



UNC  
CONSUMATORI.IT

## Carta di credito clonata: 10 consigli per evitare le truffe

14 Settembre 2021



Le **truffe sulla carta di credito clonata** sono purtroppo molto comuni: non riguardano soltanto gli acquisti online come erroneamente si crede, ma anche nei negozi fisici si possono correre dei rischi o ancor di più prelevando al bancomat. Gli episodi di **carte clonate (o problemi simili)** purtroppo sono diffusissimi e le **precauzioni** da seguire, come ad esempio stare attenti a non essere osservati quando si fa un prelievo allo sportello della propria banca, non sono spesso sufficienti. La buona notizia è che gli esperti della nostra associazione gestiscono ogni giorno casi del genere, aiutando i consumatori in difficoltà (leggi ad esempio come abbiamo risolto il **problema del signor Francesco che grazie al nostro aiuto è stato rimborsato dalla banca di più di 2000 euro** proprio a seguito della carta di credito clonata). Per casi di **truffe sulla carta di credito** è dunque possibile contattarci attraverso il nostro **sportello Banche**.

### I nostri consigli

Ecco **dieci consigli utili** per evitare di incappare in questo genere di **truffa** e **“limitare i danni”** se si è già stati truffati.

## 1) Fate attenzione quando si fa un prelievo

E' il consiglio più semplice, ma che spesso i più dimenticano. Quando si fa un prelievo di contanti allo sportello occorre fare attenzione a non essere osservati e a coprire la tastiera quando si digita il **codice PIN** della carta. Ma non solo: è infatti consigliabile accertarsi che sullo sportello non siano collocati **skimmer** – ossia dei piccoli dispositivi elettronici che vengono inseriti nei bancomat per clonare le carte di pagamento e rubare i dati del codice segreto – e che nei pressi dello sportello non siano installate **micro-telecamere**. Infine, è **importante non conservare il PIN insieme alla carta di credito**.

## 2) Controllate periodicamente l'estratto conto

Le **truffe sulla carta di credito e sul bancomat** (come la clonazione della carta), sono un fenomeno molto insidioso perché solitamente il titolare della carta **non si accorge** immediatamente di aver subito una truffa. Per questo motivo occorre predisporre un **controllo periodico** dei movimenti e attivare servizi di **notifica sms** per ogni operazione, in modo da poter prendere subito precauzioni in caso di operazioni anomale.

## 3) Conservate gli scontrini di prelievi e pagamenti

Può essere utile **conservare le ricevute** per controllare l'estratto conto e riconoscere più agevolmente **spese sospette**.

## 4) Bloccate la carta di credito

Se guardando l'estratto conto si visualizza una **transazione “sospetta”** o della quale non ci si ricorda, la prima cosa da fare è bloccare la carta. Solo così si potranno evitare ulteriori addebiti. Per effettuare il blocco occorre chiamare il numero di telefono preposto della banca o dell'istituto che ha emesso la carta. Solitamente, si tratta di un **numero verde di emergenza** disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7. Se questo numero non è stato registrato nella rubrica del cellulare, lo si può cercare su Internet cliccando poche parole chiave, come “numero verde” e “bloccare carta di credito” oltre al nome della banca.

## 5) Presentate la denuncia ai carabinieri o alla polizia

Dopo aver bloccato la carta di credito, la seconda cosa da fare è **sporgere denuncia** presso la più vicina stazione dei **carabinieri** o della **polizia**. Si tratta di un passaggio fondamentale, perché saranno le autorità a fornire la copia della denuncia che poi l'utente truffato dovrà allegare alla documentazione necessaria per chiedere alla sua banca il rimborso della cifra che gli è stata sottratta illecitamente.

## 6) Quando si ha diritto a chiedere il rimborso?

L'utente che è rimasto vittima di una truffa sulla carta ha diritto a **chiedere il rimborso** alla sua banca (o al circuito della carta di credito) e a ottenere la restituzione della cifra che gli è stata sottratta, ma solo a tre condizioni: deve aver **custodito con attenzione la carta** che gli è stata clonata; deve aver **bloccato la carta** appena ha notato transazioni sospette sull'estratto conto; se ricevuta dalla sua banca notifica via sms di una transazione, ha provveduto a **contestarla immediatamente**. Proprio in queste situazioni **i nostri esperti sono a disposizione dei consumatori per supportarli in questa operazione**.

## 7) Come si presenta la domanda di rimborso?

La **domanda di rimborso**, corredata dalla copia della denuncia presentata ai carabinieri o alla polizia, dovrà essere inviata il prima possibile alla propria banca (o al circuito emittente la carta di credito) con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. La banca (o il circuito della carta di credito) sono obbligati alla **restituzione dell'importo o importi oggetto della contestazione** in attesa che il gestore effettui le necessarie verifiche sulle operazioni e ne fornisca le risultanze. Spesso, dopo le verifiche, il gestore ritiene

comunque corrette le operazioni contestate e addebita gli importi. A questo punto è necessario attivare le azioni necessarie per la tutela dei propri interessi ricorrendo, se del caso, anche all'arbitro bancario finanziario con l'assistenza della nostra associazione. Nel caso in cui la banca disponga di una copertura assicurativa, è più facile ottenere la restituzione del denaro, ma anche in caso contrario e di fronte al rifiuto della banca si consiglia di insistere nella richiesta, eventualmente coinvolgendo la nostra organizzazione.

## 8) Più tutele con la normativa UE

Dal 13 gennaio 2018, con l'entrata in vigore di una **nuova normativa europea** che pone fine ai sovrapprezzi sui pagamenti con carta di credito, bancomat e bonifici, i consumatori dei Paesi membri sono maggiormente tutelati nel caso di frode, furto, clonazione o smarrimento della carta e acquisto non autorizzato.

## 9) On line: le precauzioni da seguire

Quando si fanno acquisti su Internet, occorre sempre verificare l'**attendibilità dei siti di e-commerce** e dei venditori (leggendo le recensioni pubblicate dagli utenti) e accertarsi che questi siti utilizzino il **protocollo HTTPS** (HyperText Transfer Protocol over Secure Socket Layer) riconoscibile dalla presenza di un lucchetto serrato nella barra degli indirizzi del browser usato. Gli acquisti vanno fatti usando dispositivi considerati sicuri e **reti Wi-Fi non pubbliche** ma private. È preferibile pagare con carta di credito o paypal e non comunicare mai i riferimenti o altri dati personali per email. Inoltre, è bene diffidare dalle **email sospette**, come quelle che chiedono di reimpostare la password d'accesso ai servizi di home banking o ai social network (si tratta del fenomeno molto diffuso del phishing). Inoltre: **mai rispondere né seguire indicazioni di sms**, anche se apparentemente provenienti dal numero vero della propria banca (che non chiamerà mai i propri clienti dai numeri verdi) e di non riferire mai al telefono password, codici di accesso e altro.

## 10) Acquisti nei negozi: come comportarsi

Nel caso in cui si effettua un **acquisto in un negozio** con carta, è bene recarsi sempre personalmente alla cassa, evitando dunque di demandare il compito a uno sconosciuto (ad esempio un cameriere se si è al ristorante o l'addetto alla pompa di benzina se si sta facendo rifornimento di carburante). È inoltre consigliabile utilizzare sia carte prepagate (ad esempio HYPE, PostePay o PayPal) che non sono collegate a un conto corrente, sia sistemi di pagamento smart che utilizzano la tecnologia NFC, un sistema che permette di usare lo smartphone per effettuare pagamenti con carta di credito.

**SE HAI BISOGNO DEL NOSTRO AIUTO, SCRIVICI ALLO SPORTELLLO BANCHE**

**Autore:** Simona Volpe

**Data:** 2 settembre 2019

**Aggiornamento:** 14 settembre 2021