VEDIAMO LE CARTE

guida all'uso della moneta elettronica

VEDIAMO LE CARTE

guida all'uso della moneta elettronica

a cura di
Barbara Puschiasis
Gianni Zorzi

Coordinamento
Edo Billa e Marco Missio

L'immagine di copertina è di Federico Missio
Le fotografie e le immagini all'interno sono tratte da internet

Federconsumatori Friuli Venezia Giulia
Lega Consumatori
Casa del Consumatore

Indice

Introduzione 7

Il sistema dei pagamenti e la tecnologia 9

Il conto corrente come servizio di gestione degli incassi e dei pagamenti 9
Come funzionano le carte di pagamento 11
Il pagamento con le carte: il sistema a quattro lati 12
Il pagamento non si perfeziona? Ecco alcuni possibili motivi 14
Ma chi paga il costo delle carte? 15
Gli strumenti con cui si utilizzano le carte: gli ATM e i POS 17
POS virtuali per acquisti online 21
La diffusione di ATM e POS 23

La classificazione e l'utilizzo delle carte di pagamento 25

Le tre tipologie fondamentali di carta 25
Perché si usano le carte di pagamento? 31
La diffusione delle carte di pagamento 34
Numero e importo delle operazioni con carte di pagamento 35
I pericoli delle carte revolving 36

Indice

Il rapporto tra titolare della carta e banca emittente 39

Il rilascio delle carte di pagamento 39
Il blocco delle carte di pagamento 40
I movimenti delle carte: gli estratti conto e i servizi di *alert* 41
I tassi d'interesse nelle carte di credito 42
Le *carte-conto* 44
Carte prepagate: è tutto oro quello che luccica? 44
Pericoli e accortezze nell'utilizzo delle carte 45
Consigli per l'utilizzo delle carte su internet **47**
Consigli per evitare di essere vittime di frodi in ambienti "Card Present" 52
Cosa fare quando si è vittima dell'utilizzo illecito della propria carta 54
I diritti dei titolari delle carte in caso di frode alla luce della normativa vigente 55
Come tutelare i propri diritti 58

Breve storia delle carte di credito: dalla loro invenzione fino ai giorni nostri 60

Bibliografia 63

Introduzione

Chiamata comunemente moneta elettronica, il sistema di pagamento attraverso le carte di debito, di credito, prepagate è ormai entrato nella vita comune delle persone. Questa importante innovazione, resa possibile dall'avvento dell'era digitale e dalla comunicazione via web, ha ridotto e gradualmente quasi eliminerà l'uso del contante nelle transazioni. Praticamente con la moneta elettronica il valore di scambio non passa più attraverso le banconote o le monete messe in circolazione e garantite dalle Banche Centrali, ma con semplici numeri dare-avere inviati e registrati per i singoli utenti sui computer delle banche. Le convenienze dell'uso di questo nuovo strumento sono evidenti per praticità, convenienza, razionalità, riduzione di costi e maggiore sicurezza. Come spesso accade però anche le innovazioni più interessanti nascondono delle insidie che è bene conoscere; questo nuovo strumento, inoltre, va meglio compreso nelle sue articolazioni di utilizzo per poter sfruttare al meglio le sue potenzialità.
Questa guida ha proprio l'obiettivo di informare, approfondire, valutare le potenzialità e i possibili rischi nell'uso della moneta elettronica. Nella prima parte vengono approfonditi gli aspetti tecnico-funzionali, le caratteristiche delle carte, gli strumenti utilizzati, i costi dell'utilizzo, l'uso online e il rapporto tra titolare della carta e l'istituto di credito emittente. Nella seconda parte sono analizzati i rischi potenziali, le varie forme di illeciti adoperate per realizzare sottrazioni di denaro in modo delittuoso, le accortezze da adottare nell'utilizzo, sia fisico sia virtuale attraverso internet della carta. In aggiunta viene spiegato nel dettaglio cosa bisogna fare nel caso ci si accorga di anomalie o di sottrazioni di denaro in modo improprio. Infine sono spiegate le forme di garanzia e di assicurazione che le banche devono avere, nonché le procedure che il consumatore deve adottare per vedersi riconoscere i diritti di rimborso. La guida fornisce anche alcune informazioni sulla storia e sulla diffusione delle varie carte.

Edo Billa
Federconsumatori FVG

Keti Muzica
Lega Consumatori FVG

Marina Isaia
Casa del Consumatore FVG

Il sistema dei pagamenti e la tecnologia

Il conto corrente come servizio di gestione degli incassi e dei pagamenti

Il rapido e incessante sviluppo delle tecnologie nei settori dell'informazione e della comunicazione continua a produrre vere e proprie "rivoluzioni" nei diversi ambiti della nostra quotidianità.
Senza dubbio tali rivoluzioni hanno coinvolto profondamente anche la nostra relazione con il denaro e soprattutto con le transazioni (incassi e pagamenti) che attraverso di esso si perfezionano.
Le operazioni di incasso (per esempio, la ricezione dei compensi per l'attività lavorativa) e di pagamento (per esempio, il trasferimento di denaro a favore degli esercenti a fronte dell'acquisto di beni e servizi) sempre meno avvengono tramite l'utilizzo del contante e sempre di più attraverso operazioni contabili che presuppongono l'esistenza di soggetti terzi (le banche e gli istituti di moneta elettronica) che ne tengano traccia.
Lo strumento principe del sistema delle transazioni è il conto corrente, che infatti è definibile come il "servizio di gestione degli incassi e dei pagamenti", e non quale vero e proprio strumento di impiego del risparmio (una prova ne è che le giacenze in conto corrente non vengono quasi mai remunerate, e se lo sono, i tassi di interesse applicati sono irrisori).
Attraverso il conto corrente, in modo più o meno diretto, è possibile (e anzi, in base a precise disposizioni normative, sempre più necessario):

- incassare il reddito da lavoro o da capitale (pensiamo allo stipendio, alla pensione, oppure agli interessi e ai dividendi dall'investimento in azioni o altri titoli finanziari);
- sostenere le spese per l'acquisto di beni e servizi (pagamento della spesa al supermercato, delle bollette, dei canoni di affitto, etc.).

Strumenti alternativi all'uso del contante nelle transazioni sono da sempre, per

esempio, gli assegni bancari, circolari, oppure i bonifici. Altri strumenti collegati (o collegabili) a un conto corrente e ormai consolidati nella prassi di tutti i giorni sono:

- i RID, su cui si basa per esempio la cosiddetta domiciliazione delle utenze, ovvero la possibilità di pagamento automatico delle bollette attraverso il conto corrente;
- i pagamenti mediante avviso (MAV) e i ruoli mediante avviso (RAV), molto spesso utilizzati per il versamento di imposte, tasse e altri oneri, in particolare a favore di enti pubblici.

Come funzionano le carte di pagamento

Consideriamo ora le transazioni in denaro che avvengono tra un determinato consumatore e un determinato esercente. Nella generalità dei casi, tali transazioni sono chiaramente determinate dall'acquisto di beni e servizi, che può avvenire:

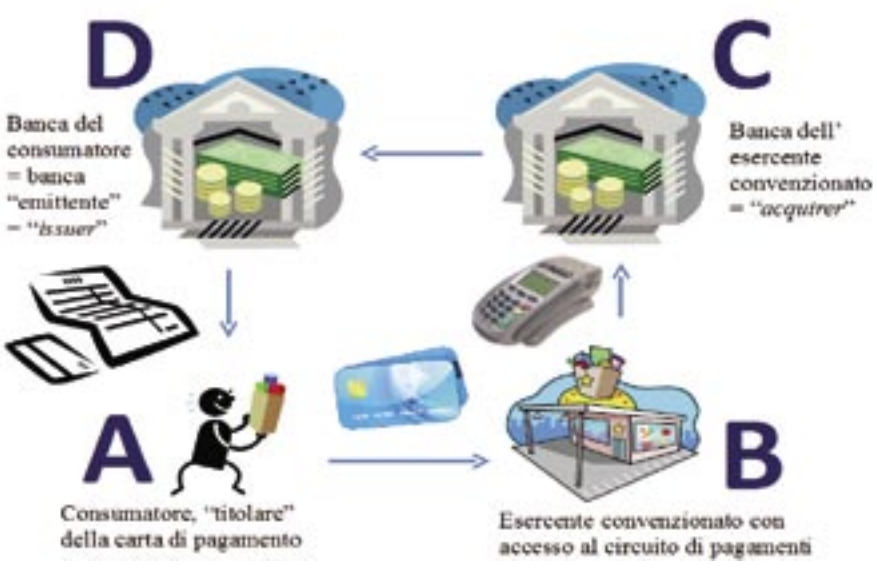
- nel modo più tradizionale, ovvero presso il punto vendita fisico dell'esercente, per esempio un negozio, un ufficio oppure un'agenzia;
- a distanza, per esempio attraverso i canali telematici (è il caso del cosiddetto commercio elettronico o e-commerce).

Mentre ovviamente nel primo caso il pagamento in contanti è (nei limiti di legge) ancora possibile, nel secondo caso è sostanzialmente impraticabile se non sconveniente (esiste la possibilità, comunque costosa, del pagamento in contrassegno attraverso il corriere incaricato della consegna della merce).
In entrambi i casi, il pagamento con strumenti alternativi al contante può avvenire in modo rapido e sufficientemente sicuro se l'operazione è perfezionata:

- con l'intervento di due istituti di pagamento che fungano da intermediari (tipicamente due banche: quella dell'acquirente e quella dell'esercente, che ovviamente possono anche coincidere);
- attraverso intermediari che dialoghino tra loro nel rispetto di determinate regole e con l'utilizzo di specifiche infrastrutture (attraverso cioè un particolare circuito dei pagamenti).

Il pagamento con le carte: il sistema a quattro lati

Ecco quindi come si può sintetizzare il funzionamento dei pagamenti elettronici: la figura seguente rappresenta la situazione tipica in cui il consumatore A, che dispone di una carta di pagamento emessa dalla banca D, effettua un acquisto presso l'esercente B, che si avvale della banca C.



Nello schema:

- Il consumatore A è il titolare di una carta di pagamento (sia essa una carta di credito, di debito oppure prepagata, come vedremo in seguito);

- Tale carta di pagamento è stata emessa dalla banca D, che perciò è detta anche banca emittente oppure (con terminologia anglosassone) issuer;
- Il rapporto tra il consumatore A e la banca D è chiaramente regolato da un apposito contratto che determina, tra le altre, le condizioni economiche e di utilizzo del servizio;
- L'esercente B è convenzionato e pertanto in grado di accettare il pagamento attraverso la particolare tipologia di carta di cui il consumatore A è titolare;
- La convenzione cui aderisce l'esercente B è gestita dalla banca C, banca dell'esercente, detta anche (con terminologia anglosassone) acquirer;
- Il rapporto tra l'esercente B e la banca C è regolato da un apposito contratto di convenzione che determina, tra le altre, le condizioni economiche e di utilizzo del servizio;
- La comunicazione tra la banca dell'esercente C e la banca del consumatore D (le banche possono evidentemente coincidere) avviene attraverso determinate infrastrutture e sulla base di precise regole (in una parola: attraverso uno specifico circuito di pagamenti).

