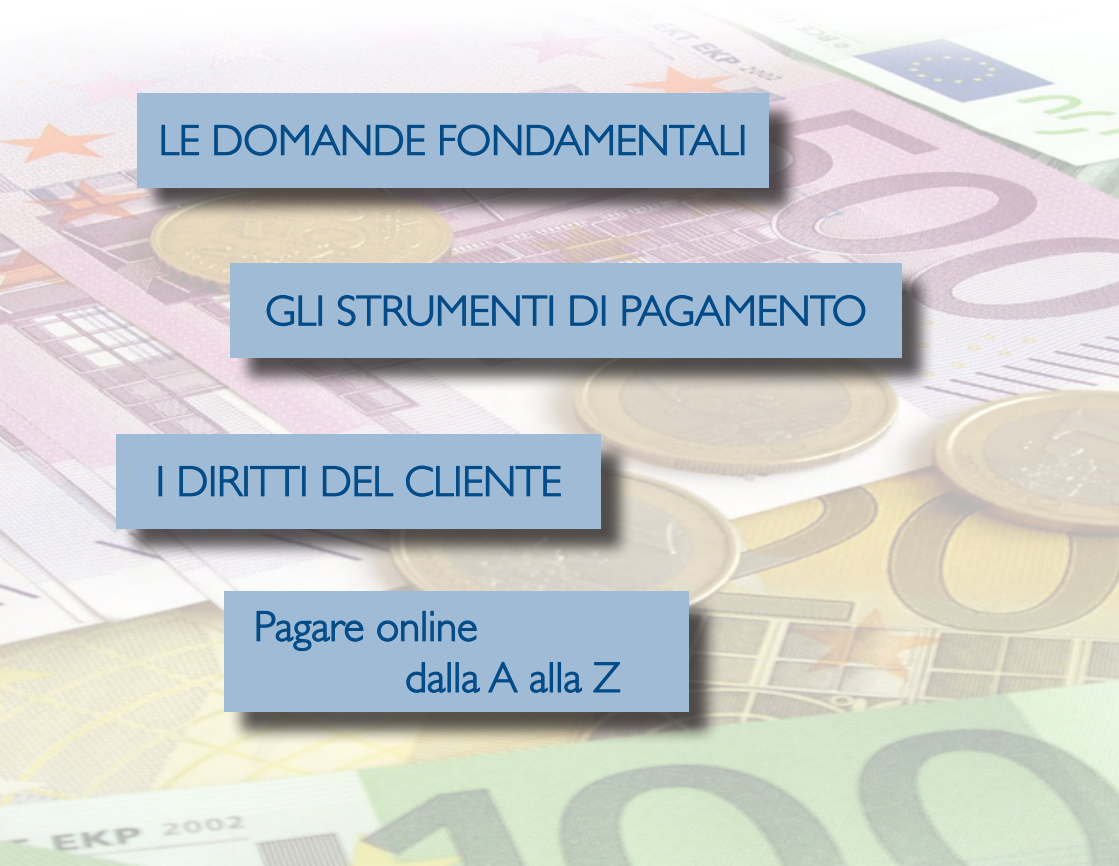
LE GUIDE
DELLA BANCA D'ITALIA

L'ECONOMIA PER TUTTI
BANCA D'ITALIA PER LA CULTURA FINANZIARIA

I PAGAMENTI NEL COMMERCIO ELETTRONICO

in parole semplici



LE DOMANDE FONDAMENTALI

GLI STRUMENTI DI PAGAMENTO

I DIRITTI DEL CLIENTE

Pagare online
dalla A alla Z

Banca d'Italia

Via Nazionale, 91

00184 Roma

Tel. +39 06 47921

e-mail: email@bancaditalia.it

PEC: bancaditalia@pec.bancaditalia.it

ISSN 2384-8871 (stampa)

ISSN 2283-5989 (online)

Grafica e stampa a cura della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia

I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici

Quando facciamo un acquisto sul web abbiamo a disposizione una vasta gamma di strumenti per pagare in maniera comoda e veloce, offerti da una pluralità di intermediari. Conoscere come funzionano gli strumenti di pagamento, a quali rischi possiamo essere esposti nell'utilizzarli e le tutele azionabili in caso di problemi è indispensabile per fare acquisti in sicurezza.

Un modo pratico, veloce e sicuro per pagare online

In questa guida

Il commercio elettronico ___ 4

Le domande utili
prima di un acquisto _____ 5

Gli strumenti per pagare online__ 7

Gestire con attenzione
gli strumenti di pagamento __ 19

Le truffe sul web:
come proteggersi _____ 21

Come richiedere un rimborso? __ 23

Chiarimenti? Reclami?
Ecco chi contattare _____ 25

Pagare online dalla A alla Z ____ 26

Il commercio elettronico

Il commercio elettronico (o *e-Commerce*) è la compravendita di beni e servizi sul web tramite piattaforme di commercio elettronico o di aste online

Cos'è una piattaforma di commercio elettronico?

Una piattaforma di commercio elettronico è equivalente a un negozio fisico, ma sul web. Qui il cliente può vedere i prodotti, selezionarli, metterli nel carrello e acquistarli.

La piattaforma può esporre prodotti di un singolo negozio o offrire merce di più venditori, come nel caso di Amazon o eBay, che funzionano come centri commerciali online.

Gli elementi principali sono:

- il catalogo, cioè la vetrina dei prodotti;
- il carrello elettronico, ovvero il luogo digitale dove vengono elencati i prodotti selezionati dal cliente;
- l'area di pagamento, cioè la sezione del sito nella quale il cliente sceglie il metodo di pagamento e inserisce i propri dati in maniera sicura. La sezione mostra il riepilogo dell'ordine, che deve indicare chiaramente tutti i costi aggiuntivi.

Le domande utili prima di un acquisto

Qual è il migliore strumento di pagamento?

Non esiste una modalità di pagamento più indicata di altre. Lo strumento oggi più utilizzato è la carta di pagamento (di credito, di debito o prepagata) ma le piattaforme possono offrire altre soluzioni come ad esempio gli **addebiti diretti**, i **portafogli elettronici** (*e-wallet*) e i bonifici (anche tramite **circuiti chiusi** o mediante il **servizio di disposizione degli ordini di pagamento**) (> pagare online dalla A alla Z).

