



GUIDA ALLE CARTE DI PAGAMENTO



FEDERCONSUMATORI

FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI

Tutti sappiamo cos'è una carta:
il pagamento elettronico è entrato ormai
nelle nostre abitudini quotidiane. Ma!
A volte si insinua un ma: quando siamo
all'estero, quando paghiamo via internet,
quando non ci ricordiamo che acquisti
abbiamo fatto. E in quel momento
rispondiamo ai nostri dubbi con opinioni
che non sempre sono vere.

A queste convinzioni sono dedicate
le pagine successive: per fare più
chiarezza sulle carte di pagamento
elettronico. E utilizzarle con più
tranquillità e sicurezza.



FEDERCONSUMATORI

FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI

EGGO TUTTE LE CARTE DI PAGAMENTO

Carta. Questa parola è entrata nella nostra quotidianità da ormai un decennio, ma può avere molti significati. Cominciamo da qui, per capire le differenze: una mappa per orientarci nel mondo delle carte.

CARTA DI CREDITO

- legata ad un **conto corrente**
- **unico addebito** su conto il mese successivo all'utilizzo della carta.

CARTA DI DEBITO

- legata ad un **conto corrente**
- addebito su conto immediato
- es. **Pago Bancomat, Maestro**

CARTA REVOLVING

- legata ad un **conto corrente**
- addebito su conto il mese successivo all'utilizzo in modalità rateale, fissa o variabile, con un tasso di interesse applicato sull'operazione.
- è una forma di finanziamento

CARTA PREPAGATA

- non legata ad un **conto corrente**
- **caricamento del plafond** prima dell'utilizzo.

CARTA CONTACTLESS

- pagamento **senza firma né pin** per importi inferiori a € 25
- può essere di credito o debito

◀ Prima di richiedere queste carte controllate i costi del finanziamento, oltre al TAN il tasso annuo nominale, controllate il TAEG tasso annuo effettivo globale, che rappresenta il costo effettivo dell'operazione espresso in percentuale.

I CONTANTI SONO ANCORA LA COSA MIGLIORE.

Non per il nostro Paese. L'uso dei pagamenti elettronici, favorendo la tracciabilità e la trasparenza delle transazioni, è uno degli strumenti più efficaci per combattere il fenomeno del "nero": i Paesi che fanno maggiore uso di moneta elettronica sono quelli che vedono minori livelli di evasione. In Europa, paesi come la Finlandia, la Svezia, l'Austria, i Paesi Bassi – con un livello di transazioni elettroniche pro-capite tra le 280 e le 410 all'anno – presentano un'economia sommersa tra il 10 e il 15% del PIL. In Italia, ci sono 70 transazioni pro-capite l'anno e l'impatto dell'economia sommersa sul PIL è del 30% superiore.



PAGARE SUBITO E IN CONTANTI: IO PREFERISCO COSÌ.

Ma l'economia forse no. I pagamenti elettronici possono svolgere un ruolo nella ripresa economica: rappresentano una fonte di accesso facilitato al credito per i piccoli acquisti di consumatori e piccole e medie imprese. Sono poi lo strumento fondamentale per lo sviluppo di nuove attività dall'alto potenziale di crescita, come l'e-commerce. E per la nostra economia, così interessata dai flussi turistici, sono un indispensabile fattore di adeguamento agli standard internazionali.

SE SBAGLIO IL PIN MI MANGIANO LA CARTA.

In realtà non è così. La prima volta non succede niente. Solo dopo tre tentativi consecutivi sbagliati, per la sicurezza degli utenti, la carta di pagamento viene automaticamente bloccata in via cautelativa. Se si sta prelevando dallo sportello automatico la carta viene trattenuta automaticamente all'interno dell'apparecchio e poi spedita alla banca emittente. Per recuperarla bisogna rivolgersi alla filiale di competenza. E già che stiamo parlando di corretto utilizzo è bene ricordare anche che le carte di pagamento sono sensibili alla presenza di campi magnetici: per questo, è bene tenerle lontano dalle calamite - come quelle che chiudono alcuni portamonete - dai cellulari, non poggiarle mai sui monitor televisivi ed evitare il contatto con le bande di altre carte di credito.



CON LA CARTA NON SO MAI QUANTO SPENDO.

