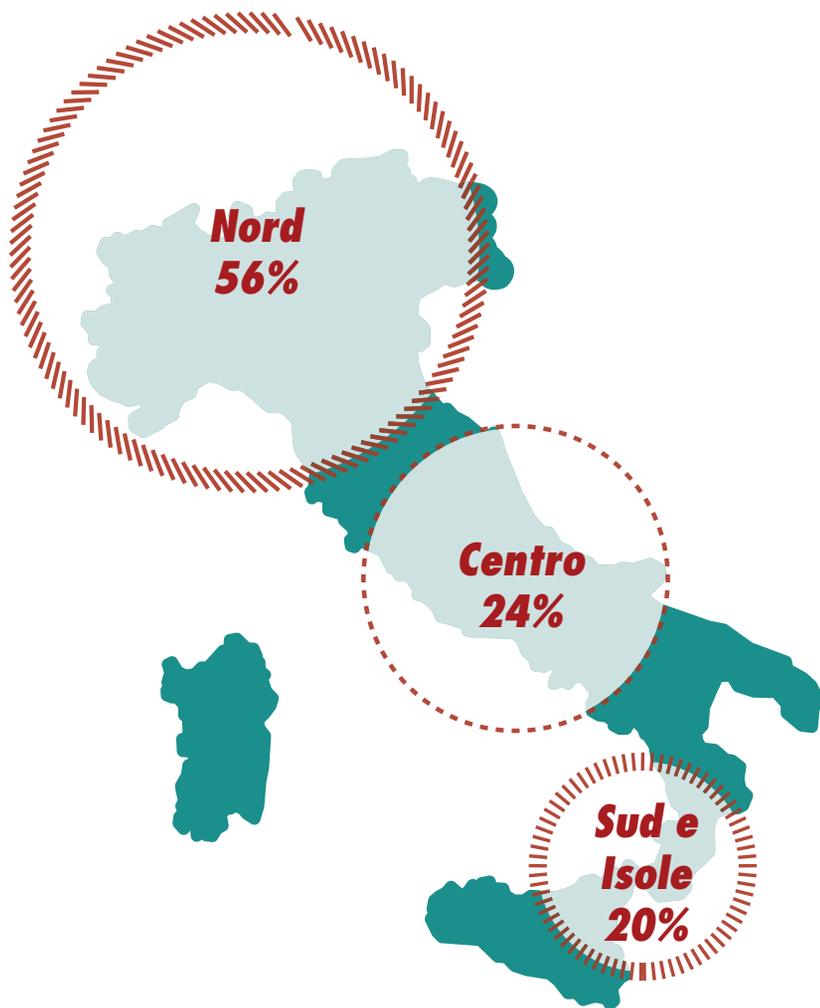


La Guida di

FACILE & SICURO

**Le carte
di pagamento**





Diffusione della "moneta elettronica" nel nostro Paese.

CONTANTI

un'abitudine che ci costa cara

Nel nostro Paese il contante è sempre il più amato dagli italiani. Secondo i dati della Banca Centrale Europea, l'Italia è il paese con il più basso utilizzo di moneta elettronica: il 77% delle transazioni superiori ai 100 euro viene effettuato in contanti. Ma questo uso del contante, in termini di possibile elusione fiscale, ha un costo sociale, secondo i dati forniti dalla Banca d'Italia, di circa 10 miliardi di euro annui. Invece l'utilizzo delle carte di pagamento sarebbe molto vantaggioso per ciascuno di noi e per il sistema economico in generale: maggiore flessibilità dei pagamenti (comprare da casa il biglietto aereo o ferroviario), contrasto all'economia sommersa e all'evasione fiscale.

LE CARTE DI PAGAMENTO COMPREDONO:

- » CARTE DI DEBITO (BANCOMAT)
- » CARTE DI CREDITO
- » CARTE PREPAGATE

PERCHÉ CONVIENE USARLE ?