Qualsiasi strumento si utilizzi, è importante conoscere quali sono gli attori coinvolti nel processo, in modo da sapere a chi rivolgersi in caso di problemi. Se ne parla nel dettaglio a pagina 23.

È il cliente che sceglie come pagare?

Certo, ma nell'ambito delle opzioni che il commerciante mette a disposizione.

Per offrire le diverse modalità di pagamento sulla piattaforma, il venditore stipula contratti (cosiddetti di convenzionamento) con uno o più intermediari che forniscono il servizio di accettazione degli strumenti di pagamento. Il convenzionamento ha un costo per il venditore ed è possibile che alcuni commercianti, ad esempio i più piccoli, offrano una minore varietà di strumenti con cui pagare

Chi può offrire strumenti di pagamento?

Le **banche**, le Poste Italiane, gli **istituti di moneta elettronica** e **gli istituti di pagamento**, cioè i **Prestatori di servizi di Pagamento** (> pagare online dalla A alla Z), intermediari autorizzati e vigilati.

All'interno di questa guida ci si riferirà a volte ai prestatori di servizi di pagamento chiamandoli "banca" per comodità, ma è utile ricordare che gli strumenti descritti possono essere offerti anche da intermediari diversi dalle banche.

Quanto costa pagare online?

Il costo dell'operazione di pagamento è definito dalle condizioni contrattuali che regolano l'utilizzo dello strumento: ad esempio, il costo del bonifico è indicato nella documentazione del **conto corrente**, del **conto di pagamento** o del **conto postale** (> pagare online dalla A alla Z).

Il contratto prevede di solito costi fissi (come il canone annuale e le imposte di bollo) e costi variabili, che dipendono dal numero e dal tipo di operazioni eseguite dal cliente. Alcuni strumenti possono prevedere delle spese specifiche, come il costo di ricarica nelle carte prepagate.

Il cliente ha diritto ad ottenere in qualsiasi momento copia del contratto e ad essere informato di tutte le spese relative alle operazioni di pagamento.

Conoscere quali e quante operazioni di pagamento si fanno di solito può aiutare a scegliere il conto o lo strumento di pagamento più adatto alle proprie esigenze.

Ci sono consigli utili da seguire?

È opportuno tenere sotto controllo i propri pagamenti verificando spesso la lista dei movimenti del conto o della carta per individuare prima possibile eventuali operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite.

Può essere utile adottare servizi di notifica automatica come gli *sms alert*, che informano di ogni pagamento effettuato. Queste attenzioni rendono più difficile la vita ai truffatori e più semplice richiedere un rimborso se si è vittime di una truffa. A pag. 19 c'è una lista di ulteriori consigli utili.

Cosa fare in caso di truffa?

Anche il cliente più accorto può cadere vittima di una truffa ben congegnata.

Se il problema riguarda il pagamento il cliente può contestare l'operazione e chiedere un rimborso, come nel caso delle truffe informatiche descritte a pag. 21. Si parla nel dettaglio delle tutele del consumatore a pag. 23.

Diverso è il caso di problemi con la compravendita: il cliente può agire contro il venditore, ma non nei confronti dell'intermediario se il pagamento è stato correttamente eseguito. Una possibile eccezione a questa regola generale è il caso del *chargeback* di cui si parla a pag. 24.

Gli strumenti per pagare online

I principali strumenti per eseguire operazioni di pagamento online sono tre: le **carte di pagamento**, i **bonifici** e gli **addebiti diretti**.

A seguito della diffusione del commercio elettronico il ventaglio delle modalità di pagamento è diventato sempre più ampio. Le piattaforme di commercio elettronico offrono infatti sempre più spesso la possibilità di utilizzare i tre strumenti principali attraverso soluzioni di pagamento con caratteristiche innovative come i **portafogli elettronici (e-wallet)**, i bonifici tramite **circuiti chiusi** e i bonifici tramite **il servizio di disposizione di ordini di pagamento (Payment Initiation Service)**.

I tre principali strumenti di pagamento

La carta di pagamento

Esistono tre tipologie di carte di pagamento:

- **Carta di credito**: il bene viene acquistato con una dilazione nel pagamento; non è quindi necessario che il denaro sia disponibile sul conto al momento dell'acquisto ma ad una data futura (in genere nel mese successivo a quello in cui vengono effettuate le spese); l'addebito sul conto può avvenire in un'unica soluzione oppure secondo un piano rateale che prevede il pagamento di interessi (modalità *revolving*).

> **Attenzione!**
>
> Attivare l'opzione di rimborso *revolving* significa sottoscrivere un vero e proprio prestito, il cui tasso di interesse è generalmente più alto rispetto ad altre forme di finanziamento.

- **Carta di debito**: l'importo è addebitato in tempi ristretti, senza dilazione, perciò il denaro deve essere disponibile sul conto al momento dell'acquisto;

- **Carta prepagata**: per poter effettuare i pagamenti occorre caricare i fondi sulla carta (o sull' eventuale conto collegato) prima dell'utilizzo. Si tratta di **moneta elettronica** (> pagare online dalla A alla Z).

Come funziona il pagamento online con carta? Quando il cliente paga con la carta su una piattaforma di commercio elettronico, viene indirizzato ad una schermata (è il **POS – point of sale –** virtuale) (> pagare online dalla A alla Z) dove inserisce i dati della carta di pagamento e avvia la transazione.

Mentre nei negozi fisici il POS è un dispositivo elettronico, nelle piattaforme online è una pagina dove inserire in maniera sicura i dati di pagamento.