Al contrario: il monitoraggio è costante. Con la carta di credito tutto è sotto controllo, molto più che con il contante, i cui movimenti sono difficili da monitorare e ricordare. La maggior parte degli istituti oggi offre l'aggiornamento dei movimenti giorno per giorno direttamente on-line e naturalmente un estratto conto mensile. Così in modo chiaro, dettagliato e trasparente è possibile controllare le spese effettuate. È comunque buona norma conservare le ricevute d'acquisto dopo ogni transazione, per avere traccia delle spese effettuate.

MI POSSONO ADDEBITARE UNA SPESA CHE NON E' MIA.

Questi casi sono assolutamente eccezionali. Ma soprattutto sono sempre risolvibili. Si hanno fino a 60 giorni per segnalare alla banca eventuali anomalie nel caso di addebiti autorizzati, come le domiciliazioni, e 13 mesi per gli addebiti non autorizzati, come gli acquisti nei negozi. Ogni addebito non riconosciuto verrà quindi rimborsato pienamente.

CAPITA CHE UN NEGOZIO NON AUTORIZZI LA SPESA.

Ecco cosa fare. Per prima cosa bisogna riprovare a eseguire l'operazione: per verificare che non si sia verificata una caduta di linea telefonica tra il negozio e la sua banca. Se il problema persiste, l'opzione migliore è quella di contattare la propria banca per ricevere tutte le istruzioni necessarie. In ogni caso bisogna sempre conservare lo scontrino delle transazioni fallite. E' bene ricordare anche che per motivi di sicurezza e per proteggere i possessori di carta dalle frodi, alcuni istituti bancari hanno attivato il servizio di geo blocking che consente di bloccare preventivamente l'utilizzo della carta in alcuni Paesi. Prima di un viaggio all'estero è tuttavia possibile richiedere la modifica del proprio profilo per autorizzare temporaneamente l'utilizzo della carta.

CON LA CARTA LE BOLLETTE NON POSSO PAGARLE.

Con una carta di pagamento non è così! E' possibile domiciliare le utenze, come bollette, abbonamenti e telepass, sulla carta. Bisogna soltanto verificare sempre che la società che emette la fattura sia convenzionata con i circuiti di pagamento. E se è così, la cosa si può fare senza alcun problema.

CI **PAGO** ANCHE
LE **BOLLETTE** !



SE PERDO LA CARTA NON SO COSA FARE.

Basta una telefonata. Ogni banca, infatti, mette a disposizione un numero per bloccare la carta, sia dall'Italia sia dall'estero, in caso di furto o smarrimento. Le procedure di sicurezza si attivano subito e hanno effetto immediato. Ad esempio per le carte su circuito MasterCard c'è poi il servizio di assistenza MasterCard®Global Service, attivo 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, che può risolvere ogni richiesta su furto o smarrimento: in Italia il servizio risponde al numero 800-870-866, tutti i numeri per gli altri Paesi sono sul sito: http://www.mastercard.com/it/privati/servizi_emergenza.html

SE ME LA RUBANO POSSONO SPENDERE QUELLO CHE VOGLIONO.

Assolutamente no. Contrariamente al contante, il blocco di una carta di pagamento è immediato e viene realizzato tramite una semplice telefonata. Dopo il blocco, gli utenti sono tutelati per le eventuali spese sostenute con la carta. Inoltre, anche per le spese effettuate prima del blocco, si è comunque tutelati per legge per qualsiasi spesa superiore a un totale di 150 euro.

Prima di partire per un viaggio, in Italia o all'estero, è quindi opportuno prendere nota dei numeri forniti dalla propria banca e portarli con sé, per poter procedere ad un eventuale blocco della carta in caso di furto o smarrimento.



ZOT!

ALL'ESTERO NON SO MAI COSA PUO' CAPITARE ALLA MIA CARTA.

Nulla, seguendo queste semplici precauzioni. Prima di partire: verificare che la carta di credito sia valida per tutta la durata del soggiorno all'estero; controllare il limite del fido della carta (parlando con la banca, si può adeguare alle esigenze del viaggio); portare sempre con sé il numero del call center estero della banca, così da poter usufruire di una serie di servizi di assistenza in caso di necessità, quali l'anticipo di contanti in caso di emergenza, la sostituzione della carta, la ricerca dello sportello automatico ATM più vicino e l'accesso a tutte le informazioni sull'estratto conto.

PAGARE SENZA CONTATTO? NON CAPISCO A COSA MI POSSA SERVIRE.