Non c'è bisogno di portare con se molto contante

E' facile controllare le spese: ogni pagamento viene rendicontato ed elencato nell'estratto conto

Si ha sempre a disposizione una somma di denaro per gli acquisti, in Italia e all'estero

Se la carta è abbinata anche ad un circuito internazionale è possibile fare acquisti ovunque e prelevare il contante nella valuta del paese nel quale ci si trova

Avere una carta di pagamento (ricaricabile o collegata ad un conto corrente) permette di incassare e prelevare le pensioni di importo pari o superiore a 1000 € (Legge "Salva Italia")

E' possibile fare acquisti a distanza, per telefono o via internet con alcune tipologie di carte

MA SONO SICURE ?

Usare le carte di pagamento è più sicuro rispetto al contante

Non si corre il rischio di perdere soldi

Non si corre il rischio di ricevere banconote false

LE GARANZIE DI SICUREZZA

SMS Alert per
tenere sotto
controllo le spese

Tramite un SMS vengono segnalate le principali operazioni effettuate con la carta. Questo servizio, spesso gratuito, permette di avere sempre il controllo degli acquisti e di eventuali possibili truffe.

Microchip per avere
una carta sempre
autenticata

Le carte a microprocessore rappresentano una rivoluzione! Il microchip autentica in modo univoco la carta di pagamento ad ogni prelievo o acquisto. Rispetto a quelle con la sola banda magnetica sono molto più sicure.

Blocco immediato
in caso di furto,
smarrimento, frode
e contraffazione

In caso di smarrimento o furto si può bloccare subito la carta o il bancomat chiamando i numeri forniti dalle banche evitando così eventuali utilizzi indesiderati.

Tutela in caso di
utilizzi fraudolenti

Sei tutelato contro le frodi e gli imprevisti dopo i prelievi e gli acquisti con la carta che ti è stata sottratta.

MasterCard
SecureCode e
Verified by Visa
per gli acquisti
on line

Consiste nella registrazione di una password personale. Durante gli acquisti on line, la password verrà richiesta come ulteriore criterio di sicurezza.

Questi codici, generalmente di 3 cifre, sono sul retro della carta e costituiscono una misura di sicurezza nell'e-commerce perchè consentono alla banca di verificare che colui che sta effettuando il pagamento è in possesso della carta

I codici di sicurezza
CVV2 e CVC2

LE CARTE DI PAGAMENTO: COSA SONO E A COSA SERVONO



LE CARTE DI CREDITO

La carta di credito viene rilasciata all'utente maggiorenne con un contratto accessorio rispetto a quello di conto corrente, che prevede la restituzione degli importi utilizzati per acquisti o spese in un'unica soluzione il mese successivo o in rate mensili predefinite.

L'addebito quindi è posticipato (generalmente alla metà del mese successivo) sul conto del cliente, e senza interessi (se addebitato in un'unica soluzione): quindi i soldi per la copertura delle spese effettuate devono essere disponibili al momento dell'addebito. **Se è prevista la restituzione a rate degli importi**, è specificato anche il tasso d'interesse.

Il cliente riceve a scadenze fisse (in genere ogni mese) **l'estratto conto**, con gli acquisti effettuati. C'è in genere un **limite mensile massimo** di spesa consentito, oltre il quale la carta non può essere utilizzata.

E' possibile avere un riscontro immediato dell'uso della carta attraverso **SMS** che vengono inviati al numero di telefono cellulare comunicato dal titolare della carta. Questo servizio può essere gratuito o a pagamento e può essere attivato o disattivato in qualsiasi momento.

Esiste anche un servizio gratuito di SMS Alert che prevede l'invio di messaggi per determinate operazioni ritenute potenzialmente rischiose da parte dell'emittente della carta.

Con la carta di credito, oltre a effettuare i pagamenti, è possibile anche **prelevare contante**, sia in Italia che all'estero, negli sportelli bancari convenzionati o sportelli automatici purché aderenti al circuito internazionale collegato alla carta usando il PIN. Anche nel caso del prelievo, l'addebito sul conto è posticipato, pagando una commissione (fissa o in percentuale), stabilita dalla banca o dalla società emittente.

