

Domande e risposte sul tema “Sicurezza della carta di credito & abuso della carta di credito”

Le carte di credito di GE Money Bank sono sicure?

Le carte di credito di GE Money Bank sono dotate della più recente tecnologia chip ed vi offrono una maggiore sicurezza contro gli abusi. Grazie a questa tecnologia potete farvi identificare con il codice PIN e autorizzare così la transazione. Il codice PIN sostituisce la vostra firma in molti terminali di pagamento. Tuttavia vi sono ancora terminali che rendono necessaria la conferma del pagamento tramite firma. Dipende dal terminale se, oltre a digitare il codice PIN, bisogna anche apporre la firma sullo scontrino.

Ho bisogno di un codice PIN per utilizzare la mia carta di credito?

Il vostro codice PIN personale vi permette di utilizzare la vostra carta di credito quando l'identificazione e il pagamento richiedono la digitazione del codice PIN (ad es. nelle filiali Conforama, Migros, alle stazioni di servizio o in occasione del prelievo di contanti ai bancomat). In questo caso la digitazione del vostro codice PIN sostituisce la firma. È il partner contrattuale MasterCard a determinare se una transazione avviene tramite la digitazione del codice PIN o la firma.

Riceverete il codice PIN con un invio postale separato. Potete modificare il vostro codice PIN personale in qualsiasi momento presso tutti i bancomat della Svizzera.

Che cosa succede se ho dimenticato il mio codice PIN?

Se avete dimenticato il vostro codice PIN, potete richiederne uno nuovo al numero gratuito 0800 881 000. A partire dalla terza richiesta vi sarà fatturata una tassa di CHF 15.-.

Che cosa succede se sbaglio a digitare il codice PIN?

- Avete 3 possibilità per digitare il codice PIN in modo corretto. Dopo il terzo tentativo sbagliato la carta sarà bloccata. In tal caso vi preghiamo di rivolgervi al nostro Servizio Clienti (numero gratuito 0800 881 000), che provvederà ad inviarvi un nuovo codice PIN e una nuova carta. Per la carta sostitutiva vi fatturiamo una tassa di CHF 15.-.

Quali sono i miei doveri di diligenza?

Per prevenire eventuali abusi della vostra carta di credito, vi preghiamo di attenervi a quanto segue:

- Firmate la vostra carta di credito, subito dopo averla ricevuta, sull'apposito nastro sul retro della carta.
- Modificate inoltre il codice PIN che avete ricevuto con l'invio postale separato, tenendo conto che il codice PIN da voi scelto non deve essere composto da una combinazione che può essere facilmente indovinata, come per esempio un numero di telefono, un compleanno o la targa dell'auto.
- Conservate la carta con la massima cura e non affidate quest'ultima o il numero della stessa ad altre persone, anche se si tratta di familiari o amici.
- Abbiate cura della vostra carta di credito come se si trattasse di denaro in contanti e non annotate il codice PIN da nessuna parte.
- Controllate sempre le fatture mensili per individuare eventuali transazioni sbagliate o altre irregolarità e contattateci immediatamente al numero gratuito 0800 881 000 se scoprite una transazione sospetta.

Che cosa devo fare in caso di smarrimento o furto della mia carta?

- In caso di smarrimento o furto, la carta deve essere bloccata immediatamente chiamando il numero gratuito 0800 881 000. Questo servizio è a vostra disposizione gratuitamente 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. Se vi trovate all'estero potete contattarci al numero di telefono: 0041 44 439 88 81. Si consiglia di conservare il numero del Servizio Clienti (operativo 24 ore su 24), riportato anche sul retro della carta di credito, in un luogo separato o di memorizzarlo direttamente sul vostro telefono cellulare. Per la carta sostitutiva vi fatturiamo una tassa di CHF 15.-.

In che cosa consiste un abuso di carta di credito?

Un abuso di carta di credito consiste nell'utilizzo illecito della carta di credito da parte di terzi non autorizzati. Ecco qui di seguito altri tipi d'abuso di carta di credito:

- Avete smarrito la carta di credito, l'autore del reato presenta la carta in un negozio e imita la firma. Il personale non nota alcuna differenza, la transazione viene elaborata.
- I cosiddetti e-mail di "phishing", attraverso i quali il titolare stesso della carta rivela i propri dati, permettendo così all'autore del reato di risalire ai dati della carta di credito.
- I dati della carta di credito registrati sulla banda magnetica vengono copiati in modo illecito in occasione di un utilizzo legittimo della carta e in seguito riprodotti. Questo metodo è chiamato "skimming".

Sul totale di tutte le transazioni con carte di credito, i casi di frode sono nell'ordine di pochi casi per mille. Se il titolare della carta si comporta conformemente alle disposizioni contrattuali e all'obbligo di diligenza, ad es. controllando la fattura mensile e non rivelando mai il suo codice PIN (lista non esaustiva), l'emittente della carta di credito si assume i danni causati dall'utilizzo abusivo della carta da parti di terzi. Le incongruenze sono regolate direttamente fra il commerciante e l'emittente della carta.