La risposta è: semplice e sicura. Le carte Contactless o “senza contatto” consentono di pagare con carta senza strisciarla o inserirla nel terminale, ma semplicemente avvicinandola al lettore che riporta il simbolo dell'onda radio, che sta ad indicare la tecnologia utilizzata: l'identificazione in radiofrequenza. La sicurezza del pagamento? La stessa di una normale carta. E in più un altro vantaggio: per importi sino a 25 euro non è necessario digitare il PIN o firmare lo scontrino. E' come avere sempre il contante giusto a portata di mano. Anche con questa tecnologia puoi utilizzare il servizio alert sms mobile.



MA É SICURA?

Oltre la sicurezza, altre garanzie. In primo luogo è impossibile pagare “per sbaglio”: la carta funziona solo quando la si avvicina al lettore. E poi non esiste alcun rischio di doppio addebito: anche se si sfiora più di una volta il lettore con la carta, la transazione registrata è una sola. Ma soprattutto la carta rimane sempre nelle mani del suo legittimo possessore, che ha sempre il controllo dell'operazione di pagamento.

SARA' UNA NOVITA', MA QUANTO E' DIFFUSA?

Le carte Contactless sono già molto diffuse. Sono molto popolari negli USA, Canada, Giappone, Australia, queste carte stanno diffondendosi velocemente in tutta Europa ed in Italia: sempre più negozi le utilizzano e sempre più banche le propongono ai propri clienti. A marzo del 2013 le carte contactless del circuito MasterCard in Italia hanno raggiunto i 2,5 milioni. Questa tecnologia è disponibile in oltre 50 Paesi ed accettata in più di 700.000 punti vendita nel mondo.

BELLO COMPRARE IN RETE. MENO BELLO E' CADERCI.

Le protezioni sono ormai molte. Lo shopping online è ormai molto diffuso ed anche le protezioni sono moltissime. Ne suggeriamo alcune. In primo luogo il MasterCard Secure Code: molti siti lo propongono, è la creazione di un ulteriore codice personale da utilizzare nelle transazioni online. Poi ci sono i comportamenti personali, che ci mettono al riparo dai rischi. Non fornire mai il PIN della carta di credito o informazioni personali e finanziarie online: nessuna banca o istituto ve lo richiederebbe. Gli unici dati che devono essere comunicati al momento della transazione sono società e numero della carta, nome del titolare, data di validità, codice di sicurezza e indirizzo di fatturazione.

COMPRARE E' FACILE. MA ESSERE
SODDISFATTI E' UN'ALTRA COSA.

Tre cose che vi mettono al sicuro. Primo consiglio: fate sempre una copia, cartacea o digitale, della pagina a transazione avvenuta. Secondo: controllate l'estratto conto della vostra carta di credito per assicurarvi che la transazione sia avvenuta in modo corretto. Terzo: controllate sempre condizioni e regolamento del diritto di recesso prima di fare l'acquisto: la maggior parte dei negozi online garantiscono la possibilità di restituzione in caso non foste soddisfatti dell'acquisto. E poi tenete presente che da molte ricerche risulta che l'acquisto online ha il più alto indice di soddisfazione.

SE QUALCOSA VA STORTO
I MIEI SOLDI SONO PERSI.

Absolutamente no! Per gli acquisti online il diritto di recesso dura 7 giorni, durante i quali è possibile restituire i prodotti senza alcuna spiegazione. Inoltre, in caso l'acquisto online non vada a buon fine, è possibile rivolgersi all'esercente e anche all'istituto che ha emesso la carta per contestare l'addebito.

GLOSSARIO

Estratto conto

L'estratto conto è un documento contabile che riporta tutte le operazioni effettuate con la carta. Solitamente ha chiusura mensile e viene inviato al domicilio (o all'indirizzo indicato) o direttamente online. Costituisce un ottimo strumento per il controllo delle spese.

Data di valuta

La data di valuta è la data di addebito delle spese sul conto del titolare della carta di pagamento. Solitamente è posticipata a fine mese o, più frequentemente, al 10 o 15 del mese successivo. Questo consente di gestire al meglio le proprie finanze, ottimizzando i flussi in entrata e quelli in uscita.

Domiciliazione utenze

La domiciliazione utenze è il servizio che consente di addebitare sulla carta di credito alcune spese, come abbonamenti o bollette. Verificare sempre che la società che emette la fattura sia convenzionata con i circuiti di pagamento.