La carta di credito deve riportare la **firma del titolare sul retro**, che deve essere apposta anche sulle ricevute di pagamento al momento



COSA È IL PIN?

È il Personal Identification Number, un codice generalmente di cinque cifre che distingue ciascuna carta o bancomat da tutte le altre e consente di pagare e prelevare contante. Viene inviato o consegnato in busta sigillata e va tenuto segreto; in caso di smarrimento va attivata la procedura prevista in questi casi dall'emittente della carta.

È l'apparecchio che consente l'utilizzo delle carte di pagamento presso gli esercizi commerciali. L'acronimo vuol dire Point Of Sale. Il POS è collegato al centro che autorizza le transazioni mediante linea telefonica. Generalmente l'esercente paga un canone mensile, al quale va aggiunta una commissione su ogni transazione.



COSA È IL POS?

degli acquisti. L'esercente può richiedere, all'atto del pagamento, l'esibizione di un documento di identità personale del titolare della carta. Per le carte di credito a chip il POS potrebbe chiedere al titolare della carta la digitazione del codice PIN. È previsto anche un **canone annuo** che viene addebitato sull'estratto conto nel mese di competenza.

» CARTE DI DEBITO (O BANCOMAT)

Le carte di debito (o bancomat) vengono rilasciate al titolare di un **conto corrente bancario** e la spesa viene addebitata sul conto (a differenza delle carte di credito) nel momento stesso nel quale si effettua il pagamento o si preleva contante.

Nate per consentire il prelievo di contante anche quando le banche sono chiuse, i bancomat sono stati via via abilitati per molte altre operazioni, dalla **visualizzazione dell'estratto del conto corrente** alle **ricariche telefoniche**, oltre che per il **prelievo di contante** e il **pagamento**, sia in Italia che all'estero.

Le operazioni devono essere convalidate mediante l'inserimento del PIN assegnato al bancomat. All'estero può essere richiesta la firma invece della digitazione del PIN.

Non vi sono commissioni per i pagamenti, mentre spesso sono previste sui prelievi effettuati da sportelli di una banca diversa dalla propria.

In alcuni casi è previsto un **canone annuo** addebitato sul conto. Alcune convenzioni prevedono la gratuità del canone annuo della carta bancomat.

» Carte prepagate

Quando non si ha o non si vuole utilizzare un conto corrente, o se si vuole comunque usare una carta di pagamento e limitare ad una certa somma la possibilità di utilizzo e quindi anche i rischi di truffe, si possono scegliere le carte prepagate, che **non richiedono un conto corrente** perché contengono una dotazione pagata in anticipo dal possessore, scalata ad ogni pagamento.

L'importo "caricato" sulla carta è spendibile presso: l'emittente stesso (c.d. carte monouso), che fornisce in proprio beni o servizi (ad esempio: pedaggi autostradali, servizi di telefonia) oppure presso esercenti di diversa natura (c.d. carte multiuso).

Le carte prepagate possono essere **"anonime"** o **"nominative"**, con limiti diversi di caricamento. Le carte prepagate nominative si ricaricano ogni volta che si desidera anche presso uno sportello bancomat; alcune anche via Internet o telefono.

» ALTRI TIPI DI CARTE DI PAGAMENTO

» Le carte revolving

Danno la possibilità di utilizzare una **dotazione di soldi** riconosciuta dalla banca all'utente, con la **restituzione a rate delle somme spese**. La particolarità di questo strumento deriva dal fatto che la rata periodica ripristina la linea di credito ricostituendo così la disponibilità delle somme per ulteriori utilizzi. In pratica si utilizza **un prestito**, un "fido", (es. 2000 o 3000 €) che la banca concede al titolare, con la sottoscrizione di un contratto in cui vengono concordati sia il limite di spesa, sia la rata di rimborso. Il titolare paga alcune spese fisse e gli interessi sul finanziamento.

E' bene valutare sia il **TAN** (tasso di interesse annuo nominale), sia il **TAE** (tasso effettivo globale), comprensivo di tutti i costi.