La procedura del pagamento avviene pertanto seguendo questi passaggi:

- Il consumatore A presenta la carta di pagamento all'esercente B;
- L'esercente B, con l'ausilio di un apposito strumento (un terminale fisico, detto anche POS, nel caso tradizionale di un negozio fisico, oppure virtuale, nel caso di un'operazione di commercio elettronico), identifica l'acquirente e invia le informazioni alla propria banca C;
- La banca dell'esercente C richiede l'autorizzazione al pagamento alla banca del consumatore D;
- La banca del consumatore D verifica se il pagamento può essere autorizzato (per esempio, se i fondi disponibili sono sufficienti, se l'operazione è a rischio, etc.).

A questo punto, se la banca del consumatore D autorizza il pagamento:

- L'esercente B riceve la conferma del pagamento attraverso il terminale oppure attraverso un messaggio elettronico;
- La banca del consumatore D trasferisce i fondi verso la banca dell'esercente C, che a sua volta accrediterà il conto dell'esercente;
- La banca del consumatore D procede all'addebito sul conto della carta del consumatore A.

Se invece la banca del consumatore D non autorizza il pagamento:

- L'esercente B riceve il messaggio di autorizzazione negata e pertanto richiederà al consumatore A di procedere con altro mezzo di pagamento (per esempio in contanti oppure con un'altra carta di sua proprietà).

Tutte queste operazioni normalmente avvengono in pochi secondi.

Il pagamento non si perfeziona? Ecco alcuni possibili motivi

- La carta di pagamento del consumatore A è danneggiata (per esempio, la banda magnetica è illeggibile);
- Il consumatore A digita un codice di identificazione o di sicurezza errato;
- La carta di pagamento del consumatore A è disattivata o scaduta;
- La banca del consumatore D verifica che il consumatore A non ha a disposizione fondi sufficienti per la copertura dell'operazione oppure che la transazione supera i limiti di utilizzo accordati per la carta;
- Il terminale dell'esercente B non riesce a stabilire una connessione con la propria banca C (per esempio perché la comunicazione telematica non è funzionante);
- La carta di pagamento del consumatore A è stata preventivamente bloccata dalla banca D (per esempio, perché il consumatore ha violato una o più regole di utilizzo);

- L'esercente B figura in una "lista nera" di soggetti per cui i pagamenti non sono ritenuti "autorizzabili" dalla banca del consumatore D (per esempio, molto spesso le banche emittenti non autorizzano i versamenti a favore di esercenti che offrono giochi d'azzardo o scommesse);
- La banca del consumatore D ritiene che la transazione sia a rischio (per esempio, si discosta dalle abitudini di acquisto del consumatore, oppure viene richiesta a favore di esercenti situati in paesi considerati a rischio).

Ma chi paga il costo delle carte?

In base allo schema proposto, sia la banca del consumatore (banca D) che quella dell'esercente (banca C) offrono un servizio indispensabile perché si possano perfezionare i pagamenti elettronici.
L'utilizzo degli strumenti elettronici di pagamento, quali le carte, è complessivamente comodo e conveniente sia per il consumatore che per l'esercente ma, a fronte dell'utilizzo di tali strumenti, sono previsti costi e commissioni sulle quali entrambe le banche realizzano profitti.
La banca D emette una carta di pagamento intestata al titolare A sulla base di un rapporto contrattuale che può prevedere un canone mensile oppure annuo, e una serie di costi o commissioni che normalmente riguardano:

- Le spese per la formazione e l'invio degli estratti conto;
- Il perfezionamento di pagamenti in valuta estera (se gli importi sono per esempio denominati in valute diverse dall'euro);
- Le spese per l'emissione di duplicati o di carte aggiuntive;
- I costi per la ricarica della carta (si applica solo alle carte prepagate);
- Le penali per i ritardi nel pagamento del saldo della carta (si applica solo alle carte di credito).

Sono sempre più rari i casi in cui sono applicate commissioni per specifiche tran-

sazioni (ad esempio per il pagamento di pedaggi autostradali o di rifornimenti di carburante).
È sempre più frequente invece il caso in cui la carta preveda a carico del consumatore costi molto contenuti e che risulti pressoché gratuita (per esempio perché non prevede alcun canone e perché gli eventuali estratti conto sono inviati solo attraverso canali telematici).
La banca D inoltre guadagna sulle commissioni interbancarie che a essa vengono riconosciute dalla banca dell'esercente (banca C).
La banca C fornisce all'esercente B l'adesione a una specifica convenzione che prevede, anch'essa sulla base di un contratto, un canone mensile per la messa a disposizione delle apparecchiature necessarie per l'accettazione delle carte (i POS) e l'accesso allo specifico circuito dei pagamenti.
Inoltre, la banca C applica all'esercente B una commissione tipicamente calcolata in proporzione sull'importo dei singoli pagamenti, eventualmente con un minimo contrattuale.
In definitiva quindi, e in linea generale, i costi della singola transazione sono sostenuti dall'esercente B, che tuttavia terrà conto dell'aggravio nella determinazione del prezzo finale dei beni e servizi, a carico del consumatore A.
Siccome inoltre nella maggior parte dei casi è proibito all'esercente di praticare prezzi diversi nel caso in cui un cliente paghi con una carta di pagamento o con altri mezzi (incluso il contante), il costo finale del sistema è riversato per la maggior parte sulla generalità dei consumatori, indipendentemente dal fatto che utilizzino o meno le carte.

◆ Gli strumenti con cui si utilizzano le carte: gli ATM e i POS

Le carte elettroniche di pagamento si utilizzano attraverso i dispositivi che sono abilitati alla loro lettura. In genere si distingue tra:

- Postazioni ATM (*Automated Teller Machine*)
- Terminali POS (*Point Of Sales*)

Gli ATM sono postazioni automatizzate nate per il prelievo di denaro contante - comunemente in Italia sono chiamati Bancomat (o Postamat nel caso degli sportelli postali) -; una traduzione letterale di *Automated Teller Machine* sarebbe infatti quella di "cassiere automatico".

Esistono varie tipologie di ATM:

- ATM monofunzionali: consentono esclusivamente il prelievo di contante (sono infatti definiti anche come *cash dispenser*);
- ATM multifunzione: consentono di accedere a ulteriori funzionalità, sia di tipo informativo (per esempio verifica del saldo di conto corrente o stampa dell'estratto conto), che di tipo transattivo (pagamento di alcuni tributi come il canone RAI e il bollo auto, ricariche telefoniche, etc.);
- ATM evoluti: consentono funzionalità extra totalmente automatizzate come il versamento di contanti, di assegni, il pagamento di bollettini postali, MAV/RAV, utenze, etc.

Gli ATM monofunzionali stanno via via scomparendo a favore degli ATM multifunzione. Vi è una sempre maggiore diffusione anche degli "ATM" evoluti, che coniugano del resto le esigenze dei consumatori (riduzione dei tempi di attesa, utilizzo dei servizi oltre gli orari di sportello) e quelle delle banche (riduzione del personale e quindi dei costi, promozione dei conti online, trasformazione delle filiali).
Gli ATM si utilizzano tipicamente con la carta di debito (Bancomat o Postamat), poiché direttamente collegata al conto corrente, che funge sempre da pilastro per la gestione degli incassi e dei pagamenti. Alle operazioni di prelievo sono comun-

que normalmente abilitate anche le carte prepagate.
Alcuni istituti di credito prevedono che per l'utilizzo degli ATM evoluti ci si debba servire di ulteriori e specifiche carte elettroniche, mentre altri lo consentono anche attraverso carte-conto o prepagate. Le carte di credito, invece, consentono normalmente di accedere esclusivamente alla funzionalità di ritiro contante.

<u>Alcuni aspetti importanti da ricordare riguardo gli ATM:</u>

- Il prelievo di contante dagli ATM tramite carta di credito è in verità un servizio di anticipo contante, che può risultare molto costoso, sia in termini di commissioni applicate (generalmente qualche punto percentuale della somma prelevata!), che di eventuali interessi (a tassi elevati!) applicati sull'anticipo.
- Gli ATM sono postazioni installate e gestite dalle singole banche e pertanto se si utilizzano con carte di debito emesse da altre banche, non convenzionate, l'operatività è normalmente ridotta e al prelievo di contante è generalmente applicata una commissione. Al giorno d'oggi sono sempre più diffusi i Bancomat che consentono prelievi gratuiti in tutti gli sportelli automatici d'Italia e d'Europa.
- È possibile utilizzare le carte Bancomat e le carte di credito anche per i prelievi all'estero, se sono attivate su circuiti internazionali (circostanza sempre più frequente). Tuttavia, è importante verificare la compatibilità e il costo degli ATM esteri se il paese non appartiene all'area SEPA (che include tutti i paesi dell'Unione Europea oltre alla Svizzera e altri).

Con l'acronimo POS si individua invece il terminale che abilita l'esercente all'accettazione dei pagamenti tramite carte elettroniche. Le sue funzionalità consentono di perfezionare la transazione in tempo reale, ovvero nel giro di quella manciata di secondi che normalmente serve per:

- Inserire il supporto fisico (la carta di pagamento) nel terminale per la sua lettura: le informazioni immagazzinate nella carta vengono lette tramite banda magnetica (attraverso la consueta strisciata) oppure tramite la memoria del microchip;
- Attendere l'inoltro della richiesta al circuito di pagamenti; in caso di carta multifunzione il POS permette di selezionare il circuito desiderato (è ormai familiare la richiesta "Bancomat o carta di credito?");
- In caso di carta Bancomat oppure di carta con microchip, procedere all'identificazione tramite digitazione del PIN; in caso di carta di credito con sola banda magnetica l'esercente spesso richiede al cliente l'esibizione di un documento d'identità;
- Attendere l'inoltro della richiesta di autorizzazione tramite il circuito di pagamenti appropriato;
- Ricevere l'esito della transazione (che può essere positivo o negativo) e stamparne la ricevuta, che eventualmente dovrà essere firmata dal cliente (la firma è necessaria solo certe carte di credito o prepagate).

