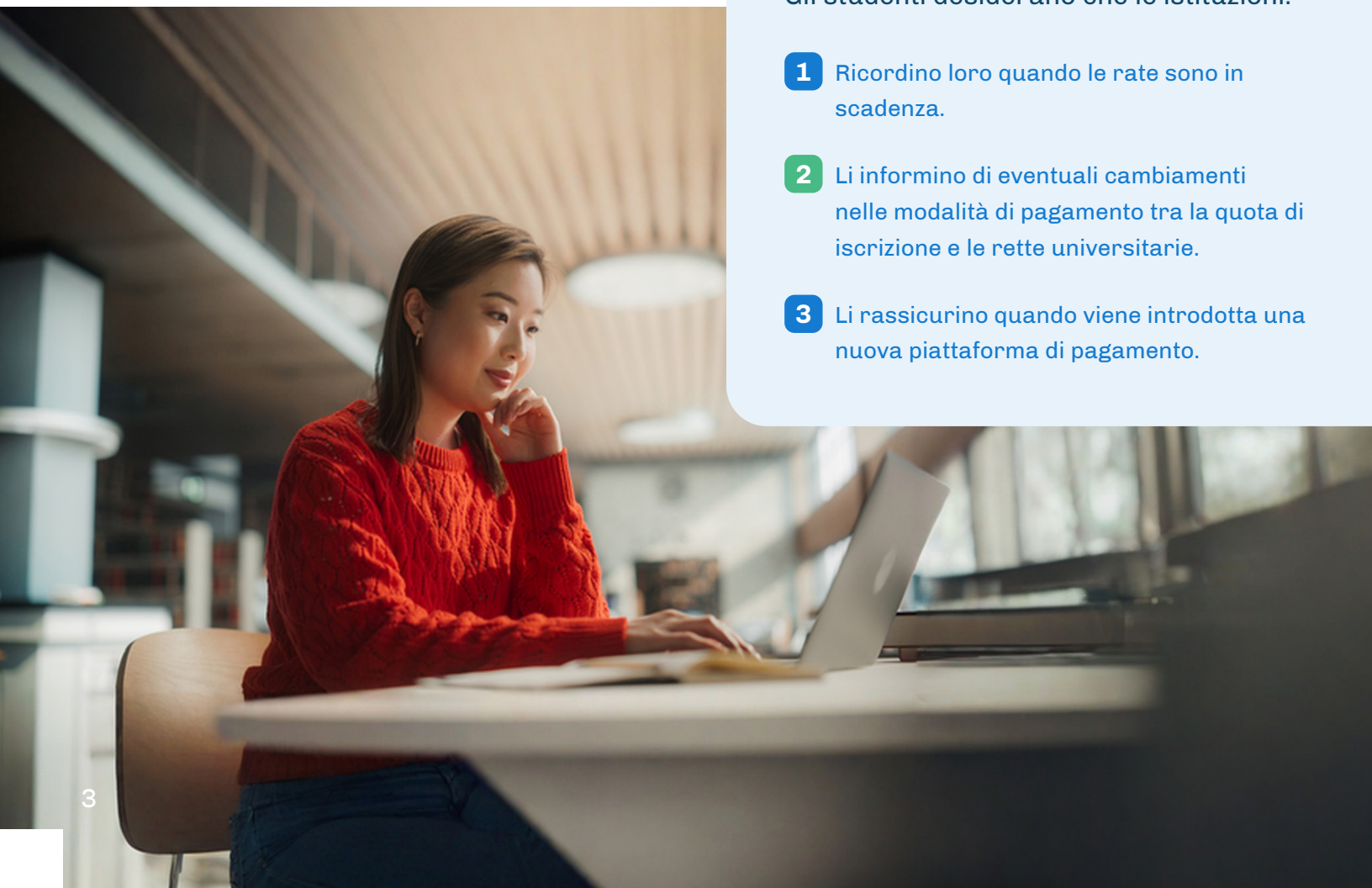
Le istruzioni passo dopo passo aiutano a gestire le aspettative su come e quando effettuare i pagamenti e su quando ricevere la conferma dell'avvenuto pagamento.

Molti studenti e famiglie hanno dichiarato di avere poca familiarità con le transazioni internazionali e di desiderare che la scuola raccomandi la piattaforma da utilizzare per effettuare i pagamenti. La raccomandazione dell'istituzione conferisce maggiore legittimità all'opzione di pagamento e contribuisce ad alleviare l'ansia legata alla transazione.

Le scuole offrono livelli diversi di supporto e indicazioni sui pagamenti, lasciando quasi il 30% degli studenti in cerca di assistenza. Questo vale soprattutto per gli studenti provenienti dal Medio Oriente, dove il 44% ha dichiarato di aver bisogno di aiuto per completare la transazione.

Gli studenti desiderano che le istituzioni:

- 1** Ricordino loro quando le rate sono in scadenza.
- 2** Li informino di eventuali cambiamenti nelle modalità di pagamento tra la quota di iscrizione e le rette universitarie.
- 3** Li rassicurino quando viene introdotta una nuova piattaforma di pagamento.