» **Le carte conto**

Simili alle prepagate ma con **limiti di spesa più ampi**; presentano le funzionalità delle carte prepagate abbinata a quelle di un conto corrente, tanto da essere dotate di un **IBAN** e si usano per acquisti nei negozi e su internet, ma anche per accredito dello stipendio, accredito e invio di bonifici, ricarica del cellulare, pagamento delle utenze domestiche tramite R.I.D., prelievo di contanti. Non consentono però il rilascio di carnet di assegni.

» **Carte co-branded**

Sono carte di pagamento emesse da un istituto in partnership con un'azienda dal marchio noto (ad esempio Alitalia, Coop etc), che promuove l'utilizzo della carta di pagamento tra la propria clientela offrendo servizi vantaggiosi al fine di fidelizzarla.

ATTENTI ALLE TRUFFE E ALLE FRODI



Le truffe ci sono ma si possono evitare con un po' di attenzione.

Ma vediamo i pericoli maggiori:

- » **la clonazione della carta**: si producono carte contraffatte nelle quali vengono copiati alcuni dati presenti nella carta originale;
- » **la sottrazione** delle coordinate di identificazione: si usano illecitamente i dati della carta per fini fraudolenti (es. in internet e via telefono);
- » **il phishing** effettuato mediante e-mail.

» **Come agiscono i truffatori?**

Vediamo i vari metodi di truffa. I truffatori utilizzano apparecchiature elettroniche, come lo **skimmer**, che copia i dati contenuti nella banda magnetica quando viene utilizzata su terminali ATM e POS contraffatti. Oppure con il **bluetooth**, negli esercizi commerciali o distributori di benzina: in questo caso installano un **microchip** all'interno del POS;

quando il cliente paga i suoi dati vengono captati dal pc dei malviventi e trascritti su carte vergini.

Nel **trashing** il truffatore va alla ricerca degli scontrini delle carte di credito che spesso vengono gettati via dopo un acquisto.

Il **boxing** invece consiste nella sottrazione delle carte di pagamento inviate dalle banche ai loro clienti.

» LA TRUFFA VIAGGIA SUL WEB

Fare **acquisti on line** è una pratica sempre più diffusa e di straordinaria utilità: si possono comprare comodamente da casa biglietti aerei e ferroviari, libri, programmi software, cd musicali, dvd e film, da negozi di tutto il mondo, a qualsiasi ora del giorno e della notte, anche nei giorni di festa e senza fare code.

Ma il commercio elettronico è anche la nuova frontiera dei **truffatori dei pagamenti elettronici**. Anche in questo caso con un po' di informazione e di attenzione si possono evitare le truffe e stare tranquilli.

Ma vediamo come e a cosa bisogna stare attenti.

» Il phishing

Uno dei metodi utilizzati per rubare **i dati di accesso** al conto on line è il phishing, un amo gettato attraverso **una e-mail** che sembra inviata proprio dalla nostra banca. Abboccare vuol dire aprire le porte del nostro conto on line ai truffatori!

Arriva una e-mail (apparentemente) del nostro istituto di credito che ci segnala un problema sul nostro conto, la necessità di fare una verifica o addirittura ci mette in guardia contro le truffe e ci chiede di attivare un sistema di sicurezza! Come? Cliccando sul link indicato e inserendo i dati richiesti (di accesso alla banca on-line o quelli della carta di credito).

» ATTENZIONE

Se rispondiamo alla mail il phishing è avvenuto e i nostri dati sono stati rubati! Non fidatevi dunque di queste e-mail: spesso sono scritte in italiano sgrammaticato, contengono messaggi poco comprensibili, quindi è facile capire che si tratta di una truffa.

UTILIZZIAMO LE CARTE: FACCIAMO ATTENZIONE



PER I CONSUMATORI

Tutelarsi da truffe e frodi, o comunque da brutte sorprese come l'esaurimento dei fondi a disposizione o in caso di **smarrimento**, è facile: spesso bastano **piccoli accorgimenti e precauzioni** che, tuttavia, bisogna adottare da subito.