Vediamo nel dettaglio alcune importanti considerazioni riguardanti il confronto tra la tecnologia a banda magnetica e quella a microchip:

Tecnologia	Banda magnetica	Microchip
Utilizzo	La banda magnetica è da sempre presente in tutte le carte di pagamento; lo è anche in quelle che dispongono di microchip.	Solamente dal 2008 gli istituti emittenti italiani hanno iniziato a introdurre il microchip nelle carte di pagamento.
Posizionamento sul supporto	Sul retro della carta, nella parte superiore.	Sul fronte della carta, posizionato sulla sinistra.
Economicità	Tecnologia molto economica, tanto da rendere del tutto sconvenienti le altre, almeno fino a qualche anno fa.	Con il progresso tecnologico, il microchip è divenuto sempre più conveniente, tanto da non rappresentare più una soluzione costosa.
Sicurezza	La carta con banda magnetica è più facilmente clonabile.	Il microchip riduce i rischi di clonazione della carta e consente di innalzare gli standard di sicurezza dei pagamenti.
Durata del supporto	Minore (non è raro che la carta a banda magnetica si smagnetizzi e che quindi diventi inutilizzabile).	Maggiore: il microchip non si smagnetizza.
Funzionalità del codice PIN (codice personale di identificazione)	Il PIN non è necessario per la lettura dei dati memorizzati attraverso la banda magnetica, e infatti i pagamenti con carta di credito attualmente non lo richiedono. Il PIN è invece sempre richiesto nel caso di prelievi o pagamenti con Bancomat.	Il PIN è necessario per la lettura dei dati memorizzati attraverso microchip. In futuro anche i pagamenti con carta di credito si perfezioneranno attraverso la digitazione del PIN, migliorandone la sicurezza.
Futuro	La banda magnetica scomparirà progressivamente dalle carte di pagamento.	Le carte di pagamento in futuro funzioneranno con il solo microchip.

È ancora agli inizi della sua diffusione, per la verità, un'altra tecnologia ancor più evoluta, che consente di effettuare pagamenti di piccoli importi (fino a 25 euro) presso negozi e uffici attraverso il solo avvicinamento della carta al terminale. Si tratta della tecnologia *contactless* (senza contatto), che si basa sulle tecnologie *Rfid* (acronimo di *Radiofrequency identification*, Identificazione a radiofrequenza), per le quali è necessario che sia la carta che il terminale siano abilitati.
In questo caso si parla di POS *contactless*: il terminale dialoga con la carta di pagamento quando rientra nel raggio di pochi centimetri. La conferma del pagamento è rapida, non richiede la digitazione del PIN né la firma del titolare della carta, e viene prodotta attraverso semplici segnali acustici e luminosi.

◆ POS virtuali per acquisti online

Per le transazioni online, invece, è necessario l'utilizzo dei POS virtuali, che consentono l'identificazione del titolare (e del suo rapporto con l'istituto/banca emittente) anche senza la lettura dei dati elettronici immagazzinati nel supporto fisico della carta stessa.
I POS virtuali, infatti, non sono altro che un'interfaccia web (ovvero una pagina internet) attraverso la quale è possibile, in modo protetto, fornire i dati necessari al pagamento. La pagina compare al termine del processo di acquisto del bene o del servizio desiderato e contiene i dati riguardanti l'esercente, la banca che offre il servizio di POS, e i dettagli dell'acquisto, incluso il prezzo. Il POS virtuale è di norma esterno al sito dell'esercente. Tipicamente i dati richiesti nelle transazioni online con carte di pagamento sono:

- Nome e cognome del titolare della carta.
- Il tipo di carta e il relativo circuito di pagamento: i circuiti abilitati normalmente sono rappresentati sulla carta di pagamento attraverso simboli grafici.
- Il numero della carta (generalmente composto da diverse cifre stampate sul fronte della carta).

- Il codice di sicurezza (generalmente composto da 3 o 4 cifre stampate in piccolo sul fronte, o più frequentemente sul retro della carta, e definito tipicamente dagli acronimi CVV2, CAVV oppure 4DBC).
- Il mese e l'anno di scadenza della carta, riscontrabile sul fronte della carta.

Alcune carte chiedono anche la digitazione di un ulteriore password o codice PIN, reimpostato dal consumatore. In futuro le transazioni online lo richiederanno obbligatoriamente, in modo da aumentare la sicurezza delle transazioni.
In questo modo è possibile concludere il pagamento anche senza avere sottomano la carta: è sufficiente, in sostanza, memorizzare i dettagli numerici riferiti al supporto (numero, scadenza, codice di sicurezza).
Una volta acquisiti i dati, essi vengono crittografati e instradati verso il circuito di pagamenti appropriato per la necessaria autorizzazione. Se la richiesta ha esito positivo, la transazione si conclude e il cliente si vede comparire un messaggio di conferma. Se la richiesta ha esito negativo, la transazione non si conclude e il cliente si vede comparire un messaggio che illustra la mancata riuscita del pagamento. Al termine, in entrambi i casi il cliente viene riportato sul sito internet dell'esercente.

Figura: schermata di un POS virtuale, attraverso il quale è possibile perfezionare l'acquisto di biglietti di trasporto online.

La diffusione di ATM e POS

Secondo le più recenti rilevazioni nel nostro Paese si contano oltre 4.400 postazioni ATM con la sola funzione di *cash dispenser*, ovvero di mera distribuzione di contanti, in costante diminuzione.
Per converso, il numero di postazioni ATM multifunzione, ovvero abilitati ad altri servizi oltre a quello tradizionale di distribuzione di denaro contante, ha superato le 41.000 unità su tutto il territorio nazionale. Nell'arco di dieci anni il numero è sostanzialmente raddoppiato.
Solamente nella nostra regione il numero di ATM attivati con la sola funzione di distribuire contanti è pari a 250, mentre altre 1.100 sono le postazioni multifunzionali.
Inoltre, tra POS bancari e postali, il numero di dispositivi è ulteriormente cresciuto, sino a sfiorare la quota di 1,6 milioni.
I POS diffusi sul territorio del Friuli Venezia Giulia raggiungono la quota di 25.000 unità, concentrati prevalentemente nei settori del commercio al dettaglio e all'ingrosso.

La classificazione e l'utilizzo delle carte di pagamento

Le tre tipologie fondamentali di carta

Il mercato dei servizi di pagamento sta conoscendo in questi anni una rapida evoluzione e, come spesso accade, la rapidità dei cambiamenti porta con sé il rischio di creare confusione tra i non addetti ai lavori.

Ecco perché è sempre utile distinguere tra le seguenti tre diverse tipologie di carta:

- Carte di debito (in Italia sono le carte Bancomat e Postamat);
- Carte di credito (includono le cosiddette carte *revolving*, che offrono la possibilità di rateizzare il saldo);
- Carte prepagate (includono le cosiddette *carte-conto*, che rendono disponibili anche alcune e ulteriori funzioni di incasso e pagamento tipiche dei conti correnti).

Sono abbastanza diffuse anche le carte multifunzione, che raccolgono cioè diverse funzionalità su un unico supporto: ad esempio, quelle del Bancomat e quelle di una carta di credito.
Tuttavia, le diverse funzionalità vanno sempre distinte, e per esempio è improprio definire una carta che presenta la sola funzionalità di prepagata come carta di credito prepagata, come invece spesso avviene nella pratica.

La suddivisione tra carte di debito, di credito e prepagate riflette le fondamentali differenze che esistono tra di esse e che solo all'apparenza sono risibili:

- Le carte prepagate possono essere normalmente attivate anche senza avere un conto corrente: è sufficiente che siano "caricate" prima del loro utilizzo (cioè, prima dell'effettiva transazione di pagamento), e ciò è possibile anche tramite versamenti in contanti.
- Le carte di debito sono inscindibilmente legate a un conto corrente e sono caratterizzate dall'immediatezza degli addebiti sul conto stesso (i pagamenti vengono registrati sul conto corrente con data valuta corrispondente a quella della loro esecuzione).
- Le carte di credito normalmente si appoggiano a un conto corrente (ma non è necessario che lo siano) e l'addebito finale per il cliente avviene solamente in una data posteriore a quella della transazione (tipicamente nel mese successivo per le carte a saldo; il rimborso a rate, ancor più dilazionato, è previsto per le carte *revolving*).

Carta prepagata:
è necessario che i fondi necessari siano precaricati

Carta di debito:
L'operazione è regolata in conto corrente il giorno stesso

Carta di credito:
La banca anticipa il pagamento: il cliente rimborserà successivamente

Alcune fondamentali differenze tra le diverse tipologie di carte:

Tipologia	Carta prepagata	Carta di credito	Carta di debito
Funzione del conto corrente	Il conto corrente può essere utilizzato per la ricarica della carta, ovvero per dotarla dei fondi necessari agli acquisti futuri.	Il conto corrente, non sempre richiesto, serve per rimborsare la banca emittente per l'anticipo dei pagamenti.	Il Bancomat è inscindibilmente legato al conto corrente su cui tutte le transazioni verranno direttamente addebitate.
Condizioni tipiche per il rilascio	Verifica dell'identità del titolare, versamento minimo iniziale.	Affidabilità creditizia: redditi sufficienti, nessuna segnalazione alle centrali rischi dei cattivi pagatori. Spesso è richiesto un conto corrente.	Accensione e attivazione di un conto corrente.
Limite degli importi utilizzabili	La carta non può essere utilizzata oltre l'importo precaricato. Possono esserci limiti massimi all'importo complessivo delle ricariche effettuabili.	La banca emittente determina il limite di fido, anche detto *plafond*, che può essere utilizzato nei pagamenti.	Generalmente sono stabiliti limiti massimi, giornalieri e mensili, sia per i prelievi di contante che per i pagamenti.
Principali vantaggi nell'uso della carta	Creazione di un proprio *borsellino elettronico* in grado di sostituire il contante nei pagamenti tradizionali e le carte di credito in quelli online.	Possibilità di posticipare l'addebito delle spese rispetto al momento dell'acquisto. Possibilità di pagare a rate (solo carte *revolving*).	Possibilità di effettuare pagamenti tramite addebito in conto corrente senza la necessità di un prelievo di contanti.
Utilizzo online (commercio elettronico)	La carta prepagata consente di accedere alle opportunità del commercio elettronico.	La carta di credito è lo strumento tipico per il regolamento online dei pagamenti.	Non possibile con il Bancomat*.