Plafond spese

Il plafond è il valore massimo di spesa mensile raggiungibile con una carta di pagamento. Può essere ricontrattato in accordo con la propria banca di riferimento.

SMS alert

SMS alert è un servizio normalmente fornito dall'emittente della carta, che consente al titolare di carta di essere avvisato tramite messaggio sul cellulare ogni volta che viene effettuata una transazione con la carta.

Costi del bancomat

Utilizzare un bancomat all'estero per prelevare contante è possibile, a patto che appartenga a un circuito di pagamento internazionale e che lo sportello Atm sia convenzionato con quest'ultimo. Nell'area euro i costi sono uguali a quelli previsti per l'Italia; al di fuori, possono esserci commissioni aggiuntive fisse o in percentuale sull'importo prelevato.

Costi della carta di credito

Utilizzare una carta di credito all'estero non ha costi aggiuntivi rispetto a quelli che sarebbero applicati in

Italia. Il saldo è sempre a fine mese ed è convertito direttamente in valuta italiana al tasso ufficiale.

Cambiare valuta

Per cambiare una somma di denaro dalla propria moneta (l'euro nel caso italiano) a quella del paese dove ci si trova, bisogna applicare il tasso di cambio. Se, per esempio, il tasso di cambio dell'euro rispetto al dollaro è di 1,30 significa che, per cambiare 100 euro, si riceveranno 130 dollari. Con le carte di credito, il cambio viene effettuato automaticamente dalla banca per il saldo a fine mese.

Circuiti di pagamento internazionali

Società che mettono a disposizione dei propri clienti servizi di pagamento con accettazione in più paesi. Forniscono inoltre dei network che consentono lo scambio di operazioni di pagamento. All'estero, le carte di credito sono accettate presso gli esercizi commerciali che aderiscono al circuito indicato sulla carta stessa.

Customer service

Servizio di assistenza messo a disposizione sia dal circuito della carta, sia dalla banca emittente. Supporta il

cliente nel caso di furto, smarrimento o altri problemi. In genere è garantito 24 h su 24, 365 giorni all'anno, anche all'estero.

Codice Iban

Il codice Iban è lo standard internazionale utilizzato per identificare un'utenza bancaria. È composto da due lettere per rappresentare la nazione (IT per l'Italia), due cifre di controllo e il codice identificativo dell'utente. In totale, il codice Iban in Italia è composto da 27 caratteri.

La tecnologia Contactless o “senza contatto”

La Rfi è una sigla che sta per Radio frequency identification, o “identificazione a radio frequenza”. È la tecnologia che sta alla base delle carte contactless: quello utilizzato dalle carte bancarie ad elevata sicurezza è l'Iso 14443. Nfc (near field communication) è l'applicazione della tecnologia Rfi da dispositivi mobili (ad esempio i cellulari).

Il meccanismo di funzionamento delle carte Contactless o “senza contatto”

Le carte contactless funzionano grazie a una particolare

tecnologia inserita nel chip della carta che consente il passaggio di informazioni semplicemente avvicinando la carta al terminale e non tramite la classica “strisciata” o l'inserimento in un Pos tradizionale.

Il chip e l'antenna di prossimità

Il chip è il microprocessore integrato nella carta che permette la gestione dei dati per effettuare le transazioni. Nelle carte contactless è dotato di un'antenna di prossimità che consente il passaggio di informazioni.

Il terminale di pagamento

Se il terminale per effettuare il pagamento è tradizionale, la transazione viene effettuata tramite la “strisciata” della carta o l'inserimento in un Pos tradizionale; se il terminale è dotato di tecnologia contactless, è sufficiente sfiorarlo con la carta di pagamento.

Certificato di sicurezza SSL

Tecnologia che oltre a garantire una trasmissione sicura dei dati certifica l'affidabilità dell'esercente. Nella maggior parte dei browser un'icona a forma di lucchetto indica che il sito garantisce transazioni sicure.

3D Secure

Servizio completamente gratuito per prevenire eventuali utilizzi illeciti della carta di credito sul Web ed evitare addebiti indesiderati sul conto una volta registrati sul sito dell'emittente, quanto si effettua un acquisto su un sito certificato, basterà inserire nel pop-up la password personale per pagare in completa sicurezza.

