

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.¹

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.

¹ 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

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