Gli attori del circuito di pagamento delle carte

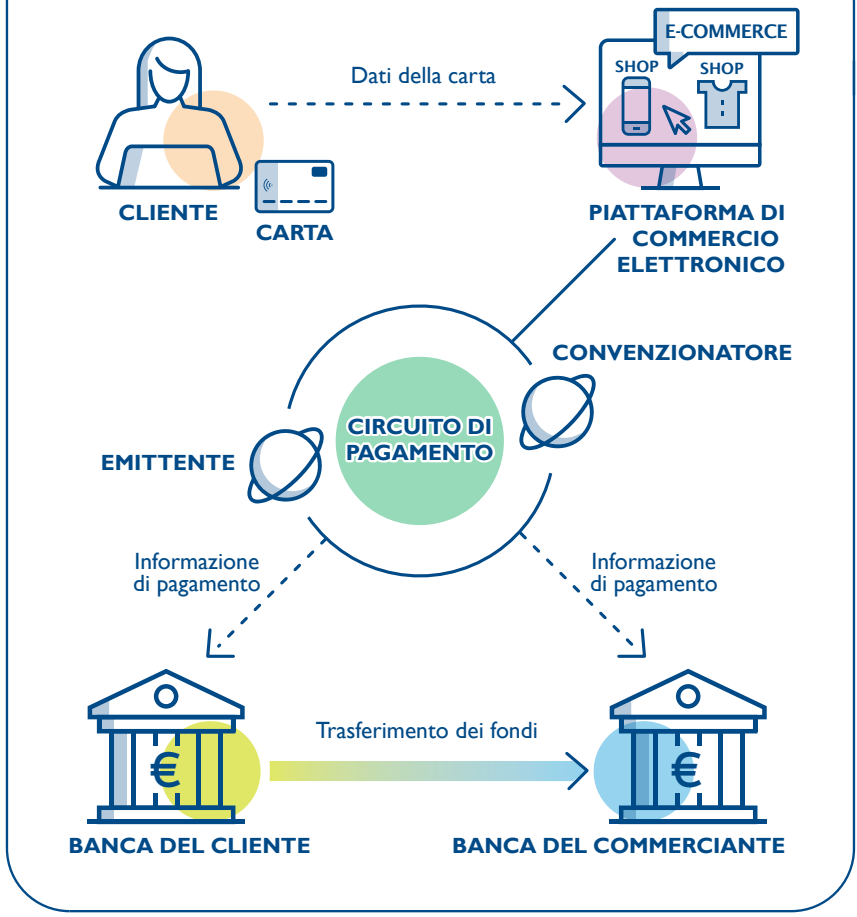
In un'operazione di pagamento intervengono vari intermediari autorizzati che svolgono ruoli diversi all'interno dello schema.

Il **convenzionatore** (*acquirer*) fornisce al negoziante un dispositivo **point of sale (POS)** che gli permette di accettare il pagamento e gestire la trasmissione sicura dei dati di pagamento.

L'**emittente** (*issuer*) (> pagare online dalla A alla Z) fornisce al cliente la carta di pagamento.

Convenzionatore e emittente sono collegati da un terzo soggetto, il gestore del **circuito di carte di pagamento** (> pagare online dalla A alla Z), che definisce le regole di funzionamento dello schema. Per alcuni circuiti, il gestore dello schema, l'emittente e il convenzionatore coincidono.

Pagamento **con carta** tramite piattaforma di e-commerce



I circuiti delle carte di pagamento

Su ogni carta è riportato il logo di uno o più circuiti di pagamento, per indicare che la carta è accettata nei negozi (fisici e online) che aderiscono a quel circuito.

CARTA DI CREDITO

I più noti circuiti di carte di credito sono Visa, Mastercard, American Express e Diners, mentre i circuiti di carte di debito più diffusi in Italia sono Bancomat PagoBancomat, Postamat, Visa Debit e Maestro.

Un consiglio utile

Cosa fare se il processo di acquisto si blocca dopo aver immesso i dati della carta?

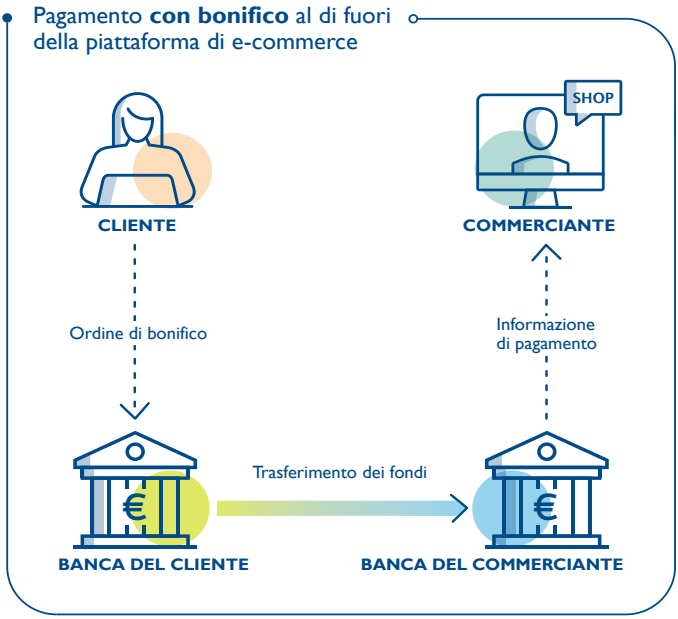
È prudente non ritentare subito il pagamento, per evitare un doppio addebito. Se possibile, sarebbe meglio far passare un po' di tempo in modo da controllare con l'emittente della carta l'esito dell'operazione (chiamando il numero verde della banca oppure controllando online l'estratto conto della carta).

Il bonifico

Il bonifico è l'ordine di trasferire una somma di denaro, che viene accreditata nel tempo massimo di un giorno lavorativo (mentre sono due giorni se il bonifico è fatto a sportello) o in pochi secondi nel caso del bonifico istantaneo.

Nella maggior parte dei casi, oggi non è possibile pagare tramite bonifico direttamente sulle piattaforme di commercio elettronico ma è necessario, ad esempio, collegarsi al proprio **home banking** (> pagare online dalla A alla Z), e inviare alla banca l'ordine di trasferire i fondi al conto del commerciante, identificato dal **codice IBAN** (> pagare online dalla A alla Z). Il commerciante provvederà all'invio della merce solo dopo aver ricevuto la somma pattuita.