2

Offrire un'ampia gamma di modalità di pagamento, in particolare un'opzione sicura con carta di credito

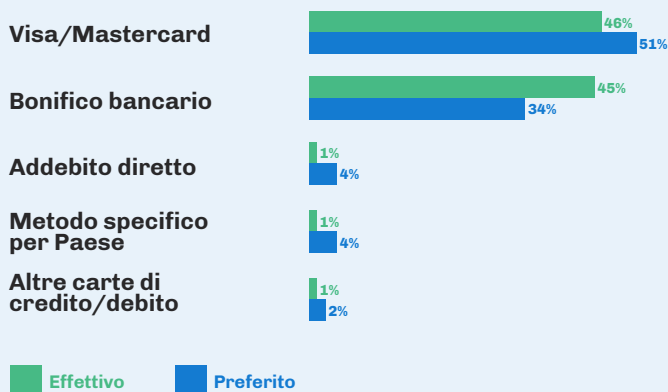
Se potessero scegliere, studenti e famiglie preferirebbero utilizzare Visa/Mastercard per il pagamento delle rette universitarie, anziché il bonifico bancario.

I due principali fattori che contribuiscono a un'esperienza di pagamento positiva sono la semplicità del processo (43%), dal link di pagamento iniziale fino alla conferma dell'avvenuto pagamento, e la percezione che il pagamento sia sicuro (40%).

Facilità e rapidità sono tra i principali vantaggi del pagamento con carta di credito e contribuiscono a renderla una delle modalità preferite dagli studenti.

Sebbene la maggior parte degli studenti paghi le rette universitarie tramite bonifico bancario, emerge una netta preferenza per il pagamento con carta di credito.

METODI DI PAGAMENTO



48%

carta di credito
(preferita dal 51%)

45%

bonifico bancario
(preferito dal 34%)

Vi sono tuttavia delle eccezioni: gli studenti in India e in Africa preferiscono infatti pagare tramite bonifico bancario, sottolineando l'importanza di poter rispondere a preferenze di pagamento diverse.

Paese / Regione	Bonifico bancario	Carta di credito	Preferenza
Medio Oriente	29%	64%	Carta di credito
America Latina	31%	53%	Carta di credito
Cina	31%	65%	Carta di credito
India	69%	22%	Bonifico bancario
Africa	65%	29%	Bonifico bancario



«Per me, pagare con carta di credito nella mia valuta locale è la soluzione perfetta.»

3

Garantire agli studenti una conferma automatica dell'avvenuto pagamento

Solo il 55% degli studenti ha dichiarato di aver ricevuto una conferma dell'avvenuto pagamento.

Il **45% degli studenti** intervistati ha dichiarato di non aver ricevuto una conferma di pagamento o di non sapere se l'avesse ricevuta. Questo rappresenta una fonte significativa di ansia per gli studenti.

Gli studenti hanno riferito di sentirsi:

- 1** Ansiosi nel dover effettuare bonifici bancari manuali, per il timore di inserire dati errati e la mancanza di una conferma immediata.
- 2** Meno fiduciosi in assenza di e-mail tempestive o di una conferma ufficiale, soprattutto quando si trasferiscono importi elevati.

«È macchinoso, perché bisogna controllare ogni volta il portale studenti. Preferirei ricevere un'e-mail o una comunicazione diretta.»



Fornire canali di supporto accessibili a livello globale per ridurre il carico amministrativo sul personale e prevenire informazioni errate

4

Gli studenti tendono a contattare i canali online quando incontrano difficoltà con i pagamenti delle rette universitarie, tramite e-mail o attraverso il sito web dell'istituzione. Un numero significativo si rivolge anche ad amici o ad altri studenti per ricevere supporto.

Gli studenti e le famiglie spesso hanno bisogno di supporto per i pagamenti. I due principali canali per ottenere assistenza sono inviare un'e-mail all'istituzione (45%) o visitare il sito web (32%). Tuttavia, una percentuale significativa (28%) afferma di rivolgersi a familiari e amici, ad altri siti web (7%) o ai social media (4%).

Strutture di supporto non chiare espongono l'istituzione a inefficienze e rischi. Il personale finisce per dedicare tempo a rispondere a domande che potrebbero essere gestite in autonomia con il giusto supporto, oppure, peggio ancora, famiglie e studenti ricevono informazioni errate che possono

portarli a compiere scelte rischiose nei pagamenti delle rette universitarie.

La buona notizia è che famiglie e studenti preferiscono rivolgersi all'istituzione come fonte di informazioni: ben il 92% indica il portale studenti o il sito web dedicato come i canali ideali a cui accedere per ricevere indicazioni.

«È difficile trovare una persona con cui parlare. Bisogna inviare una richiesta di assistenza online. È stato complicato ottenere una risposta adeguata in tempi rapidi.»