Tipologia	Carta prepagata	Carta di credito	Carta di debito
Principali funzionalità oltre al pagamento via POS (fisico o virtuale).	Tramite ATM: prelievo di contanti (se abilitata), verifica di saldo e movimenti del conto corrente (se collegata ad un conto)	Tramite ATM: anticipo di contante. Tramite autorizzazione all'addebito: pagamento di utenze, abbonamenti, etc.	Tramite ATM: prelievo di contante, verifica del saldo e dei movimenti del conto corrente, pagamento utenze e ricariche telefoniche, etc.
Eventuali voci di costo	Canone annuo. Costi per l'attivazione. Costi per la singola ricarica.	Canone annuo. Costi per la sostituzione, la riattivazione, il rinnovo della carta. Commissioni per l'eventuale anticipo contante. Interessi sui pagamenti rateali (solo carte revolving). Penali per l'utilizzo extra-fido e per i ritardi nei rimborsi. Spese per la produzione e invio degli estratti conto.	Canone annuo. Commissioni per il prelievo di contante presso sportelli di banche non convenzionate.
Oneri fiscali	Nessuno. Le *carte-conto* consentono inoltre di ottenere alcune funzionalità proprie di un conto corrente evitando l'applicazione dell'imposta di bollo.	Sugli estratti conto (mensili) superiori ad € 77,47 si applica un'imposta di bollo che attualmente è pari a € 1,81.	Nessuno direttamente applicabile alla carta. Il conto corrente è soggetto all'imposta di bollo (per i consumatori attualmente pari a € 34,20 annui, se il conto presenta una giacenza media superiore a € 5.000,00).

** Probabilmente una delle motivazioni che hanno rallentato sino ad ora lo sviluppo dell'e-commerce in Italia è l'impossibilità di effettuare transazioni online attraverso l'utilizzo della comune tessera bancomat. Vista la diffusione di tale tipologia di carta nel nostro paese, sarebbe stato auspicabile un maggiore impegno verso un possibile adeguamento del circuito stesso ai fini delle transazioni a distanza. Tale mancanza costringe i consumatori a richiedere una carta di credito oppure una prepagata per procedere effettivamente agli acquisti via internet.*

◆ Perché si usano le carte di pagamento?

Nella scelta dei metodi di pagamento è importante ricordare che a priori nessuno degli strumenti alternativi al contante risulta più o meno "corretto" rispetto ad altri: salvo i casi in cui per legge il pagamento debba avvenire con strumenti "tracciabili" (quali sono le carte elettroniche), l'unico vero pericolo per il consumatore è l'utilizzo di uno strumento di pagamento per cui ha poca confidenza e della cui sicurezza dubita.
Secondo un recente sondaggio, il 62% degli italiani utilizza le carte di credito, e si tratta in prevalenza di maschi, impiegati/insegnanti e imprenditori/dirigenti, con elevato grado di istruzione, appartenenti alle "fasce centrali" di età (25-54enni).
Per chi utilizza le carte di pagamento, tale strumento è percepito soprattutto come "veloce", "comodo" (in particolare per chi effettua acquisti tramite internet con quelle che lo consentono), utile nella lotta all'evasione fiscale e in grado di aumentare la sicurezza sia per i consumatori che per i commercianti, rispetto al contante nei casi di smarrimento/furto.
Vi è comunque più di un italiano su cinque che fa uso esclusivo del contante (non possiede carte di pagamento), e le percentuali salgono se si tratta di persone ultra-64enni, casalinghe o pensionati o disoccupati.
Per queste persone, l'utilizzo del contante è soprattutto "semplice" (specialmente per i più anziani), economico, ed efficace per tenere sotto controllo le spese.
A ben vedere si conferma anche nel caso dei mezzi di pagamento che la convenienza e la comodità (e più in generale i vantaggi e i benefici associati) devono essere valutati sulla base del soggetto singolo che li utilizza piuttosto che sulla base delle caratteristiche intrinseche agli strumenti stessi.

Vantaggi/benefici	Contanti	Carte di pagamento
Semplicità/ comodità	Il pagamento in contanti è quanto da sempre siamo abituati a effettuare e si realizza attraverso meccanismi consolidati (pagamento di una somma, incasso del resto, etc.). Utilizzando i contanti non c'è bisogno di ricordare alcun codice numerico o di sicurezza.	Con l'utilizzo delle carte non c'è bisogno di tenere a disposizione con sé la somma di denaro necessaria all'acquisto. Non c'è nemmeno bisogno di verificare i "resti". È sicuramente lo strumento più semplice per gli acquisti su internet.
Velocità	Il pagamento in contanti non produce particolari ritardi, se non per la verifica delle somme. Il pagamento non deve essere autorizzato da terzi, non sono necessari particolari controlli (se non quelli rapidi sull'autenticità delle banconote).	Per chi è abituato all'uso delle carte, il pagamento si perfeziona ancora più in fretta che in contanti. Con il progresso tecnologico presto si avranno pagamenti ancora più rapidi (per esempio in modalità *contactless* o tramite cellulare).
Sicurezza	Se si eccettuano il furto e lo smarrimento, oppure i casi di contraffazione di banconote o errore nel "resto" del negoziante, il contante rimane lo strumento più sicuro: si può toccare con mano e verificarne la disponibilità in ogni momento. Se tenuto "sotto stretto controllo" non può essere oggetto di frodi.	Con l'utilizzo delle carte, che si dotano di avanzati sistemi di sicurezza, eventuali utilizzi fraudolenti potranno essere comunque identificabili o dimostrabili. Con la normale e dovuta diligenza il rischio di frodi si riduce al minimo. Le carte permettono di ridurre al minimo anche la quantità di contante nel portafoglio limitando i danni legati a furti o smarrimenti

Vantaggi/benefici	Contanti	Carte di pagamento
Pianificazione delle spese	Il contante tangibile consente il controllo delle spese.	Il fatto che ogni pagamento sia tracciato e che periodicamente si riceva un riepilogo (estratto conto) delle spese permette di migliorare ancor di più la propria pianificazione finanziaria.
Economicità/costi	Il contante è senza dubbio lo strumento più economico: non prevede canoni periodici, non si applica alcun genere di commissione sui pagamenti.	Molte carte di pagamento sono gratuite o pressoché gratuite. Un normale utilizzo non prevede costi. Anzi, è il contante che si terrebbe in tasca a costare, perché infruttifero. Con le carte di credito addirittura si rinviano i pagamenti di settimane senza pagare interessi. Pagare gli acquisti online in contrassegno può costare diversi euro.
Privacy/ Tracciabilità dei pagamenti	L'utilizzo del contante è utile a proteggere la propria privacy: dell'avvenuta transazione rimarrà traccia solamente nello scontrino o nella fattura fiscale.	Il pagamento tracciabile riduce al minimo la possibilità di frodi fiscali. È un'arma efficace contro l'evasione fiscale, di cui il contante è per eccellenza simbolo.

La diffusione delle carte di pagamento

Il numero di carte di pagamento attive sul territorio nazionale è in aumento e attualmente supera i 70 milioni, oltrepassando pertanto la soglia media di una carta per singolo abitante. Per quanto questo dato confermi l'effettiva crescita e diffusione delle carte di pagamento nel nostro Paese, l'Italia risulta ancora in ritardo rispetto alle media europea:

- Nell'Unione Europea si stimano circa 730 milioni di carte di pagamento, pari a 1,5 per abitante;
- Nel solo Regno Unito le carte superano i 146 milioni di unità, con oltre 2,4 carte per abitante.

In altri paesi la diffusione delle carte è ancora di gran lunga superiore: per esempio negli Stati Uniti vi sono quasi 6 carte per abitante (anche se in netto calo anche per gli effetti della crisi finanziaria che ha avuto come epicentro il Paese americano), a Singapore più di 8 carte per abitante e in Giappone addirittura 12!
È interessante anche rilevare le differenti tendenze che stanno caratterizzando le diverse tipologie di carta. Negli ultimi anni il numero di **carte di credito** in Italia è diminuito e si attesta sui 15 milioni, invece nello stesso periodo il numero di **carte di debito** è aumentato raggiungendo i 40 milioni. Infine, le carte **prepagate** hanno conosciuto un rapido incremento della propria diffusione, superando addirittura in numero le carte di credito.
La rapida diffusione delle carte prepagate è caratteristica peculiare del nostro Paese. Negli ultimi anni in Italia si è registrato un vero e proprio boom: solamente da noi vi è la metà delle prepagate emesse in tutta l'Unione Europea.
Nella nostra regione, il numero di carte di credito risulta pari a circa 350mila (di queste però solo 150mila utilizzate effettivamente almeno una volta nel corso dell'anno solare). Le carte di debito (Bancomat e Postamat) risultano più del doppio (circa 785mila), in larghissima maggioranza utilizzabili su circuiti nazionali e internazionali, sia su ATM che su POS. Le carte prepagate in circolazione ammontano invece a circa 220mila, ancora in numero inferiore rispetto alle carte di credito.

Numero e importo delle operazioni con carte di pagamento

Con la carta di credito si realizzano ogni anno in Italia circa 600 milioni di operazioni, per un controvalore totale di 55 miliardi di euro. La singola operazione in media, quindi, si attesta sui 95 euro, ma quest'ultimo dato è in netta discesa rispetto al passato.
Con le carte di debito invece sono più numerose le operazioni che si realizzano, circa un miliardo all'anno, ma il loro controvalore medio è di soli 68 euro. Quindi il Bancomat (carta di debito) si utilizza più volte nei pagamenti, ma per pagamenti di minore entità. La carta di credito è invece utilizzata di meno ma per pagamenti di importo più elevati.
In grande crescita è l'utilizzo delle carte prepagate come frutto di una politica commerciale particolarmente penetrante da parte delle banche: ogni anno si contano circa 60 milioni di operazioni, per circa 5 miliardi di euro di controvalore. Circa un terzo delle operazioni con carta prepagata avviene "online", quindi nell'ambito del cosiddetto "commercio elettronico" (vendita di beni e servizi su internet). Si moltiplica anche il numero delle operazioni di ricarica: circa 18 milioni all'anno, per oltre 7 miliardi di euro di controvalore.
La carta prepagata è sempre di più utilizzata nelle transazioni online: gli italiani sembrano adottare pertanto una "logica d'uso specializzato", che conduce spesso anche i titolari di carte di credito a preferire la prepagata nei pagamenti attraverso il canale telematico.

I pericoli delle carte revolving

La loro diffusione in Italia risulta fortunatamente in discesa, dopo il boom verificatosi negli anni immediatamente precedenti alla crisi. Ma le carte di credito *revolving*, all'apparenza del tutto simili alle normali carte di credito a saldo, sono ancora presenti sul mercato e nascondono una serie di insidie che possono mettere a rischio addirittura la stabilità stessa del budget familiare.

A differenza delle carte di credito a saldo, sull'utilizzo delle carte di credito revolving si applicano in primo luogo gli interessi di dilazione, il cui ammontare può risultare molto elevato: i tassi medi applicati dalle banche hanno superato per diversi periodi dal 2000 ad oggi anche la soglia del 20% annuo!

