

# Sicurezza delle operazioni



**Le banche aderenti a PattiChiari ti mettono a disposizione utili strumenti per proteggerti contro le frodi e aumentare la sicurezza delle operazioni effettuate on-line e con le carte di pagamento.**

## Tre semplici accorgimenti

- ◆ **Custodisci sempre con la massima attenzione le informazioni e gli strumenti con cui accedi ai servizi della banca (password, PIN, codici, carte, ecc.)** e ricorda che la banca potrà contattarti telefonicamente, via e-mail o sms per darti delle informazioni ma non ti chiederà mai di fornirle direttamente i tuoi codici di accesso ai servizi.
- ◆ **Controlla regolarmente i tuoi estratti conto** per assicurarti che le operazioni contabilizzate siano quelle da te 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 contatta immediatamente la tua banca.** A tale scopo, 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 ti dà la possibilità, dopo aver sottoscritto un apposito contratto, di accedere ai servizi della tua banca direttamente da un computer, un tablet o uno smartphone per effettuare operazioni di pagamento o semplicemente per avere informazioni sul tuo conto corrente o sul tuo conto titoli.

Le banche da sempre pongono grande attenzione alla prevenzione delle frodi in Internet.

*Per aumentare ulteriormente il livello di sicurezza dei sistemi di internet banking, le banche aderenti a 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).*

### A chi rivolgerti in caso di necessità

Se pensi di aver subito un tentativo di frode rivolgiti immediatamente alla tua banca per le opportune verifiche, attraverso i contatti che ti ha fornito. Nel caso la frode sia confermata 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](http://www.commissariatodips.it).

## Le carte di pagamento

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 liberandoti dalla necessità e dai rischi di portare con te troppi contanti.

*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.*

# Sicurezza delle operazioni



Grazie a questi strumenti di controllo, che possono variare da banca a banca, riceverai una comunicazione ogni volta che la tua banca ravvisa operazioni “anomale” (ad esempio transazioni di importo rilevante, particolare frequenza o dislocazione geografica delle transazioni, ecc.).

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

In caso di furto o smarrimento della tua carta:

- ◆ bloccala immediatamente chiamando l'apposito numero telefonico e segnati il codice di riferimento del blocco carta che ti sarà comunicato dall'operatore
- ◆ sporgi denuncia alle Forze dell'ordine; in caso di smarrimento la denuncia è necessaria solo se rilevi operazioni che non hai eseguito
- ◆ recati nella tua filiale per segnalare il fatto.

Nel caso in cui invece, attraverso l'estratto conto, individuassi prelievi o spese che non hai effettuato e la carta è ancora in tuo possesso, devi bloccarla subito e prendere contatti con la banca. In questo caso la tua carta potrebbe essere stata clonata.

## I tuoi diritti

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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)), oppure chiedere alla tua banca; 2) utilizzare le altre forme di tutela cui aderisce la banca.

## Il Servizio FARO

Le banche hanno creato per te una applicazione scaricabile sul tuo smartphone o tablet che ti consente di conoscere lo sportello Bancomat funzionante più vicino dove effettuare il prelievo di contante. Ovunque ti troverai, potrai conoscere il percorso più veloce per raggiungere lo sportello funzionante e potrai circoscrivere la ricerca agli sportelli della tua banca.

Consulta il sito [www.pattichiari.it](http://www.pattichiari.it) per tutte le informazioni su come scaricare l'applicazione. Il servizio è disponibile anche via internet collegandoti al sito [www.pattichiari.it](http://www.pattichiari.it) o al sito di tutte le banche aderenti a PattiChiari. Puoi consultare l'elenco delle banche aderenti a PattiChiari nel sito [www.pattichiari.it](http://www.pattichiari.it).

In collaborazione con le Associazioni dei Consumatori: [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it); [www.adoc.org](http://www.adoc.org); [www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it); [www.asso-consum.it](http://www.asso-consum.it); [www.assoutenti.it](http://www.assoutenti.it); [www.casadelconsumatore.it](http://www.casadelconsumatore.it); [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it); [www.codacons.it](http://www.codacons.it); [www.codici.org](http://www.codici.org); [www.confconsumatori.it](http://www.confconsumatori.it); [www.consumatori.it](http://www.consumatori.it); [www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it); [www.mdc.it](http://www.mdc.it); [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.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](http://www.pattichiari.it).