In alcuni casi è possibile invece pagare tramite bonifico direttamente dalla piattaforma di *e-commerce*: a pag. 12 c'è la soluzione offerta da My Bank e a pag. 16 è descritto il servizio di disposizione di ordini di pagamento. In un prossimo futuro lo scenario potrebbe ulteriormente cambiare grazie alla possibilità di utilizzare il **bonifico istantaneo** anche su piattaforme di *e-commerce*.



Gli accordi tra banche: la soluzione di *My Bank*

Tra le opzioni di pagamento potrebbe esserci il logo di *My Bank*. Di cosa si tratta?

My Bank è un accordo tra banche che consente al venditore di ottenere la conferma immediata del pagamento con bonifico. È tuttavia indispensabile che la banca del cliente abbia aderito a *My Bank* e la piattaforma di commercio elettronico offra questa soluzione di pagamento.

Attenzione!

Il pagamento tramite bonifico direttamente al commerciante, cioè al di fuori delle piattaforme di *e-commerce*, può essere rischioso. È buona norma pagare un commerciante online con bonifico solo se si è sicuri della sua affidabilità!

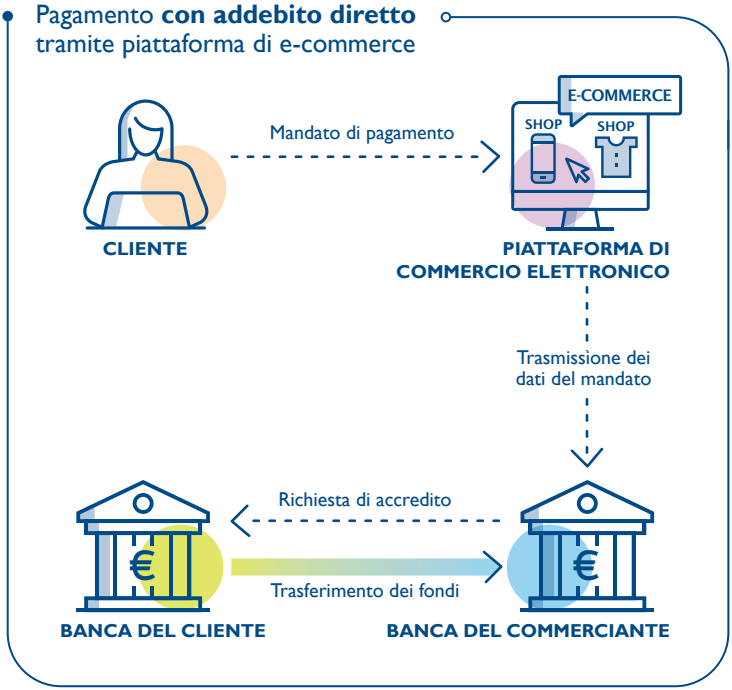
L'addebito diretto

L'addebito diretto – in passato chiamato RID (Rapporto Interbancario Diretto) – è un'operazione che si realizza con un ordine di tipo opposto rispetto al bonifico: è il commerciante, preventivamente autorizzato dal cliente, che ordina all'intermediario di trasferire i fondi dal conto del cliente al proprio conto.

L'addebito diretto viene utilizzato soprattutto per effettuare in forma automatica pagamenti di tipo ripetitivo e con scadenza fissa, come le bollette delle utenze (luce, gas, telefono, ecc.) o le rate di un finanziamento.

Anche se non è la sua funzione principale, l'addebito diretto può essere utilizzato per pagare direttamente sui siti di commercio elettronico. Se previsto tra le opzioni di pagamento, il cliente può pagare tramite addebito inserendo i dati del proprio conto (il codice IBAN) e confermando la propria richiesta con un click.

La richiesta di addebito prevede un mandato di pagamento con cui il cliente autorizza il commerciante a richiedere che il conto sia addebitato per la somma pattuita



Altre soluzioni di pagamento

Il portafoglio elettronico (*e-wallet*)

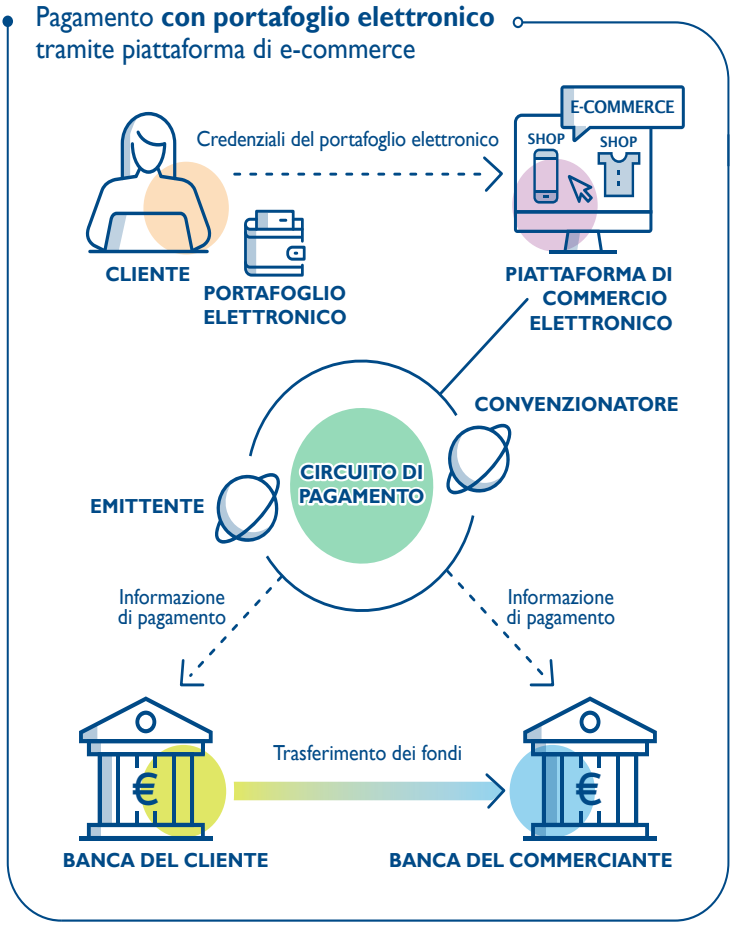
È un contenitore, in genere un'applicazione da scaricare sul proprio *smartphone*, nel quale il cliente registra i propri strumenti, ad esempio le carte di pagamento. Al momento di pagare, il cliente accede al proprio portafoglio elettronico e sceglie quale strumento utilizzare tra quelli memorizzati, avviando così la transazione.