Codice di sicurezza CVC2

Codice costituito dalle ultime tre cifre presenti sul retro della carta di credito. Garantisce che chi sta pagando sia effettivamente in possesso della carta.

Diritto di recesso

Per lo shopping online è possibile restituire entro 7 giorni i prodotti acquistati senza addurre nessuna giustificazione. A fronte della restituzione la somma spesa verrà riaccreditata all'acquirente.





FEDERCONSUMATORI

FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI

SEDE NAZIONALE

VIA PALESTRO 11 - 00185 **ROMA**
06-42020759-55-63 | 06-47424809
federconsumatori@federconsumatori.it

Sedi Regionali

ABRUZZO

VIA PAVONE BASSANI 29 - 65100 **PESCARA**
085-4219570 | 085-2909379
abruzzo.federconsumatori@gmail.com

BASILICATA

VIA LUCANA 157 - 75100 **MATERA**
0835-232464 | 0835-335508
federconsbasilicata190@gmail.com
federconsumatori.mt@alice.it

CALABRIA

VIA PANTUSA 32 - 88900 **CROTONE**
0962-903030 | 0962-24951 | 0962-902121
cinziamosella@gmail.com
calabria@federconsumatoricalabria.it

CAMPANIA

CORSO UMBERTO I, 381 - 80100 **NAPOLI**
081-4202363 | 081-0103403
presidentefedcampania@gmail.com
rosario.stornaiuolo@alice.it

EMILIA ROMAGNA

VIA DEL PORTO 12 - 40122 **BOLOGNA**
051-4220850 | 051-6393815 | fconsum@iperbole.bologna.it

FRIULI VENEZIA GIULIA

BORGIO AQUILEIA 3B - 33057 **PALMANOVA**
0432-935548 | 0432-1632084 | fcnuovo@libero.it

LAZIO

VIA CERNAIA 47 - 00185 **ROMA**
06-44340366-80 | 06-44340709
romalazio@federconsumatori.lazio.it
s.cervellini@federconsumatori.lazio.it

LIGURIA

VIA BALDI 29 - 16121 **GENOVA**
010-5960414 | 010-5302190
federconsumatori@virgilio.it | calogero.pepe@libero.it

LOMBARDIA

VIALE ZARA 7/9 - 20159 **MILANO**
02-60830081 | 02-69900858
federconsumatori@federconsumatori.lombardia.it
mocera@federconsumatori.milano.it

MARCHE

VIA 1°MAGGIO 142/A - 60121 **ANCONA**
071-285741 | 071-2857400
federconsumatori@marche.cgil.it

MOLISE

VIA TOMMASO MOSCA 11 - 86100 **CAMPOBASSO**
0874-492500 | 0874-492506
federconsumatori.molise@virgilio.it

PIEMONTE

VIA PEDROTTI 25 - 10152 **TORINO**
011-285981 | 011-2485897
sportello@federconsumatori-torino.it
presidenza@federconsumatori-torino.it

PUGLIA

VIA CALACE 4 - 70123 **BARI**
080-5736111 | 080-9692267
pugliafederconsumatori@gmail.com

SARDEGNA

VIALE MONASTIR 15 - 09122 **CAGLIARI**
070-2797270 | 070-2797201 | federcagliari@gmail.com
info@federconsumatori.cagliari.it

SICILIA

VIA ROMA 72 - 90133 **PALERMO**
091-6173434 | 091-7486112
federconsumatori_pa@libero.it

TOSCANA

VIA TAVANTI 3 - 50134 **FIRENZE**
055-217195 | 055-280334
gminigrilli@toscgil.it
fct.toscana@federconsumatoritoscana.it

TRENTINO

VIA DEL BRENNERO 246 - 38100 **TRENTO**
0461-303997 | 0461-935176
federconsumatori@cgil.tn.it
pasqualedemathaeis@yahoo.it

UMBRIA

VIA GAETANO DONIZETTI 59 - 06132 **SAN SISTO**
075-5069838 | 075-506981
075-5008271
federconsumatori.perugia@umbria.cgil.it

VALLE D'AOSTA

VIA BINEL 24 - 11100 **AOSTA**
0165-271683 | 0165-271699
federconsumatori@cgil.vda.it

VENETO

VIA FUSINATO, 34/a - 30171 **MESTRE (VE)**
041-971508 | 041-5058021
federconsveneto@federconsveneto.it

in collaborazione con

