

Sicurezza delle operazioni

GUIDA
PRATICA PER LA
CLIENTELA



Caro Lettore,

PattiChiari è il Consorzio di banche nato per **semplificare l'uso dei prodotti bancari e per migliorare le conoscenze finanziarie dei propri clienti** affinché ciascuno possa compiere scelte consapevoli e adatte alle proprie esigenze.

Con questo obiettivo abbiamo definito gli “**Impegni per la Qualità**”, un insieme di strumenti e regole, alcuni dei quali sono dedicati al tema della sicurezza.

Questa **Guida** in particolare è dedicata agli strumenti che le banche aderenti a PattiChiari ti mettono a disposizione per gestire con ancor più sicurezza le operazioni on-line, indicandoti cosa fare per proteggerti contro le frodi informatiche e quelle effettuate con le carte di pagamento.

Buona Lettura!

La sicurezza è semplice

Le **carte di debito** (ad esempio le carte Bancomat), le carte di credito e quelle prepagate ti consentono di effettuare acquisti e prelievi di denaro, in Italia come in tutto il mondo (a seconda del circuito di pagamento collegato alla carta) liberandoti dalla necessità - e dai rischi - di portare con te troppi contanti.

I servizi di **internet** e **phone banking** ti permettono di operare con la tua banca (ad esempio chiedendo il saldo e i movimenti del conto, oppure facendo bonifici, ricariche telefoniche e operazioni di borsa), ovunque tu sia e in qualsiasi momento.

Sono strumenti di uso quotidiano, molto utili e sempre più semplici da usare, ma che richiedono notevoli investimenti alle banche per la continua evoluzione delle tecnologie informatiche che sono alla base del loro funzionamento, e soprattutto della loro sicurezza.

Un argomento, quest'ultimo, su cui **ciascuno deve fare la sua parte**:

- **la tua banca**, offrendoti gli strumenti per gestire senza problemi i pagamenti e i prelievi tramite le carte e le operazioni eseguite con i canali remoti di internet banking o di phone banking;
- **tu stesso**, adottando i semplici accorgimenti suggeriti in questa Guida.

Anche tu, infatti, puoi avere un ruolo importante per evitare che dei truffatori approfittino in modo illegale delle tue informazioni riservate utilizzandole a tuo discapito. Vediamo come.

Iniziamo con **3 semplici accorgimenti per la tua sicurezza.**

 **Le informazioni e gli strumenti con cui accedi ai servizi della banca (password, PIN, codici, carte, ecc.) sono strettamente personali. Custodiscili sempre con la massima attenzione e ricorda che ne sei responsabile!**

Ricorda che la banca può contattarti telefonicamente, via e-mail o sms solo per darti informazioni, ma non ti chiederà mai di fornirle direttamente i tuoi codici di accesso ai servizi.

 **Controlla regolarmente i tuoi estratti conto.**

In questo modo puoi assicurarti che le operazioni riportate siano quelle realmente effettuate. In caso contrario contatta subito il call center della tua banca o rivolgiti alla tua filiale.

 **Nei casi in cui riscontri anomalie nei servizi o ritieni di essere stato vittima di una frode rivolgiti immediatamente alla banca, attraverso i contatti che ti ha fornito.**

A tale scopo, segnati e tieni sempre a portata di mano i numeri di riferimento della tua banca, come ad esempio il numero verde del call center.

L'internet banking

L'internet banking è molto comodo perché ti dà la possibilità, dopo aver sottoscritto un apposito contratto, di accedere ai servizi della tua banca direttamente da un computer o da un qualsiasi altro dispositivo remoto, per avere le informazioni che ti servono o effettuare operazioni dispositive, ma occorre utilizzarlo seguendo alcune semplici accortezze che ti presentiamo in questa Guida.

Le banche da sempre mantengono una forte attenzione per poterti garantire i migliori sistemi di protezione contro le frodi in Internet.

Con l'obiettivo di potenziare ulteriormente il livello di sicurezza dell'internet banking, le banche aderenti al Consorzio PattiChiari ti offrono un ulteriore elemento di riconoscimento (spesso collegato alla consegna di un dispositivo, di una tessera, di un software da installare sul tuo computer o sul tuo cellulare), che si aggiunge all'utilizzo delle credenziali di accesso al servizio (codice utente e password).