Ciò significa che, raggiunta una certa soglia di utilizzo della carta anche non troppo elevata (per esempio, € 3.000,00), una quota importante delle rate mensili (per esempio, € 50,00) viene addebitata esclusivamente a titolo di interessi, senza contribuire alla riduzione del debito stesso.

Nel caso si abbiano difficoltà a rimborsare la rata oppure anche solo una sua quota parte, il debito tenderà a salire, producendo ulteriori interessi sulla base di un tasso ancor più elevato (il tasso di mora), e diverrà sempre più arduo da estinguere.

L'eventuale ritardo nei pagamenti può produrre ulteriormente delle segnalazioni negative a carico del titolare all'interno dei sistemi di informazione creditizia, con conseguente riduzione delle possibilità di accesso al credito, e quindi anche di rimborso del debito pregresso.

In secondo luogo, e specialmente in passato, l'aggressività nel marketing di banche e finanziarie ha portato all'abbinamento, spesso obbligato, delle carte *revolving* a diverse tipologie di servizi finanziari offerti: dal tipico servizio di credito al consumo o finanziamento rateale, fino al più semplice dei conti correnti.

È spesso capitato, quindi, che i consumatori si ritrovassero titolari di carte *revolving* pur nella convizione di aver stipulato un semplice finanziamento con rimborso rateale; oppure che ricevessero a casa una carta revolving loro intestata senza averla richiesta, ma a loro intestata e già pronta per l'attivazione, oppure ancora di non essersene accorti di averla richiesta, e nel contempo, di non volerla affatto.

È capitato anche che la modalità *revolving* non fosse chiaramente espressa e che già al primo utilizzo della carta il consumatore si ritrovasse nell'impossibilità di rimborsarne l'intero saldo, anziché a rate, in modo da evitare l'addebito degli interessi.

Tali aggressive politiche commerciali si sono in parte limitate, per effetto sia della crisi finanziaria internazionale, che degli interventi normativi perfezionatisi negli ultimi anni. Resta il problema della potenziale difficoltà nel restituire il debito: da un punto di vista statistico, i dati dimostrano che è ben 5 volte più frequente che capiti con una *revolving*, che non con una normale carta di credito a saldo.

Il rapporto tra titolare della carta e banca emittente

Il rilascio delle carte di pagamento

Le diverse tipologie di carte di pagamento differiscono anche per le modalità di rilascio delle stesse.
Come si è visto in precedenza, la carta di debito (Bancomat) trae la sua ragion d'essere nell'automatizzare i servizi di prelievo contante e di pagamento collegandoli direttamente a uno specifico conto corrente. Pertanto, per il rilascio del Bancomat è necessario che il titolare abbia attivato un conto corrente presso la medesima banca emittente.
A ciascuna carta Bancomat è associato un PIN (codice numerico di identificazione), che nel nostro Paese è costituito da cinque cifre, e che di norma la banca consegna a mano (presso uno sportello fisico) oppure via posta ordinaria (nel caso di banche online oppure in alcuni casi anche nel caso di banche tradizionali). In entrambi i casi, il PIN viene rilasciato tramite busta anonima e prestampata già chiusa, in modo tale che nessuno vi possa avere accesso senza l'apertura della stessa. È buona norma, inoltre, che la busta contenente il codice PIN non venga mai conservata insieme alla tessera, in modo tale da ridurre le possibilità di utilizzo fraudolento della carta.
Queste considerazioni riguardanti il codice PIN sono valide anche nel caso di carte di credito o carte prepagate, anche se le modalità di rilascio e attivazione delle stesse sono diverse rispetto al caso del Bancomat.
Per il rilascio di una carta prepagata, di norma, l'intermediario richiede il pagamento di una commissione iniziale per l'attivazione della stessa e un versamento iniziale minimo. Non è necessario che la carta prepagata sia associata a un conto corrente, anche se non è raro che ciò avvenga: sostanzialmente ciò si verifica quando la banca emittente coincide con la banca presso la quale il cliente detiene un rapporto di conto corrente attivo. È anche possibile, e comodo, che in

questo caso i versamenti iniziali e futuri avvengano con addebito diretto in conto corrente, piuttosto che tramite il versamento di contanti.
Per il rilascio di una carta di credito, invece, è condizione fondamentale che la banca emittente si fidi del titolare: dal momento che la banca anticiperà a favore degli esercenti l'importo di tutte le transazioni effettuate prima di rivalersi sul cliente, assumendosi il rischio che quest'ultimo non ne onori il pagamento, l'attivazione della carta implicherà un'operazione vera e propria di credito, per cui la banca emittente verificherà che il richiedente:

- Abbia un reddito stabile (l'ammontare del reddito netto mensile sarà utile alla banca anche per determinare l'importo del fido accordato sull'utilizzo della carta);
- Non sia iscritto nei registri dei "cattivi pagatori", ovvero che abbia onorato puntualmente in passato i propri impegni finanziari.

Quasi tutte le banche emittenti le carte di credito richiedono che il titolare abbia un conto corrente attivo, perché in questo modo anche la gestione dei rimborsi sarà più semplice e puntuale, e ridurrà il rischio sopportato dalla banca: i pagamenti mensili potranno quindi avvenire tramite incasso RID (il richiedente dovrà fornire alla banca l'autorizzazione permanente di addebito in conto).
Nel caso, sempre meno frequente, che la banca emittente proceda al rilascio di una carta di credito anche se il richiedente non disponga di un conto corrente, i rimborsi periodici potranno essere perfezionati secondo altre modalità, come per esempio attraverso i bollettini postali.

◆ Il blocco delle carte di pagamento

La banca emittente dispone il blocco delle carte di pagamento, siano esse prepagate, Bancomat o carte di credito, nel caso in cui rilevi operazioni sospette, illecite, oppure nel caso in cui il titolare lo richieda, per esempio a seguito di furto o smarrimento.
Il blocco della carta è quindi utile soprattutto ai fini di una maggiore sicurezza del

sistema dei pagamenti, e può entrare in funzione anche a seguito di:

- Una ripetuta digitazione di un codice PIN errato (si pensi al caso tipico del Bancomat);
- Una richiesta di autorizzazione per una transazione di pagamento sospetta (per esempio, perché l'esercente, o anche semplicemente lo stato nel quale si colloca, appartengono a una lista nera; oppure, perché l'importo della transazione, specie se effettuata online, risulta elevato);
- Un furto di dati sensibili segnalato al circuito di pagamenti, per esempio da determinati esercenti che hanno subito attacchi informatici.

La banca emittente procede infine al blocco anche quando vengono a mancare le pre-condizioni verificate per il rilascio della carta: il tipico caso è la chiusura del conto corrente associato al Bancomat, oppure lo stato di insolvenza del titolare nel caso di una carta di credito.

◆ I movimenti delle carte: gli estratti conto e i servizi di alert

Tutte le operazioni realizzate con le carte di pagamento vengono tracciate ed è pertanto possibile risalire a:

- La data e l'ora dell'operazione
- L'importo autorizzato
- Il terminale presso cui viene realizzata l'operazione
- I dati riguardanti l'esercente.

Le banche emittenti danno in genere la possibilità ai titolari delle carte di verificare i rispettivi movimenti, eventualmente attraverso l'utilizzo di un ATM oppure del canale internet (di norma: un sito apposito previa registrazione dell'utente). Va comunque ricordato che non tutti i movimenti vengono contabilizzati in tempo reale, e pertanto alcune transazioni possono "comparire" anche con un ritardo di qualche giorno.
In aggiunta alla consultazione degli estratti conto, le banche normalmente met-

tono a disposizione servizi di avviso automatico (non sempre gratuiti) attraverso l'invio di una e-mail e/o di un SMS al recapito del titolare, che entrano in funzione immediatamente dopo l'autorizzazione al pagamento.
Si tratta di un servizio molto utile per tenere costantemente sott'occhio le movimentazioni effettuate attraverso le carte di pagamento, e soprattutto per verificare che non vengano regolati pagamenti non disposti dal titolare stesso. Nel caso si venga a conoscenza di un movimento non autorizzato, è fondamentale contattare subito la banca emittente, disconoscerne l'autorizzazione e richiedere il blocco immediato della carta.
A differenza delle altre tipologie di carta, le carte di credito prevedono infine la produzione e l'invio periodico, al domicilio del titolare o a un recapito informatico, dell'estratto conto che riepilogherà tutte le operazioni addebitate sulla carta, e che costituirà la base per la determinazione del saldo (o delle rate, nel caso delle carte *revolving*) che il titolare sarà chiamato a versare nei tempi prestabiliti dal contratto.
L'estratto conto della carta di credito, in altre parole, è un documento fondamentale che viene prodotto normalmente su base mensile e che contiene la lista di tutte le operazioni effettuate nel periodo di riferimento. Esso contiene:

- La lista delle operazioni effettuate in ordine cronologico, con la rispettiva data, la denominazione dell'esercente e il relativo importo;
- L'elenco dei rimborsi del periodo effettuati dal titolare a favore della banca emittente.

◆ I tassi d'interesse nelle carte di credito

Il saldo dell'estratto conto della carta di credito, che salvo situazioni particolari corrisponderà alla somma degli acquisti effettuati nel periodo, potrà essere rimborsato dal titolare:

- In un'unica soluzione, tipicamente 15 giorni dopo la data di riferimento dell'estratto conto, nel caso di carte di credito a saldo;

- Attraverso un pagamento rateale, calcolato secondo un piano di ammortamento, nel caso di carte di credito *revolving*.

Nel caso di carte di credito miste, il titolare potrà decidere quale parte del saldo rimborsare immediatamente, e quale parte rimborsare a rate, ovvero nel periodo di diversi mesi.
È importantissimo ricordare che:

- Al pagamento a saldo, nonostante la dilazione implicita nell'utilizzo della carta, non si applicano interessi: il titolare, in altre parole, beneficia della dilazione senza riconoscere alcun interesse alla banca emittente, cioè senza ulteriori costi.
- Al pagamento rateale, proprio delle carte *revolving*, si applica il tasso d'interesse definito contrattualmente, che di norma è particolarmente elevato e può superare anche il 20% annuo!

Pertanto, bisogna considerare che, in termini di convenienza, vi è una netta differenza tra il rimborso a saldo e quello rateale:

- Rispetto ad altre operazioni di dilazione dei pagamenti (come ad esempio il fido in conto corrente, che presenta interessi piuttosto elevati), l'utilizzo delle carte a saldo è **particolarmente conveniente**.
- Rispetto ad altre forme di credito al consumo (finanziamenti rateali), l'utilizzo delle carte *revolving* è **particolarmente costoso**.