» La carta

- » **Firmiamo** sempre e subito la carta sul retro;
- » Controlliamo che la busta contenente il PIN sia **sigillata** e non danneggiata;
- » Memorizziamo il PIN senza trascriverlo e comunque **mai conservarlo insieme alla carta**;
- » Controlliamo regolarmente l'**estratto conto**;
- » **Mai perdere di vista** la carta: al ristorante (soprattutto all'estero), andando alla cassa a pagare; bisogna evitare che la carta passi di mano in mano. Controlliamo che la carta venga passata una sola volta nel POS;
- » **Conserviamo** tutte le ricevute finché non arriva l'estratto conto mensile;
- » Attiviamo **sempre** il cosiddetto **SMS Alert** per ricevere subito sul cellulare l'avviso delle principali operazioni effettuate con la carta;
- » Stracciamo le **ricevute** dopo averle controllate.

» Il bancomat

- » Controlliamo che quando compiamo un'operazione presso un ATM **non ci siano "curiosi"** che ci osservano;
- » **Verifichiamo che la tastiera** aderisca perfettamente al piano dello sportello, perché spesso i malfattori sovrappongono una loro tastiera per catturare il codice Pin;
- » **Controlliamo anche la fessura** nella quale si inserisce la carta: se si muove o si stacca vuol dire che c'è qualcosa che non va. Meglio cambiare sportello ed avisare le forze dell'ordine;
- » **Controlliamo che non ci siano fori sospetti** all'interno dello sportello e soprattutto sul lato superiore: potrebbero essere microtelecamere;

- » **Controlliamo che la fessura** dalla quale escono le banconote non sia ustruita (c.d. frode a tappo);
- » Attivate anche per il bancomat il servizio di **SMS Alert**.

» **IMPORTANTE**

Se abbiamo il sospetto che l'ATM sia stato manomesso segnaliamolo subito alla Polizia o ai Carabinieri.

» **PER GLI ESERCENTI**

Anche i commercianti e i venditori possono essere vittime di truffe: l'utilizzo di carte di credito rubate, clonate o contraffatte colpisce anche loro, soprattutto nei ristoranti e nei supermercati.

Per chi sta dall'altra parte della cassa è bene dunque:

- » **Confrontare il numero della carta** di credito che compare sulla carta con quello presente sullo scontrino stampato dal POS. Se il dato è difforme significa che la carta è clonata;
- » Se non conoscete l'acquirente, **chiedete il documento di identità**, soprattutto se notate atteggiamenti sospetti (molta fretta, tentativi di distrarvi mentre fate il controllo della carta, etc.);
- » Controllare spesso il **POS** per accertarsi che non sia stato manomesso.

Anche i commercianti e i venditori di beni e servizi hanno vantaggi nell'offrire la possibilità di pagare con le carte di pagamento.

Il pagamento con le carte:

- » **Qualifica** l'esercizio commerciale;
- » Aumenta la possibilità di **acquisire clienti** dato che molti preferiscono pagare con le carte;
- » Evita di incorrere nel rischio di ricevere pagamenti con **banconote false o assegni privi di copertura**;
- » Limita le possibilità di **rapine** a tassisti, benzinai, negozianti;
- » Rende più **trasparente** la gestione finanziaria, facilitando il rapporto con il fisco.

» ACQUISTI ON LINE E USO DELL'HOME BANKING

Quando facciamo acquisti su internet, ci vengono richiesti i dati personali e della carta.

A cosa dobbiamo stare attenti:

- » Accertarci che il sito **sia criptato**, cioè l'indirizzo deve essere preceduto dalla sigla https, e che ci sia il simbolo del lucchetto (vuol dire che la connessione è sicura);
- » Verificare che ci siano sul sito di vendita i dati **sull'identità** del venditore e dell'azienda;
- » Se volete ridurre al minimo il rischio, usate **carte prepagate**;
- » Nel caso dell'home banking, **mai rispondere a e-mail che ci chiedono di confermare, verificare o trasmettere i nostri dati** personali e quelli della propria carta di pagamento.