Qualche consiglio sull'internet banking

Conosci bene il servizio che offre la tua banca

- Scrivi direttamente l'indirizzo del servizio di internet banking nella barra di navigazione del tuo browser ed evita di accedervi attraverso link presenti in e-mail (anche se apparentemente provenienti dalla tua banca).
- Attiva i meccanismi di sicurezza, come ad esempio le notifiche o le segnalazioni via e-mail o sms, messi a disposizione dalla tua banca.
- Controlla che non ci siano anomalie nelle usuali procedure di accesso all'internet banking, ad esempio nel modo con cui ti viene richiesto di inserire i dati. Se hai qualche dubbio evita di procedere e avverti la tua banca.
- Verifica l'attendibilità del sito a cui accedi: ti basta cliccare sull'icona del lucchetto presente nel browser di navigazione e verificare che le informazioni riportate facciano riferimento a una data di scadenza ancora valida.

In tutti questi casi, se incontri delle difficoltà o qualcosa non ti è chiaro, chiedi spiegazioni al call center o in filiale.

Proteggi il tuo computer dalle insidie che circolano in rete

- Installa software di protezione (anti-virus e anti-spyware) e ricordati di tenerli sempre aggiornati, così come il tuo sistema operativo e i principali programmi che utilizzi.
- Fai molta attenzione ad aprire i messaggi di posta elettronica di cui non riconosci il mittente; nel dubbio cancellali.
- Tieni sotto controllo eventuali peggioramenti delle prestazioni e della velocità del tuo computer, potrebbe essere un indice di contagio; nel caso avvia una scansione con l'anti-virus.
- Se utilizzi una postazione cui accedono anche altre persone (familiari, colleghi, amici), fai in modo che anche loro adottino queste regole di base.

Se non sai bene come fare questi controlli, chiedi aiuto a chi è più esperto di te.

Proteggi la tua identità

- La tua identità su Internet vale tanto quanto i tuoi documenti di riconoscimento. Valuta bene le informazioni che rendi note sulla Rete, fai attenzione ad esempio ai dati personali che rendi pubblici sui siti di social networking (Facebook, Myspace, ecc.).

- Valuta con attenzione ogni richiesta di dati personali da parte di chi non conosci, soprattutto quelle connesse a offerte di lavoro, o alla proposta di “favolosi” investimenti, o alla vincita di un premio “certo”.
- Memorizza le credenziali di accesso ai servizi della tua banca e modifica frequentemente la password, se è previsto dalla procedura di autenticazione. Per una maggiore protezione, evita di attivare la funzione di salvataggio automatico.
- Tieni sempre aggiornate le informazioni personali comunicate alla banca che costituiscono gli elementi di riconoscimento per l’accesso ai servizi che hai sottoscritto.

A CHI RIVOLGERTI IN CASO DI NECESSITÀ

Se pensi di aver subito un tentativo di frode rivolgiti subito alla banca, mediante i contatti che ti ha fornito. Questa ti può essere sempre d’aiuto anche nel caso in cui hai bisogno solo di semplici informazioni.

Se, anche a seguito di una verifica effettuata con la banca, ritieni di aver subito una frode rivolgiti alle Autorità competenti (ad esempio Polizia o Carabinieri), che sono a tua disposizione 24 ore su 24, anche tramite un apposito sito: **www.commissariatodips.it**.

Il phone banking

Il **phone banking** permette un accesso semplice e veloce a una vasta gamma di servizi che spaziano dalla semplice verifica del saldo o dei movimenti sul proprio conto, a operazioni più complesse come effettuare bonifici, ricariche telefoniche, operazioni di borsa, ecc.

Per utilizzare il servizio, dopo aver sottoscritto un apposito contratto con la banca, ti basta una semplice telefonata, chiamando il numero verde che ti ha dato la tua banca e seguire le istruzioni che ti vengono fornite dall'operatore o dal risponditore automatico.

Le carte di pagamento

Le banche e i Circuiti delle carte di pagamento sono costantemente impegnati a innalzare i livelli di sicurezza degli strumenti di pagamento elettronici.

Per fornirti maggiore sicurezza contro le frodi o l'utilizzo indebito delle carte, le banche aderenti a PattiChiari hanno attivato appositi strumenti di controllo che potranno comportare l'invio di "avvisi", ad esempio via sms o e-mail, sulle operazioni per le quali ritengono necessaria una tua verifica.

Infatti, **a seconda del sistema utilizzato dalla banca**, riceverai una comunicazione ogni volta che il sistema di controllo e monitoraggio della tua banca ravvisa delle operazioni "anomale" (ad esempio transazioni di importo rilevante, frequenza o dislocazione geografica delle transazioni, ecc.).