Il gestore del portafoglio non si sostituisce mai all'emittente dello strumento di pagamento e non entra mai in possesso delle somme del cliente.

Gestori di portafogli elettronici sono, ad esempio, Google Pay, BancomatPay, Amazon Pay, Apple Pay e Samsung Pay.

Un consiglio utile

Se si hanno dubbi sull'affidabilità di un gestore di portafoglio elettronico, ci si può rivolgere all'emittente dello strumento che si vuole associare a quel portafoglio per chiedere maggiori informazioni.

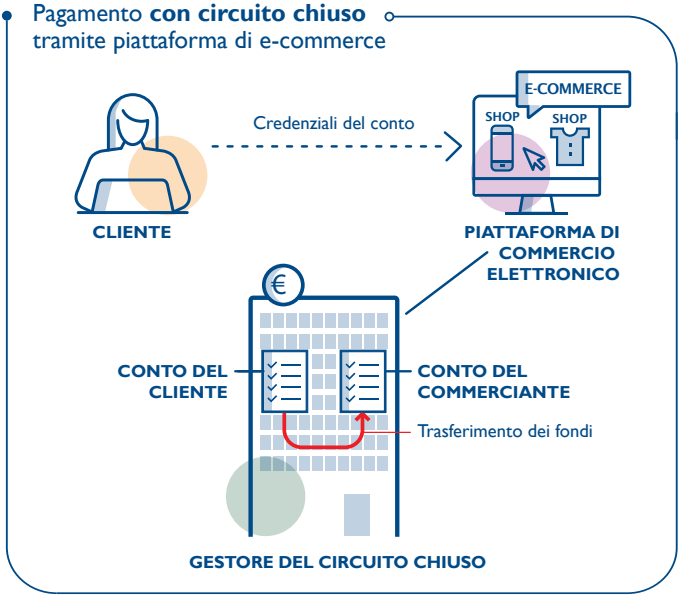


I bonifici tramite circuiti chiusi

Nel mondo dei pagamenti è normale inviare bonifici a soggetti che hanno un conto aperto presso qualsiasi intermediario. È possibile infatti dire che il sistema dei pagamenti è "aperto", tutti colloquiano con tutti. I bonifici tramite circuiti chiusi fanno eccezione: sono trasferimenti di somme dal conto del cliente a quello del commerciante, che devono però essere entrambi clienti dello stesso intermediario, gestore del circuito.

Il pagamento è identico a un bonifico tradizionale (spiegato a pag. 11). Quello che cambia è che l'informazione di pagamento non circola all'interno del sistema dei pagamenti a cui sono collegati tutti i diversi intermediari, ma rimane all'interno dello stesso soggetto, un po' come il trasferimento di disponibilità fra i clienti di una stessa banca: per prenderne nota basta una semplice registrazione interna. Più grande è il numero di clienti del circuito, maggiori saranno i vantaggi di utilizzarlo, per il commerciante e per il cliente.

I pagamenti possono essere fatti dal computer o dallo smartphone attraverso App scaricabili online. Un esempio di gestori di circuiti chiusi sono Paypal e Satispay, che offrono conti di **moneta elettronica** (> pagare online dalla A alla Z).



Pagare tramite circuito chiuso anche se non si ha un conto aperto presso chi gestisce il circuito…

Di regola, se un negoziante online accetta di essere pagato solo tramite un circuito chiuso come ad esempio Paypal, il cliente deve essere titolare di un conto presso lo stesso intermediario.

Ci sono però delle eccezioni! A volte l'intermediario che gestisce il circuito chiuso accetta di essere pagato dal cliente con una carta di pagamento che non è collegata a un conto aperto in quel circuito. Sarà poi l'intermediario a incaricarsi di far avere al negoziante i soldi. L'intermediario che gestisce il circuito chiuso, e non il negoziante, sarà il beneficiario del pagamento; per qualsiasi problema ci si potrà rivolgere all'emittente della carta o alla banca presso cui si ha il conto.

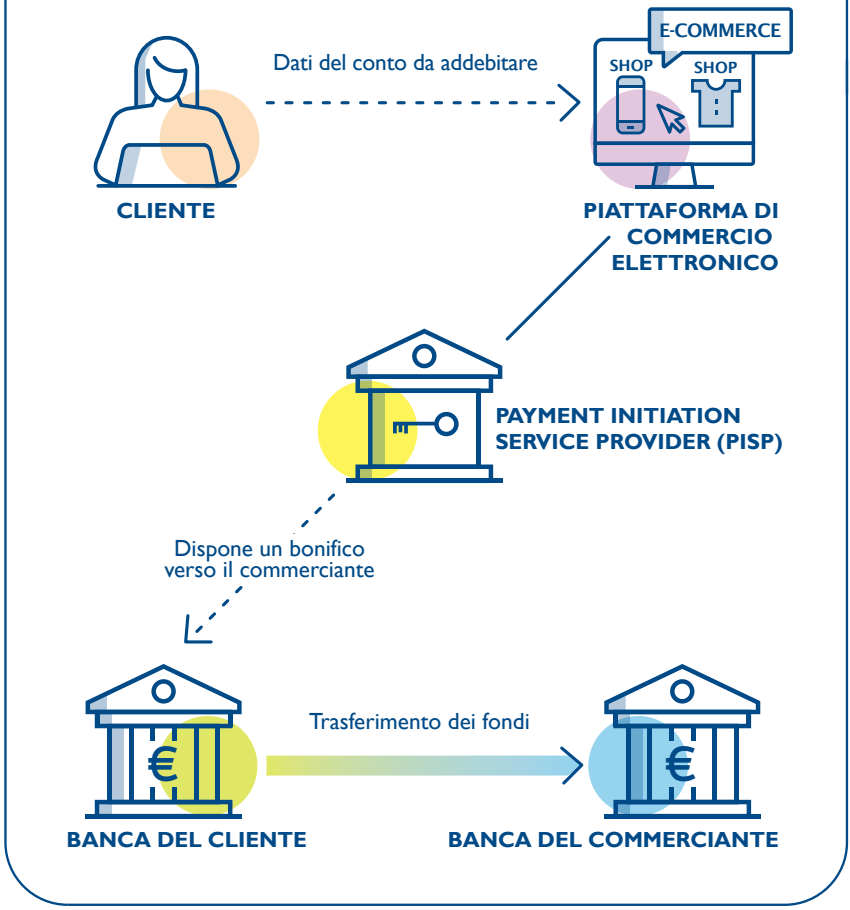
I bonifici tramite servizio di disposizione di ordini di pagamento (PIS)