SE PERDIAMO, CI RUBANO O CI CLONANO LA CARTA DI PAGAMENTO



Appena ci accorgiamo del furto o dello smarrimento:

- » **Bloccare subito la carta**, telefonando al numero verde fornito dall'emittente; immediatamente si attivano le procedure di sicurezza che impediscono ulteriori utilizzi della carta. Quando chiediamo il blocco, generalmente ci viene comunicato un numero che va inserito nella denuncia alle forze dell'ordine e comunicato alla banca;
- » È indispensabile inoltre **presentare la denuncia** ai Carabinieri o alla Polizia e consegnarla alla propria banca.

» IMPORTANTE

La banca o l'emittente ci riaccreditano gli importi spesi in maniera fraudolenta, purché le carte e il PIN siano stati custoditi ed utilizzati con diligenza e siano stati tempestivamente effettuati il blocco e la denuncia.

» Carte di Credito

**NUMERI UTILI
PER IL BLOCCO
DELLE CARTE**

American Express

Dall'Italia 06 72 900 347

Dall'estero 800 263 92 279

Dagli USA 011 800 263 92 279

Bankamericard

Numero Verde 800 20 71 67

Dall'estero +39 0432 74 41 06

MasterCard

Numero Verde 800 87 08 66

Dagli USA 1 800 627 837 2

Carta si

Numero Verde 800 15 16 16

Dall'estero +39 02 34 98 00 20

Dagli USA 1 800 47 36 896

Diners Club

Numero Verde 800 39 39 39

Dall'estero +39 02 32 16 26 56

Visa

Numero Verde 800 819 014

Dall'estero +1 (0)410 581 9994

» Bancomat/Pagobancomat

Cirrus/Maestro/Visa Electron

Numero Verde 800 82 20 56

Dall'estero +39 02 60 84 37 68

Utilizzo delle carte di pagamento

(confronto dei dati 2011 rispetto al 2009)
Fonte: Relazione Annuale della Banca d'Italia



testi a cura di:
Valentina Caracciolo
giornalista esperta in temi economici

grafica e stampa:
Paolo Massimo
www.graphica57.com - 06.4882001

**FACILE
& SICURO**

noi & UniCredit

È un progetto realizzato da Movimento Difesa del Cittadino e Adiconsum nell'ambito di Noi&UniCredit, accordo stipulato tra 12 Associazioni dei Consumatori e UniCredit con il comune obiettivo di realizzare iniziative e strumenti concreti volti a fornire informazioni semplici e trasparenti per la tutela sostanziale del cittadino-consumatore.

UniCredit è una banca già impegnata sui temi di educazione bancaria e finanziaria anche attraverso il programma *It-Formati* con il quale offre corsi gratuiti a giovani, famiglie, anziani, non profit, micro e medie imprese.

Le iniziative previste dal progetto "Facile&Sicuro" hanno l'obiettivo di approfondire i temi legati alla moneta elettronica per favorire un utilizzo consapevole delle carte di pagamento, offrendo il punto di vista delle Associazioni.

Il progetto prevede oltre a questa guida:

- » la realizzazione di una serie di incontri con i cittadini e i piccoli esercenti;
- » un numero verde sulle attività previste e sull'uso della moneta elettronica;
- » la realizzazione della Giornata Nazionale di "Facile&Sicuro" che vedrà la presenza delle Associazioni attraverso punti informativi in 20 città italiane.

Per maggiori informazioni sul Progetto Facile&Sicuro:

Movimento Difesa del Cittadino
www.mdc.it - info@mdc.it

Adiconsum
www.adiconsum.it - comunicazioni@adiconsum.it

Numero Verde
800 913 514

Per maggiori informazioni sul Programma Noi&UniCredit:

www.unicredit.it - NoieUnicredit@unicredit.eu

Per maggiori informazioni sul Programma di educazione bancaria e finanziaria *It-Formati* di UniCredit:

www.unicredit.it - ebf-italia@unicredit.eu