Secondo le rilevazioni della Banca d'Italia, i tassi d'interesse medi applicati negli ultimi anni sulle carte di credito *revolving* (per importi inferiori a € 5.000,00) risultano pari al 17%: questo significa che anche imponendo interessi pari al tasso del 25%, il prestito risulterebbe in linea con la legge sull'usura.
Per dare un'idea, il pagamento in 12 rate mensili di un importo di **€ 1.000,00** (per esempio l'acquisto di elettrodomestici o di mobili) tramite una carta *revolving* al tasso d'interesse del **17%** porterebbe ad una rata di **€ 91,20**: in questo modo il costo complessivo al termine dell'operazione salirebbe a **€ 1.094,40**, di cui **€ 94,40** dovuti esclusivamente agli interessi di rateizzazione.

Le carte-conto

Si sta diffondendo sempre di più nel nostro Paese una particolare tipologia di carta prepagata: la cosiddetta *carta-conto*.
Rispetto alle normali carte prepagate, la *carta-conto* si arricchisce di una serie di funzionalità tipiche del conto corrente, quali la possibilità di ricevere bonifici/emolumenti, nonché di procedere alla domiciliazione delle utenze ed effettuare pagamenti tramite bonifico.
In altre parole, la *carta-conto* offre la possibilità al titolare di gestire altri servizi di incasso e di pagamento rispetto a quelli previsti da una carta prepagata base, tanto da essere utilizzabile in sostituzione di un vero e proprio conto corrente.
La *carta-conto* spesso è chiamata anche *carta IBAN*, dal momento che alla carta viene associato un codice IBAN (lo stesso codice utilizzato per l'identificazione univoca dei conti correnti), in modo tale da poter gestire per esempio l'incasso di bonifici e l'addebito automatico delle bollette.
La *carta-conto* è molto utile se il titolare può rinunciare ad alcune funzionalità avanzate normalmente associate ai conti correnti, quali:

- L'emissione di un libretto assegni;
- La possibilità di ottenere un fido (cioè di andare in rosso sul conto);
- L'attivazione di un deposito titoli per la gestione del risparmio (investimenti finanziari).

Carte prepagate: è tutto oro quello che luccica?

Come abbiamo avuto modo di vedere, nel corso degli ultimi anni stiamo assistendo a un vero e proprio boom delle carte prepagate, a scapito soprattutto delle carte di credito che risultano l'unica tipologia di carte in diminuzione in Italia. C'è da chiedersi, alla luce di tutte queste analisi, se l'effettiva diffusione delle prepagate corrisponda a una vera convenienza economica e a un vero guadagno in termini di sicurezza per i clienti.

Da un lato le carte prepagate sono utili soprattutto per chi non ha la necessità di un conto corrente ma semplicemente l'esigenza di utilizzare metodi di pagamento diversi dal contante, oppure di accedere alle opportunità offerte dal commercio elettronico. Dall'e-commerce, senza le prepagate, resterebbero esclusi anche quei soggetti che non potrebbero ottenere il rilascio di una carta di credito.
Dall'altro lato, si dimostra che spesso le prepagate sono richieste e utilizzate anche da chi non ne avrebbe, in fondo, una reale necessità: si tratta infatti dei titolari di carte di credito, che potrebbero avere accesso a tutte le funzionalità tipiche delle prepagate, con il vantaggio (se usate in modo consapevole e corretto) di posticipare i pagamenti senza pagare interessi.
A promuovere l'utilizzo delle carte prepagate ci hanno pensato negli ultimi tempi le banche stesse, che hanno puntato le proprie campagne promozionali anche sulla maggiore sicurezza che tali strumenti garantirebbero rispetto alle carte di credito.
Se quest'ultima considerazione appare comunque opinabile, un dato certo è che negli ultimi anni la crisi di liquidità ha decisamente ridotto i volumi di credito disponibili per i consumatori, e di conseguenza le carte prepagate sono state preferite dagli istituti, sia per raggiungere un maggior numero di clienti, che per aumentare i propri ricavi, sotto forma di commissioni.

Pericoli e accortezze nell'utilizzo delle carte

Purtroppo le carte di pagamento sono strumenti molto diffusi ma anche molto vulnerabili. Infatti diverse sono le modalità attraverso le quali i dati necessari ad accedervi possono venire acquisiti da terzi malintenzionati al fine di trarne profitto illecito. Pertanto, consapevoli di ciò, è bene prestare molta attenzione a ogni operazione che con esse viene effettuata sia su internet che negli ATM, nei negozi, etc.

Vediamo qui di seguito alcune cautele da utilizzarsi.

a) L'illecita sottrazione dei dati delle carte e il loro utilizzo per operazioni in ambienti "Card Not Present" (carta non presente)

La frode in ambiente *Card Not Present* rappresenta una delle insidie maggiori dell'utilizzo della carta su internet. Essa si traduce nel furto dei dettagli relativi alla carta di credito ovvero il nome del titolare, il numero di carta, la data di scadenza e il codice CVV.

Le tecniche utilizzate dai truffatori al fine di acquisire tali dati sono svariate ma si possono ricordare:

- *phishing*: acquisizione dei dati tramite siti web o e-mail ingannevoli costruiti *ad hoc*;
- *hacking*: violazione illegittima dei database di chi vende servizi o prodotti via internet, per accedere ai numeri delle carte di credito immagazzinati;
- *boxing*: acquisizione dei dati tramite sottrazione dell'estratto conto inviato a mezzo posta al titolare o della carta stessa;
- *trashing*: acquisizione del numero di carta e della data di scadenza sugli scontrini delle carte di credito talvolta gettati via dai titolari dopo un acquisto.

I dati in tal modo acquisiti vengono quindi utilizzati dai malviventi per effettuare operazioni attraverso canali remoti, quali ad esempio ordini attraverso internet, ovvero telefonici o a mezzo posta, dove non è necessario presentare fisicamente la carta per concludere l'acquisto.

Tale tipologia di frode in ambiente *Card Not Present* è una delle più diffuse perché il *merchant* (cioè chi beneficia della disposizione attraverso la carta di credito) non ha la possibilità di controllare le misure di sicurezza che determinano la genuinità di una carta quali l'ologramma e gli altri elementi grafici. Ne discende dunque l'impossibilità di accertare in remoto che chi usa la carta sia effettivamente il titolare in mancanza della firma e di un codice PIN.

Consigli per l'utilizzo delle carte su internet

Ecco alcune regole per evitare di essere vittima di frodi in ambienti *Card Not Present*:

1. utilizzare i motori di ricerca su internet per reperire più informazioni possibili sull'affidabilità di un negozio online tra commenti e messaggi di utenti che hanno già acquistato in passato;
2. assicurarsi che sul sito web del *merchant* sia indicato un indirizzo fisico (sede legale) e telefonico dove contattare l'azienda. Nel caso in cui tali dati non siano presenti ma compaiano solo, ad esempio, un numero di cellulare oppure una e-mail, è meglio diffidare;
3. assicurarsi che al momento dell'acquisto sia presente l'icona di transazione sicura indicata sul browser con un piccolo lucchetto posto in basso a sinistra e che sulla barra dell'indirizzo compaia *https://* anziché *http://*

4. utilizzare un metodo di pagamento tradizionale quale ad esempio contrassegno ovvero bonifico nel caso in cui insorgano dubbi sull'affidabilità del negozio, del suo sito ovvero del mezzo di pagamento;
5. se possibile utilizzare le carte di credito virtuali, che si possono generare per ciascuna singola operazione;
6. stampare e conservare sempre le ricevute dei pagamenti e le clausole dei contratti poiché potrebbero risultare utili nel caso in cui si voglia contestare l'acquisto ovvero emergano contestazioni sullo stesso;
7. non rispondere mai alle e-mail che pervengono all'indirizzo di posta elettronica ove, fingendo di essere una mail ufficiale della banca, viene richiesto di inserire i propri dati personali ovvero quelli relativi alla propria carta di credito. Gli istituti di credito e ogni altro soggetto eventualmente legittimato mai richiederanno di comunicare tali dati a mezzo posta elettronica;
8. controllare periodicamente l'estratto conto segnalando e contestando all'emittente e dunque all'istituto di credito eventuali spese non riconosciute.

b) Le frodi nell'utilizzo delle carte in ambiente "Card Present" (con utilizzo della carta fisica)

Innanzitutto ci si deve soffermare sul problema delle carte di credito falsificate o clonate. Ciò può avvenire attraverso la stampa, l'embossamento (caratteri in rilievo) e la codificazione senza il permesso dell'emittente, oppure attraverso la successiva alterazione della carta regolarmente emessa.

Lo ***skimming*** è la tecnica maggiormente utilizzata per falsificare le carte di credito e consiste nella clonazione dei dati contenuti nella banda magnetica della carta originale che vengono quindi copiati in quella falsa, senza che il legittimo proprietario ne venga a conoscenza. Ciò può avvenire ad esempio quando il titolare paga con la propria carta di credito presso un esercizio commerciale. La carta viene passata prima nel terminale POS e successivamente in un apparecchio detto *skimmer*, in grado di catturare i dati presenti sulla banda magnetica. Tale ultimo apparecchio elettronico è talmente piccolo da poter essere nascosto nel palmo di una mano. Nonostante le sue ridotte dimensioni lo *skimmer* è in grado di memorizzare i dati di oltre 200 carte di credito.

Cerchiata in rosso la posizione dello *skimmer.*

Pertanto i dati acquisiti attraverso lo *skimmer* vengono copiati sulla banda magnetica della carta falsificata oppure possono essere rivenduti a criminali che si occupano della successiva codifica. A questo punto le carte false vengono stampate in modo tale che i dati sulla banda magnetica coincidano con quelli riportati sul fronte della carta e il gioco è fatto. La carta di credito originale risulterà così clonata con la conseguenza della indebita sottrazione di somme di denaro dal patrimonio dell'ignaro titolare. Una carta falsificata nel mercato parallelo delle organizzazioni criminali può essere venduta anche a € 500,00 per poi essere utilizzata negli esercizi commerciali o a mezzo internet.

L'altra frode che si consuma spesso e che prescinde dalla clonazione della carta vede il malvivente utilizzare una **carta di credito rubata o smarrita** prima che il titolare se ne accorga e la blocchi.

Si parla invece di frode ***mail not received*** quando la carta viene rubata nel tragitto postale tra l'emittente (istituto di credito o finanziaria) e il titolare. Ad esempio può verificarsi il caso della carta di credito rubata da una cassetta postale. Per quanto riguarda invece altre carte, come ad esempio le carte Bancomat, risulta più difficile che ciò si verifichi venendo spediti separatamente e in momenti diversi da parte dell'emittente al titolare la carta Bancomat e i codici necessari ai fini del suo utilizzo.

Quando invece il malvivente usa dati personali ottenuti in modo fraudolento per richiedere una nuova carta oppure accedere a una preesistente impersonificando il vero titolare si parla di **furto d'identità**.