PRINCIPALI CANALI DI SUPPORTO

45% Invia un'e-mail all'istituzione

32% Visita il sito web

28% Si rivolge a familiari e amici

07% Consulta altri siti web

04% Utilizza i social media



5

Considerare le principali differenze per area geografica e gruppo di studenti

In tutte le coorti di studenti, i pagamenti si concentrano soprattutto ad agosto (54%) e settembre (18%), mentre i restanti vengono effettuati a luglio o prima. Oltre alle preferenze sulle modalità di pagamento, la ricerca evidenzia differenze significative nei tempi e nei comportamenti di pagamento tra nazionalità e gruppi che, se affrontate, possono contribuire a migliorare l'esperienza complessiva di pagamento.

Nel primo anno, la maggior parte degli studenti effettua il pagamento prima di lasciare il proprio Paese d'origine (65%), mentre negli anni successivi è più probabile che lo faccia poco prima della scadenza prevista (33% contro il 15%).



STUDENTI TRIENNALI

- ✓ Preferiscono la possibilità di pagare a rate
- ✓ È più probabile che paghino i genitori

STUDENTI LAUREATI

- ✓ È più probabile che paghino in un'unica soluzione
- ✓ È più probabile che paghino direttamente loro

DIFFERENZE PER PAESE

Gli studenti provenienti dall'America Latina e dall'Asia (esclusi Cina e India) hanno maggiori probabilità di effettuare personalmente il pagamento delle rette universitarie.

70% degli studenti dell'America Latina

63% degli studenti dell'Asia

Gli studenti provenienti da Cina e India hanno maggiori probabilità di pagare in un'unica soluzione, rispetto al 23% del totale degli studenti che paga anticipatamente.

54% degli studenti della Cina

39% degli studenti dell'India

Perché Flywire

Studenti e genitori che hanno utilizzato Flywire per pagare le rette universitarie hanno avuto una probabilità maggiore di definire la loro esperienza «eccellente» rispetto a chi ha pagato direttamente l'istituzione.

Flywire supporta le principali business school, università e scuole (K-12) in Europa:



Offrire flessibilità di pagamento a tutti

Accettare pagamenti in oltre 140 valute in più di 240 Paesi e giurisdizioni, inclusi bonifici bancari, carte, portafogli digitali o metodi di pagamento alternativi, il tutto supportato dalla rete [globale di pagamento](#) proprietaria di Flywire.



Garantire la massima sicurezza nei pagamenti

Le certificazioni e i processi di [sicurezza](#) di Flywire, tra i migliori del settore, assicurano la protezione dei pagamenti degli studenti e aggiungono un ulteriore livello di difesa contro le frodi per le istituzioni.



Semplificare e automatizzare i processi interni di gestione dei crediti

Raccogliere e riconciliare i pagamenti relativi alle diverse fasi del percorso dello studente su un'unica piattaforma. I pagamenti parziali vengono eliminati, poiché il costo totale è chiaro allo studente fin dall'inizio, e le procedure di storno e rimborso risultano semplificate. Un'integrazione solida con i principali servizi software e sistemi ERP migliora l'efficienza operativa, ottimizzando i pagamenti e l'esperienza complessiva dello studente, e rimuovendo i pagamenti come ostacolo all'iscrizione e alla fidelizzazione.



Offrire a studenti e famiglie un'assistenza globale senza pari

Flywire fornisce supporto multilingue 24 ore su 24 tramite live chat, e-mail e telefono, in oltre 30 lingue, per qualsiasi richiesta relativa ai pagamenti.



«Dopo aver utilizzato Flywire, ho capito che si tratta di una collaborazione ufficiale e formale tra la scuola e l'azienda. So che è una scelta affidabile. In futuro continuerò a usare Flywire, perché il trasferimento è rapido e semplice.»



«Mi sono sentito tranquillo dal punto di vista della sicurezza, perché non voglio rischiare di divulgare i dati della mia carta. Con Flywire tutto è molto intuitivo. Inoltre, ti danno 24 ore per bloccare il tasso di cambio corrente: penso sia un'ottima cosa.»

Informazioni sul sondaggio

Questa analisi si basa su una ricerca quantitativa e qualitativa condotta tra settembre e ottobre 2025, i cui risultati sono stati elaborati da Edified.

Ricerca quantitativa: sondaggio online condotto su 576 studenti internazionali presso sette business school in Francia, Italia, Germania e Spagna. Il questionario è stato distribuito da ciascuna scuola nel settembre 2025.

Ricerca qualitativa: nell'ottobre 2025, abbiamo organizzato sei focus group online e due interviste approfondite con studenti internazionali provenienti da sei business school. I partecipanti sono stati selezionati tra i rispondenti al sondaggio per rappresentare un'ampia varietà di profili, tra cui livello di studio, nazionalità e modalità di pagamento.



flywire

Copyright ©Flywire. 2011–2026 All rights reserved.

Flywire is a trademark of Flywire Corporation.