Come posso proteggermi dagli abusi?

- Firmate la vostra carta di credito sul retro subito dopo averla ricevuta.
- Rendete inutilizzabile la vostra vecchia carta di credito tagliuzzando la banda magnetica e il chip.
- Non rivelate mai i dati della vostra carta di credito (numero della carta, data di scadenza, CVC, codice PIN) a titolo informativo, anche qualora vi sia assicurato che non vi sarà alcun addebito sulla carta.
- Annotate il numero della vostra carta di credito e il numero d'emergenza e conservateli separatamente.
- Memorizzate inoltre il numero d'emergenza sul vostro cellulare. Centrale di blocco 24 ore su 24 di GE Money Bank: 0041 44 439 88 81.
- Abbiate cura della vostra carta di credito come se si trattasse di denaro e non annotate il codice PIN da nessuna parte.
- Non rispondete mai ad e-mail che richiedono dati personali o dati relativi alla vostra carta di credito.

Che cosa devo fare se ho il sospetto che la mia carta di credito sia stata oggetto di un abuso?

- Notificatelo subito al Servizio Clienti attivo 24 ore su 24, descrivendo il vostro sospetto. Potete fare bloccare la carta immediatamente ed ottenerne gratuitamente una nuova.

Che cosa devo fare, nel caso scopra sulla mia fattura mensile delle transazioni che non ho mai effettuato?

- Notificate telefonicamente e senza indugio l'abuso. Entro 30 giorni dalla data della fattura dovete inoltre inviare una notifica per iscritto. Il modulo per le contestazioni è disponibile sul sito web di GE Money Bank agli indirizzi qui di seguito riportati.

GE Money Bank MasterCard:

http://www.gemoneybank.ch/de/docs/Karten/Beanstandungsformular_GEMB_MasterCard_de.pdf

M...MasterCard, M-Budget MasterCard:

<http://www.mmastercard.ch/de/pdf/beanstandung.pdf>

Cosy MasterCard Conforama:

<http://www.cosycard.ch/de/pdf/beanstandung.pdf>

Norme di sicurezza per l'utilizzo della carta di credito su internet.

- Non rivelate **MAI** i dati della vostra carta di credito (numero della carta, data di scadenza, CVC, codice PIN) a titolo informativo, anche qualora vi sia assicurato che non vi sarà alcun addebito sulla carta.
- Assicuratevi di effettuare transazioni su internet soltanto attraverso connessioni sicure (ad es. SSL). A tale scopo, controllate sempre che sulla barra di stato compaia il lucchetto e la dicitura "https" all'inizio dell'URL.
- Quando effettuate acquisti online, verificate sempre le condizioni generali di vendita del commerciante, prima di digitare i dati della vostra carta di credito e di concludere il vostro ordine.
- Pagate con la carta di credito soltanto se il fornitore è serio. Alcuni indizi di serietà sono, ad es., informazioni chiare sulla codifica dei dati, l'indirizzo, l'indirizzo e-mail e il numero di telefono dell'azienda nonché le condizioni generali di vendita. Stampate l'ordine d'acquisto o prendete nota dell'URL. Conservate tutti i documenti.
- Non effettuate acquisti con la carta di credito da computer pubblici (ad es. presso un internet café). I dati possono rimanere nella memoria temporanea ed essere consultati dall'utente successivo.

Che cosa fa GE Money Bank contro gli abusi di carta di credito?

- In caso di sospetto d'abuso o frode, la carta viene sostituita immediatamente e gratuitamente, a condizione che il titolare si sia attenuto ai suoi doveri di diligenza.
- In caso di transazioni dubbie, il titolare della carta viene informato. Un fraud team (team per la lotta alle frodi) specializzato opera attivamente, in modo professionale e preventivo contro gli abusi. Con i sistemi più moderni è stato possibile, ormai da anni, mantenere la percentuale di abusi a un livello molto basso.

Il codice PIN delle carte di credito GE Money Bank protegge dal furto di dati su internet?

- Il codice PIN garantisce la massima sicurezza al momento dell'autorizzazione delle transazioni con carte di credito per mezzo di un lettore di carte (ad es. nei negozi), ma non protegge contro l'utilizzo illecito su internet.
- Su internet, il titolare della carta è pregato d'indicare il cosiddetto codice CVC o CVV. Questo codice è il codice a tre cifre che compare sul retro della carta (si trova sul campo riservato alla firma). Questa misura di sicurezza supplementare permette di accertare che l'acquirente online ha visto la carta di credito almeno una volta.

È vero che, in caso di frode, il titolare della carta è generalmente considerato responsabile?

No. Normalmente, vale a dire se il titolare ha adempiuto tutti i doveri di diligenza, è la banca ad assumersi le conseguenze dell'utilizzo abusivo da parte di terzi.