Il PIS (*Payment Initiation Service*) è un servizio che permette di pagare online con bonifico facendo da ponte tra la piattaforma di commercio elettronico e la banca dove il cliente ha un conto. In pratica, il servizio consente a un intermediario autorizzato, il cosiddetto PISP (*Payment Information service provider*), di avviare per conto del cliente un bonifico in favore del commerciante per acquistare i beni o servizi.

Rispetto al bonifico online, in cui il cliente dà l'ordine di pagamento accedendo tramite home banking, il bonifico tramite PISP è integrato nella piattaforma di commercio elettronico, semplificando l'operazione.

Perché il PISP possa avviare il pagamento, il cliente deve indicare i dati e le credenziali di accesso del proprio conto online.

Pagamento **con PISP** tramite piattaforma di e-commerce



I presidi di sicurezza dei pagamenti

Le normative europee hanno introdotto delle procedure di sicurezza in base alle quali il cliente, per effettuare un pagamento, deve utilizzare la cosiddetta **autenticazione forte** (*Strong Customer Authentication* – SCA) (> pagare online dalla A alla Z).

Questa procedura è basata sull'uso di due o più elementi, tra di loro indipendenti, tra:

- qualcosa che solo lui conosce (una password o un PIN)
- qualcosa che possiede (una chiavetta o uno *smartphone*)
- qualcosa che lo caratterizza (ad esempio l'impronta digitale).

Un esempio di SCA è la richiesta di una password (elemento di conoscenza) e un codice numerico composto da numeri casuali generato da uno *smartphone* o una chiavetta (elemento di possesso).

Normalmente gli intermediari sono sempre tenuti ad applicare questa procedura di autenticazione ma ci sono delle eccezioni, ad esempio per i pagamenti di piccoli importi.

Per i pagamenti online è previsto un ulteriore presidio di controllo: oltre al cliente, vengono autenticati anche l'importo del pagamento e il beneficiario, attraverso una procedura di sicurezza con cui la banca "blinda" tutte le informazioni di pagamento.

Gestire con attenzione gli strumenti di pagamento

Chi utilizza uno strumento di pagamento ha l'obbligo di custodire con diligenza gli strumenti (ad esempio. le carte di pagamento) e le credenziali (Codice Titolare, password, PIN). Deve inoltre avvisare immediatamente l'intermediario in caso di furto o smarrimento dei propri strumenti, o se si accorge di pagamenti non autorizzati addebitati sul proprio conto.

Attenendosi a queste regole è possibile evitare o limitare le perdite connesse a furti o truffe e sarà più facile eventualmente ottenere il rimborso delle somme sottratte.

Possono esserci sempre d'aiuto alcune cautele:

Verificare di avere con sé il proprio strumento di pagamento

È consigliabile verificare spesso di non aver perso la propria carta o lo *smartphone* su cui sono registrati gli strumenti di pagamento. Non denunciare in tempo utile lo smarrimento o il furto di uno strumento di pagamento può comportare l'applicazione di una franchigia o addirittura la perdita del diritto al rimborso. Se ne parla nel dettaglio a pagina 23.

Controllare spesso la lista dei movimenti

Controllare frequentemente la lista dei movimenti della carta o del conto permette di accorgersi rapidamente di eventuali pagamenti non autorizzati in modo da poterli denunciare tempestivamente. È utile attivare i **servizi di sms alert o notifiche via App**, che informano immediatamente di ogni pagamento effettuato.

Proteggere le proprie credenziali

Non si deve cedere alla tentazione di utilizzare le stesse credenziali di accesso (username e password) per tutti i siti in cui è richiesta la registrazione o di autorizzare il "salvataggio automatico" delle password sui programmi di navigazione. Questi comportamenti rendono più vulnerabili ad attacchi informatici, di cui si parla a pagina 21.

Assicurarsi di navigare su una rete sicura

Meglio evitare di effettuare pagamenti quando ci si connette a un wifi pubblico o aperto, se si naviga da computer condivisi o postazioni in luoghi che potrebbero essere poco sicuri, come hotel e internet caffè.

Accertarsi di aver digitato correttamente il codice IBAN

Per ridurre il rischio di errori, è utile ricontrollare attentamente l'IBAN digitato prima di confermare il bonifico. L'intermediario non è responsabile dell'inesatta esecuzione del pagamento se l'IBAN fornito dal cliente è errato.

Un errore nella digitazione dell'IBAN può trasformarsi in un pagamento fatto alla persona sbagliata, non più recuperabile.

In caso ci si accorga di un errore è comunque possibile contattare l'intermediario, che è tenuto a fare ogni ragionevole sforzo per recuperare il denaro inviato per errore.

Le truffe sul web: come proteggersi

In caso di frode è possibile chiedere un rimborso, ma il cliente vittima di truffe molto note o facilmente riconoscibili potrebbe non averne diritto.

Conoscere le principali truffe sul web è il modo migliore per non cadere in trappola:

Il Phishing

È un tentativo di frode via email con cui i truffatori cercano di ottenere informazioni riservate come credenziali, codici di accesso o dati della carta di pagamento.

In genere, il cliente riceve una email che contiene informazioni allettanti e loghi familiari, con un link che porta a una pagina web simile a quella di siti conosciuti (la propria banca online, il corriere di spedizioni, siti di commercio elettronico, un ente istituzionale) dove si richiede l'inserimento di dati riservati.

Nessuna comunicazione ufficiale di una banca, che sia una email, un sms o una telefonata, chiederà mai di inserire credenziali, consegnare informazioni riservate o aprire un allegato.