Numerose sono anche le frodi poste in essere **presso distributori automatici di banconote (ATM)**. Le modalità possono essere molteplici. Qui di seguito ne vedremo alcune:

a. *Lebanese Loop:* quando sullo sportello di prelievo automatico viene applicato un dispositivo che, una volta inserita la carta, la trattiene in modo che il distributore non riesca più a restituirla. Chiaramente in tal modo l'operazione iniziata allo sportello non può essere conclusa dal titolare della carta il quale non può nemmeno riavere la carta. A questo punto dunque interviene il truffatore che, fingendo di prestare soccorso al cliente davanti allo sportello, lo invita a digitare nuovamente il PIN per cercare di sbloccare l'operazione. Questa operazione in verità consente al malvivente di memorizzare il codice e in nessun modo porterà allo sblocco dell'operazione e alla riconsegna della carta, la quale resterà trattenuta nello sportello automatico. Allontanatosi dunque l'ignaro titolare della carta, il criminale può recuperare la carta e utilizzarla con il PIN appena memorizzato;

b. *Skimming su ATM:* tale tecnica viene impiegata quando il cliente si trova a utilizzare normalmente lo sportello automatico senza rendersi conto che i dati della nuova carta vengono copiati. La clonazione dei dati della carta viene effettuata attraverso un dispositivo montato nella fessura di inserimento della carta e da una piccola telecamera montata sul pannello di controllo, che filma la digitazione del codice PIN. La telecamera viene apposta in un punto nascosto e la fessura di inserimento della carta viene coperta da un pannello creato per catturare le informazioni presenti sulla banda magnetica. Il PIN in alcuni casi anziché venire carpito attraverso le immagini di una telecamera nascosta può essere catturato anche attraverso una finta tastiera applicata su quella reale;
c. *Intercettazione del PIN:* tale tecnica è impiegata per intercettare il codice PIN internamente nel passaggio dalla tastiera numerica al circuito dove poi verrà criptato e trasmesso per la verifica. Questo tipo di frode però, proprio perché più sofisticata, risulta la meno utilizzata e per evitare tale tipologia di frodi molti distributori automatici ora utilizzano un sistema di criptazione del PIN.

Consigli per evitare di essere vittime di frodi in ambienti "Card Present"

Importante è seguire piccole accortezze nelle operazioni che riguardano le carte per evitare di essere vittime di frodi. In particolare bisogna fare attenzione a:

1. non perdere mai di vista la carta di credito e i suoi dettagli, soprattutto durante i pagamenti, ad esempio al rifornitore o al ristorante. Bisogna diffidare da chi non ha il POS a vista o fa più strisciate per perfezionare l'operazione;
2. controllare sempre, prima di firmare una ricevuta d'acquisto presso un negozio, che l'importo indicato sia quello giusto;
3. non gettare o lasciare incustodite le ricevute degli acquisti poiché su di esse è sempre stampato sia il numero di carta che la data di scadenza;
4. controllare bene periodicamente gli estratti conto e denunciare immediatamente alle forze dell'ordine e alla banca se vengono rilevate transazioni sospette;
5. controllare che l'estratto conto arrivi regolarmente tutti i mesi. Infatti il malvivente potrebbe rubarlo dalla cassetta delle lettere per utilizzare poi i dati che esso contiene;
6. non rivelare a nessuno il PIN della carta;
7. non custodire il PIN insieme alla carta;
8. assicurarsi di non essere osservati mentre si digita il PIN presso un negozio o presso un distributore automatico;
9. firmare la carta sul retro appena la si riceve;
10. chiamare immediatamente il proprio istituto di credito o la propria finanziaria al numero dedicato ai blocchi, al fine di bloccare l'operatività della carta appena ci si accorge del suo uso fraudolento da parte di terzi.

Nel caso di utilizzo della carta presso i distributori automatici di contante ATM è necessario:

1. Fare attenzione alle persone presenti vicino al distributore. Se si notano comportamenti sospetti o ci si sente a disagio è bene scegliere un altro distributore automatico;
2. Controllare bene il distributore prima di effettuare qualsivoglia operazione. Infatti se si nota qualcosa di strano come insoliti pannelli, microtelecamere o tastiere grossolane è bene non fare alcuna operazione e comunicare immediatamente alla banca le anomalie riscontrate;
3. Non accettare aiuto da estranei se abbiamo dubbi su come procedere ovvero se non si riesce a effettuare l'operazione o se la carta si blocca;
4. Diffidare da chi si presenta fuori dalla banca e vicino allo sportello ATM quale dipendente della banca e vuole aiutare a eseguire le operazioni. Se si ha bisogno di un aiuto è meglio interrompere l'operazione e rivolgersi all'interno della banca al personale ivi presente;
5. Avvisare immediatamente gli operatori presenti nella filiale dell'istituto di credito ovvero chiamare il numero verde apposito se il distributore ATM non restituisce la carta;
6. Non gettare la ricevuta alla fine della transazione presso il distributore ATM;
7. Utilizzare, nelle ore serali, sempre distributori ATM ben illuminati.

Cosa fare quando si è vittima dell'utilizzo illicito della propria carta

Nel caso in cui ci si accorga di essere stati vittime di una frode avente ad oggetto la carta sia a mezzo internet sia attraverso la clonazione o la sottrazione della carta fisica, è importante non perdere tempo e attivarsi subito. Ecco le quattro fondamentali mosse da compiere al fine sia di arginare ulteriori danni sia di tutelarsi:

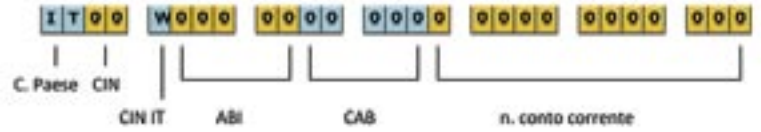
1. Bloccare immediatamente la carta telefonando al numero blocchi;
2. Controllare l'estratto conto e se si riscontrano spese non autorizzate, provvedere immediatamente a evidenziarle contestandole poi all'istituto di credito o alla finanziaria;

3. Procedere con una denuncia nei confronti di ignoti presentandosi alle forze dell'ordine, allegando una copia dell'estratto conto con le voci precedentemente evidenziate, facendo presente di aver sempre custodito carta e PIN con la massima cura e separatamente;
4. Inviare una copia della denuncia e dell'estratto conto evidenziato alla banca e/o società emittente sia via fax che per posta raccomandata a.r.. È bene trattenere gli originali e inoltrare solo copie. Nel caso in cui dovesse essere richiesto l'originale questo potrà essere esibito o inviato in un secondo momento a mezzo raccomandata a.r.

I diritti dei titolari delle carte in caso di frode alla luce della normativa vigente

La **direttiva PSD 2007/64/CE** relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno UE si applica in Italia a far data dall'entrata in vigore del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 e dunque dal 1° marzo 2010. Tale normativa è entrata in vigore nel nostro Paese attraverso diverse fasi. Vediamo in estrema sintesi quali sono le novità da essa introdotte e che riguardano i consumatori:

- Le coordinate bancarie, rappresentate dai codici ABI e CAB vengono sostituite definitivamente dal **codice IBAN** che diviene quindi necessario al fine di effettuare un bonifico. L'IBAN (*International Bank Account Number*) è un codice composto da 27 numeri e lettere che identificano in modo preciso le informazioni relative al conto corrente dei clienti;



- L'istituto di credito dovrà accreditare sul conto del beneficiario l'importo dell'operazione entro il **giorno successivo (lavorativo)** dalla ricezione dell'ordine di pagamento e dunque per i bonifici basterà un giorno affinché il beneficiario si veda accreditate le somme;
- La banca dovrà **immediatamente** mettere a disposizione dei beneficiari le somme ricevute tramite bonifici. La data valuta coincide con quel momento e gli interessi, decorreranno da subito;
- È **vietata** la possibilità di richiedere di accreditare un importo verso terzi con una data valuta anteriore o pari alla data di disposizione dell'ordine (cosiddetta *valuta antergata*);

- Nel caso in cui vengano riscontrate anomalie nelle operazioni di addebito, esempio anomalie in un RID per pagare una bolletta, la nuova normativa prevede un termine di 8 settimane, a partire dalla data dell'addebito, per chiederne il rimborso. In questo caso la banca entro 10 giorni dalla richiesta deve effettuare il rimborso o motivarne il rifiuto;
- Il cliente deve ricevere, prima della firma del contratto e in tutte le successive comunicazioni periodiche, un insieme di informazioni fornite per iscritto con un linguaggio semplice e comprensibile sui servizi e strumenti;

Per quanto riguarda le carte invece la direttiva PSD ha introdotto fondamentali novità che garantiscono maggiore, anche se non sufficiente, certezza sia nei pagamenti, che nei rimborsi, che nelle procedure da seguire al fine di ottenere la tutela nel caso in cui si è vittime di frodi sia in ambiente *Card Present* sia in ambiente *Card Not Present*. Infatti:

- I pagamenti con carte di credito e Bancomat non potranno essere più rifiutati nel caso in cui l'esercente abbia il cartello del medesimo circuito a cui appartiene la carta che viene presentata dal consumatore;
- Il tempo per contestare eventuali addebiti errati o fraudolenti edottenere il rimborso è stato allungato: i titolari delle carte infatti hanno **fino a 13 mesi di tempo per poter chiedere il rimborso** all'istituto di credito o alla finanziaria emittente nel caso in cui l'operazione sia stata compiuta da terzi fraudolentemente e senza alcuna autorizzazione.
- Non possono essere inviate nuove carte ai clienti senza che questi le abbiano espressamente richieste.