Qualche consiglio sulle carte di pagamento

- Custodisci le tue carte con la massima cura e memorizza i relativi PIN senza trascriverli, in ogni caso ricorda che il PIN non deve mai essere conservato insieme alla carta.

- Quando è previsto, firma sempre le tue carte sul retro, non appena le ricevi.
- Evita che qualcuno possa leggere e memorizzare il tuo PIN mentre lo digiti.
- Digita il tuo PIN o firma la ricevuta solo dopo aver controllato che l'importo del tuo acquisto sia quello esatto.
- Porta sempre con te, o memorizza sul cellulare, il numero telefonico che ti ha comunicato la banca per il blocco della carta.
- Non perdere mai di vista la carta al momento dei pagamenti (ad esempio al ristorante).
- Ricorda che per gli acquisti effettuati a distanza (ad esempio on-line) sui quali sei in grado di dimostrare l'eccedenza dell'importo pagato rispetto al prezzo pattuito o l'uso fraudolento della tua carta, hai diritto a richiedere all'emittente della carta il riaccredito dei pagamenti (Cfr. l'art. 56 del Codice del Consumo).
- Dopo il blocco della carta, gli eventuali utilizzi indebiti della carta stessa non possono essere addebitati sul tuo conto. Prima del blocco della carta può esserti addebitata la somma massima di 150 euro, a meno che la banca non dimostri che tu abbia agito con dolo o colpa grave ovvero che tu non abbia adottato le misure idonee a garantire la segretezza dei codici. In questo caso, dovrai accollarti tutte le perdite che siano derivate dagli utilizzi indebiti avvenuti prima del blocco dello strumento.

Se sorgono contestazioni puoi presentare un reclamo alla banca, per lettera o per via telematica. La banca è tenuta a risponderti entro 30 giorni. Se non sei soddisfatto puoi ancora:

1. rivolgerti all'Arbitro Bancario Finanziario (www.arbitrobancariofinanziario.it), oppure chiedere alla tua banca;
2. utilizzare le altre forme di tutela cui aderisce la banca.

Cosa fare in caso di furto/smarrimento e clonazione della carta

In caso di furto o smarrimento della tua carta:

- blocca immediatamente la carta chiamando l'apposito numero telefonico, segnati anche il codice di riferimento del blocco che ti sarà fornito dall'operatore;
- sporgi denuncia alle Forze dell'ordine. In caso di smarrimento devi fare la denuncia solo se vengono rilevate operazioni che non hai eseguito;
- recati presso la tua filiale o contattala per segnalare il fatto.

Nel caso in cui invece, leggendo il tuo estratto conto individuassi prelievi o spese che sicuramente non hai effettuato e la carta è ancora in tuo possesso, devi bloccarla subito e prendere contatti con la banca. Questa ti fornirà tutti i chiarimenti necessari e provvederà ad effettuare le opportune verifiche. In questo caso, la tua carta potrebbe essere stata clonata.

IL SERVIZIO FARO

Cerchi uno sportello Bancomat funzionante?

Le banche aderenti a PattiChiari ti offrono il servizio FARO (Funzionamento Atm Rilevato On-line): con il tuo smartphone, dopo aver scaricato l'apposita APP FARO, entro pochi secondi puoi trovare, 7 giorni su 7, 24 ore su 24, il Bancomat funzionante più vicino, anche quello della tua banca con l'indicazione del percorso migliore per raggiungerlo a piedi o in auto.

La stessa ricerca puoi farla anche - dal tuo computer o tramite un cellulare - sul sito di PattiChiari - www.pattichiari.it - o su quello della tua banca.

Puoi consultare l'elenco delle banche aderenti a PattiChiari nel sito www.pattichiari.it.

Iniziativa in collaborazione con:



www.adiconsum.it



www.adoc.org



www.altroconsumo.it



www.asso-consumi.it



www.assoutenti.it



www.casadelconsumatore.it



www.cittadinanzattiva.it



www.codacons.it



www.codici.org



www.confconsumatori.it



www.legaconsumatori.it



www.movimentoconsumatori.it



www.mdc.it



www.consumatori.it



L'Impronta Economica PLUS® è il programma informativo realizzato da PattiChiari insieme alle Associazioni dei Consumatori per rendere ancora più semplice il dialogo tra le banche e i loro clienti. Per saperne di più visita www.pattichiari.it.

**BANCARIA
EDITRICE**
LA CASA EDITRICE DELL'ABI

Tutti i diritti riservati. ©
È proibita la riproduzione senza il consenso dell'editore.