

# Consigli di sicurezza per Mail/Phone Order

**L'uso fraudolento dei numeri delle carte di pagamento nella vendita a distanza ogni anno causa danni notevoli che, a loro volta, sono all'origine di elevati oneri amministrativi. Le seguenti informazioni vi aiuteranno a proteggervi meglio da questi abusi.**

I truffatori agiscono spesso seguendo lo stesso modus operandi:

- Una grossa ordinazione viene effettuata per fax, e-mail o telefono. La merce deve essere fornita immediatamente, per espresso oppure via corriere postale con spese a carico dell'ordinante. Nella maggior parte dei casi. L'indirizzo di consegna si trova all'estero oppure la fornitura viene richiesta presso un hotel o con fermo posta.
- Il pagamento, molto spesso, viene eseguito con diverse carte di pagamento.

Secondo le disposizioni contrattuali in vigore per i pagamenti a distanza, siete tenuti a richiedere un'autorizzazione per tutte le transazioni. Tuttavia, l'autorizzazione è atta unicamente a verificare la validità della carta e la solvenza del titolare della carta in quel determinato momento.

Non è quindi possibile accertare se colui che ha effettuato l'ordinazione è di fatto il legittimo titolare della carta o se, invece, si tratta di un'altra persona che, con la sua carta e i suoi dati, ha agito in modo fraudolento.

Per tale motivo, le società di carte declinano qualsiasi responsabilità in relazione alle ordinazioni per fax o telefono.

## **Vi assumete appieno il rischio**

Mentre il truffatore ha ricevuto la merce, il legittimo titolare della carta contesta l'addebito del relativo importo. Per il partner contrattuale coinvolto ciò comporta spesso conseguenze particolarmente spiacevoli: da un lato, la sua merce è andata persa e, dall'altro, l'importo complessivo della merce verrà riaddebitato.

**Alcune raccomandazioni per minimizzare il rischio:**

### **1. Accettazione delle carte**

Secondo il contratto d'accettazione delle carte, le ordinazioni possono essere accettate esclusivamente per fax, telefono o tramite il Webshop. Se ricevete ordinazioni tramite e-mail che contengono i dati delle carte, dovrete informare il mittente che questa modalità d'ordinazione non è ammessa.

Prima di rispondere al mittente ricordate di cancellare i dati della carta indicati nell'e-mail. Quindi, stampate l'e-mail ed eliminatela dalla «Posta in entrata» come pure dalla cartella «Posta eliminata».

### **2. Dati delle carte in forma cartacea**

Assicuratevi che i documenti cartacei su cui figurano i numeri integrali delle carte non siano mai lasciati incustoditi. Non gettate nel cestino dei rifiuti i documenti cartacei su cui sono indicati i numeri integrali delle carte che non vi occorrono più, ma distruggeteli tramite un tritacarta affinché sia impossibile risalire alle informazioni riportate originariamente.

Eliminate man mano i documenti con i dati delle carte che non vi occorrono più.

### **3. Trasmissione dei numeri delle carte**

Prima di trasmettere i dati delle carte chiedetevi se il destinatario necessita veramente del numero integrale della stessa. Diversamente inviate il numero della carta rappresentato nel seguente formato: xxxx xxxx xxxx 1234. Questa rappresentazione del numero di carta è denominata PAN Truncation.

Evitate assolutamente di trasmettere i numeri delle carte tramite e-mail. Comunicate i dati delle carte per telefono o via fax.

#### 4. Ordinanze via Internet

Consigliamo ai gestori di negozi online di avvalersi dei nuovi standard di sicurezza «Verified by Visa» e «Master Card Secure Code» con il corrispondente software di pagamento (Merchant Plug-In, MPI) che permettono di ridurre notevolmente i rischi di frode.<sup>1</sup>

Se disponete di un vostro formulario d'ordinazione, accertatevi che questo sia conforme alle disposizioni PCI DSS (nessuna richiesta del codice CVC2/CVV2). Verificate la procedura di trasmissione dell'ordinazione e, se necessario, anche l'archiviazione (intermedia) dei dati delle carte.

#### 5. Verificate l'ordinazione

Prestate la massima attenzione in caso di ordinazioni ravvicinate di quantità e importi inusuali o da indirizzi e-mail di provider gratuiti, come yahoo.com, gmx.com o hotmail.com.

#### 6. Controllate l'indirizzo di recapito

Controllate con attenzione l'indirizzo di recapito se diverso da quello di residenza dell'ordinante. Prestate particolare attenzione in caso di spedizioni a caselle postali o alberghi.

Vi sconsigliamo fortemente di effettuare consegne in paesi in via di sviluppo, in particolare quelli dell'Africa, dell'Estremo Oriente, del Sud America nonché i paesi ex-CSI, tranne se sussiste una relazione d'affari a voi nota e ben definita.

Prestate particolare attenzione in caso di spedizioni a caselle postali o alberghi.

#### 7. Valutate il rischio

Effettuereste la fornitura anche contro fattura? Le carte di credito e di debito (ad es. Maestro) sono dei mezzi di pagamento estremamente pratici, tuttavia non sono strumenti d'incasso.

Conoscete al meglio le modalità di svolgimento delle vostre operazioni commerciali. Se, malgrado i dubbi del caso, foste decisi a dare seguito all'operazione, vi consigliamo di rivolgervi alla vostra banca di fiducia richiedendo informazioni in merito alla garanzia dei rischi legati alle esportazioni.

<sup>1</sup> Per le carte Diners Club e Discover il «Merchant Plug-in» non è necessario.

L'interlocutore locale è indicato su [www.six-payment-services.com/contatto](http://www.six-payment-services.com/contatto)

**SIX Payment Services SA**  
Hardturmstrasse 201  
Casella postale  
CH-8021 Zurigo

**SIX Payment Services (Europe) S.A.**  
10, rue Gabriel Lippmann  
5365 Munsbach  
Lussemburgo

**SIX Payment Services (Austria) GmbH**  
Marxergasse 1B  
1030 Vienna  
Austria