Come stabilito dalla normativa vigente, nonché affermato nei Principi e raccomandazioni dell'Arbitro Bancario e Finanziario, nonché nella giurisprudenza formatasi sul punto gli istituti di credito e le finanziarie offrono servizi ai propri clienti che determinano il dovere, da parte di chi li presta, di adempiere "l'obbligo di custodia dei patrimoni dei clienti con la diligenza professionale richiesta dall'art. 1176, comma 2, del codice civile". Ciò dunque vuol dire che devono essere predisposte dai prestatori dei servizi misure di protezione idonee a evitare l'accesso fraudolento di terzi ai depositi dei propri clienti o a neutralizzarne gli effetti. "In caso di utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente, il cliente sopporta le perdite derivanti dall'utilizzo indebito, prima della comunicazione ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera b), del D.Lgs. 11/2010, entro il limite di 150 euro, salvo il caso di dolo o colpa grave". L'onere della prova del dolo o della colpa grave del cliente ricade sul prestatore del servizio di pagamento e dunque sull'Istituto di credito o della finanziaria. "A tal fine non è prova sufficiente il fatto che le operazioni contestate siano avvenute mediante la corretta digitazione dei codici identificativi, atteso che la circostanza in sé non autorizza a ritenere che la frode sia riconducibile a un comportamento commissivo (es.: comunicazione del PIN a terzi) ovvero omissivo (es.: mancata custodia separata di carta e PIN) del titolare. L'intermediario che abbia rilevato irregolarità nell'utilizzo del servizio di internet banking e non abbia avvisato il cliente tempestivamente ed esaustivamente, incorre in responsabilità contrattuale per violazione dei principi di buona fede e correttezza"[1]. Ad esempio nel caso in cui il prestatore del servizio abbia rilevato operazioni anomale e abbia provveduto unicamente ad avvertire il cliente con una generica comunicazione telefonica, con successiva convocazione presso lo sportello, senza bloccare le disposizioni apparentemente ricevute dal cliente, ma già evidenziate dai sistemi di controllo interno come irregolari, verrà chiamato a rispondere per responsabilità derivante dagli impegni contrattualmente assunti nei confronti del proprio cliente. Non trascurabili però sono ad oggi l'opacità e poca chiarezza dei contratti per la concessione delle carte di credito e in particolare delle carte *revolving*, per quanto riguarda soprattutto i meccanismi di ammortamento e i tassi di interesse applicati, che il più delle volte richiedono al cliente il pagamento di somme sproporzionate rispetto al credito concesso, ovvero che in alcuni casi superano la soglia di usura.

[1] *In tal senso si richiamano le decisioni dell'Arbitro Bancario e Finanziario n. 146 e n. 613, n. 137 e n. 900, n. 46, n. 473 e n. 561.*

Come tutelare i propri diritti

Nel caso in cui si scopra di essere vittime di frodi che abbiano ad oggetto le nostre carte di credito o di pagamento è importante, oltre a sapere quali sono i nostri diritti così come sopra ben evidenziato, anche capire come tali diritti possano essere fatti valere.
Nello schema che segue vediamo in maniera esemplificativa quali sono le tutele che la normativa riconosce in questo specifico ambito oggetto della presente pubblicazione:

1. Appena ci si accorge dell'uso illegittimo, fraudolento e non autorizzato della carta e comunque entro 13 mesi si deve:
    - **denunciare quanto subìto alla Procura della Repubblica**, ad esempio recandosi nella stazione dei Carabinieri più vicina;
    - **richiedere il rimborso della somma sottratta all'istituto di credito o alla finanziaria** che l'ha emessa.
2. Nel caso in cui l'istituto di credito o la finanziaria non provvedano a risarcire le somme sottratte (salva la franchigia applicabile sino ad un massimo di € 150,00) è possibile proporre una **mediazione** così come prevista dal **d.lgs. 28/10**, e dunque un tentativo di risoluzione bonaria della vertenza. L'istanza dovrà essere presentata a un organismo di conciliazione come ad esempio quelli costituiti nelle Camere di Commercio provinciali e la procedura non potrà durare oltre tre mesi, salvo giustificate proroghe. La procedura verrà dunque diretta da un mediatore, soggetto terzo e imparziale rispetto alle parti, e si potrà concludere o con un accordo definitorio della vertenza ovvero con un mancato accordo. In tale secondo caso quindi al risparmiatore non resterà che rivolgersi o all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) ovvero all'Autorità Giudiziaria.

3. Ci si potrà rivolgere all'**Arbitro Bancario e Finanziario (ABF)** sia appena ricevuta la risposta non soddisfacente da parte della banca o della finanziaria ovvero in caso di suo silenzio, sia dopo aver esperito il procedimento di mediazione senza aver raggiunto alcun accordo. Ci si rivolge all'ABF proponendo ricorso contro l'istituto di credito o la finanziaria. Tale organismo deciderà in merito alla vertenza insorta e tale pronuncia avrà efficacia vincolante nei confronti della banca o della finanziaria contro la quale si propone ricorso. Al momento la durata indicativa di tale procedura è di circa sette mesi.
4. Il consumatore, inoltre, potrà far valere le proprie ragioni davanti all'**Autorità Giudiziaria (Giudice di Pace o Tribunale** a seconda del valore della vertenza) nel caso in cui abbia tentato senza successo di definire la problematica attraverso il ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario ovvero attraverso la mediazione ex d. lgs. 28/10. Il ricorso all'Autorità Giudiziaria avviene attraverso l'instaurazione di una causa civile volta all'ottenimento del rimborso delle somme illecitamente sottratte. La durata minima di una causa civile può essere indicativamente stimata in non meno di un anno e mezzo.

Le **Associazioni dei consumatori** forniscono ampio sostegno anche a coloro che si trovano vittime di utilizzo fraudolento e non autorizzato delle proprie carte. Pertanto, per un aiuto su come affrontare queste situazioni e far valere i propri diritti, ci si può rivolgere agli operatori delle associazioni che si trovano presso gli sportelli presenti sul territorio. A ciò si aggiunga che tra diversi istituti di credito ovvero finanziarie e le Associazioni dei consumatori esistono protocolli di **conciliazione paritetica** che hanno la preziosa funzione di creare un canale preferenziale per tentate di risolvere le problematiche insorte.

Breve storia delle carte di credito: dalla loro invenzione fino ai giorni nostri

Christopher Thomson, mercante di mobili, nel 1730 ebbe la grande intuizione che pian piano giunse a rivoluzionare il mondo del credito. Fu proprio lui infatti che introdusse per primo l'idea del pagamento rateale. In tal modo rese possibile anche per chi non poteva permettersi oggetti molto costosi di pagarli regolarmente in piccole parti fino al raggiungimento del prezzo totale. Da tale epoca il pagamento rateale divenne dunque uno strumento molto utilizzato dai mercanti.
Si è dovuto attendere il 1914 affinché si registrasse una rivoluzione nel settore del credito. La società Western Union iniziò a fornire ai suoi clienti più importanti una carta metallica da utilizzarsi per dilazionare i pagamenti dei suoi servizi. Ciò diede inizio alla diffusione dello strumento rateale di pagamento con "carte" nei più disparati settori. Nel 1924 la General Petroleum Company emise la prima carta metallica, detta "Metal Money", utilizzabile per i servizi automobilistici. Nel 1930 la compagnia telefonica AT&T creò la sua carta, specifica per i servizi telefonici. Tale strumento si diffuse a tal punto da essere promossa e utilizzata anche da alcune compagnie ferroviarie. A differenza di quanto succede oggi però fino a tale momento storico ai pagamenti dilazionati non veniva applicato alcun interesse.
La prima carta di credito è il frutto del boom economico registrato dopo la seconda guerra mondiale ed è stata introdotta da Diners Club Inc. nel 1950. Essa era destinata a uomini d'affari e poteva essere utilizzata per acquistare una varietà di prodotti e servizi soprattutto nei settori del turismo e del divertimento. Il termine che veniva concesso al titolare della carta per perfezionare il pagamento dei beni acquistati era al massimo di 60 giorni. Non passò più di un anno che la Franklin National Bank di New York provvide a introdurre le "Charge-It Cards". A ruota dunque seguirono le altre banche e nel 1958 l'American Express mise in circolazione la sua prima carta "Don't leave home without it" ("non lasciare la casa

senza la carta"). Sempre nel 1958 la Bank of America introdusse la prima carta di credito revolving. La carta Bankamericard dava ai suoi clienti la possibilità di scegliere di pagare l'intero debito in un'unica soluzione oppure pagarlo ratealmente contro il pagamento di interessi alla banca.
Gli anni '60 vedono il boom della carta di credito. Visto il successo della Bankamericard, la Bank of America iniziò a emettere licenze ad altre banche per l'emissione della propria carta di credito, cosi nel 1966 quattordici banche della California diedero vita a Interlink, un'associazione che aveva il fine di regolamentare e scambiare informazioni sulle transazioni effettuate con carta di credito. Nel 1967 quattro banche della California fondarono il programma MasterCharge per competere con Bankamericard. Pertanto nel corso dei successivi anni la maggior parte delle altre carte, rimaste fino allora indipendenti, entrarono a far parte o di BankAmericard o di MasterCharge.
Dagli anni '70 le carte vennero utilizzate anche in Europa e, per renderle maggiormente appetibili al mercato, Bankamericard cambiò il suo nome in VISA e allo stesso modo Mastercharge diventò Mastercard. Solo nel 1979 le carte di credito vengono dotate di una banda magnetica, rendendo così possibile perfezionare l'operazione di acquisto passando semplicemente la banda magnetica nel terminale.
Oggi l'industria delle carte di credito vede cinque principali protagonisti: Visa International, Mastercard, American Express, Discover e Diner's Club. In particolare Visa International occupa una fetta pari a oltre il 50% del mercato, con un miliardo di carte emesse.
In Italia la prima carta di credito fu emessa da Diner's nel 1958, in seguito si aggiunsero BankAmericard nel 1968 ed Amex nel 1971. Solo a far data dal 1986 con la fondazione del SI (Servizi Interbancari) vennero introdotte carte del sistema bancario italiano. Unicard e Cariverona hanno iniziato la propria attività diretta (al di fuori di SI) nel settore delle carte di credito nel 1992, Setefi nel 1994, SanPaolo e Antonveneta nel 1995 e Sella nel 1996.

Bibliografia Essenziale e fonti normative citate:

ABI, "I sistemi di pagamento nella realtà italiana", giugno 2012.

Banca d'Italia, "Sistemi di pagamento", Supplemento al bollettino statistico n. 54 del 26 ottobre 2012.

Assofin-Crif Decision Solutions-Gfk Eurisko, "Osservatorio sulle carte di credito", 10a Edizione, Settembre 2012.

Principi e raccomandazioni nelle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario;
Decisioni dell'Arbitro Bancario e Finanziario n. 146 e n. 613, n. 137 e n. 900, n. 46, n. 473 e n. 561.

Rosen A., (2002): *The e-commerce question and answer book: a survival guide for business managers*, Cap.1, Amacom;

Direttiva PSD 2007/64/CE

D.lgs. 11/2010;

Codice civile, art. 1176;

Federconsumatori FVG, Lega Consumatori FVG e Casa del Consumatore FVG sono associazioni che tutelano, rappresentano, sostengono e promuovono i valori, i diritti e gli interessi dei cittadini consumatori.

Federconsumatori
Friuli Venezia Giulia

Lega Consumatori

Casa del Consumatore

2013 Federconsumatori Friuli Venezia Giulia - tutti i diritti riservati
Realizzazione grafica: Cronaca Fvg s.a.s. - Stampa: Centro Servizi Editoriali - Grisignano di Zocco

Ministero dello Sviluppo Economico

Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento 2010 della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico