

Furto, smarrimento, duplicazione di bancomat e carte di credito: che fare?

Situazione al

10/2016

Furto o smarrimento

1) Bloccare subito la carta!

In caso di furto o smarrimento accidentale del bancomat o della carta di credito prima cosa da fare, appena ci si accorge del fatto, è procedere senza indugi al blocco della carta tramite i relativi numeri verdi.

Bancomat 800 822056 – CartaSì 800 151616

In genere tali servizi sono attivi 24 ore su 24.

Annotatevi la data, l'ora, il nome della persona del servizio „blocchi“ con cui avete parlato e l'eventuale codice di blocco: è molto importante ai fini della prova.

Se chiamate dall'estero, i numeri telefonici cambiano: informatevi pertanto presso la vostra banca prima di partire.

2) Sporgere denuncia

Una volta effettuato il blocco, recatevi presso il più vicino posto di polizia per sporgere denuncia. Fatevi rilasciare copia della denuncia.

3) Segnalazione alla banca / all'emittente della carta di credito

Entro i due giorni lavorativi seguenti, confermate la richiesta di blocco per raccomandata a.r., allegando anche una copia della denuncia, alla Vostra banca e/o alla società emittente la carta.

Di norma, i prelievi effettuati dal momento del furto fino al momento del blocco restano a carico del titolare. Chiedete comunque alla vostra banca se sussista una copertura assicurativa per gli importi sottratti.

Effettuato il blocco, rimane a carico del titolare una franchigia di 150 euro, a prescindere dall'importo complessivamente sottratto dopo il blocco.

Uso fraudolento e clonazione della carta

In questi casi i titolari, avendo in mano comunque l'originale della propria carta, si accorgono di prelievi od utilizzi fraudolenti solo quando arriva loro l'estratto conto.

La procedura da seguire è la stessa che nel caso di furto o smarrimento: quindi richiesta di blocco non appena si viene a conoscenza della cosa e denuncia del fatto all'autorità di polizia.

Gli estratti conto vanno contestati entro 60 giorni dalla data di ricevimento (vedi lettera tipo). La Direttiva Europea sui servizi di pagamento (recepita con il d.lgs. 11/2010) stabilisce però che i pagamenti non dovuti devono essere contestati senza indugio e comunque entro 13 mesi dalla data di accredito.

Gli addebiti vengono di norma restituiti, a meno che il titolare non abbia agito con dolo o colpa grave. L'onere della prova grava sull'intermediario finanziario.

L'Arbitro Bancario Finanziario, fra le ipotesi di colpa grave a carico del cliente, elenca:

- la conservazione della carta unitamente al PIN;
- mancata custodia del portafoglio o della borsa contenenti la carta;
- ritardo nella denuncia e del blocco della carta;
- la mancata attivazione dei sistemi di sicurezza messi a disposizione della banca;
- il mancato blocco della carta in seguito alla ricezione di un avviso per SMS;
- la comunicazione delle credenziali o del PIN a terzi.

Precauzioni da adottare

- mai segnarsi il PIN, e soprattutto non sulla carta stessa
- mai inserire il PIN nei dispositivi apriporta
- salvate i numeri per il blocco delle carte nella rubrica del cellulare
- segnatemi i numeri delle carte (utile per il blocco)
- quando digitate il PIN, coprite la tastiera numerica, ad es. con una mano o un oggetto
- controllate regolarmente gli estratti conto
- non perdetevi di vista le carte di credito quando pagate in negozi o ristoranti
- in nessun caso fatevi "aiutare" da terzi per digitare il PIN al bancomat o al POS
- non rispondete a chi telefonicamente, per iscritto o personalmente vi chiede il vostro PIN
- fissate dei limiti di utilizzo massimi giornalieri e mensili per le vostre carte.

All'estero

- fate i prelievi presso sportelli bancomat
- all'interno degli istituti bancari durante gli orari di apertura degli stessi conservate copia delle ricevute

In internet

- eseguite i pagamenti soltanto su pagine sicure che trasmettono i dati modo cifrato

- non rispondete mai ad e-mail che chiedono dati personali quali numeri di carte, credenziali di accesso o simili.

Maggiori informazioni e lettere tipo sono disponibili su www.centroconsumatori.it.