Le varianti del phishing: il vishing e lo smishing

Lo *smishing* (da SMS e phishing) è una truffa tramite SMS. Il messaggio chiede di cliccare su un link o di richiamare un numero di telefono invitando ad agire immediatamente, consegnando dati riservati al fine di evitare sanzioni o il blocco del servizio.

Il *vishing* (da voice phishing) è invece una truffa telefonica: un truffatore chiama l'inconsapevole vittima, ad esempio da un numero che appare come il Servizio Clienti della Banca, e cerca di ingannarla chiedendo informazioni personali, dati bancari o credenziali di sicurezza.

Attenzione!

Con la tecnica dello **spoofing**, i truffatori sono in grado di camuffare la provenienza dell'email, dell'sms o della chiamata in modo che il mittente sembri l'intermediario.

Perciò, anche se la chiamata sembra provenire dal numero verde della banca e l'SMS o l'email compaiono nella lista delle comunicazioni ufficiali della banca, se il messaggio richiede dati personali è sicuramente una truffa!

I malware

I malware sono programmi, nascosti all'interno di file (allegati, foto, ecc.) che potremmo trovarci scaricare sui PC o smartphone. Sono progettati per danneggiare i dispositivi elettronici o per ottenere accessi non autorizzati al sistema e rubare dati riservati come quelli bancari.

Non c'è da fidarsi se…

…la mail ha un tono d'urgenza senza però fornire dettagli: la scadenza di una password, un pacco in giacenza, addebiti o trasferimenti di denaro su conti online, la chiusura di un account;

…il mittente non si rivolge mai alla vittima con nome e cognome ma utilizza invece formule generiche come "Gentile utente" o "Gentile cliente";

…il testo presenta errori grammaticali o sembra tradotto da un'altra lingua con un programma automatico (le email di phishing arrivano anche da paesi stranieri);

…la mail contiene un link per accedere al servizio di home banking;

…nel sito si aprono pop-up (finestre che compaiono da sole);

…la chiamata di un operatore arriva dal numero verde della Banca e chiede di fornire dati personali;

…perché probabilmente vogliono truffarti!

Per altri consigli utili si può visitare il portale del CERTFin (https://www.certfin.it/educational/).

Come richiedere un rimborso?

Il cliente che si accorge di un pagamento non autorizzato, o di importo diverso da quello stabilito, può chiedere un rimborso al proprio intermediario. Ecco un pratico specchietto che può aiutare a capire a chi rivolgersi a seconda dello strumento di pagamento utilizzato:

Strumento utilizzato	**A chi rivolgersi**
Carta di pagamento	Emittente della carta
Bonifico	Intermediario presso cui si detiene il conto
Addebito diretto	Intermediario presso cui si detiene il conto
Portafoglio elettronico (*e-wallet*)	Emittente dello strumento memorizzato nel portafoglio elettronico
Bonifico tramite circuito chiuso	Intermediario che gestisce il circuito chiuso
Bonifico tramite servizio di disposizione di ordini di pagamento (PIS)	Intermediario presso cui si detiene il conto

La contestazione dell'operazione deve essere effettuata prima possibile, e comunque entro **13 mesi** dalla data del pagamento, secondo quanto indicato dal contratto con la banca. Anche se sono concessi 13 mesi di tempo per chiedere il rimborso, il cliente deve avvisare del furto, smarrimento o dell'operazione non autorizzata non appena ne viene a conoscenza.

Una comunicazione tempestiva impedisce ulteriori pagamenti da parte dei truffatori e, in generale, dimostra la diligenza del cliente.

Se il cliente si è comportato con attenzione, seguendo le regole del contratto, ha diritto al rimborso delle somme eventualmente sottratte ma gli sarà trattenuta una franchigia di 50 euro sui pagamenti effettuati prima della denuncia di furto o smarrimento.

Segnalare con ritardo il furto o lo smarrimento dello strumento può comportare, nei casi più gravi, che non si abbia diritto ad alcun rimborso.

Una volta ricevuta la contestazione dell'operazione, l'intermediario deve restituire le somme al cliente nel tempo massimo di un giorno. Può comunque recuperare il rimborso se accerta che il cliente non ne aveva diritto.

C'è un caso in cui il cliente è sempre rimborsato, a meno che non sia dimostrata la sua frode: quando l'operazione di pagamento viene effettuata senza l'uso dell'**autenticazione forte (SCA)** (box a pag. 18).

Un caso particolare: l'addebito diretto

Quando l'operazione di pagamento è disposta su iniziativa del beneficiario si applica una tutela rafforzata. È infatti possibile richiedere un rimborso entro **8 settimane** anche per pagamenti autorizzati nel caso in cui l'importo non era fissato in anticipo.

Il *chargeback* – un ulteriore strumento di tutela

In aggiunta a quanto previsto dalla legge, il cliente titolare di una carta di pagamento può beneficiare, se previsto dal circuito, di una tutela aggiuntiva (il *chargeback*, in italiano, rimborso) grazie alla quale può richiedere il rimborso di un pagamento anche per contestazioni riguardanti la prestazione del venditore (ad esempio, per mancata consegna di prodotti o per vizi).

Il *chargeback* è uno strumento di tutela contrattuale che non deve però essere confuso con i rimedi previsti per legge in caso di pagamenti non autorizzati e descritti nel paragrafo precedente: per il chargeback valgono le condizioni e i tempi previsti dalle regole del circuito di pagamento, non quelli stabiliti dalla legge.

Chiarimenti? Reclami? Ecco chi contattare

Per ogni chiarimento o informazione utile è possibile rivolgersi al *call center* dell'intermediario, individuato sulla base dello specchietto di pag 23. Il cliente può trovare i contatti utili anche in fondo a questa guida.

Il cliente può presentare un reclamo scritto all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per email. Le informazioni per indirizzare il reclamo sono, in genere, disponibili sul sito internet dell'intermediario.

L'Ufficio Reclami dell'intermediario deve rispondere entro 15 giornate lavorative. Se non è in grado di rispondere entro quella data, deve in ogni caso inviare una comunicazione in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale risponderà in via definitiva (in ogni caso non superiore a 35 giorni lavorativi).

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, il cliente può presentare ricorso all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario.

L'ABF è un sistema di risoluzione delle controversie che offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice. Il procedimento si svolge in forma scritta, anche online, e non serve un avvocato.

Per maggiori informazioni consultare il sito dell'ABF (https://www.arbitrobancariofinanziario.it/) dove sono pubblicate, tra l'altro, le decisioni dell'Arbitro, suddivise anche in base all'oggetto del ricorso, e le relazioni sull'attività dell'ABF.

Il cliente che intende segnalare un comportamento irregolare o scorretto da parte di una banca o altra società finanziaria può anche presentare un esposto alla Banca d'Italia, gratuitamente e senza l'assistenza di un legale.

Per la Banca d'Italia gli esposti rappresentano una fonte di informazioni per l'esercizio dell'attività di vigilanza. La Banca d'Italia non può però intervenire con una propria decisione nel merito dei rapporti contrattuali tra intermediario e cliente.

Gli esposti possono essere presentati anche online (https://servizionline.bancaditalia.it/): per informazioni si può consultare il sito della Banca d'Italia: https:// www. bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti/index.html.

Addebito diretto

Operazione di pagamento con il cui il beneficiario, preventivamente autorizzato dal pagatore, richiede l'addebito di una somma sul conto del pagatore.

Banca

Intermediario che svolge congiuntamente le funzioni di raccolta del risparmio, concessione di prestiti e offre servizi di pagamento.

Bonifico

Operazione di pagamento che permette di trasferire una somma di denaro da un conto di pagamento a un altro.

Carta di credito

Tessera di pagamento o di prelievo con addebito posticipato sul proprio conto.

Carta di debito

Tessera di pagamento o di prelievo con addebito immediato sul proprio conto.

Carta prepagata

Tessera di pagamento – non necessariamente collegata a un conto – che contiene un ammontare di denaro (moneta elettronica) precedentemente caricato.

Circuito chiuso

Sistema di pagamento che prevede trasferimenti di fondi tra clienti dello stesso intermediario, gestore del circuito.

Circuito di carte di pagamento

Insieme di regole e procedure che consentono di effettuare e ricevere pagamenti con una carta di pagamento.

Codice IBAN (International Bank Account Number)

Codice alfanumerico che individua in modo univoco un conto corrente o di pagamento. In Italia è composto da 27 caratteri.

Conto corrente

Un conto aperto presso una banca per la raccolta dei risparmi e l'esecuzione delle operazioni di pagamento.

Conto di pagamento

Un conto aperto presso un intermediario per l'esecuzione di operazioni di pagamento. Diversamente dal conto corrente, può essere aperto anche presso operatori diversi dalle banche, come gli istituti di moneta elettronica (IMEL) e gli istituti di pagamento (IP).

Conto postale

Conto aperto presso le Poste Italiane per raccogliere risparmio e effettuare operazioni di pagamento.

Convenzionatore (*acquirer*)

Intermediario che collega un negoziante al circuito di pagamento e gli consente di accettare pagamenti tramite POS.

Emittente (*issuer*)

Intermediario che emette la carta di pagamento. Può anche non coincidere con la banca presso cui si possiede un conto.

Istituto di moneta elettronica (IMEL)

Intermediario abilitato, insieme alle banche e a Poste Italiane, a emettere moneta elettronica. Può prestare anche altri servizi di pagamento.

Istituto di pagamento

Intermediario abilitato a offrire servizi di pagamento.

Home banking (o Internet banking)

Servizio con cui i clienti della banca possono effettuare operazioni bancarie collegandosi al proprio conto da remoto. Si accede ai servizi con codici di autenticazione personali.

Moneta elettronica

Valore monetario, registrato elettronicamente su carte prepagate o conti di moneta elettronica, con cui poter effettuare operazioni di pagamento. Possono emettere moneta elettronica le banche, Poste Italiane e gli istituti di moneta elettronica (IMEL).

Operazione (di pagamento) non autorizzata

Operazione effettuata senza il consenso del titolare dello strumento di pagamento.

POS (Point of Sale)

Dispositivo fisico o virtuale utilizzato presso gli esercizi commerciali o i siti di commercio elettronico, che permette pagamenti tramite carte di credito, di debito e prepagate.

Portafoglio elettronico (e-wallet)

Raccoglitore che memorizza gli strumenti di pagamento su un computer o uno *smartphone*.

Prestatore di servizi di Pagamento

Banche, Poste Italiane, istituti di moneta elettronica e istituti di pagamento. Gli albi relativi ai prestatori di servizi di pagamento abilitati a operare in Italia sono disponibili nel sito della Banca d'Italia.

SCA (Strong Customer Authentication)

Autenticazione forte del cliente, cioè procedura di sicurezza che si basa sull'uso di almeno due fattori di sicurezza per accedere a un conto di pagamento online o eseguire pagamenti online con bonifico o carta.

Servizio di disposizione di ordini di pagamento (PISP Payment Initiation Service Provider)

Servizio, offerto da un Istituto di Pagamento specializzato, che consente di effettuare un ordine di pagamento tramite bonifico sulla piattaforma di commercio elettronico.

Note

Note

Note

Note

Contatti

Servizio Assistenza Clienti
Telefono: +39.02.55.50.61.32
Email: customer.center@allianzbank.it

Direzione Compliance e Antiriciclaggio
Piazza Tre Torri, 3
20145 Milano
Email: reclami@allianzbank.it

Allianz Bank
Financial Advisors

Se sei già nostro cliente ti ricordiamo che il tuo Financial Advisor di fiducia è sempre a tua disposizione per qualsiasi dubbio o chiarimento

La Banca d'Italia è la banca centrale della Repubblica Italiana.

Tra i suoi obiettivi:

– assicurare la trasparenza dei servizi bancari e finanziari

– migliorare le conoscenze finanziarie dei cittadini

– aiutare i cittadini a capire i prodotti più diffusi e a fare scelte consapevoli.

Le guide *In parole semplici* fanno parte di questi impegni.

www.bancaditalia.it

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Guida aggiornata a luglio 2021